

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODA PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Negara Indonesia atau yang lebih dikenal dengan 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. Bank BNI juga berusaha untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional yang saat ini marak berkembang, Bank BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham Pemerintah pada tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas pada tahun 2010.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 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 dari Bank BNI sendiri sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional yang dikukuhkan oleh

UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946 atau yang lebih sering kita kenal dengan BNI'46.

Peranan Bank BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke. 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.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinal dimana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak tahun 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi, saat membuka Kantor Kas Pembantu Universitas Siliwangi di Tasikmalaya. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

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 anak perusahaan, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance. Adapun Saham Minoritas yang mendukung layanan BNI adalah PEFINDO (Pemeringkat Efek) , Sarana Bersama Pembiayaan Indonesia (Pembiayaan), KSEI (Kustodian), MIJUHO dan SMBC.



Sumber : <https://www.bni.co.id>

Gambar 3.1.1 Daftar Anak Perusahaan BNI

1.1.2 Visi Dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Visi BNI : *“Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja secara berkelanjutan”*

Dalam rangka menyikapi tugas pokok PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yaitu meliputi organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama merupakan prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi landasan kebijakan dan aturan yang mengarahkan perilaku individu di dalam

perusahaan, maka untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. mengacu kepada visinya yang merupakan pedoman ataupun arahan dalam pelaksanaan tugasnya.

BNI berupaya menjadi bank yang “Unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui *improvement* dan *inovasi* melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

Misi BNI :

Dalam mewujudkan target kedepannya, Bank BNI harus memaksimalkan keinginan-keinginan dari seluruh pihak yang berkepentingan meliputi:

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.

1.1.3 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.



Sumber : id.m.wikipedia.org

Gambar 3.1.3 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Sejak tahun 2004 hingga sekarang, Identitas perusahaan selalu diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak yang lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan perwujudan baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI” yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

- a. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

b. Angka “46”

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

c. Warna

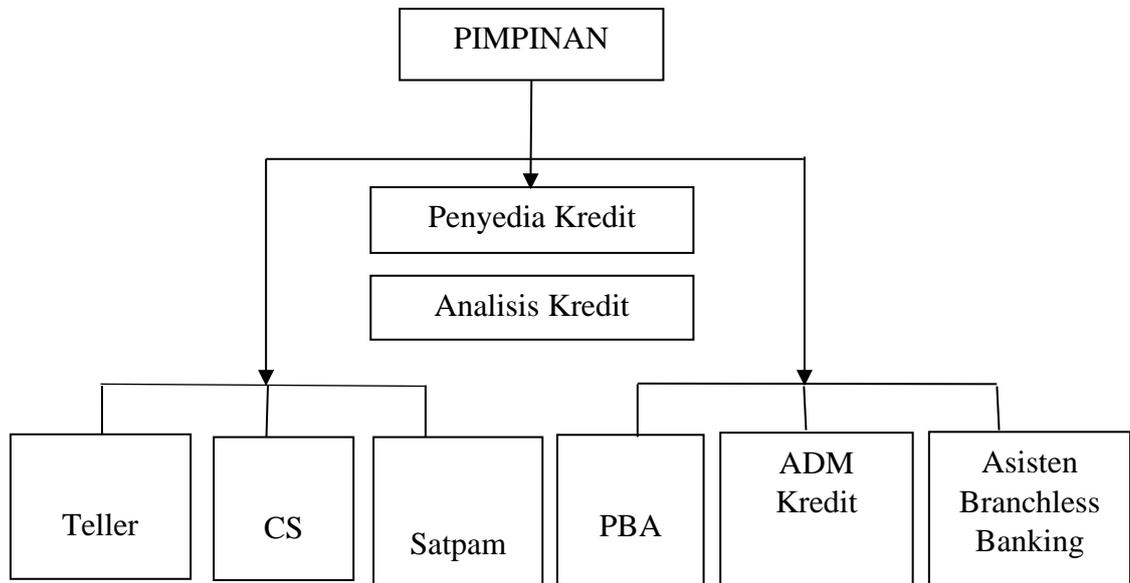
Warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan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

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan

kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Berikut merupakan struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Pangandaran :



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

Gambar 3.1.4 Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi setiap bagan mempunyai bagian masing-masing yang sudah ditetapkan yaitu:

1. Pemimpin

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- a. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya

dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.

- c. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

2. Penyedia Kredit

- a. Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sector usaha yang produktif.
- b. Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- c. Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari pimpinan.
- d. Melaksanakan administrasi lengkap untuk peersiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau keputusan pimpinan.
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- f. Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

3. Analisis Kredit

- a. Menganalisis data pinjaman dan pernyataan keuangan perorangan atau perusahaan, untuk menentukan tingkat resiko mereka, yang berkaitan dengan perpanjangan kredit atau peminjaman uang.
- b. Membuat perbandingan keuangan menggunakan program komputer, untuk mengevaluasi keadaan keuangan klien.
- c. Berkonsultasi dengan klien untuk memberikan solusi keluhan mereka, dan memeriksa transaksi keuangan dan kredit mereka.
- d. Menyiapkan laporan yang isinya termasuk tingkat resiko yang berkaitan dengan perpanjangan kredit atau peminjaman uang.
- e. Membandingkan catatan likuiditas, profitabilitas, dan kredit suatu organisasi yang sedang dievaluasi, dengan organisasi serupa dalam industri dan lokasi geografis yang sama.

4. Teller

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposiy, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- d. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.

- e. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
 - f. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
 - g. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
 - h. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
 - i. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
 - j. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.
5. Customer service
- a. Memberi layanan kepada pihak nasabah. Pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank, maka layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Tidak hanya sampai disitu saja, CS juga wajib paham dengan informasi detail layanan yang diberikan tadi.
 - b. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah. Bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang CS juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
 - c. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Sebagai contoh misalnya, seorang CS bank sebaiknya mampu untuk mencetak buku

tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh customer service.

- d. Tugas lainnya ialah mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah. Tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, bisa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

6. Satpam

- a. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tanduk nasabah mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- f. Memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

- g. Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah criminal.

7. PBA (Personal Banking Officer)

- a. Merekomendasikan dan menjelaskan layanan dan produk perbankan kepada klien berdasarkan kebutuhan mereka.
- b. Mengelola rekening bank klien, termasuk membuka dan menutup rekening, dan mengawasi transaksi.
- c. Menyajikan dan menjual layanan dan produk perbankan kepada klien yang ada dan prospektif.
- d. Merujuk klien ke pakar keuangan internal dan / atau departemen bank terkait, seperti reksa dana, dan manajemen kepercayaan, bila perlu.
- e. Mempersiapkan dokumentasi untuk membuka atau menutup akun, termasuk mendapatkan tanda tangan, dan menetapkan nomor akun, bila perlu.
- f. Memproses aplikasi untuk kartu kredit, brankas, dan permintaan pinjaman.
- g. Memverifikasi detail rekening bank atas permintaan klien.
- h. Membahas kebijakan dan prosedur bank dan setiap perubahan yang mempengaruhi kebijakan dan prosedur, dengan klien.
- i. Menyelesaikan pertanyaan dan keluhan klien.
- j. Melakukan tugas administrasi, seperti entri data, sesuai kebutuhan.

8. Adm Kredit

- a. Melakukan pemeriksaan kelengkapan, memverifikasi dan validasi dokumen persyaratan kredit calon debitur
 - b. Melakukan validasi dan verifikasi legalitas dokumen dokumen persyaratan kredit milik calon distributor yang diberikan kepada credit marketing officer
 - c. Memastikan kelengkapan dan otorisasi dokumen kredit yang telah disetujui
 - d. Membuat laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank
 - e. Melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasi kredit yang diberikan kepada cabang dalam lingkup regional
 - f. Mampu bekerja sama dengan orientasi pelayanan pelanggan
 - g. Memiliki pemahaman tentang kredit dan risiko
9. *Assistant Branchless Banking*
- a. Melakukan pemasaran *Branchless Banking* BNI.
 - b. Melakukan site visit dan *Due Diligence* kepada calon Agen46.
 - c. Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada pemimpin cabang.
 - d. Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi manajemen agen.
 - e. Melengkapi marcom untuk agen46.

1.1.5 Budaya Kerja

BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan.

Maka dari itu BNI menerapkan Budaya Kerja Insan BNI, BNI memiliki budaya kerja yakni prinsip yang diyakini dan menjadi landasan berbagai kebijakan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) serta menjadi panduan perilaku untuk setiap insan BNI. Budaya kerja ini dikenal Seluruh insan BNI mulai dari jajaran komisaris, direksi, hingga pegawai di lini terdepat termasuk pegawai rekanan BNI wajib mematuhi perilaku dan tata nilai budaya kerja ini.

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakan “PRINSP 46”.

Merupakan tuntutan BNI, terdiri dari :

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI:

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI :

Tabel 3.1.5
Budaya Perusahaan BNI

4 NILAI BUDAYA KERJA BNI	6 NILAI PERILAKU UTAMA INSAN BNI
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, Tulus dan Ikhlas • Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	2. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti <i>(Continuous Improvement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Senantiasa Melakukan Penyempurnaan • Kreatif dan Inovatif

Sumber: Bank BNI

PRINSIP 46 terdiri dari empat nilai utama dan enam perilaku utama Insan BNI yang diharapkan dapat dipahami sebagai pokok dasar berpikir dan bersikap setiap Insan BNI dalam setiap aktivitas pekerjaannya.

Prinsip BNI 46 memberikan kesempatan bekerja yang adil dan merata sebagai salah satu bank nasional terbesar di Indonesia, kehadiran BNI memberikan manfaat bagi masyarakat dalam menciptakan lapangan

kerja. Kesempatan bekerja terbuka bagi siapapun yang ingin bergabung dengan BNI. BNI juga memiliki kebijakan yang memastikan bahwa setiap pegawai dan calon pegawai diperlakukan dengan adil dan penuh rasa hormat tanpa melihat perbedaan usia, ras, agama, keyakinan, jenis kelamin, hingga kondisi fisik. BNI bahkan menentang segala bentuk diskriminasi dan memegang prinsip kemanusiaan serta menghormati hak asasi manusia dalam pengelolaan sumber daya manusia.

1.1 Metode Penelitian

Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini yaitu strategi pemasaran produk tabungan taplus muda pada PT. BNI. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif.

Menurut Ajat Rukajat (2018: 1) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah “penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, aktual, nyata dan pada saat ini, karena penelitian untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

1.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif, Menurut Sandu Sutoyo dan Ali Sodik (2015::68) menyatakan bahwa data kualitatif adalah “Data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka.

Data kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, wawancara, analisis dokumen dan lain-lain”.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder :

Menurut Sugiyono (2010:137) menyatakan bahwa “sumber data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Penelitian ini data primer yang dikumpulkan dengan cara mewawancarai petugas bank customers service bank BNI KCP Pangandaran. Menanyakan informasi mengenai sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan budaya kerja yang ada di BNI KCP Pangandaran. Wawancara ini dilakukan secara wawancara mendalam.

Sumber data sekunder yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Data ini penulis peroleh dari buku maupun media lain.

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode penelitian ini penulis mengumpulkan data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan metode penelitian yaitu metode yang bertujuan untuk membuat laporan secara sistematis, *actual*, dan *factual* mengenai data-data data yang akan dibahas dalam metode penelitian.

Menurut Mardalis (2014:24) teknik yang digunakan adalah studi kepustakaan.

Menyatakan bahwa penelitian kepuastakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material seperti buku-buku, majalah, dokumen, catatan, dan lainnya.

Dalam studi kepustakaan ini penulis memperoleh dan mengumpulkan bahan melalui kegiatan membaca dan mencari melalui buku-buku teori yang relevan dengan pokok bahasan penelitian yaitu tentang strategi pemasaran.

Menurut Sudaryono (2017:63) teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Dept Interview* (Wawancara Mendalam)

Yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara mendalam yang dilakukan secara langsung. Penulis melakukan wawancara dengan cara tanya jawab secara online dengan customers service PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pangandaran yang berhubungan dengan Strategi pemasaran produk taplus muda.

2. *Participant Observer Studies* (Observasi Langsung)

Yaitu suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dan yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini, penulis melakukan peninjauan terhadap objek penelitian mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pangandaran.

1.2.3 Teknik Analisa Data

Data penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kualitatif. Bentuk analisis kualitatif disajikan dalam bentuk deskripsi dari suatu kejadian.

Pada penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif dengan melakukan :

a. Reduksi Data

Menurut Sugiono (2017:338) menyatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian yang sudah direduksi akan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat narasi. Dalam hal ini penulis akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan gambar atau table.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan secara sistematis, langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dari data tersebut.

Menurut Salim dan syahrums (2016:150) menyatakan bahwa proses verifikasi dalam hal ini tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “keepakatan intersubjektifitas”.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kabur atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat juga hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

