

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Menurut McNeil (2014: 57) dalam *Business to Business Market Research*, penelitian adalah pengumpulan dan analisis data suatu sampel dari individu-individu atau organisasi yang berkaitan dengan perilaku, karakteristik, sikap, pendapat atau keuangan. Hal tersebut mencakup semua bentuk pemasaran dan penelitian sosial seperti survei konsumen dan industri, investigasi psikologis, observasi dan studi panel.

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah *customer service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya. Pemilihan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya sebagai objek penelitian ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan dengan pelayanan *customer service* yang baik. Khususnya, *customer service* di Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3.1.1 Sejarah Singkat Bank bjb

Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi 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, 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 Visi dan Misi Bank bjb

1. Visi Bank bjb

“Menjadi Bank Pilihan Utama Masyarakat”

2. Misi Bank bjb

Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., sebagai berikut:

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

3.1.3 Statement Budaya 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.



Gambar 3.1 Corporate Value Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id / 2024

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*, *Professionalism*, *Integrity*, *Respect*, *Innovation*, *Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu:

1. *Service Excellence*

- Fokus pada nasabah.
- Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.

2. *Professionalism*

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.

- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

3. *Integrity*

- Jujur, disiplin dan konsisten.
- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.

4. *Respect*

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.

5. *Innovation*

- Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi yang terbaik.
- Melakukan perbaikan berkelanjutan.

6. *Trust*

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

Perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yang sudah ada di bank bjb adalah kewajiban bagi para karyawan bank bjb, agar nasabah yang hendak datang untuk bertransaksi atau meminjam kredit dan lain-lain merasa bahagia dengan layanan dari para karyawan yang mengedepankan perilaku baik dan ini adalah strategi bank bjb untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya.

3.1.4 Logo dan Makna Bank bjb



Gambar 3.2 Logo Bank bjb

Sumber: www.bankbjb.co.id / 2024

Makna 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 profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari sabang sampai merauke.

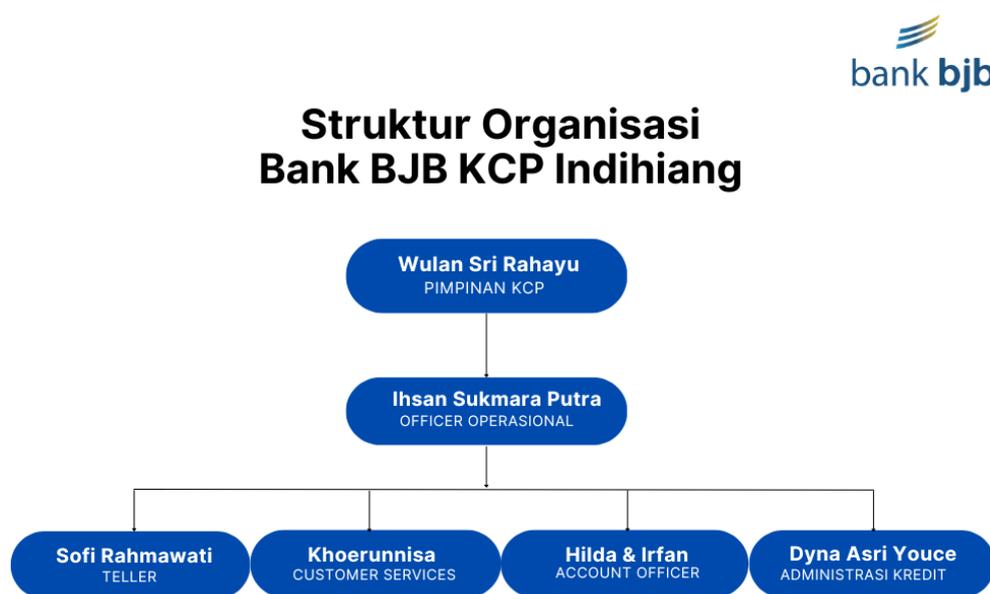
2. *Brand Shape*

Jangkauan Pelayanan (Perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) bentuk sayap pada logo bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

3. *Brand Color*

Pemilihan warna pada logo bank bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank bjb yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, biru muda, dan kuning yang memiliki arti tersendiri.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank bjb KCP Indihiang

Sumber: Bank bjb KCP Indihiang / 2024

3.1.6 Tugas, Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab *Customer Service*

A. *Tugas Customer Service*

1. Membantu nasabah baru dalam proses pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan produk perbankan lainnya.
2. Menyampaikan informasi terkait produk dan layanan fitur, manfaat, syarat, dan ketentuan.

3. Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah (*walk in* dan *by phone*) dan menyelesaikannya dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer* Operasional.
4. Mengurus administrasi terkait perubahan data nasabah, seperti alamat, nomor telepon, dan informasi pribadi lainnya.
5. Membantu nasabah dalam proses transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan, dan layanan lainnya
6. Melayani proses penutupan rekening sesuai dengan permintaan nasabah.
7. Melakukan promosi produk dan layanan kepada nasabah untuk meningkatkan penjualan produk perbankan.

B. Fungsi *Customer Service*

1. Pusat Informasi
Berfungsi sebagai pusat informasi bagi nasabah terkait produk dan layanan perbankan.
2. Penyelesaian Masalah
Berfungsi sebagai mediator untuk menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah.
3. Peningkatan Kepuasan Nasabah
Berfungsi untuk memastikan nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BJB KCP Indihiang Tasikmalaya.

4. Penjualan Produk

Berfungsi untuk mendukung tim penjualan dengan mempromosikan dan menjual produk perbankan kepada nasabah.

C. Wewenang *Customer Service*

1. Mengakses Data Nasabah

Mempunyai wewenang untuk mengakses data nasabah yang diperlukan untuk melakukan pelayanan.

2. Menyetujui Pembukaan dan Penutupan Rekening

Berwenang untuk menyetujui pembukaan dan penutupan rekening nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Memberikan Informasi Resmi

Berwenang untuk memberikan informasi resmi terkait produk dan layanan bank kepada nasabah.

4. Menyelesaikan Keluhan

Berwenang untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan nasabah, dalam batasan tertentu dan sesuai dengan prosedur bank.

D. Tanggung Jawab *Customer Service*

1. Pelayanan Prima

Bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan nasabah dengan menyelesaikan keluhan dan masalah secara efisien.

3. Keamanan Data

Bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah.

4. Penyampaian Informasi

Bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat dan terbaru kepada nasabah terkait produk dan layanan bank.

5. Kepatuhan Prosedur

Bertanggung jawab untuk mengikuti prosedur dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank BJB KCP Indihiang Tasikmalaya dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Dengan menjalankan tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab ini, *customer service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya berperan penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mendukung operasional bank secara keseluruhan.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

3.1.7.1 Jaringan Usaha Kegiatan

Jaringan usaha merupakan kolaborasi antar perusahaan, akses dan hubungan dengan pihak ketiga (perusahaan lain, lembaga keuangan dan lembaga lainnya) yang dibutuhkan perusahaan untuk operasional bisnis yang efektif dan efisien guna mencapai produktivitas dan daya saing yang tinggi yang pada akhirnya

memungkinkan perusahaan mencapai keuntungan dan pengembangan usaha yang diharapkan.

Bank bjb memiliki 924 data jaringan kantor di seluruh Indonesia yang terdiri dari:

- 1 Kantor Pusat
- 5 Kantor Wilayah
- 64 Kantor Cabang
- 820 Kantor Cabang Pembantu
- 6 Sentra UMKM
- 18 Layanan bjb Prioritas
- 10 Layanan *Weekend Banking*
- 1.776 ATM Bank bjb
- 183 *Cash Recycle Machine* (CRM)

Sebagai upaya meningkatkan perlindungan asuransi bagi masyarakat, bank bjb melalui Divisi Bancassurance menggandeng PT. Asuransi *Allianz Life* Indonesia (*Allianz Life* Indonesia) untuk bekerja sama dengan sejumlah program asuransi. Kerja sama yang dijalin dilakukan guna memberikan solusi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah bank bjb.

Allianz Life Indonesia adalah perusahaan asuransi jiwa yang berdiri sejak tahun 1981 dan memiliki berbagai produk asuransi, seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi investasi, dan lain-lain. *Allianz Life* Indonesia juga merupakan bagian dari *Allianz Group*, salah satu grup asuransi terbesar di dunia.

Kerjasama antara Allianz Life Indonesia dan bank bjb dilakukan melalui jalur distribusi bancassurance, yaitu penjualan produk asuransi melalui jaringan perbankan. Dengan demikian, nasabah bank bjb dapat memilih produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dari Allianz Life Indonesia.

Komitmen bersama antara Allianz Life Indonesia dan bank bjb bertujuan untuk terus memberikan yang terbaik bagi nasabah bank bjb dengan cara menyediakan produk-produk asuransi yang dapat memberikan solusi finansial yang tepat. Pada tahap awal kerjasama, nasabah bank bjb di kantor wilayah III (wilayah Jawa Barat) dan IV (wilayah Banten & Lampung) dapat mengakses perlindungan asuransi jiwa dari Allianz Life Indonesia.

Allianz Life Indonesia dan bank bjb menghadirkan tiga produk asuransi jiwa, yaitu asuransi jiwa unit link Proteksi Optima Care, asuransi jiwa unit link Proteksi Maxima Care, dan asuransi jiwa tradisional Allianz Life Secure PINTAR. Produk-produk ini menawarkan berbagai manfaat perlindungan, seperti jaminan polis, potensi pengembangan aset investasi jangka panjang, perlindungan terhadap 100 penyakit kritis, persiapan warisan, dan antisipasi biaya pendidikan.

3.1.7.2 Kinerja Usaha Terkini

Pencapaian kinerja bersumber dari laporan keuangan tahunan bank bjb berdasarkan strategi yang telah diterapkan, pada tahun 2023 bank bjb telah menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan yang ditargetkan. Pada tahun 2023, *outstanding* kredit konsumen mencapai Rp49,94 triliun, tumbuh 5,92% dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencapai Rp47,14 triliun. *Outstanding* Kredit Ritel mencapai Rp19,82 triliun, tumbuh 7,24% dibandingkan dengan tahun

2022 yang mencapai Rp18,48 triliun. Pertumbuhan kredit korporasi tahun 2023 meningkat sebesar 5,90% atau sebesar Rp975,62 miliar dari posisi Rp16,52 triliun pada tahun 2022 menjadi Rp17,50 triliun pada tahun 2023. Selama tahun 2023 total *outstanding* Kredit UMKM mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 21,95% dari Rp3,98 triliun di tahun 2022 menjadi sebesar Rp4,85 triliun di tahun 2023 dengan *nett growth* sebesar Rp873,35 miliar. Portofolio kredit KPR dan KKB tahun 2023 sebesar Rp10,50 triliun, mengalami kenaikan sebesar Rp1,32 triliun atau sebesar 14,35% dibandingkan dengan tahun 2022 yang sebesar Rp9,18 triliun. Dana pihak ketiga tahun 2023 mencapai Rp123,04 triliun, meningkat 0,79% atau Rp959,05 miliar dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencapai Rp122,08 triliun. Selain itu, pada tahun 2023, bank bjb membukukan pendapatan *fee based income* dari layanan *e-channel* sebesar Rp462,11 miliar atau naik 2,00% secara *year on year*.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013: 18) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif ini antara lain didasarkan pada pemikiran bahwa pendekatan ini dapat membantu peneliti dalam menggambarkan

realitas yang ditemui di lapangan. Selain itu membantu peneliti berdialog langsung dengan subjek penelitian mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Dilihat dari sifat desain penelitiannya, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut diperoleh dari *transkrip* wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Menurut Yusuf (2016: 372) mengemukakan bahwa wawancara adalah proses antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang di wawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan proses percakapan tatap muka (*face to face*) antara *interviewer* dengan *interview*

dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya. Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya. Terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara mendalam dan wawancara terarah.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara mendalam, berbentuk percakapan di mana orang yang diwawancarai merespon secara spontan, tanpa rekayasa, terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. Dan metode wawancara mendalam ini merupakan metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *customer service* dan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

b. Observasi Langsung

Menurut Arikunto dan Gunawan (2022: 143) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya. Observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data

secara langsung dimana peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang.

Observasi dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Yusuf (2016: 43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah

Adapun menurut Sugiyono (2015: 140) menyatakan, “Studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah penting. Setelah peneliti mengidentifikasi topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Ketika mempelajari teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak mungkin dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber

keustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian dan sumber lain yang sesuai.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013: 18) menyatakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*”.

Dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Dalam menyusun tugas akhir ini, data primer yang digunakan adalah observasi langsung ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya dengan wawancara secara langsung kepada petugas *customer service*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi

kepastakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan studi kepustakaan dan berasal dari data-data yang diberikan Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018: 234) menyatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 237) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan langsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang di dapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2013: 135) menyatakan bahwa: “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu”.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2013: 137) menyatakan bahwa: “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk grafik, *table*, *chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami”.

4. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2018: 142) menyatakan bahwa: “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat diperoleh dalam bentuk deskripsi atau gambaran mengenai objek yang sebelumnya tidak jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.