

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi kasus ini adalah implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan teknologi DigiCS Lite dapat meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah dan efektivitas operasional perbankan.

3.1.1 Gambaran Umum 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 menjadi Persero, dinyatakan dalam

Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

Bank Negara Indonesia 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.

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 BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

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.

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

a. Visi BNI

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

b. Misi BNI

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 *Statement Budaya Perusahaan*

Budaya Kerja pada Bank BNI memiliki “PRINSIP 46” merupakan Tuntunan Perilaku Insan BNI, terdiri dari :

- 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI
 - 1) Profesionalisme
 - 2) Integritas
 - 3) Orientasi Pelanggan
 - 4) Perbaikan Tiada Henti
- 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
 - 1) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
 - 2) Jujur, Tulus dan Ikhlas
 - 3) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
 - 4) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
 - 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
 - 6) Kreatif dan Inovatif

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



Gambar 3.1 Logo PT. BNI (Persero) Tbk

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia

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.

1. 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.

2. 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.

3. Palet Warna

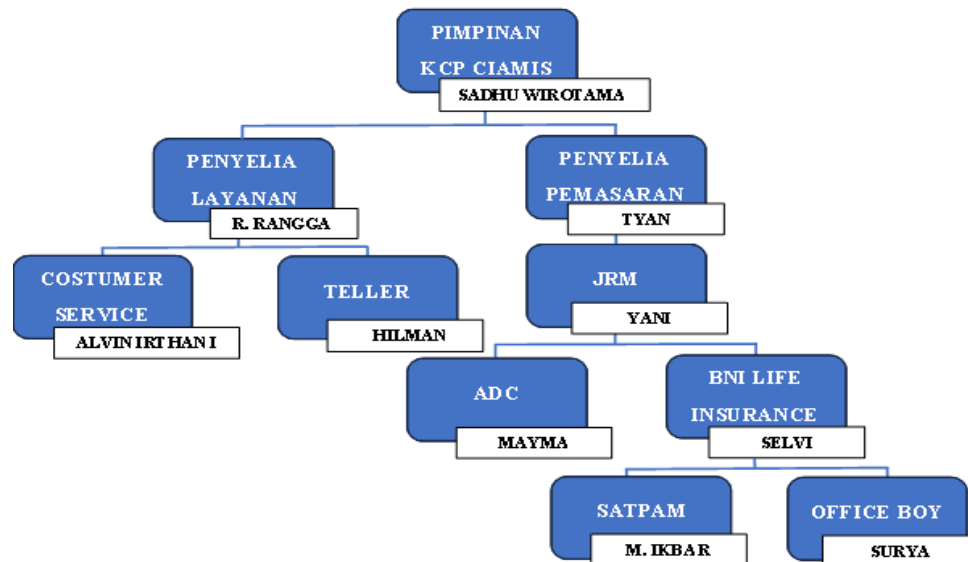
Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra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

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

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Struktur organisasi bank adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai suatu tujuan. Manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi, hal tersebut dilakukan untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik.

Adapun bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Ciamis

Sumber: BNI KCP Ciamis, 2024

3.1.6 *Job description* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Dalam stuktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan wewenang dari tanggung jawab masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
 - 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
 - 2) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah.

- 3) Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.
 - 4) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
 - 5) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
 - 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
 - 7) Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM.
 - 8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
 - 9) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.
2. Penyelia Layanan
- 1) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Kas Besar berkoordinasi dengan *Cash Admin Center*, Unit Pelayanan Nasabah, Unit Pelayanan Uang Tunai dan Layanan Prima.
 - 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit dibawahnya dalam memantau dan memastikan penyempurnaan atas hasil temuan pemeriksaan audit.

- 3) Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

3. Penyelia Pemasaran

- 1) Menyelia langsung kegiatan pemasaran bisnis pada unit kerjanya.
- 2) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enchancement*) dari kantor besar.

4. *Customer Service*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- 3) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 4) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah serta mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

5. *Teller*

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan (L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) *Teller* harus mengelola, menyusun administrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

6. Analisa Kredit Standar/*Junior Relationship Manager* (JRM)

- 1) Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten.
- 2) Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten.
- 3) Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

7. ADC (Unit Administrasi Kredit)

- 1) Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit.
- 2) Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

8. BNI *Life Insurance*

- 1) Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak.
- 2) Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

9. Satpam/*Security*

- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah serta memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

- 5) Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrean.

10. *Office Boy*

- 1) Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- 2) Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- 3) Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor.
- 4) Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- 5) Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- 6) Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor. Mengatur dan menyimpan file.
- 7) Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
- 8) Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Syafrida (2021:1) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan

hipotesis dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang pada akhirnya membentuk suatu kesimpulan.

Maka secara garis besar metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya, metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif.

3.2.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian saat sekarang. Sugiyono (2020:7) berpendapat bahwa metode deskriptif pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Menurut Sugiono (2021:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* dan *enterpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Data atau informasi yang diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil dari wawancara langsung dengan nasabah mengenai analisis kepuasan nasabah dalam implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dan *customer service* mengenai efisiensi kinerja operasionalnya. Penulisan ini tidak memfokuskan pada pengukuran dan statistik tetapi menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam pendekatan ini mengutamakan deskripsi yang kaya akan kata-kata dan bahasa, sehingga mampu menggambarkan secara mendalam aspek-aspek yang terkait dalam suatu konteks khusus yang alamiah. Dalam prosesnya, metode penelitian kualitatif memanfaatkan berbagai metode ilmiah untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2020:195) “Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden nya sedikit/kecil”. Dalam penelitian ini responden yang dimaksud adalah Manajer Bank BNI KCP Ciamis, *Customer Service*, *Security*, dan Nasabah pengguna DigiCS Lite. Pemilihan keempat responden tersebut dilakukan karena masing-masing memiliki peran langsung dan pengalaman berbeda, yang relevan terhadap implementasi dan kualitas pelayanan DigiCS Lite, sehingga diharapkan dapat memberikan perspektif yang komprehensif dalam mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan.

2. *Participant Observation*

Menurut Sugiyono (2020:109) “Observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).” Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi berpartisipasi (*Participant Observation*). Dalam observasi ini, peneliti secara aktif terlibat dalam lingkungan kerja *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis untuk memahami secara langsung bagaimana implementasi DigiCS Lite mempengaruhi kualitas pelayanan dan efisiensi operasional.

Penelitian ini mengamati interaksi nasabah dengan sistem digital, mengidentifikasi kendala, serta mengevaluasi tingkat kepuasan dan kinerja *customer service* sebelum dan sesudah penerapan DigiCS Lite. Selain itu, observasi ini juga melibatkan manajer dan *security* Bank BNI KCP Ciamis untuk memahami peran mereka dalam mendukung implementasi sistem digital. Manajer memberikan wawasan terkait strategi pelayanan, sementara *security* diamati dalam perannya membantu nasabah dalam penggunaan layanan digital serta menjaga kelancaran operasional di lingkungan bank.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:314) “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.” Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang mendukung penelitian mengenai implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Menurut (Sugiyono, 2022: 137) menyatakan, data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara.

Pada penelitian ini, jawaban data primer akan diperoleh dari hasil wawancara kepada *customer service* Bank BNI KCP Ciamis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai perubahan yang terjadi

setelah adanya penerapan DigiCS Lite. Selain itu, wawancara juga akan dilakukan kepada manajer Bank BNI KCP Ciamis untuk mendapatkan perspektif mengenai strategi dan evaluasi penerapan DigiCS Lite, serta kepada *security* Bank BNI KCP Ciamis guna memahami dampak implementasi DigiCS Lite terhadap aspek keamanan dan kenyamanan nasabah. Wawancara kepada nasabah pengguna DigiCS Lite juga bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam implementasi DigiCS Lite.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021:402), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

Pada data sekunder ini merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah didapatkan, seperti buku, skripsi, jurnal dan sumber literatur lainnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi *Digital Customer Service Lite* dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan secara interaktif dan berlangsung sampai tuntas. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

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

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, memfokuskan pada hal-hal yang penting, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan akhirnya dan diverifikasi. Reduksi data akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data, selanjutnya mencari tambahan data jika nanti diperlukan.

3. 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 dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti pola-pola penjelasan dan proposi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya pengumpulan data reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.