

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi atau Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi atau Unit Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan *share* perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi atau Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Hingga saat ini Bank BJB Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 10 (sepuluh) kantor cabang, kantor cabang pembantu 53 (lima puluh tiga), 3 Mobil Kas Keliling, jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 77.000 jaringan ATM.

Untuk menindaklanjuti perihal keputusan Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank BJB Syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Saat pendirian Bank BJB Syariah pemodal menyetorkan uang sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham Bank BJB Syariah dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. dan PT Global Banten *Development*, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global *Development* sebesar Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Bank BJB Syariah beroperasi pada tanggal 6 Mei 2010 setelah mendapat SK Gubernur BI Nomor. 12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 tentang Pemberian Izin Usaha PT. Bank Jabar Banten Syariah. Berkat komitmen yang kuat maka dilakukanlah tambahan dana setor pada tahun 2011. PT Banten Global *Development* menambahkan dana sebesar 7.000.000.000.00 (tujuh miliar rupiah) sehingga saham seluruhnya menjadi 507.000.000.000,00 (lima ratus tujuh miliar rupiah), dengan pembagian total milik PT Banten Global *Development* sebesar 12.000.000.00,00 (dua belas miliar rupiah) dan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten sebesar 495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima miliar rupiah) dan telah mendapat pengesahan dari

Kementrian Hukum dan HAM Nomor. AHU-AH-01.10-23713 tanggal 25 Juli 2011.

Berdasarkan akta Nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS lainnya tahun 2012 pada tanggal 31 Juli 2012 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global *Development* menambahkan modal sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi 609.000.000.000 (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk sebesar Rp.595.000.000.000 (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global *Development* sebesar Rp. 14.000.000.000 (empat belas milyar rupiah). Pendirian PT. Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dalam Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 19 Februari 2014 No.03 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.kn, disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor AHU-AH-04317.AH.01-.10-10438.

3.1.2 Profil Perusahaan

Bank Jabar dan Banten Syariah adalah Bank Pembangunan Daerah dengan layanan ganda pertama di Indonesia. Bank Jabar dan Banten menjalankan sistem perbankan ganda dengan layanan perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank Jabar dan Banten Syariah kini menjadi bank milik pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan Banten. Melansir dari *Company Profil* resminya, Bank Jabar dan Banten Syariah dalam perkembangannya telah berubah status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD).

Bank Jabar dan Banten Syariah adalah bank syariah yang berdiri pada tahun 2000 sebagai anak perusahaan dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Bank Jabar dan Banten Syariah merupakan bank yang memiliki tanggung jawab besar sebagai salah satu pelaku ekonomi Indonesia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas agar mereka menjadi sumber daya nasional yang tangguh dan terbaik, dengan memberikan edukasi atau pendidikan perbankan yang baik, benar, dan sesuai dengan syariah.

3.1.3 Visi dan Misi

Setiap perusahaan memiliki Visi Misi dan strategi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu juga dengan PT. Bank Jabar Banten Syariah sebagai salah satu Bank yang terkemuka dalam menyukseskan program pemerintah terutama dalam bidang pemberian pembiayaan memiliki Visi Misi yang jelas dengan kepuasan nasabah (winarni, 2001). Berikut ini adalah Visi Misi dari Bank BJB Syariah:

A. Visi

Menjadi bank syariah digital utama pilihan masyarakat.

B. Misi

- Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital.
- Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.

- Memberikan nilai tambah yang optimal bagi *Stakeholder* serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
- Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

3.1.4 *Statement* Budaya Perusahaan

Bank BJB Syariah mengenal budaya organisasi dengan sebutan budaya perusahaan. Pada awal pendirian Bank BJB Syariah telah diusung slogan “Mitra Amanah Usaha Masalahah.” Hingga saat ini kutipan kata Masalahah dikembangkan menjadi nilai budaya perusahaan yang dikembangkan oleh Bank BJB Syariah. Berikut adalah budaya perusahaan pada Bank BJB Syariah:

A. Integritas

- Berpikir, berkata dan bertindak terpuji
- Jujur, disiplin dan konsisten

B. Kompeten

- Berkomitmen dan tanggung jawab
- Kerja cerdas, tuntas dan tulus
- Belajar dan bertumbuh

C. Harmoni

- Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan

D. Layanan

- Ramah dan empati

E. Solusi

- Berdampak positif dengan hasil terbaik
- Berorientasi pada nilai tambah

3.1.5 Logo dan Makna Perusahaan

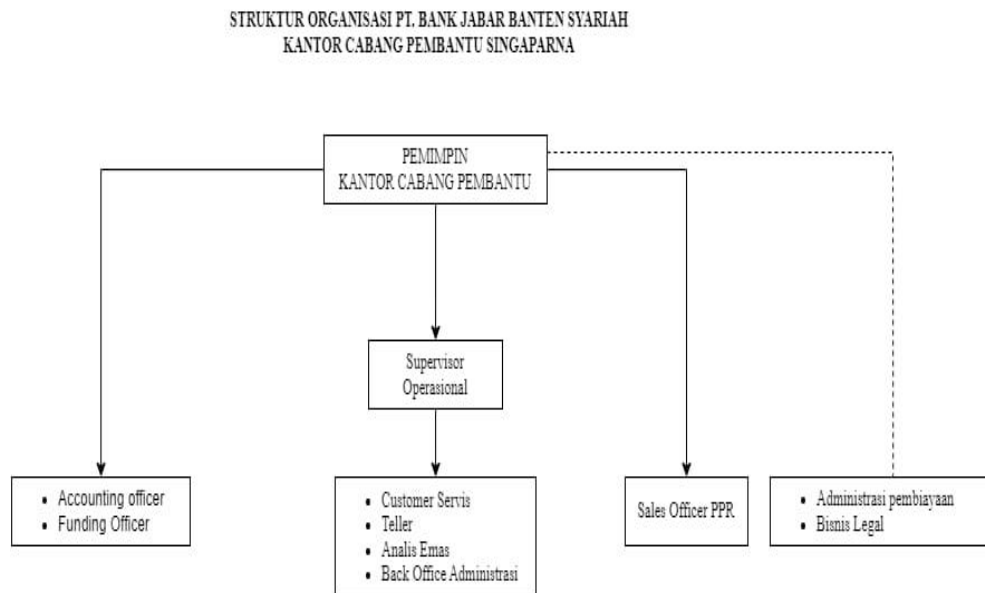


Gambar 3.1 Logo Bank BJB Syariah

Sumber : Bank BJB Syariah

Berdasarkan *guidance identity*, visualisasi dari *call name* dan logo Bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antar bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

3.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Bank BJB Syariah KCP Singaparna

Sumber : Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna

3.1.7 Job description

Dalam menjalankan segala aktivitas perbankan di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna maka diperlukan pemisahan fungsi yang jelas dan tepat. Adapun deskripsi jabatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang Pembantu

- a. Merumuskan, mengembangkan dan mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- b. *Monitoring* dan evaluasi pencapaian target yang ditetapkan secara berkala.

- c. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran KCP secara efektif dan efisien.
- d. Melakukan riset, analisa dan pengumpulan informasi secara proaktif dan berkesinambungan dalam rangka menyusun *business plan* dan analisis potensi bisnis di wilayah kerjanya.
- e. Melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh Direksi.
- f. Memastikan seluruh aktivitas operasional perbankan di KCP dapat berjalan sesuai *Service Quality Level* (SQL) dan *Service Level Agreement* (SLA).
- g. Mensosialisasikan dan memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
- h. Mempromosikan ikon citra positif perusahaan.
- i. Memastikan kualitas administrasi pembiayaan KCP.
- j. Memastikan pelaksanaan operasional di KCP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bank.
- k. Memetakan, mengevaluasi dan melaporkan profil risiko KCP dalam rangka pengendalian penerapan manajemen risiko di KCP.
- l. Melakukan *coaching*, *mentoring* dan *counselling* (CMC) serta merekomendasikan pendidikan atau pelatihan yang dibutuhkan bagi pegawai dibawah koordinasinya dalam rangka pembinaan serta penilaian kinerja.

- m. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- n. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank.
- o. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- p. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi, *review* dan menetapkan keputusan KCP sesuai dengan limit dan kewenangan yang berlaku.

2. *Account Officer*

- a. Mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- b. Meneliti potensi pemasaran produk-produk pembiayaan bank di wilayah kerjanya.
- c. Mempromosikan produk-produk pembiayaan bank melalui kegiatan rutin maupun khusus.
- d. Membuat proposal penawaran produk-produk pembiayaan bank.
- e. Melayani konsultasi mengenai produk-produk pembiayaan bank.
- f. Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan bank.

- g. Melakukan registrasi dokumen pembiayaan bank yang sudah memenuhi persyaratan.
- h. Melakukan analisa *compliance, character, capacity, capital, collateral, condition of economic* syariah terhadap permohonan pembiayaan nasabah.
- i. Melakukan *survei on the spot* ke lokasi usaha nasabah dalam rangka memverifikasi untuk mengukur kelayakan usaha nasabah.
- j. Membuat surat permohonan BI *checking, trade checking*, verifikasi Rencana Anggaran Biaya (RAB), verifikasi objek pembiayaan, verifikasi penghasilan dan gaji serta penilaian jaminan nasabah pembiayaan bank.

3. *Funding Officer*

- a. Mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- b. Meneliti potensi pemasaran produk-produk pendanaan di wilayah kerjanya.
- c. Melaksanakan promosi produk pendanaan melalui kegiatan rutin maupun khusus.
- d. Membuat dan melakukan *daily activity* yang meliputi telemarketing maupun marketing *on the spot*.
- e. Memantau perkembangan portofolio pendanaan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan dan perkembangan DPK (Dana Pihak Ketiga).

- g. Membuat nota dinas permintaan harga khusus atau *special rate* yang diusulkan terhadap nasabah tertentu sesuai dengan pengajuan nasabah.
- h. Membuat nota dinas pembayaran bagi hasil untuk deposito yang jatuh tempo.
- i. Melakukan konfirmasi untuk perpanjangan pendanaan yang akan jatuh tempo.
- j. Melaksanakan layanan khusus berupa kunjungan untuk nasabah tertentu.
- k. Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, termasuk membantu menangani komplain.

4. Manajer Operasional Cabang Pembantu

- a. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran KCP secara efektif dan efisien.
- b. Mengelola pelayanan dan kelancaran operasional transaksi jasa perbankan.
- c. Memantau transaksi sesuai dengan pedoman, prosedur maupun aspek kepatuhan dan legal operasional lainnya yang telah ditetapkan.
- d. Mengkoordinir dan melaporkan pelaksanaan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) di KCP.
- e. Memastikan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah.
- f. Memastikan uang tunai, emas dan surat-surat berharga di Ruang Khasanah sudah diasuransikan *cash in safe* atau *cash in transit*.

- g. Melaksanakan *Customer Due Diligence* (CDD) terkait calon nasabah *High Risk & Politically Exposed Person* (PEP).
- h. Menindaklanjuti setiap order yang disampaikan oleh unit bisnis atas kegiatan-kegiatan yang meliputi *appraisal* agunan internal atau independen, *trade checking*, verifikasi gaji penghasilan, pelunasan pembiayaan, dan lain-lain.
- i. Melakukan verifikasi atas setiap persetujuan *appraisal* agunan, pencairan pembiayaan, pencairan dana dan atas setiap persetujuan yang menjadi kewenangannya.
- j. Mengajukan kebutuhan barang dan jasa untuk KCP serta menetapkan perusahaan jasa yang dibutuhkan untuk KCP.
- k. Mengelola gedung, sarana dan prasarana kantor dan ATM.
- l. Mengkoordinir aktivitas penilaian jaminan atas pembiayaan.
- m. Menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi dan notaris rekanan dalam rangka pembiayaan.
- n. Melaksanakan prosedur pelayanan dan operasional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan unit kerja yang terkait kegiatan operasional KCP.
- o. Memberikan dukungan data dan informasi yang dibutuhkan terkait manajemen risiko.
- p. Membuat analisis perkembangan kinerja KCP untuk menjadi dasar bahan pelaporan.

- q. Menyusun laporan program kerja operasional di KCP perbulan, triwulan, semesteran dan tahunan.
- r. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
- s. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- t. Melakukan *coaching, mentoring dan counselling* (CMC) serta merekomendasikan pendidikan atau pelatihan yang dibutuhkan bagi pegawai dibawah koordinasinya dalam rangka pembinaan serta penilaian kinerja.
- u. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
- v. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- w. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

5. Penilai Jaminan

- a. Melakukan penilaian jaminan terhadap calon debitur atau dalam rangka lelang agunan berdasarkan permintaan dari *Account Officer* (AO) atau unit Penyelamatan dan Penyelesaian Pembiayaan (PPP).

- b. Melakukan penilaian jaminan secara rutin terhadap penilaian yang akan jatuh tempo sesuai dengan ketentuan.
- c. Melakukan permohonan penilaian agunan kepada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP).
- d. Melakukan analisa dan *review* atas penilaian agunan yang dilakukan oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP).
- e. Menyusun berita acara pelaksanaan taksasi agunan.
- f. Melakukan BI *Cheking*, verifikasi gaji atau penghasilan, *Trade checking*, verifikasi Rencana Anggaran Biaya (RAB), verifikasi objek pembiayaan terhadap debitur berdasarkan permintaan dari *Account Officer* (AO).
- g. Menindaklanjuti hasil temuan audit, baik audit Kontrol Internal Cabang (KIC), Divisi Internal Audit maupun eksternal BI, KPK, BPK, DirJen Pajak.
- h. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- i. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
- j. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.

- k. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

6. Administrasi Pembiayaan

- a. Melakukan *entry* data realisasi pembiayaan berikut biaya-biaya provisi, komisi dan asuransi ke dalam *core banking system*.
- b. Menerima berkas dokumen permohonan pembiayaan dari unit marketing yang telah disetujui untuk proses realisasi sesuai syarat-syarat yang sudah disetujui oleh pemutus sesuai limit kewenangannya.
- c. Mengelola pertanggungan asuransi pembiayaan (pembiayaan, jiwa, PHK, agunan) dan proses pengajuan klaim kepada pihak asuransi yang termasuk pada *performing financing*.
- d. Melaksanakan proses pelunasan, pengambilan atau penukaran agunan berdasarkan nota dinas dari unit marketing.
- e. Menyampaikan informasi mengenai data pembiayaan sesuai permintaan unit marketing atau unit layanan.
- f. Mengelola data dan melakukan rekonsiliasi nominatif pembiayaan termasuk pada nominatif pembiayaan *end user executing* atau *chanelling*.
- g. Melakukan pemotongan angsuran melalui rekening bendahara instansi maupun rekening perorangan.
- h. Melakukan pencetakan dan pendistribusian tagihan bulanan sesuai permintaan dari nasabah.

- i. Mengelola kelengkapan aspek operasioanal seperti penyimpanan dokumen asli jaminan, pengikatan dan salinan dokumen pembiayaan beserta kelengkapannya pada lemari khasanah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Melakukan proses addendum pembiayaan sesuai permintaan unit marketing.
- k. Melakukan rekonsiliasi data nominatif pembiayaan dengan pembukuan dalam neraca atau buku besar.
- l. Memberikan informasi mengenai kebutuhan likuiditas untuk pencairan pembiayaan kepada unit kerja operasional.
- m. Merealisasikan dan melakukan pencetakan garansi bank.
- n. Mengelola nominatif garansi bank dan memberikan reminder kepada pihak-pihak yang berkepentingan (nasabah dan terjamin) akan atau telah jatuh temponya garansi bank.
- o. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- p. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP.
- q. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.

7. Hukum dan Kepatuhan Operasional

- a. Membuat perjanjian kerjasama (PKS) dengan notaris untuk memproses perjanjian kerjasama dengan instansi perihal Pembiayaan

Kesejahteraan Pegawai (PKP) dan PKS lainnya untuk kebutuhan bisnis KCP.

- b. Memeriksa kelengkapan dokumen dan hasil analisis dokumen pembiayaan dari unit marketing.
- c. Membuat *prebooking* memorandum yang merupakan hasil *review* atas dokumen pembiayaan yang disesuaikan dengan ketentuan untuk dimintakan persetujuan kepada atasan.
- d. Membuat akad pembiayaan setelah dokumen-dokumen, jaminan dan *prebooking* memorandum yang diperlukan notaris lengkap.
- e. Melaksanakan pengikatan akad oleh notaris yang dihadiri oleh nasabah atau pihak-pihak yang terkait pembiayaan dan pihak bank.
- f. Membuat Nota Persetujuan Pembukuan (NPP) untuk pembiayaan yang memenuhi persyaratan dan pengikatan pembiayaan secara notarial maupun bawah tangan.
- g. Mengelola proses pengikatan pembiayaan berupa pengikatan akad, agunan yang bersifat notarial maupun bawah tangan.
- h. Membuat perjanjian kerjasama dengan notaris rekanan.
- i. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- j. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- k. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

- l. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
- m. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.

8. *Back Office Administrasi*

- a. Menyelesaikan klaim jaminan terhadap nasabah wanprestasi.
- b. Melaksanakan transaksi kliring debit dan kliring kredit.
- c. Menerima dan memproses pengiriman transaksi kliring yang masuk maupun keluar di Sistem Kliring Nasional (SKN).
- d. Memproses pengiriman transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS) yang keluar di sistem *Real Time Gross Settlement* (RTGS).
- e. Melakukan pemindah bukuan dari rekening nasabah ke rekening perantara kliring atau *Real Time Gross Settlement* (RTGS).
- f. Melakukan registrasi atas warkat tolakan kliring di KCP penyelenggara kliring online.
- g. Melakukan proses pemindahbukuan baik untuk kebutuhan transaksi *payroll* nasabah maupun transaksi lainnya.
- h. Membuat surat keterangan selisih warkat debit yang dikirim dengan yang diterima kepada bank pengirim warkat.
- i. Melakukan rekonsiliasi rekening perantara kliring debit.

- j. Melakukan rekonsiliasi data nominatif giro, tabungan dan deposito dengan pembukuan dalam neraca atau buku besar.
- k. Membuat nota dan *encode* warkat nota debet, *input* di sistem SKN dan mengirimnya ke bank tujuan bila terjadi tolakan luar kliring.
- l. Memproses penempatan dan pencairan deposito melalui pemindah bukuan rekening nasabah.
- m. Menjurnal transaksi terkait dengan proses kliring pada sistem *Online integrated banking system* (OLIBS) di KCP penyelenggara kliring online.
- n. Membuat surat keterangan selisih warkat debet yang dikirim dengan yang diterima kepada bank pengirim warkat.
- o. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
- p. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- q. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
- r. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.

- s. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

9. *Customer Service*

- a. Melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan jasa perbankan
- b. Melayani pembukaan, penutupan, pemeliharaan rekening giro, tabungan, deposito dan Rekening Koran nasabah.
- c. Melayani penerbitan buku tabungan, ATM, Cek atau Bilyet Giro, layanan *Mobile Banking*, blokir rekening sesuai dengan ketentuan.
- d. Mengelola administrasi bilyet deposito, Cek atau Bilyet Giro termasuk rekonsiliasi fisik bilyet deposito, Cek atau Bilyet Giro dengan pencatatan pada sistem bank.
- e. Melayani permintaan informasi saldo dana nasabah yang datang.
- f. Melayani permohonan pendaftaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelunasan haji.
- g. Melaksanakan pencetakan rekening koran nasabah giro tiap awal bulan.
- h. Melayani pembuatan Surat Keterangan atau Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.
- i. Melayani permohonan pembuatan, distribusi dan penutupan kartu ATM instan atau regular.
- j. Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.
- k. Menyusun Laporan Pengaduan dari nasabah.

- l. Melakukan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Bank dan Dukungan Bank sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) dan ketentuan.
- m. Melakukan *scanning* spesimen rekening giro ke dalam sistem.
- n. Melayani permohonan pembuatan Cek atau Bilyet Giro.
- o. Menerima permohonan Bank Garansi dari nasabah.
- p. Mengelola penyimpanan seluruh berkas-berkas permohonan pembukaan rekening nasabah.
- q. Menerapkan standar *service quality* sesuai yang ditetapkan.
- r. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- s. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
- t. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- u. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi, *review*.

10. Teller

- a. Menerima uang dari Manajer Operasional untuk modal awal transaksi.

- b. Memproses transaksi setoran tunai.
- c. Memproses transaksi tarik tunai.
- d. Memproses pencairan cek bank bjb syariah
- e. Menerima setoran tunai untuk *Real Time Gross Settlement* (RTGS) dan kliring.
- f. Memeriksa spesimen nasabah sebelum transaksi.
- g. Mencocokkan fisik uang dengan data pada sistem.
- h. Melaksanakan prinsip-prinsip *Know Your Customer* (KYC) dalam aktivitas *teller* sesuai ketentuan.
- i. Melayani dan mengelola setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui transaksi non-tunai.
- j. Melakukan penyortiran uang layak edar dan tidak layak edar.
- k. Menyelesaikan laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
- l. Mengarsipkan seluruh *voucher* kedalam jurnal harian.
- m. Menjaga kerahasiaan data nasabah.
- n. Mempraktekan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.
- o. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- p. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.

- q. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- r. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

11. Analis Emas

- a. Melayani kebutuhan informasi mengenai produk Mitra Emas.
- b. Menerima berkas pengajuan permohonan Mitra Emas.
- c. Memeriksa barang jaminan berupa emas dari kadar emas, berat jenis, taksasi nilai, keaslian dan kualitas emas.
- d. Menginformasikan kepada nasabah perihal perubahan ketentuan produk mitra emas dan harga standar emas terbaru.
- e. Memproses realisasi pencairan dana mitra emas ke rekening nasabah.
- f. Melakukan konfirmasi mitra emas jatuh tempo kepada staf administrasi *Pawnbroking Appraiser* (PBA).
- g. Melakukan penagihan bersama-sama dengan bagian pemasaran.
- h. Melaksanakan pelelangan atau penjualan barang jaminan milik nasabah bermasalah.
- i. Mencetak jurnal harian atau transaksi harian.
- j. Mengelola agunan berupa emas bersama Manajer Operasional untuk disimpan di Ruang Khasanah.
- k. Memeriksa jumlah fisik agunan emas berdasarkan data nominatif setiap akhir bulan bersama Kontrol Internal Cabang.

- l. Melakukan pendebetan *ujrah* mitra emas pada saat tanggal jatuh tempo.
- m. Memproses pelunasan mitra emas.
- n. Mempraktekan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.
- o. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- p. Membuat dan melakukan pelaporan KCP sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
- q. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
- r. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
- s. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas KCP melalui pelaksanaan evaluasi, *review*.

3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan

Bank BJB Syariah menawarkan layanan perbankan yang berbasis syariah dengan jaringan usaha kegiatan yang luas dan terintegrasi. Melalui pembiayaan syariah, penghimpunan dana, layanan perbankan, dan pengelolaan investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, bank ini memberikan kontribusi signifikan dalam memajukan ekonomi berbasis syariah di Indonesia.

Dengan mengutamakan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek operasionalnya, Bank BJB Syariah telah berhasil memberikan pelayanan yang holistik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memberikan nilai tambah yang berkelanjutan bagi nasabah dan perekonomian secara keseluruhan.

Tabel 3.1 Jaringan Usaha Kegiatan Bank BJB Syariah

NO	UNIT	ALAMAT	NO TELP
	Kantor Pusat	Jl. Braga No. 135, Kota Bandung, Jawa Barat	022-4202599
I	KC Bandung Pelajar Pejuang	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.54 Kota Bandung, Jawa Barat	022-7316408, 7306745, 7306562, 7308062
1	KCP Soreang	Jl. Raya Soreang Banjaran No.11 Soreang Kab. Bandung, Jawa Barat	022-5892951
2	KCP Garut	Jl. Ciledug No.77 Kab. Garut, Jawa Barat	0262-546045
3	KCP Rancaekek	Jl. Raya Bandung Garut KM 21 No 26 b Rancaekek Kab. Bandung, Jawa barat	022-7791821
4	KCP Sumedang	Jl. Mayor Abdurahman No. 127 Kel. Kotakaler Kab. Sumedang, Jawa Barat	0261-203207
5	KCP Bojongsoang	Jl. Raya Bojongsoang No. 87B RT.04 RW. 09 Desa Bojongsoang Kec. Bojongsoang Kab. Bandung, Jawa Barat	022-88887672, 022-88887671
6	KCP Arcamanik	Jl. A. H. Nasution No.94B Kel. Sukamiskin Kec. Arcamanik, Kota Bandung	022-7233698
7	KCP Mohamad Toha	Jl. Mohamad Toha No.161, Kel. Cigereleng, Kec. Regol, Kota Bandung	022-5223367
8	KCP Majalaya	Jl. Babakan No.91A, Desa Majasetra, Kec. Majalaya, Kab. Bandung	022-5952439
9	KK UIN Sunan Gunung Djati	Jl. A.H. Nasution No. 105 Cibiru Gedung Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Jawa Barat	022-63737529
II	KC Tasikmalaya	Jl. Sutisna Senjaya No.77 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat	0265-311952, 311962, 311963, 311678
1	KCP Banjar	Jl. Kantor Pos No.38 Kota Banjar, Jawa Barat	0265-745902
2	KCP Singaparna	Jl. Raya Timur No. 69 Cikiray, Desa Singaparna, Kec.Singaparna, Kab.Tasikmalaya, Prov. Jabar	0265-543292
3	KCP Bantarkalong	Jl. Raya Simpang No 76A RT/RW. 07/04 Desa Simpang Kec. Bantarkalong Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat	0265-580607, 0265-580575
4	KCP Ciawi	Kawasan Ruko Ciawi Jalan Pelita 1 Blok Cidemang/Kavling No. 1, Desa Pakemitan Kec. Ciawi Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat	0265-452218
5	KCP Cikurubuk	Jl. A. H. Witono, Pasar Cikurubuk Komplek 1, Ruko Blok C 19, Kel. Linggajaya Kec. Mangkubumi, Kota Tasikmalaya	0265-334547
6	KCP Ciamis	Komplek Ruko Terminal Jl. Letnan Samudji No 45 RT 03/20 Kel Sukamulya Kecamatan/Kabupaten Ciamis	0265-771621
7	KK Jasa Kartini	Jl. Otto Iskandardinata No. 15 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat	0265-7090049
III	KC Cirebon	Jl. Siliwangi No. 100 Kel/kec Kejaksan Kota Cirebon, Jawa Barat 45123	0231-232528
1	KCP Kuningan	Jl. Jendral Sudirman No.7 Kec. Kuningan Kab. Kuningan, Jawa Barat	0232-876466
2	KCP Jatibarang	Jl. Siliwangi 16 Blok B, Kec. Jatibarang, Jawa Barat	0234-5357276, 5357277
3	KCP Majalengka	Jl. KH. Abdul Halim No. 26, Kec.Cigasong, Kab.Majalengka, Prov. Jabar	0233-8287184
4	KCP Sumber	Jl. R. Dewi Sartika Blok Pon, Kel.Sumber, Kec. Sumber, Kab.Cirebon, Prov. Jabar	0231-322324
5	KCP Arjawinangun	Jl. By Pass Arjawinangun, Desa Junjang Kec. Arjawinangun, Kab. Cirebon	0231-350049
6	KCP Patrol	Jl. Raya Patrol, Desa. Patrol, Kecamatan Patrol, Kab. Indramayu	0234-611191/611192
7	KCP Pabuaran	Jl. Raya Pabuaran Wetan No.12, Kec. Pabuaran, Kab. Cirebon	0231-8665588,8665500
8	KCP Indramayu	Jl. Jend. Sudirman No.85 Kel. Lemah Abang Kec. Indramayu Kab. Indramayu, Jawa Barat	0234-277400

IV	KC Bogor	Jl.Raya Pajajaran No. 35, RT.02,RW.04, Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat	0251-8358727
1	KCP Cibinong	Jl Cibinong City Centre Blok A 28, Kelurahan Pekansari, Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	021-87907007
2	KCP Jembatan Merah	Jl. Veteran No 28 Kec. Bogor Tengah, Jawa Barat	0251-8641414
3	KCP Cianjur	Jl. Ir. H. Djuanda No 63 Kp. Selakopi RT/RW. 01/14 Kel. Pamoyanan Kec. Cianjur, Kab. Cianjur, Jawa Barat	0263- 2293540, 2293368
4	KCP Sukabumi	Jl. Jend. Soedirman No. 80 A Sukabumi	0266-226981/212201
5	KCP Palabuhanratu	Jl. Siliwangi No. 22 Kelurahan Palabuhanratu, Kecamatan Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat	026-66448464
V	KC Serang	Jl. Jend. Ahmad Yani No.34 Blok A 4-5, Kel. Cipare Kec. Serang Kota Serang, Banten	0254-205151, 212201
1	KCP Cilegon	Jl. Sultan Ageng Tirtayasa no 25 Jombang Kali Kota Cilegon, Banten	0254-392078
2	KCP Pandeglang	Jl. Raya Serang Km.01 No. 15A Kab. Pandeglang, Banten 42231	0253-5207310
3	KCP Rangkasbitung	Jl. Multatuli No 34 C Kec. Rangkasbitung Kabupaten Lebak	0252-204440
VI	KC Bekasi	Jl. Ir. H. Djuanda No.124 Kota Bekasi, Jawa Barat	021-8811341-8810942-8800002
1	KCP Cikarang	Jl. RE. Martadinata No4 RT 02/02 Karang Baru Kec. Cikarang Utara Kab. Bekasi, 17530 Jawa Barat	021-89106642-89106563
2	KCP Karawang	Jl. Kertabumi No.60 B-C, Kel. Karawang Kulon, Kec. Karawang Barat, Kab. Karawang, Prov. Jabar	0267-8453567
3	KCP Cikampek	Jl. Ir. H. Juanda , Kel.Sarimulya, Kec. Kotabaru, Kab. Karawang, Prov. Jabar	0264-8388341, 8388342
4	KCP Pondokgede	Jl. Jatiwaringin No. 3 Pondokgede Kota Bekasi, Jawa Barat	021-84972046,84972042
5	KCP Harapan Indah	Ruko Sentra Niaga Boulevard Hijau Blok SN 1 No.1 Pejuang, Medan Satria, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat	021-88974830
6	KCP Tambun	Jl. Sultan Hasanudin No. 5 Mekarsari Kec Tambun selatan Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17510	021-88395381 - 88395383
7	KCP Cikarang Central City	Ruko Cikarang Central City Blok B No. 19, Jl. Raya Cibarusah KM 10 No. 88 Cikarang Selatan, Kab. Bekasi, Jawa Barat	021-89774867
8	KCP Bantargebang	Jl. Raya Narogong Km 11 no 35 RT. 02 RW.10 Bantargebang Kota Bekasi, Jawa Barat	021-82602902
VII	KC Jakarta Soepomo	Jl Prof. Soepomo, SH. No. 72 A, 72 B, 72 C, Kelurahan Menteng Dalam, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan	021 - 8297048/8297071
1	KCP Rawamangun	Jl. Balai Pustaka Timur No 8 Blok. GG Rawamangun Jakarta Timur, DKI Jakarta	021-29378951 / 29378952
2	KCP Kramatjati	Jl. Dewi Sartika No.139 A, Kelurahan Cawang, Kecamatan Kramatjati, Jakarta Timur	021-8099836
VIII	KC Bandung Braga	Jl. Braga No. 135 Kota Bandung, Jawa Barat	022-4202504
1	KCP Subang	Jl. Otto Iskandardinata No. 25 Subang	0260-415446
2	KCP Sukajadi	Jl. Sukajadi No.70 Kota Bandung, Jawa Barat	022-2042170
3	KCP Purwakarta	Jl. KK. Singawinata No.2, Kel.Nagritengah, Kec. Purwakarta, Kab. Purwakarta	0264-8223388, 8223377
4	KCP Kopo	Jl. Taman Kopo Indah I No.100A, Komplek Gedung Merlin, Kec. Margahayu, Bandung, Jawa Barat	022-5407389
5	KCP Jamika	Jl. Jamika No. 99D Kelurahan Babakan Tarogong Kec. Bojongloa Kaler Kota Bandung, Jawa Barat	022-6046084
6	KCP Lembang	Jl. Raya Lembang No. 374 A-B Lembang Kab. Bandung Barat, Jawa Barat	022-82782099
7	KCP Padalarang	Jl. Raya Purwakarta No.68B, Desa. Kertamulya, Kec. Padalarang, Kab. Bandung Barat	022-86815127
8	KCP Cimahi	Jl. Cibabat no. 421A, Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat	022-6631487
IX	KC Tangerang	Ruko Tangerang City Blok D12 dan 15 Jl Jendral sudirman No 1 Cikohkol Kota Tangerang, Banten	021-55780122
1	KCP Ciledug	Jl. HOS Cokroaminoto No.62 D Kelurahan Karang Timur Kec Karang Tengah (Ciledug) Kota Tangerang, Banten	021-7313492,7313493
2	KCP BSD Tangsel	Ruko Golden Boulevard Q No.1, Jl Pahlawan Seribu, BSD	021-29329990/29329991
3	KCP Ciputat	Jl. Ir. H. Juanda No. 136, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten	021-7497899
X	KC Depok	Jl. Margonda Raya No.483A Kota Depok, Jawa Barat	021-29402366, 29402367
1	KCP Cibubur	Ruko Citra Gran Blok R.03 Nomor 18-19, Jl.Alternatif Cibubur KM 4, Kel.Jatikarya, Kec.Jatisampurna, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat	021-84303138
2	KCP Sawangan	Jl. Raya Ciputat Parung No. 1 Kav. 17, Kel. Bojongsari, Kec. Bojongsari, Kota Depok	0251-8616225

Sumber : Website Bank BJB Syariah

3.1.9 Kinerja Usaha Terkini

Kinerja usaha merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan. PT. BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang perbankan syariah telah berhasil membantu masyarakat dalam mencapai keinginannya untuk melaksanakan rukun Islam ke-5 (lima) yaitu ibadah haji. Sesuai dengan salah satu misi Bank BJB Syariah yakni “Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji” (Agustin, 2021).

Salah satu pencapaian keberhasilan tersebut dibuktikan dengan menjadi Kantor Haji Terbaik ke-3 (tiga) pada tahun 2021. Dalam hal membangun kepercayaan masyarakat Bank BJB Syariah bersama-sama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama dalam konteks keuangan haji, hal tersebut diharapkan dapat memberikan akses yang lebih baik dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam kepada yang ingin melaksanakan ibadah haji.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Meleong (2010:8) metode penelitian yaitu suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Artinya cara ilmiah disini berarti kegiatan penelitian yang berdasarkan ciri ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

3.2.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif. Menurut Margareth (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis dan Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diambil dari hasil wawancara dan observasi kepada pengelola Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Jenis Sumber Data yang digunakan dikelompokkan menjadi 2 (dua) sesuai sumber data penelitian. Adapun Jenis Sumber data antara lain:

1. Data primer

Menurut Meleong (2010:256) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penulis menggunakan catatan hasil wawancara dari informan untuk informasi mengenai topik yang diteliti sebagai data primer pada penelitian ini.

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

2. Data Sekunder

Menurut Meleong (2010:258) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah Undang-Undang Perbankan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai analisis penyelesaian pembiayaan macet.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran mengenai penyelesaian pembiayaan macet pada produk pembiayaan kesejahteraan pegawai (PKP) dan solusi yang dilakukan dalam penyelesaian penyelesaian pembiayaan macet tersebut pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cermat dan sistematis, penulis melakukan pencarian, pencatatan, dan pengumpulan data secara objektif dan sesuai dengan realitas lapangan. Penulis juga melakukan observasi terhadap proses penyelesaian pembiayaan macet serta melakukan wawancara dengan pihak terkait di lapangan, seperti pengelola bank yang terlibat langsung dalam proses tersebut. Data yang terkumpul melalui

observasi dan wawancara tersebut dijadikan dasar untuk mengembangkan gambaran yang komprehensif mengenai hambatan, proses, dan faktor-faktor yang terlibat dalam penyelesaian pembiayaan macet. Pendekatan pengumpulan data ini memastikan bahwa analisis yang dilakukan nantinya akan didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan dengan konteks penelitian.

2. Reduksi data

Pada tahapan reduksi data, penulis melakukan proses penyaringan dan penyusutan terhadap informasi yang terkumpul dari pengumpulan data sebelumnya. Penulis membuat ringkasan yang menggambarkan inti dari temuan yang relevan dengan penyelesaian pembiayaan macet pada produk pembiayaan kesejahteraan pegawai di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singapura. Hal-hal yang dianggap tidak penting atau tidak relevan dibuang agar fokus analisis tetap terjaga. Pendekatan ini membantu penulis untuk menyajikan informasi dengan cara yang lebih terorganisir dan mudah dipahami, sehingga mempermudah proses interpretasi dan penarikan kesimpulan yang akurat.

3. Penyajian data (*display data*)

Dalam tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disajikan secara beragam, termasuk dalam bentuk uraian singkat, skema, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisis disusun dengan cermat untuk memudahkan pemahaman.

4. Membuat simpulan

Simpulan adalah titik akhir dari segala pembahasan yang telah dilakukan, di mana semua informasi, temuan, dan analisis yang telah dipelajari disatukan dalam pernyataan yang singkat namun padat. Simpulan ini menjadi titik fokus utama di mana kesimpulan atau hasil akhir ditegaskan dengan jelas, memberikan pemahaman yang kuat dan terstruktur terhadap topik yang dibahas. Dengan demikian, penulis membuat simpulan sebagai inti dari keseluruhan pembahasan, menyediakan arah yang jelas dan