

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding)* yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha 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 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitupula dengan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank bjb) sebagai salah satu bank BPD terbesar yang ada di Indonesia tentu saja memiliki Visi dan Misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

➤ **Visi**

Visi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”.

➤ **Misi**

Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah 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 Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan 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 perusahaan (*coporate value*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPRIT* yang merupakan perwujudan dari *service excellence, professionalism, integrity, respect, intelligence, trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

Tabel 3. 1
Statement Budaya Perusahaan PT Bank Pembangunan

Corporate Values	Prilaku Utama
1. <i>Service exelence</i>	1. Ramah, tulus, kekeluargaan 2. Selalu memberikan pelayanan prima
2. <i>Professionalism</i>	3. Cepat, tepat, akurat 4. Kopenten dan bertanggung jawab 5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan
3. <i>Integrity</i>	6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat

	7. Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika
4. <i>Respect</i>	8. Fokus pada nasabah 9. Peduli pada lingkungan
5. <i>Intelligence</i>	10. Selalu memberikan solusi yang terbaik 11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri 12. Menyukai perubahan positif
6. <i>Trust</i>	13. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan kerjasama yang sehat 14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.4 Logo dan Makna PT BJB KCP Pemerintahan Kota Tasikmalaya



Sumber: www.bankbjb.co.id

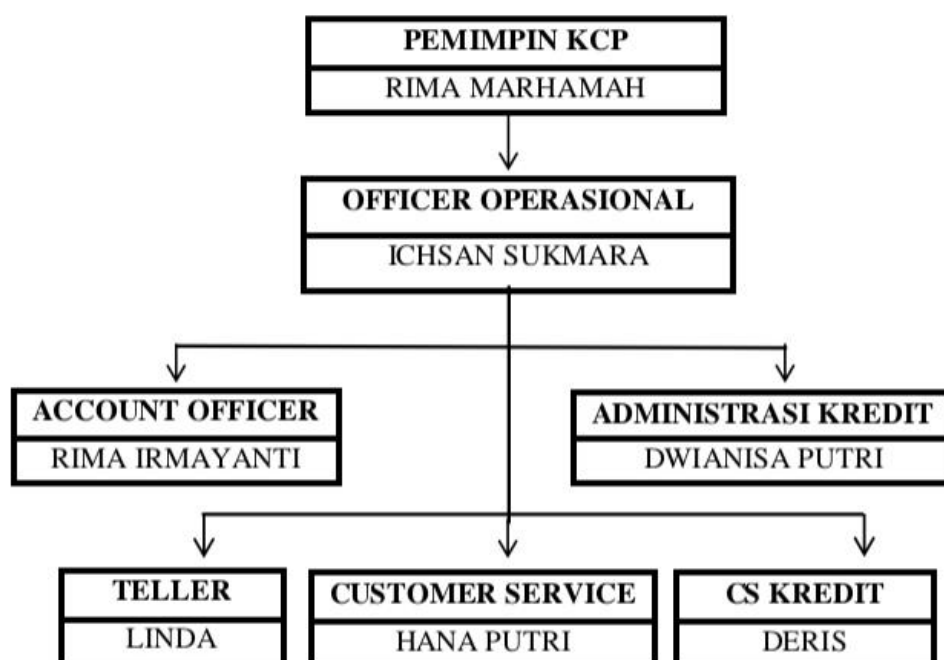
Gambar 3. 1
Logo Bank bjb

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. Arti dari tiga sayap dalam logo Bank bjb melambangkan bahwa Bank bjb menjangkauh 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 PT BJB KCP Pemerintahan Kota Tasikmalaya

Bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Pemerintahan Kota Tasikmalaya yaitu sebagai berikut :



Sumber : Bank bjb KCP Pemkot Tasikmalaya, 2023

Gambar 3. 2
Struktur Organisasi Bank bjb Kantor Cabang Pembantu

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Pemkot Tasikmalaya.

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan, mengembangkan, serta mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada masyarakat, bisnis segmen ritel daerah kerja cabang, memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank serta keseluruhan dan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
- Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undang serta peraturan intern lainnya yang berlaku
- Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

2. *Officer Operasional*

- Mengarahan, mengkoordinasikan, dan mengawasi tugas-tugas bawahnya.
- Mengembangkan, membantu dan melatih bawahan sesuai dengan pekerjaanya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing
- Mengawasi Jalanya Pelayanan di Unit Operasional dan Marketing.

3. Account Officer

- Melayani konsultasi debitur kredit
- Menerima berkas permohonan kredit
- Memelihara NPL kredit
- *Web scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair
- Pemberkasan dan *scanning*
- Melakukan penagihan kepada debitur NPL
- Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas
- *Collecting* dan *monitoring*
- Melakukan penginputan
- Target NOA konsumen
- Target dana
- Melakukan analisa
- Membuat rep potongan ansuran kredit secara keseluruhan
- Pelunasan kredit
- Melakukan ceklis dokumen

4. Administrasi Kredit

- Melayani konsultasi kredit
- Menerima berkas permohonan
- Melakukan penginputan dan EQ
- Melakukan akad dengan debitur
- Pemberkasan dan *scanning*
- Membuat rekap potongan ansuran kredit secara keseluruhan

- Mengadministrasikan mutasi debitur
- Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas
- *Collecting* dan *monitoring*
- Memotong ansuran kredit jika ada yang belum terpotong
- Pemberkasan arsip
- Memelihara rekening *escrow* untuk tidak selisih
- Melaporkan kredit asuransi kepada broker
- Menginfut restitusi
- Order notaris
- Melakukan penginputan di *web scoring*
- Melakukan rekap dan input MGM
- Menginput CLLP
- Pelunasan kredit
- Penginputan SID
- Memeriksa kelengkapan berkas dan ceklis dokumen

5. *Customer Service*

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya
- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas sehungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah

- Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah
- Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

6. Teller

- Menerima storan tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- Membayarkan pencarian tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi
- Menyetoerkan uang setorn kredit, tabungan dan deposito ke bank
- Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian
- Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di perikasa kebenarannya
- Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan
- Menangani kas kecil rutin

7. CS Kredit

- Melayani nasabah yang bermaksud mengajukan kredit
- Menginput polis asuransi kepada perangkat lunak Ms. Excel

- Melayani nasabah yang akan melakukan akad kredit
- Melengkapi data nasabah

8. *Security*

- Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya, khususnya pengamanan bank (*physical security*)
- Segala usaha dan kegiatan melindungi dan mengamankan lingkungan/kawasan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (umumnya *preventif*)

9. *Office Boy*

- Membersihkan dan merapihkan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya
- Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan areal tanggung jawabnya
- Melayani permintaan fotokopi/faksimili
- Mengirim/mengambil dokumen antar Divisi/Bagian

3.1.6 Produk PT Bank Pembangunan Daerah Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

➤ **Tabungan**

1. bjb Tandamata
2. bjb Tandamata Purna Bhakti
3. bjb Tandamata Gold
4. bjb Tandamata MyFirsta
5. bjb Tandamata Dollar
6. bjb Tandamata Bisnis

7. bjb Tandamata Berjangka

8. bjb Tandamata SiMuda

➤ **Deposito**

1. bjb Deposito Berjangka Umum

2. bjb Deposito Suka-suka

3. bjb Deposito Valas

4. bjb Deposito Diskonto

➤ **Giro**

1. bjb Giro Perorangan

2. bjb Giro Valas

➤ **Kredit**

1. bjb Kredit Guna Bhakti

2. bjb Kredit Pra Phurna Bhakti (KPPB)

3. bjb Kredit Phurna Bhakti (KPB)

4. bjb Back to Back Loan

5. bjb KPR

6. bjb Kredit Mikro Utama

7. bjb Skema Subsidi Resi Gudang (S-SRG)

8. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

9. bjb Kredit Modal Kerja

10. bjb Kredit Investasi Umum

11. bjb Kredit kepada BPR

3.1.7 Data Anak Perusahaan dan Jaringan Kantor PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah perusahaan daerah yang bergerak pada bidang perbankan dan keuangan. Penjelasan mengenai data anak perusahaan dan jaringan kantor dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3.2
Data Anak Perusahaan dan Jaringan PT Bank Pembangunan

Data Anak Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bank BJB Syariah (99,24%) – Perbankan ○ BJB Sekuritas Jawa Barat (78,94%) – Pasar Modal ○ 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 (KCP) ○ 6 Sentra UMKM ○ 18 Layanan BJB Prioritas ○ 12 Layanan Weekend Banking ○ 1.754 ATM Bank BJB ○ 55 CRM

Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.8 Kinerja Usaha Terkini



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3.3
Kinerja Usaha Terkini Bank bjb

- **Indonesia Top 100 with a Brand Value of US 104 million and A Rating**
Oleh majalah investor dan brand finance Indonesia
- **Indonesia Best BUMD Awards 2022**
Oleh Warta Ekonomi
- **Infobank 11th Digital Brand Award 2022 – 1st Rank bjb Digi Mobile Banking KBMI 2**
Oleh Infobox
- **Infobank 11th Digital Brand Award 2022 – 1st Rank Bank Umum Konvensional KBMI 2**
Oleh Infobox

- **Top 50 Big Capitalization Public Listed Company 13th IICD**
Oleh Indonesia Institute for Corporate Directorship (IICD)
- **Infobank TOP BUMD 2022**
Oleh Infobank
- **Transfaransi Perhitungan Emisi Korporasi Sektor Emiten Kategori Platinum**
Oleh Beritasatu & BGK
- **Penghargaan Transparansi Emisi Korporasi 2022 : Transparansi Penurunan Emisi Korporasi Sektor Emiten Kategori Green Elite**
Oleh Beritasatu & BGK
- **Indonesia Human Resource Awards 2022 – The Best HR Management for The Outstanding Commitment On a Competitive HR Development Bank Category**
Oleh Warta Ekonomi
- **Indonesian Customer Satisfaction Award 2022 – Mobile Banking**
Oleh SWA & Business Digest
- **Best Bank 2022 KBMI 2 BPD**
Oleh Majalah Investor
- **The Best Global Company 2022**
Oleh Economic Review
- **Digital Banking Award 2022 – BPD Dimensi Customer**
Oleh Beritasatu

- **Banking Service Excellence Award – 2nd Rank Overall Prioritas Bank Umum Konvensional**
Oleh Infobank
- **Digital Banking Award 2022 – BPD Dimensi Data**
Oleh Beritasatu
- **Indonesia Best Bank For The Accelerate Banking Business Transformation Kbmi 2**
Oleh Warta Ekonomi
- **The Best Performance Kbmi 2 Bank Asset Amount Above Idr. 100t**
Oleh Infobank
- **For Financial Performance Full-Year 2021 With Predicate Excellent**
Oleh Infobank
- **Top Grc Awards 2022 # 4 Stars**
Oleh Top Business
- **Saham Terbaik 2022 Kategori Big Cap (Kapitalisasi Pasar Di Atas 10 Triliun)**
Oleh Beritasatu Media Holding

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Pranowo (2020: 21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan

analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan statistic lainnya.

Sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasannya:

- a. Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara didapatkan melalui metode wawancara serta pengamatan. Dalam prosesnya dilakukan secara langsung di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk KCP Pemkot Tasikmalaya. Dengan rincian data yang diperoleh berupa aktifitas promosi yang dilakukan, kendala yang dihadapi saat melakukan promosi dan pemecahan masalahnya serta data jumlah target dan pencapaian realisasi dari produk Kredit Guna Bhakti selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2020-2022.
- b. Data Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dari publikasi perusahaan atau website PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk yaitu pada laman www.bankbjb.co.id untuk melengkapi data bagi penelitian ini. Dengan

rincian data yang diperoleh berupa perkembangan perusahaan maupun sejarah penelitian serta yang berhubungan dengan produk bank.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam penyelidikannya yaitu, *participant observation*, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi, dan regulasi.

1. *Participant Observation*

Menurut Sugiyono (2018: 229) berpendapat bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *participant observation*. *Participant observation* dilakukan oleh penulis pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Pembantu Pemerintahan Kota Tasikmalaya untuk mengetahui penerapan *promotion mix* yang telah dilakukan pada tahun 2020-2022, serta penulis melakukan observasi langsung ke SMPN 16 Tasikmalaya pada saat *Account Officer* melakukan promosi *personal selling*.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2016: 193) teknik *in depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang

yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan. Dalam wawancara-mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini penulis lakukan dengan *Customer Service* (CS) kredit dan *Account Officer* (AO) pada Bank bjb kcp pemkot secara tatap muka (*face to face*).

3. Studi Kepustakaan

Muri (2017: 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. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam pencarian teori yaitu dengan 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 Analisis Data

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 penerapan *promotion mix* produk Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pemerintahan Kota Tasikmalaya. Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses penulis dalam melakukan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan dalam sebuah penelitian.

2. Reduksi Data

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 jika diperlukan.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. 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 dibuat kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian

4. Penarikan Kesimpulan

Dari 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.