



**STUDI KUALITATIF PADA PENGGUNAAN  
SISTEM INFORMASI DATA KORPORASI JASA RAHARJA (DASI-JR)  
(STUDI KASUS : PT. ASURANSI JASA RAHARJA (PERSERO)  
CABANG JEMBER)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh :

**Devi Putri Alannurry**

**162410101066**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**STUDI KUALITATIF PADA PENGGUNAAN  
SISTEM INFORMASI DATA KORPORASI JASA RAHARJA (DASI-JR)  
(STUDI KASUS : PT. ASURANSI JASA RAHARJA (PERSERO)  
CABANG JEMBER)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh :

**Devi Putri Alannurry**

**162410101066**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Haryono dan Ibunda Sulistyowati;
3. Adik-adikku tercinta Chandra Cipta Maulaningdyah dan Elysia Putri Nadirah;
4. Teman-teman SI angkatan 2016 yang selalu setia menemani dan membantu selama perkuliahan;
5. Guru-guru dan tenaga pengajar sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
6. Almamater yang saya banggakan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

**MOTTO**

*“Hanya karena proses kita lebih lama dari orang lain  
bukan berarti kita terlambat dan gagal.”*



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Putri Alannurry

NIM : 162410101066

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (Studi Kasus : PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Oktober 2020

Yang menyatakan,

Devi Putri Alannurry

NIM 162410101066

**SKRIPSI**

**STUDI KUALITATIF PADA PENGGUNAAN  
SISTEM INFORMASI DATA KORPORASI JASA RAHARJA (DASI-JR)  
(STUDI KASUS : PT. ASURANSI JASA RAHARJA (PERSERO)  
CABANG JEMBER)**

Oleh :

**Devi Putri Alannurry**

**162410101066**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Fahrobby Adnan, S.Kom., MMSI

Dosen Pembimbing Pendamping : Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (Studi Kasus : PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember)” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Jumat, 27 November 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Fahrobby Adnan, S.Kom., MMSI  
NIP 198706192014041001

Pembimbing II,



Beni Prasetyo, S.Kom., M.Kom  
NRP 760016852

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul “Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (Studi Kasus : PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember)” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Jumat, 27 November 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Tim Penguji :

Penguji I,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom.

NIP. 196811131994121001

Penguji II,

Qurrota A'yuni Ar Ruhimat, S.Pd., M.Sc

NRP 760018029

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom.

NIP. 196811131994121001

## RINGKASAN

Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (Studi Kasus : PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember); Devi Putri Alannurry, 162410101066, 2020; 126 Halaman; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Jasa Raharja merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Tahun 2008, Jasa Raharja mulai menerapkan sistem informasi berbasis *website* bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR). DASI-JR merupakan suatu sistem informasi terpadu dan terintegrasi yang berkemampuan untuk menunjang seluruh kegiatan operasional di Jasa Raharja. DASI-JR mulai diterapkan di kantor cabang Jember pada tahun 2009. Berdasarkan hasil pra-wawancara terhadap karyawan Jasa Raharja Cabang Jember, diketahui bahwa beberapa karyawan belum merasakan manfaat spesifik selama menggunakan DASI-JR.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja DASI-JR dan mengkaji secara mendalam manfaat penggunaan dan implikasi DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi di Jasa Raharja. Pengkajian secara mendalam pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi kasus yang dilakukan dengan mengadakan wawancara semi-terstruktur kepada informan yang dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan DASI-JR. Hasil dari wawancara kepada informan akan dianalisis menggunakan *thematic analysis* yang menganalisis secara mendalam dan menyeluruh untuk menemukan tema. Selanjutnya, data yang telah dianalisis akan diuji keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi data untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sudah benar dan sesuai dengan kenyataan. Hasil dari pengkajian secara mendalam terhadap DASI-JR ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pengguna DASI-JR tentang manfaat penggunaan dan implikasi pada penggunaan DASI-JR.

Hasil penelitian ini berupa model manfaat dan implikasi dari penggunaan DASI-JR. Berdasarkan model yang telah terbentuk, teridentifikasi berbagai

macam manfaat dari penggunaan DASI-JR yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu manfaat keseluruhan sistem, manfaat di bagian pelayanan, dan manfaat di bagian proses verifikasi. Manfaat keseluruhan sistem berfokus pada kinerja DASI-JR sebagai sistem yang cepat, praktis, akurat, lengkap, penilaian sudah tersistem, terdapat fitur rekap kegiatan yang memudahkan karyawan serta pusat dalam memantau kegiatan di DASI-JR. Manfaat di bagian pelayanan berfokus pada manfaat yang dirasakan oleh karyawan di bagian pelayanan selama proses pengajuan santunan, yaitu memudahkan proses input data, cetak berkas, pembuatan laporan, dan terdapat fitur notifikasi SMS untuk korban yang semakin mempermudah pelaporan karyawan kepada korban. Manfaat di bagian proses verifikasi berfokus pada fitur-fitur di DASI-JR yang memudahkan proses verifikasi, yaitu fitur ceklis berkas yang sudah lengkap, fitur catatan untuk berkas yang kurang lengkap, dan terdapat notifikasi apabila ada berkas yang perlu diverifikasi. Penerapan DASI-JR juga memiliki beberapa implikasi terkait fitur yang berpengaruh terhadap proses dan kinerja di Jasa Raharja, yaitu: (1) adanya penambahan fitur surat jaminan mengurangi efisiensi waktu proses pengajuan berkas; (2) beberapa kendala seperti gangguan internet dan proses maintenance mempengaruhi proses pelayanan sehingga menyebabkan proses pelayanan berhenti sehingga proses bayar menjadi tertunda; (3) ritme waktu proses pelayanan mempengaruhi penilaian kinerja, sedangkan hasil penilaian kinerja berpengaruh terhadap tunjangan kinerja individu dan jasa produksi karyawan.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Kualitatif pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (Studi Kasus : PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember)” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Fahrobby Adnan, S.Kom., MMSI selaku Dosen Pembimbing Utama;
2. Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping;
3. Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa;
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. Pihak Perwakilan Jasa Raharja Jember yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan;
6. Ayahanda Haryono dan Ibunda Sulistyowati yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis;
7. Teman-teman seperjuangan INFINITY angkatan 2016;
8. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
9. Teman-teman KKN 18 Selolembu;
10. Semua pihak yang membantu secara tidak langsung dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan mampu memberikan motivasi serta menginspirasi dalam penulisan karya ilmiah.

Jember, 20 Oktober 2020

Penulis

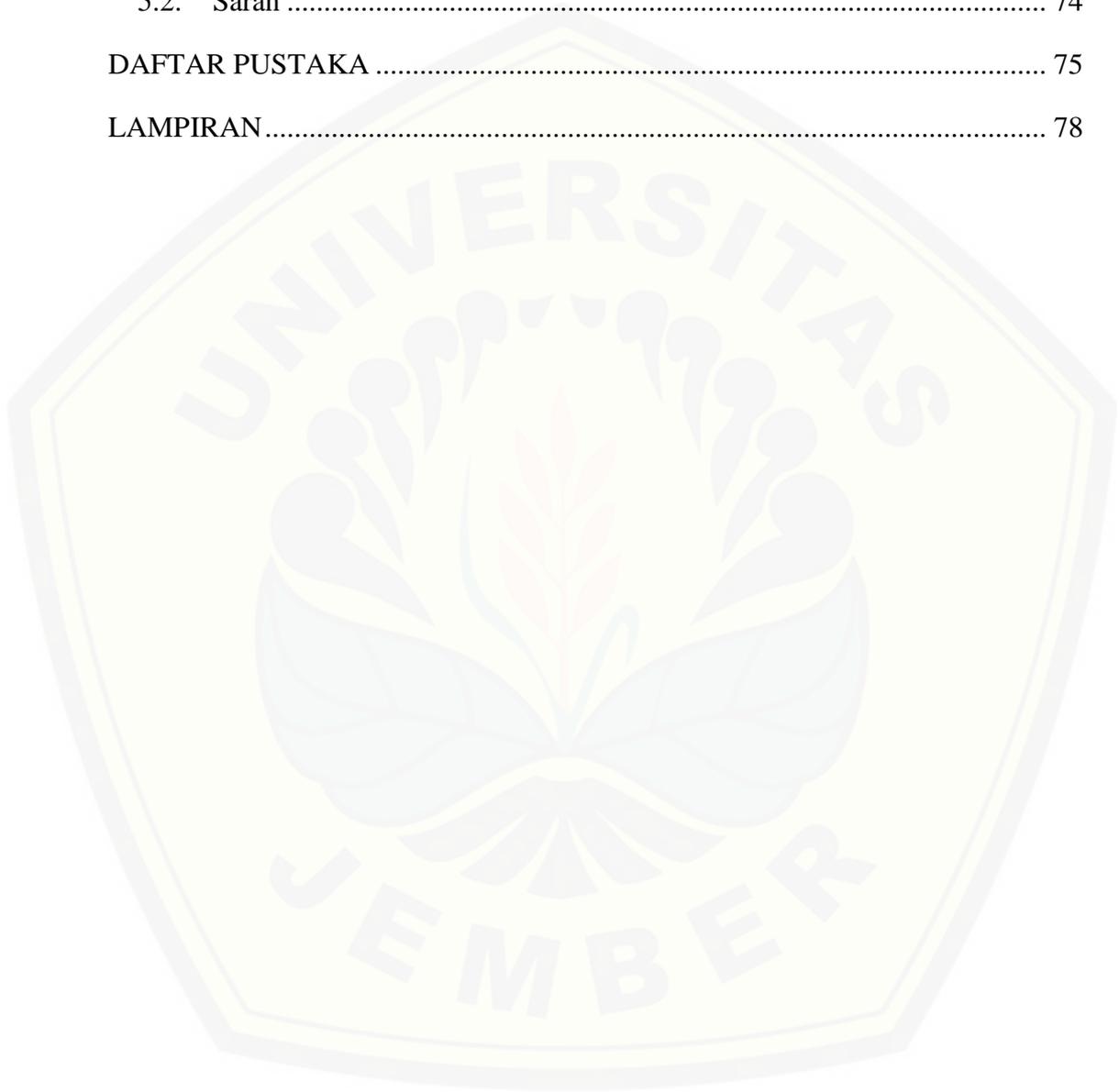


**DAFTAR ISI**

PERSEMBAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN.....	v
SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	viii
RINGKASAN .....	ix
PRAKATA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. DASI-JR.....	8
2.3. Kualitatif .....	12
2.4. Kualitatif Studi Kasus .....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	20

3.1. Jenis Penelitian.....	20
3.2. Tahapan Penelitian.....	20
3.2.1. Perencanaan .....	20
3.2.2. Desain penelitian.....	21
3.2.3. Persiapan Pengumpulan Data .....	21
3.2.4. Pengumpulan Data.....	26
3.2.5. Analisis Data.....	27
3.2.6. Uji Keabsahan Data .....	29
3.2.7. Perancangan Model Manfaat dan Implikasi Penggunaan DASI-JR	29
3.2.8. Penarikan Kesimpulan .....	30
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Karakteristik Informan.....	31
4.2. Pengumpulan Data .....	33
4.2.1. Data Manfaat Penggunaan DASI-JR .....	33
4.2.2. Data Kendala Penggunaan DASI-JR .....	37
4.2.3. Data Proses Pelayanan Melalui DASI-JR.....	39
4.2.4. Data Proses Verifikasi Berkas Melalui DASI-JR.....	41
4.3. Analisis Data.....	42
4.3.1. <i>Familiarisation with the Data</i> .....	43
4.3.2. <i>Generating Initial Codes</i> .....	43
4.3.3. <i>Searching for Themes</i> .....	43
4.3.4. <i>Reviewing Themes</i> .....	49
4.3.5. <i>Defining and Naming Themes</i> .....	50
4.3.6. <i>Producing the Report</i> .....	52
4.4. Hasil Uji Keabsahan Data.....	57

4.5. Perancangan Model Manfaat dan Implikasi Penggunaan DASI-JR.....	71
BAB 5 PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	78



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tampilan form pengajuan layanan pada Bagian <i>Front Office</i> .....	9
Gambar 2.2 Tampilan pengecekan kelengkapan berkas pada Bagian <i>Front Office</i> .....	10
Gambar 2.3 Tampilan verifikasi berkas oleh Penanggung Jawab Bagian Pelayanan .....	10
Gambar 2.4 Tampilan otorisasi oleh Kepala Perwakilan Cabang.....	11
Gambar 2.5 Tampilan penyelesaian berkas oleh Penanggung Jawab Bagian Pelayanan .....	11
Gambar 2.6 Tampilan verifikasi oleh Penanggung Jawab Bagian Keuangan .....	12
Gambar 2.7 Tampilan pengesahan akhir oleh Kepala Perwakilan Cabang .....	12
Gambar 2.8 Proses Studi Kasus (Yin, 2009).....	17
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Peta Pertanyaan Informan 1 .....	24
Gambar 3.3 Peta Pertanyaan Informan 2 .....	25
Gambar 3.4 Peta Pertanyaan Informan 3 .....	25
Gambar 3.5 Peta Pertanyaan Informan 4 .....	26
Gambar 4.1 Peta tematik awal .....	44
Gambar 4.2 Peta tematik awal bagian manfaat .....	45
Gambar 4.3 Peta tematik awal bagian kendala .....	46
Gambar 4.4 Peta tematik awal bagian pelayanan.....	47
Gambar 4.5 Peta tematik awal bagian proses verifikasi .....	48
Gambar 4.6 Peta tematik Manfaat.....	49
Gambar 4.7 Peta tematik Kendala.....	50
Gambar 4.8 Peta tematik Dampak .....	50
Gambar 4.9 Peta tematik final Manfaat .....	51
Gambar 4.10 Peta tematik final Implikasi.....	51
Gambar 4.11 Model Manfaat dan Implikasi pada Penggunaan DASI-JR .....	72

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Pernyataan Penting Informan Terkait Manfaat Penggunaan DASI-JR	34
Tabel 4.2 Pernyataan Penting Informan Terkait Kendala Penggunaan DASI-JR	37
Tabel 4.3 Pernyataan Penting Informan Terkait Proses Pelayanan Melalui DASI-JR .....	39
Tabel 4.4 Pernyataan Penting Informan Terkait Proses Verifikasi Berkas Melalui DASI-JR.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Keabsahan Informan 1 (Sulaiman).....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Keabsahan Informan 2 (Agus) .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Keabsahan Informan 3 (Ardian).....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Keabsahan Informan 4 (Rudi) .....	67
Tabel 4.9 Triangulasi Waktu dan Tempat.....	70

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini membahas tentang langkah awal penelitian yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang salah satunya pada perusahaan atau instansi. Prasojo & Riyanto (2011) mendefinisikan teknologi informasi sebagai ilmu pengetahuan di bidang informasi berbasis komputer yang berkembang sangat pesat. Teknologi informasi yang selalu berkembang dapat mendorong dilakukannya inovasi untuk menyelesaikan berbagai masalah di kehidupan sehari-hari. Uno & Lamatenggo (2010) menyatakan bahwa dalam penggunaannya, teknologi informasi digunakan untuk mengolah data. Dalam mengolah data, teknologi berinteraksi dengan sistem informasi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai output informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi (Whitten et al., 2004). Sistem informasi merupakan pendukung utama proses bisnis yang ada dalam organisasi (Sutabri, 2012). Bagi organisasi, sistem informasi memiliki peran yang penting sebagai inisiator, fasilitator, maupun sebagai alat manajemen baru (Kornkaew, 2012).

Diperlukan kesadaran terhadap dimensi organisasi, orang-orang, dan teknologi informasi yang lebih luas untuk memberikan solusi terhadap tantangan dan permasalahan yang terjadi di lingkungan bisnis (Laudon & Laudon, 2011). Industri asuransi menawarkan studi kasus yang sangat baik seputar masalah teknologi informasi karena selalu padat informasi dan padat karya. Diklaim oleh banyak pihak bahwa penerapan teknologi informasi baru dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan dan mengurangi biaya operasi, terutama biaya tenaga kerja (Manning & Stephenson, 1985). Penerapan teknologi informasi dalam perusahaan asuransi sangat diperlukan untuk mempercepat dan mempermudah perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan.

Menurut Laudon & Laudon (2011), untuk menangkap manfaat dari investasi sistem informasi, organisasi harus berurusan dengan masalah perilaku serta masalah teknis seputar evaluasi, pengembangan, penggunaan, dan dampak inisiatif sistem informasi. Sistem informasi pada suatu organisasi dikatakan sukses apabila mampu memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Evaluasi terhadap suatu sistem informasi sangat diperlukan untuk memastikan sistem dapat beroperasi secara optimal (Wahyudi et al., 2015). Dalam mengevaluasi keberhasilan atau efektivitas departemen TI, perlu untuk mengevaluasi kinerja sistem individu, dan kemudian menggunakan agregat kinerja pada sistem individu sebagai ukuran keberhasilan atau efektivitas departemen TI. Dalam organisasi yang mempunyai tingkat desentralisasi fungsi TI yang tinggi, evaluasi tidak begitu terfokus pada departemen TI melainkan pada pengguna sistem informasi (Silk, 1990).

PT. JASA RAHARJA (Persero) disingkat Jasa Raharja merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Jasa Raharja dibentuk berdasarkan PP No. 8 tahun 1965 dan melaksanakan Undang-Undang (UU) No. 33 dan 34 tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Penumpang Umum dan Lalu Lintas Jalan (Jasa Raharja, 2019). Tahun 2008, Jasa Raharja mulai menerapkan sistem informasi berbasis *website* bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR). DASI-JR merupakan suatu sistem informasi terpadu dan terintegrasi yang berkemampuan untuk menunjang seluruh kegiatan operasional Jasa Raharja (DASI-JR, 2019). DASI-JR digunakan untuk mempermudah mengelola proses pelayanan mulai dari pengajuan hingga proses pembayaran dana santunan korban kecelakaan lalu lintas. DASI-JR sudah terintegrasi dengan beberapa instansi seperti kepolisian dan BPJS sehingga memudahkan perusahaan dalam mendapatkan data korban kecelakaan lalu lintas. Pengguna DASI-JR merupakan seluruh karyawan di Jasa Raharja. Masing-masing memiliki akun sendiri dengan hak akses sesuai jabatan. DASI-JR telah diterapkan di seluruh cabang Jasa Raharja di Indonesia sehingga semua kegiatan cabang dapat dimonitor oleh kantor pusat. Salah satu cabang yang telah menerapkan DASI-JR adalah cabang Jember. DASI-JR mulai diterapkan di Jember pada tahun 2009.

Berdasarkan hasil pra-wawancara terhadap karyawan Jasa Raharja Cabang Jember, diketahui bahwa beberapa karyawan belum merasakan manfaat spesifik selama menggunakan DASI-JR. Agar manfaat dapat teridentifikasi maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja DASI-JR. Perlu dikaji secara mendalam tentang manfaat dan implikasi DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi.

Pengkajian secara mendalam dapat dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Kriyantono (2006), penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang mengumpulkan data secara mendalam untuk menjelaskan suatu fenomena secara mendalam pula. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail dari data yang diteliti. Anggapan yang mendasari penelitian berjenis kualitatif adalah bahwa kenyataan sebagai suatu yang berdimensi jamak, kesatuan, dan berubah-ubah (Sudjana & Ibrahim, 2001). Oleh karena itu tidak mungkin dapat disusun rancangan penelitian yang terinci dan *fixed* sebelumnya. Rancangan penelitian berkembang selama proses penelitian berlangsung. Prosedur pelaksanaan penelitian kualitatif bersifat fleksibel sesuai dengan kebutuhan, serta situasi dan kondisi di lapangan (Danim & Darwis, 2003). Marshall & Rossman (1999) menunjukkan tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menyelidiki fenomena yang kurang dipahami, untuk mengidentifikasi atau menemukan variabel penting, serta untuk menghasilkan hipotesis untuk penelitian lebih lanjut.

Menurut Johnson dan Christensen (2014), terdapat enam pendekatan kualitatif, yaitu *phenomenology*, *ethnography*, *case study research*, *grounded theory*, *historical research*, dan *narrative inquiry*. Berdasarkan keenam pendekatan tersebut, pendekatan studi kasus merupakan pendekatan yang paling sesuai dengan obyek penelitian. Pendekatan kualitatif studi kasus menganalisis secara mendalam terhadap satu atau lebih kasus dan berfokus untuk mengeksplor studi kasus. Pendekatan kualitatif studi kasus memfasilitasi eksplorasi suatu fenomena dalam konteksnya menggunakan berbagai sumber data. Hal ini memastikan bahwa masalah tidak dieksplorasi melalui satu perspektif, tetapi dapat melalui berbagai perspektif yang memungkinkan beberapa aspek dari fenomena akan terungkap. Menurut Yin (2003), penggunaan studi kasus harus

dipertimbangkan jika: (1) fokus penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”; (2) peneliti tidak dapat memanipulasi perilaku orang-orang yang terlibat dalam penelitian; (3) peneliti ingin membahas kondisi kontekstual karena yakin kondisi tersebut relevan dengan fenomena yang diteliti; atau (4) batas antara fenomena dan konteks tidak terlalu jelas. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menemukan manfaat dari penggunaan DASI-JR yang hanya bisa didapatkan dengan melibatkan penggunanya, yaitu karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jember. Tidak mungkin bagi peneliti untuk memiliki gambaran yang benar tentang sistem tanpa melibatkan penggunanya. Kondisi dan pengalaman yang dialami oleh pengguna juga relevan untuk mengungkap fenomena yang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja DASI-JR dengan mengkaji secara mendalam manfaat dan implikasi pada penggunaan DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi Jasa Raharja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi kasus yang mengkaji secara mendalam sehingga hasil yang didapatkan lebih akurat dan dapat teridentifikasi model manfaat dan implikasi pada penggunaan DASI-JR. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara bertahap kepada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jember yang memenuhi kualifikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pengguna DASI-JR tentang manfaat penggunaan DASI-JR dan implikasi DASI-JR setelah beroperasi selama 10 tahun.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana manfaat dan implikasi pada penggunaan DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Jember.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi manfaat penggunaan dan implikasi dari penggunaan DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Jember.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah.

1. Bagi Akademis  
Menambah pengetahuan tentang penerapan metode kualitatif berbasis studi kasus dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca.
2. Bagi Peneliti  
Mengetahui proses dan hasil dari penerapan metode kualitatif berbasis studi kasus dalam mengidentifikasi manfaat dan implikasi pada penggunaan DASI-JR pada PT. Jasa Raharja Cabang Jember.
3. Bagi Objek Penelitian  
Memberikan informasi mengenai manfaat dan implikasi dari penggunaan DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi PT. Jasa Raharja Cabang Jember.

### **1.5. Batasan Masalah**

1. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada informan.
2. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jember yang memenuhi kualifikasi.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan tentang teori-teori serta pustaka yang digunakan untuk penelitian. Teori-teori ini diambil dari berbagai literatur, jurnal, buku, dan *website*. Teori yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain.

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Bagian ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dan referensi dalam memperkaya bahan kajian yang diperlukan dalam menyusun penelitian ini. Berdasarkan hasil eksplorasi, peneliti menemukan tiga penelitian terdahulu yang menurut peneliti relevan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Saini Das dan Madhukar Dayal dengan judul “*Exploring Determinants of Cloud-Based Enterprise Resource Planning (ERP) Selection and Adoption: A Qualitative Study in the Indian Education Sector*”. Pada penelitian ini, penulis mengusulkan kerangka kerja sosioteknik yang mengintegrasikan tiga teori adopsi teknologi untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan dan adopsi CLERP di sektor pendidikan. Kerangka kerja ini kemudian diuji dengan menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan melaksanakan wawancara semi-terstruktur di tiga lembaga pendidikan tinggi di India. Hasil wawancara kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik pengkodean terbuka, pengkodean aksial, dan pengkodean selektif. Hasilnya penulis berhasil mengidentifikasi tiga tema dominan yang muncul selama diskusi wawancara, yaitu keuntungan teknis, kecocokan organisasi, dan tekanan sosial yang dirasakan. Ketiga tema ini kemudian dibagi menjadi 11 faktor sosioteknik yang mempengaruhi pemilihan dan adopsi CLERP (Das & Dayal, 2016).

Penelitian selanjutnya berjudul “*A Qualitative Case Study of Employee Turnover in Retail Business*”. Penelitian ini ditulis oleh Omotayo Olubiye, Garrett Smiley, Henry Luckel, dan Ralph Melaragno. Pada penelitian ini, penulis

melakukan survei menggunakan metode kualitatif terhadap karyawan ritel non-manajerial di Northwestern di Amerika Serikat untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan kerja dan kesesuaian nilai antara organisasi dan karyawan. Penulis mengadopsi *General Environment Fit Scale* (GEFS) yang digunakan untuk menyelidiki kongruensi nilai dalam dimensi tunggal yang sesuai dalam konteks sosial tertentu, dan menilai persepsi individu tentang kemiripan dengan orang lain dalam lingkungan tersebut. Selain itu, penulis juga mengadopsi *Job Responses Measure* (JRM) untuk menilai konsep kunci kepuasan kerja dan niat berpindah dari suatu organisasi. Kemudian penulis memodifikasi GEFS dan JRM menjadi sebuah pertanyaan terbuka dalam sebuah wawancara. Wawancara dilakukan kepada 18 karyawan yang kemudian dianalisis secara tematis menggunakan alat analisis data kualitatif Nvivo. Hasil dari analisis Nvivo menunjukkan 3 dari 18 karyawan tidak mengidentifikasi tema atau sub tema baru dan mengartikulasikan kata atau penjelasan yang berbeda. Hasilnya teridentifikasi lima tema yang memengaruhi kepuasan kerja dan retensi karyawan, yaitu lingkungan tempat kerja yang ramah, fleksibilitas, stabilitas, dukungan manajemen, dan kemerdekaan (Olubiya et al., 2019).

Penelitian yang terakhir dilakukan oleh Sohel M. Imroz dengan judul “*A Qualitative Case Study Identifying Metrics for ITIL Request Fulfillment Process: Perspectives of an Information Technology Service Provider Group*”. Dalam penelitian ini, penulis memeriksa proses pemenuhan permintaan dari anggota grup penyedia layanan teknologi informasi untuk mengidentifikasi metrik yang dianggap paling penting dari seluruh proses yang ada dan kemudian membuat dasbor untuk menampilkan metrik tersebut. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian kualitatif studi kasus yang data atau informasi yang dibutuhkan berasal dari wawancara dengan informan. Wawancara dilakukan kepada 8 dari 13 karyawan yang dipilih dari kelompok penyedia layanan TI yang bekerja untuk sebuah universitas besar di wilayah Timur Laut Amerika Serikat. Karyawan yang dipilih adalah karyawan yang bekerja sebagai karyawan tetap setidaknya selama satu tahun dan menggunakan proses pemenuhan permintaan setiap hari. Penulis juga memberikan transkrip wawancara tertulis yang lengkap kepada informan

sehingga informan dapat mengklarifikasi dan memverifikasi semua data. Semua data ini kemudian dianalisis menggunakan triangulasi data dan proses pengkodean kontinu. Berdasarkan hasil analisa data, didapatkan tiga tema yang diidentifikasi sebagai faktor pendukung dan kendala, yaitu analisis tren, ringkasan operasional bulanan, dan ringkasan distribusi beban kerja bulanan. Dari tiga tema tersebut teridentifikasi 12 metrik yang menurut informan paling penting, yaitu 4 metrik dari analisis tren, 4 metrik dari ringkasan operasional bulanan, 6 metrik dari ringkasan distribusi beban kerja bulanan, dan 2 metrik kinerja yang paling sering digunakan oleh informan (Imroz, 2019).

## 2.2. DASI-JR

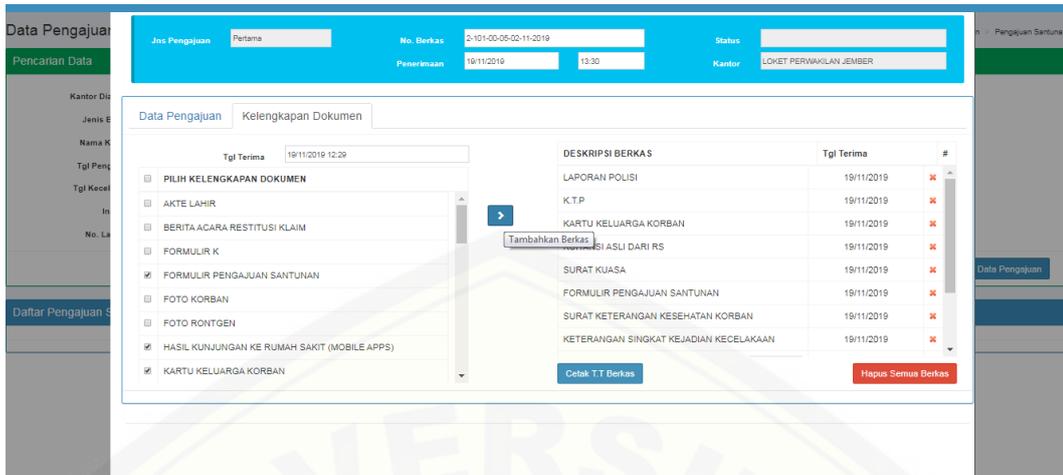
Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) merupakan suatu sistem informasi berbasis *website* yang dikembangkan oleh PT. JASA RAHARJA (Persero) pada tahun 2008 dan mulai beroperasi secara aktif pada tahun 2009. Penerapan DASI-JR bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan Jasa Raharja mulai dari pengajuan hingga proses pembayaran dana santunan korban kecelakaan lalu lintas. Pengguna DASI-JR merupakan seluruh karyawan Jasa Raharja dengan hak akses sesuai jabatan masing-masing. DASI-JR sudah terintegrasi dengan beberapa instansi seperti kepolisian dan BPJS sehingga mempermudah dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan ketika korban mengajukan santunan.

Fitur utama DASI-JR adalah mengelola data pengajuan santuan. Terdapat beberapa aktor yang berperan dalam mengelola data pengajuan santunan, yaitu *Front Office*, Penanggung Jawab Bagian Pelayanan, Penanggung Jawab Bagian Keuangan dan Umum, dan Kepala Perwakilan Jasa Raharja Cabang Jember. Bagian *Front Office* dapat memasukkan data pengajuan santunan baru melalui *form* yang disediakan DASI-JR seperti pada Gambar 2.1. Data pengajuan santunan yang diinputkan kemudian akan dicek kelengkapan berkasnya. Halaman pengecekan berkas dapat dilihat pada Gambar 2.2. Selanjutnya, Penanggung Jawab Bagian Pelayanan akan memverifikasi data dan melakukan pengecekan ulang seperti yang terdapat pada Gambar 2.3. Kepala Perwakilan akan mengotorisasi data yang sudah dicek kelengkapannya. Halaman otorisasi oleh

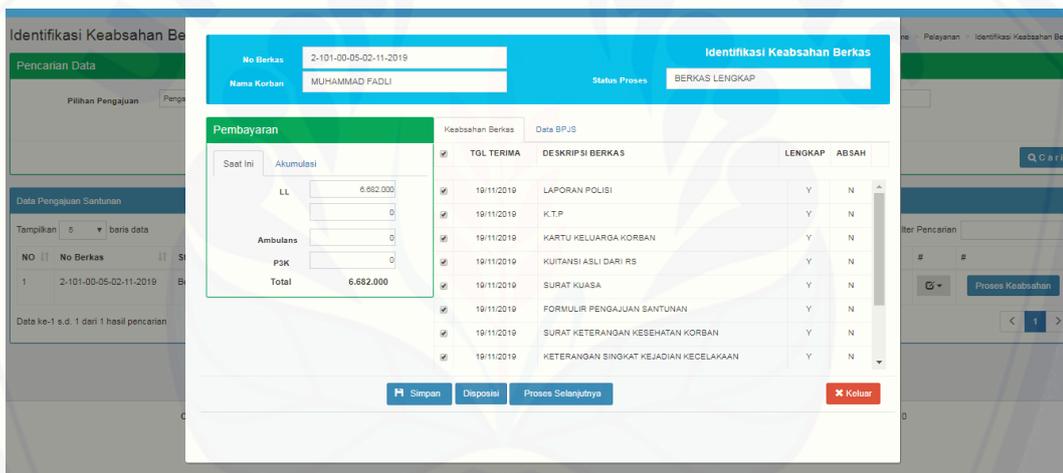
Kepala Perwakilan dapat dilihat pada Gambar 2.4. Setelah data diotorisasi, Penanggung Jawab Bagian Pelayanan dapat membuat kuitansi dengan memasukkan jenis bank dan nomor rekening rumah sakit yang dituju seperti terdapat pada Gambar 2.5. Penanggung Jawab Bagian Keuangan dan Kepala Perwakilan Cabang Jember kemudian akan memverifikasi kuitansi apabila kuitansi sudah benar dan sah. Halaman verifikasi dapat dilihat pada Gambar 2.6 dan Gambar 2.7. Setelah data telah terverifikasi sepenuhnya, maka kuitansi akan dicetak dan diberikan kepada kasir untuk kemudian dilakukan pencairan dana melalui bank atau diberikan secara langsung kepada korban. Terdapat pencatatan waktu pada setiap pengajuan data hingga proses verifikasi selesai. Waktu tersebut akan diakumulasi setiap bulan oleh kantor pusat untuk menilai kinerja dari setiap cabang Jasa Raharja di Indonesia.

The screenshot displays a web-based form for service requests. At the top, a blue header bar contains fields for 'Jno Pengajuan' (Pertama), 'No. Berkas' (2-101-00-05-03-11-2019), 'Status', 'Penerimaan' (18/11/2019, 13:30), and 'Kantor' (LOKET PERWAKILAN JEMBER). Below this, the form is divided into two main sections: 'Data Pengajuan' and 'Kelengkapan Dokumen'. The 'Data Pengajuan' section includes 'Data Korban Kecelakaan' (Korban: MUHAMMAD FAUZI, Cidera: LUKA-LUKA, Status: PENGENDARA RANMOR RODA 2, Alamat: JAWA TIMUR, KAB. JEMBER, SUMBERJAMBE, DUSUN KRAJAN I RT 003/RW 001 DESA SUMBERPAKEM KEC. ...), 'Data Pemohon' (Jenis Jaminan: 34/54 K.B. SIPIL, Cidera Diajukan: 02 - LUKA-LUKA, Ditangani Rumah Sakit: 0002014 - RS BINA SEHAT, KAB. JEMBER, Jenis Pembayaran: PEMBAYARAN PERTAMA), and 'Rupiah Pengajuan' (Rp. 6.982.000,00). There are also checkboxes for 'Meninggali Luka-luka', 'Cacat Tetap', 'Penguburan', 'Ambulans', and 'PSK'. The form concludes with 'Total' and buttons for 'Simpan', 'Disposisi Beritas', and 'Proses Selanjutnya'.

Gambar 2.1 Tampilan form pengajuan layanan pada Bagian *Front Office*



Gambar 2.2 Tampilan pengecekan kelengkapan berkas pada Bagian *Front Office*



Gambar 2.3 Tampilan verifikasi berkas oleh Penanggung Jawab Bagian Pelayanan

**Otorisasi Berkas** Pelayanan

No Berkas : 2-101-00-05-02-11-2019 Status Proses : BERKAS ABSAH

Nama Korban : MUHAMMAD FADLI

Kesimpulan : Terjamin  
 Otorisasi : DIBAYAR  
 Jenis Pembayaran : NORMAL  
 Tgl Pengajuan : 19/11/2019 13:26

Otorisasi DIBAYAR / RESTITUSI		Otorisasi DILIMPALKAN	
Pembayaran	6.682.000	LL	0
		Ambulance	0
		PSK	0
Total	6.682.000		
Akumulasi		Total	6.682.000
Meninggal Dunia	0		
Luka-luka	0		
Cacat Tetap	0		
Penguburan	0		
Ambulance	0		
PSK	0		

Otorisasi DILAKUKAN SURVEY

Jenis Survey :  
 Petugas Survey :  
 Tgl Survey :  
 No Surat Perintah Survey :

Simpan | Unggah Berkas | Proses Selanjutnya

Gambar 2.4 Tampilan otorisasi oleh Kepala Perwakilan Cabang

**Penyelesaian Berkas** Pelayanan

No Berkas : 2-101-00-05-02-11-2019 Status Proses : OTORISASI DIBAYAR

Nama Korban : MUHAMMAD FADLI

Penyelesaian : DIBAYAR  
 Kesimpulan : TERJAMIN  
 Jenis Pembayaran : NORMAL  
 Tgl Pengajuan : 19/11/2019 13:35

LL : 0.682.000  
 Ambulans : 0  
 PSK : 0  
 Total : 6.682.000

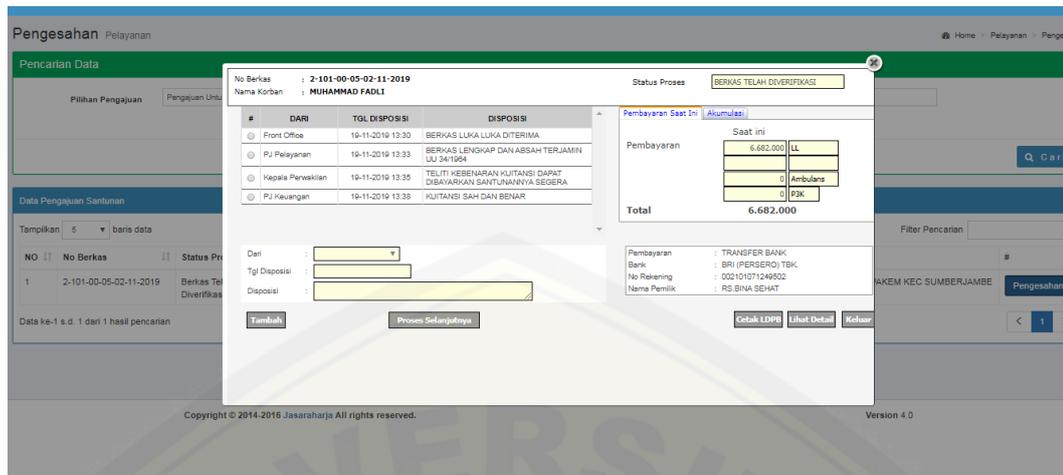
Penyelesaian

Tgl Penyelesaian : 19/11/2019 Jam : 13:35  
 Pemohon : RS BINA SEHAT, KAB. JEMBER - PIHAK RASAKTI/KORBAN PESERTA BPJS KESEHATAN  
 Rekening RS : BRI (PERSERO) TEK - 002101071246502  
 Rekening a.n. : RS BINA SEHAT

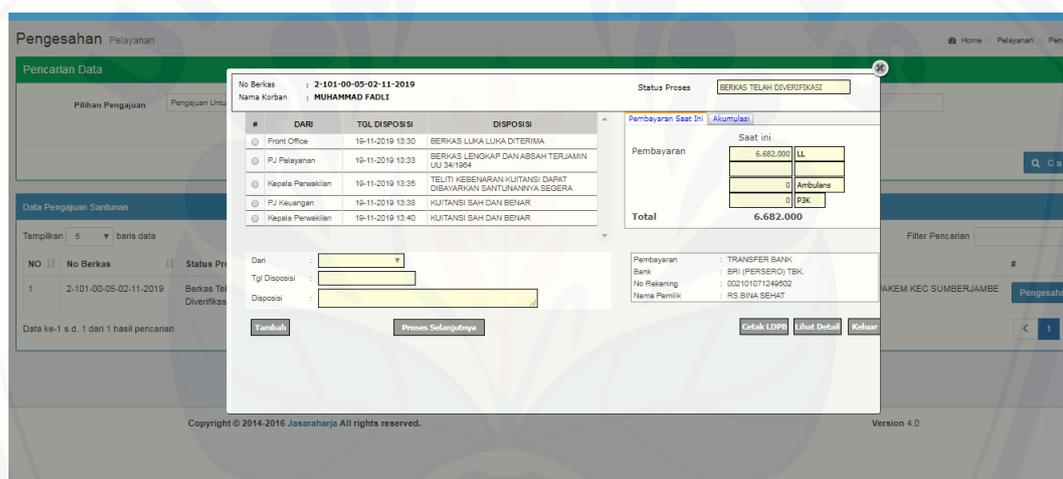
Dokumen : Surat Penetapan  
 Tgl Proses : 19/11/2019 Jam : HHMM

Simpan | Cetak Kultarsa | Proses Selanjutnya

Gambar 2.5 Tampilan penyelesaian berkas oleh Penanggung Jawab Bagian Pelayanan



Gambar 2.6 Tampilan verifikasi oleh Penanggung Jawab Bagian Keuangan



Gambar 2.7 Tampilan pengesahan akhir oleh Kepala Perwakilan Cabang

### 2.3. Kualitatif

Bogdan & Taylor (1993) menyatakan bahwa kualitatif merupakan prosedur penelitian dengan hasil berupa data deskriptif yang berasal dari kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang dapat diamati yang diekspresikan menjadi sebuah kalimat deskriptif. Jika penelitian kuantitatif dimulai dengan teori hingga menghasilkan sebuah data, maka pada penelitian kualitatif teori digunakan sebagai bahan penjelas dalam menciptakan sebuah teori baru dengan instrumen kunci adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2005). Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan yang terjadi

di dunia sosial dan mengembangkan model dan teori penjelasan baru (Morse & Field, 1996).

Moleong (2005) kemudian melakukan penelitian terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif dan kemudian membuat definisi sendiri yang menurut Moleong (2005) merupakan pokok-pokok dari pengertian penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Johnson (2005) kemudian mengelompokkan penelitian kualitatif menjadi lima jenis berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu *phenomenology*, *ethnography*, *case study research*, *grounded theory*, dan *historical research*. Berikut merupakan penjelasan dari kelima jenis penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Johnson (2005).

1. *Phenomenology* merupakan bentuk penelitian kualitatif yang berfokus pada bagaimana satu atau lebih individu mengalami sebuah fenomena. Penelitian fenomenologi dapat dimulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang akan diteliti, yang melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek. Selanjutnya, peneliti melakukan penggalian data berupa bagaimana pemaknaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena yang terkait. Penggalian data tersebut dilakukan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada objek atau informan didalam penelitian, serta dengan melakukan observasi secara langsung mengenai bagaimana objek penelitian menginterpretasikan pengalamannya kepada orang lain.
2. *Ethnography* merupakan bentuk penelitian kualitatif yang fokus mendeskripsikan tentang budaya suatu kelompok. Metode penelitian etnografi adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mengkaji bentuk dan fungsi bahasa yang tersedia dalam budaya yang

selanjutnya digunakan untuk berkomunikasi oleh individu didalamnya. Serta melihat bagaimana bentuk dan fungsi bahasa tersebut menjadi bagian dari kehidupan sebuah masyarakat. Metode etnografi menginterpretasikan kelompok sosial, sistem yang berlaku dan peran yang dijalankan, serta interaksi sosial yang terjadi dalam suatu masyarakat. Metode etnografi biasanya digunakan untuk berfokus pada kegiatan atau ritual tertentu didalam masyarakat, bahasa, kepercayaan, cara-cara hidup, dan lain sebagainya.

3. *Case Study Research* merupakan bentuk penelitian kualitatif yang berfokus menjelaskan satu atau lebih kasus secara rinci. Metode kualitatif studi kasus meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada didalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi-kondisi tertentu.
4. *Grounded Theory* merupakan bentuk penelitian kualitatif yang berfokus untuk menghasilkan dan mengembangkan data dalam bentuk teori yang dikumpulkan oleh peneliti. Penelitian Kualitatif Metode Teori Dasar adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan suatu teori atau untuk menguatkan teori yang sudah ada dengan mengkaji prinsip dan kaidah dasar yang ada. Selanjutnya dibuat kesimpulan dasar yang membentuk prinsip dasar dari suatu teori. Dalam melakukan metode teori dasar ini, peneliti perlu memilah mana fenomena yang dapat dikatakan fenomena inti dan mana yang bukan untuk dapat diambil dan dibentuk suatu teori. Pengumpulan data metode teori dasar ini dilakukan dengan observasi, studi lapangan, perbandingan antara kategori, fenomena, dan situasi berdasarkan berbagai penilaian, seperti kajian induktif, deduktif, dan verifikasi hingga datanya bersifat jenuh.

5. *Historical Research* merupakan bentuk penelitian kualitatif yang fokus membahas tentang peristiwa yang terjadi di masa lalu. Penelitian metode historis adalah penelitian yang memiliki fokus penelitian berupa peristiwa-peristiwa yang sudah berlalu dan melakukan rekonstruksi masa lalu dengan sumber data atau saksi sejarah yang masih ada hingga saat ini. Sumber data tersebut bisa diperoleh dari berbagai catatan sejarah, artefak, laporan verbal, maupun saksi hidup yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran kesaksiannya. Karena mengkaji peristiwa-peristiwa yang telah berlalu, maka ciri khas dari penelitian metode historis ialah waktu. Dimana fenomena dilihat perkembangan atau perubahannya berdasarkan pergeseran waktu.

Pada tahun 2014, Johnson bersama Christensen memperbaiki jenis penelitian kualitatif yang Johnson kembangkan sebelumnya dengan menambahkan satu elemen, yaitu *narrative inquiry*. *Narrative inquiry* merupakan bentuk penelitian kualitatif tentang pengalaman hidup sebagai fenomena bertingkat. Dalam penyelidikan naratif, informan akan menceritakan kisah-kisah pengalaman hidup yang dialami, dan kemudian dengan cara relasional, peneliti bertanya tentang pengalaman yang informan ceritakan. Peneliti dapat berbagi tentang pengalaman serupa yang dialami dengan informan. Berbeda dengan fenomenologi yang tujuannya adalah untuk menggambarkan esensi dari pengalaman suatu fenomena, penyelidikan naratif membedakan tingkat kepentingan pengalaman melalui benang naratif, ketegangan naratif, alur cerita, koherensi naratif, dan atau keheningan dan menyusun cerita naratif dari pengalaman informan. Peneliti juga menanyakan tentang narasi kelembagaan, sosial, budaya, keluarga, dan bahasa di mana pengalaman masing-masing informan tertanam dan yang membentuk pengalaman individu. Berbagai sumber data, seperti percakapan, catatan lapangan, item kotak memori, foto, catatan lapangan, dan lainnya juga digunakan (Johnson & Christensen, 2014).

#### 2.4. Kualitatif Studi Kasus

Metode penelitian kualitatif yang populer adalah studi kasus. Metode studi kasus mencontohkan preferensi peneliti kualitatif untuk kedalaman, detail, dan konteks, sering bekerja dengan sampel yang lebih kecil dan lebih fokus, dibandingkan dengan sampel besar yang menarik perhatian para peneliti statistik yang mencari hukum umum (Given, 2008). Berdasarkan penelitiannya, Yin kemudian mendefinisikan studi kasus sebagai penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak terlalu jelas (Yin, 2009). Yin mendasarkan metodologi studi kasus pada skema *positivist/post-positivist* (Steenhuis & de Bruijn, 2006). Dalam penelitian studi kasus, peneliti memberikan laporan rinci tentang satu atau lebih kasus (Johnson & Christensen, 2014). Meskipun penelitian studi kasus biasanya bergantung pada data kualitatif, banyak metode juga digunakan. Penelitian studi kasus dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian eksploratif, deskriptif, dan jelas (Stake, 1995; Yin, 1994).

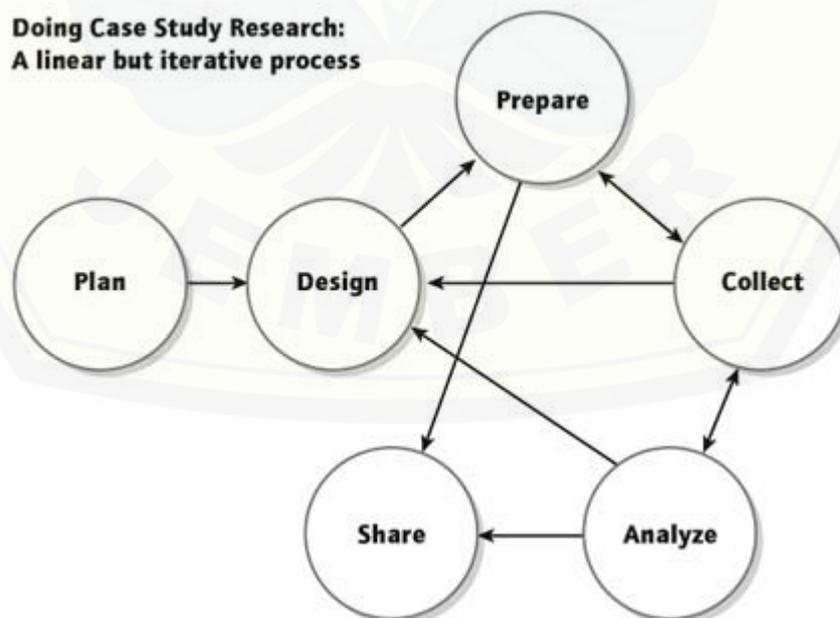
Stake (1995) kemudian membedakan studi kasus menjadi tiga jenis, yaitu studi kasus intrinsik, studi kasus instrumental, dan studi kasus kolektif. Studi kasus intrinsik hanya bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang suatu kasus pada minat tertentu, sehingga tidak digunakan untuk membangun sebuah teori. Studi kasus instrumental memberikan wawasan tentang suatu masalah atau digunakan untuk memperbaiki sebuah teori. Sedangkan studi kasus kolektif terdiri dari beberapa studi kasus instrumental. Namun, Stake juga berpendapat bahwa studi kasus jarang sekali cocok untuk dimasukkan ke dalam kategori seperti itu, sehingga peneliti harus membuat pilihan strategis dalam memutuskan ruang lingkup studi kasus.

Sebelumnya, GAO (1990) telah membuat klasifikasi yang lebih rinci yang dibedakan menjadi enam jenis studi kasus, yaitu:

- a. *illustrative* - studi kasus ini bersifat deskriptif dan dimaksudkan untuk menambahkan contoh kasus nyata dan mendalam ke dalam informasi lain tentang suatu program atau kebijakan;

- b. *exploratory* - merupakan studi kasus deskriptif tetapi ditujukan untuk menghasilkan hipotesis untuk investigasi lebih lanjut;
- c. *critical instance* - studi kasus ini mengkaji satu contoh minat unik atau berfungsi sebagai *critical test* terhadap pernyataan tentang suatu program, masalah, atau strategi;
- d. *program implementation* - studi kasus ini menyelidiki operasi, seringkali di beberapa lokasi, dan sering secara normatif;
- e. *program effects* - aplikasi ini menggunakan studi kasus untuk memeriksa kausalitas dan biasanya melibatkan penilaian multi-situs dan multi-metode; dan
- f. *cumulative* - studi kasus ini mengumpulkan informasi dari banyak studi kasus yang dikumpulkan pada waktu yang berbeda untuk menjawab pertanyaan evaluasi, apakah deskriptif, normatif, atau sebab-akibat.

Yin (2009) kemudian membuat sebuah proses studi kasus untuk membantu siswa, akademisi, dan praktisi dalam melakukan dan mengevaluasi metode kualitatif studi kasus. Alur proses studi kasus yang dibuat oleh Yin (2009) dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8 Proses Studi Kasus (Yin, 2009)

1. *Plan*

Tahap ini berfokus pada mengidentifikasi pertanyaan penelitian atau alasan untuk melakukan studi kasus dan memutuskan untuk menggunakan metode studi kasus dibandingkan dengan metode lain, serta memahami kekuatan dan keterbatasannya. Poin penting lain dari tahap ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada ketidaksesuaian antara pertanyaan penelitian dan metode studi kasus (GAO, 1990).

2. *Design*

Tahap ini merupakan cetak biru dari penelitian yang fokus mendefinisikan kasus-kasus yang akan dipelajari, mengembangkan teori, dan mengidentifikasi masalah yang mendasari studi kasus. Tahap desain secara logis menghubungkan pertanyaan penelitian dengan kesimpulan penelitian melalui langkah-langkah yang dilakukan selama pengumpulan data dan analisis data.

3. *Prepare*

Tahap ini berfokus pada pengembangan keterampilan sebagai peneliti studi kasus, pelatihan untuk studi kasus tertentu, mengembangkan protokol studi kasus, melakukan uji coba kasus, dan mendapatkan persetujuan yang relevan. Tahap ini juga harus bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang relevan dalam desain studi kasus, dan berusaha untuk mengatasi masalah tersebut sebelum memulai tahap pengumpulan data.

4. *Collect*

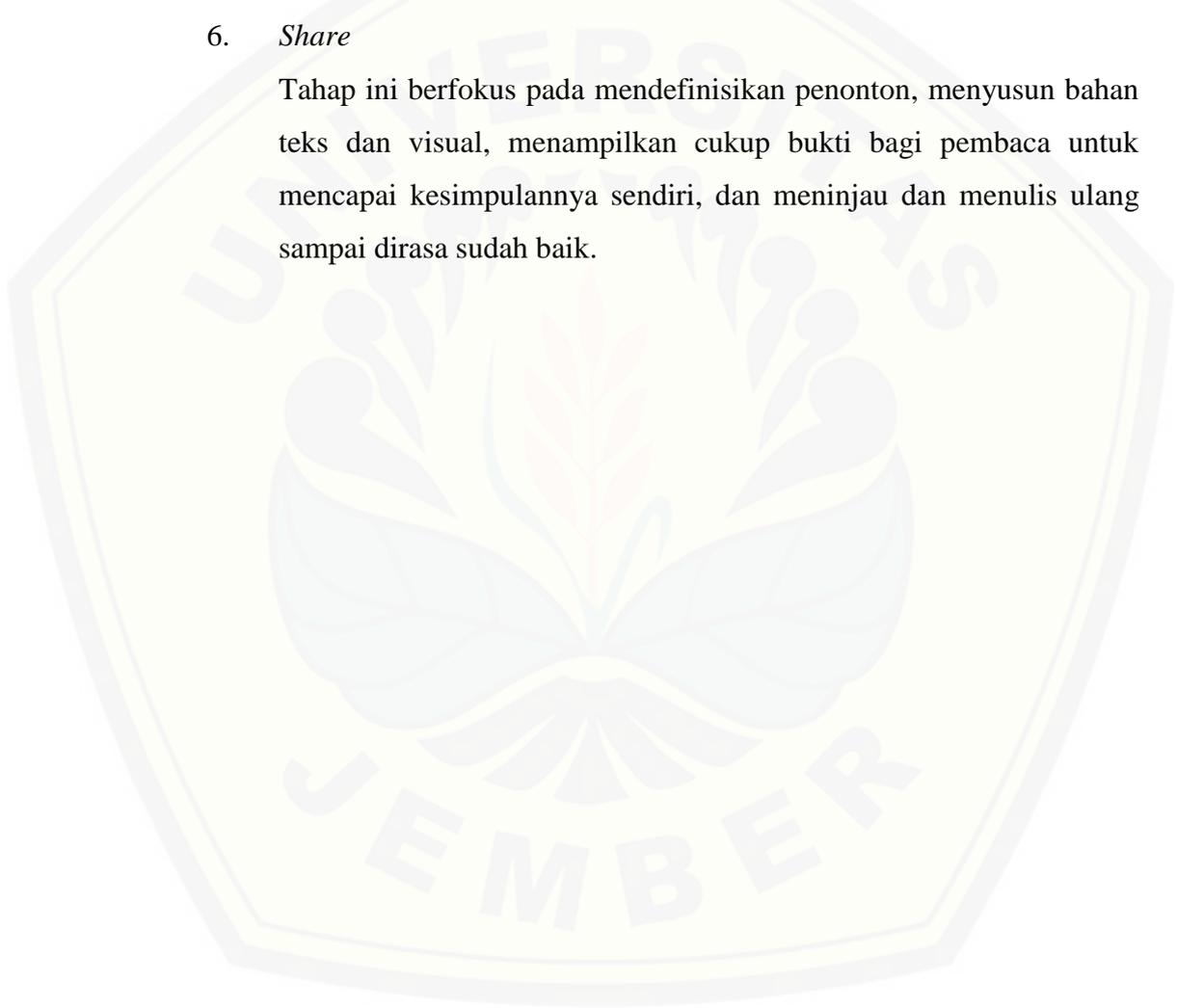
Tahap ini mengikuti protokol studi kasus, menggunakan berbagai sumber bukti, membuat *database* studi kasus, dan memelihara rantai bukti. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui dokumen, catatan arsip, wawancara, pengamatan langsung, dan artefak fisik. Sebelum pengumpulan data selesai, peneliti harus memastikan bahwa mereka telah mengumpulkan cukup bukti konfirmasi untuk sebagian besar topik studi utama.

5. *Analyze*

Tahap analisis bergantung pada proposisi teoritis dan strategi lainnya. Tahap ini mempertimbangkan dan menggunakan teknik analitik, mengeksplorasi penjelasan saingan, dan menampilkan data asli selain dari interpretasi. Analisis data terdiri dari memeriksa, mengkategorikan, mentabulasi, menguji, atau menggabungkan kembali bukti untuk menarik kesimpulan berbasis empiris.

6. *Share*

Tahap ini berfokus pada mendefinisikan penonton, menyusun bahan teks dan visual, menampilkan cukup bukti bagi pembaca untuk mencapai kesimpulannya sendiri, dan meninjau dan menulis ulang sampai dirasa sudah baik.



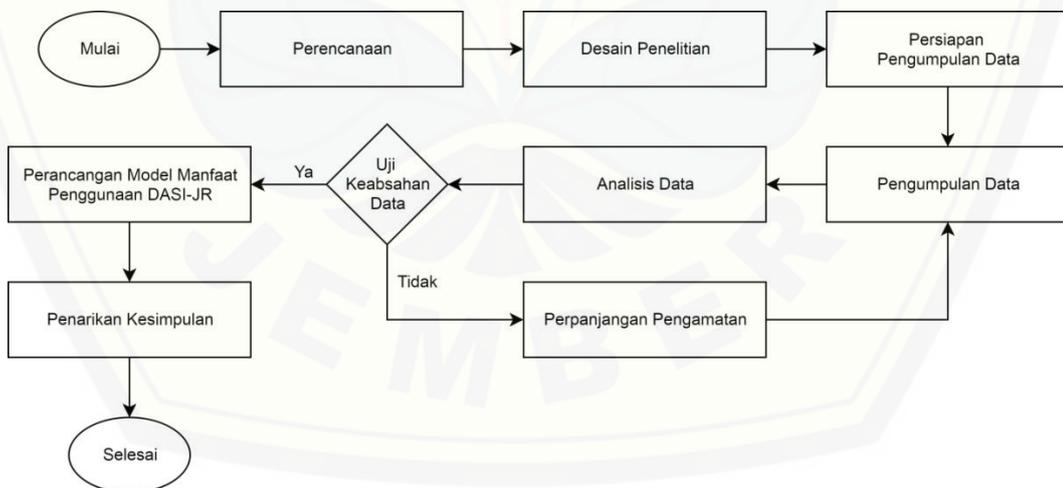
### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berbasis studi kasus yang menganalisis satu atau lebih kasus secara mendalam dengan hasil berupa data deskripsi tertulis (Bogdan & Taylor, 1993). Data dalam penelitian kualitatif studi kasus didapatkan berdasarkan pengalaman pribadi, kisah hidup, wawancara, dokumen, dan pengamatan secara langsung (Denzin & Lincoln, 2003).

#### 3.2. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian berisi langkah-langkah yang dilakukan dari awal penelitian hingga mencapai tujuan akhir penelitian. Tahapan penelitian pada penelitian ini disusun berdasarkan alur yang dibuat oleh Yin (2009) seperti yang terdapat pada Gambar 2.8. Tahapan penelitian digambarkan dengan sebuah diagram alir yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

##### 3.2.1. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan yang terdapat dalam studi kasus yang akan diteliti, alasan

melakukan penelitian, dan alasan memilih menggunakan pendekatan studi kasus dibandingkan metode lain. Identifikasi masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan wawancara kepada karyawan Jasa Raharja Cabang Jember. Melalui wawancara, dapat diketahui masalah apa saja yang dapat diselesaikan dengan penelitian dan alasan yang mendasari dilakukan penelitian. Kemudian peneliti dapat mendefinisikan alasan penggunaan studi kasus berdasarkan masalah yang teridentifikasi.

### **3.2.2. Desain penelitian**

Desain penelitian merupakan tahapan pembuatan rencana penelitian yang digunakan sebagai panduan bagi peneliti selama proses pengumpulan data dan analisis data yang menghubungkan rumusan masalah dengan kesimpulan penelitian (Yin, 2009). Desain penelitian pada penelitian ini berfokus untuk mendefinisikan rumusan masalah yang hendak dijawab, mengembangkan landasan teori dan mengidentifikasi masalah yang mendasari studi, mengidentifikasi unit analisis, dan mendefinisikan prosedur yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Rumusan masalah ditentukan berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi pada tahap perencanaan. Unit analisis dilakukan dengan mendefinisikan studi kasus yang akan diteliti, yaitu Jasa Raharja Cabang Jember. Landasan teori didapatkan melalui buku, jurnal, internet, dokumen pemerintah, dan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan objek dan metode yang digunakan dalam penelitian.

### **3.2.3. Persiapan Pengumpulan Data**

Tahap ini merupakan tahap persiapan sebelum melakukan pengumpulan data. Persiapan dilakukan dengan membuat protokol studi kasus. Protokol studi kasus berupa pernyataan tertulis yang menyatakan keseluruhan objek penelitian, sumber yang akan diwawancara, prosedur praktis selama proses penelitian, pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti, dan deskripsi luas tentang bagaimana laporan studi kasus akhir akan dilaksanakan. Protokol studi kasus pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 3.2.3.1. Setting Objek Penelitian

Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah DASI-JR yang merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh seluruh karyawan PT. Jasa Raharja (Persero). DASI-JR merupakan sistem informasi berbasis *website* yang dikembangkan oleh PT. JASA RAHARJA (Persero) dengan tujuan untuk mempermudah proses pelayanan pengajuan santunan di Jasa Raharja.

### 3.2.3.2. Setting Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu PT. Jasa Raharja Cabang Jember yang berlokasi di Jl. Gajahmada No. 303, Kaliwates, Jember dan dilaksanakan mulai bulan Maret 2020.

### 3.2.3.3. Setting Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini dipilih berdasarkan hasil pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu teknik *non probability sampling* yang menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* dipilih oleh peneliti dengan harapan sampel yang dipilih dapat menjawab masalah penelitian. Sampel pada penelitian merupakan pihak-pihak yang mengetahui tentang objek penelitian, yaitu terkait proses pengajuan santunan menggunakan sistem informasi DASI-JR. Informan pada penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jember. Peneliti membuat beberapa kualifikasi untuk memilih informan yang layak sebagai berikut.

- a. Informan merupakan karyawan yang bekerja di bagian pelayanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait proses pelayanan pengajuan santunan melalui sistem informasi DASI-JR.
- b. Informan merupakan karyawan yang bekerja di bagian keuangan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait proses pembayaran santunan melalui sistem informasi DASI-JR
- c. Informan merupakan Kepala Perwakilan selaku pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Jember yang dianggap mengetahui dengan baik

sistem informasi DASI-JR dan mampu memberikan informasi terkait alur pengajuan santunan hingga santunan terbayarkan.

#### 3.2.3.4. Setting Instrumen Penelitian

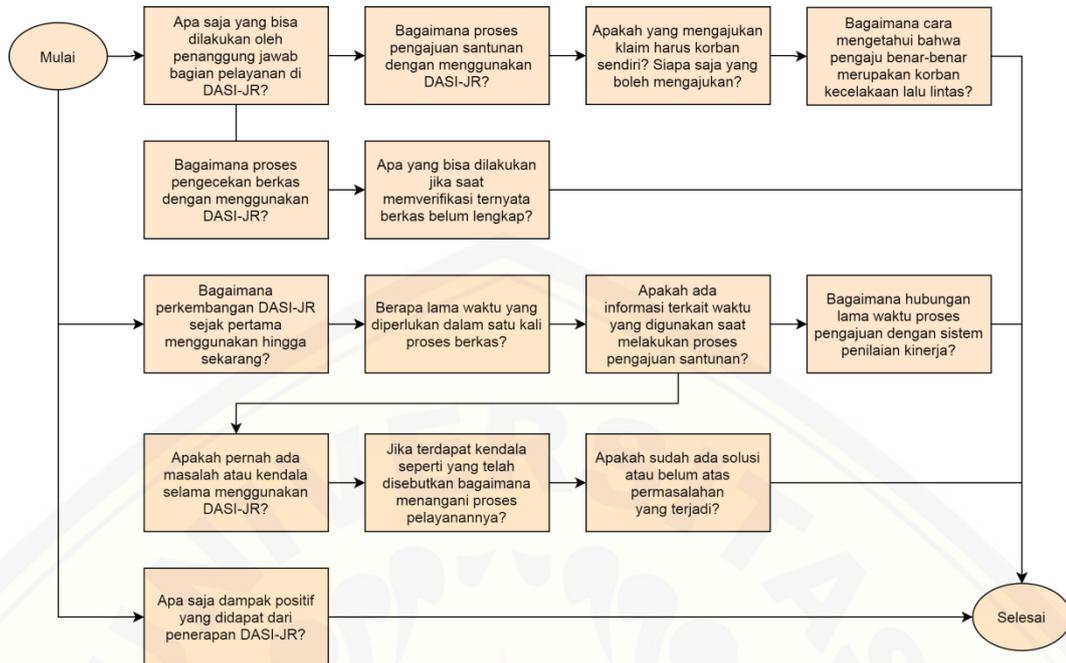
Menurut Yin (2003), terdapat dua instruksi yang dapat dilakukan untuk melakukan wawancara, yaitu mengikuti persiapan yang dibuat sebelum wawancara dan mengajukan pertanyaan sejas mungkin. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara pewawancara dan informan. Untuk menghindari hal tersebut maka disusun instrumen penelitian sehingga wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur. Instrumen penelitian merupakan pedoman berupa daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada informan untuk mendapatkan informasi tentang objek yang diteliti. Menurut Castillo-Montoya (2016), terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun instrumen penelitian sebagai berikut.

- a. Memastikan pertanyaan wawancara selaras dengan rumusan masalah  
Pertanyaan yang diajukan harus sesuai dengan tujuan penelitian agar informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan menjawab rumusan masalah.
- b. Membangun percakapan berbasis penyelidikan  
Untuk mendapatkan informasi spesifik yang terkait dengan tujuan penelitian, peneliti perlu memandu percakapan dengan informan melalui pertanyaan wawancara. Hal ini membuat wawancara tidak kaku dan terlihat seperti sedang berbincang ria sehingga informan dapat dengan bebas mengungkapkan apa yang dialaminya.
- c. Menerima umpan balik tentang protokol wawancara  
Tujuan memperoleh umpan balik tentang protokol wawancara adalah untuk meningkatkan keandalannya dan kepercayaannya sebagai instrumen penelitian. Umpan balik dapat memberi peneliti informasi tentang seberapa baik peserta memahami pertanyaan wawancara dan apakah pemahaman mereka dekat dengan apa yang diinginkan atau diharapkan peneliti (Patton, 2015).

Instrumen pada penelitian ini disusun berdasarkan kerangka kerja yang dibuat oleh Castillo-Montoya (2016) yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga tetap selaras dengan tujuan penelitian. Instrumen dibuat dalam bentuk peta pertanyaan untuk memudahkan pemahaman mengenai alur dan urutan pertanyaan yang diajukan kepada informan. Peta pertanyaan untuk masing-masing informan dapat dilihat pada Gambar 3.2, Gambar 3.3, Gambar 3.4, dan Gambar 3.5.



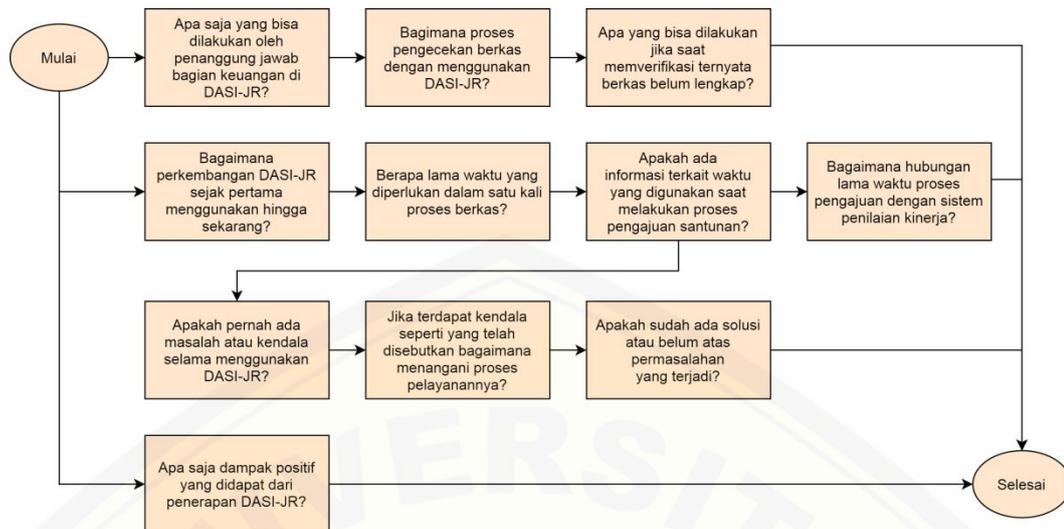
Gambar 3.2 Peta Pertanyaan Informan 1



Gambar 3.3 Peta Pertanyaan Informan 2



Gambar 3.4 Peta Pertanyaan Informan 3



Gambar 3.5 Peta Pertanyaan Informan 4

### 3.2.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengikuti tradisi penelitian kualitatif di mana data atau informasi berasal dari dokumen, rekaman arsip, wawancara dengan para informan, cerita, testimonial, observasi secara langsung, observasi melalui informan, dan artefak fisik yang dibuat dan digunakan oleh informan (Yin, 2014). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Wawancara merupakan salah satu sumber bukti paling penting dari penelitian studi kasus. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur dan mendalam di mana setiap informan dapat didekati dengan cara yang berbeda dengan pertanyaan yang disesuaikan dengan perannya dalam organisasi atau lembaga dan latar belakangnya sambil tetap fokus pada aspek yang sama dari masalah yang diteliti (Noor, 2008). Wawancara semi-terstruktur digunakan agar proses wawancara berlangsung lebih fleksibel dan santai tetapi tetap sesuai pedoman sehingga informan dapat leluasa menjelaskan dan berterusterang dalam menjawab pertanyaan namun tetap terarah dan fokus sesuai dengan topik. Dalam wawancara semi terstruktur, peneliti dapat memfokuskan kembali pertanyaan atau meminta informasi lebih lanjut jika sesuatu yang menarik muncul. Wawancara berupa daftar pertanyaan terbuka dilakukan kepada informan yang

dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan DASI-JR.

### 3.2.5. Analisis Data

Pada pendekatan studi kasus, analisis data terdiri dari memeriksa, mengkategorikan, mentabulasi, menguji, atau menggabungkan kembali bukti untuk menarik kesimpulan berbasis empiris (Yin, 2009). Analisis data pada penelitian ini menggunakan *thematic analysis* yang menganalisis secara mendalam dan menyeluruh untuk menemukan tema. *Thematic analysis* digunakan karena sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu mengidentifikasi tema secara mendalam sehingga diharapkan dapat teridentifikasi manfaat dan implikasi dari penggunaan DASI-JR.

Analisis data yang digunakan mengacu pada langkah-langkah yang dilakukan oleh Braun & Clarke (2006) yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Berikut merupakan langkah-langkah untuk melakukan *thematic analysis* yang ditulis oleh Braun & Clarke (2006) dalam penelitiannya yang berjudul “*Using thematic analysis in psychology*”.

1. *Familiarisation with the data*

Pertama, peneliti perlu membuat transkrip data. Selanjutnya peneliti perlu membaca setiap transkrip wawancara dan membandingkannya. Kemudian membuat catatan berisi makna penting, biasanya dalam bentuk deskriptif dan tidak selalu singkat.

2. *Generating initial codes*

Selanjutnya adalah pemberian kode pada transkrip wawancara. Hal ini dilakukan agar transkrip rapi dan urut sehingga memudahkan saat analisis. Terdapat dua jenis pemberian kode, yaitu: (1) dilakukan dengan memberi kode berupa kategori untuk mengelompokkan data secara spesifik; (2) dilakukan dengan memberi kode unik pada setiap transkrip sebagai penanda urutan pernyataan informan untuk memudahkan proses analisis. Pemberian kode unik pada penelitian ini

dilakukan dengan mengikuti format yang telah ditetapkan oleh penulis sebagai berikut.

**W/XXX/YY-NN**

Keterangan:

- W = singkatan dari wawancara (menggambarkan bahwa data didapatkan dari wawancara)
- XXX = tiga huruf pertama dari kelompok informan (KEP untuk kepala perwakilan, PEL untuk pelayanan, KEU untuk keuangan)
- YY = dua huruf pertama dari nama informan (SU untuk Sulaiman, AG untuk Agus, AR untuk Ardian, dan RU untuk Rudi)
- NN = dua digit pertama nomor urut pernyataan informan (dimulai dari 01 hingga selesai)

3. *Searching for themes*

Pada tahap ini, peneliti mulai menganalisis kategori dan menyortir kategori yang berbeda menjadi sebuah tema. Kategori dapat dikembangkan dan disempurnakan lagi sesuai kebutuhannya. Beberapa kategori yang lebih kecil dapat dikembangkan menjadi kategori yang lebih luas atau kategori yang lebih luas dapat dikembangkan menjadi beberapa sub-kategori. Pada tahap ini, peneliti menggunakan alat bantu representasi visual berupa *mind-map* untuk membantu pengelompokan data.

4. *Reviewing themes*

Tahap ini melibatkan dua tingkatan, yaitu meninjau kategori dan menyempurnakan tema. Pada tingkat pertama, peneliti akan menetapkan dan mencatat ulang kategori dan sub-kategori untuk memeriksa dan memastikan bahwa kategori tersebut dapat membentuk pola yang koheren. Tingkat kedua, peneliti mempertimbangkan kecocokan dan validitas tema yang sudah terbentuk. Peneliti perlu memeriksa apakah tema yang terbentuk

sudah sesuai dengan data sehingga dapat menghasilkan *thematic map* (peta tematik).

5. *Defining and naming themes*

Pada tahap ini, peneliti menyempurnakan spesifikasi setiap tema yang akan disajikan sebagai hasil analisis dan membuat definisi dan nama yang jelas untuk setiap tema. Peneliti akan mengidentifikasi esensi dari setiap tema (serta tema secara keseluruhan), dan menentukan aspek dari data yang ditangkap oleh setiap tema.

6. *Producing the report*

Tahap ini melibatkan analisis akhir dan penulisan laporan. Pada penelitian ini, laporan akan ditulis dalam bentuk narasi termasuk ringkasan deskriptif beserta contoh ilustratif dari hasil analisis.

### **3.2.6. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data merupakan tahapan untuk memeriksa keakuratan data dengan menggunakan prosedur tertentu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data untuk menguji keabsahan data. Triangulasi sumber data bertujuan untuk memastikan validitas penelitian dengan memeriksa kembali data dari berbagai sumber pada waktu, tempat, dan orang yang berbeda. Triangulasi data pada penelitian ini dilakukan berdasarkan data hasil wawancara informan. Data yang telah terbukti keabsahannya akan digunakan dalam tahap perancangan model manfaat dan implikasi.

### **3.2.7. Perancangan Model Manfaat dan Implikasi Penggunaan DASI-JR**

Perancangan model merupakan tahapan akhir dari penelitian ini. Pada tahap ini dilakukan perancangan model tentang manfaat apa saja yang didapatkan dari penggunaan DASI-JR. Perancangan model pada penelitian ini dibuat berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Perancangan model bertujuan untuk memetakan hubungan manfaat serta implikasi dari penggunaan DASI-JR yang akan menjawab rumusan masalah.

### **3.2.8. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan uraian singkat yang berisi tentang poin-poin penting dari hasil penelitian yang akan menjawab rumusan masalah penelitian. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk memudahkan pembaca mengetahui secara ringkas hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan.



## BAB 5 PENUTUP

Bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dibuat peneliti untuk memastikan hasil penelitian telah menjawab rumusan masalah dan sesuai dengan tujuan penelitian serta saran peneliti untuk penelitian selanjutnya.

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian mengenai manfaat dan implikasi dari penggunaan DASI-JR sebagai berikut.

1. Penerapan DASI-JR memiliki berbagai macam manfaat yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

a. Manfaat keseluruhan sistem

Manfaat pada bagian ini berfokus pada kinerja DASI-JR sebagai sistem yang cepat, praktis, akurat, lengkap, penilaian sudah tersistem, terdapat fitur rekap kegiatan yang memudahkan karyawan serta pusat dalam memantau kegiatan di DASI-JR.

b. Manfaat di bagian pelayanan

Manfaat di bagian pelayanan berfokus pada manfaat yang dirasakan oleh karyawan di bagian pelayanan selama proses pengajuan santunan, yaitu memudahkan proses input data, cetak berkas, pembuatan laporan, dan terdapat fitur notifikasi SMS untuk korban yang semakin mempermudah pelaporan karyawan kepada korban.

c. Manfaat di bagian proses verifikasi

Manfaat di bagian ini berfokus pada fitur-fitur di DASI-JR yang memudahkan proses verifikasi, yaitu fitur ceklis berkas yang sudah lengkap, fitur catatan untuk berkas yang kurang lengkap, dan terdapat notifikasi apabila ada berkas yang perlu diverifikasi.

2. Penerapan DASI-JR juga memiliki beberapa implikasi terkait fitur yang berpengaruh terhadap proses dan kinerja di Jasa Raharja, yaitu:

- a. Adanya penambahan fitur surat jaminan mengurangi efisiensi waktu proses pengajuan berkas
- b. Beberapa kendala seperti gangguan internet dan proses maintenance mempengaruhi kinerja pelayanan sehingga menyebabkan proses pelayanan berhenti sehingga proses bayar menjadi tertunda.
- c. Ritme waktu proses pelayanan mempengaruhi penilaian kinerja. Sedangkan hasil penilaian kinerja berpengaruh terhadap tunjangan kinerja individu dan jasa produksi karyawan. Semakin cepat waktu proses pelayanan, maka semakin baik penilaian kinerja.

## **5.2. Saran**

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dapat ditindaklanjuti untuk penelitian yang akan datang adalah penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus tunggal sehingga diperlukan penambahan beberapa kantor perwakilan Jasa Raharja yang lain sebagai studi kasus untuk memperkaya hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1993). *Kualitatif: Dasar-dasar Penelitian*. Usaha Nasional.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for Interview Research: The Interview Protocol Refinement Framework. *The Qualitative Report*, 21(5), 811–831.
- Danim, S., & Darwis. (2003). *Metode Penelitian Kebidanan: Prosedur, Kebijakan, dan Etik*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Das, S., & Dayal, M. (2016). Exploring Determinants of Cloud-Based Enterprise Resource Planning (ERP) Selection and Adoption: A Qualitative Study in the Indian Education Sector. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 18(1), 11–36.
- DASI-JR. (2019). *JASA RAHARJA TERAPKAN SISTEM DASI-JR*. <https://bumn.go.id/jasaraharja/berita/1403>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2003). *The Landscape of Qualitative Research: Theories and Issues* (2nd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- General Accounting Office (GAO). (1990). *Case Study Evaluations*.
- Given, L. M. (Ed. . (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. SAGE Publications, Inc.
- Imroz, S. M. (2019). A Qualitative Case Study Identifying Metrics for ITIL Request Fulfillment Process: Perspectives of an Information Technology Service Provider Group. *Journal of Organizational Psychology*, 19(4), 78–96.
- Jasa Raharja. (2019). *Profil Perusahaan*. <https://www.jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>
- Johnson, R. B. (2005). *Educational Research: Quantitative and Qualitative*. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *Educational Research: Quantitative,*

- Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Kornkaew, A. (2012). *Management Information System Implementation Challenges, Success Key Issues, Effects and Consequences: A Case Study of Fenix System*. Jönköping University.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Perdana.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2011). *Management System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition* (12th ed.). Prentice Hall.
- Manning, R. L., & Stephenson, M. K. (1985). Information Technology in the Insurance Industry: A Forecast of Utilization and Impact. *The Journal of Risk and Insurance*, 52(4), 711–722.
- Marshall, C., & Rossman, G. (1999). *Designing Qualitative Research*. SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Morse, J. M., & Field, P. (1996). *Nursing Research The Application of Qualitative Approaches Second Edition*. Chapman and Hall.
- Noor, K. B. M. (2008). Case Study: A Strategic Research Methodology. *Case Study: A Strategic Research Methodology*, 5(11).
- Olubiyi, O., Smiley, G., Luckel, H., & Melaragno, R. (2019). A Qualitative Case Study of Employee Turnover in Retail Business. *Heliyon*, 5(6).
- Patton, M. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods 4th Edition* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Prasojo, L. D., & Riyanto. (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta.
- Silk, D. J. (1990). Managing IS benefits for the 1990s. *Journal of Information Technology*, 5(4), 185–193.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE Publications, Inc.
- Steenhuis, H. J., & de Bruijn, E. J. (2006). Building Theories from Case Study Research: The Progressive Case Study. *OM in the New World Uncertainties. Proceedings (CD-ROM) of the 17th Annual Conference of POMS, 28 April - 1 May 2006, Boston, USA*.
- Sudjana, N., & Ibrahim. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algensindo.

- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Andi.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2010). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Wahyudi, R., Astuti, E. S., & Riyadi. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(2).
- Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Dittman, K. C. (2004). *Metode Desain & Analisis Sistem Edisi 6*. Andi.
- Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods* (1st ed.). SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.) (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4th ed.) (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.) (5th ed.). SAGE Publications, Inc.

**LAMPIRAN**

**A. Dokumentasi Penelitian**



## B. Transkrip Wawancara

### 1. Kepala Perwakilan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Bagaimana perbedaan sebelum menggunakan dan setelah menggunakan DASI-JR?	<b>“Bagus, cukup membantu. Dulu sebelum ada aplikasi masih manual, susah, lama. Dengan adanya aplikasi ini semuanya jadi mudah.”</b>	W/KEP/SU-01	Sebelum menggunakan DASI-JR, proses pelayanan masih manual sehingga cukup susah dan lama. Dengan adanya DASI-JR, proses pelayanan menjadi terbantu dan jadi lebih mudah.	Manfaat
Apa saja yang bisa dilakukan oleh kepala perwakilan di DASI-JR?	<b>“Bagian otorisasi. Jadi yang operator-operator kan yang di depan itu, saya otorisasinya. Otorisator itu yang mengesahkan, kayak gitu melalui program DASI-JR itu.”</b>	W/KEP/SU-02	Kepala perwakilan bertugas sebagai otorisator yang mengesahkan berkas melalui program DASI-JR.	Verifikasi

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Bagaimana proses otorisasi menggunakan DASI-JR?	“Kan <b>ada tandanya, ada sinyal</b> disana, <b>misalkan ada yang mau otorisasi</b> , ada sinyal <b>ada notifikasi</b> , kedip-kedip gitu, berarti ada yang perlu diotorisasi.”	W/KEP/SU-03	Terdapat tanda atau sinyal notifikasi apabila terdapat berkas yang perlu diotorisasi.	Verifikasi
Bagaimana pengecekan berkas dengan menggunakan DASI-JR?	“Jadi <b>tugas Front Office meng-entry dari awal</b> . Nanti ada <b>bagian tugasnya perwakilan yang mengotorisasi</b> baru bisa dilanjutkan oleh Front Office”	W/KEP/SU-04	Proses otorisasi dilakukan setelah Front Office memasukkan data	Verifikasi
Apa yang bisa dilakukan jika saat verifikasi ternyata berkas belum lengkap?	“Kembali <b>suruh melengkapi dulu</b> . Gunanya otorisasi itu kan <b>sudah lengkap belum, sudah sah belum</b> . Kalau sudah semuanya terpenuhi ya baru diotorisasi. Kalau <b>tidak lengkap ya tidak bisa diotorisasi</b> ,	W/KEP/SU-05	Jika saat proses verifikasi ternyata berkas belum lengkap, maka berkas akan dikembalikan untuk kemudian dilengkapi.  Proses tidak bisa	Verifikasi

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<b>ditolak.”</b>		dilanjutkan apabila berkas tidak lengkap.	
Berapa lama waktu yang diperlukan dalam satu kali proses berkas?	<b>“Ya langsung.</b> Apalagi <b>dalam waktu butuh kecepatan</b> kadang diberitahu kalau ada yang perlu diotorisasi”	W/KEP/SU-06	Dibutuhkan kecepatan dalam memproses berkas.	Manfaat
Apakah ada informasi terkait waktu yang digunakan saat melakukan proses pengajuan santunan?	<b>“Iya.</b> Batasnya cuma berapa menit. Jadi, kalau pelayanan itu setelah berkas masuk di-entry itu <b>tidak kurang dari 20 menit. Sudah harus selesai. Kalau lebih,</b> nanti <b>kinerjanya jelek.</b> Kan ada itu <b>diukur kecepatan penyelesaian santunan.”</b>	W/KEP/SU-07	Terdapat informasi terkait waktu dalam proses pelayanan.  Dibutuhkan waktu sekitar 20 menit dari berkas masuk sampai selesai.  Proses berkas yang melebihi waktu penyelesaian	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
			berpengaruh pada penilaian kinerja.	
<p>Bagaimana hubungan lama waktu proses pengajuan dengan sistem penilaian kinerja?</p>	<p>“<b>Semuanya dinilai.</b> Jadi ada obyek-obyek yang dinilai. <b>Ada 15 obyek</b> itu. Antara lain kecepatan pembayaran santunan, kecepatan mulai berkas masuk, kecepatan entry data, kecepatan penanganan dari rumah sakit. Jadi <b>diukur semua.</b> Nanti <b>dari sistem</b> itu <b>langsung bisa dilihat.</b> Ada penilaian 15 objek itu, nanti <b>kelihatan</b> disitu <b>nilainya berapa.</b> Bahkan <b>diranking dari seluruh Jawa Timur.</b>”</p>	W/KEP/SU-08	Terdapat 15 objek dalam penilaian kinerja yang diukur dan diranking dari seluruh Jawa Timur. Hasil penilaian dapat dilihat di DASI-JR.	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Apa pernah ada masalah atau kendala selama menggunakan DASI-JR?	“Kendalanya kalo lagi <b>gangguan internet, agak lama, lemot</b> gitu.”	W/KEP/SU-09	Kendala dalam penggunaan DASI-JR adalah adanya gangguan internet sehingga menyebabkan sistem lemot.	Kendala
Jika terdapat kendala seperti yang disebutkan bagaimana menangani proses pelayanannya?	“ <b>Penanganannya agak terlambat. Waktunya molor.</b> Pernah juga pada waktu maintenance. Tapi biasanya sore maintenance setelah jam pelayanan tutup. Sebulan belum tentu. Bisa maintenance rutin, bisa ada penambahan program. Nah itu nanti diberitahu sama kantor pusat sana.”	W/KEP/SU-10	Penanganan proses pelayanan menjadi terlambat dan waktunya molor saat terjadi kendala.	Kendala
Apa saja dampak positif yang didapat	“ <b>Mempercepat, memperingan pekerjaan.</b> Ya manfaatnya <b>lebih</b> ”	W/KEP/SU-11	Dampak positif dari penggunaan DASI-JR	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
dari penerapan DASI-JR?	<b>lengkap, lebih praktis.</b> Tujuan aplikasi kan gitu. <b>Mempermudah pekerjaan, lengkap, cepat, akurat, pengawasan terkontrol,</b> hasilnya ya bagus. Begitu di-entry <b>rekapnya sudah langsung bisa dilihat.</b> Mau <b>dilihat kapan ya bisa.</b> ”		adalah lebih lengkap, lebih praktis, cepat, akurat, dan pengawasan terkontrol sehingga mempercepat dan memperingan pekerjaan.  Terdapat rekap berkas pelayanan yang bisa dilihat kapan saja.	

## 2. PJ Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Apa saja yang bisa dilakukan oleh penanggung jawab bagian pelayanan di DASI-JR?	“Jadi kalau kita di <b>pelayanan</b> itu <b>tugasnya</b> untuk <b>meng-entry data laka, meneliti keabsahan berkas, identifikasi</b> itu, sampai <b>proses penyelesaian.</b> ”	W/PEL/AG-01	Penanggung jawab pelayanan bertugas meng-entry data dan meneliti keabsahan berkas.	Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
<p>Bagaimana proses pengajuan santunan dengan menggunakan DASI-JR?</p>	<p>“<b>Di pengajuan ini, tambah data laka itu kita cari yang setelah kita entry tadi, lakanya tanggal berapa kita cari aja langsung muncul.</b> Setelah muncul ini <b>ada menu-menu.</b> Kita di data pengajuan ini, <b>ada alamat ini semuanya data-data. Terus kelengkapan. Selesai semua dikirim.</b> Kalau prosesnya, dari Front Office itu dari pengajuan santunan. Lalu ke keabsahan, lalu ke Kepala Perwakilan. Dari Kepala Perwakilan ke keuangan. Dari keuangan ke kasir. <b>Kalau sudah selesai</b> semua proses tadi, nanti kita ada <b>mencetak LDPB dan resume laka.</b> Fungsinya itu</p>	<p>W/PEL/AG-02</p>	<p>Langkah awal proses pengajuan santunan menggunakan DASI-JR dilakukan dengan memasukkan tanggal kejadian untuk mencari data laka. Kemudian memasukkan identitas korban sesuai berkas yang dibawa.</p> <p>Hasil akhir proses pelayanan berupa LDPB dan resume laka yang merupakan ringkasan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p>	<p>Pelayanan</p>

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<b>adalah ringkasan dari kegiatan tadi. Seumpama jamnya berapa sampe sini bisa dinilai.”</b>		Terdapat penilaian terhadap waktu proses berkas.	
Bagaimana hubungan lama waktu proses pengajuan dengan sistem penilaian kinerja?	“Jadi kalau <b>penilaian itu kita ada 15 item. Di DASI itu, di sini jelas disebutkan objek-objek ini. Kegiatan kita itu dinilai. Ada 15 objek penilaian. Nah seumpama salah satu objek kita jelek, otomatis pengaruhnya ditunjangkan kinerja individu, jasa produksi per masing-masing orang. Kalau ini, ini adalah penilaian seluruh, misal objek ini nanti muncul nilainya. Kayak rekap nilai.”</b>	W/PEL/AG-03	Terdapat 15 item penilaian yang dapat dilihat di DASI-JR.  Objek penilaian berpengaruh terhadap tunjangan kinerja individu dan jasa produksi masing-masing karyawan.  Terdapat rekap nilai yang bisa dilihat di DASI-JR.	Manfaat
Berapa lama waktu yang diperlukan	“Kita <b>dibatasi tiap orang itu 3 menit. Sampe selesai kita 15</b>	W/PEL/AG-04	Diperlukan waktu sekitar 15 menit dalam satu kali	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
dalam satu kali proses berkas?	<b>menit</b> lah <b>1 berkas</b> . Nanti <b>pengaruh ke objek-objek tadi.</b>		proses berkas dengan batas waktu tiap orang selama 3 menit.	
Apakah yang mengajukan klaim harus korban sendiri? Siapa saja yang boleh mengajukan?	“Jadi kalau bukan korban sendiri kita bisa. Jadi <b>di pengajuan ini</b> ada <b>pihak-pihak ini banyak sekali</b> , dari korban sendiri, suami, orang tua, adik, kakak, pihak ketiga, juga bisa. Jadi <b>banyak tergantung kasusnya.</b> ”	W/PEL/AG-05	Pengaju klaim tidak harus korban sendiri. Terdapat pilihan pihak-pihak yang mengajukan di DASI-JR.	Pelayanan
Bagaimana proses pengecekan berkas dengan menggunakan DASI-JR?	“Kalau <b>dikeabsahan</b> ini. Sebenarnya <b>tinggal melihat</b> . Berkas-berkasnya itu <b>kelengkapan kita cek. Proses pengecekannya</b> itu ada, kalau proses awalnya itu misal dia bawa KTP, KK, nanti kita <b>tinggal nyawang-nyawang aja, di</b>	W/PEL/AG-06	Proses pengecekan berkas dikeabsahan dilakukan dengan menceklis berkas-berkas yang sudah lengkap di DASI-JR.	Verifikasi

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<b>ceklis.”</b>			
Apa yang bisa dilakukan jika saat memverifikasi ternyata berkas belum lengkap?	“ <b>Kalau kurang kita kembalikan dulu. Dipenuhi dulu.</b> Tergantung kan. <b>Kalau selagi kurangnya tidak fatal,</b> tetap <b>dilanjutkan dengan catatan.</b> Kita <b>catat kurangnya apa. Ada fitur catatan sendiri.”</b>	W/PEL/AG-07	Berkas yang belum lengkap atau kurang akan dikembalikan. Apabila kekurangan tidak fatal, berkas dapat dilanjutkan dengan menggunakan fitur catatan di DASI-JR.	Verifikasi
Bagaimana cara mengetahui bahwa pengaju benar-benar merupakan korban kecelakaan lalu lintas?	“Kita dasarnya <b>ada data laka dari kepolisian.</b> Disitu sudah <b>jelas, kita tinggal buka aja.</b> Kita <b>tinggal ngecek nomernya.</b> Ada namanya <b>program kerjasama IRSMS</b> itu <b>nyambung ke DASI dari kepolisian.”</b>	W/PEL/AG-08	Pengecekan korban kecelakaan lalu lintas dapat diketahui dengan memasukkan nomor dari data kepolisian.  Terdapat program kerjasama IRSMS dari kepolisian yang terhubung dengan DASI-	Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
			JR.	
Bagaimana perkembangan DASI-JR sejak pertama menggunakan hingga sekarang?	“Kalau <b>dulu programnya itu gak sepintar ini</b> . Ya susah, apapun <b>dari buku</b> , kita tulis kita entry. <b>Sekarang kan enggak, dari sistem kita cocokkan. Enakan sekarang.</b> ”	W/PEL/AG-09	Dulu program tidak sepintar saat ini. Sekarang dengan DASI-JR menjadi lebih mudah dalam memasukkan data.	Manfaat
Apakah pernah ada masalah atau kendala selama menggunakan DASI-JR?	“Program itu gak ada yang sempurna. <b>Jaringannya error atau ketepatan lagi maintenance, kita ya berhenti.</b> ”	W/PEL/AG-10	Kendala yang didapatkan dari penggunaan DASI-JR adalah jaringan error dan adanya maintenance sehingga proses pelayanan terpaksa berhenti.	Kendala
Apakah sudah ada solusi atau belum atas permasalahan yang terjadi?	“Biasanya <b>diinformasikan lewat sistem</b> . Jadi <b>ada peringatan. Ada program itu untuk menampung kalau kita ada permasalahan.</b>	W/PEL/AG-11	Terdapat informasi berupa peringatan melalui DASI-JR apabila terjadi maintenance.	Kendala

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p><b>Namanya service desk.</b> Apabila ada permasalahan kita tulis, kita kirim. <b>Ada tempat sendiri, web nya ada.”</b></p>		<p>Terdapat program bernama Service Desk berupa website untuk menampung apabila ada permasalahan yang terjadi.</p>	
<p>Apakah dengan adanya kendala tersebut dapat mempengaruhi penilaian kinerja?</p>	<p>Ya <b>pastinya pengaruh.</b> Karena <b>kita ngitungnya itu hari, jam, tanggal.</b> Makanya dengan adanya service desk tadi, ada permasalahan langsung kita kirim, ditindaklanjuti, dicek semua.</p>	<p>W/PEL/AG-12</p>	<p>Kendala dapat mempengaruhi penilaian kinerja.</p>	<p>Kendala</p>
<p>Apa saja dampak positif yang didapat dari penerapan DASI-JR?</p>	<p>Ya yang jelas program itu kan dari pertama sampai terakhir itu pasti ada perubahan. Perubahannya otomatis untuk <b>kecepatan pelayanan,</b> banyak</p>	<p>W/PEL/AG-13</p>	<p>Dampak positif dari penerapan DASI-JR adalah pelayanan menjadi cepat, mempermudah</p>	<p>Manfaat</p>

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	perubahan untuk <b>mempermudah kita</b> . Dari <b>penilaian semua sudah tersistem</b> . Dari DASI ini ya <b>otomatis semua bisa dilihat</b> nanti. Jadi kan <b>kegiatan-kegiatan</b> mulai dari entry tadi itu <b>bisa direkap</b> . Itu nanti <b>ada di laporan bulanan</b> . Dengan adanya DASI ini ya <b>lebih cepat</b> .		karyawan, penilaian sudah tersistem, dan terdapat rekap kegiatan berupa laporan yang bisa dilihat tiap bulan.	

### 3. Front Office

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Apa saja yang bisa dilakukan oleh bagian pelayanan di DASI-JR?	Jadi kalo di pelayanan itu, jadi ini contoh ya, tadi kan berkasnya ini ada nomornya. Nomor berkas, nomor urutnya lah. Jadi ini kode jaminan. Ada pilihan kategori berdasarkan undang-undang,	W/PEL/AR-01	Tugas di bagian pelayanan adalah memasukkan data dari berkas yang diberikan oleh pengaju santunan.	Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p>misal kecelakaan biasa, kecelakaan angkutan umum. Jadi kita harus nyocokin jamnya sama kasir. Seharusnya kalau proses itu ada Front Office, keabsahan oleh penanggung jawab pelayanan, terus diotorisasi oleh pimpinan, penyelesaiannya itu kembali ke penanggung jawab pelayanan. Maksudnya itu tadi, aku sebagai FO ngajukan berkas ini ke Pak Agus. Pak Agus ngecek konfirmasi bahwa ini berkasnya sudah lengkap. Terus ke pimpinan sebagai otorisator itu ngecek kuitansinya, sesuai apa enggak yang diajukan. Lalu kembali lagi ke Pak Agus untuk memasukkan</p>		<p>Alur pengajuan santunan di DASI-JR, dari Front Office mengajukan berkas yang sudah diinputkan ke PJ Pelayanan. PJ Pelayanan akan mengecek dan mengkonfirmasi berkas. Lalu dilanjutkan ke pimpinan untuk diverifikasi. Kemudian PJ Pelayanan akan memasukkan nomor rekening yang akan dibayarkan. Selanjutnya berkas diserahkan ke PJ Keuangan untuk dicek keabsahan nomor</p>	

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p>nomor rekening yang dibayarkan. Selanjutnya dari Pak Agus itu ke Mas Rudi, sebagai pemegang keuangannya Jasa Raharja Jember. Mas Rudi juga ngecek dari berkas sama kuitansi dan keduanya itu sah. Siap dibayarkan ke pengesahan oleh Kaper.</p>		<p>rekening dan kuitansi. Terakhir semua berkas akan disahkan oleh Kepala untuk selanjutnya dibayarkan ke pengaju.</p>	
<p>Bagaimana proses pengajuan santunan dengan menggunakan DASI-JR?</p>	<p>Kalau prosesnya seperti ini, jadi misal kasir request jam setengah 2. Jedanya 5 menit. Jadi kita masukkan jamnya. Lalu nama pemohonnya. Nama pemohonnya siapa. Masukkan nomor KTP nya. Masukkan nomornya. Jadi ini nanti kalau <b>nomor telepon diinput</b>, si <b>pemilik nomor ini akan terima notifikasi</b> dari Jasa</p>	<p>W/PEL/AR-02</p>	<p>Langkah awal proses pelayanan menggunakan DASI-JR dilakukan dengan memasukkan jam sesuai request dari kasir. Kemudian memasukkan identitas korban seperti nama, nomor ktp, dan nomor telepon. Setelah itu memasukkan data</p>	<p>Pelayanan</p>

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p>Raharja. Kayak provider gitu loh, jadi contohnya kayak gini smsnya. Cideranya apa tadi, di rawat di rumah sakit mana, kita pilih, ada pilihannya. Terus jenis pembayarannya kita pilih. Lalu masukkan nominal yang akan dibayarkan. Terus membuat disposisi dari Front Office itu bahwa saya sebagai Front Office sudah menerima berkas atas nama Mulyadi itu. Kita input jamnya. Jadi kalau sudah disimpan tapi belum didisposisi, gak akan berlanjut itu prosesnya. Terus kelengkapan dokumen dari berkas tersebut itu apa aja. Kita cek, di centang yang sudah lengkap.</p>		<p>rumah sakit dan jenis pembayaran serta nominal yang akan dibayarkan. Kemudian dilakukan pengecekan berkas awal dengan cara mencentang data apa saja yang sudah lengkap. Langkah terakhir adalah membuat disposisi dari Front Office.</p> <p>Saat nomor telepon dimasukkan, korban akan menerima notifikasi berupa SMS dari Jasa Raharja.</p>	

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	Sudah selesai, terus dicetak.			
Apakah yang mengajukan klaim harus korban sendiri? Siapa saja yang boleh mengajukan?	<b>Gak tentu pasiennya sendiri. Tergantung pemilik rekeningnya.</b> Contoh ini korbannya Mulyadi ya, nah kebetulan dia punya rekening sendiri. Jadi yang mengajukan korban sendiri. Contoh ini pasiennya gak punya rekening, tapi istrinya punya. <b>Jadi KTP nya ada dua</b> nanti. <b>Yang mengajukan istrinya, atas nama pasien itu suaminya, pemilik bukunya istrinya.</b> Jadi di sini <b>ada banyak pilihan.</b> Korban sendiri, suami, istri, anak, orang tua, adik, kakak.	W/PEL/AR-03	Pengaju klaim tidak harus korban sendiri tetapi tergantung pada pemilik rekening.  Terdapat banyak pilihan siapa yang mengajukan, nama pasien, dan memiliki rekening.	Pelayanan
Bagaimana cara	Kalau itu kita bukan tolak ukur	W/PEL/AR-04	Apabila terdapat	Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
<p>mengetahui bahwa pengaju benar-benar merupakan korban kecelakaan lalu lintas?</p>	<p>sih. Jadi kan kita berdasarkan identitas, KTP, KK, gitu kan, sama dasarnya kan laporan kepolisian. <b>Misal ada perbedaan antara</b> yang dilaporkan di <b>laporan kepolisian dengan identitas pasien</b> itu sendiri, kita akan <b>meminta</b> untuk dia itu <b>membuat penegasan data ke desa</b>. Jadi itu kan nanti tanggung jawabnya dari pihak desa. Kalau <b>di sistemnya</b> kita <b>tetap input dari data kepolisian</b>. Sesuai dari data kepolisian. Jadi kita gak akan sesuai identitasnya, kita sesuai data kepolisiannya. Karena <b>DASI-JR dengan data laka yang di-entry kepolisian itu merger</b>. Jadi</p>		<p>perbedaan antara laporan kepolisian dan identitas pasien kecelakaan lalu lintas, maka Jasa Raharja akan meminta korban untuk membuat data penegasan ke desa. Data yang dimasukkan dalam sistem tetap data dari kepolisian.</p> <p>Data kecelakaan lalu lintas di kepolisian terhubung dengan DASI-JR.</p>	

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	misal kepolisian ini nginput kan masuk ke DASI itu yang diinput mereka.			
Bagaimana perkembangan DASI-JR sejak pertama menggunakan hingga sekarang?	<p>“Kalau perkembangannya, jadi apa yang dikembangkan oleh perusahaan, <b>DASI-JR itu memperlama</b>. Jadi <b>mengurangi efisiensi waktu</b>. Malah <b>semakin lama</b> karena sekarang mereka membuat <b>kita dianjurkan untuk buat surat jaminan online itu dari DASI</b>. Kan dulu enggak, sekarang dianjurkan bikin surat jaminan online dari DASI dan untuk kita <b>proses bayar ke klaim itu harus pake surat jaminan itu</b>. <b>Kalau gak ada itu</b>, kalau belum dibuatkan surat jaminan</p>	W/PEL/AR-05	DASI-JR memperlama dan mengurangi efisiensi waktu karena terdapat perkembangan berupa surat jaminan online. Pembayaran harus menggunakan surat jaminan agar dapat diproses.	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	online itu, itu <b>gak akan mau memproses.</b> ”			
	“Di proses pengajuan itu <b>ada tab tambahan</b> bahwa di situ pasien ini dibuatkan <b>nomor surat jaminan</b> berapa. Nah itu baru bisa diproses. Tapi kalau belum dibuatkan surat jaminan itu gak bisa diproses. Nah itu di briging/?kan dari data laka.”	W/PEL/AR-06	Terdapat tab tambahan untuk membuat surat jaminan.	Manfaat
Berapa lama waktu yang diperlukan dalam satu kali proses berkas?	<b>Kurang lebih 10 menit</b> dari Front Office sampai itu berkas di acc Kepala Perwakilan.	W/PEL/AR-07	Dibutuhkan waktu sekitar 10 menit dalam proses berkas dari Front Office hingga diotorisasi oleh Kepala Perwakilan.	Manfaat
Apa ada informasi terkait waktu yang digunakan saat	<b>Ada.</b> Jadi kita <b>masukkan jamnya sesuai request dari kasir.</b> Kita disini ikut kasir jamnya. Dia	W/PEL/AR-08	Terdapat informasi waktu yang dimasukkan sesuai request dari kasir.	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
melakukan proses pengajuan santunan?	kosongnya jam berapa, kita ikut, masukkan jamnya sesuai kasir.			
	<p>Jadi gini, kalau proses berkas itu kan rutinitas. Belum lagi kalau kita diminta data pembayaran misal, sejak 1 bulan atau breakdown kah. Nah itu kan otomatis kalau rutinitas belum selesai kan semua yang diminta, intinya pejabat perusahaan kan gak bisa kitaenuhi dulu. Sedangkan untuk rutinitas itu sendiri itu ada jam-jamnya. Contoh kita mau proses untuk berkas non-BRI. Nah untuk berkas non-BRI, kita itu dijatah maksimal sampai jam 2. Jadi jam 2 itu harus kasir sudah selesai.</p>	W/PEL/AR-09		Pelayanan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p>Jadi paling enggak kita jam 1 lah untuk Front Office itu. Nah kalau BRI untuk yang rekening BRI sendiri pun itu masih fleksibel, jadi bisa sampai setengah 5.</p>			
<p>Bagaimana hubungan lama waktu proses pengajuan dengan sistem penilaian kinerja?</p>	<p>Jadi gini, untuk <b>ritme waktu</b> itu <b>pengaruh sama indikator kinerja</b> kita. Jadi dari <b>Front Office ke keabsahan sampai ke kasir untuk di jurnal itu maksimal 21 atau 29 menit</b>. Sedangkan kalau sekarang dengan <b>adanya perkembangan surat jaminan</b> itu sudah <b>memotong paling lama 5 menit. Lebih lambat</b>. Jadi <b>penilaian kita</b> untuk kita dapat nilai baik, salah satunya ya <b>dari waktu proses berkas</b></p>	<p>W/PEL/AR-10</p>	<p>Ritme waktu berpengaruh terhadap indikator kinerja. Penilaian kinerja diambil dari waktu proses berkas.</p> <p>Proses berkas hingga selesai maksimal 21 atau 29 menit. Rata-rata waktu dapat dilihat di DASI-JR.</p>	<p>Manfaat</p>

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	kita. Kalau <b>rata-rata waktu bisa dilihat</b> . Kalau <b>nilai dari pusat</b> .			
Apa pernah ada masalah atau kendala selama menggunakan DASI-JR?	Kalau kendala sih gak ada. Kalau <b>maintenance sering</b> . Maintenance tergantung sih, ini tadi aja maintenance. Gak ditentukan maintenancenya. Mungkin pusat mau bikin apa lagi yang bisa di mergerkan sama DASI atau upgrade server atau seperti apa gak tau. <b>Bisa aja di tengah-tengah</b> . Tadi aja mau proses ini pending. Mau proses 20 yang ke proses cuma 5.	W/PEL/AR-11	Kendala dalam penggunaan DASI-JR adalah sering terjadi maintenance saat tengah melakukan proses pelayanan.	Kendala
Jika terdapat kendala seperti yang disebutkan bagaimana	Ya <b>gak ngapa ngapain</b> . Mau ngapain. Yang dikerjakan gak ada.	W/PEL/AR-12	Saat terjadi kendala, proses pelayanan berhenti.	Kendala

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
menangani proses pelayanannya?				
Apakah kendala yang terjadi dapat berpengaruh terhadap penilaian kinerja?	<b>Ya enggak.</b> Jadi kita yang <b>dihitung nilainya</b> itu kan <b>per berkas</b> . Jadi misal mau proses 10, ya ke proses cuma 5 karena maintenance tadi. Yang 5 itu pending buat besok.	W/PEL/AR-13	Kendala yang terjadi tidak mempengaruhi penilaian kinerja karena nilai dihitung untuk setiap proses berkas.	Kendala
	Mungkin dari itu tadi <b>akibat maintenance itu tadi lemot</b> . Kalau <b>maintenance itu kadang gak ada pemberitahuan</b> . Kadang dia DASI nya kebuka tapi <b>buffering terus</b> . Jadi kita gak tau kalo lagi maintenance.	W/PEL/AR-14	Maintenance membuat sistem menjadi lemot.  Seringkali tidak terdapat pemberitahuan apabila akan dilakukan maintenance.	Kendala
Apakah sudah ada solusi atau belum atas permasalahan	<b>Ada</b> , tapi aku gak pernah lapor. Kita ada <b>web help desk</b> . Intinya <b>pelaporan tentang DASI</b> .	W/PEL/AR-15	Terdapat web help desk yang berdiri sendiri untuk menangani	Kendala

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
yang terjadi?	<b>Berdiri sendiri.</b> Gak jadi satu sama DASI.		pelaporan tentang permasalahan yang terjadi di DASI-JR.	
Dampak positif	Kalau buat aku sendiri sih gak ada. Dampak positifnya <b>lebih buat pusat. Mempermudah pusat buat lihat surat jaminan,</b> bisa <b>lihat rekap,</b> apa saja yang <b>sudah dikerjakan itu bisa dilihat</b> sama pusat.	W/PEL/AR-16	Dampak positif dari penggunaan DASI-JR adalah mempermudah pusat untuk melihat surat jaminan dan rekap kegiatan.	Manfaat

#### 4. PJ Keuangan

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
Apa saja yang bisa dilakukan oleh penanggung jawab bagian keuangan di DASI-JR?	“Kalau <b>bagian keuangan itu</b> di DASI ya <b>verifikasi.</b> Cuma <b>pencet verifikasi gitu aja.</b> Nanti ada berkas masuk ke FO nanti baru di entry, terus di verifikasi, balik lagi	W/KEU/RU-01	Penanggung jawab bagian keuangan bertugas untuk memverifikasi berkas.	Verifikasi

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	ke pelayanan, terus dikoreksi sama kaper, balik lagi proses selanjutnya ke kasir, abis itu balik lagi ke kaper untuk penyelesaian.”			
Bagaimana proses pengecekan berkas dengan menggunakan DASI-JR?	“Kalau berkasnya kan berkas manual, jadi ngeceknnya ya juga manual. Cuma untuk proses berkasnya kan lewat DASI, jadi untuk tahap selanjutnya ya tetap pake DASI. Adanya itu sih, <b>kelengkapan berkas. Nanti kita ceklis apa aja berkas yang ada. Di DASI ada format untuk ceklis kelengkapan itu.</b> ”	W/KEU/RU-02	Pengecekan berkas dilakukan secara manual.  Terdapat fitur kelengkapan berkas di DASI-JR untuk menceklis berkas yang sudah ada.	Verifikasi
Apa yang bisa dilakukan jika saat memverifikasi ternyata berkas	“Kalau belum lengkap ya <b>dipending dulu. Harus lengkap sama valid dulu baru bisa masuk. Di Front Office itu</b>	W/KEU/RU-03	Proses untuk berkas yang belum lengkap akan dipending. Berkas harus lengkap dan valid agar	Verifikasi

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
belum lengkap?	<b>diverifikasi awal, itu dipastikan berkasnya lengkap dan valid baru bisa diproses</b> berkas tersebut.”		dapat diproses.  Terdapat proses verifikasi awal oleh Front Office untuk memastikan kelengkapan berkas.	
Bagaimana perkembangan DASI-JR sejak pertama menggunakan hingga sekarang?	“Kalau perkembangan sih pastinya <b>tiap evaluasi ada update-an terbaru ya. Terutama untuk laporan-laporan</b> gitu. Ya <b>semakin memudahkan kita</b> untuk menggunakan DASI tersebut.”	W/KEU/RU-04	Perkembangan selama menggunakan DASI-JR adalah semakin memudahkan dalam hal laporan.	Manfaat
Apa saja perkembangan yang sudah diterapkan di DASI-JR?	“Cuma <b>perbaikan aja</b> sih. <b>Perbaikan-perbaikan bugnya</b> gitu. <b>Kendala-kendalanya</b> mungkin <b>diperbaiki</b> gitu. Sama <b>tambahan-tambahan membuka</b>	W/KEU/RU-05	Perkembangan yang telah diterapkan antara perbaikan bug dan kendala serta terdapat penambahan fitur	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<b>laporan</b> aja sih. <b>Laporan bulanan, laporan mingguan</b> , itu sekarang ada. <b>Rekapitulasi laporan</b> itu.”		rekapitulasi laporan.	
Berapa lama waktu yang diperlukan dalam satu kali proses berkas?	“Kalau proses berkasnya dari kita terima berkas diverifikasi lengkap sampai bisa dibayarkan itu <b>kurang lebih 20 menit</b> lah. <b>Sudah bisa selesai. Minimal 20 menit sampai 30 menit</b> lah <b>dalam satu kali proses berkas</b> . Itu kalau gak ada kendala seperti gangguan ya.”	W/KEU/RU-06	Waktu yang dibutuhkan dalam satu kali proses berkas kurang lebih 20 menit. Minimal 20 menit sampai 30 menit.	Manfaat
Apakah ada informasi terkait waktu yang digunakan saat melakukan proses	“Jadi nanti kita tiap kali, misalkan <b>berkas</b> di FO <b>masuknya jam berapa sampe</b> nanti <b>waktu terakhir proses pembayaran</b> itu <b>selesainya jam menit keberapa</b>	W/KEU/RU-07	Pada proses pengajuan santunan terdapat rekam jejak waktu dari saat berkas mulai dimasukkan hingga proses	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
pengajuan santunan?	<b>itu ada</b> nanti. <b>Kerekam jejaknya</b> satu proses berkas itu.”		pembayaran.	
Bagaimana hubungan lama waktu proses pengajuan dengan sistem penilaian kinerja?	“Kalau <b>proses berkas</b> itu <b>termasuk laporan penilaian</b> kita sih. <b>Penilaian kinerja</b> kita. Jadi <b>satu berkas</b> itu nanti <b>targetnya itu harus berapa menit</b> . Jadi <b>ada proses laporan</b> termasuk <b>laporan kinerja kita</b> itu dalam proses berkas. Kita juga <b>bisa buka disini. Bisa lihat.</b> ”	W/KEU/RU-08	Proses berkas termasuk dalam laporan penilaian kinerja karyawan.  Terdapat target waktu untuk satu proses berkas.  Laporan kinerja dapat dilihat di DASI-JR.	Manfaat
Apakah pernah ada masalah atau kendala selama menggunakan DASI-JR?	“Kalau kendala sih mungkin di sistemnya mungkin kadang <b>servernya lagi error, lagi padet</b> , kita <b>jadi lemot</b> gitu ngerjainnya. Kadang juga <b>gak bisa buka laporan pas waktu tertentu</b> gitu. Kalau <b>maintenance jarang</b> sih ya	W/KEU/RU-09	Kendala yang didapatkan selama menggunakan DASI-JR adalah server error yang menyebabkan laporan tidak bisa dibuka pada waktu tertentu sehingga pekerjaan	Kendala

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
	<p>kalau gak ada kendala. Kalau <b>kendala gak sering terjadi</b> juga sih. Biasanya di waktu malam hari, pas kerjaan sudah gak ada, atau seminggu sekali di weekend dan di akhir bulan. Kadang kita <b>di kasih notif</b> kalau hari ini jam sekian <b>akan dilakukan maintenance</b>, jadi gak bisa diakses.”</p>		<p>menjadi terhambat.</p> <p>Terdapat notifikasi apabila akan dilakukan maintenance. Kandang muncul kadang engga</p>	
<p>Jika terdapat kendala seperti yang disebutkan bagaimana menangani proses pelayanannya?</p>	<p>Ya terpaksa <b>pending dulu. Gak bisa bayar</b>. Kalau servernya error ya udah kita <b>gak kerja</b>.</p>	W/KEU/RU-10	<p>Proses pelayanan akan berhenti sementara apabila sedang terjadi kendala. Pekerjaan dihentikan dan proses bayar ditunda.</p>	Kendala
<p>Apakah sudah ada solusi atau belum</p>	<p>“Nanti kita <b>laporan ke Divisi TIK</b>. Nanti ada kendala apa kita</p>	W/KEU/RU-11	<p>Kendala dan permasalahan yang</p>	Kendala

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
atas permasalahan yang terjadi?	laporkan, nanti mereka yang menindaklanjuti untuk perbaikannya. <b>Lewat web</b> juga. <b>Pake web service desk</b> . Alamat domainnya beda dengan DASI. Nah ini untuk <b>khusus komplain</b> aja. <b>Khusus penanganan IT</b> , kita komplainnya di sini.”		terjadi dapat dilaporkan ke Divisi TIK melalui website service desk. Service desk mempunyai alamat sendiri yang khusus menangani komplain dan penanganan tentang IT.	
	“Pemberitahuannya mungkin secara, misalnya kita ada grup wa nya gitu kan, kita dikabari untuk jam segini sampai jam segini itu akan dilakukan perbaikan server, jadi maintenance, jadi gak bisa diakses dulu DASI nya gitu.”	W/KEU/RU-12	Pemberitahuan terkait maintenance dilakukan melalui grup whatsapp.	Kendala
Apa saja dampak positif yang didapat dari penerapan	<b>Mempermudah</b> aja sih. Kalau <b>dulu manual</b> , kirim berkas lewat email. <b>Sekarang udah online</b> ,	W/KEU/RU-13	Dampak positif dari penggunaan DASI adalah mempermudah. Dapat	Manfaat

Pertanyaan	Pernyataan Penting	Kode Informan	Makna Pernyataan	Kategori
DASI-JR?	tidak perlu kirim berkas. Dulu ada sih DASI-JR, cuma masih offline. Terus sekarang juga kalau mau <b>lihat berkas tinggal lihat di DASI. Pusat juga enak kalau mantau. Bisa lihat penilaian kinerja juga.</b>		dengan mudah melihat laporan dan penilaian kinerja. Pusat juga dapat dengan mudah memantau kegiatan di Jasa Raharja.	