

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

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.

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 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.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI 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 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 Bank Negara Indonesia

VISI PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk :

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

MISI PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk :

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

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakna “PRINSIP 46”. Merupakan tuntunan 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 yang Terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.

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

1. Logo BNI yang Pertama Gambar



Gambar 3.1 Logo Pertama BNI
Sumber: Publikasi Bank Negara Indonesia, 2021

Logo BNI yang pertama menggunakan logo imperial dengan warna merah tua dengan tulisan berwarna kuning terang. Sehingga lgo ini akan terlihat sangat menclok dan berwibawa pada zamannya.

2. Logo BNI yang Kedua



Gambar 3.2 Logo BNI Kedua
Sumber: Publikasi Bank Negara Indonesia, 2021

Kedua BNI Perubahan kedua logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan perubahan menyeluruh terhadap semua bentuk desain dan warna. Pada logo BNI yang kedua ini menggunakan warna biru tosca dengan aksen warna oranye. Memakai logo elegan deluxe dengan jenis pictorial mark yang menggambarkan sebuah kapal layar dengan warna oranye pada badan kapalnya yang sedang mengarungi lautan yang berombak.

3. Logo BNI yang Ketiga Hingga Sekarang



Gambar 3.3 Logo BNI Ketiga Hingga Sekarang
Sumber: Publikasi Bank Negara Indonesia, 2021

a) Huruf BNI

Dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.

b) Angka 46

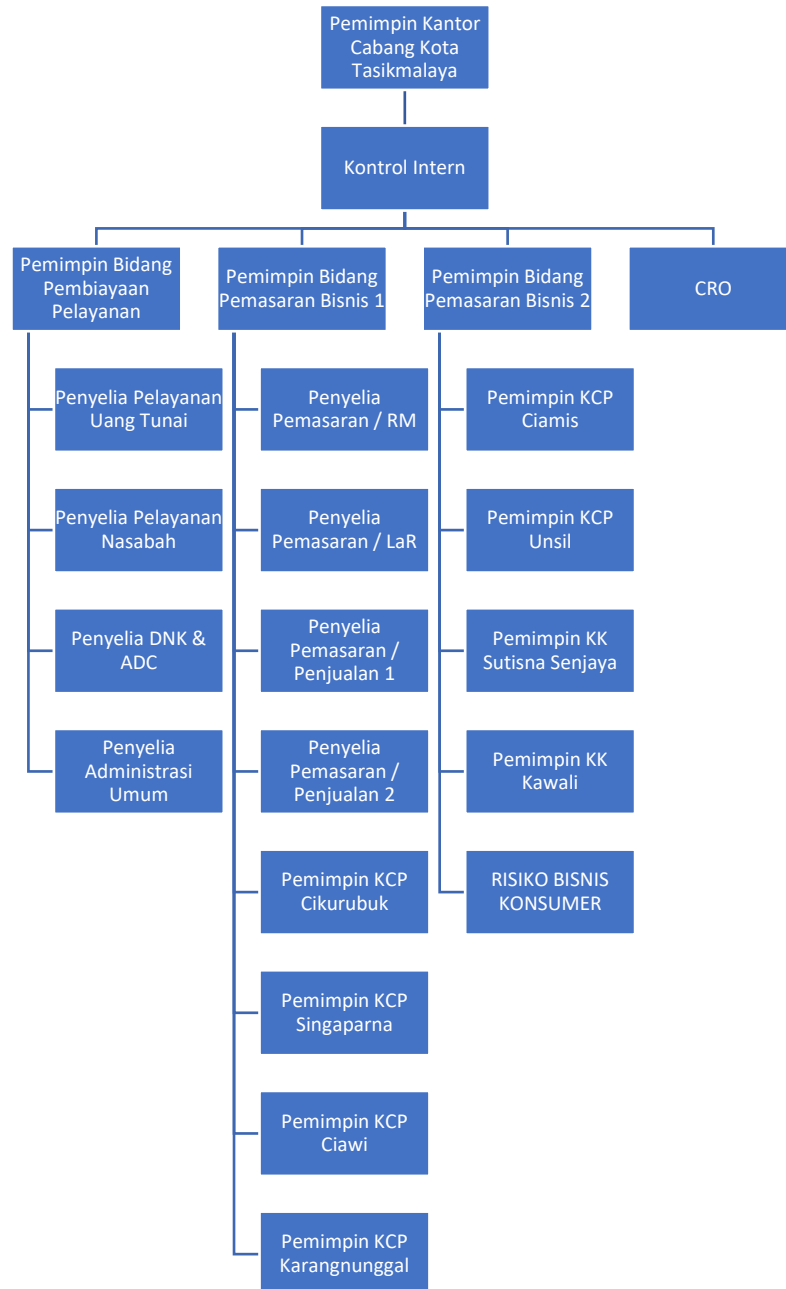
Simbolis kelahiran BNI. Angka 46 sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini angka 46 diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga.

c) Warna

Warna *turquoise* digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat dan lebih tegas. Mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan percaya diri.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Kantor Cabang Kota Tasikmalaya



Tabel 1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

Sumber: BNI Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

3.1.6 Deskripsi Pekerjaan

Adapun deskripsi pekerjaan masing-masing jabatan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Kantor Cabang

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan jasa bank.
- b. Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- c. Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
- d. Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- e. Melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.

2. Pemimpin Bidang Pelayanan

A. Memberikan dukungan kepada pemimpin kantor cabang utama dalam mengkoordinasi dan mengendalikan:

- a) Kinerja operasional segenap unit layanan dalam memberikan pelayanan BNI kepada nasabah.
- b) Penyedia informasi dan pelayanan transaksi giro, tabungan, deposito dan produk/jasa lainnya kepada nasabah umum dan nasabah inti prima.
- c) Pelayanan semua jenis transaksi kas/tunai dan pemindahan.

B. Mengelola (mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi) secara langsung seluruh unit kerja di lingkungan kantor cabang utama sejalan dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan.

C. Memastikan berjalannya program program peningkatan budaya pelayanan dari kantor wilayah dan kantor besar.

3. Pemimpin Bidang Penjualan

Memberi dukungan dan bekerja sama dengan eminim kantor cabang utama dalam hal:

- a) Pengelolaan aktivitas penjualan produk dan jasa BNI kepada kantor cabang utama dan kantor layanan.
- b) Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.
- c) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah, dan lain-lain.

4. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- a. Melayani semua jenis transaksi/tunai dan pemindahan.
- b. Melayani kegiatan *external payment point*.
- c. Memantau atau mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang, dan lain-lain.

5. Penyeliaan Pelayanan Nasabah

- a. Mengelola transaksi produk, jasa, dana, dan kredit.
- b. Melayani informasi transaksi produk, jasa, dana, dan kredit.
- c. Melayani transaksi luar negeri, dan lain-lain.

6. Penyeliaan DNK (Unit Administrasi Dalam Negeri dan Kliring)

- a. Mengelola transaksi kliring (Termasuk KU/Inkaso DN).
- b. Melaksanakan *entry* transaksi keuangan secara kliring/pemindah

bukuan.

- c. Mengelola daftar hitam/nasabah penarik cek kosong, dan lain-lain.

7. Penyeliaan ADC (Administrasi Kredit)

- a. Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan keuntungan.
- b. Menyiapkan perjanjian kredit.
- c. Menyiapkan dana mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADC atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit.
- d. Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
- e. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.

Adapun Tugas dari seorang Penyedia Kredit yaitu:

- a. Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sektor usaha yang produktif.
- b. Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- c. Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari pimpinan.
- d. Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan relitas kredit yang

diberikan sesuai dengan kebijaksanaan atau putusan pimpinan.

- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- f. Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

8. Penyelia Administrasi Umum

- a. Mengelola administrasi kepegawaian.
- b. Mengelola kebutuhan logistik, akomodasi dan transportasi.
- c. Menyelenggarakan administrasi umum dan kearsipan.

9. Penyeliaan Pemasaran/Penjualan

- a. Menjual produk dan jasa BNI.
- b. Melakukan *ekstensif* dan *intensif marketing*.
- c. Melakukan Mengelola administrasi penjualan.

10. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

- a. Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- b. Merencana, mengelola, dan mengendalikan aktivitas kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
- c. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.

11. *Customer Service*

- a. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan *administrative*.
- b. Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan atau complain nasabah dengan cepat.
- c. Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank Negara Indonesia.

12. *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 *system* untuk operasional transaksi.
- e. Melakukan *entry* data ke dalam *system*.
- f. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan pada hari itu.
- g. Menandatangani laporan harian kas.

13. *Security*

Tugas dan tanggung jawab *Security* yaitu Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank, membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank, memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan, menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor

antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

14. *Office Boy*

- a) Memastikan seluruh ruang lingkup kantor PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya bersih dan nyaman bagi para nasabah dan penghuni kantor tersebut.
- b) Menjadi pelayan kepada staf lain apabila membutuhkan bantuan.
- c) Mengecek ketersediaan sarana dan prasarana kantor.
- d) Membersihkan seluruh ruangan kantor halaman PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

3.1.7 Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

Produk dan layanan yang disediakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya terdiri dari Produk Penghimpun Dana, Produk Pembiayaan dan Produk Asuransi yang dapat digunakan oleh nasabah. Produk tersebut sudah dikenali masyarakat luas, produk-produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Terbagi menjadi tiga produk yang berbeda kegunaan produk tersebut yaitu produk penghimpun dana, produk pembiayaan dan produk asuransi. Adapun penjelasan dari ketiga produk tersebut bisa kita lihat, yaitu:

1). Produk Penghimpun Dana

- a. BNI Taplus yaitu Produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah

kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian dan dapat memilih jenis Kartu Debit (*Silver, Gold* dan *Platinum*). Produk ini bisa menggunakan fitur *face recognition* dalam pembukaan rekening produk ini.

- b. BNI Taplus Bisnis BNI Taplus merupakan jenis tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Produk ini biasanya digunakan oleh pemilik usaha untuk menghimpun dana usaha dan bisnisnya.
- c. BNI Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Beberapa manfaat yang ada pada produk ini yaitu bebas biaya pengelolaan rekening, buku tabungan dan kartu ATM/debit tercetak nama anak sendiri, dan kartu ATM/debit dapat didesain menggunakan foto anak atau dapat menyatu sebagai identitas kartu pelajar.
- d. BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas yang ada pada produk ini meliputi fasilitas *e-banking*, BNI CDM, BNI *Cashless*, layanan notifikasi via SMS dan juga bisa melakukan pembukaan rekening tabungan ini dengan fitur *face recognition*.
- e. BNI Giro merupakan sarana transaksi keuangan yang bisa digunakan

untuk usaha maupun untuk keperluan keluarga karena mempunyai begitu banyak fasilitas yang menguntungkan. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, diantaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah lainnya serta fasilitas kliring antar wilayah.

- f. BNI Dollar tabungan simpanan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman sebagai investasi bagi nasabah keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD, SGD, dan AUD, serta dana BNI Dollar dapat dijaminkan untuk mendapatkan kredit. Produk ini digunakan untuk nasabah yang ingin investasi dengan menyimpan mata uang asing untuk mendapatkan suku bunga valas.
- g. BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukan untuk pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI atau lembaga Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan kartu identitas anggotanya.
- h. BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik *Basic Saving Account (BSA)* dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.
- i. BNI Simpanan Pelajar Tabungan untuk siswa TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara Nasional di seluruh

Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak yang masih bersekolah agar menabung untuk persiapan masa yang akan datang. Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp. 20.000.

2). Produk Pembiayaan

- a. BNI Griya adalah Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan, *Top Up*, *Refinancing* atau *Take Over* properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.
- b. BNI Griya Multiguna adalah Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.
- c. BNI Fleksi adalah fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang pembayaran gajinya disalurkan melalui BNI, untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.
- d. BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan simpanan dalam

bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di *Sub Registry* sesuai ketentuan yang diatur sesuai perjanjian nasabah dengan perusahaan terkait dengan simpanan yang digunakan oleh nasabah dengan bentuk deposito, giro ataupun tabungan.

- e. BNI Fleksi Pensiun adalah fasilitas kredit lunak yang diberikan kepada calon pensiun dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap, untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

3. Produk Asuransi

- a. *Blife* Perisai Prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian dan pengganti biaya perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan. Produk asuransi ini sangat bermanfaat bagi nasabah untuk mendapatkan jaminan disaat keadaan darurat.
- b. *Blife Term Pro* merupakan perlindungan untuk menjamin kelanjutan pendapatan tertanggung meninggal dunia dengan dua pilihan plan manfaat ada saat tertanggung mencapai akhir masa pertanggungan yaitu tanpa pengembalian premi atau 110% pengembalian premi.
- c. Solusi Pintar merupakan Program Asuransi Jiwa yang dibuat oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk dalam memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun dengan masa pembayaran premi terbatas. Ansuransi ini sangat

menguntungkan nasabah untuk masa yang akan datang dan menjamin nasabah dalam asuransi seumur hidup.

- d. Maksimal Sehat merupakan jenis asuransi yang memberikan penggantian biaya perawatan di rumah sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya pemberian santunan terhadap risiko kematian, produk ini sama halnya dengan asuransi kehidupan bagi nasabah yang memiliki produk ini.

3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data metode penelitian yang dapat diterapkan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut definisi Straus, A. dan Corbin, J. yang dikutip oleh Leksono, S. (2016:19), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan di mana temuan-temuan yang dihasilkan tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Sugiyono (2019:16) juga menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif berdasarkan filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam perspektif Bogdan dan Taylor yang disampaikan oleh Leksono, S. (2016:59), metodologi penelitian kualitatif dianggap sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau perilaku yang diamati. Untuk memfokuskan penelitian, penulis memilih metode kualitatif deskriptif, di mana deskripsi diartikan sebagai menjelaskan

atau menggambarkan, sesuai dengan pemahaman Vardiansyah yang dikutip oleh Leksono, S. (2016:181). Penelitian deskriptif, menurut Vardiansyah, adalah upaya pengolahan data agar dapat diungkapkan dengan jelas dan tepat, sehingga dapat dimengerti oleh banyak orang yang tidak langsung mengalami sendiri.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis Sumber Data yang digunakan dikelompokkan menjadi 2, sesuai sumber data penelitian. Adapun Jenis Sumber data antara lain:

1. Data Primer

Menurut Hasan (2002:82) Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data Primer diantaranya:

- a. Catatan Hasil Wawancara
- b. Hasil Observasi Lapangan
- c. Data Data mengenai Informan

Sedangkan Menurut Sugiyono (2016:225) Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Biasanya melalui Observasi dan Pengamatan langsung di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut Hasan (2002:58) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan

penelitian dari sumber sumber yang telah ada. Adapun Data Sekunder diantaranya:

- a. Bahan Pustaka
- b. Literatur
- c. Penelitian Terdahulu
- d. Buku., dan lain-lain.

Sedangkan menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87) Data Sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari Narasumber melainkan dari Pihak Ketiga.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian:

1. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2018:229) Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek yang lain.

Sedangkan menurut Riyanto (2010:80) Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.

2. Wawancara Mendalam

Menurut Kriyantono (2020:289) Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi)

dengan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap suatu objek).

Menurut Kriyantono (2020:291-293) Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir, Moh. (2014:79) studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:53) Studi Kepustakaan adalah suatu Kajian Teoritis, referensi serta berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan budaya, norma serta nilai yang berkembang pada kondisi dan situasi sosial yang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Maka dari itu penulis menggunakan empat tahapan dalam teknik analisis data pada penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Pengumpulan Data merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis untuk menghimpun informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian. Proses ini melibatkan berbagai metode seperti wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait dengan topik penelitian.
- b. Reduksi Data merupakan tahap penyederhanaan atau penggolongan data dengan cara mengeliminasi informasi yang tidak relevan atau tidak diperlukan. Pemilihan data yang relevan dilakukan dengan tujuan akhir untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Proses ini membantu peneliti fokus pada aspek-aspek penting dari data yang telah terkumpul.
- c. Penyajian Data, melibatkan kegiatan penyusunan data yang telah diperoleh secara sistematis agar mudah dipahami. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Tujuannya adalah agar data tersusun dalam pola hubungan, memungkinkan peneliti mengidentifikasi

pola atau temuan yang muncul.

- d. Kesimpulan yaitu untuk mencari makna dari data yang telah dikumpulkan. Dalam proses ini, peneliti menganalisis hubungan, persamaan, atau perbedaan antar data untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan penelitian. Kesimpulan ini menjadi hasil akhir dari analisis data kualitatif dan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait dengan fenomena yang diteliti.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian kualitatif diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diamati, serta menghasilkan temuan yang dapat menjadi landasan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut.