

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Pada awalnya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 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 (BUMN). Selanjutnya, peran Bank Negara Indonesia (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 (BNI) 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum Bank Negara Indonesia (BNI) menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

Bank Negara Indonesia (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 ditengah industri perbankan nasional, Bank Negara Indonesia (BNI) melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh 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 Bank Negara Indonesia telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat dihadapan Fathian Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) pada tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015

Perubahan terakhir Anggaran Dasar Bank Negara Indonesia 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 Bank Negara Indonesia (BNI) dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. Bank Negara Indonesia (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, Bank Negara Indonesia (BNI) didukung oleh sejumlah

perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, dan BNI *Remittance*.

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

1. Visi

Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

2. 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 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



Sumber: <https://www.bni.co.id/id-id/>

Gambar 3.1

Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

- **Penggunaan Huruf**

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.

- **Simbol 46**

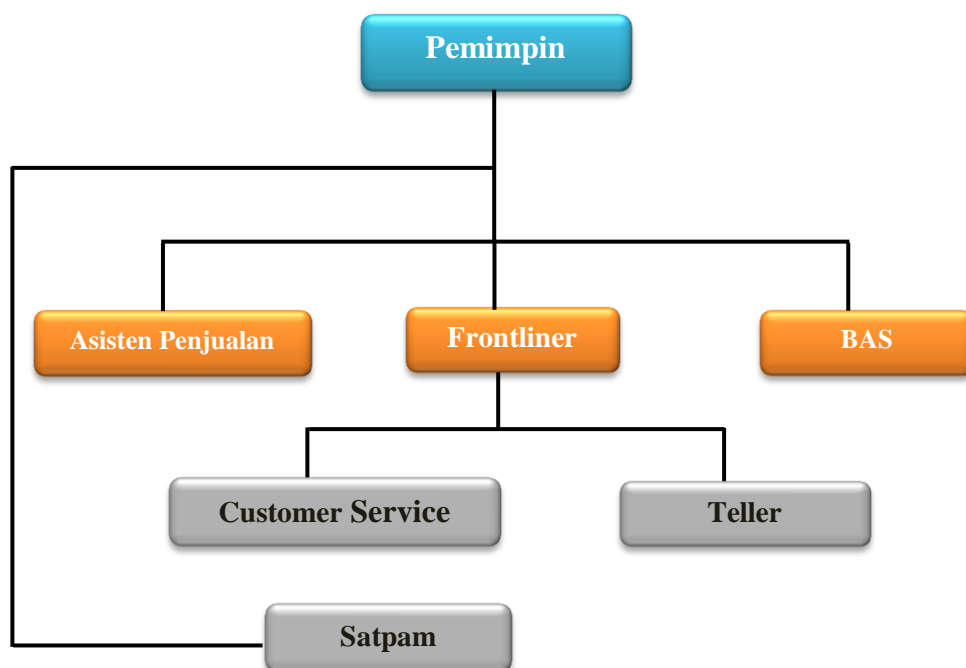
Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

- **Palet Warna**

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan menggunakan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Tasikmalaya



Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya

3.1.5 Job Description PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya

1. Pemimpin Kantor Kas

- a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Kas
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk Bank Negara Indonesia di Kantor Kas
- c. Mencari target pendanaan/*funding*
- d. Mengembangkan kompetensi karyawan Kantor Kas
- e. *Review Standard Operasional Procedure (SOP)*

2. Asisten Penjualan

Asisten Penjualan bertugas sebagai marketing dana pihak ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- b. Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
- d. Mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- e. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- f. Mem-follow up produk-produk yang dibeli nasabah.
- g. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.

- h. Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

3. Customer Service (CS)

- a. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi
- b. Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/komplain nasabah dengan cepat dan benar sesuai *Standard Operasional Procedure* (SOP)
- c. Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank Negara Indonesia
- d. Melakukan *crossselling* produk andalan Bank Negara Indonesia kepada nasabah

4. Teller

- a. Melayani transaksi perbankan di Kantor Kas
- b. Menerima modal awal untuk membuka transaksi
- c. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form
- d. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi
- e. Melakukan *entry* data ke dalam sistem
- f. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu
- g. *Remise* ke Kantor Cabang Utama
- h. Menandatangani laporan harian kas besar dan kas kecil

5. Bancassurance Specialist (BAS)

- a. Memperluas jaringan pemasaran

- b. Memberikan penerangan mengenai produk asuransi yang dipasarkan
- c. Melakukan follow up terhadap klient
- d. Menjaga hubungan baik dengan klient
- e. Berorientasi pada target yang telah ditetapkan Bank Negara Indonesia

6. Satpam

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank, mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- b. Membuka pintu, menyambut dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan melakukan transaksi ke Bank Negara Indonesia
- c. Menyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah
- d. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi
- e. Ikut remise ke Kantor Cabang Utama Bank Negara Indonesia sebagai pengawal dalam pengamanan

3.1.6 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Produk dan layanan yang disediakan PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya terdiri dari sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

1. BNI Taplus

BNI Taplus Adalah produk tabungan BNI yang memberi nilai tambahan kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah dan dapat memilih jenis kartu Debit BNI *Silver, Gold* atau *Platinum*.

2. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Beberapa keunggulan produk ini, diantaranya info *cashflow* setiap akhir bulan, fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS, rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan dan fasilitas *Sweep Account*.

3. BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai tabungan atau kartu identitas pegawai. Salah satu fasilitas yang ada di produk ini, yaitu dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan transaksi di seluruh jaringan BNI.

4. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi anak-anak muda berusia 15-25 tahun. Beberapa fasilitas yang ada di produk ini meliputi fasilitas *e-banking*, BNI CDM, BNI Cashless dan layanan notifikasi via *SMS*.

5. BNI Taplus Muda *Co-Brand*

Tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP atau lainnya.

6. BNI Taplus Anak

Produk tabungan BNI yang diperuntukkan untuk anak-anak dengan usia <17 tahun. Beberapa manfaat memiliki tabungan ini adalah buku dan kartu akan tercetak nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orang tua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi *SMS*.

7. BNI Taplus Anak *Co-Brand*

Produk tabungan dengan kartu desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang bekerja sama dengan BNI dan bertujuan untuk mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas.

8. BNI Tapenas

BNI Tapenaas merupakan jenis tabungan untuk memudahkan perencanaan masa depan (simpanan berjangka untuk perencanaan keuangan). Keunggulannya, tersedia dalam mata uang rupiah dan dollar, bebas menentukan jangka waktu 3-18 tahun, bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp. 100.000 – Rp. 5.000.000 (kelipatan Rp. 50.000) atau US\$20 – US\$500 (kelipatan US\$10).

9. BNI Pandai

BNI Pandai dalam rangka meningkatkan aktivitas layanan keuangan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama industry perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor secara fisik dengan mekanisme *Branchless Banking*. Untuk selanjutnya disebut sebagai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

10. BNI Pandai

Sesuai dengan namanya, jenis tabungan BNI Haji diperuntukkan bagi calon bagi calon nasabah untuk mempersiapkan dana haji. Beberapa manfaat dari tabungan ini diantaranya meringankan persiapan dana haji, membantu merencanakan dana haji dan kemudahan penyetoran dana diseluruh jaringan BNI.

11. BNI *Dollar*

BNI *Dollar* Produk tabungan BNI *Dollar* dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD dan SGD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

12. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, SMP dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Beberapa

kelebihannya yaitu siswa dapat memiliki tabungan atas nama sendiri dan setoran awal ringan hanya Rp.5.000,- selanjutnya setoran minimal Rp.1.000,- .

13. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan nasabah aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Tabungan deposito ini juga dapat dijadikan sebagai jaminan kredit dan dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (Syarat dan Ketentuan berlaku). Tersedia dalam pilihan mata uang USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR, AUD. Jangka aktu dapat disesuaikan dengan pilihan 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

14. BNI Tabunganku

Tabunganku adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbedaan dengan simpanan tabungan biasa adalah tidak mendapat kartu ATM dan transaksi penarikan tunai, setoran tunai dan pemindahbukuan hanya dapat dilakukan melalui teller di kantor cabang BNI.

15. BNI Simponi

BNI Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiunan lembaga keuangan BNI (DPLK) sejak tahun 1994 berdasarkan UU No.11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun siapapun anda bisa menjadi peserta BNI Simponi.

16. Kartu Debit

BNI mempersembahkan berbagai Pilihan Kartu Debit BNI untuk kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah mulai dari Kartu Debit BNI Silver, Kartu Debit BNI Gold dan Kartu Debit BNI Platinum dengan desain baru yang terinspirasi dari batik khas Indonesia. Syarat untuk mendapatkan fasilitas Kartu Debit ini adalah calon nasabah harus membuka rekening tabungan Tabungan BNI Taplus, Taplus Bisnis dan Taplus Bisnis Non Perorangan

b. Jasa-jasa

1. *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box adalah fasilitas yang diberikan BNI dalam jangka waktu tertentu atau sesuai permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan keamanan dan perlindungan yang maksimal.

2. *BNI Voucher Multigina*

Adalah rupiah *Travellers Cheque* sebagai pengganti uang tunai yang praktis bagi siapapun, terutama para wisatawan, pengusaha, pedagang dan *professional* yang sering melakukan perjalanan ke luar kota.

3. BNI Inkaso

BNI menyediakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat/dokumen berharga yang dapat diinkasokan adalah wesel/draft , cek bilyet giro, kuitansi, surat promes/akswep dan hadian undian.

4. BNI Surat Keterangan Bank

Pelayanan SKB diberikan untuk nasabah perorangan atau Badan Hukum, SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan oleh Bank kepada Nasabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

5. BNI Life

BNI *Life* adalah produk simpanan BNI di bidang asuransi jiwa yang memberikan perlindungan, *BNI Life* sendiri memiliki perusahaan yang berada di bawah naungan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., yaitu PT *BNI Life Insurance*. Tersedia jenis – jenis nya dapat dipilih berdasarkan kebutuhan calon nasabah seperti *In Branch & Telemarketing*, *Solusi Abadi Plus*, *B-Life MultiPro*, *B-Life Cash Pro*, *Prima Proteksi*, *Pro Maxima*, *Pro Medika*, *B-Life MedPlus*, *Rencana Pintar*, dan *Rencana Sehat*.

c. Produk Pinjaman

1. BNI Griya

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan/renovasi, *Top Up*, *Refinancing* atau *Take Over* properti.

2. BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang memiliki penghasilan tetap (*fixed income*) yang pembayaran gajinya (*payroll*) dilakukan melalui BNI.

4. BNI Instant

Kredit yang menjamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli Nasabah di BNI / bank lain/Perusahaan sekuritas.

5. BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit ini khusus bagi calon pensiun dan pensiunan PT TASPEN (Persero), PT ASABRI (Persero) dan institusi/lembaga pensiun kerja sama lainnya.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 9) 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 triangulasi (gabungan).

3.2.1 Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data yang berbentuk kata-kata dan tidak

berbentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

Menurut Sutopo (2006: 56), menyatakan:

“Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu”. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder”.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara langsung dan observasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui arsip-arsip, makalah dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Seperti data profil perusahaan dan data produk-produk tabungan yang diperoleh dari BNI.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

a. Wawancara mendalam

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2019: 231) mendefinisikan sebagai berikut: “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Menurut Noneng dan Euis (2018: 285) menyatakan, “Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada customer service untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purpose sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai focus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Sampel informan penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Pimpinan	1
2	<i>Customer service</i>	2
3	Nasabah	3

b. Observasi Langsung

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2019: 144) menyatakan bahwa, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

Penulis melakukan riset dan observasi langsung dari segi objek yang diteliti pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015: 140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu 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”.

Penulis mempelajari Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

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

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian data (*display data*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Membuat kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.