

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan

dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga.

Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, dan BNI *Remittance*.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Visi Bank Negara Indonesia

Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja secara berkelanjutan.

Misi Bank Negara Indonesia

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Logo dan Makna PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.



Gambar 3. 1 Logo Bank Negara Indonesia

Sumber: www.bni.co.id

Identitas BNI merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk menerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

2. Simbol 46

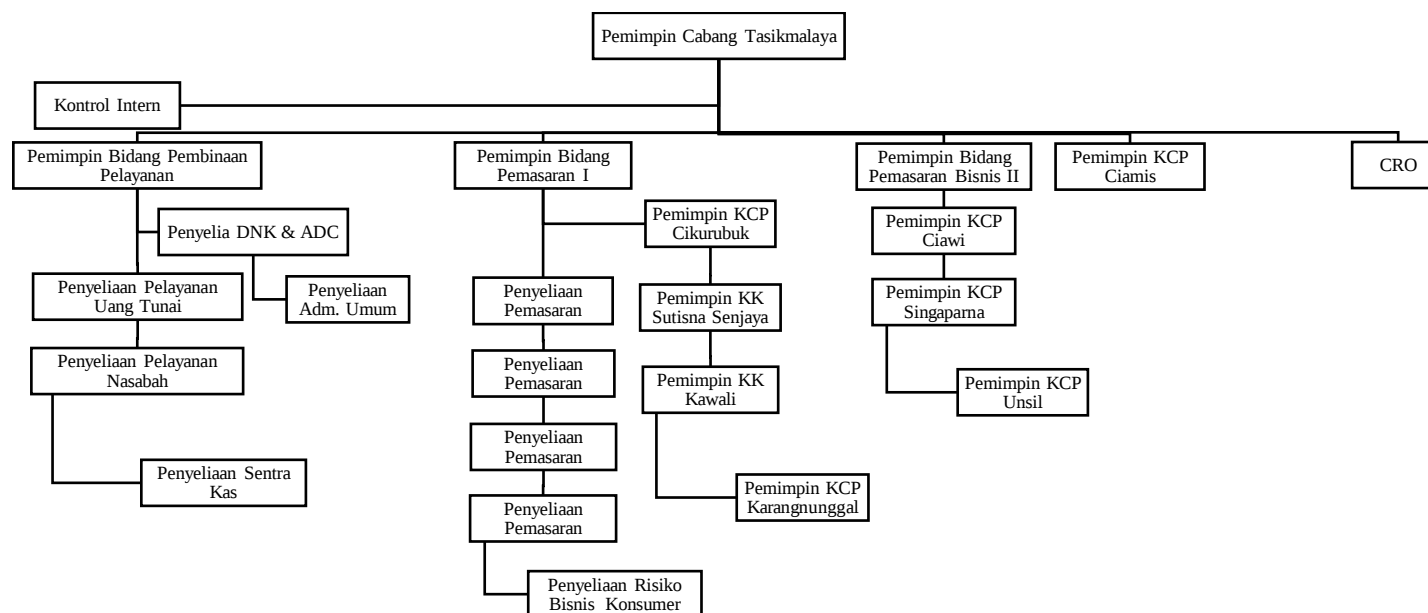
Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur organisasi BNI Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.5 Job Description

1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- 2) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- 3) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/ bukan nasabah.
- 4) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- 5) Melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.
- 6) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- 7) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 8) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- 9) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 10) Mengelola pelayanan transaksi kasi.
- 11) Mengelola kas ATM.
- 12) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

2. Penyedia Kredit

Tugas seorang Penyedia Kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sector usaha yang produktif.
- 2) Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- 3) Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari pimpinan.
- 4) Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau putusan Pimpinan.
- 5) Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- 6) Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

3. Analisa Kredit

Tugas seorang Analisa Kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Meneliti syarat-syarat yang diajukan debitur.
- 2) Pemeriksaan dan penilaian ke tempat usaha debitur, proyek atau tempat lain yang ada kaitannya dengan usaha calon debitur, untuk memperoleh keyakinan bahwa atau kegiatan debitur sesuai dengan laporannya.

- 3) Penyiampaian dokumen hasil analisa kepada Kepala Bagian Kredit untuk mendapatkan pertimbangan dan putusan mengenai kredit tersebut.

4. Administrasi Kredit

Tugas seorang Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan.
- 2) Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit ini.
- 3) Menyiapkan perjanjian kredit dibawah tangan.
- 4) Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit
- 5) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.

5. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.

- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- 7) *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkannya.
- 8) *Teller* harus mengelola, mengadministrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

6. *Customer Service*

Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi sejauh mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- 3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.

- 4) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memberikan Informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 6) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- 7) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

7. Satpam/*Security*

Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- Tugas Satpam di luar bank:
 - 1) Membantu informasi transaksi di ATM.
 - 2) Mengawasi bank dari luar.
 - 3) Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang masih kosong.
 - 4) Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.
- Tugas Satpam di dalam bank:
 - 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
 - 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
 - 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
 - 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

8. PBA (*Personal Banking Officer*)

PBA bertugas sebagai marketing dana ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- 2) Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- 3) Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
- 4) Mengajak nasabah untuk melakukan *top up*.
- 5) Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- 6) Mem-*follow up* produk-produk yang dibeli nasabah.
- 7) Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
- 8) Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

9. *Assistant Branchless Banking*

- 1) Melakukan pemasaran Branchless Banking BNI.
- 2) Melakukan *site visit* dan *Due Diligence* kepada calon Agen46.
- 3) Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada Pemimpin Cabang.
- 4) Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi Manajemen Agen.
- 5) Melengkapi marcomm untuk Agen46.

3.1.6 Aktiva Bank

A. Produk Penghimpun Dana

1. BNI Taplus

Produk BNI Taplus ini akan mendapatkan Kartu Debit BNI yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu Debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya di *merchant-merchant* yang berlogo *Mastercard* baik di dalam maupun di luar negeri.

2. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

3. BNI TAPPA

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota suatu Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas Pegawai/Anggota.

4. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas meliputi *e-banking*, BNI CDM, BNI *Cashles*, dan layanan notifikasi SMS.

5. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Manfaat tabungan ini buku tabungan dan kartu akan tercetak atau nama anak, memberi kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain serta orangtua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi SMS.

6. BNI Pandai

Tabungan BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik *basic saving account* (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.

7. BNI Tapenas

Rencanakan keuangan untuk keluarga Anda sejak dini dengan BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan Anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

8. BNI Dollar

Simpanan dalam mata uang asing (USD/SGD/AUD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.

9. Tabunganku

TabunganKu adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10. BNI Haji

Membantu perencanaan dana kebutuhan Ibadah Haji melalui fasilitas autodebet (sistem setoran tetap) dengan jangka waktu dan jumlah setoran yang fleksibel dari rekening afiliasi BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Giro Rupiah Perorangan. Kemudahan penyetoran dana ke rekening BNI Haji melalui seluruh Kantor Cabang BNI, fasilitas layanan BNI ATM, BNI SMS *Banking* dan BNI *Internet Banking*.

11. BNI Simpanan Pelajar

BNI Simpanan Pelajar (SimPel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

12. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan anda aman dengan tingkat suku bunga yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan kredit, dan tersedia dalam banyak mata uang (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR). Bunga

dari BNI Deposito dapat di transfer ke rekening tabungan giro atau menambah pokok simpanan.

13. BNI Simponi

BNI Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

B. Produk Pembiayaan

1. BNI Griya

BNI GRIYA merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan : Pembelian, Pembangunan/Renovasi, *Top Up*, *Refinancing*, atau *Take Over properti* berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Griya Multiguna

BNI Griya Multiguna adalah Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

4. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat Likuid (antara lain Obligasi Negara Ritel(ORI), Sukuk Ritel (SR), *Fixed Rate* (FR), *Variabel Rate* (VR), dll) kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan *Saving Bonds Retail* (SBR) yang dibeli Nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

5. BNI Fleksi Pensiun

BNI Fleksi Pensiun adalah fasilitas kredit lunak (*soft loan*) yang diberikan kepada Calon Pensiun dan Pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara *trigulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berpakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan prosedur pengajuan dan pemberitan kredit BNI Griya.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data skunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti,

dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:53) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini diperoleh pada saat peneliti sedang melaksanakan kegiatan magang di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:56) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Studi lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. *In Depth Interview* (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Penulis melakukan proses pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung atau *online* (sosmed) kepada pihak terkait yang agar memperoleh keterangan yang di harapkan.

2. Observasi Langsung

Menurut Zainal (2014:85) menyatakan, “Pengertian observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Susilo dan Gudnanto (dalam sugiyono, 2015:136) menyatakan bahwa, “Studi kasus merupakan metode yang diterapkan untuk memahami individu lebih mendalam. Hal ini dilakukan supaya peneliti bisa mengumpulkan dan mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai individu yang diteliti, berikut masalah yang dihadapi supaya dapat terselesaikan dan berkembang lebih baik”.

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal tidak penting.

3. Penyajian data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut.

4. Pengambilan kesimpulan

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

