

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah PT. Bank Jabar Banten

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, Beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun Swasta sampai 31 Desember 2010, Bank bjb dan anak perusahaan bank bjb memiliki 44 Kantor Cabang Konvensional, 6 kantor Cabang Syariah, 135 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 15 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 48 Kantor Kas, 42 Payment Point, 1 mobil edukasi, 385 ATM sedangkan pada Bulan Januari 2011 jaringan kantor bank bjb bertambah 1 Kantor Cabang, 36 Kantor Cabang Pembantu, 4 Payment Point, 6 Mobil Edukasi dan 11 ATM Bank bjb telah memiliki nasabah simpanan sebanyak 1.293.157 pihak yang terdiri dari 85,69% nasabah perorangan 13,07% nasabah koprasi dan 1,24% nasabah pemerintah. Selain itu bank bjb juga telah menyalurkan pinjamannya kepada 438,625 debitur diseluruh daerah operasional bank bjb.

➤ Sejarah Pendirian – 1961

Pendirian bank bjb diawali oleh peraturan pemerintah republic Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda Yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding)* yang sebelumnya bergerak dibidang bank hipotek sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun

1960 juncto Akta Nomor 152 tanggal 21 maret 1961 dan Akta Nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 seluruhnya dibuat Notaris Noezhar dan sesuai dengan surat keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan Perusahaan Daerah “PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat” dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000.00

➤ **Perubahaan Badan Usaha – 1978**

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT.Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha di bidang Perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Kerja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha di bidang Perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

➤ **Peningkatan Aktivitas-1992**

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai “Bank Jabar” dengan logo baru.

➤ **Perubahan Bentuk Hukum-1998**

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan Perbankan maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

➤ **Perlunasan Bentuk Usaha (Dual Banking System) – 2000**

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan Perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No.2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan Perbankan dengan sistem Konvensional dan dengan sistem syariah.

➤ **Perubahan Nama dan *Call Name* Perseroan – 2007**

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007

di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*Call name*) Bank Jabar Banten.

➤ **Perubahan Logo & Call Name Perseroan – 2010**

Pemisahan (*Spin off*) Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 Tentang Pemberian izin Usaha PT.Bank Jabar Banten Syariah tertanggal 30 April 2010. Pada tanggal 29 Juni 2010, Perseroan memperoleh Surat Pemberitahuan Efektifnya Pernyataan Pendaftaran dari Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S-5901/BL/2010 untuk melaksanakan penawaran umum perdana saham dengan harga penawaran sebesar Rp.600.00 (Enam ratus rupiah) setiap saham yang dicatatkan dalam Bursa Efek Indonesia pada tanggal 8 Juli 2010. Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 30 Juni 2010 Perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor

1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB pada tanggal 2 Agustus 2010.

Produk-produk Bank Jabar Banten sebagai berikut:

1. Consumer Banking
 - a) Bancassurance
 - b) BJB Deposito Perorangan
 - c) BJB Deposito Suka-suka
 - d) BJB Giro Perorangan
 - e) BJB Kredit Guna Bhakti
 - f) BJB KPR
 - g) Reksa Dana
 - h) Simpeda
 - i) TabunganKu
 - j) BJB Tandamata
 - k) BJB Tandamata Berjangka
 - l) BJB Tandamata Bisnis
 - m) BJB Tandamata Gold
 - n) BJB Tandamata Haji
 - o) BJB Tandamata Purnabakti
2. Micro & Small Business
 - a) Kfw – IEPC
 - b) Kredit Investasi Kepada PDAM
 - c) BJB Kredit BPR

- d) BJB Kredit Kopkar
 - e) BJB KKPE
 - f) BJB Kredit Mikro Usaha
 - g) BJB Kridamas
 - h) BJB KUR
 - i) BJB SRRG
 - j) Kredit Cinta Rakyat Jawa Barat
3. Commercial Banking
- a) BJB Deposito Korporasi
 - b) BJB Garansi Bank
 - c) BJB Giro Korporasi
 - d) BJB Kredit Investasi Umum
 - e) BJB Kredit Modal Kerja
 - f) BJB Kredit Sindikasi
 - g) Pemberian Kredit Kepada Perusahaan Pembiayaan
 - h) BJB Pinjaman Daerah
4. Treasury
- a) Capital Market Product
 - b) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
 - c) Dealing Room
 - d) Foreign Exchange Trading
 - e) Hedging Instrument
 - f) Money Market Account

5. International Banking
 - a) BJB Deposito Valas
 - b) BJB Giro Valas
 - c) BJB Remittance
 - d) SKBDN
 - e) BJB Tandamata Dollar
 - f) Trade Finance & Services
 - g) Bank Koresponden bank bjb
 - h) Nostro Account bank bjb

3.2 Visi dan Misi

1. Visi:

Menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia

Merupakan penjabaran dari keinginan yang kuat dari segenap stakeholder bank bjb untuk membawa bank bjb tumbuh berkembang menjadi salah satu 10 bank terbesar dan berkinerja baik di kancah nasional.

2. Misi:

1. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah
2. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

3.3 Budaya Perusahaan

“Mitra Usaha Menuju Sejahtera”

Sebagai pernyataan dari budaya perusahaan yang tercantum diatas, kami memiliki Pilar-pilar Budaya Perusahaan yang merupakan perjabaran atas Pilar Utama diatas sebagai acuan pokok bagaimana perilaku seluruh jajaran bank **bjb** dalam melakukan bisnisnya.

Pilar-pilar Budaya Perusahaan bank bjb, sebagai berikut :

1. Orientasi kepada pasar
2. Pengelolaan dan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia
3. Pemenuhan kepentingan semua pihak (*stake holder*)
4. Peningkatan kualitas kinerja

Intisari Butir-Butir Perilaku Budaya Perusahaan :

1. Bekerja keras dengan penuh tanggung jawab, jujur dan berdisiplin sebagai wujud dari keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Menguasai sistem dan prosedur, pengetahuan produk/jasa Bank dan menguasai keterampilan menjual serta berperan sebagai Pemasar.
3. Bekerja sebagai wirausahawan, inovatif kreatif, dinamis dan proaktif.
4. Memelihara semangat kerja tim
5. Mampu memberi layanan secara cepat teliti dan ramah
6. Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan Bank.

7. Peduli terhadap masalah yang muncul dan menyelesaikan secara tepat dan cepat.
8. Terbuka terhadap perubahan dengan tetap menjaga pengendalian diri.
9. Bersikap tertib, selalu tampil rapi, tepat waktu, tepat janji dan menjunjung tinggi etika pergaulan.
10. Bekerja secara professional sesuai sistem dan prosedur
11. Bersikap terbuka, memiliki rasa kebersamaan, toleran, dan menjaga keharmonisan antar sesama pegawai.
12. Memahami dan menguasai ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang rahasia Bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan

3.4 Logo dan Makna



Gambar 3. 1 Logo Bank BJB



Gambar 3. 2 Sayap Bank BJB



Gambar 3. 3 Logo Bank BJB

Makna Logo bank BJB

- **Keterangan *Brand Name* bank **bjb****

Brand Name : bank **bjb** adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank **bjb** akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank **bjb** untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

Brand Shape : Jangkauan Pelayanan (Perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank **bjb** memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

Brand Color : Pemilihan warna pada logo bank **bjb** terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank **bjb** yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru muda dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri.

- **Keterangan Warna Logo Bank Bjb**

Calm Water Blue

(Tegas Konsisten Institusional Berwibawa, Teduh, Mapan)

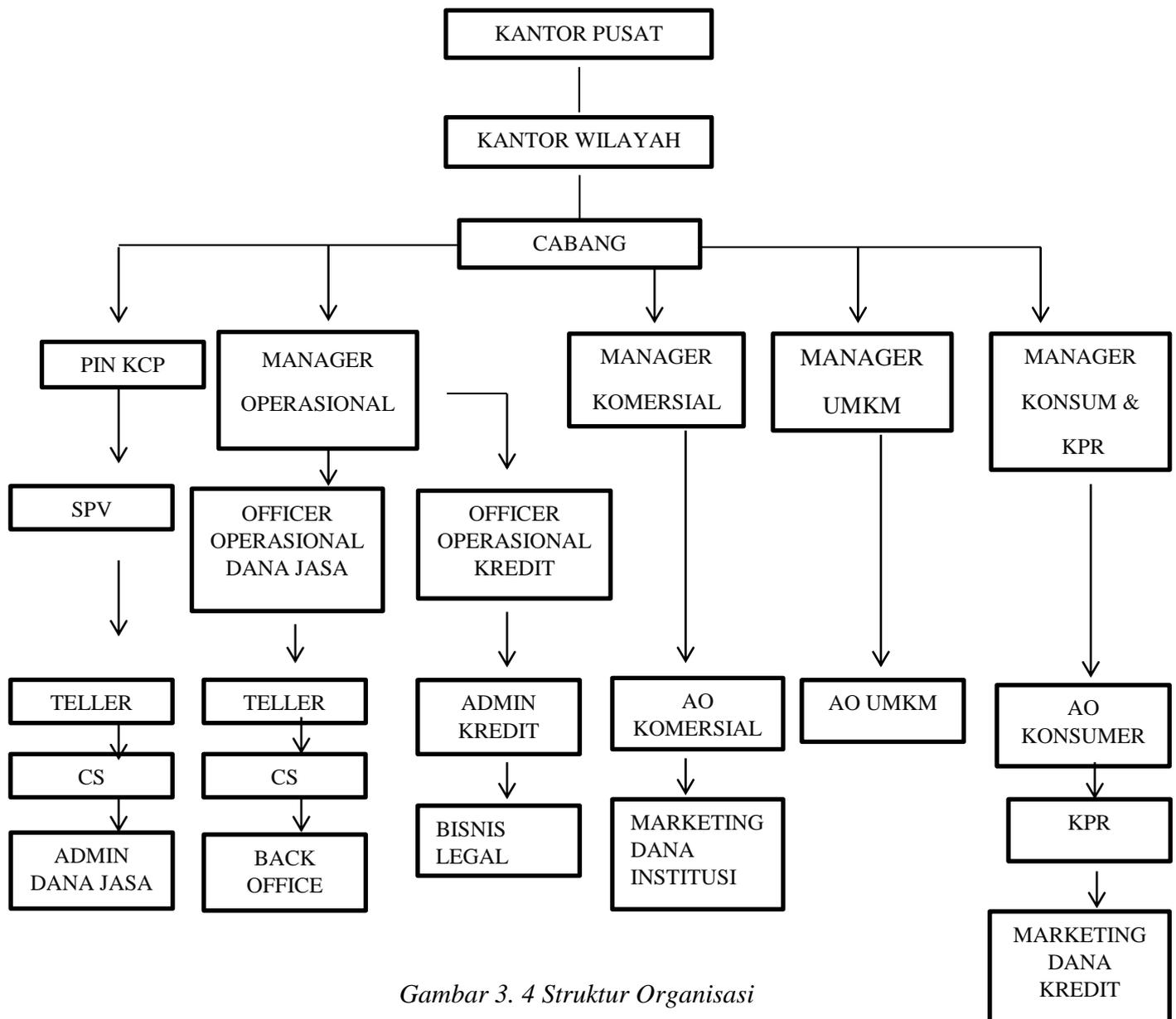
Atmospheric Ambience Blue

(Visioner, Fleksibel, Modern)

Sincere True Yellow

(Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

3.5 Struktur Organisasi



Gambar 3. 4 Struktur Organisasi

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Tbk. Kantor Cabang Singaparna

3.6 Job Description

a. Pimpinan Cabang

1. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan market opportunity
2. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang
3. Pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor
4. Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementasi proses penjualan.

b. Manager Operasional

1. Mengelola usulan pengembangan atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
2. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

c. Officer Operasional

1. Melakukan penyusunan pengajuan usulan pengembangan dan penutupan jaringan kantor
2. Melakukan analisis dan evaluasi performance atau kinerja jaringan-jaringan kantor
3. Monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

d. Officer Operasional Dana dan Jasa

1. Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan aktivitas dikantor cabang termasuk menangani saran atau keluhan nasabah sesuai ketentuan yang

berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah diterapkan.

e. Customer Service dan Teller

1. Customer Service : Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank dan melakukan cross selling serta menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku
2. Teller : Menerima dan melayani transaksi Keuangan nasabah baik tunai dan non tunai sesuai sistem dan prosedur yang berlaku serta didukung layanan prima sesuai.

f. Officer Operasional Kredit

1. Melakukan pengelolaan proses operasional kredit dikantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

g. Administrasi Kredit

1. Melaksanakan seluruh aktivitas operasional berikut pengelolaan administrasi dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

h. Bisnis Legal

1. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup Bisnis bank, operasional dan support dikantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

i. Officer Operasional SDM dan Umum

1. Melakukan pemenuhan kebutuhan barang cetakan, pengelolaan manajemen aktiva tetap, kesekretariatan dan pelayanan internal cabang serta sistem IT sesuai ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya.

j. Manajer Komersial

1. Mengelola penyusutan analisis dan pengajuan kredit didalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit
2. Mengelola pelaksanaan pendaan kredit
3. Mengelola program dan kegiatan maintenance customer atau nasabah
4. Mengelola partnership Bisnis dan stakeholder atau mitra Bisnis
5. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja

k. AO Komersial

1. Menjadi coordinator account officer komersial dan junior account officer komersial melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan sekmen Bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku dan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target Bisnis yang telah ditetapkan.

l. Manager Konsumer dan KPR

1. Melakukan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana dan strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas rencana dan strategi pemasaran.
2. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau keputusan kredit
3. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau penyelamatan kredit
4. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer
5. Melakukan dan mengevaluasi kerjasama dengan mitra bisnis
6. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

m. AO Konsumer dan KPR

1. Melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis konsumer dan ritel berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

n. Manager UMKM

1. Melakukan dan evaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar dan penetapan prioritas peluang pasar
2. Melakukan dan evaluasi proses pengajuan kredit
3. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer
4. Melakukan dan mengevaluasi kerja sama bisnis dengan mitra bisnis
5. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

o. AO UMKM

1. Melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis umkm berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan

p. Pimpinan KCP

1. Mengarahkan penyusunan market mapping dan market opportunity
2. Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pemilihan dan pemantauan
3. Kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit
4. Mengarahkan dan mengkoordinasi pengelolaan aktivitas cash management
5. Mengelola penerapan manajemen risiko unit
6. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan kepada manajemen dan regulator

q. Pimpinan Kantor Kas

1. Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah
2. Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsiliasi saldo kas bank dan melakukan evaluasi realisasi arus kas bank
3. Melakukan analisis evaluasi dan menyusun rekomendasi perbaikan terkait SLA
4. Melaksanakan kegiatan assurance layanan nasabah
5. Melakukan evaluasi assement kepuasan nasabah

6. Melakukan pengawasan proses pengkinian data nasabah dan laporan regular program APU-PPT

r. Manager KIC

1. Monitoring melakukan monitor atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai ketentuan
2. Pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional sebelum dilakukan pengagendaan pemeriksaan
3. Melaksanakan tugas sesuai ketentuan pemimpin
4. Melakukan pemeriksaan terhadap unit kerja

s. Manager PPK

1. Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit dan pembinaan kredit kolektibilitas dan kredit hapus buku jaringan kantor diwilayah
2. Melaksanakan dan mengevaluasi asuransi dan agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantor diwilayah
3. Melakukan dan mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga
4. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja
5. Mengelola penyusunan rencana kerja berikut pengelolaan anggaran
6. Melakukan dan mengevaluasi tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal

3.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Kerjasama BJB

- Pihak BJB mempunyai kemitraan dengan beberapa pelaku UMKM dan pengusaha besar
- BJB mempunyai kemitraan dengan BPR dinasional khususnya Jabar
- BJB mempunyai divisi MAP (Manajemen Anak Perusahaan) diantaranya Perguruan Tinggi, Asuransi Bank Syariah
- Konveksi PGSH kecil, pabrik teh, pabrik gula
- BPR Simpan Pinjam diBPJS LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- Selain kemitraan, ada anak perusahaan yaitu BPJS, Asuransi dan Ekuitas

Prestasi bjb

- Juara 3 pelayanan terbaik
- Penyaluran umum terbaik
- Kredit risiko TOP 2021
- Penyaluran kredit consumer terbanyak
- Pelayanan terbaik terhadap Tasda, Pemkab

Kegiatan Rutin

- BJB Club seperti olahraga badminton, mini soccer, renang, gym
- Pengajuan rutin bulanan
- Santunan anak yatim
- Bukber dan Tasda
- CSR

3.8 Metode Penelitian

3.8.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan penulis guna mencapai sasaran praktek kerja yang diharapkan, maka penulis menggunakan suatu metode, dalam hal ini metode yang digunakan adalah pengamatan (*Observasi Participant*) dan Wawancara mendalam (*Depth Interview*).

Menurut Sutopo (2012 : 56-57) sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak ataupun dokumen-dokumen. Sumber-sumber data dapat yang penulis gunakan ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Sugiyono (2016:156). Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini didapat dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan Prosedur Pemberian Kredit Mikro Utama pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Singaparna.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:308). Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau dokumen.

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu :

1. *In Depth Interview*

Menurut Sugiyono (2016:317) “Mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Observasi langsung

(*Observation Participants*), Menurut Sugiyono (2016:310) “Menyatakan bahwa observasi adalah Dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Dalam metode ini penulis turun langsung ke lapangan dan ikut berperan serta dalam proses kegiatan yang dilakukan perusahaan sehingga penulis dapat mengamati dan mempelajari untuk pengumpulan data penulis.

3.8.3 Studi Pustaka

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan teknik analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu data yang diperoleh yang dikembangkan melalui pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Menurut Sugiyono (2016:133), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu menurut Sugiyono (2016:132) dengan tahapan pengumpulan data yaitu :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrument kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi. Terdapat data yang dapat diamati dan data yang tidak dapat diamati misalnya mengenai perasaan dan hati.

2. *Data Reduktion* (Reduksi Data)

Yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan-laporan lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Dicari tema atau polanya. Jadi laporan sebagai bahan baku mentah dikendalikan. Direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Menurut sugiyono (2017:137) menyebutkan bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam peneliti itu, harus diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi.

4. *Klasifikasi Data* (Penerikan Kesimpulan dan Klarifikasi)

Sejak awalnya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkan. Untuk itu peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Jadi data yang diperoleh dari sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.