

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank Sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian.

Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU – AH. 01. 02 – 50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU – AH. 01. 03 – 0776526 tanggal 14 April 2015. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank

Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga.

Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

Salah satu kantor yaitu BNI Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang semula beralamat di Jl. Merdeka No. 321 yang mulai beroperasi pada tahun 2001 dan pindah alamat pada tahun 2011 ke Jl. Merdeka No. 144 yang merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari KC BNI Tasikmalaya. Operasional Kantor Cabang Pembantu Singaparna pada tahun 2001 buka pukul 08.00 sampai dengan 14.00 hanya membuka layanan uang tunai saja yaitu penarikan dan setoran untuk layanan lainnya seperti kredit dialihkan ke Kantor Cabang, pada tahun 2016 layanan bisnis BNI KCP Singaparna ditambah dengan membuka layanan kredit produksi KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan BWU (BNI Wirausaha) dengan maksimal pengajuan sampai 1M di atasnya dilimpahkan ke Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Visi :

Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja Secara Berkelanjutan

Misi :

1. Memberikan Layanan Prima dan Solusi Digital kepada Seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis Pilihan Utama.
2. Memperkuat Layanan Internasional untuk Mendukung Kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan Nilai Investasi yang Unggul bagi Investor.
4. Menciptakan Kondisi Terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk Berkarya dan Berprestasi.
5. Meningkatkan Kepedulian dan Tanggung Jawab kepada Lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi Acuan Pelaksanaan Kepatuhan dan Tata Kelola Perusahaan yang baik bagi Industri.

3.1.3 Statemen Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Budaya Kerja BNI “46” merupakan tuntutan perilaku insan BNI terdiri dari:

4 Nilai Budaya Kerja BNI

1. Profesionalisme.
2. Integritas.
3. Orientasi Pelanggan.

4. Perbaikan Tiada Henti.

6 Nilai Perilaku Utama BNI

1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.

4.1.4 Produk dan Layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

A. Simpanan

1. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun.

2. BNI Taplus

BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan.

3. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

4. BNI Taplus Pegawai

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota suatu Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang menjalin kerja sama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai/anggota.

5. BNI Taplus Anak

Adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun.

6. BNI Tapenas

Rencanakan keuangan untuk keluarga anda sejak dini dengan BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

B. Kredit

1. BNI Griya

Merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan: Pembelian, Pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing, atau Take Over property berupa rumah tinggal, villa, apartemen, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kavling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

3. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat Likuid antara lain Obligasi Negara Ritel (ORI), Sukuk Ritel (SR), *Fixed Rate* (FR), *Variabel Rate* (VR), dan lain-lain. Kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan *Saving Bonds Retail* (SBR) yang dibeli nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan simpanan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

C. Kartu Kredit

1) Kartu Reguler

- I. *BNI Visa Infinite.*
- II. *BNI MasterCard World.*
- III. *BNI Visa Platinum.*
- IV. *BNI Visa Signature.*
- V. *BNI JCB Precious.*
- VI. *BNI Style Titanium.*
- VII. *BNI Silver & Gold Card.*

VIII. BNI American Express Business Card.

2) Co – Branding Card

- I. BNI JD.ID Credit Card.
- II. Garuda BNI Card.
- III. BNI Lottemart Card.
- IV. BNI Pertamina Card.
- V. BNI Sumsel Babel.
- VI. BNI Bank BJB.
- VII. BNI Telkomsel Card.

3) Afinity Card

- I. BNI – The Card.*
- II. BNI WWF Card.*
- III. BNI HOG Card.*
- IV. BNI Bike to Work Card.*
- V. BNI CSA Card.*
- VI. BNI UI Card.*
- VII. BNI GAMA Card.*
- VIII. BNI ITB Card.*
- IX. BNI Affinity Card.*

4) Corporate Card: BNI Corporate Card.

5) Kartu Tunai: BNI Kartu Tunai.

D. Kartu Debit

1. Kartu Debit BNI GPN

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai instrument kanal pembayaran secara nasional. Kartu Debit GPN diterbitkan dalam rangka mendukung transaksi pembayaran secara domestik. Kartu Debit GPN merupakan kartu yang digunakan sebagai fasilitas transaksi tunai dan non tunai bagi pemilik rekening Taplus dan Taplus Bisnis yang dapat digunakan diseluruh jaringan mesin EDC dan ATM manapun diseluruh Indonesia.

Manfaat:

1. Kenyamanan dalam transaksi belanja di seluruh mesin EDC di Indonesia berlogo BNI atau GPN.
2. Kemudahan melakukan Tarik tunai dan non tunai diseluruh ATM BNI ataupun ATM berlogo GPN.
3. Keamanan transaksi dengan teknologi Chip dan PIN 6 digit.
4. Kemudahan masyarakat diseluruh Indonesia dalam bertransaksi non tunai.
5. Fasilitas bertransaksi secara mobile digital melalui fitur e-channel (*mobile banking/sms banking/internet banking*)

Kartu Debit BNI GPN dapat diperoleh melalui pembukaan rekening Taplus/TaplusBisnis di jaringan Kantor Cabang BNI maupun BNI Sonic diseluruh Indonesia.

2. Kartu Debit BNI Garuda

Jenis Kartu:

1. Mastercard Chip.

2. Combo (Kartu Debit dan Tap Cash dalam 1 kartu).

3. Kartu Debit BNI Citilink

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI) dengan PT. Citilink Indonesia telah bekerja sama dalam bentuk penerbitan Kartu Co-branding Debit yaitu “Kartu Debit BNI Citilink”. Kolaborasi ini merupakan bentuk sinergi yang bertujuan untuk menggarap potensi segmen millennial khususnya para traveler muda dengan berbagai keuntungan dan fitur yang spesial.

Syarat Penerbitan Kartu:

Pembukaan rekening dengan diterbitkan Kartu Debit BNI Citilink adalah untuk rekening BNI Taplus Muda dan BNI Taplus dengan mengacu pada ketentuan pembukaan rekening tabungan yang berlaku saat ini. Wajib terdaftar terlebih dahulu sebagai anggota Citilink Website Member (Garuda Miles) <http://member.citilink.co.id> dan memiliki nomor keanggotaan Garuda Miles yang masih aktif.

4. Kartu Debit BNI Chip

Manfaat:

1. Kenyamanan dalam bertransaksi dengan teknologi Chip dan 6 digitPIN.
2. Nyaman berbelanja tanpa uang tunai.
3. Kemudahan mengubah PIN Kartu Debit anda melalui BNI ATM atau BNI Mobile Banking.

4. Transaksi dimana saja dan kapan saja.
5. Berbagai promo sepanjang tahun.
6. Transaksi belanja online diberbagai merchant online/e-commerce kapanpun dengan mudah dan aman.

3.1.5 Logo dan Makna

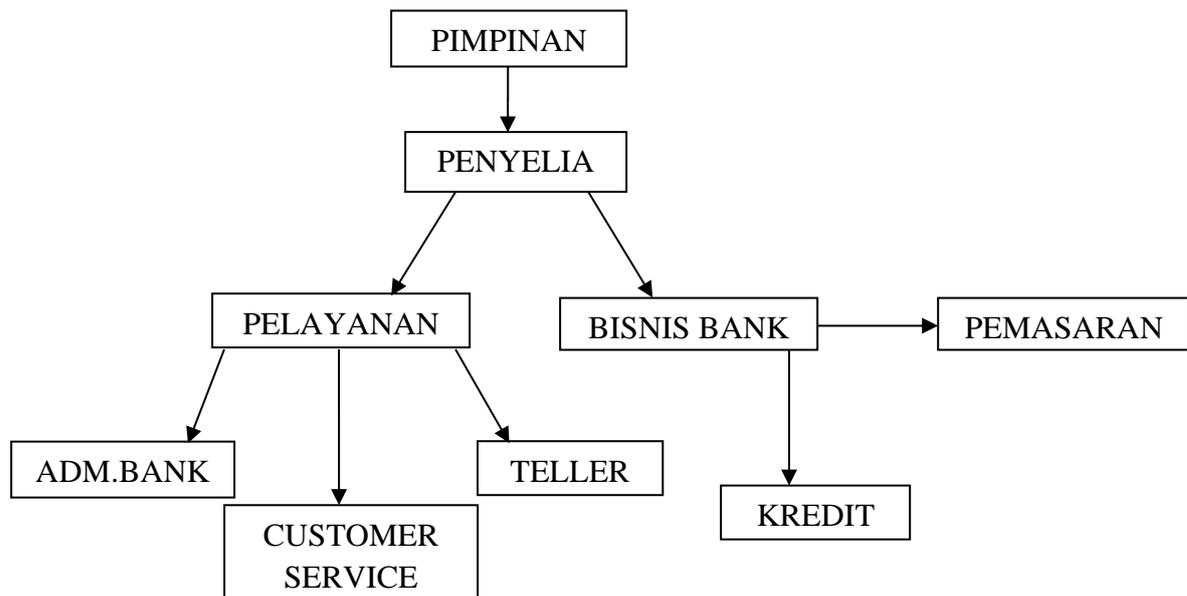


Gambar 3.1

Sumber: www.bni.co.id

Huruf“BNI”dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik. Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3.2
Sumber: www.bni.co.id

3.1.7 Deskripsi Tugas-Tugas Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1) Pimpinan

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.

- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

2) Penyelia (Supervisor)

- a. Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi tugas-tugas bawahnya.
- b. Mengembangkan, membantu dan melatih bawahan sesuai dengan pekerjaannya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing.
- c. Mengawasi jalannya pelayanan di unit operasi yang menjadi.

3) Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

4) Administrasi Bank

Adalah seseorang yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada customer, mendukung kegiatan operasional, mengelola kas kecil dan kas besar, memelihara dokumen, melakukan kegiatan administrasi (input data, rekap data dan dokumentasi), serta akan diminta untuk membuat laporan bulanan.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang admin bank adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan pelayanan di bank, seperti layanan administrasi bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional.
2. Mengelola uang kas kecil dan kas besar yang nantinya akan dijadikan untuk menyusun data keuangan.
3. Memelihara dokumen dan sistem data yang terdapat di bank.
4. Melakukan kegiatan administrasi seperti input data, rekap data dan beberapa kegiatan administrasi lainnya.
5. Menyusun informasi bulanan yang berisi informasi kegiatan dan informasi keuangan.
6. Memberikan support (bantuan) pada saat melakukan kegiatan audit.
7. Menyusun dan membuat laporan keuangan bank.
8. Menyusun dan membuat laporan perpajakan bank.
9. Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran bank yang dilakukan secara periodik (bulanan dan tahunan).
10. Menyusun dan membuat anggran pendapatan bank yang dilakukan secara periodik (bulanan dan tahunan).
11. Melakukan pembayaran gaji karyawan.
12. Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan.

13. Melakukan kegiatan surat menyurat, mengarsipkan dokumen demi kelancaran kegiatan karyawan dan bank.

5) *Customer Service*

1. Memberi layanan kepada pihak nasabah, pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan CS wajib paham dengan informasi detail layanan yang diberikan.
2. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah, bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang CS juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
3. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank, seperti mencetak buku tabungan, giro, atau produk lainnya.
4. Mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah, tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, biasa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

6) *Teller*

Petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat tanda tangan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu

dokumen transaksi pada Lembaga keuangan. Adapun tugas *teller* adalah sebagai berikut:

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
4. Memasukan transaksi nasabah kedalam computer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
5. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan.
6. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
7. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi *teller* otomatis dan deposit email.
8. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
9. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

7) Bisnis Bank

Adalah salah satu bidang usaha yang menunjukkan persaingan ketat bank juga sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

8) Kredit

Fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan dengan dikenakan bunga.

9) Pemasaran

Adalah aktivitas untuk menyalurkannya. Istilah *lending* juga berasal dari kosa kata berbahasa inggris yaitu *lend* yang memiliki arti meminjamkan, memberi atau menghutangi. Pada umumnya bentuk *lending* di dunia perbankan berupa pemberian kredit atau pinjaman kepada nasabah, sementara itu pihak yang memberikan pinjaman disebut dengan *lender* atau kreditur.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Denzim&Lincoin (Moleong,2012:5) Penelitian Kualitatif adalah penelitian menggunakan latar ilmiah dan melibatkan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian yaitu penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam, mengembangkan teori, mendeskripsikan realitas&kompleksitas sosial.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:308) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini dilakukan langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura, Kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak dari bank bersangkutan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:308) Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen dan melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder penelitian yang akan dilakukan berasal dari buku, jurnal-jurnal, skripsi dan dari internet.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada esponden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85)

2. Studi Kepustakaan

Menurut Martono (2011: 97) Studi Pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Peneliti juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Studi Pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

2.2.3 Teknik Analisa Data

Langkah-langkah teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012:242) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data dilakukan sejak tanggal 27 desember 2022 hingga reduksi telah selesai, reduksi data dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.

3. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh penulis berdasarkan temuan di lapangan.

4. Kesimpulan (Verifikasi)

Penulis harus menarik simpulan dan melakukan verifikasi baik itu dari segi makna maupun segi kebenaran yang diperoleh dari lapangan.