

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

3.1.1. Sejarah PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk pertama kali didirikan pada tahun 1906 dengan nama Vereeniging Himpoenan Soedara oleh parasaudagar batik dan kulit di Bandung dan sekitarnya, dengan tujuan utama untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan pinjam. Perkumpulan ini berdiri atas Prakarsa 3 (tiga) orang kaum saudagar saat itu, H. Basoeni, H. Damiri dan H. Bajoeri yang berkeinginan mengadakan satu perkumpulan kaum saudagar. Dengan adanya persamaan tujuan, H. Basoeni dan kawankawan mencari beberapa saudagar lainnya. Sampai terkumpul 10(sepuluh) orang saudagar. Pada tahun 1908, perkumpulan ini juga aktif berperan dalam pergerakan nasional sebagai mitra perkumpulan Boedi Utomo di Daerah Jawabarat yang bergerak di bidang perekonomian.

Pada tahun 1912 Vereeniging Himpoenan Soedara mengajukan permohonan untuk mendapat pengesahan sebagai badan hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan Government Belsuit No.33 tanggal 4 Oktober 1933. Pada tanggal 11 november 1955 Menteri Keuangan memberi izin kepada Himpoenan Soedara untuk melakukan usaha bank Tabungan yang berlaku peraturan pemerintah No.1 Tahun 1955 Lembaga Negara No.2, tentang pengawasan terhadap urusan kredit, yang

menetapkan bahwa semua Perusahaan dan badan yang mengadakan usaha-usaha untuk memberikan kredit atas tanggungan pribadi adalah Bank Tabungan.

Pada tahun 1967, Himpunan Soedara diwajibkan mengubah bentuk hukumnya dari perkumpulan menjadi Perseroan terbatas, seiring dengan berlakunya Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang pokok-pokok Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam hal ini Keputusan Menteri Keuangan tertanggal 18 Desember 1968. Pada tanggal 15 Juni 1974, Perkumpulan Himpunan Saudara secara formal legal dibubarkan dan pada saat bersamaan itu pula didirikan PT. Bank Himpunan Saudara (HS) 1906. Pada bulan April 1992 PT. Himpunan Saudara (HS) 1906 berubah menjadi PT. Bank Himpunan Saudara 1906 dengan adanya penyertaan modal serta manajemen atau kepengurusan oleh MEDCO Group (Perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang peminyakan dan gas bumi serta kontraktor) dan pada bulan juli 1993 dengan berlakunya Undang-Undang Perbankan No.7/1992 berdasarkan SK Menteri Keuangan No. Kep.067/KM.17/1993, PT. Bank HS 1906 Beroperasi sebagai Bank Umum yang presmiannya dilakukan oleh Drs. Mar'ie Muhammad yang saat itu menjabat Menteri Keuangan RI. Pada tahun 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk mengubah nama panggilan/call name menjadi BANK SAUDARA dengan bentuk hukum yang sama dan diikuti dengan perubahan logo Perusahaan. Pada tanggal 15 Desember 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906. Tbk melakukan penawaran umum saham perdana Perseroan kepada Masyarakat (*Initial Public Offering*) yang efeknya

tercatat pada Bursa Efek Jakarta (BEJ) dengan kode SDRA, dalam Upaya peningkatan kinerja Perusahaan serta menjadi Perusahaan yang gterbuka dan dimiliki oleh publik. PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (BANK SAUDARA) senantiasa berusaha meningkatkan kinerja Perseroan serta pelayanan kepada nasabah selain meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusianya yang secara berkala dilaksanakan pelatihan baik ingtern maupun ektern, didalam maupun diluar negeri Perseroan pun berusaha lebih mendekatkan diri dengan Masyarakat yang direalisasikan dalam bentuk penambahan kantor di beberapa wilayah di pulau Jawa dan melakukan peningkatan status kantor. Pada tahun 2009 Bank Saudara melakukan Penawaran Umum Terbatas-I (PUT-I) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sejumlah 750.000.000 (Tujuh ratus lima puluh juta rupiah) saham, dengan nilai nominal Rp. 100 (seratus rupiah).

Pada tahun 2011 Penerbitan Obligasi Bank Saudara 1 tahun 2011 dalam rangka mengembangkan pasar kredit di Indonesia, bank saudara menerbitkan Obligasi Bank Saudara I tahun 2011 senilai Rp 250 miliar yang listing di Bursa Efek Indonesia tanggal 2 Desember 2011. Pada tahun 2013 Grand Opening Gedung Bank Saudara sekaligus bertepatan dengan HUT Bank Saudara yang semula berlokasi di Jalan Buah Batu No. 58 Bandung kemudian pindah ke Gedung Bank Saudara di Jalan Diponegoro No. 28 Bandung PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk telah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat tertanggal 30 Desember 2013 terkait pembelian 33% (tiga puluh tiga persen) saham Bank Woori Saudara oleh Woori Bank Korea.

Pada tanggal 28 Januari 2014, terjadi perubahan susunan pemegang saham bank saudara yang diakibatkan penjualan 764.403.090 lembar saham atau setara dengan 33% saham Bank Saudara. Penggabungan Usaha (Merger) PT. Bank Woori Indomesia ke dalam PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (“Perseroan”) telah berlaku efektif sejak tanggal 30 Desember 2014. Pada tahun 2015 perubahan nama dari PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (Bank Woori Saudara).

Kantor Cabang Tasikmalaya diresmikan pada tanggal 29 Oktober 2008 hanya untuk ekspansi bisnis. Pimpinan cabang pertama di kantor Cabang Tasikmalaya yaitu Tommy Roza. Pimpinan Cabang menjabat maksimal 5 tahun. Pegawai yang ada di KC Taikmalaya berjumlah 22 orang (*all crew*) mulai dari Pimpinan Cabang sampai satpam dan *Office Boy*. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya diresmikan pada tanggal 27 Juli 2012 Pimpinan Cabang Pembantu pertama di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yaitu Rizki Widiaman. Pimpinan Cabang Pembantu menjabat maksimal 5 tahun. Pegawai yang ada di KCP Manonjaya berjumlah 14 orang (*all crew*) mulai dari pimpinan cabang sampai satpam dan *Office Boy*.

3.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

Adapun visi dan misi dari PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk bisa dilihat dibawah, yaitu:

VISI:

“Menjadi TOP-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, social dan lingkungan hidup”

MISI:

1. Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan
2. Mendukung program Pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia
3. Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

3.1.3. *Statement Budaya Perusahaan*

Pada PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk adanya *BWS Work Culture* atau yang biasa kita sebut dengan Budaya Kerja BWS. Adapun budaya kerja PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk sebagai berikut:

1. Mengutamakan Nasabah (*Customer Oriented*) Maksud dari mengutamakan nasabah yaitu, PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk dalam melayani selalu mengutamakan nasabah. Di mana, nasabah ini merupakan “Raja” yang harus selalu diprioritaskan dalam kegiatan operasionalnya. Misalnya, ketika nasabah membutuhkan suatu produk bank kita harus siap sedia menawarkan produk yang kita punya sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Pelayanan yang Terbaik untuk Stakeholder (*Exellence*) Dalam memberikan pelayanan yang terbaik, PT. Bank Woori Sa udara 1906, Tbk bukan hanya kepada nasabah sebagai konsumen, tetapi juga PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk memberikan pelayanan terbaik kepada semua stakeholder. Di mana, stakeholder di sini bukan nasabah saja tetapi

jugakaryawan, investor, pemerintah dan lainnya sebagai suatu bentuk pelayanan terbaik untuk kenyamanan semua.

3. Kompeten dan Bertanggung Jawab (*Professional*) Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk harus kompeten dan bertanggung jawab terkait semua kegiatan yang ada di dalamnya.
4. Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Accountability*) Sebagai sebuah bank, PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk dalam tata kelola perusahaannya harus baik. Tata kelola perusahaan yang baik itu bisa dilihat dari kebijakannya, laporan pelaksanaannya, programnya dan lain sebagainya.
5. Bank yang Terpercaya (*Trust*) Untuk menjadi bank yang terpercaya oleh calon nasabah dan nasabah, PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk terus melakukan kegiatan operasional dengan kompeten, bertanggung jawab, jujur, dan selalu meningkatkan kinerjanya agar calon nasabah dan nasabah percaya dan nyaman untuk tetap menggunakan produk dan jasa dari PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

3.1.4. Logo dan Makna

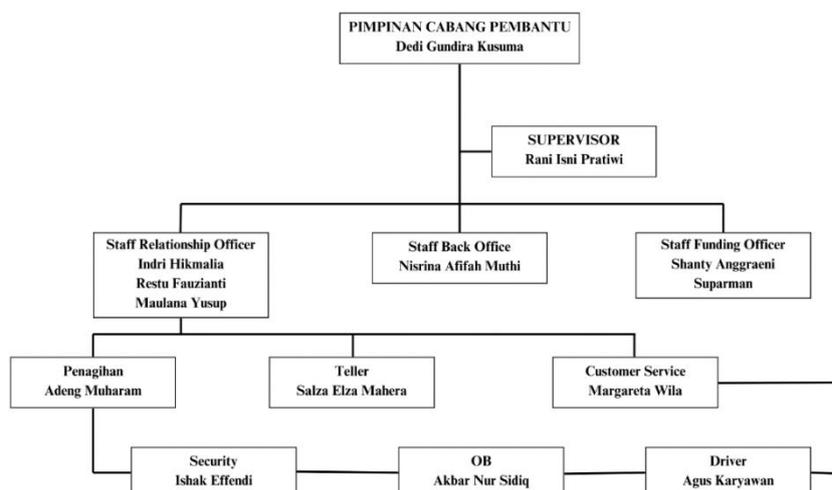


Gambar 3.1. Logo Bank Woori Saudara

Sumber: www.bankwoorisaudara.com/identitas-perusahaan

Penjelasan makna dari logo PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk: Makna dari logo atau simbol PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk yaitu simbol Bank Woori Saudara Indonesia yang digambarkan dengan fajar menyingsing dapat diartikan sebagai terobosan dan Harapan. Sama halnya seperti sebuah janji untuk menjadi seorang pemimpin baru yang membuka cara pandang dan wawasan baru terhadap sektor ekonomi Indonesia.

2.1.6. Struktur Organisasi



Gambar 3.2. Struktur Organosasi PT. Bank Woori Saudara, Tbk

Sumber: PT. Bank Woori Saudara, Tbk

3.1.6. Job Description

1. *Branch Manager* Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab untuk memimpin jalannya suatu organisasi perbankan. Dalam menjalankan tugasnya untuk pimpinan cabang di bantu oleh *Deputy Branch Manager Operation*.

2. *Deputy Branch Manager Operation*

Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab khusus dalam bidang operasional kantor cabang.

3. HRD, GA, and *Operation Section Head*

Tugas *Operation Section Head*:

- b. Menjamin bahwa alat *liquiditas* yang di kuasai oleh Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya aman dan dikelola sesuai denganketentuan.
- c. Menjamin bahwa nasabah yang datang ke *cash* Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya telah dilayani sesuai dengan keperluan nasabah.
- d. Menjamin bahwa transaksi *cash* cocok dengan keadaan fisik kas setiaphari cocok dengan accont.
- e. Menata usaha dan mengelola alat *liquiditas* yang dikuasai dengan ketentuannya diatur oleh BI (Bank Indonesia).

Tugas HRD and GA *Section Head*:

- a. Melaksanakan proses penerimaan pegawai/karyawan, menyelenggarakan testing/ seleksi dan mengusulkan penempatan data Direksi.
- b. Melaksakan penata usahaan catatan tentang karyawan, serta mengadministrasikan /menyimpan arsip kepegawaian.
- c. Melaksakan pembayaran gaji dan tunjangan lainnya mengelola pinjaman karyawan dan atau sumbangan lain.

- d. Meneruskan kepada Direksi untuk mengatur pelaksanaan cuti tahunan karyawan
- e. Menampung keluhan-keluhan karyawan untuk diteruskan kepada Direksi.
- f. Mengelola tata personil tiap karyawan secara lengkap dan up to date.
- g. Melaksanakan rencana kerja khususnya pengembangan SDM sesuai dengan kebijakan strategi yang digariskan oleh Direksi.

4. *Operation Staff*

Tugasnya:

- a. Melakukan pengecekan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit) padacalon debitur.
- b. Melakukan registrasi dan pembuatan Memorandum Committe Credit (MCC)

5. *Customer Service Staff*

Tugasnya:

- a. Melayani nasabah dengan baik yang datang langsung maupun lewat telepon.
- b. Melayani penukaran uang USD ke Rupiah.
- c. Melayanin transaksi non cash seperti pembukaan / penutupan rekening, aktivitas ATM, permintaan dari aktivitas cek/bilyet giro.
- d. Melakukan verifikasi terhadap transaksi non cash untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam transaksi tersebut.

- e. Melayani keluhan dan pengaduan nasabah serta berkoordinasi dengan pihak-pihak internal terkait untuk memastikan keluhan dan pengaduan tersebut ditangani cepat dan tepat.

6. *Cash Staff*

Tugasnya:

- a. Menerima kas asal dari kepala bagian operasional untuk operasional pada hari yang bersangkutan.
- b. Menginput penerimaan uang (setoran nasabah)
- c. Menginput pengeluaran uang (tarikan nasabah)
- d. Menginput pemindah bukuan dari rekening nasabah ke rekening nasabah lainnya.
- e. Menginput transaksi pengiriman uang ke bank lain berupa transfer, kliring dan RTGS.
- f. Menginput transaksi melalui EDC berupa tarikan dan setoran nasabah, input pin ATM dan reset pin ATM.
- g. Mengelola ruang *vault* (khasanah) yaitu membuat registrasi keluar masuk *vault*.

7. *HR and General Affair Staff*

Tugasnya:

- a. Mengurus dan menyediakan barang untuk keperluan kantor/karyawan yang meliputi barang-barang cetakan / tulis menulis konsumsi peralatan listrik, air, kendaraan dan lain-lain.
- b. Mencatat semua penerimaan dan pengeluaran persediaan kantor.

8. *Consumer Loan Section Head*

Bertanggung jawab dalam pemberian kredit di cabang Tasikmalaya, dengan dibantu oleh *Relationship Officer*

9. *Relationship Officer Staff*

Tugasnya:

- a. Melakukan kegiatan pemasaran produk kredit untuk memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang ada sesuai dengan target yang telah ditentukan.
- b. Membuat daftar *check list* calon debitur, aktif melakukan kunjungan dengan calon debitur.
- c. Melakukan pengawasan perkembangan pembayaran kredit dan usaha debitur.
- d. Memastikan seluruh debitur telah memenuhi kewajibannya terhadap bank setiap bulannya
- e. Melayani kebutuhan dan keluhan nasabah dalam perkembangan usaha nasabah yang terkait dengan bank.
- f. Pembuatan payroll.
- g. Membuat rekap tagihan bulanan.
- h. Memberikan usulan perbaikan terhadap program marketing/promosi yang sedang dilakukan di Kantor Cabang.
- i. Melakukan kegiatan tindak lanjut setiap temuan pemeriksaan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit).
- j. Penagihan kewajiban kredit terhadap debitur/bendahara.

10. *Asisten Sales Manager (ASM)*

Bertanggung jawab mengenai produk tabungan, deposito dan produk lainnya. Dalam pelaksanaannya ASM dibantu oleh *Funding Officer Staff*.

11. *Funding Officer Staff*

Tugasnya:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk yang sesuai, serta melakukan penetrasi (pengendalian) pasar.
- b. Mengelola account nasabah sesuai dengan servis standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga sehingga membuat mereka loyal terhadap bank dimana seorang funding officer bekerja.

12. *Credit Support Section Head*

Bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan berkas dan persyaratan pengajuan kredit di Bank Woori Saudara Tasikmalaya.

13. *Reporting and Documentation Staff*

Tugasnya:

- a. Memeriksa kelengkapan serta keabsahan dokumen kredit baru / rehab serta *review* plafond.
- b. Induk kredit konsumen / komersial debitur KC / KC.
- c. Melakukan registrasi pengajuan kredit baru / rehab serta *review* plafond induk (sesuai limit kredit).

- d. Melakukan pembukaan fasilitas kredit baru / rehab
- e. Penataan dan penyimpanan master file kredit aktif beserta jaminan / agunan debitur.
- f. Melakukan registrasi Surat Prinsip Persetujuan Kredit (SPPK).
- g. Pemeriksaan berkala atas jaminan / agunan pada vault / fillingcabinet atau tempat penyimpanan.
- h. Pembuatan laporan intern.
- i. Pengimputan sistem informasi debitur baru, perpanjangan dan lunas

14. *Loan Monitoring*

Bagian ini mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan kredit bermasalah, dan melakukan upaya penagihan terhadap debitur yang bermasalah.

3.1.7. Jaringan Usaha

PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk memiliki banyak sekali jaringan usaha seperti kantor cabang, kantor cabang pembantu dan lainnya. PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk memiliki 29 Kantor Cabang yang berada di seluruh Indonesia. Bank Woori Saudara juga memiliki kurang lebih 105 Kantor Cabang Pembantu yang berada di seluruh Indonesia.

Dengan adanya jaringan usaha yang luas ini, diharapkan bisa memudahkan para nasabah dan calon nasabah untuk melakukan transaksi di PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk. Jaringan usaha PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk yang berada di wilayah Kota Tasikmalaya cukup banyak yang sangat memudahkan para nasabah dan calon nasabah untuk melakukan

transaksi maupun lainnya. Jaringan usaha tersebut berada di titik wilayah sebagai berikut:

1. Kantor Cabang Tasikmalaya

Alamat: Ruko Asia Plaza Blok A5 - A6, Jl. HZ Mustofa No. 326 Kota Tasikmalaya. Telepon: 0265 - 2351906 FAX: 0265 - 2352206

2. Kantor Cabang Pembantu Banjar

Alamat: Jl. Letjen Soewarto No. 92, Banjar. Telepon: 0265 - 740557 FAX:0265 - 740558

3. Kantor Cabang Pembantu Singaparna

Alamat: Jl. Raya Timur No. 45 Singaparna. Telepon: 0265 – 543111-3 FAX:0265 - 545074

4. Kantor Caban Pembantu Ciamis

Alamat: Jl. Letjen Samuji Ruko No. 35. Telepon: 0265 - 77222 FAX: 0265 –777860

5. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran

Alamat: Jl. Merdeka No. 195, Kabupaten Pangandaran. Telepon: 0265 22 –630400/630100 FAX: 0265 – 630800

6. Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Alamat: Jl. Perjuangan No. 26 – Kec. Ciawi, Kabupaten Tasikmalaya. Telepon:0265 - 455163 FAX: 0265 – 455167

7. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya

Alamat: Jl. RTA. Prawira Adiningrat No. 214 A. telepon: 0265 – 380510 FAX:0265 – 380356

8. Kantor Cabang Pembantu Karangnunggal

Alamat: Jl. Raya Karangnunggal RT/RW 03/09. Telepon: 0265 – 2584571 FAX: 0265 – 2584572

9. Kantor Cabang Pembantu Kawali

Alamat: Jl. Siliwangi No. 262 RT/RW 01/01 Kawali Mukti (Kawali) Ciamis. Telepon: 0265 – 791560 FAX: 0265 – 791580

3.1.8. Kinerja Usaha Terkini

PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk memiliki banyak penghargaan yang pernah diraih. Penghargaan tersebut banyak dimilikinya dari tahun ke tahun. Penghargaan yang diraihnya mulai dari penghargaan sebagai Mitra Layanan Terbaik Asabri dan lainnya. Penghargaan yang selama ini diraih oleh PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk merupakan hasil dari kinerja yang telah ditempuh oleh PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk. Penghargaan ini juga merupakan sebuah bukti bahwa oleh PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk mampu dan berhasil meningkatkan kinerja yang terbaik untuk melayani nasabahnya dan juga sebagai mitra layanan. Tanpa adanya usaha dan kinerja yang baik, tidak mungkin sebuah perusahaan maupun instansi akan mendapatkan penghargaan yang begitu banyak. Berikut merupakan penghargaan yang diraih oleh PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk beberapa tahun terakhir.



Gambar 3.3. Penghargaan PT. Bank Woori Saudara, Tbk

Sumber: PT. Bank Woori Saudara, Tbk

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis Sosiologis adalah penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan atau penelitian yang berusaha mengkaji efektivitas suatu undang-undang dan hubungannya (korelasi) dengan berbagai gejala atau variable (Amiruddin, 2012: 23). Secara yuridis ditelaah peraturan perihal kegiatan CDD dan EDD pada sektor perbankan beserta pengawasannya baik internal maupun eksternal. Sedangkan dari sudut sosiologis, mencari keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan kegiatan tersebut.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2012:137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang ber sumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer yang diambil langsung dari pihak Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:137) Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Menggunakan data sekunder, karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai data-data terkait dengan CDD dan EDD, berbagai buku atau *e-book*, jurnal atau penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah CDD dan EDD dan dari situs atau website yang berkaitan erat dengan masalah CDD dan EDD.

3.2.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2019:418), menyatakan bahwa wawancara mendalam adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Jenis wawancara yang digunakan oleh penulis adalah wawancara semiterstruktur. Wawancara dilakukan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya melalui *teller*, *Customer Service* dan nasabah PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk. KCP Manonjaya

2. Dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur Ilmiah.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam pebelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phi chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun

dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.