

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah proses pengambilan keputusan nasabah pensiunan dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kawalu, Kota Tasikmalaya. Fokus utama terletak pada bagaimana para pensiunan, baik yang telah menjadi nasabah maupun calon nasabah, merespons penawaran produk KPB, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka—baik yang bersifat rasional (seperti suku bunga, tenor, dan prosedur) maupun emosional (seperti kepercayaan, pengalaman pribadi, dan persepsi terhadap lembaga keuangan).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena di lapangan yang menunjukkan bahwa tidak semua pensiunan merespons secara positif terhadap penawaran produk KPB. Sebagian menunjukkan keraguan atau bahkan penolakan. Hal ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam proses komunikasi produk, persepsi nasabah terhadap manfaat dan risiko produk, maupun ketidaksesuaian antara kebutuhan individu dengan fitur yang ditawarkan oleh bank.

Adapun subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama:

1. Nasabah pensiunan yang menjadi sasaran promosi atau telah menggunakan produk Kredit Purna Bhakti (KPB), dengan jumlah responden sebanyak 18 orang. Responden tersebut dipilih menggunakan teknik sampling jenuh dari

keseluruhan populasi yang berjumlah ± 60 pensiunan, karena seluruh anggota populasi memenuhi kriteria untuk dijadikan informan penelitian

2. Pegawai Bank BJB KCP Kawalu yang terlibat langsung dalam proses pemasaran, pelayanan, dan edukasi terkait produk KPB. Kedua kelompok subjek ini dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman mendalam terhadap dinamika yang diteliti.

3.1.1 Profil Instansi

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, yang lebih dikenal dengan sebutan Bank BJB, adalah salah satu bank daerah terbesar di Indonesia yang telah mulai beroperasi sejak tahun 1961. Pendiriannya didasarkan pada Akta No. 4 yang ditandatangani pada 20 Mei 1961 oleh Eliza Pondaag, seorang notaris dari Bandung. Akta tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. JA5/92/15 pada 21 Juni 1962 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 95 pada 27 November 1962, serta Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 570.

Sebagai bank yang dimiliki oleh pemerintah daerah, Bank BJB berada di bawah kepemilikan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten serta pemerintahan kota dan kabupaten di kedua provinsi tersebut. Bank ini berupaya untuk memberikan layanan perbankan yang berkualitas, menekankan pada profesionalisme, inovasi teknologi, dan turut mendukung pertumbuhan ekonomi di daerah

Salah satu langkah ekspansi dari Bank BJB di daerah adalah pendirian cabang pembantu. Salah satunya adalah Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kawalu, yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 216, Kelurahan Karsamenak, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya. KCP Kawalu mulai beroperasi secara resmi pada awal tahun 2014 sebagai bagian dari pengembangan jaringan layanan perbankan yang dikoordinasikan oleh Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Tujuannya adalah untuk mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di kawasan Kawalu dan sekitarnya.

Peresmian KCP Kawalu merupakan bagian dari strategi Bank BJB dalam mendukung inklusi keuangan serta memberikan akses yang lebih mudah terhadap produk dan layanan perbankan bagi masyarakat. KCP ini adalah kantor cabang pembantu yang ke-7 di bawah pengelolaan Kantor Cabang Tasikmalaya, yang memperkuat posisi Bank BJB dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat lokal.

KCP Kawalu menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, mulai dari pembukaan rekening, layanan pinjaman, hingga penyaluran kredit seperti Kredit Purna Bhakti (KPB) yang ditujukan untuk orang-orang yang sudah pensiun. Selain itu, KCP ini juga mendorong penggunaan layanan digital melalui aplikasi seperti BJB Digi dan BJB *DigiCash*, sejalan dengan transformasi digital yang sedang diperkuat oleh manajemen Bank BJB.

Struktur organisasi di Bank BJB KCP Kawalu terdiri dari beberapa bagian utama, yaitu: Kepala Cabang Pembantu, bagian layanan nasabah (*customer service*), bagian kredit dan pemasaran, *teller*, serta bagian administrasi. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam konteks produk KPB, bagian pemasaran dan layanan nasabah memainkan peran penting dalam menyampaikan informasi, membantu proses pengajuan, dan memberikan dukungan kepada pensiunan yang menjadi calon nasabah.

Selain memberikan layanan sehari-hari di kantor, Bank BJB KCP Kawalu juga melakukan kegiatan sosialisasi langsung kepada kelompok pensiunan, bekerja sama dengan berbagai lembaga seperti PT Taspen dan Dinas Sosial. Langkah ini diambil untuk memperluas penyebaran informasi tentang KPB dan membangun kepercayaan nasabah pada layanan keuangan yang disediakan.

3.1.2 Visi dan Misi Instansi

Dalam Pembentukannya, bank bjb memiliki visi dan misi sebagai acuan dalam menjalankan tugas:

- a. Visi Bank BJB adalah menjadi bank pilihan utama anda.
- b. Misi Bank BJB adalah:
 - 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
 - 2) Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
 - 3) Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

- 4) Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya Instansi

a. Nilai – nilai strategis Bank BJB

- 1) Integritas menjadi landasan utama, setiap karyawan harus menjunjung tinggi kejujuran, keterbukaan, dan etika saat menjalankan tugas dan mengambil keputusan.
- 2) Profesionalisme menuntut individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan kompetensi yang sesuai, disiplin yang tinggi, serta dedikasi penuh.
- 3) Inovasi berperan sebagai nilai yang mendorong karyawan untuk tetap beradaptasi dan berekreasi menghadapi perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan pasar.
- 4) Pelayanan unggul fokus utama dalam membangun kepuasan nasabah.
- 5) Kolaborasi dan sinergi dianggap sebagai kunci sukses organisasi, dimana kerjasama antar karyawan serta dengan berbagai pemangku kepentingan dilakukan secara efektif untuk mencapai tujuan bersama.

b. Asas Bank BJB

- 1) Asas kewajaran, yakni asas yang menuntut bank untuk mempertimbangkan keseimbangan dan keadilan antara kepentingan bank, nasabah, dan pihak yang terkait, guna menciptakan hubungan yang harmonis.

- 2) Asas keamanan, yakni asas yang menjadi perhatian utama dalam pengelolaan dana nasabah dan informasi.
- 3) Asas transparansi, yakni asas yang diwujudkan dengan memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada nasabah serta pihak yang terkait lainnya.
- 4) Asas kemandirian, yakni asas yang menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya dan operasional bank secara optimal tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak eksternal.
- 5) Asas kepentingan nasabah, yakni asas yang menjadi prioritas utama, dimana semua produk dan layanan dirancang untuk mengutamakan perlindungan dan kepuasan nasabah.

3.1.4 Logo dan Makna Instansi



Gambar 3.1 Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

Penggunaan logo Bank BJB menjadi bagian dari standar identitas kelembagaan Bank BJB bersifat formal dalam rangka pelaksanaan fungsi dan tugas pokok organisasi.

- a. Logo Bank BJB tersebut diatas terdiri atas:
 - 1) Lambang membentuk tiga sayap yang melengkung berwarna kuning dan biru;
 - 2) Tulisan “bank bjb”, menggunakan font modern berwarna biru tua.
- b. Logo Bank BJB mempunyai filosofi sebagai berikut:
 - 1) Modern dan Dinamis: Gelombang yang terdapat dalam logo melambangkan semangat untuk berinovasi, dinamika zaman, serta kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang berubah;
 - 2) Rendah Hati dan Terbuka: Pemilihan huruf kecil menunjukkan pendekatan yang bersahabat, kedekatan dengan masyarakat, serta kesederhanaan dalam memberikan layanan;
 - 3) Profesional dan Terpercaya: Nuansa biru tua melambangkan kestabilan serta profesionalisme Bank BJB dalam melaksanakan fungsi perbankan dan pelayanan publik;
 - 4) Semangat Melayani: Warna kuning menggambarkan energi positif, semangat, serta komitmen yang tinggi dalam menyajikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Jawa Barat dan sekitarnya.

3.1.5 Struktur Organisasi Instansi

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya. Adapun informasi lengkap mengenai lokasi pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

Nama Instansi : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB)

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan No. 216, Kelurahan Karsamenak,
Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46182

Telepon : (0265) 7296143

Website : www.bankbjb.co.id

3.2.1.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada Mei sampai 30 Juni 2025.
Dengan rencana terlampir sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir

[illegible]

3.2.2 Jenis Penelitian

Penelitian yang diterapkan dalam tugas akhir ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan mendalam terkait dengan pilihan produk Kredit Purna Bhakti (KPB) oleh nasabah pensiunan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten pada Kantor Cabang Pembantu Kawalu di Kota Tasikmalaya.

Pendekatan kualitatif dipilih karena cocok dengan sifat permasalahan yang diteliti, yang lebih menekankan pemahaman makna, pengalaman, dan sudut pandang dari subjek, alih-alih mengandalkan angka atau statistik. Peneliti berusaha memahami proses pengambilan keputusan, pertimbangan utama yang dihadapi nasabah, serta faktor sosial, emosional, dan rasional yang mendasari pilihan mereka.

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2018), tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan dengan cara alami, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti akan terlibat langsung dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan relevan guna mendukung tujuan penelitian tersebut

Dengan menggunakan jenis penelitian ini, diharapkan akan terungkap berbagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah secara holistik dan deskriptif, sehingga

hasilnya dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak bank dalam merancang strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih tepat, terutama untuk segmen pensiunan.

3.2.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah pensiunan yang menjadi sasaran promosi produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kawalu Kota Tasikmalaya, serta pegawai bank yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan penawaran produk tersebut. Berdasarkan data dari pihak Bank BJB KCP Kawalu, jumlah keseluruhan pensiunan yang menjadi target promosi sekitar 60 orang nasabah.

Menurut Sugiyono (2018:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak terlalu besar, maka teknik yang digunakan adalah sampling jenuh.

Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Artinya, semua responden yang memenuhi kriteria akan dijadikan informan untuk memperoleh data yang lebih lengkap.

3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:120), teknik pengambilan sampel merupakan cara yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah dan siapa saja yang akan dijadikan sumber data dalam penelitian. Pemilihan teknik pengambilan sampel harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik populasi, serta pendekatan yang digunakan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling jenuh (*saturated sampling*). Menurut Sugiyono (2018:122), sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dianggap mampu memberikan informasi yang lengkap terkait masalah penelitian.

Teknik ini dipilih karena:

1. Jumlah populasi terbatas, yaitu sekitar 60 orang nasabah pensiunan pengguna dan calon pengguna produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di Bank BJB KCP Kawalu.
2. Semua anggota populasi memiliki keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan relevan.

3. Cocok untuk penelitian kualitatif, karena tujuan penelitian bukan untuk menggeneralisasi hasil, melainkan memahami pengalaman, pandangan, dan alasan di balik keputusan nasabah.

Dalam pelaksanaannya, penulis menetapkan 5 orang informan utama sebagai sumber data utama, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 3

Informasi Penelitian

No	Nama Informan (Inisial)	Jabatan/Status	Keterangan	Alasan Pemilihan
1	I1	Nasabah pensiunan pengguna KPB	Sudah menggunakan produk KPB selama >1 tahun	Memiliki pengalaman langsung dalam proses pengajuan dan penggunaan KPB
2	I2	Nasabah pensiunan pengguna KPB	Baru mengajukan pinjaman KPB pada tahun 2025	Dapat memberikan pandangan baru tentang proses dan pelayanan bank
3	I3	Pegawai bagian kredit/analisis	Bertugas melakukan verifikasi berkas, analisis kelayakan kredit, dan pengecekan persyaratan administrasi nasabah sebelum proses persetujuan.	Berperan langsung dalam proses analisis kelayakan Kredit Purna Bhakti, mulai dari pemeriksaan dokumen hingga rekomendasi persetujuan kredit.
4	I4	Pegawai bagian layanan nasabah	Melayani proses administrasi dan komunikasi produk KPB	Memahami secara teknis prosedur layanan dan kendala nasabah
5	I5	Pegawai bagian pemasaran dan Kredit	Bertanggung jawab dalam sosialisasi dan promosi produk KPB	Mengetahui strategi bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah

Pemilihan informan di atas dilakukan secara purposive di dalam kerangka sampling jenuh, artinya peneliti memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami topik penelitian.

Pendekatan ini memiliki kelebihan, yaitu data yang diperoleh lebih mendalam karena informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dengan fenomena yang dikaji. Namun, keterbatasannya adalah hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara luas, karena fokus penelitian kualitatif adalah pada kedalaman informasi, bukan jumlah responden.

Dengan demikian, teknik sampling jenuh dinilai paling sesuai untuk penelitian ini, karena dapat menggambarkan secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah pensiunan dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di Bank BJB KCP Kawalu Kota Tasikmalaya.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam riset ini, penulis menerapkan berbagai metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang tepat, mendalam, serta sesuai dengan kebutuhan studi. Metode-metode ini ditujukan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. *Participant Observer*

Penulis melakukan pengamatan langsung dan terlibat secara aktif dalam aktivitas di lokasi penelitian untuk memahami interaksi antara pegawai bank dan nasabah pensiunan, khususnya dalam proses promosi, konsultasi, dan penawaran produk Kredit Purna Bhakti.

2. Observasi Langsung

Penulis melakukan observasi langsung di lokasi penelitian, yang berada di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya, untuk mengamati kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Pengamatan dilakukan terhadap proses pelayanan kepada nasabah, cara petugas menyampaikan informasi produk, serta interaksi antara petugas dan nasabah.

Observasi ini bersifat non-partisipatif, di mana penulis hanya mengamati tanpa terlibat dalam kegiatan operasional.

3. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan secara langsung kepada lima orang informan, yang terdiri atas nasabah pensiunan pengguna dan pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya yang terlibat dalam pelayanan dan penawaran produk tersebut.

4. Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan dokumen pendukung berupa brosur, formulir pengajuan kredit, serta materi promosi lain yang digunakan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya untuk mendukung validitas dan melengkapi data dari observasi dan wawancara.

Dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, penulis berharap dapat meraih pemahaman yang lengkap, objektif, dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya.

3.2.6 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini saling melengkapi untuk meningkatkan keakuratan dan kelengkapan hasil penelitian.

Sugiyono (2018:225) menyatakan bahwa data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui teknik seperti wawancara, observasi, atau metode lain yang relevan dengan kajian penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara petugas bank dengan nasabah, khususnya terkait penyampaian informasi dan prosedur Kredit Purna Bhakti (KPB). Dengan demikian, observasi

digunakan untuk melengkapi hasil wawancara agar data yang diperoleh lebih objektif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan

Berdasarkan hal ini, penulis menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam studi ini didapat langsung melalui wawancara dan observasi.

Wawancara dilaksanakan pada 5 orang informan, dengan kriteria sebagai berikut:

1. 2 orang nasabah pensiunan pengguna Kredit Purna Bhakti (KPB), dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam proses pengambilan keputusan dan penggunaan produk KPB.
2. 3 orang pegawai Bank BJB KCP Kawalu yang terlibat dalam layanan serta penawaran produk KPB, dipilih karena mereka memiliki pengetahuan mengenai prosedur, strategi pelayanan, serta penyampaian informasi produk kepada nasabah.

Selain itu, data primer juga dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, interaksi antara nasabah dan petugas, serta penyampaian informasi produk di lokasi

b. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dari dokumen tertulis dan literatur yang relevan, seperti brosur produk KPB, laporan internal bank, data profil nasabah, serta teori dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian sebelumnya yang mendukung analisis. Data

sekunder ini digunakan untuk mendukung hasil yang diperoleh di lapangan dan sebagai landasan dalam penyusunan kerangka teori dan pembahasan.

Dengan mengintegrasikan data primer dan sekunder, penulis berharap untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Kawalu.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Dalam studi ini, penulis menerapkan teknik analisis data kualitatif (*qualitative data analysis*) berdasarkan langkah-langkah yang diusulkan oleh Sugiyono (2018). Proses analisis data kualitatif dilakukan secara terstruktur, mulai dari pengumpulan data di lapangan hingga pembuatan kesimpulan. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk menemukan makna dari data yang diperoleh dan menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditentukan.

“Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan mengatur data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir informasi ke dalam kategori, mendefinisikan ke dalam unit, melakukan sintesis, mengelompokkan ke dalam pola, memilih data yang relevan, dan menyusun kesimpulan yang dapat dimengerti baik oleh peneliti sendiri ataupun oleh orang lain.” Sugiyono (2018:335)

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dalam tiga tahap utama, yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, penulis menyaring dan memilih informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikumpulkan di lapangan. Data yang tidak berkaitan dengan topik penelitian akan dikeluarkan, sedangkan data yang dianggap penting akan dikelompokkan ke dalam kategori tematik, seperti perspektif nasabah, layanan karyawan, dan pertimbangan dalam memilih produk KPB.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam format deskripsi naratif (*narrative descriptions*) yang mudah dimengerti. Penyajian ini membantu penulis dalam mengidentifikasi keterkaitan antar kategori data, membuat pembacaan pola tertentu menjadi lebih mudah, dan sebagai dasar dalam proses penyimpulan. Data akan ditampilkan melalui kutipan wawancara, ringkasan dari observasi, serta dokumentasi yang relevan.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap akhir mencakup penyimpulan, yaitu proses mencari makna dari data yang sudah dianalisis. Penulis akan mengaitkan seluruh data yang telah direduksi dan disajikan, untuk kemudian menarik kesimpulan yang utuh dalam menjawab pertanyaan penelitian.