

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Sejarah Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia

Perkembangan bank syariah di Indonesia dewasa ini kian pesat. Maklum, Indonesia termasuk negara muslim terbesar di dunia sehingga memiliki peranan besar dalam membangun ekonomi syariah. Apalagi dengan lahirnya bank syariah raksasa di Tanah Air, yakni Bank Syariah Indonesia. Hasil dari gabungan atau merger tiga bank pelat merah, antara lain Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak sejarah

baru bagi bangsa ini. Dengan penyatuan bank syariah tersebut, Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia.

Bank syariah kerap disebut juga bank Islam. Bank syariah adalah perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam atau syariah. Tidak menerapkan sistem bunga pada layanan mereka. Sebab hal tersebut dianggap tidak sesuai dengan syariat Islam.

Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan mendapatkan sejumlah keuntungan dari sistem tersebut. Keuntungan inilah yang kemudian digunakan pihak bank (selaku pengelola) untuk membiayai seluruh kegiatan operasional perbankan yang dijalankan.

Mengutip laman Otoritas Jasa Keuangan (OJK), inisiatif pendirian bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktikkan dalam skala yang relatif terbatas, di antaranya di Bandung (Bait At Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Koperasi Ridho Gusti).

Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 18-20 Agustus 1990, MUI menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22-25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia.

Kelompok kerja dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dengan diberi tugas untuk melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait.

Lahirnya UU Perbankan Syariah mendorong peningkatan jumlah BUS dari sebanyak 5 BUS menjadi 11 BUS dalam kurun waktu kurang dari dua tahun (2009-2010). Selain itu, semenjak dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, semakin banyak pula kemajuan yang terjadi dalam dua dekade. Baik dari aspek lembaga dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, kesadaran serta literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah. Sistem keuangan syariah menjadi salah satu sistem terbaik dan terlengkap yang diakui secara internasional. Per Juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12 Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS. Total asetnya mencapai Rp273,49 triliun dengan pangsa pasar 4,61%. Khusus untuk wilayah Provinsi DKI Jakarta, total aset gross, pembiayaan, dan Dana Pihak Ketiga (BUS dan UUS) masing-masing sebesar Rp201,39 triliun, Rp85,41 triliun, dan Rp110,50 triliun. Pada akhir tahun 2013, fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan berpindah dari Bank Indonesia (BI) ke OJK. Maka pengawasan dan pengaturan perbankan syariah juga beralih ke OJK.

OJK selaku Otoritas Jasa Keuangan terus menyempurnakan visi dan strategi kebijakan pengembangan sektor keuangan syariah sesuai peta jalan perbankan syariah. Arah pengembangan perbankan syariah yang sebelumnya tertuang pada Roadmap Perbankan Syariah Indonesia 2015-2019 telah sampai pada masa akhirnya. Untuk melanjutkan arah pengembangan perbankan syariah dengan

mempertimbangkan berbagai isu strategis, peluang, maupun tantangan yang dihadapi, Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia periode 2020-2025 disusun dengan membawa visi mewujudkan perbankan syariah yang resilient, berdaya saing tinggi, dan berkontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional dan pembangunan sosial. Arah pengembangan perbankan syariah ini telah disusun selaras dengan beberapa arah kebijakan, baik kebijakan eksternal yang bersifat nasional seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 dan Masterplan Ekonomi dan Keuangan Syariah Indonesia 2019-2024, maupun kebijakan internal OJK, yaitu Masterplan Sektor Jasa Keuangan Indonesia dan Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia (RP2I). Sebagai bagian dari RP2I, roadmap ini merupakan langkah strategis OJK dalam menyelaraskan arah pengembangan ekonomi syariah di Indonesia, khususnya pada sektor industri jasa keuangan syariah di bidang perbankan syariah. Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia disusun sebagai katalisator akselerasi proses pengembangan perbankan syariah di Indonesia dengan membawa tiga arah pengembangan. Terdiri dari, penguatan identitas perbankan syariah; sinergi ekosistem ekonomi syariah; serta penguatan perizinan, pengaturan, dan pengawasan. Sebagai bagian dari Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia, roadmap ini merupakan langkah strategis OJK dalam menyelaraskan arah pengembangan ekonomi syariah di Indonesia, khususnya pada sektor industri jasa keuangan syariah di bidang perbankan syariah.

BSI adalah hasil merger atau penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Dihitung-hitung, Bank Syariah Indonesia memiliki aset sebesar Rp245,7 triliun. Sedangkan modal intinya Rp20,4 triliun. Dengan jumlah tersebut, bank syariah ini akan langsung masuk top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. Tepatnya di urutan ke-7. Selanjutnya di tahun 2025, targetnya menjadi pemain global. Target tembus 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM. Saat ini, BSI berada di kategori bank BUKU III. Ambisinya masuk dalam daftar bank BUKU IV pada tahun 2022.

3.2.1 Profile PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk

Nama Perusahaan	: Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk
Tanggal Pendirian	: 1 Februari 2021
ISIN	: ID4873410066
Kegiatan Utama	: Perbankan Syariah
Jenis	: Jasa Keuangan/Publik/Badan Usaha Milik Negara
Didirikan	: Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Setiabudi, Jakarta Selatan
Informasi Kontak	:
Kantor Pusat	: Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Setiabudi, Jakarta Selatan

Telp : 14040
 Faks : (021) 30421888
 Web : www.bankbsi.co.id

3.3.1 Visi dan Misi Perusahaan

3.3.1.1 Visi Perusahaan

TOP 10 GLOBAL *ISLAMIC* BANK

3.3.1.2 Misi Perusahaan

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
 Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
 Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
 Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3.4.1 *Statement* Budaya Perusahaan PT Bank Syariah Indonesia

Corporate culture BSI yang baru di merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu: nilai-nilai utama (*Core values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara ditetapkan menjadi “ AKHLAK” sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kerja secara berkelanjutan. Budaya Perusahaan Bank BNI Syariah sehabis merger yaitu:

1. Amanah

Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan

2. Kompeten

Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

3. Harmonis

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan

4. Loyal

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

5. Adaptif

Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

6. Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis

3.5.1 Logo dan Makna Perusahaan



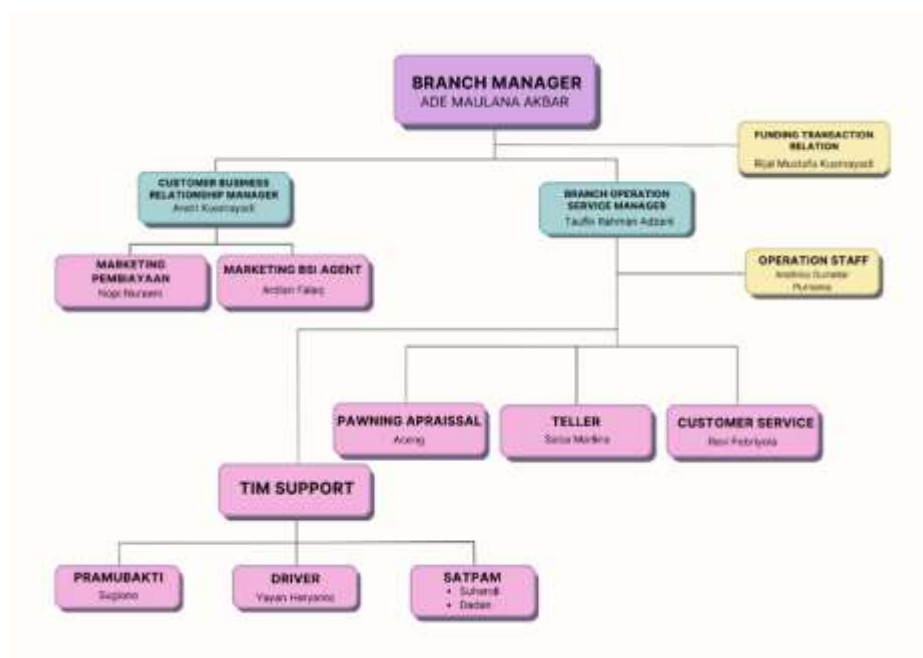
Gambar 3. 1 Logo PT Bank Syariah Indonesia Tbk

(Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>)

Logo Bank Syariah Indonesia mengandung makna dan filosofi yang dalam, mencerminkan nilai-nilai syariah dan identitas budaya Indonesia. Wakil Direktur

Utama PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Abdullah Firman Wibowo mengatakan, Simbol Bintang Bersudut Lima: Bintang ini melambangkan **Lima Sila Pancasila** dan **Lima Rukun Islam**, mencerminkan komitmen BSI terhadap nilai-nilai nasional dan agama. Firman berharap, bank syariah ini ke depan akan menjadi jangkar dalam ekosistem industri halal dan mendukung Indonesia sebagai salah satu pusat ekonomi syariah di dunia dan pemain besar industri halal global. Bank Syariah Indonesia juga akan berlandaskan prinsip kesetaraan, kepedulian, kejujuran dan inovasi dengan mendorong semangat persatuan dalam khazanah, membawa faedah dan bersatu menjadi berkah.

3.6.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BSI KCP Pangandaran

(Sumber: BSI KCP Pangandaran 2025)

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ialah untuk memahami atau memperoleh pemahaman mengenai fenomena atau gejala yang diangkat untuk diteliti secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengetahui dampak digitalisasi layanan perbankan terhadap peran *front liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

3.2.1 Jenis Penelitian

(Sugiyono, 2022: 426) memberikan penjelasan tentang metode penelitian deskriptif kualitatif bahwa, setiap gejala/fenomena/obyek yang diteliti ada yang dapat diamati dan tidak ada yang diamati seperti perasaan, peneliti lebih bersifat melakukan eksplorasi dan kurang melakukan pengukuran, hubungan antar gejala lebih bersifat resiprocal (hubungan timbal balik, bukan kausal), hasil penelitian tidak bebas nilai dan bersifat subyektif, dan gejala yang diteliti bersifat holistic (menyeluruh satu sama lain tidak dapat dipisahkan).

Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud memahami suatu fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian yang berupa persepsi, perilaku, dan berbentuk kata kata. (Sugiyono, 2022: 426) menyatakan, "Metode penelitian berfungsi untuk menemukan sesuatu yang baru, sehingga penelitiannya bersifat eksplorasi dan tidak melakukan pengukuran".

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah pendekatan deskriptif kualitatif, karena pendekatan deskriptif kualitatif akan memungkinkan peneliti untuk menyelidiki fenomena secara mendalam, memahami konteksnya, dan mendapatkan wawasan komprehensif tentang bagaimana dampak digitalisasi layanan perbankan terhadap peran *front liner* dalam konteks dunia nyata.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan bersifat sengaja yang berarti teknik digunakan untuk bisa mendapatkan data yang diinginkan. Sebagaimana tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, menyelidiki fakta atau kebenaran yang relevan mengenai subyek yang dipilih. Teknik ini merupakan pendekatan yang berusaha dan masuk ke dalam dunia makna yang terkonstruksi (terkonsep) dalam individu atau kelompok yang kemudian diwujudkan dalam bentuk fenomena.

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

1. Observasi Partisipatif

(Sugiyono, 2023: 272) menyatakan, dalam observasi partisipatif peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipan ini, maka

data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Dalam hal ini penulis terjun langsung dan melakukan observasi ke PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk menyelidiki dan memperoleh data melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek yang diteliti. Terutama dalam melihat dan menganalisis kegiatan yang diteliti di Bank Syariah Indonesia KCP Pangandaran dengan cara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi. Data yang diperoleh dari observasi meliputi kegiatan dalam penggunaan *m-banking* dalam pelayanan nasabah.

2. Wawancara Mendalam

(Sugiyono, 2023: 279) menyatakan, bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Penulis melakukan teknik wawancara pada PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran. Adapun data yang akan diperoleh melalui teknik wawancara ini adalah:

- a. Mengenai dampak digitalisasi layanan terhadap *front liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

- b. Mengenai adaptasi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.
- c. Mengenai tantangan yang dihadapi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.
- d. Dan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2022: 124) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik ini diantaranya: digitalisasi layanan perbankan yang diterapkan BSI KCP Pangandaran.

4. Studi Kepustakaan

Dalam pengumpulan data ini penulis memperoleh data-data melalui literature yang sesuai dengan pokok-pokok masalah untuk mendapatkan landasan teori seperti buku-buku, skripsi, jurnal, artikel dan catatan yang sudah di siapkan perusahaan sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal dan bukan berdasarkan angka. Data ini dapat mencakup wawancara mendalam dengan pihak terkait, seperti *customer service* dan *teller*. Data kualitatif dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana dampak digitalisasi terhadap kinerja dan peran *front liner*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk tugas akhir penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

- 1) Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data terhadap pengumpulan data. Data primer tersebut didapatkan dengan melakukan wawancara langsung di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran. Sedangkan observasinya langsung dengan pihak *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran untuk memperoleh pandangan dan pengalaman langsung tentang dampak digitalisasi pada peran *front liner*.

b. Sumber Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapat dari buku, jurnal, artikel dan lain-lain. Data sekunder dari penulis ini merupakan data Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran, berupa dokumen dan laporan internal bank: Misalnya laporan tahunan, laporan

kinerja, dan kebijakan yang berkaitan dengan digitalisasi layanan perbankan dan peran *front liner* di bank.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Konsep sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya yang secara representatif.

(Sugiyono, 2022: 466) dalam penelitian kualitatif, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

(Sugiyono, 2022: 467) jadi penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.

Dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik pengumpulan sampel dengan cara *purposive sampling* terhadap *front liner* (*customer service* dan *teller*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

Tabel 3. 1 Informasi Penelitian Dan Deskripsi Wawancara

No	Informan	Deskripsi	Jumlah
1.	<i>Customer Service</i>	1. Merupakan pegawai BSI KCP Pangandaran di bagian <i>front liner</i> (<i>customer service</i>). 2. Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun di posisi <i>customer service</i> . 3. Pernah atau sedang terlibat langsung dalam penggunaan dan promosi layanan digital seperti <i>BSI Mobile</i> dan <i>Internet Banking</i> . 4. Bersedia dan mampu memberikan informasi secara terbuka dan mendalam terkait perubahan tugasnya akibat digitalisasi.	1
2.	<i>Teller</i>	1. Merupakan pegawai BSI KCP Pangandaran dengan jabatan sebagai <i>teller</i> . 2. Telah bekerja sebagai <i>teller</i> selama minimal 2 tahun.	1

		3. Memahami perubahan proses transaksi tunai dan non-tunai akibat digitalisasi. 4. Terlibat atau mengetahui pengalihan fungsi <i>teller</i> ke layanan digital seperti CRM (<i>Cash Reycle Machine</i>), setor tarik tunai via aplikasi, dll. 5. Mampu menjelaskan dampak digitalisasi terhadap beban kerja dan interaksi dengan nasabah. 6. Bersedia mengikuti proses wawancara secara mendalam dan reflektif.	
--	--	--	--

(sumber: data diolah penulis, 2025)

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam, bermakna, unik dan temuan baru yang bersifat deskriptif, kategorisasi dan atau pola-pola hubungan antar kategori dari obyek yang diteliti.

Jadi, analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. (Sugiyono, 2022: 132) menyatakan analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam

periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. (Sugiyono, 2022: 133) dalam bukunya, Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu dalam data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

(Sugiyono, 2018: 296) dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

(Sugiyono, 2022: 135) mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

(Sugiyono, 2022: 137) dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan)

(Sugiyono, 2022: 142) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.