

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah berkembang menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial di berbagai negara. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perlindungan sosial digunakan untuk memperbaiki pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan informasi, serta memperkuat pemantauan terhadap pelaksanaan program. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi mulai ditempatkan sebagai bagian dari sistem pelayanan yang menghubungkan proses pendataan, verifikasi, penyaluran, sampai dengan pemantauan penerima manfaat. World Bank (2024) menjelaskan bahwa sistem perlindungan sosial berbasis digital membutuhkan pengelolaan data, analisis informasi, serta dukungan pengambilan keputusan yang terintegrasi agar pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih adaptif dan tepat.

Perkembangan sistem digital dalam perlindungan sosial juga berkaitan dengan kebutuhan untuk membangun mekanisme pelayanan yang mampu bekerja secara lebih cepat dan terkoordinasi. Sistem digital dapat mempertemukan informasi penerima, lembaga pelaksana, serta proses penyaluran dalam suatu mekanisme yang lebih terstruktur. World Bank (2025) menjelaskan bahwa *digital delivery systems* dalam perlindungan sosial mencakup berbagai tahapan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kelayakan, pemberian layanan, penyaluran manfaat, sampai dengan pemantauan dan evaluasi. Penggunaan sistem digital dalam rangkaian tersebut diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, memperkuat transparansi, mengurangi kesalahan, dan membantu lembaga menyediakan layanan kepada masyarakat dalam skala yang lebih luas.

Perkembangan registrasi sosial digital pada tingkat global menunjukkan semakin pentingnya teknologi dalam pengelolaan program sosial. World Bank (2025) mencatat bahwa pada tahun 2024 sebanyak 62 negara telah mengoperasikan registrasi sosial yang mencakup sekitar 1,1 miliar penduduk. Registrasi sosial tersebut tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi penerima bantuan, tetapi juga mulai dimanfaatkan sebagai platform digital untuk menghubungkan masyarakat dengan berbagai program sosial lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan informasi penerima manfaat menjadi salah satu komponen penting dalam pengembangan sistem perlindungan sosial modern. Ketersediaan informasi yang dapat diperbarui dan digunakan oleh pihak terkait memberikan peluang bagi proses pelayanan untuk berjalan lebih terarah.

Pemanfaatan teknologi dalam perlindungan sosial juga memiliki kaitan dengan tuntutan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Proses administrasi yang dilakukan secara manual dapat membutuhkan waktu lebih panjang karena informasi harus dicari, dicatat, diperiksa, dan disampaikan kembali melalui beberapa tahapan. Sistem digital dapat membantu mengurangi pekerjaan yang berulang melalui penyediaan informasi dalam satu sistem atau melalui hubungan antarsistem. World Bank (2024) menempatkan interoperabilitas, pengelolaan data, dan pemanfaatan infrastruktur digital sebagai bagian penting dalam penguatan sistem penyampaian perlindungan sosial. Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi perlu dilihat dari kemampuannya dalam mendukung proses kerja, bukan hanya dari aspek penggunaan aplikasi.

Fenomena digitalisasi pelayanan sosial juga berkembang di Indonesia. Pengelolaan bantuan sosial di Indonesia memiliki kebutuhan yang besar terhadap ketersediaan data yang akurat dan mutakhir. Data penerima bantuan menjadi dasar dalam menentukan sasaran program sehingga kualitas data berhubungan langsung dengan proses pelayanan dan penyaluran. Kementerian Sosial Republik Indonesia (2024) menyatakan bahwa data penerima bantuan sosial pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial terus mengalami pemutakhiran setiap bulan. Data yang telah

dipadankan dengan Nomor Induk Kependudukan meningkat dari 98 persen pada tahun 2023 menjadi 98,9 persen pada Mei 2024. Proses tersebut dilakukan melalui verifikasi secara berjenjang mulai dari tingkat RT dan RW, musyawarah desa atau kelurahan, sampai dengan pengesahan pemerintah daerah.

Kebutuhan terhadap data yang akurat memperlihatkan bahwa digitalisasi bantuan sosial tidak hanya berkaitan dengan perubahan cara penyaluran bantuan. Digitalisasi juga berkaitan dengan bagaimana informasi penerima dikumpulkan, diperbarui, dicari, diverifikasi, dan digunakan oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan penyaluran. Bappenas bersama UNICEF (2024) menempatkan penguatan sistem data sosial ekonomi sebagai bagian penting dalam mendukung perlindungan sosial bagi masyarakat miskin dan rentan. Integrasi data dapat membantu pemerintah memperkuat ketepatan sasaran program sekaligus memperbaiki proses pelayanan kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Kebutuhan tersebut menjadikan sistem informasi sebagai salah satu unsur penting dalam pelaksanaan bantuan sosial di Indonesia.

Perkembangan kebijakan digitalisasi bantuan sosial di Indonesia juga menunjukkan adanya perhatian terhadap kecepatan, efisiensi, ketepatan sasaran, dan transparansi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2025 melaporkan adanya pelaksanaan *piloting* digitalisasi bantuan sosial yang diarahkan agar proses penyaluran dapat berlangsung lebih cepat dan efisien sekaligus tetap memperhatikan ketepatan sasaran dan keadilan. Program tersebut melibatkan beberapa kementerian dan lembaga sebagai bagian dari upaya membangun tata kelola digitalisasi bantuan sosial yang dapat diterapkan secara lebih luas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi bantuan sosial telah menjadi bagian dari agenda penguatan tata kelola pelayanan sosial di Indonesia.

Kajian akademik mengenai digitalisasi bantuan sosial di Indonesia memperlihatkan bahwa perubahan menuju sistem digital memiliki potensi untuk memperbaiki pelaksanaan program, tetapi penerapannya tetap

menghadapi berbagai tantangan. Prasetyo, Merini, dan Wulandari (2024) dalam penelitian mengenai digitalisasi penyelenggaraan bantuan sosial di Indonesia menjelaskan bahwa digitalisasi dapat menjadi salah satu alternatif untuk menjawab permasalahan dalam penyelenggaraan bantuan sosial. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kesiapan masyarakat, infrastruktur, dan kondisi pelaksanaan perlu menjadi perhatian dalam proses digitalisasi. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi belum secara otomatis menjamin keberhasilan suatu program karena efektivitas penerapannya dipengaruhi oleh kondisi pengguna dan lingkungan pelaksanaan.

Ezrananda dan Mukhlis (2024) melalui penelitian mengenai program bantuan sosial digital di Kota Batu juga menunjukkan bahwa penerapan bantuan sosial berbasis digital berkaitan dengan kebutuhan terhadap infrastruktur teknologi, partisipasi masyarakat, dan desain sistem yang mudah digunakan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelaksana dan penerima layanan. Penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa aspek implementasi menjadi bagian penting ketika efektivitas program bantuan sosial digital hendak dinilai.

Kajian Salsabila, Jatnika, dan Firsanty (2025) memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial di Indonesia. Berdasarkan *systematic literature review* terhadap sejumlah penelitian, penggunaan teknologi digital dalam program sosial memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, ketepatan sasaran, dan kepuasan penerima layanan. Teknologi seperti *big data*, *blockchain*, serta aplikasi digital dapat mendukung pengelolaan program sosial. Tantangan tetap ditemukan pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan literasi digital. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan sistem dan sumber daya yang menggunakannya.

Penelitian mengenai digitalisasi Program Keluarga Harapan juga memperlihatkan manfaat penggunaan sistem informasi dalam pelaksanaan bantuan sosial. Aini (2025) menemukan bahwa penggunaan sistem informasi elektronik seperti SIKS-NG dan DTSEN dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses validasi data, serta membantu pengambilan keputusan. Kendala teknis dan kesalahan data masih ditemukan, khususnya dalam masa transisi dari DTKS menuju DTSEN. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem digital dapat memberikan manfaat pada proses kerja, tetapi penerapannya tetap membutuhkan kesiapan sumber daya, kualitas data, dan kemampuan pelaksana dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sistem.

Temuan mengenai SIKS-NG juga memberikan gambaran bahwa teknologi informasi memiliki peran dalam mendukung proses pendataan. Sedangkan aplikasi makna melaksanakan proses penyaluran bantuan sosial secara lebih terstruktur Penelitian Sujianto, Afifuddin, dan Putra (2025) mengenai efektivitas PKH melalui SIKS-NG menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital dapat membantu pengelolaan basis data dan mempermudah akses informasi. Penelitian tersebut juga menemukan adanya kendala seperti kestabilan sistem, keterbatasan pelatihan operator, perbedaan kemampuan digital, serta kebutuhan koordinasi lintas sektor. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari hubungan antara teknologi, sumber daya manusia, dan mekanisme kerja yang berlangsung di lapangan.

Perkembangan penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kajian mengenai digitalisasi bantuan sosial telah banyak membahas manfaat teknologi terhadap ketepatan data, kecepatan pelayanan, efisiensi kerja, transparansi, dan efektivitas program. Fokus penelitian terdahulu sebagian besar berada pada konteks kebijakan pemerintah, sistem informasi kesejahteraan sosial, digitalisasi program bantuan sosial, serta pelayanan sosial pada tingkat pemerintahan. Kajian tersebut memberikan dasar bahwa digitalisasi memiliki potensi untuk memperbaiki proses bantuan sosial. Ruang pembahasan masih dapat dikembangkan pada tingkat operasional

yang melihat secara lebih khusus bagaimana suatu aplikasi digunakan dalam kegiatan penyaluran dan pelaporan bantuan sosial pada lingkungan kerja perbankan yang terlibat langsung dalam proses penyaluran.

Research gap penelitian ini terletak pada perbedaan konteks dan fokus analisis. Penelitian Prasetyo, Merini, dan Wulandari (2024) membahas digitalisasi penyelenggaraan bantuan sosial dari perspektif strategi dan tantangan pada tingkat Indonesia. Penelitian Ezrananda dan Mukhlis (2024) membahas implementasi serta efektivitas program bantuan sosial digital pada Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu. Penelitian Aini (2025) memusatkan perhatian pada digitalisasi PKH melalui SIKS-NG dan DTSEN di tingkat kecamatan. Penelitian Salsabila, Jatnika, dan Firsanty (2025) mengkaji pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial melalui pendekatan tinjauan sistematis. Penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji implementasi aplikasi makna dalam proses operasional penyaluran dan pelaporan bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung sekaligus menghubungkannya dengan efektivitas dan efisiensi digitalisasi pelaporan.

Kesenjangan tersebut menjadi semakin relevan karena proses penyaluran bantuan sosial melibatkan beberapa tahapan yang membutuhkan ketepatan informasi dan koordinasi. Petugas perlu memastikan data penerima, memeriksa persyaratan, menyiapkan fasilitas penyaluran, memberikan pelayanan, serta melakukan koordinasi dengan pihak pendamping dan kelurahan. Penggunaan aplikasi pada tahapan tersebut perlu dilihat secara langsung untuk mengetahui apakah teknologi benar-benar mendukung mekanisme kerja yang berlangsung. Penilaian terhadap digitalisasi juga perlu memperhatikan hubungan antara aplikasi utama dengan sistem pendukung yang digunakan dalam proses pencarian informasi penerima.

Kondisi pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji permasalahan tersebut. Aplikasi makna digunakan untuk mendukung kegiatan penyaluran dan pengelolaan informasi bantuan sosial. Fitur yang berkaitan dengan distribusi kartu,

informasi penerima bantuan, monitoring transaksi, serta persyaratan pengambilan KKS (kartu keluarga sejahtera) menjadi bagian dari proses kerja yang dilakukan oleh petugas. SIKS-NG digunakan sebagai aplikasi pendukung dalam pencarian data atau nama penerima bantuan serta persiapan kegiatan penyaluran. Penggunaan dua sistem tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial tidak selalu berlangsung melalui satu aplikasi saja, tetapi dapat membentuk suatu ekosistem informasi yang saling melengkapi.

Implementasi aplikasi makna dalam penelitian ini perlu dilihat berdasarkan bagaimana sistem tersebut masuk ke dalam mekanisme kerja petugas. Pemeriksaan persyaratan, pencetakan buku tabungan dan kartu ATM, pelayanan penerima bantuan, pencarian informasi penerima, serta koordinasi dengan pendamping merupakan kegiatan yang tetap membutuhkan keterlibatan manusia. Sistem digital memberikan dukungan terhadap kegiatan tersebut melalui penyediaan informasi dan fasilitas kerja. Penilaian implementasi menjadi penting untuk melihat kesesuaian penggunaan aplikasi dengan kebutuhan pekerjaan yang sebenarnya.

Efektivitas digitalisasi dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan aplikasi untuk menjalankan fungsi teknis. Efektivitas dilihat melalui kemampuan sistem dalam membantu petugas memperoleh informasi secara tepat, menjalankan tugas secara lebih mudah, memperoleh data penerima secara lebih cepat, menjaga keteraturan tahapan pelayanan, serta mendukung koordinasi antara petugas, pendamping, dan pihak kelurahan. Penggunaan teknologi dapat dikatakan memberikan dukungan ketika informasi yang diperlukan tersedia dan dapat digunakan dalam proses kerja tanpa menambah tahapan yang tidak diperlukan.

Efisiensi digitalisasi juga menjadi aspek penting karena penggunaan teknologi diharapkan dapat membantu pemanfaatan sumber daya kerja secara lebih optimal. Akses informasi melalui sistem dapat mengurangi ketergantungan terhadap pencarian manual. Pekerjaan pencatatan yang dilakukan berulang dapat dikurangi pada bagian yang telah didukung sistem. Waktu kerja petugas dapat diarahkan pada kegiatan pelayanan yang

membutuhkan keterlibatan langsung. Informasi yang digunakan bersama juga dapat membantu memperjelas koordinasi sehingga komunikasi dalam kegiatan penyaluran menjadi lebih terarah.

Penelitian mengenai efisiensi digitalisasi perlu dilakukan secara hati-hati karena efisiensi tidak selalu dapat langsung dinyatakan dalam bentuk angka. Efisiensi dapat terlihat melalui perubahan mekanisme kerja, pengurangan pekerjaan manual, kemudahan akses informasi, dan pemanfaatan waktu. Pengukuran berupa persentase penghematan biaya atau waktu membutuhkan data pembandingan antara kondisi sebelum dan sesudah penggunaan sistem. Penelitian kualitatif yang berfokus pada pengalaman dan mekanisme kerja lebih tepat digunakan untuk menggambarkan bagaimana manfaat efisiensi tersebut dirasakan dan diterapkan oleh petugas dalam kegiatan sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penggunaan aplikasi digital dalam proses penyaluran bantuan sosial pada tingkat operasional. Perubahan dari proses manual menuju sistem digital perlu diikuti dengan penilaian mengenai kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pekerjaan. Informasi yang tersedia melalui sistem harus dapat mendukung petugas dalam menjalankan tahapan pelayanan, bukan sekadar menjadi tempat penyimpanan data. Pemanfaatan teknologi juga perlu memberikan dukungan terhadap koordinasi agar proses penyaluran dapat berjalan lebih terarah.

Kebutuhan penelitian semakin kuat karena kualitas pengelolaan informasi memiliki hubungan langsung dengan proses penyaluran bantuan sosial. Kesalahan informasi dapat memengaruhi pemeriksaan persyaratan dan pelayanan penerima. Pencarian data yang lambat dapat menghambat persiapan kegiatan. Komunikasi yang tidak terarah dapat memengaruhi koordinasi antara petugas, pendamping, dan pihak kelurahan. Sistem digital yang mampu menyediakan informasi secara lebih mudah dapat membantu mengurangi hambatan tersebut. Kondisi tersebut menjadikan analisis terhadap implementasi, efektivitas, dan efisiensi aplikasi relevan untuk

dilakukan pada unit kerja yang menjalankan proses penyaluran secara langsung.

Urgensi lainnya berkaitan dengan kebutuhan untuk memahami manfaat digitalisasi dari perspektif pelaksana. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh bagaimana petugas menggunakan sistem tersebut dalam pekerjaan. Salsabila, Jatnika, dan Firsanty (2025) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, dan literasi digital merupakan faktor yang memengaruhi keberhasilan pemanfaatan teknologi dalam layanan sosial. Temuan tersebut memperkuat pentingnya penelitian yang melihat penggunaan teknologi dari pengalaman dan praktik kerja pengguna secara langsung.

Kondisi tersebut juga sejalan dengan temuan Aini (2025) yang menunjukkan bahwa sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat validasi data, tetapi persoalan teknis dan kualitas data tetap dapat muncul dalam pelaksanaan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat digitalisasi perlu dianalisis bersamaan dengan kondisi pelaksana dan lingkungan kerja. Penelitian pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai bagaimana teknologi digunakan dalam proses penyaluran bantuan sosial melalui aplikasi makna dan aplikasi pendukungnya.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada tiga fokus utama. Fokus pertama adalah implementasi aplikasi makna dalam mendukung proses operasional penyaluran bantuan sosial. Fokus kedua adalah efektivitas digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial, terutama dalam hal ketepatan informasi, kemudahan penggunaan, kecepatan memperoleh data, keteraturan proses, dan koordinasi. Fokus ketiga adalah efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial, terutama dalam hal akses informasi, pengurangan pekerjaan manual, penggunaan waktu, dan koordinasi kerja.

Keterkaitan ketiga fokus tersebut memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai digitalisasi pada objek penelitian. Implementasi menunjukkan bagaimana teknologi digunakan dalam kegiatan kerja.

Efektivitas menunjukkan sejauh mana teknologi membantu pencapaian tujuan proses kerja. Efisiensi menunjukkan bagaimana teknologi mendukung penggunaan waktu, tenaga, informasi, dan sumber daya kerja secara lebih optimal. Hubungan ketiga aspek tersebut menjadi dasar untuk memahami manfaat aplikasi makna dalam proses penyaluran bantuan sosial.

Data penyaluran pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung juga menunjukkan adanya kegiatan bantuan sosial yang membutuhkan dukungan pengelolaan informasi. Pada tahun 2025 terdapat 95 KPM dengan nominal penyaluran sebesar Rp57.000.000 pada unit tersebut. Data tersebut memperlihatkan adanya aktivitas penyaluran yang membutuhkan proses administrasi, pelayanan, pengelolaan informasi, dan pelaporan. Kondisi tersebut menjadikan penggunaan aplikasi makna relevan untuk dikaji karena sistem digunakan dalam lingkungan kerja yang memiliki aktivitas penyaluran secara nyata.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana aplikasi makna diterapkan dalam proses kerja dan bagaimana manfaat digitalisasi terlihat dari perspektif pelaksana. Hasil penelitian juga dapat memperlihatkan bagian proses kerja yang telah terbantu oleh sistem digital serta bagian yang masih membutuhkan keterlibatan petugas secara langsung. Informasi tersebut penting untuk memahami bahwa digitalisasi bukan berarti seluruh pekerjaan manusia digantikan oleh teknologi, melainkan teknologi digunakan sebagai alat untuk mendukung pekerjaan agar informasi dan proses kerja dapat dikelola secara lebih terarah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Digitalisasi Pelaporan Penyaluran Bantuan Sosial melalui Implementasi Aplikasi makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung” penting untuk dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis implementasi aplikasi makna, melihat efektivitas digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial, serta mengetahui efisiensi digitalisasi berdasarkan proses kerja yang berlangsung pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran

empiris mengenai pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses penyaluran dan pelaporan bantuan sosial pada tingkat operasional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana implementasi aplikasi Makna dalam digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung?
- b. Bagaimana efektivitas digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial melalui implementasi aplikasi Makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung?
- c. Bagaimana efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial melalui implementasi aplikasi Makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis implementasi aplikasi Makna dalam digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung
- b. Untuk menganalisis efektivitas digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial melalui implementasi aplikasi Makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung
- c. Untuk menganalisis efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial melalui implementasi aplikasi Makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik:

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada kajian manajemen operasional, khususnya mengenai penerapan teknologi digital dalam proses pelaporan penyaluran bantuan sosial. Hasil penelitian dapat memperkaya pemahaman mengenai keterkaitan implementasi sistem, efektivitas proses kerja, dan efisiensi pemanfaatan sumber daya dalam konteks organisasi perbankan.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi terhadap alur kerja dan pemanfaatan Aplikasi Makna dalam mendukung pelaporan penyaluran bantuan sosial.
- b. Bagi peneliti hasil penelitian ini diperlukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen.
- c. Bagi Universitas MH Thamrin penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang berguna bagi mahasiswa Universitas MH Thamrin dalam proses pembelajaran dan studi.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam skripsi yang berjudul “**Analisis Efektivitas dan Efisiensi Digitalisasi Pelaporan Penyaluran Bantuan Sosial Melalui Implementasi Aplikasi Makna pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung**” disusun untuk memberikan gambaran secara ringkas mengenai isi penelitian secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan menerangkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian, mengemukakan berbagai tinjauan pustaka, serta menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan kerangka konsep yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini penulis menjelaskan tempat dan waktu penelitian, gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, fokus

penelitian dan informan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta uji keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan tiga fokus penelitian, yaitu implementasi Aplikasi Makna, efektivitas digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial, dan efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rongkasbitung. Pembahasan disusun berdasarkan temuan wawancara, observasi, dokumentasi, hasil analisis data, dan triangulasi.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran, sebagai masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dan penulis ke depan.