

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

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, 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.

Tabel 3.1
Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

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	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%) • Pemda Provinsi Banten (5,29%) • Pemda Kota-Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%)
Modal Dasar	:	<i>Rp4.000.000.000.000,-</i>
Modal di Tempatkan dan Disetor Penuh	:	Sebanyak <i>9.838.787.161</i> lembar saham dengan nilai nominal sebesar <i>Rp2.459.696.790.250</i>
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	:	<i>8 Juli 2010</i>
Kode Saham	:	<i>BJBR</i>
Data Anak Perusahaan	:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bank bjb Syariah (99,24%) – Perbankan</i> • <i>BJB Sekuritas Jawa Barat (78,94%) – Pasar Modal</i> • <i>PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan</i> • <i>PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) – Perbankan</i>
Jumlah Jaringan Kantor	:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>1 Kantor pusat</i> • <i>5 Kantor Wilayah</i> • <i>65 Kantor Cabang</i> • <i>844 Kantor Cabang Pembantu</i> • <i>6 Sentra UMKM</i> • <i>18 Layanan bjb Prioritas</i> • <i>12 Layanan Weekend Banking</i> • <i>1.754 ATM bank bjb</i> • <i>55 CRM</i>
Website	:	www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan	:	corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah	:	bjbcare@bankbjb.co.id
Call Center	:	<i>14049</i>
Alamat Korespondensi	:	<i>Divisi Corporate Secretary</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Menara bank bjb</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • 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
--	--

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi bank bjb yaitu:

Visi : Menjadi Bank Utama Pilihan Anda

Misi :

- 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

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

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, Profesionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama.

Tabel 3.2
Budaya kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Corporate Values	Perilaku Utama
1. Service Excelent	1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
2. Profesionalism	3. Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab 4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
3. Integrity	5. Jujur, disiplin, dan konsisten 6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
4. Respect	7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan 8. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
5. Innovation	9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik 10. Melakukan perbaikan berkelanjutan
6. Trust	11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya 12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Sumber : (www.bankbjb.co.id)

Perilaku utama yang harus dilakukan oleh para karyawan bank bjb harus sesuai dengan *corporate value* yang sudah tertera di bank bjb, agar nasabah yang hendak datang untuk melakukan transaksi atau pencairan kredit dan lain sebagainya

merasa senang dilayani oleh para karyawan yang mengutamakan perilaku terpuji dan ini merupakan strategi bank bjb dalam mempertahankan nasabahnya.

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



Sumber : (www.bankbjb.co.id)

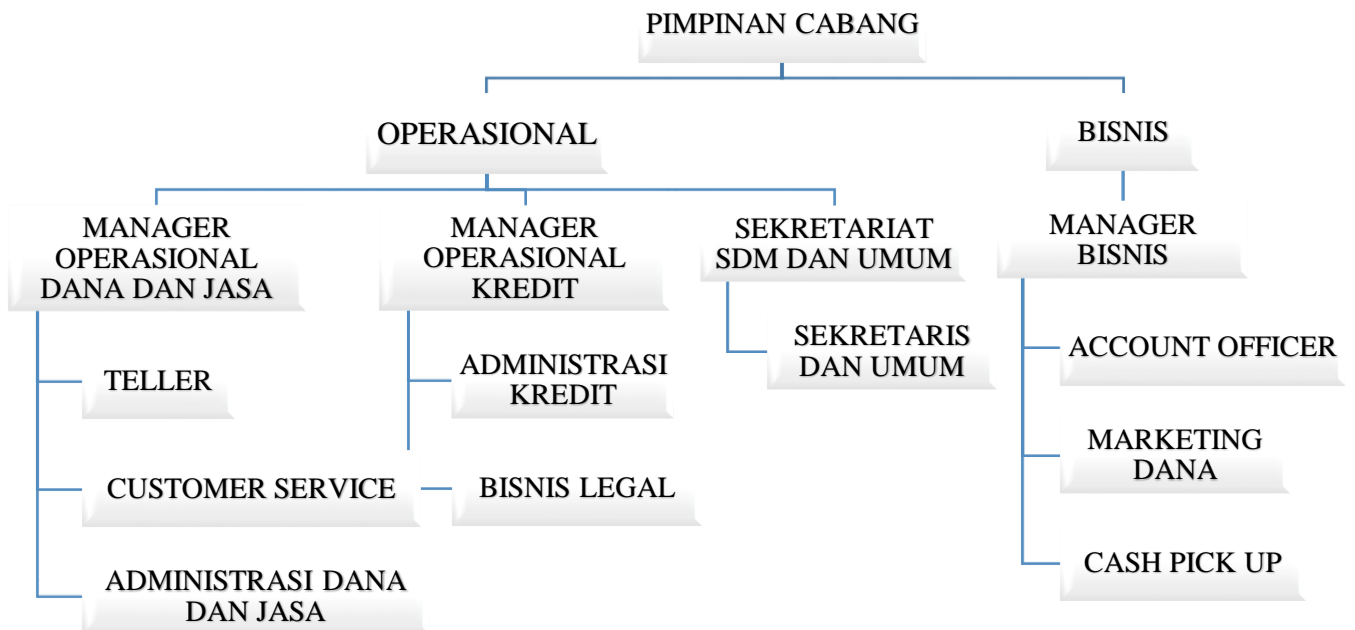
Gambar 3.1 **Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk**

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.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut adalah Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk:



Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

3.1.6 Job Description Perusahaan

1. Pimpinan Cabang

- Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- Memegang rahasia bank dan kode lalulintas keuangan.
- Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
- Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.

- Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.
- Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- Mengelola Kas Daerah.
- Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
- Memberikan kontribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
- Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.
- Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatannya.

2. Manager Operasional Dana dan Jasa

Bagian operasional menjalankan dan mengerjakan fungsi-fungsi yang ada di dalam bank, mulai dari teller yang bertugas melayani transaksi nasabah, sampai cleaning service yang bertugas

3. Teller

- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan
- Melayani nasabah sepenuh hati dan ramah

- Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Melayani transaksi valuta asing
- Melayani setoran pajak
- Membuat laporan balancing kas menyesuaikan dengan pembukuan transaksi
- Memeriksa transaksi berupa kliring, transfer dan jasa lainnya
- Menghitung total transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan
- Mempelajari mengenai tindakan kecurangan seperti pencucian uang
- Menjalankan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku

4. Customer Service

- Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
- Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah
- Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah
- Menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah
- Melayani pembuatan ATM atau rekening baru
- Melayani pergantian kartu ATM baru berlogo GPN
- Melayani penutupan rekening
- Mengkonfirmasi keluhan nasabah dan membantu menyelesaikan keluhan

- Mengelola daftar hitam Bank Indonesia
- Melayani permintaan bilyet giro dan cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Melapor kepada *supervisor* jika terdapat nasabah yang mencurigakan dan termasuk orang dalam kategori berbahaya
- Membuat laporan aktivitas harian untuk diserahkan kepada *supervisor*
- Melayani aktivasi bjb Digi
- Membuat rekapan keluhan nasabah

5. Administrasi Dana dan Jasa

- Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memberikan pelayanan kepada Customer Service dan Teller sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
- Melakukan *settlement*/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, inkaso, MPN, SP2D, DPLK, & jasa lainnya).
- Mengelola dan mengaplikasikan transaksi pajak.
- Mengelola dan mengaplikasikan jasa bank lainnya.

- Menyelesaikan pos-pos terbuka rekening antar kantor dan antar Bank (Rupiah dan Valuta Asing).
- Melaksanakan pengisian ATM.
- Membuat konsep surat - menyurat
- Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.

6. Manager Operasional Kredit

Bagian operasional menjalankan dan mengerjakan fungsi-fungsi yang ada di dalam bank, mulai dari administrasi kredit dan bisnis legal.

7. Administrasi Kredit

- Menerima berkas dokumen permohonan kredit dari AO Kredit ataupun Analisis Kredit
- Menyusun dokumen administrasi kredit
- Melakukan entry data realisasi kredit dan pembayaran angsuran kredit ke dalam system
- Mengelola dan menyimpan segala dokumen administrasi kredit; serta melakukan pengadministrasian dan pengelolaan pembayaran angsuran kredit, tagihan kredit, dan pelunasan kredit.

8. Bisnis Legal

- Melakukan analisis yuridis, melakukan pemeriksaan dan penilaian jaminan, menyiapkan perjanjian kredit, melakukan

pengikatan jaminan, dan melakukan penyimpanan legal dokumen.

-

9. Sekretariat SDM dan Umum

- Menerima tamu, menyimpan surat/arsip, mengurus perjalanan bisnis/dinas, memeriksa hasil pengumpulan uang atau uang muka dari instansi yang diberikan sebagai dana kesejahteraan, dsb.

10. Manager Bisnis

Manager bisnis membawahi Account Officer, Marketing Dana, dan Cash pick up

11. Account Officer

- Sebagai analis kredit sekaligus sebagai marketing dan juru tagih, maka untuk AO bagian Kredit Mikro tugasnya lebih kepada peminjaman kredit untuk usaha produktif milik perseorangan atau badan usaha.

12. Marketing Dana

- Memasarkan produk perbankan kepada calon nasabah/ nasabah.
- *Memaintain* dan mempertahankan nasabah *existing*.
- Melaksanakan pemasaran dan penjualan produk dana dan jasa sesuai target yang ditetapkan.
- Melakukan *cross selling* untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.

- Merencanakan kunjungan-kunjungan dan pertemuan-pertemuan dengan calon nasabah ataupun nasabah dalam rangka mendapatkan dana pihak ketiga (*customer call*).

13. Cash Pick Up

- Sebagai fasilitas bagi debitur kredit usaha yang tidak sempat setor angsuran kredit ke kantor, bisa di jemput ke tempat debitur untuk setor angsuran kreditnya.
- Menagih angsuran kredit debitur yang menunggak atau telat membayar angsuran.

3.1.7 Jaringan Usaha Perusahaan

Jaringan usaha merupakan kerja sama usaha, akses dan hubungan-hubungan dengan pihak ketiga (perusahaan lain, lembaga keuangan dan lembaga lainnya) yang diperlukan oleh perusahaan untuk menjalankan usahanya secara efektif, efisien, sehingga dapat dicapai produktivitas dan daya saing yang tinggi yang pada akhirnya perusahaan dapat mencapai profit dan perkembangan usaha yang diharapkan.

Bank bjb telah memiliki jumlah kantor pusat sebanyak 921 kantor di seluruh Indonesia yang terdiri dari, 1 Kantor Pusat, 5 Kantor Wilayah, 65 Kantor Cabang, 844 Kantor Cabang Pembantu dan 6 *sentra* UMKM dengan berbagai macam nasabahnya sesuai kebutuhan.

Sebagai upaya memperluas jaringan bisnis perusahaan, bank bjb melalui Divisi Kredit Ritel menggandeng PT Goopo Inovasi Indonesia untuk bekerja sama

dalam sejumlah kolaborasi program. Kerja sama yang dijalin dilakukan guna memberikan referensi kemitraan bagi para debitur atau nasabah bank bjb.

Adapun Goopo.id adalah platform interaktif beternak secara online yang dapat digunakan untuk memantau hewan ternak secara langsung setiap saat lewat fitur Live Monitoring. Selain itu, peternak juga bisa menjual hasil ternaknya secara online.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (BJBR) atau yang lebih dikenal dengan bank bjb catat kinerja cemerlang pada kuartal III/2022. Laba bersih BJBR secara konsolidasi tercatat mencapai Rp1,83 triliun, meningkat 29,21% dari periode yang sama pada 2021 yang senilai Rp1,42 triliun.

Manajemen bank bjb menjelaskan capaian tersebut didorong melalui penguasaan pasar yang kuat seiring meluasnya sektor industri yang pulih dari dampak pandemi. Pendapatan bunga bank BJBR tercatat naik 1,24% (yoy) menjadi Rp9,88 triliun dibandingkan semula yang senilai Rp9,76 triliun. Kemudian beban bunga bank menyusut 9,85% (yoy) dari Rp4,09 triliun menjadi Rp3,69 triliun. Alhasil, pendapatan bunga bersih bank bjb terkatrol 9,25% menjadi Rp6,19 triliun dari sebelumnya yang sebesar Rp5,67 triliun.

Pada kuartal III/2022, kredit yang diberikan bank bjb juga tumbuh 11,98% menjadi Rp113,41 triliun dari kuartal III/2021 yang senilai Rp101,27 triliun. Kualitas kredit bank bjb juga terjaga dengan sangat baik dengan NPL gross turun tipis menjadi 1,07% dari sebelumnya 1,26%. Sejalan dengan kenaikan jumlah

kredit yang diberikan, total aset bank bjb tumbuh 6,88% (yoy) menjadi Rp170,21 triliun dari Rp159,26 triliun.

Kemudian dana pihak ketiga (DPK) yang dihimpun bank bjb juga naik tipis 0,47% menjadi Rp125,03 triliun dari sebelumnya Rp124,44 triliun. Komponen DPK yang meraih pertumbuhan terbesar adalah dari sisi dana murah (current account saving account/CASA) yang melesat 16,67% (yoy) menjadi Rp59,9 triliun. Porsi CASA bank bjb tercatat masih di posisi 47,91% dari total DPK. Kinerja positif bank bjb juga didukung oleh neraca yang solid dengan Coverage Ratio sebesar 148,9%, Loan at Risk sebesar 6,4%, efisiensi juga terjaga dengan BOPO 78,7% dan Fee Based Income yang tumbuh 22,7% (yoy).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang digunakan adalah jenis data yang menggambarkan konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Data kualitatif ini diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan.

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 mendalam dan observasi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang

Ciamis.

2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, artikel jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan Teknik sebagai berikut:

1. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Sugiyono (2018: 144) menyatakan bahwa, “ Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana dari berbagai proses biologis, dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung dari segi objek yang diteliti pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis.

2. Wawancara mendalam (*In Dept Interview*)

Dengan dilakukannya wawancara tersebut, maka peneliti dapat mengetahui berbagai hal yang lebih dalam dari partisipan saat observasi secara langsung. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut

adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.3
Purposive sampling

No	Informan	Jumlah
1	<i>Business Manager</i>	1
2	<i>Account Officer</i>	2
3		
	dst	

3. Studi Kepustakaan

Pentingnya penelitian kepustakaan karena merupakan landasan teori dan data pendukung. Dalam pendekatan ini, penulis menggunakan pendekatan pengumpulan data untuk meneliti, menganalisis, dan meninjau seluruh isi perpustakaan dengan menghubungkannya dengan isu-isu yang ada, yang mendukung bahan penelitian. Adapun perpustakaan, referensi ini meliputi buku-buku, dokumen resmi, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019: 321) penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana data yang di analisis menghasilkan kata kata tertulis, baik dari hasil wawancara mendalam, studi Pustaka, maupun observasi. Data yang di analisis yaitu berkaitan dengan Strategi Promosi Kredit Konsumer Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis.. Berikut ini adalah Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini didapatkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi Pustaka. Pentingnya tahap ini karena tahap ini merupakan modal data yang digunakan untuk tahapan selanjutnya.

2. Reduksi Data

Hasil data yang diperoleh dari lapangan ini dengan memilih data yang relevan dan memfokuskan data yang mengarah pada permasalahan penelitian. Yang selanjutnya penulis Menyusun dan mnyederhanakan hasil data yang didapat dari lapangan, karena ini akan memudahkan saat penarikan kesimpulan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Kegiatan penyajian data ini merupakan kegiatan penyusunan hasil dari laporan penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan

Data yang diperoleh dari awal sampai akhir pengumpulan data akan menarik kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian.

