# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Peneltian

Globalisasi merupakan sebuah fenomena yang secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien. Peranan pemerintah di dalam sebuah negara adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi. Salah satu peran pemerintah adalah dengan menciptakan teknologi yang digunakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia.

Negara-negara maju menciptakan teknologi digital yang melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang disebut *electronic government* (*E-Government*). *E-Government* merupakan sebuah aplikasi informasi, komunikasi dan teknologi (ICT) dari perwakilan pemerintah yang betujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah menerapakan *E-Government* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Penerapan *E-Government* dalam pelaksanaannya menjadi nilai tambah bagi tercapainya tujuan pembangunan nasional maupun pembangunan daerah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, jumlah investasi, serta perluasan lapangan kerja. Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menerapkan *E-Government*.

Pemerintah menerapkan *E-Government* tujuannya agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya. Teknologi informasi yang dibutuhkan dalam penerapan *E-Government* harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh siapapun termasuk masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah menerapkan pengolahan data secara elektronik. Penerapan pengolahan data secara elektronik dilakukan tidak hanya di tingkat pusat saja, tetapi di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Pemerintah sendiri memiliki peran dan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan bagi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan informasi sama halnya dengan efektivitas pembangunan daerah, hal ini dapat ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah dan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan.

Pelayanan pembayaran dana santunan merupakan faktor kunci bagi sebuah perusahaan asuransi sosial seperti PT. Jasa Raharja (Persero). Pelayanan secara cepat adalah tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan asuransi sosial. PT. Jasa Raharja (Persero) berupaya semaksimal mungkin untuk membayar santunan kepada para ahli waris korban. Sesuai dengan data kecelakaan pada bulan Januari-April 2010 PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang menerima klaim kecelakaan kurang lebih 22 kasus setiap harinya dibandingkan dengan perwakilan di daerah lainnya (Cirebon 15 kasus, Sukabumi 14 kasus, Karawang 17 kasus, Bekasi 19 kasus, dan Purwakarta 12 kasus). Permasalahan yang sering timbul adalah penyerahan santunan tidak tepat waktu, menyusul lambannya penyerahan berkas laporan dari pihak Kepolisian. Masalah tersebut mengakibatkan banyak sekali masyarakat yang kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur perintahan, khusunya sistem pelayanan lah yang diharapkan dapat diperbaiki dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

PT. Jasa Raharja (Persero) di bawah naungan Mentri BUMN dan Mentri Keuangan yang menjalankan amanat Undang-Undang No. 33 tahun 1964 *junct to* Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 *junct to* Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yaitu sebagai berikut :

Undang-Undang 33/1964 jo PP No.17/1965 tentang jaminan bagi penumpang kendaraan umum yaitu:

(1) Korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkut umum baik darat, laut, maupun udara.
(2) Jaminan ganda diberikan kepada kendaraan bermotor umum (bis)yang berada di dalam kapal penyebrangan.
(3) Korban kecelakaan kapal/lautpesawat udara yang mayatnya tidak ditemukan. Santunan dibayar menunggu keputusan dari pengadilan.
(Undang-Undang 33/1964 jo PP No.17/1965)

Undang-Undang 34/1964 jo PP No.18/1965 tentang jamina bagi korban kecelakaan lalu lintas yaitu:

(1). Korban yang berhak atas santunan adalah korban yang tertabrak oleh kendaraan bermotor dan kereta api (setiap orang yang berada diluar alat angkut lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan)
(2). Tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor yang dalam posisi benar.
(3). Kasus kecelakaantabrak lari, terlebih dahulu dilakukan penelitian atas kebenaran kasus kecelakaannya.
(Undang-Undang 33/1964 jo PP No.17/1965)

Berdasarkan keputusan pemerintah melalui Undang-Undang di atas, PT. Jasa Raharja (Persero) berkewajiban memberikan santunan kecelakaan kepada masyarakat yang mengalami musibah yang tercantum dalam Undang-Undang nomor 33 & 34 Tahun 1964 sebagai pelaksana di lapangan PT. Jasa Raharja (Persero) di bantu oleh kepolisian dalam hal pencatatan data kecelakaan.

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 415 & 416/KMK.06/2001 Tanggal 17 Juni 2001 besarnya santunan yang di berikan kepada masyarakat penerima dana santunan senilai Rp 25.000.000 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) dan angkutan umum udara Rp 100.000.000 (Seratus Juta Rupiah). Korban yang cacat tetap akibat kecelakaan angkutan umum darat dan laut santunannya Rp 15.000.000 (Lima Belas Juta Rupiah) dan udara Rp

50.000.000 (Lima Puluh Juta Rupiah). Biaya pemakaman Rp 2.000.000 (Dua Juta Rupiah) untuk korban kecelakaan angkutan umum baik darat, laut, maupun udara.

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan asuransi kecelakaan tidak bisa melakukan pembayaran santunan secara langsung tetapi melalui beberapa tahap dan prosedur pembayaran. Bagian keuangan memiliki fungsi dan peran dalam pencairan dana santunan kecelakaan bagi korban kecelakaan. Sedangkan kepolisi memiliki fungsi sebagai pembuat laporan kecelakaan yang merupakan dasar utama dalam melakukan pembayaran santunan dari PT. Jasa Raharja (Persero).

Permasalahan yang terjadi sebelum diberlakukannya sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan ini adalah tidak adanya tertib administrasi, yaitu adanya penumpukan data-data korban pemohon dana santunan. Data-data yang dilimpahkan oleh kepolisian kepada aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) banyak yang tidak diproses secara cepat disebabkan oleh proses yang masih bersifat manual. Hal tersebut di atas menyebabkan masyarakat merasa kecewa dikarenakan pelayanan yang di berikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) kurang memuaskan. Sistem pelayanan manual yang diterapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) masih belum mengutamakan masyarakat, untuk mengatasi masalah tersebut maka PT. Jasa Raharja (Persero) menerapkan sistem informasi DASI-JR agar tertib administrasi dan tidak terjadi penumpukan data-data korban pemohon dana santunan serta memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Oleh karena itu, tujuan sistem informasi DASI-JR adalah untuk

mempermudah masyarakat dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas.

Sistem informasi DASI-JR pertama kali diuji coba penerapannya ditujuh perwakilannya di PT Jasa Raharja (Persero) yang terdapat di Jawa Barat. Bulan Desember Tahun 2005 sistem informasi DASI-JR melakukan *parallel-run* di lima cabang PT. Jasa Raharja (Persero) di luar Jawa Barat. Sistem informasi DASI-JR dapat mempermudah program rencana jangka panjang. Teknologi Informasi berupa penyediaan suatu sistem informasi yang terpadu, terintegrasi, relevan, akurat serta berkemampuan untuk menunjang seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat tercapai.

Permasalahan lain yang timbul dengan adanya sistem informasi DASI-JR masih ditemukan adanya kesalahan *input* data. Kesalahan pemasukan data, kode tempat kejadian, kode kasus kecelakaan, kode rumah sakit, dan mengenai kode cedera yang tidak konsisten. Masalah yang lain berkaitan dengan urutan tanggal proses berkas mulai dari tanggal kecelakaan, tanggal pengajuan, dan tanggal penyelesaian tidak konsisten. Kesalahan proses *entry* data pada sistem informasi DASI-JR disebabkan kurangnya petugas yang memahami cara penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang. Perubahan data referensi atau data tabel belum secara kontinu dilaporkan ke kantor pusat. Penyampaian koreksi atas laporan yang telah disampaikan belum sepenuhnya dilakukan. Data hasil *output* laporan belum dimanfaatkan secara optimal dalam membantu pengambilan keputusan oleh kepala cabang.

Masyarakat yang mengalami kecelakaan seharusnya menerima pelayanan yang terbaik, karena sudah terjamin dalam Undang-Undang Nomor 33 & 34 Tahun 1964 tentang Pembayaran Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas. Dalam hal pengurusan dana santunan banyak sekali masyarakat yang belum terlayani dengan baik, sehingga masyarakat masih kecewa dengan kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Selain itu masyarakat belum mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya yang telah di atur oleh undang-undang tersebut. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero).

Jika permasalahan ini tidak segera di atasi maka dapat memicu adanya tindakan kurang percaya dari masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Dengan adanya sistem informasi DASI-JR pemasalahan tersebut setidaknya dapat terselesaikan walaupun belum maksimal. Sistem informasi DASI-JR diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam pencairan dana santunan kecelakaan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti **Efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang Pada Pelaksanaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Peningkatan Pelayanan Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat Di Wilayah Tangerang Pada Bulan Januari-April 2010.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menjelaskan fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010?
2. Bagaimana efesiensi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja?
4. Bagaimana keunggulan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010?
5. Bagaimana pengembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses dari PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.
2. Mengetahui efesiensi dari PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.
3. Mengetahui kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja.
4. Mengetahui keunggulan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

5. Mengetahui pengembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan di atas diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoretis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunanan bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang makna dari efektivitas penggunaan DASI-JR dalam peningkatan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang.
2. Kegunaan ilmiah, hasil penelitian ini dihapkan hasil dapat menjadi bahan informasi bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.
3. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini dihubungkan dengan penggunaan DASI-JR diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang khususnya dalam menggunakan, mengatur, dan mengendalikan DASI-JR dalam proses pencairan dana kecelakaan di Wilayah Tangerang.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, di setiap lembaga pemerintahan diperlukan pegawai yang efektif dan berkualitas guna meningkatkan kemampuan sehingga dapat dicapai efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai yang diharapkan. Keefektifan sebuah lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh sejauh mana lembaga pemerintahan dalam mencapai sasaran dan target yang aka dicapai. Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa :

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Gibson, Ivancevich dalam bukunya *organisasi. Prilaku, stuktur dan proses* efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas organisasi secara umum dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini :

1. Proses
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Keunggulan
5. Pengembangan

(Gibson, 1996:34)

Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data korban kecelakaan agar menghasilkan informasi tentang pembayaran dana santunan kecelakaan yang berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses pengajuan dana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) agar menghasilkan pembayaran dana santunan bagi korban kecelakaan. Ukuran proses dapat dilihat dari proses komunikasi, proses pengambilan keputusan, proses pengembangan pegawai, proses sosialisasi.

Efisiensi adalah merupakan hasil yang dicapai oleh suatu perusahaan yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menerapkan sistem informasi DASI-JR dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang. Efesiensi dapat di lihat dari biaya, waktu.

Kepuasan adalah keberhasilan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR. Ukuran kepuasan meliputi tingkat keberhasilan, tingkat kinerja apartur, tingkat publik atau masyarakat.

Keunggulan adalah tingkat dimana aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) benar-benar tanggap terhadap perubahan baik di dalam perusahaan. Dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR PT. Jasa Raharja dapat memberikan

pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam pembayaran dana santunan. Ukuran keunggulan meliputi produk, kepuasan, konsisten.

Pengembangan adalah mengukur kemampuan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan kapasitasnya dalam pembayaran dana santunan kecelakaan di Wilayah Tangerang. Dengan cara melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan sehingga pembayaran dana santunan bisa berjalan dengan cepat. Ukuran Pengembangan meliputi Strategi intervensi, Pencapaian tujuan.

Umumnya efektivitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Lasswell dan Kaplan juga mengemukakan pengertian kebijakan yang dikutip M.Irfan Islamy dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, kebijakan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah (Lasswell dan Kaplan dalam Islamy, 2004: 17).

Berdasarkan pengertian di atas, suatu kebijakan berisi suatu program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai yang dilakukan melalui tindakan-tindakan yang terarah. Kebijakan publik mengisyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu sama lain, termasuk di dalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan atau kantor pemerintah, suatu kebijakan apabila sudah dibuat maka harus di implementasikan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *E-Government* merupakan salah satu bukti keseriusan pemerintah dalam menerapkan dan melaksanakan *E-Government*, karena *E-Government* merupakan alat untuk berkomunikasi maupun memberikan laporan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat, sehingga berpengaruh terhadap kinerja pemerintah.

Pada era otonomi daerah kinerja pegawai pemerintahan dalam mengimplemtasikan kebijakan harus lebih ditingkatkan. Dengan adanya aplikasi teknologi pemerintahan yang dinamakan dengan *E-Government.* kesipan pegawai perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu mengaplikasikan penerapan *e-Government*. Menurut Edi Sutanta *E-Government* sebagai berikut:

> "*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha"(Sutanta, 2003:150).

Suatu organisasi yang tumbuh dan menjadi lebih kompleks membuat manajemen melakukan permintaan yang semakin besar terhadap fungsi sistem informasi. Untuk dapat melakukan akses terhadap data kapanpun dan dimanapun dengan mudah, akurat dan konsisten, sistem informasi yang cepat dapat mengikuti perubahan kondisi. Menurut pendapat Sutabri dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan" (Sutabri, 2005:42).

Sistem informasi adalah suatu sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem informasi adalah (kesatuan) formal yang terdiri dari berbagai sumber daya fisik maupun logika. Dari organisasi ke organisasi, sumber daya ini disusun atau distrukturkan dengan beberapa cara yang berlainan, karena organisasi dan sistem informasi merupakan sumber daya yang bersifat dinamis.

Menurut pendapat James B Bower dkk. Dalam bukunya *Computer Oriented Accounting Informations System* yang dikutip Wahyono dalam bukunya *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisi Desain dan Implementasi* menjelaskan pengertian sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi merupakan suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan" (Wahyono 2004:17).

Berdasarkan penjelasan di atas, yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur informasi penting guna memproses tipe transaksi rutin tertentu yang menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik. Sistem informasi juga merupakan sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.

Menurut Burch (1992:12), penerapan sistem didefinisikan sebagai suatu implementasi yang terdiri dari rencana implementasi sistem dan pelaksanaan sistem yang menggambarkan tugas-tugas yanng diperlukan dalam pengimplementasian suatu sistem. Berdasarkan pengertian di atas, pelaksanaan biasanya menunjukan seluruh upaya perubahan melalui sistem baru. Sistem didesain untuk memperbaiki atau meningkatkan pemrosesan informasi. Sistem diperkenalkan dan diterapkan kedalam organisasi pengguna. Sistem yang diterapkan itu digunakan oleh anggotanya, pelaksanaan sistem dapat dikatakan berhasil. Namun jika para penggunanya menolak sistem yang diterapkan, pelaksanaan sistem tersebut dapat digolongkan gagal.

Sistem sebagai kumpulan atau *group* dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan. Informasi merupakan sebagai hasil pengelolaan data yang berarti dan bermanfaat. Oleh karena itu kita tarik suatu definisi baru dari sistem informasi sebagai kumpulan dari subsistem

apapun baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan satu sama lain dn bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna.

Adapun pengertian sistem informasi menurut Laudon adalah sebagai berikut:

> "Merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas dalam perusahaan" (Laudon, 2004:55).

Berdasarkan pengertian di atas, sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi tersebut untuk mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian.

Pemerintahan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat"(Wasistiono, 2001:51-52).

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk

melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Sejalan pendapat tersebut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat , di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah ( BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan."

Pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sistem informasi DASI-JR adalah suatu sistem yang mengaplikasikan sistem aplikasi operasional yang meliputi aplikasi pelayanan klaim, iuran wajib, sumbangan wajib, keuangan dan akuntansi, serta aktiva tetap secara terintegrasi yang membentuk suatu basis data mulai dari tingkat Perwakilan, Cabang dan Pusat.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran. Masalah penggunaan masukan menjadi perhatian utama dalam efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan

Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

2. Kebijakan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah. Dalam menunjang efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.
3. Sistem Informasi DASI-JR adalah suatu sistem yang mengaplikasikan sistem aplikasi operasional yang meliputi aplikasi pelayanan klaim, iuran wajib, sumbangan wajib, keuangan dan akuntansi, serta aktiva tetap secara terintegrasi yang membentuk suatu basis data mulai dari tingkat Perwakilan, Cabang dan Pusat.
4. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dalam pembayaran dana santunan kecelakaan di Wilayah Tangerang
5. PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang adalah salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di bidang asuransi kecelakaan darat, udara, laut.

6. Efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010 adalah indikator yang meliputi:
   1) Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data korban kecelakaan agar menghasilkan informasi tentang pembayaran dana santunan kecelakaan yang berguna bagi para pemakainya. Proses PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010 dapat dilihat dari:
      a. Proses komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) ke ahli korban kecelakaan mengenai informasi pembayaran dana santuna kecelakan di Wilayah Tanggerang pada Bulan Januari-April 2010.
      b. Proses pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan-penentuan keputusan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.
      c. Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi melalui sistem

informasi DASI-JR dalam peningkatan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

d. Proses sosialisasi adalah mengenalkan sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

2) Efisiensi adalah merupakan hasil yang dicapai oleh suatu perusahaan yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menerapkan sistem informasi DASI-JR dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010 dapat dilihat dari:

a. Biaya adalah Sejauh mana efesiensi biaya yang dikeluarkan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan program sistem informasi DASI-JR.

b. Waktu adalah dapat dilihat dari suatu berjalannya suatu program efektivitas melalui penggunaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang yang dijalankan sudah efektif atau tidaknya untuk mendekati pencapaian tujuan yang diharapakan.

3) Kepuasan adalah keberhasilan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR dapat dilihat dari:
    a. Tingkat keberhasilan adalah keberhasilan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menjalankan efektivitas pelayanan pembayaran dana santunan melalui sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.
    b. Tingkat kinerja adalah merupakan upaya yang dilakukan petugas PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan kepada korban kecelakaan dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR.
4) Keunggulan adalah tingkat dimana aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) benar-benar tanggap terhadap perubahan baik di dalam perusahaan. Dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR PT. Jasa Raharja (Persero) dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam pembayaran dana santunan. dapat dilihat dari:
    a. Produk adalah hasil pelayanan publik melalui DASI-JR pada PT. Jasa Raharja (Persero) yang dapat diberikan kepada masyarakat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat baik berupa barang atau jasa dalam bentuk pelayanan dana santunan.

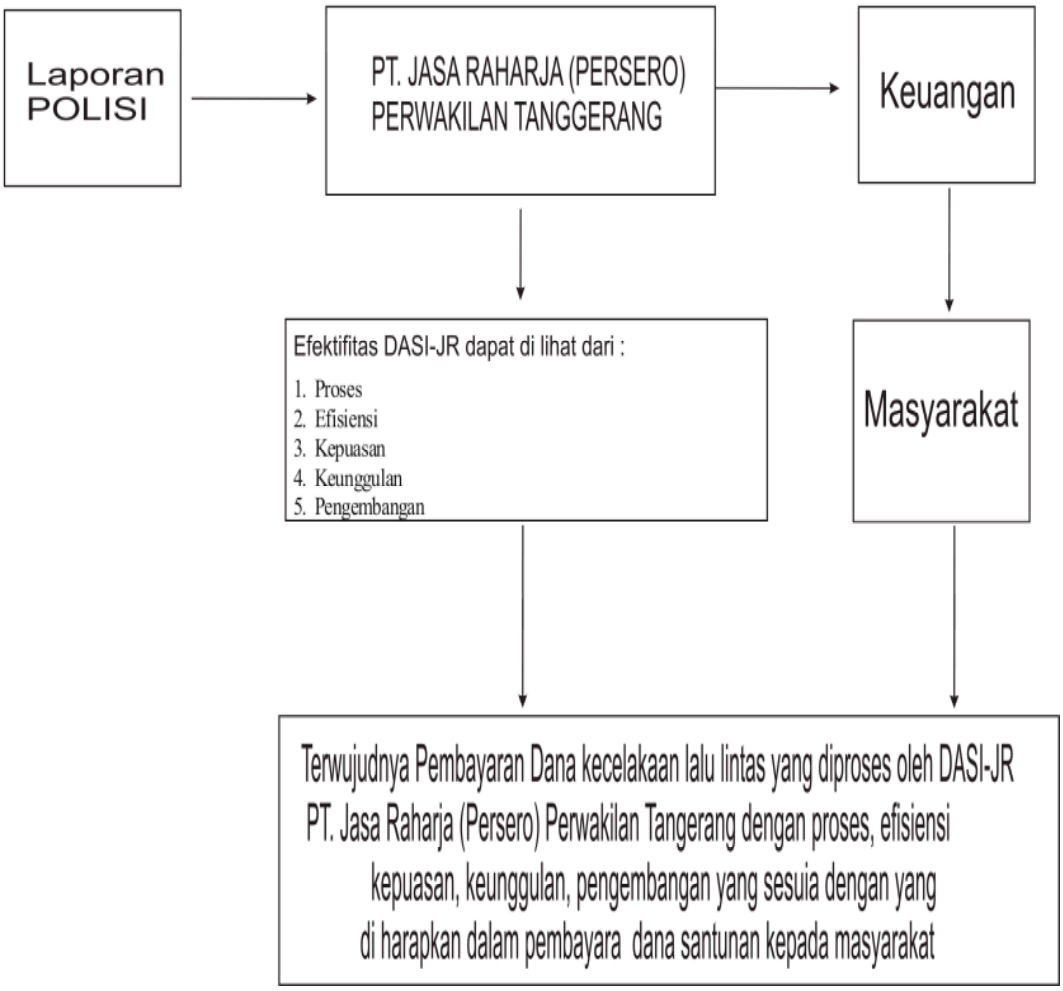
5) Pengembangan adalah mengukur kemampuan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan kapasitasnya dalam pembayaran dana santunan kecelakaan di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010. Dengan cara melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan sehingga pembayaran dana santunan bisa berjalan dengan cepat. dapat dilihat dari:

   a. Struktur sistem adalah aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) yang memanfaatkan pengolahan data korban kecelakaan dalam rangka pembayaran dana santunan melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan. Struktur ini berusaha mengubah keyakinan sikap, nilai, dan praktik sehingg aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dapat menyesuaikan dari dengan teknologi dan mampu bertahan dalam laju perubahan yang berlangsung cepat .

   b. Pencapaian tujuan adalah hal yang hendak dicapai dengan memfokuskan tujuan pada rencana awal yang telah direncanakan dan ditetapkan melalui sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

Berikut ini bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas dan mempertajam serta menambah kerangka teori yang telah diuraikan di atas :

**Bagan 1.1**
**Model Kerangka Pemikiran**



## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Metode penelitian

Sesuai dengan masalah yang ditulis pada penelitian skripsi ini, yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan adalah dengan mencari kebenaran dalam penulisan berdasarkan suatu metode. Metode dalam suatu penelitian memiliki peranan yang sangat penting, berhasil tidaknya suatu penelitian bergantung pada pemilihan metode yang digunakan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif dipahami sebagai berikut :

> "Penyelidikan deskriptif menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang di alami, suatu hubungan kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya"(Surakhmad, 1998 : 139).

Berdasarkan pengertian di atas, metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan peristiwa yang sedang berlangsung atau yang sedang terjadi pada saat penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data atau keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti, kemudian peneliti mengembangankan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif dipahami sebagai berikut :

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi"(Sugiyono, 2005:1).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti mendeskripsikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan fakta-fakta yang ada yang berhubungan dengan efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

### 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk pengumpulan data dilokasi penelitian dilakukan dengan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Observasi nonpartisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang dihasilkan dalam pembayaran dana santunan kepada masyarakat.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber. Wawancara akan fokus mengenai efektivitas PT. Jasa Raharja

(Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010. Kepada aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tanggerang bagian pelayanan.

3. Studi pustaka, yaitu degan mempelajari dan mencari buku-buku pegangan yang berhubungan dengan efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010.

### 1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* yang mendefinisikan pengertian *Purposive*, sebagai berikut:

> ”Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti” (Sugiyono, 2005:54).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan efektivitas PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

a. Petugas di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang yaitu:

1. Kepala Perwakilan Tangerang PT. Jasa Raharja (Persero) Alasan penulis memilih Kepala Perwakilan karena orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksananya sistem informasi DASI-JR.
2. Bagian IT PT. Jasa Raharja (Persero) Tangerang merupakan sumber data yang dijadikan sebagai informasi penelitian. Karena bagain IT langsung berhubungan dengan sistem informasi DASI-JR dalam proses pembayaran dana santunan.
3. Bagian pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Tanggerang merupakan pelaksana tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas. Sebagai pusat informasi pemasukan data sistem informasi DASI-JR dari mulai mengentri data sampai ke informasi besarnya dana santunan yang di bayarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) wilayah Tanggerang.

4. Bagian keuangan PT. Jasa Raharja (Persero) Tangerang merupakan pelaksana tugas pencairan dana santunan kecelakaan setelah pelampiran data dari bagian pelayanan untuk pembayaran besarnya dana santunan yang di bayarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) wilayah Tanggerang.

b. Masyarakat Penerima Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas yaitu :

Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dari masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu pengambilan unsur sampel secara sembarang sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan (Sudjana, 2005:73). Cara yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengambilan sampelnya dengan cara meminta data-data masyarakat yang menerima dana santunan kecelakaan lalu lintas pada bulan Januari-April kepada petugas bagian pelayanan yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang, mengumpulkan opini dari masyarakat dalam hal ini mungkin dari orang-orang yang berada di lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang. Masyarakat dijadikan sebagai narasumber, karena sebagai penerima dana santunan kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang.

### 1.6.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif menurut bagong suyanto dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Social:Berbagai Alternative Pendekatan* dapat diartikan sebagai berikut :

> "Penelitian kualitatif adalah strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (grounded) dalam data"
> (Bagong Suyanto, 2005:183).

Penelitian kualitatif ini merupakan penyelidikan dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya Memahami Penelitian Kualitatif, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. *Data Reduksi* (Reduksi data), yaitu bagian dari proses analisa dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat focus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion verifikacation* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
   (Sugiyono, 2007:92-99)

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

## 1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tanggerang di Jalan. M.H. Thamrin Komplek Mahkota Mas Blok C No 10-11 Cikokol –Tanggerang. Tlp. (021) 5549516 Fax. (021) 55774430. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang telah dilakukan selama 7 bulan yaitu dari bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2010 dan pelaksanaan penelitian selama ± 160 (seratus enam puluh) hari yaitu terhitung dari tanggal 12 April 2010 sampai dengan 1 Agustus 2010, yaitu :

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini mengenai Jadwal Kegiatan Penelitian.

**Tabel 1.1**
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

| No | Kegiatan | Tahun 2010 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Feb | Mar | Aprl | Mei | Juni | Juli | Agst |
| 1. | Tahap Persiapan | | | | | | | |
| | Observasi lokasi Penelitian. | | | | | | | |
| | Pengajuan Judul | | | | | | | |
| | Penyusunan Usulan Penelitian. | | | | | | | |
| | Seminar Usulan Penelitian | | | | | | | |
| 2. | Tahap Pelaksanaan | | | | | | | |
| | Pelaksanaan Penelitian | | | | | | | |
| | Wawancara | | | | | | | |
| | Observasi | | | | | | | |
| | Studi Kepustakaan | | | | | | | |
| 3. | Tahap Akhir | | | | | | | |
| | Penyusunan Skripsi | | | | | | | |
| | Sidang Skripsi | | | | | | | |