

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 *Postspaarbank* diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku*. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI.

Pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengganti namanya menjadi dengan Bank Tabungan Pos. Dan pada tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974

melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka pada 1976 mulailah realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini.

Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), karena Bank BTN sukses dalam bisnis perumahannya melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum.

Sukses Bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit*, pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut.

Berdasarkan kajian *consultan independent, Price Waterhouse Coopers*, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5-544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Badan

Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi PT. Bank Tabungan Negara

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2. Misi PT. Bank Tabungan Negara

- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- c. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
- d. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan*

Bank BTN memiliki 6 *core values* **AKHLAK** yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank BTN. Enam *core values* tersebut merupakan representasi dari budaya Bank BTN, nilai budaya tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam operasional BTN. Dari 6 *core values* tersebut terdapat 18 panduan perilaku AKHLAK bagi BTNers atau pegawai BTN, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Amanah

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

- a. Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

4. Loyal

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

5. Adaptif

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3.1

Logo Bank BTN

(Sumber: PT. Bank Tabungan Negara)

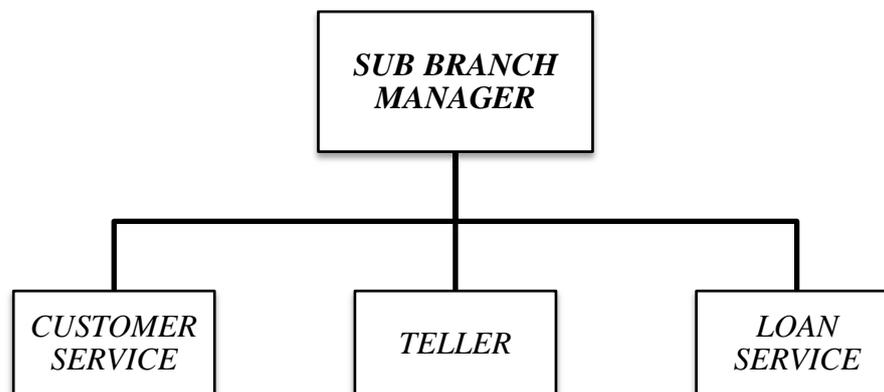
Logo Bank BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi masyarakat.

Bentuk gelombang emas cair yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Warna kuning emas juga dapat menarik perhatian orang, serta terkesan ramah, menyenangkan dan nyaman.

Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*). Warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi dibidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, memimpin (*Command*), dan serius (*Respect*), serta tahan uji (*Reliable*), dasar

pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, dan kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*).

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2

Struktur Organisasi Bank BTN KCP Kuningan

(Sumber: PT. Bank Tabungan Negara KCP Kuningan)

3.1.6 Job Description

1. *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager adalah Kepala Cabang Pembantu yang mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank baik *internal* maupun *external*.
- b. Bertanggung jawab atas terselenggaranya *Good Corporate Government*.
- c. Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha kantor cabang pembantu baik dalam aset laba, kredit serta dana pihak ketiga.

- d. Mengoptimalkan pendayaan tenaga kerja dan peralatan guna meningkatkan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan kerja sama yang baik sehingga tercapai kinerja yang maksimal.
- e. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang pembantu.
- f. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan lainnya dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

2. Teller

Teller mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal dan akhir hari.
- b. Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah.
- c. Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan *entry data* transaksi tunai dan non tunai.
- d. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara fisik uang dengan bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi.
- e. Bertanggung jawab atas terbebasnya kas dari uang palsu atau tidak sah.
- f. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan transaksi harian .
- g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *frontliner*.

3. *Customer Service*

Customer Service mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pencapaian target dana, kredit, *feebased*, dan peningkatan penggunaan fitur produk.
- b. Memastikan efektifitas dan efisiensi pelayanan nasabah dan memastikan bahwa nasabah memperoleh pelayanan.
- c. Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dan memastikan efisien, keakuratan dan kecepatan proses.
- d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan *special rate*.
- e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengkinian data CIF/Nasabah.
- f. Bertanggung jawab atas pemeliharaan data CIF.
- g. Bertanggung jawab atas pelaporan perkembangan penggabungan data CIF.
- h. Bertanggung jawab atas pelayanan administrasi ATM, termasuk pemberian ATM kepada nasabah kredit.
- i. Bertanggung jawab atas pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima.

4. *Loan Service*

Loan Service mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas layanan informasi kredit, pelunasan kredit dan penyelesaian klaim debitur yang berkualitas.

- b. Bertanggung jawab atas proses pemberian kredit KPR atau non KPR sesuai dengan ketentuan bank.
- c. Bertanggung jawab atas kelengkapan data permohonan kredit.
- d. Bertanggung jawab atas *input data* calon debitur ke dalam *database*.
- e. Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelunasan dari debitur telah dilakukan dengan benar, dan menjamin keakuratan dan kecepatan proses kredit.
- f. Bertanggung jawab atas layanan permohonan pembayaran *extra* dan *advance payment*.

3.1.7 Produk Kredit Bank Tabungan Negara

Produk kredit yaitu suatu produk yang berfungsi untuk menyalurkan dana ke masyarakat yang nantinya akan dipergunakan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Produk kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kuningan meliputi:

- 1. Kredit Konsumer
 - a. Pinjaman Bangunan
 - 1) KPR BTN BP2BT

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Bank BTN dengan Kementerian PUPR yang diberikan bersama dengan subsidi

uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk pembelian rumah tapak dan rumah swadaya.

2) KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga ringan dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

3) KPR BTN Mikro

KPR BTN Mikro adalah produk KPR yang membantu nasabah dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor informal.

4) KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari *developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau *second*, pembelian rumah *ready stock*, belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari bank lain.

5) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) BTN

Kredit pemilikan apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau *second*,

pembelian apartemen belum jadi (*indent*) dan *take over* kredit dari bank lain.

6) Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan konsumtif, seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan menjaminkan rumah tinggal, apartemen, atau ruko milik pribadi.

7) Kredit Pemilikan Rumah Toko

Kredit Pemilikan Rumah Toko dari Bank BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko, rukan, ataupun kios.

8) Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN

Kredit ini merupakan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

b. Pinjaman Khusus

1) Bantuan Perumahan PNS

Fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan Tambahan Uang Muka Perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau Bantuan Tabungan Perumahan (BTP) berupa bantuan dana yang tidak dikembalikan.

2) MLT BPJS Ketenagakerjaan – PUMP

Manfaat layanan tambahan berupa pinjaman uang muka perumahan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan proses pengajuan dan pencairan yang cepat dan mudah.

3) MLT BPJS Ketenagakerjaan - KPR Subsidi

Manfaat layanan tambahan berupa fasilitas kredit pemilikan rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

c. Pinjaman Ringan

1) Kredit Ringan (Kring)

Kredit ringan adalah kredit dengan cicilan ringan yang dikhususkan bagi karyawan dari perusahaan atau instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

2) Kredit Ringan (Kring) Pensiun

Fasilitas pinjaman yang ditujukan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI, yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pensiun baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

3) Kredit Swadana BTN

Kredit bagi nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN.

2. Kredit Komersil

a. Pinjaman Usaha

1) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Kredit Modal Kerja Kontraktor digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

2) Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja diperuntukan bagi usaha di bidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual. Dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

3) Kredit Kontruksi Bank BTN

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan untuk pengembangan dalam pembangunan bangunan horizontal maupun bangunan vertikal atau high rise building berikut sarana dan prasarananya.

4) Kredit Kepemilikan Lahan

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli lahan perumahan

bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN.

5) Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha nasabah, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.

6) Kredit Beragunan Simpanan BTN

Kredit Modal Kerja Beragunan Simpanan BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

b. Pinjaman Usaha Mikro Kecil dan Menengah

1) Kredit UMKM

Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah guna pembiayaan usaha produktif.

2) Kredit UMKM Modal Kerja

Kredit UMKM Modal Kerja sebagai solusi modal kerja dalam bidang usaha mulai dari usaha konstruksi, perdagangan, industri, atau jasa, dalam skala UMKM. Kredit UMKM Modal Kerja dapat digunakan untuk pembiayaan usaha mulai dari pengadaan

barang, proses produksi, penjualan dan distribusi, maupun pembiayaan aset lancar lainnya.

3) Kredit Pemilikan Lahan

Kredit Pemilikan Lahan hadir sebagai solusi pembelian lahan baru untuk perluasan bisnis yang digunakan untuk membangun rumah sederhana atau subsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas Kredit Konstruksi BTN.

4) Kredit UMKM Linkage

Program Kredit UMKM Linkage Program merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh pihak Bank kepada Lembaga Linkage (Bank Perkreditan Rakyat atau Koperasi) untuk diteruskan-pinjamkan ke pelaku UMKM yang *feasible* dan belum *bankable* namun yang memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.

5) Kredit UMKM Program Kemitraan

Kredit UMKM Program Kemitraan merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN sebagai solusi pembiayaan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (*non bankable*).

6) Kredit Usaha Rakyat

Kredit modal kerja atau investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM di bidang usaha yang produktif dan layak

namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data yang berbentuk kata-kata dan tidak berbentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

Menurut Sutopo (2006:56), “Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu”. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara langsung dan observasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kuningan.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui arsip-arsip, makalah dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Seperti data profil

perusahaan dan data produk-produk kredit yang diperoleh dari *toolskit* BTN.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

a. *In Depth Interview*

Menurut Sutopo (2006:74), "*In depth interview* adalah metode wawancara mendalam dengan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka langsung dengan atau tanpa menggunakan pedoman".

Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada *loan service* dan *data entry* untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. *Participant Observer*

Menurut Sugiyono (2015:204), "*Participant observer* atau pengamatan merupakan kegiatan dimana peneliti ikut terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian".

Penulis melakukan *participant observer* atau pengamatan, dimana penulis ikut terlibat pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh *loan service* dan *data entry*, serta penulis juga ikut melakukan sebagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh penulis akan lebih lengkap, akurat, dan terperinci.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93), “Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”.

Dalam hal ini, penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan topik penelitian. Studi pustaka ini dimaksud untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif ini memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang penulis gunakan saat penelitian:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah penyederhanaan ataupun penggolongan dengan membuang data yang tidak perlu. Sehingga data-data tersebut dapat menghasilkan informasi yang memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Tahapan reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan ketika kumpulan data yang sudah diperoleh disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Dengan penyajian data ini, maka nantinya data tersebut akan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

4. Kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.