

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan perbankan. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dimulai dengan didirikannya *Postpaabank* di Batavia pada tahun 1887, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, *postpabank* diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos (BTP).

Berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No.4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No 62 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 maka resmi Bank Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Negara sampai dengan sekarang.

Kemudian Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Pada 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu

akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut.

Sukses Bank BTN dalam Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa Pada Tahun 1994, layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter of credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara

3.1.2.1 Visi

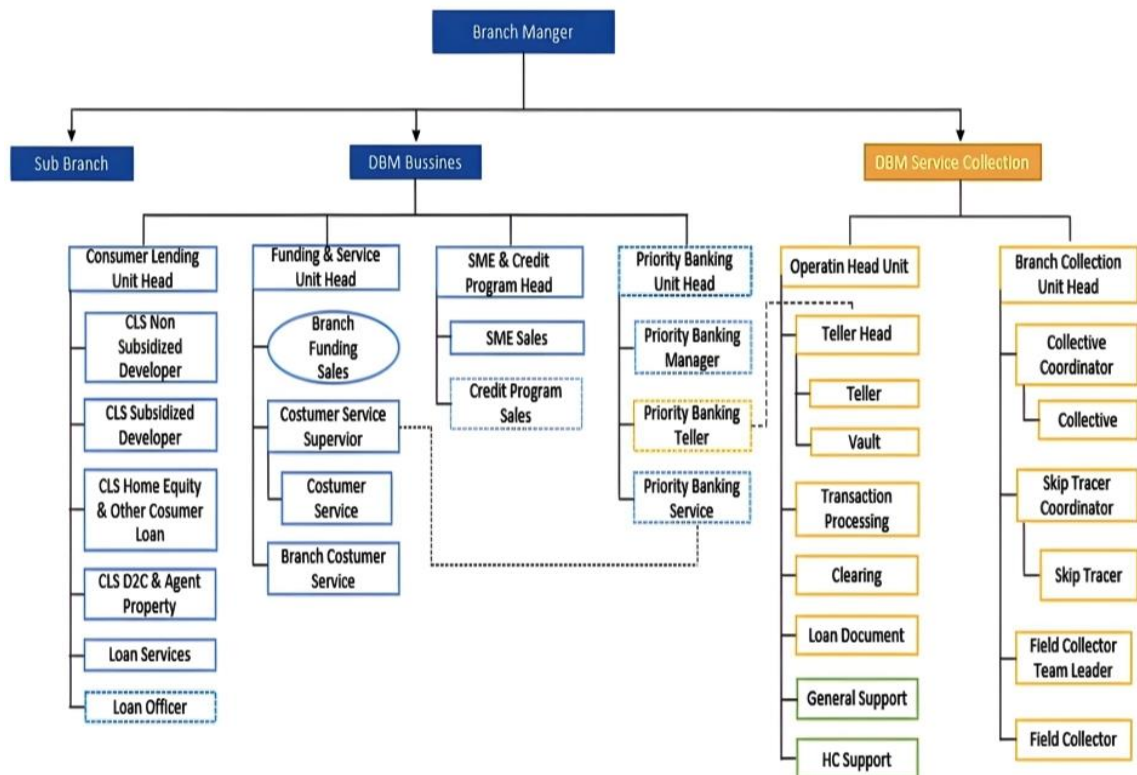
Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

3.1.2.2 Misi

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.

4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara



(Sumber : PT. Bank Tabungan Negara, 2022)

Gambar 3.1

**Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Tasikmalaya**

Berikut penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi dari setiap bagian dalam struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya :

1. *Branch Manager*

Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk Outlet yang ada dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan kantor wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.

2. *DBM – Bussines*

Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasi alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan agar tercapai realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.

3. *Branch Funding & Services Unit Head*

Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan kantor wilayah serta outlet dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.

4. *Branch Funding Sales (Consumer & Commercial)*

Melakukan pemetaan atau *clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi dana serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah nasabah yang berada didalam ekosistemnya.

5. *Customer Service Supervisor*

Melakukan *approval* proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

6. *Customer Service*

Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan dan kartu kredit untuk nasabah prioritas/non prioritas dan nasabah *consumer/commercial* (lembaga) agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. *Funding Support*

Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka maintain, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.

8. *Priority Banking Manager*

Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.

9. *Priority Banking Officer*

Melakukan pemetaan potensi bisnis dan *customer profiling* nasabah untuk meningkatkan jumlah *product holding ratio* nasabah prioritas.

10. *Consumer Lending Unit Head*

Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan kantor

wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.

11. *CLS Developer Subsidi*

Melakukan pemetaan/*clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur.

12. *CLS Developer Non-Subsidi*

Melakukan pemetaan/*clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

13. *CLS D2C & Property Agents*

Melakukan pemetaan/*clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

14. *CLS Home equity & Other Consumer Loan*

Melakukan pemetaan/*clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

15. *Loan Sales & Loan Officer*

Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di kantor cabang.

16. *SME & Micro Unit Head*

Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis dilapangan dalam mencapai target *SME& Credit Program* serta berkoordinasi dengan kantor wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah diterapkan.

17. *SME Sales*

Melakukan Pemetaan */clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi usaha rakyat (SME) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

18. *Credit Program Sales*

Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit KUR, menganalisa kredit KUR dan mengelola kredit KUR untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.

19. *DBM-Service Collection*

Melakukan penarikan dan pencetakan laporan kinerja harian kantor cabang dari kantor wilayah.

20. *Operations Head*

Memastikan kebenaran atas proses yang berhubungan dengan absensi pegawai, penilaian, perencanaan pengembangan pegawai, administrasi data kepegawaian untuk menjaga akurasi data kepegawaian.

21. *Teller Service Supervisor*

Melakukan *supervisi* dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *frontliner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transakis.

22. *Teller*

Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung *operasional* bisnis perusahaan.

23. *Transaction Processing*

Melakukan proses penerimaan warkat dari bank lain untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

24. *General Support*

Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.

25. *Loan Document*

Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang/notaris, *meregister* dan melakukan *verifikasi* dokumen pembiayaan yang diterima, melakukan *entry* kesistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima,

menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruangan dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan memelihara status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian di simpan keruangan khusus.

26. *Collective Staff*

Melakukan pengelolaan atau pembinaan bendahara kolektif untuk maintenance jumlah debiitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk debitur sekuritasi).

3.1.4 **Statement Budaya Perusahaan**

Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawannya dilakukan dengan menggunakan budaya kerjanya yaitu “AKHLAK” yang berarti Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

1. Amanah
 - a. Memenuhi janji dan komitmen.
 - b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
 - c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
2. Kompeten
 - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

- b. Membantu orang lain belajar.
 - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis
- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
 - b. Suka menolong orang lain.
 - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
4. Loyal
- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
 - b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
 - c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
5. Adaptif
- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
 - b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
 - c. Bertindak proaktif.
6. Kolaboratif
- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
 - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Makna Enam Nilai Budaya:

1. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
5. Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

(Ber-AKHLAK Agar Menjadi Organisasi Unggul). Inilah nilai-nilai budaya baru yang disepakati untuk menjalankan perilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai AKHLAK yang menjadi syarat utama bagi Bank BTN sebagai sebuah institusi untuk dapat menjadi the winning organization. Tetapi untuk menjadi organisasi yang unggul dibutuhkan orang-orang yang disiplin, kompeten, taat aturan, selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah, dan berorientasi pada *value added*. Nilai-nilai AKHLAK ini diharapkan tidak hanya dilakukan di lingkungan kerja saja tetapi di lingkungan pribadi juga harus diterapkan.

3.1.5 Logo dan Makna



(Sumber : PT. Bank Tabungan Negara, 2023)

Gambar 3.2

Logo PT. Bank Tabungan Negara

Setiap logo memiliki makna yang tersembunyi dibalikinya, begitu juga dengan logo PT Bank Tabungan Negara (BTN) diatas. Setiap symbol dan karakter yang terdapat dalam logo PT Bank Tabungan Negara memiliki makna yang berkaitan erat dengan pencerminan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Berikut makna yang terkandung dalam logo PT Bank Tabungan Negara (BTN), yaitu:

1. Pola segi enam yang berbentuk sarang lebah.

Mengisyaratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya, dengan kata lain PT Bank Tabungan Negara, Tbk senantiasa membantu pembangunan nasional melalui pengeralahan dana masyarakat dalam bentuk tabungan.

2. Bagian terluar pola segi enam yang menyiratkan “Atap Rumah”
Menunjukkan citra dan misi utama BTN yang merujuk pada visi PT Bank Tabungan Negara (BTN) juga yaitu pelaksana KPR bagi masyarakat.

3. Bentuk logo dengan huruf kecil

Melambangkan sikap ramah dan rendah hati. ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*).

4. Warna huruf biru tua

Melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warisan luhur, stabilitas (*command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) memiliki pondasi yang kuat dan setia sehingga dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*).

5. Simbol dari spesialis (*Profesionalism*)

Bentuk gelombang emas cair sebagai metamorfosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

6. Warna kuning emas/warna logam mulia, menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan dan menjadikan kita merasa tajam perhatiannya, aktif, kreatif, meriah, dan merupakan warna spiritual dengan maksud melambangkan hal yang luar biasa seperti masa depan dengan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.6 Jaringan Usaha dan Kinerja Usaha Terkini

3.1.6.1 Jaringan Usaha

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 di capai produktivitas dan daya saing yang tinggi yang pada akhirnya perusahaan dapat mencapai profit dan perkembangan usaha yang diharapkan.

Bank BTN memiliki jumlah kantor sebanyak 849 kantor di seluruh Indonesia yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 76 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang Pembantu, dan 468 Kantor Kas di seluruh Indonesia dengan berbagai macam nasabahnya sesuai kebutuhan. Bank BTN juga memiliki Poduk Tabungan yang bernama E'Batapos yang dimana adanya kerja sama antara Bank Tabungan Negara (BTN) dengan Kantor Pos dimana terdapat pelayanan akan Bank BTN di setiap Kantor Pos untuk memenuhi kebutuhan nasabah E'Batapos di seluruh Indonesia. Manfaat dari E'Batapos itu sendiri yaitu nasabah dapat melakukan transaksi di hari Sabtu dan Minggu, dapat penyetoran dan penarikan melalui Kantor Pos dan Bank BTN itu sendiri.

Bank BTN juga melakukan kerja sama dengan pihak-pihak Pemerintah Kota Banjar untuk memperluas dan menambah jaringan usahanya dan yang baru. Jaringan usaha lainnya yaitu Bank BTN juga bekerja sama untuk memperluas produk e-channel business nya dengan:

a) Credit Card

Bank Bukopin, Bank BRI, Maybank, OCBC NISP, CIMB BNI, Permata Bank.

b) *Post Paid, Pre Paid*, dan Data Telekomunikasi

Telkom, Indosat ooredoo, Tri, Telkomsel, XL, Smartfren.

c) PLN

d) Pajak

e) PDAM

f) TV Berbayar

Telkom Vision, MNC Vision

g) *Installment*

FIF (Federal International Finance), BPJS Kesehatan, BPJS ketenagakerjaan.

h) *Multipayment*

i) Tiket *Payment*

Garuda Indonesia, Lion Air, PT KAI Indonesia, Citilink

j) Internet Berbayar

Speedy

k) *Top-Up*

Go-Pay, Link Aja

Selain pengembangan jaringan fisik bank, Bank BTN juga masih terus mengembangkan jaringan digital/e-channel. Seperti saat ini, Bank BTN kembali memperluas kerja sama dengan Koin Works, sebuah platform *fintech* super *financial App* yang menyediakan kebutuhan *financial* untuk pribadi dan bisnis.

Selain itu dalam mengembangkan jaringan usahanya, Bank BTN KC

Tasikmalaya juga memiliki produk dana diantaranya:

1. Tabungan BTN BATARA
2. Tabungan BTN BATARA PRIMA
3. Tabungan BTN JUARA
4. Tabungan BTN E'BATARAPOS
5. TABUNGANKU
6. Tabungan SIMPEL
7. GIRO BTN
8. GIRO BTN VALAS
9. DEPOSITO BTN
10. DEPOSITO BTN VALAS
11. Tabungan BTN PERUMAHAN

3.1.6.2 Kinerja Usaha Terkini

Kinerja Usaha merupakan hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang perbankan telah berhasil mengembangkan tugas negara untuk mensejahterakan masyarakat indonesia dan mendorong pertumbuhan ekonomi terutama pada sektor perumahan rakyat dengan produk unggulnya yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

PT. Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) berhasil mencatatkan kinerja yang ciamik hingga kuatal III 2021. Tercatat, laba bersih bank pelat merah ini sebesar Rp 595 miliar pada kuartal III-2021 atau naik 101,7% secara kuartalan. Sementara secara kumulatif, hingga akhir September 2021, perolehan laba bersih BBTN sebesar Rp 1,51 triliun atau 35,5% secara *year on year* (yoy).

Kenaikan laba bersih ini ditopang oleh pertumbuhan penyaluran kredit serta efisiensi biaya dana atau *Cost of Fund* (CoF). Pertumbuhan laba bersih itu sejalan dengan meningkatnya pendapatan bunga margin bunga bersih (NIM) perseroan yang naik menjadi 3,52% dari 3,13% pada kuartal III-2020.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi masih menjadi penopang utama pertumbuhan kredit BTN dengan kenaikan sebesar 11,74 persen yoy menjadi Rp129,98 triliun pada 30 September 2021.

Kenaikan penyaluran KPR Subsidi tersebut membuat Bank BTN masih mendominasi pangsa KPR Subsidi sebesar 86 persen. Adapun KPR non-subsidi juga turut menunjukkan kenaikan di level 2,11 persen yoy menjadi Rp81,88 triliun per 30 September 2021.

Disegmen non-perumahan, kredit konsumen dan kredit korporasi juga menunjukkan pertumbuhan positif di level masing- masing sebesar 21,28 persen yoy menjadi Rp5,79 triliun dan 89,77 persen yoy menjadi Rp12,15 triliun per 30 September 2021.

Secara umum, NIM BBTN akan relatif stabil ke depannya didorong oleh turunnya tren kredit restrukturisasi, *Loan to Deposit Ratio* (LDR) yang rendah, serta permintaan kredit properti yang positif. Adapun, BBTN berhasil mencatatkan pertumbuhan kredit sebesar 6,03% YoY dari Rp 254,9 triliun menjadi Rp 270,27 triliun.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah kualitatif dimana penulis menilai, mengamati, dan melakukan wawancara pada *Loan Document* Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Menurut Sugiyono (2018:456) Sumber data yang digunakan antara lain :

a) Data primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari pihak perusahaan tanpa lewat perantara yaitu dengan cara wawancara dan observasi pada bagian yang terkait dalam perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada Loan Document pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya, yang berkaitan dengan judul tugas akhir.

b) Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh melalui perantara atau dari pihak kedua seperti buku dan media lainnya yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Penulis mengambil data dari buku Perpustakaan dan website yang sesuai dengan objek penelitian untuk dijadikan acuan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a) Observasi Partisipan (*Participant Observation*)

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa observasi partisipan adalah peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa saja yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi ini maka data yang diperoleh lebih lengkap sehingga memudahkan memperoleh data yang akurat.

Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti mengenai mekanisme pengarsipan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya.

b) Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Menurut Sugiyono (2017:233) wawancara mendalam (*in depth interview*) termasuk kedalam wawancara semi-struktur (*semistructure interview*). Teknik wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara seksama dan mencatat apa yang dikemukakan oleh narasumber. Wawancara mendalam yang masuk kedalam jenis wawancara semi-struktur merupakan wawancara dengan gabungan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Untuk melakukan wawancara ini penulis harus membuat atau mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis namun penulis tidak harus menyiapkan jawaban alternatif.

c) Studi pustaka

Menurut Yusuf Muri (2017:43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur- literatur ilmiah.

Dalam metode ini, penulis pengumpulan data dari sebagai sumber yang telah ada yang sesuai dengan topik pembahasan objek yang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu metode pembahasan deskriptif dalam melakukan penelitian. Teknik analisis Deskriptif terdiri dari :

a. Pengumpulan Data

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

b. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transportasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diversifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti di perlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data .

c. 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 di dapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

d. 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.