

**EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM
PROGRAM *ORANGE SYNERGY* DI KANTOR PUSAT
PT. BANK SUMUT MEDAN**

TUGAS AKHIR

OLEH:

**DEWI SARTIKA SARI
2103100049**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2025

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : DEWI SARTIKA SARI
NPM : 2103100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : 17 April 2025
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)
PENGUJI II : Assoc.,Prof., Dr., ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP (.....)
PENGUJI III : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH., S.Sos., M.Si(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP Assoc. Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : **DEWI SARTIKA SARI**
NPM : 2103100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL
DALAM PROGRAM *ORANGE SYNERGY* DI
KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN.**

Medan, 12 April 2025

Pembimbing



Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH., S.Sos., M.Si
NIDN: 0117019201

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan



Assoc., Prof., Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Dewi Sartika Sari**, NPM **2103100049**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 07 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Dewi Sartika Sari

EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM *ORANGE SYNERGY* DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN

DEWI SARTIKA SARI
2103100049

ABSTRAK

Orange Synergy merupakan program kerja sama antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana koordinasi horizontal dalam program *orange synergy* di kantor pusat PT. Bank Sumut Medan, dalam menjalankan program *orange synergy* serta dampaknya terhadap efisiensi operasional, efektivitas layanan, dan transparansi keuangan daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber dari PT. Bank Sumut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi horizontal antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI telah memberikan dampak positif, seperti peningkatan efisiensi layanan, percepatan proses transaksi, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah dalam program KKPD. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi PT. Bank Sumut untuk terus meningkatkan koordinasi dalam pengembangan layanan digital serta melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas program *Orange Synergy*, guna memastikan keberlanjutan dan dampak positif yang lebih luas.

Kata Kunci: Koordinasi Horizontal, *Orange Synergy*, Efektivitas, Efisiensi, Kartu Kredit Pemerintah Daerah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabaralatu

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana telah memberikan segala rahmat dan karunia dalam setiap langkah yang dijalani sampai saat ini dan seterusnya. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program Orange Synergy di Kantor Pusat PT. Bank Sumut Medan”** yang merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Sejak awal sampai akhir penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Kepada yang teristimewa penulis ucapan terimakasih terdalam kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai **Bapak Bambang Eko Prabowo dan Ibu Sri Hartati** yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan sangat baik. Dalam Kesempatan ini juga penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, serta dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada saudara kandung penulis, Dwi Purnama Sari, Rizqy Maulana Putra, dan Amanda Arum Sari yang selalu menjadi alasan penulis untuk semangat

dan memberikan keceriaan yang luar biasa kepada penulis setiap pulang kerumah.

10. Kepada pihak PT. Bank Sumut Pusat yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada sahabat penulis Sri Wahyuni, Khairunnisa, Puja Annisa Panjaitan, dan Tiara Panjaitan, terimakasih karena selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam perkuliahan dan organisasi, yang selalu memberikan semangat, motivasi, menemani, serta tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun hingga penulis berhasil bangkit kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada PK IMM FISIP UMSU yang menjadi wadah dalam mengembangkan wawasan, pengalaman serta telah mengenalkan penulis kepada orang-orang hebat yang selalu mendukung penulis dalam berproses.
13. Kepada teman-teman seperjuangan di program studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU angkatan 2021.
14. Kepada yang pernah datang dan singgah dalam perjalanan ini, terimakasih dan semoga terus menulis cerita terbaik dalam hidup.
15. Kepada diri sendiri terimakasih tetap melangkah meski sering ragu, dan terus berusaha walau kadang ingin menyerah. Mungkin tidak semua hal berjalan sesuai rencana, tapi yang terbaik pasti menghampiri, dan penulis bangga pada diri sendiri karena telah sampai di titik ini.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2025

Dewi Sartika Sari
NPM 2103100049

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 8 |
| 2.1. Pengertian Koordinasi | 8 |
| 2.2. Pengertian Koordinasi Horizontal | 9 |
| 2.3. Pengertian Pelayanan Digital | 11 |
| 2.4. Pengertian Governansi Digital | 12 |
| 2.5. Pengertian Collaborative Governance | 14 |
| 2.6. Pengertian Program <i>Orange Synergy</i> | 15 |
| 2.7. Pengertian Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) | 16 |
| 2.8. Anggapan Dasar | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 19 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 19 |
| 3.2. Kerangka Konsep | 20 |
| 3.3. Definisi Konsep | 21 |
| 3.4. Kategorisasi Penelitian | 23 |
| 3.5. Narasumber..... | 24 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data..... | 24 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 25 |
| 3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian | 27 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 29 |
| 4.1.1. PT. Bank SUMUT | 29 |

| | | |
|-----------------------------|--|----|
| 4.1.2. | Visi dan Misi PT. Bank Sumut | 30 |
| 4.1.3. | Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Pusat | 30 |
| 4.1.4. | Jenis-Jenis Program | 30 |
| 4.1.5. | Mitra Kerja Sama | 32 |
| 4.2. | Pembahasan | 33 |
| 4.2.1. | Adanya efisiensi yang meningkat dalam program <i>Orange Synergy</i> ... | 33 |
| 4.2.2. | Adanya efektivitas dalam pelaksanaan program <i>Orange Synergy</i> | 37 |
| 4.2.3. | Adanya keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan terkait program <i>Orange Synergy</i> | 39 |
| 4.2.4. | Adanya hasil dan akuntabilitas yang tercapai dalam program <i>Orange Synergy</i> | 42 |
| 4.2.5. | Adanya Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) sebagai salah satu dari produk <i>Orange Synergy</i> | 43 |
| BAB V PENUTUP | | 48 |
| 5.1. | - KESIMPULAN | 48 |
| 5.2. | SARAN | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 51 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1. Kerangka Konsep | 20 |
| Gambar 3.2. Kantor Pusat PT. Bank Sumut | 26 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT | 29 |
| Gambar 4.2. Kartu Tap Cash | 31 |
| Gambar 4.3. Kerjasama <i>Orange Synergy</i> Bank Sumut dan Bank BNI..... | 35 |
| Gambar 4.4. Kartu Kredit Pemerintah Daerah | 44 |
| Gambar 4.5. Launching Kartu Kredit Pemerintah Daerah..... | 46 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transparansi sebagai salah satu karakteristik utama dalam *Good Governance* diartikan sebagai keputusan yang diambil dan penegakannya dilakukan dengan cara mengikuti aturan dan peraturan. Kartu Kredit Pemerintah mulai muncul di Indonesia sejak diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-17/PB/2017 tentang uji coba Pembayaran dengan kartu kredit dalam rangka penggunaan uang persediaan yang menyatakan bahwa dalam kelembagaan kementerian keuangan, yaitu pengelolaan likuiditas keuangan negara dengan instrument keuangan modern dan untuk mendukung inklusi keuangan, meminimalisasi uang tunai yang beredar, dipandang perlu untuk menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran belanja atas beban anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). (Yulianti dkk, 2021)

Menurut *Governmental Accounting Standards Board (GASB)*, definisi anggaran adalah rencana operasi keuangan yang mencakup estimasi pengeluaran yang diusulkan, dan sumber pendapatan yang diharapkan untuk membiayai dalam periode waktu tertentu. Anggaran sebagai alat perencanaan yang mengindikasikan target yang harus dicapai oleh pemerintah, sedangkan anggaran sebagai alat pengendalian mengindikasikan alokasi sumber dana publik yang disetujui legislatif untuk dibelanjakan. Anggaran sektor publik merupakan dana publik yang dituntut adanya transparansi dan akuntabilitas kepada publik.

Koordinasi horizontal merupakan bentuk koordinasi dalam suatu organisasi atau system atau unit kerja yang berbeda pada tingkat hierarki yang sama dengan tujuan melakukan kerjasama dan meningkatkan efisiensi dalam mencapai tujuan bersama. Dalam implementasinya diperlukan adanya koordinasi horizontal yang selaras antara pemerintah daerah dengan badan usaha milik daerah (BUMD) dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan, yang mana dalam program ini peran bank daerah juga diperkuat dalam mendukung ekonomi daerah secara lebih luas.

Program *Orange Synergy* merupakan program kolaborasi antara PT. Bank Sumut dan PT. Bank Negara Indonesia. Melalui proyek kolaborasi *Orange Synergy*, Bank Sumut dan BNI berkomitmen untuk membangun kolaborasi strategis yang menciptakan layanan perbankan yang menguntungkan kedua belah pihak dan memberikan manfaat untuk stakeholder. Dengan adanya program ini Bank Sumut memperluas diversifikasi produk dan layanan perbankan. Dan bank BNI dapat memperluas layanan terkait dengan pembayaran pajak dan retribusi daerah di Sumatera Utara.

Dalam Program ini PT. Bank SUMUT dan Bank BNI melanjutkan komitmen terhadap program kolaborasi *Orange Synergy* yang telah diawali dengan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Wakil Direktur Utama BNI Sulistyowati dan Direktur Utama PT. Bank SUMUT Rahmat Fadillah Pohan pada tanggal 10 Agustus 2022.

Hal ini selaras dengan pengembangan *smart city* dan *smart government* yang merupakan konsep pemerintahan modern yang menggunakan teknologi

informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik, mendukung pengelolaan keuangan secara terintegrasi. Program *Orange Synergy* ini mencakup beberapa aspek seperti pengembangan produk perbankan yang inovatif dan kompetitif, peningkatan kualitas layanan kepada nasabah, pengembangan channel distribusi yang lebih luas, dan peningkatan kemampuan dan kompetisi sumber daya manusia.

Pemerintah kota medan sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia pastinya harus memiliki tata kelola keuangan daerah yang efektif dan efisien. Karena pengelolaan keuangan ini merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mendukung pembangunan infrastruktur, pelayanan, dan pengembangan ekonomi lokal. Beberapa tahun terakhir pemerintah kota medan mengalami peningkatan pendapatan daerah yang signifikan. Hanya saja pengelolaan keuangan daerah masih menghadapi beberapa permasalahan antara lain kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengeluaran keuangan, inefisiensi penggunaan dana dan sumber daya, keterbatasan kemampuan pengelolaan keuangan, dan resiko dalam penyalahgunaan keuangan. (F. Siregar, 2020)

Dari hasil audit Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atas LKDP kota Medan selama empat tahun, dari tahun 2015-2018, BPK memberikan opini WDP (Wajar Dengan Pengecualian). Dikarenakan laporan atau pendataan asset. Dari fakta tersebut dapat dilihat bahwa lemahnya akuntabilitas keuangan daerah yang menghambat kinerja instansi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat. Hal ini juga mengindikasikan bahwa belum adanya

upaya perbaikan dan pembenahan atas rekomendasi yang diberikan pemeriksa sebagai tindak lanjut dari hasil audit. (Nasution & M.Si, 2021)

Untuk mewujudkan tata kelola keuangan daerah yang efisiensi, transparansi dan berkualitas pemerintah kota medan berkolaborasi dengan PT. Bank SUMUT dengan mengembangkan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dengan tujuan untuk meningkatkan pengelolaan keuangan daerah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mendukung pembangunan ekonomi lokal, dan mengurangi resiko penyalahgunaan keuangan. Menurut (Khairiah, 2016) Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Program ini berjalan selaras dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.18 Tahun 2021 tentang perencanaan pembangunan daerah menekankan pentingnya pengelolaan keuangan daerah yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dilaksanakan dengan untuk meminimalisasi penggunaan uang tunai dalam transaksi keuangan negara, mengurangi *cost of fund / idle cash* dari penggunaan uang persediaan, meningkatkan keamanan dalam transaksi dan mengurangi potensi *fraund* dari transaksi secara tunai.

Selanjutnya untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah adalah pengawasan keuangan daerah. Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) akan berjalan dengan baik apabila pengawasan yang dilakukan sesuai dengan sistem perencanaan yang dilakukan. Oleh karena itu perlu

adanya suatu pengawasan dalam pengelolaan anggaran daerah agar semua proses berjalan dengan baik sehingga terwujudnya transparansi dan akuntabilitas. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Dengan adanya kerjasama Pemerintah Kota Medan dan PT. Bank SUMUT dapat mengawasi dan mengevaluasi berjalannya program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dan sejauh mana program ini berjalan.

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul bagaimana **“EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM *ORANGE SYNERGY* DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program *Orange Synergy* di Kantor Pusat PT. Bank SUMUT Medan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program *Orange Synergy* di Kantor Pusat PT. Bank Sumut Medan.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan penelitian tentang Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program *Orange Synergy* di Kantor Pusat PT. Bank SUMUT Medan.

- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pemerintah dan instansi terkait khususnya Pemerintah Kota Medan dan PT. Bank SUMUT dalam program *Orange Synergy* terkhususnya Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD).

1.4. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian Komunikasi Massa, pengertian Media Sosial, Analisis Semiotika Ferdinand de Saussure, Iklan Layanan Masyarakat, dan Tuberkulosis (TBC).

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah metode penelitian. Teknik pengumpulan data, teknik analisis data, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah penyajian data dan analisis hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Uraian teoritis merupakan landasan berfikir untuk melakukan penelitian dan memberikan batas-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna menghindarkan adanya salah satu pengertian, Adapun yang menjadi uraian teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

2.1. Pengertian Koordinasi

Menurut Terry dalam Sukarna (2016:3), “Koordinasi adalah suatu sinkronisasi yang tertib dalam upaya untuk memberikan jumlah yang tepat, waktu mengarahkan pelaksanaan yang mengakibatkan harmonis dan tindakan terpadu untuk tujuan lain.

Menurut Handoko (2016 : 193) koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan pada satuan, departemen atau bidang fungsional yang terpisah dalam suatu organisasi yang berguna untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Menurut Della Asmaria Putri, dkk (2023) Koordinasi adalah salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam mengelola organisasi. Fungsi ini berkaitan dengan penggabungan berbagai kegiatan, departemen, dan sumber daya yang ada dalam organisasi sehingga semuanya bekerja bersama secara efisien untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Handayani (2011:118) dalam (Rochmawati, dkk 2020), ciri-ciri koordinasi yaitu meliputi tanggung jawab koordinasi yang dasarnya terletak

pada pimpinan oleh sebab itu sering dikatakan bahwa koordinasi merupakan tugas pimpinan. Namun dalam prakteknya pimpinan tidak mungkin mengadakan koordinasi tanpa ada kerja sama karena kerja sama menjadi syarat utama dalam menunjang pelaksanaan koordinasi. Koordinasi merupakan tugas yang harus dilaksanakan pimpinan yang bersifat terus menerus atau berkesinambungan untuk dikembangkan sebagai tujuan dalam mencapai tujuan dengan baik, efektif, dan efisien. Koordinasi merupakan pengelolaan usaha Kelompok secara teratur, koordinasi merupakan konsep yang disepakati dan ditetapkan dalam sebuah organisasi atau Kelompok bukan terhadap usaha individu melainkan sejumlah individu yang bekerja sama. Dengan Koordinasi suatu kestuan usaha harus mengatur setiap usaha dari kegiatan individu dengan keserasian untuk mencapai hasil yang diharapkan. Selanjutnya koordinasi adalah tujuan bersama, dengan demikian kesatuan usaha mengharuskan pengertian terhadap seluruh individu untuk turut serta dalam melaksanakan tujuan utama organisasi.

Menurut kencana (2011:35) dalam, (Afdhal, 2023), bentuk koordinasi dapat digolongkan menjadi dua yaitu koordinasi vertikal dan koordinasi horizontal. Koordinasi vertikal merupakan kegiatan penyatuan atau pengarahan oleh atasan terhadap satuan dibawahnya secara langsung termasuk sanksi terhadap pelanggarannya, sedangkan koordinasi horizontal merupakan Tindakan mengkoordinasikan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi yang setingkat.

Menurut (Aisyah, dkk., 2023:124) Fungsi koordinasi melibatkan upaya yang teratur dan sejalan untuk mengatur jam kerja, serta menjadikan pedoman bagi

karyawan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan target awal yang telah ditetapkan. Fungsi koordinasi juga merupakan proses persamaan persepsi dan peleburan pedoman dan praktik dari unit-unit fungsional yang terpisah, dalam sebuah Perusahaan atau organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan suatu proses pengaturan, penyatuan, dan pengintegrasian kepentingan untuk kepentingan bersama dalam rangka mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien atau koordinasi dapat dikatakan sebagai sebuah proses mengikat berbagai kegiatan atau unsur pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan. Koordinasi sangat dibutuhkan sesuai sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing satuan organisasi, terutama bagi organisasi yang mempunyai lingkungan berubah-ubah, punya ketergantungan tinggi serta organisasi dengan penetapan tujuan tinggi untuk dicapai. Koordinasi hanya dapat dicapai dengan baik jika melakukan hubungan kerja yang efektif.

2.2. Pengertian Koordinasi Horizontal

Menurut Christian Pollit (2003) dalam, (Safa Muzdalifah dkk, 2023), salah satu ilmuwan terkemuka dalam kajian *Public Management Reform, Joined-Up Government* adalah “*a phrase which denotes the aspiration to achieve horizontally and vertically coordination thinking and action*”. Dari uraian Pollit tersebut jelas bahwa koordinasi horizontal menjadi salah satu elemen utama dari *Joined-Up Government*. *Joined-Up Government* melalui proses koordinasi digunakan untuk menyelesaikan berbagai hambatan di birokrasi sehingga ada penyebaran informasi diantara lembaga pemerintah.

Menurut (Muzdalifah et al., 2023) Koordinasi Horizontal adalah koordinasi fungsional, yaitu kedudukan antara yang mengkoordinasikan dan yang dikoordinasikan mempunyai kedudukans setingkat.

Menurut Malayu (2006:87) dalam Adi , dkk (2017) koordinasi horizontal merupakan proses penyelerasan kerjasama secara harmonis dan terpadu dan merupakan upaya mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan serta pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatus) yang setingkat. Koordinasi horizontal terbagi atas *Interdisciplinary coordination* yang merupakan suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antar unit yang satu dengan unit yang lain secara intern maupun ekstern pada unit-unit yang tugasnya sama. Sedangkan *interrelated coordination* merupakan koordinasi antar badan (instansi), unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan baik, cara intern maupun ekstern yang levelnya setaraf. Koordinasi horizontal ini relatif dilakukan karena koordinator tidak dapat memberikan sanksi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat.

Menurut Kencana (2011:35) dalam,(Qamal, 2016) , Koordinasi horizontal adalah penyelerasan kerjasama secara harmonis dan sinkron antar lembaga-lembaga yang sederajat, dan koordinasi horizontal ini dibagi atas: inter disciplinary, yaitu koordinasi yang dilakukan dalam rangka mengarahkan tindakan, menciptakan disiplin antara unit secara intem maupun eksternal. interrelated, yaitu koordinasi

antar unit yang fungsinya berbeda namun saling terkait atau bergantung yang levelnya setaraf.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan koordinasi horizontal merupakan proses pengintegrasian dan penyelerasan kegiatan antar unit, departemen, atau lembaga yang setara dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan bersama melalui komunikasi, kerja sama dan pengambilan keputusan bersama. Adanya koordinasi horizontal dapat memberikan kemudahan seperti memberikan gambaran secara luas tidak hanya satu instansi saja, melainkan lintas sektor, serta penguatan komunikasi dalam peningkatan akses.

2.3. Pengertian Pelayanan Digital

Menurut (Mawardi & Hasmawaty, 2020 : 128), Pelayanan digital adalah bagian integral dari mCOMmerce yang mulai populer di kalangan pengguna ponsel sejak tahun 2007. Layanan digital menciptakan komunikasi baru yang nyaman dan saluran transaksi keuangan cepat untuk pengguna ponsel.

Menurut (Sofiyanti T. & Khairiah N., 2024)Pelayanan berbasis digital memerlukan keterampilan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan meningkatnya interaksi publik melalui media sosial membuat pelayanan lebih transparan dan cepat.

Menurut (Suslawati, dkk 2024), Strategi utama yang ditempuh adalah pengembangan platform digital yang memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap pelayanan publik. Melalui platform yang disediakan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus menghadiri kantor-kantor

pemerintah secara fisik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi.

Menurut (Kusnadi, 2017) menjelaskan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital.

Menurut (Hajar, 2022) pembangunan yang jelas di bidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan yang sangat diharapkan upaya terbentuknya masyarakat Indonesia yang informatif.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan pelayanan digital adalah pelayanan yang dilakukan melalui platform digital seperti internet, aplikasi, dan media sosial, untuk memudahkan akses dan penggunaan layanan publik tujuannya adalah untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

2.4. Pengertian Governansi Digital

Menurut (Setiawan & Santoso, 2013) Governansi digital (*e-Governance*) merupakan strategi yang memungkinkan pemerintah dan warga negara untuk saling berinteraksi secara langsung. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, pemerintah dapat memodifikasi penyediaan layanan yang tadinya konvensional ke dalam bentuk layanan publik yang inovatif.

Menurut (Setiawan dan Santoso, 2013), Pelayanan publik berbasis *e-Governance* pada era revolusi industri 4.0 penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Namun penerapan pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 membutuhkan banyak hal yang menjadi pendukung, mengingat banyaknya hambatan dan tantangan penerapan *e-governance*.

Menurut (World Bank, 2010) E-Governance mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan badan lain dari pemerintah. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda: pengiriman yang lebih baik dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, dan pengurangan biaya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Governansi Digital adalah sistem pengelolaan dan pengawasan yang efektif terhadap penggunaan teknologi digital dalam organisasi atau pemerintahan, yang dapat meningkatkan kinerja operasional organisasi, meningkatkan layanan publik.

2.5. Pengertian Collaborative Governance

Menurut (Bryson et al., 2006) dalam (Astuti dkk, 2020), *Collaborative governance* adalah memahami kolaborasi antar lintas sektor dapat dilihat pada penekanan lima hal, antara lain: Kondisi awal, Komponen Proses, Struktur dan Tata Kelola, Kontingensi dan Kendala, Hasil dan Akuntabilitas.

Menurut (Islamy Syaiful, 2018) *Collaborative Governance* adalah jenis “*governance*” yang mendorong upaya bersama dari pemangku kepentingan dan non-state untuk bekerja sama dalam mengatasi masalah-masalah yang kompleks melalui pengambilan keputusan kolektif dan implementasi. *Collaborative governance* mendorong pemecahan masalah secara kolektif dengan melibatkan pemangku kepentingan utama dan alternatif bagi manajemen *top-down*, pembuatan kebijakan, dan implementasi.

Menurut (Ansell & Gash, 2007, hlm.6) dalam (Luh & Dewi, 2019) *Collaborative Governance* menekankan enam kriteria yaitu : forum ini diprakarsai oleh lembaga publik atau lembaga, peserta dalam forum termasuk aktor swasta, peserta terlibat langsung dalam pengambilan keputusan dan bukan hanya sebagai penyedia layanan oleh agensi publik, terorganisir, forum bertujuan untuk membuat keputusan dengan consensus, dan fokus kolaborasi ada pada kebijakan publik maupun manajemen publik.

Collaborative Governance menurut (Luqito & Arrozaaq, 2016) merupakan proses dari struktur jejaring multi organisasi lintas sectoral (government, private sector, civil society) yang membuat kesepakatan bersama, keputusan bersama, pencapaian konsesus melalui interaksi formal maupun informal. Pembuatan dan

pengembangan norma-norma dalam interaksi yang bersifat saling menguntungkan dalam interaksi yang bersifat saling menguntungkan dalam mencapai tujuan bersama.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan *Collaborative Governance* adalah suatu proses kerjasama antara pemangku kepentingan dan non-pemerintah untuk mengatasi masalah publik, serta bekerja sama dalam pengambilan keputusan dan implementasi. *Collaborative Governance* muncul sebagai respons atas kegagalan implementasi biaya mahal dan politisasi regulasi sektor publik.

2.6. Pengertian Program *Orange Synergy*

Menurut (Siaran Pers BNI, 2022) Program *Orange Synergy* merupakan kolaborasi antara PT. Bank Negara Indonesia (BNI) dan PT. Bank Sumut. Program ini bertujuan untuk membangun kolaborasi strategis yang menguntungkan kedua belah pihak dan memberikan manfaat bagi stakeholder.

Program *Orange Synergy* memiliki beberapa hasil kolaborasi diantaranya adalah penerbitan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD), Pemanfaatan channel ATM BNI termasuk yang berada di luar negeri, Pemanfaatan bersama channel acquiring, seperti pemanfaatan Supply Chain Financing (FSCM) BNI, kerja sama bisnis keagenan, pemanfaatan layanan remittance BNI dan Trade Finance oleh Bank Sumut, kelengkapan layanan pembayaran penerimaan daerah Sumatera Utara, dan kerjasama penyediaan solusi bagi pemerintah daerah.

Menurut Adi Susistyowati dalam (Siaran Pers BNI, 2022), Program *Orange Synergy* ini juga merupakan kerja sama yang dikembangkan padad produk Kartu Kredit Pemerintah Daerah untuk Pemerintah Daerah. Program ini berjalan dengan

mengembangkan *Smart City* yang salah satunya adalah membangun *Smart Government* yang memungkinkan dukungan pengelolaan keuangan secara terintegrasi, sehingga penerimaan pajak daerah dapat dimaksimalkan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan Program *Orange Synergy* adalah program kolaborasi antara Bank Sumut dan Bank BNI yang salah satu termasuk dalam programnya adalah Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) untuk menciptakan layanan transaksi keuangan daerah yang efisien dan akuntabel. Dengan kolaborasi ini bank sumut berharap dapat memperluas layanan dan channel bagi nasabahnya.

2.7. Pengertian Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD)

Menurut (Said dkk, 2021) Kartu Kredit Pemerintah terdiri dari dua macam kartu kredit, yaitu kartu kredit untuk keperluan belanja barang operasional serta belanja modal dan kartu kredit untuk keperluan belanja perjalanan dinas jabatan. Kartu kredit pemerintah untuk keperluan belanja barang operasional serta belanja modal dipegang oleh pejabat pengadaan barang/jasa, pejabat struktural, pelaksana, tau pegawai lainnya yang ditugaskan oleh Kuasa Pengguna Anggaran (Selanjutnya disingkat KPA/ Pejabat Pembuat Komitmen (Selanjutnya disingkat PPK) untuk melaksanakan pembelian/pengadaan barang/jasa. Sedangkan kartu kredit pemerintah untuk keperluan belanja perjalanan dinas jabatan dipegang oleh pelaksana perjalanan dinas.

Menurut (Yulianti dkk, 2021:62), tujuan dari penerapan Kartu Kredit Pemerintah yaitu: Meminimalisasi penggunaan uang tunai dalam transaksi

keuangan negara, Meningkatkan keamanan dalam bertransaksi, Mengurangi potensi froud dari transaksi secara tunai; dan , Mengurangi *cost of fund/idle cash* dari penggunaan UP.

Menurut (Manurung 2022 : 18-19) Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dalam penerapannya mulai dilaksanakan pada tahun 2019, dengan adanya KKPD diharapkan dapat mengurangi penggunaan uang tunai karena memiliki resiko yang tinggi. Kartu Kredit Pemerintah juga dapat mempercepat pelaksanaan kegiatan karena tidak membutuhkan waktu untuk menunggu uang dari bendahara terlebih dahulu. Untuk memastikan tingkat efektivitas dari kartu kredit pemerintah daerah (KKPD) pada masing-masing satuan kerja akan dikatakan efektif apabila realisasi penggunaan KKPD mencapai angka 40 persen.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan kartu kredit pemerintah Daerah (KKPD) merupakan bentuk dari penerapan digitalisasi atas pembayaran yang dilakukan pemerintah, setiap satuan kerja yang memiliki Katu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dapat digunakan untuk belanja barang dan perjalanan dinas. Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) diterbitkan oleh bank penerbit denga kerjasama antara satuan kerja dengan pihak bank.

Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) kartu kredit pemerintah merupakan kartu kredit yang telah dianggarkan, yang diterbitkan oleh bank penerbit, kartu kredit ini diterbitkan oleh bank penerbit kartu kredit untuk kepentingan satuan kerja dalam rangka belanja barang atas beban APBN. Kartu kredit ini merupakan *corporate card* yang berarti kartu kredit diterbitkan atas nama satuan kerja (bukan pribadi).

2.8. Anggapan Dasar

Anggapan dasar dari sebuah penelitian dijadikan sebuah acuan untuk menentukan sebuah hipotesis dan dapat juga membantu jalannya penelitian, karena penelitian akan lebih terarah dan bisa berjalan lebih efektif dan efisien. Menurut (Tersiana Andra, 2018) anggapan dasar merupakan landasan teori dalam penulisan hasil penelitian.

Maka dari itu anggapan dasar merupakan sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang akan berpengaruh sebagai hal yang dipakai untuk tempat berpijak bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah:

1. Koordinasi horizontal mengukur efektivitas program *Orange Synergy*
2. kerja sama antar unit yang sejajar dalam struktur organisasi
3. Keberhasilan koordinasi bisa dipengaruhi oleh kebijakan manajemen, penggunaan teknologi informasi.
4. Terjalannya komunikasi yang selaras antara PT. Bank Sumut dan instansi terkait pengadaan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Penelitian kualitatif datanya penulis peroleh dari lapangan, baik berupa data lisan maupun data terlulis. Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian ini lebih bersifat untuk mengembangkan teori, sehingga akan menemukan teori baru dan dilakukan dengan kaidah non statistik.

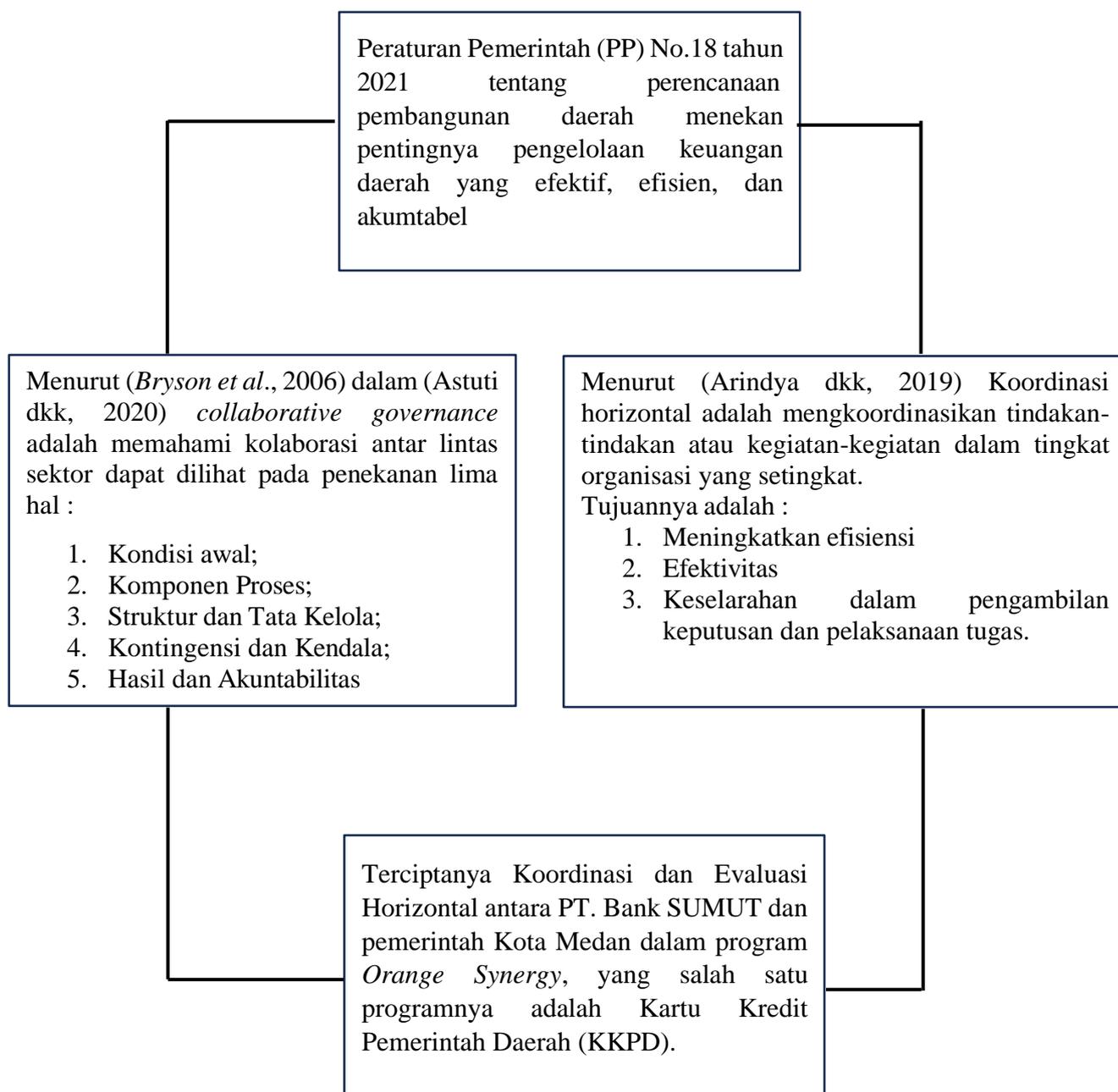
Menurut (Ramdhan, 2021) Penelitian deksriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan Namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang Tengah diteliti. Tujuannya tidak boleh terlalu luas dan menggunakan data yang bersifat fakta.

Menurut (Wekke, 2019), Data kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditampilkan. Landasan teori digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan, Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan memahami fenomena sosial.

3.2. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep yang penulis gambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1. Kerangka Konsep



Sumber: Olahan Peneliti 2025

3.3. Definisi Konsep

Konsep adalah definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial atau abstrak dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah (PP) No.18 tahun 2021 tentang perencanaan pembangunan daerah menekankan pentingnya pengelolaan keuangan daerah yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dari hasil audit Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atas LKDP kota Medan selama empat tahun, dari tahun 2015-2018, dapat dilihat bahwa lemahnya akuntabilitas keuangan daerah yang menghambat kinerja instansi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat.
2. Koordinasi horizontal merupakan proses pengintegrasian dan penyelerasan kegiatan antar unit, departemen, atau lembaga yang setara dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan bersama melalui komunikasi, kerja sama dan pengambilan keputusan bersama. Dalam hal ini adanya koordinasi horizontal antara PT. Bank SUMUT dan Pemerintah Kota Medan dalam Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD).
3. Kerja sama dalam program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) merupakan konsep *Collaborative Governance* yang mana Kolaborasi dengan institusi pemerintah dalam pelaksanaan penyelesaian permasalahan,

pemerintah memiliki departemen-departemen yang fokus terhadap satu sektor.

4. Terciptanya Program *Orange Synergy* kolaborasi antara Bank Sumut dan Bank BNI yang salah satu termasuk dalam programnya adalah Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) kerja sama antara PT. Bank SUMUT dengan Pemerintah Kota Medan untuk menciptakan layanan transaksi keuangan daerah yang efisien dan akuntabel di lingkungan institusi pemerintahan.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian menunjukkan bagaimana mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dari penelitian ini adalah:

1. Adanya efisiensi yang meningkat dalam program *Orange Synergy*.
2. Adanya efektivitas dalam pelaksanaan program *Orange Synergy*.
3. Adanya keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan terkait program *Orange Synergy*.
4. Adanya hasil dan akuntabilitas yang tercapai dalam program *Orange Synergy*.
5. Adanya Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) sebagai salah satu dari produk *Orange Synergy*.

3.5. Narasumber

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode purposive. Menurut (Arikunto, 2006) dalam (Destiani Putri dkk., 2021) purposive adalah teknik mengambil sampel dengan tidak random, daerah, atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Narasumber dalam penelitian ini adalah:

a. Nama : Sukron Samosir

Jabatan : Pimpinan Divisi Digital Banking PT. Bank Sumut

b. Nama : Andry

Jabatan : Divisi Dana dan Jasa PT. Bank Sumut

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti, data yang diperoleh dengan melakukan wawancara dengan narasumber.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi lainnya. Data sekunder ini digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut (Fadilla Annisa dkk, 2023.) Proses analisis data adalah menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya. Setelah data dikumpulkan, maka dilakukann reduksi data dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap terjaga didalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuansatuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya.

Menurut (Muhson, 2006) dalam (Syaeful Millah dkk, 2023) Analisis data adalah salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang diteliti tersedia sepenuhnya. Ketajaman dan keakuratan penggunaan alat analisis sangat menentukan keakuratan kesimpulan. Oleh karena itu, kegiatan analisis data merupakan kegiatan yang tidak dapat diabaikan dalam proses penelitian. Kesalahan dalam spesifikasi penganalisis dapat berakibat fatal bagi kesimpulan dan bahkan lebih buruk bagi penggunaan dan penerapan hasil penelitian. Pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai teknik analisis oleh karena itu mutlak diperlukan bagi seorang peneliti agar hasil penelitiannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk memecahkan masalah dan hasil tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan analisis data adalah proses pemeriksaan, dan pemodelan data dengan tujuan untuk menemukan informasi yang

berguna dalam mengambil keputusan dan mengidentifikasi tantangan dalam sebuah penelitian.

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transportasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis dengan menggolongkan, mengkategorisasikan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data ini ialah untuk mempercepat analisis, mengurangi biaya penyimpanan, serta meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyusun, mendeksripsikan, dan menampilkan data dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh pembaca, penyajian data bertujuan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan efektif. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, penyajiannya juga dapat berupa matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

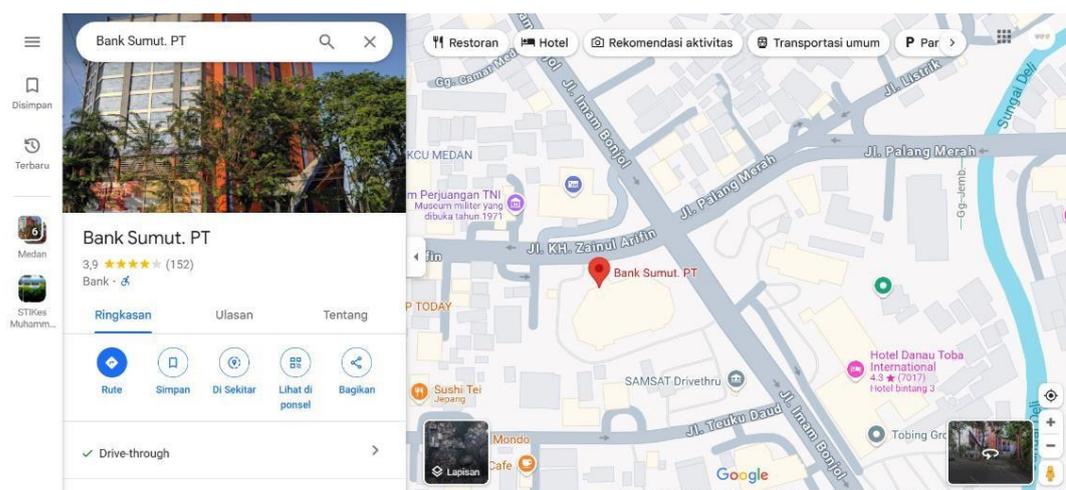
c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Data yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Dalam verifikasi ternyata ada kesimpulan yang masih meragukan dan belum disepakati kebenaran maknanya, maka kembali ke proses pengumpulan data. Tindakan memvalidasi sangat penting dalam penarikan kesimpulan.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PT. Bank SUMUT Medan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada bulan November 2024 - Maret 2025.

Gambar 3.2. Kantor Bank SUMUT Pusat



Sumber: Google Maps

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah koordinasi horizontal dalam pelaksanaan Program *Orange Synergy* yang diterapkan di Kantor Pusat PT. Bank Sumut Medan. Koordinasi horizontal merujuk pada proses interaksi dan kerja sama antara unit atau divisi yang memiliki kedudukan setara dalam struktur organisasi, yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas operasional. Program *Orange Synergy* merupakan sebuah inisiatif strategis yang dirancang oleh manajemen Bank Sumut dan Bank BNI untuk memperkuat budaya kerja kolaboratif, serta mendorong pencapaian kinerja yang optimal di seluruh lini organisasi.

Penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas mekanisme koordinasi horizontal yang terjadi antarunit kerja dalam konteks implementasi program

tersebut. Hal ini mencakup pola komunikasi, keterlibatan antarbagian, alur informasi, serta hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses koordinatif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. PT. Bank SUMUT

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, dikenal sebagai Bank Sumut adalah bank pembangunan daerah yang didirikan pada 4 November 1961 dengan nama BPSU. Pada tahun 1962 statusnya diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan pada tahun 1999, menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Sumut.

Bank Sumut berkantor pusat di Jl. Imam Bonjol No.18 Medan, Sumatera Utara. Bank ini memiliki jaringan luas dengan lebih dari 200 unit kantor yang mencakup kantor cabang utama, kantor cabang, cabang pembantu, cabang unit mikro, kantor kas, serta payment point.

PT. Bank Sumut sebagai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, memiliki tugas utama untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian serta pembangunan daerah di berbagai bidang. Dalam menjalankan perannya, bank Sumut mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional berdasarkan prinsip-prinsip kepatuhan. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Bank Sumut dituntut untuk terus menggali potensi dalam meningkatkan kapaitas guna menghasilkan laba dan pendapatan daerah. Secara umum, fungsi utama PT. Bank Sumut meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, serta penyaluran dana kepada masyarakat melalui berbagai produk dan layanan perbankan.

4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Sumut

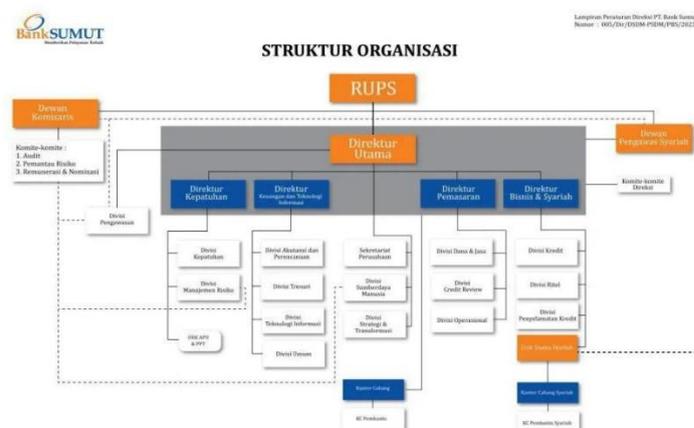
Visi adalah gambaran atau tujuan jangka Panjang yang ingin dicapai Perusahaan. Visi berfungsi sebagai panduan dalam menentukan arah, strategi, dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut.

Adapun visi dari Bank Sumut adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi adalah pernyataan yang menjelaskan langkah-langkah atau cara yang akan dilakukan untuk mencapai visi. Misi berfungsi sebagai panduan operasional yang lebih konkret dan menggambarkan peran serta tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun misi Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

4.1.3. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Pusat

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut



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

4.1.4. Jenis-Jenis Program

Program *Orange Synergy* merupakan inisiatif yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan transaksi keuangan, baik bagi pemerintah daerah, masyarakat, ataupun pelaku usaha. Program ini mencakup beberapa produk keuangan utama yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi secara praktis dan efisien. Adapun jenis-jenis program yang termasuk dalam program *Orange Synergy* adalah sebagai berikut :

1. Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD)

Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) merupakan salah satu instrument pembayaran yang dirancang khusus untuk mendukung sistem keuangan di lingkungan pemerintah daerah. KKPD digunakan oleh pemerintah daerah sebagai alat pembayaran non-tunai dalam berbagai transaksi pengeluaran daerah, seperti pembelian barang dan jasa. Keunggulan utama dari KKPD adalah transparansi, efisiensi, serta kemudahan dalam pencatatan dan pelaporan transaksi keuangan pemerintah daerah. Dengan penggunaan KKPD diharapkan dapat mengurangi risiko penyalahgunaan dana serta mempercepat proses administrasi keuangan di sektor pemerintahan.

2. Tap Cash

Tap Cash adalah layanan uang elektronik berbasis kartu yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan pembayaran secara cepat dan praktis. Kartu ini dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran transportasi umum, tol, parkir, belanja di merchant yang bekerja sama, serta berbagai layanan lainnya. Dengan sistem pembayaran berbasis teknologi

contactless, pengguna hanya perlu menempelkan kartu pada mesin pembaca untuk menyelesaikan transaksi. Tap Cash memberikan keuntungan berupa kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan uang tunai.

Gambar 4.2. Kartu Tap Cash



Sumber: <https://keuangan.kontan.co.id/news/bni-dan-bank-sumut-berkolaborasi-mengusung-orange-synergy-apa-itu>

3. Biller (Kartu Kredit)

Biller dalam konteks *Orange Synergy* merujuk pada sistem pembayaran tagihan yang dapat dilakukan menggunakan kartu kredit. Layanan ini memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan, seperti Listrik, air, telekomunikasi, internet, pajak, dan layanan lainnya dengan lebih fleksibel. Dengan adanya sistem biller, pengguna tidak perlu lagi melakukan pembayaran secara manual di berbagai tempat, melainkan cukup melalui satu platform yang terintegrasi. Hal ini memberikan kemudahan dalam manajemen keuangan pribadi maupun korporasi, serta memastikan pembayaran tagihan dapat dilakukan tepat waktu tanpa risiko keterlambatan.

Melalui implementasi program *Orange Synergy* diharapkan masyarakat, pemerintah daerah, serta pelaku usaha dapat lebih mudah dalam mengelola transaksi keuangan mereka. Dengan sistem pembayaran yang lebih modern dan efisien, program ini berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas keuangan di berbagai sektor.

4.1.5. Mitra Kerja Sama

PT. Bank Sumut dan PT. Bank Negara Indonesia Tbk menandatangani nota kesepahaman untuk memulai program kolaborasi bernama *Orange Synergy*. Kolaborasi ini mencakup pemanfaatan bersama produk, layanan, saluran, dan kapabilitas antara kedua bank. Melalui program ini, Bank BNI dan Bank Sumut berkomitmen membangun kolaborasi strategis yang dituangkan dalam berbagai inisiatif pengembangan layanan perbankan yang menguntungkan kedua belah pihak serta memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Langkah awal kerja sama ini meliputi beberapa kesepakatan, antara lain: *Pertama*, pemanfaatan bersama Produk, Layanan, Saluran, dan Kapabilitas. *Kedua*, kerja Sama Co-Branding, Top Up, dan Update Saldo TapCash. *Ketiga*, program Peningkatan Kapabilitas Pegawai Bank Sumut. *Keempat*, penyediaan dan Pemanfaatan Layanan Jasa Perbankan seperti ATM, QRIS, EDC, dan Biller.

Namun saat ini ada beberapa program yang belum berjalan dalam program *Orange Synergy* antara lain penyediaan mesin edisi, dan qris. Kolaborasi ini diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas digital bank sumut, menambah layanan dan produk baru, serta memperkuat pengembangan bisnisnya. Bagi nasabah bank sumut, kerja sama ini memberikan beragam pilihan layanan baru, layanan yang

semakin baik, biaya yang lebih kompetitif, serta saluran transaksi yang semakin luas dan mudah

4.2. Pembahasan

Pada bagian ini, diuraikan mengenai hasil dan pembahasan data yang telah diperoleh dari lapangan baik secara langsung melalui wawancara, maupun tidak langsung melalui bahan tertulis dan observasi yang dilakukan pada saat penelitian mengenai program *Orange Synergy* di PT. Bank Sumut. Efektivitas koordinasi horizontal dalam program *Orange Synergy* di kantor pusat PT. Bank Sumut yang akan di analisa oleh penulis dengan menggunakan teori koordinasi horizontal yang dikemukakan oleh Arindya dkk, dan teori *collaborative govenance* oleh Bryson et al. Fokus dari penelitian ini berdasarkan variabel yang telah dikemukakan dalam teori yang digunakan.

4.2.1. Adanya efisiensi yang meningkat dalam program *Orange Synergy*

Program *Orange Synergy* adalah hasil kolaborasi antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI memiliki dampak positif pada peningkatan efisiensi operasional. Tujuan utama dalam program *Orange Synergy* ini adalah untuk memanfaatkan asas saling membantu dan mendukung serta saling menguntungkan dengan tetap mematuhi

Program *Orange Synergy* berjalan mulai 10 agustus 2022, program ini memiliki dampak besar pada efisiensi operasional sektor digital banking. mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan kerja sama dan mempercepat layanan digital yang lebih efektif dan efisien.meningkatkan kerja sama dan mempercepat layanan digital yang lebih efektif dan efisien.

Salah satu poin terpenting adalah bahwa *Orange Synergy* memungkinkan integrasi berbagai layanan digital ke dalam ekosistem yang lebih terstruktur. Integrasi ini mengurangi kemungkinan kesalahan proses manual dengan memungkinkan berbagai transaksi dan proses perbankan untuk berjalan lebih cepat dan lebih efisien.

Selanjutnya, pimpinan dari digital banking menekankan bahwa program ini dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan mengurangi stress manajemen melalui otomatisasi, karyawan dapat lebih fokus pada tugas-tugas yang strategis dan inovatif. Ini juga mengikuti upaya perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan ketika layanan yang lebih responsif dan ramah pengguna adalah prioritas nomor satu Anda.

Hal ini berhubungan dengan teori yang dikemukakan oleh Arindya dkk, 2019 yang mana mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat dengan tujuan meningkatkan efisiensi yang mana dalam hal ini kerjasama antara unit perusahaan antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI melalui program *Orange Synergy* memungkinkan implementasi inovasi yang lebih cepat, karena koordinasi antar tim dapat dilakukan secara lebih efisien. Efisiensi ini juga berkontribusi untuk menurunkan biaya operasional karena berbagai proses yang sebelumnya membutuhkan sumber daya besar dapat dibuat lebih mudah dan lebih efisien melalui sistem digital.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sukron Samosir selaku Pemimpin Bidang Digital Banking PT. Bank Sumut beliau menyatakan bahwa:

“Program Orange Synergy berjalan mulai 10 agustus 2022, program ini memiliki dampak besar pada efisiensi operasional sektor digital banking.

bahwa Orange Synergy memungkinkan integrasi berbagai layanan digital ke dalam ekosistem yang lebih terstruktur. Integrasi ini mengurangi kemungkinan kesalahan proses manual dengan memungkinkan berbagai transaksi dan proses perbankan untuk berjalan lebih cepat dan lebih efisien. Kendala yang menjadi tantangan dalam proses pengembangan program Orange Synergy membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan banyaknya proses pengembangan digitalisasi dari program yang lain, sehingga disesuaikan dengan keperluan prioritas, dan kebutuhan bisnis.”

Gambar 4.3. Kerjasama *Orange Synergy* Bank Sumut dan Bank BNI

Kolaborasi dengan Bank Sumut, BNI Usung *Orange Synergy*



Jakarta, 10 Agustus 2022 -- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI dan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau Bank Sumut berkolaborasi dengan mengusung program *Orange Synergy*. Kolaborasi ini mencakup pemanfaatan produk, layanan, channel dan kapabilitas antara BNI dan Bank Sumut.

Langkah awal kerja sama ini diawali dengan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Wakil Direktur Utama BNI Adi Sulistyowati dan Direktur Utama Bank Sumut Rahmat Fadillah Pohan di Menara BNI Pejompong Jakarta, Rabu (10/8/2022) malam.

Sumber: <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/21437>

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam operasi dan manajemen layanan perbankan digital sebelum menerapkan *Orange Synergy*. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya integrasi antara berbagai sistem dan unit pekerjaan, yang mengarah pada proses transaksional yang kurang efisien dan layanan digital. Selanjutnya, banyak proses masih menggunakan manual atau sistem yang berbeda, yang memperlambat alur kerja dan meningkatkan risiko kesalahan operasional.

Hal ini mempengaruhi produktivitas internal, tetapi juga memengaruhi pengalaman pelanggan yang menginginkan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses. Koordinasi antara unit juga merupakan tantangan di mana inovasi

dan pengambilan keputusan sering terhambat karena setiap tim beroperasi dalam sistem dan prosedur yang berbeda. Akibatnya, pengembangan layanan digital membutuhkan biaya operasi jangka panjang dan tinggi.

Ketika perusahaan mempertimbangkan persyaratan ini, ia mengakui perlunya inisiatif strategis yang dapat mengatasi masalah ini dan meningkatkan efisiensi dalam semua aspek layanan perbankan digital. Karena kebutuhan ini, Program *Orange Synergy* dikembangkan sebagai solusi untuk menciptakan sistem perbankan digital yang lebih terintegrasi, efisien dan inovatif. Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses, meningkatkan otomatisasi, dan meningkatkan sinergi antara unit tempat kerja untuk memberi pelanggan layanan yang lebih optimal. Terhadap latar belakang ini, *Orange Synergy* diimplementasikan sebagai bagian dari transformasi digital dari Divisi Perbankan Digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa program *Orange Synergy* adalah hasil kolaborasi antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI memiliki dampak positif pada peningkatan efisiensi operasional. Tujuan utama dalam program *Orange Synergy* ini adalah untuk memanfaatkan asas saling membantu dan mendukung serta saling menguntungkan dengan tetap mematuhi. Program ini memiliki dampak besar pada efisiensi operasional sektor digital banking, mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan kerja sama dan mempercepat layanan digital yang lebih efektif dan efisien. Efisiensi ini juga berkontribusi untuk menurunkan biaya operasional karena berbagai proses

yang sebelumnya membutuhkan sumber daya besar dapat dibuat lebih mudah dan lebih efisien melalui sistem digital.

4.2.2. Adanya efektivitas dalam pelaksanaan program *Orange Synergy*

Dalam upaya meningkatkan layanan perbankan digital, divisi digital banking menerapkan program *Orange Synergy* sebagai strategi utama untuk mengoptimalkan operasional. Dalam wawancara yang dilakukan dengan pimpinan divisi digital banking PT. Bank Sumut dijelaskan efektivitas pelaksanaan program *Orange Synergy* dapat diukur dalam beberapa indikator.

Pertama, peningkatan kinerja operasional program *Orange Synergy* ini berhasil mengintegrasikan layanan digital di berbagai produknya, yang memungkinkan proses transaksi yang lebih cepat, aman, serta mengurangi hambatan operasional. *Kedua*, kolaborasi antarunit yang lebih baik salah satu fokus utama program ini adalah meningkatkan sinergi antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI. Dengan adanya sistem yang terintegrasi proses koordinasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih efektif, sehingga mempercepat implementasi inovasi dan peningkatan layanan. *Ketiga*, peningkatan pengalaman dan kepuasan nasabah dari hasil survey yang dilakukan oleh divisi digital banking terhadap produk-produk *Orange Synergy* yang mereka luncurkan. Hasil survey menunjukkan peningkatan dalam penggunaan layanan digital, terutama dalam hal kecepatan transaksi, akses layanan yang lebih mudah, serta keamanan data, hal ini diukur guna meningkatkan loyalitas pelanggan. *Keempat*, kesiapan teknologi dan keamanan program *Orange Synergy* berkontribusi dalam memperkuat infrastruktur teknologi perbankan digital, termasuk implementasi sistem keamanan untuk

melindungi data nasabah dan memastikan transaksi berjalan sesuai regulasi yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sukron Samosir selaku Pimpinan Divisi Digital Banking PT. Bank Sumut beliau menyatakan bahwa:

“Program ini berjalan efektif dari sisi pengembangannya yang tidak perlu untuk mencari vendor kerjasama dikarenakan program Orange Synergy ini sudah berjalan dengan kerjasama antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI. Serta dari sisi efektivitas biaya yang diperhitungkan harus lebih ekonomis dan hasil dari kerjasama ini menghasilkan feedback untuk kedua belah pihak. Dalam pengembangan program Orange Synergy divisi digital banking PT. Bank Sumut memiliki beberapa strategi yang terus dikembangkan hal ini dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan pengembangan program Orange Synergy. Adapun strategi yang dilakukan adalah PT. Bank Sumut terus meningkatkan fitur layanan perbankan digital, termasuk produk-produk dari program Orange Synergy dan mobile banking untuk personalisasi layanan.”

Hal ini berhubungan dengan teori yang dikemukakan oleh Arindya dkk, 2019 yang mana mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat dengan tujuan mengukur efektifitas tentu tidak lepas dari faktor utama dalam meningkatkan keberhasilan program *Orange Synergy*. Beberapa faktornya yaitu adanya penggunaan sistem keamanan transaksi yang berlapis, serta peningkatan kapasitas server untuk memastikan layanan digital berjalan dengan optimal, PT. Bank Sumut dan Bank BNI bekerja sama dalam penyediaan layanan program ini untuk memastikan keberlanjutan inovasi layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa program ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan perbankan digital melalui peningkatan operasional, kolaborasi antarunit, kepuasan nasabah, serta kesiapan teknologi dan keamanan. Program ini terbukti efektif dengan beberapa indikator

utama yaitu peningkatan kinerja operasional, kolaborasi yang lebih baik, peningkatan pengalaman nasabah, dan kesiapan teknologi dan keamanan. Program ini juga memberikan efisiensi biaya dan manfaat timbal balik bagi PT. Bank Sumut dan Bank BNI untuk terus mengembangkan strategi untuk meningkatkan fitur layanan digital untuk memastikan keberlanjutan serta inovasi dalam program *Orange Synergy*.

4.2.3. Adanya keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan terkait program *Orange Synergy*.

Keselarasan dalam pelaksanaan tugas dalam program *Orange Synergy* yang merupakan program kerjasama antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI telah membangun sistem koordinasi yang kuat untuk memastikan bahwa setiap pelaksanaan program berjalan dengan baik, dikarenakan keselarasan dalam pengambilan keputusan menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan berjalannya program ini.

Hal ini berhubungan dengan teori yang dikemukakan oleh Arindya dkk, 2019 yang mana mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi dengan tujuan keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan, dengan Integrasi layanan keuangan digital memerlukan sinkronisasi dan kolaborasi yang erat antara kedua belah pihak. Sejak awal pelaksanaan program *Orange Synergy* PT. Bank Sumut dan Bank BNI telah melakukan penyusunan strategi dalam pembagian tugas, mekanisme kerja, dan tanggung jawab antar masing-masing pihak. Bank Sumut sebagai bank daerah yang memiliki peranan mendalam tentang karakteristik pasar di Sumatera utara, berperan

sebagai pengelola utama dalam operasional program di tingkat regional. Sementara itu Bank BNI dengan keunggulannya dalam teknologi dan infrastruktur perbankan digital, memberikan dukungan dalam pengembangan sistem, penyediaan teknologi digital, serta integrasi layanan agar berjalan efisien dan optimal.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sukron Samosir selaku Pemimpin Bidang Digital Banking PT. Bank Sumut beliau menyatakan bahwa:

“Pengambilan keputusan dalam program Orange Synergy dilakukan secara kolaboratif dan berbasis kesepakatan antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam program ini sudah melalui proses diskusi, analisis, serta pertimbangan yang strategis dengan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk efisiensi operasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta manfaat bagi nasabah. Pengambilan Keputusan juga didukung oleh analisis data berbasis digital yang memungkinkan kedua belah pihak untuk memantau efektivitas program secara real time. Beliau mengatakan dengan teknologi ini dapat mengidentifikasi tren penggunaan layanan, mengevaluasi kepuasan nasabah, serta mengoptimalkan strategi agar lebih responsive terhadap kebutuhan pasar.”

Fleksibilitas dan adaptabilitas dalam pengambilan keputusan juga diterapkan dalam pengambilan Keputusan, dimana kebijakan disesuaikan dengan dinamika industri perbankan dan perkembangan regulasi yang berlaku. Dengan demikian program *Orange Synergy* dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi nasabah serta ekosistem keuangan digital.

Untuk memastikan pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan tetap selaras dan terintegrasi, PT. Bank Sumut dan Bank BNI menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan dengan menggunakan indikator keberhasilan yang telah disepakati bersama untuk mengukur dampak dalam program ini terhadap peningkatan inklusi keuangan serta kepuasan nasabah. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui berbagai metode, termasuk survey

kepuasan pelanggan, analisis performa layanan digital, serta benchmarking terhadap praktik terbaik di industri perbankan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar dalam merancang inovasi dan melakukan penyempurnaan layanan agar terus memberikan nilai tambah bagi pengguna. Dengan adanya kesepakatan, koordinasi, dan evaluasi yang berkelanjutan program *Orange Synergy* akan terus berkembang sebagai salah satu Solusi inovatif dalam layanan perbankan digital. Kolaborasi yang dilakukan antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI ini diharapkan dapat semakin memperkuat ekosistem keuangan digital di Indonesia dan memberikan dampak kontribusi positif bagi pertumbuhan industri perbankan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa keselarasan dalam pelaksanaan tugas dalam program *Orange Synergy*, program kerjasama antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI yang telah membangun sistem koordinasi yang kuat untuk memastikan bahwa semua implementasi program berada di jalurnya, karena keselarasan adalah kunci keberhasilan program. Integrasi jasa keuangan digital membutuhkan sinkronisasi dan kerja sama yang erat antara para pihak. Kerjasama ini menerapkan sistem pemantauan dan peringkat berkelanjutan menggunakan metrik keberhasilan yang mereka sepakati untuk mengukur dampak pada program ini pada inklusi keuangan dan kepuasan pelanggan. Evaluasi dilakukan secara teratur dalam berbagai cara, termasuk kepuasan pelanggan, menganalisis kinerja layanan digital, dan membandingkan praktik terbaik di industri.

4.2.4. Adanya hasil dan akuntabilitas yang tercapai dalam program *Orange Synergy*

Dari perspektif transparansi, program *Orange Synergy* juga meningkatkan akuntabilitas dalam hal pelaporan dan rekonsiliasi keuangan. Dengan adanya integrasi sistem digital dalam program ini, laporan keuangan bisa diakses dan diperiksa secara otomatis, mengurangi kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara pengeluaran dan anggaran yang telah dialokasikan.

Dalam aspek pengelolaan internal, kolaborasi antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI dalam program *Orange Synergy* juga mendorong peningkatan akuntabilitas melalui penguatan sumber daya manusia (SDM) dan sistem pengawasan internal. Program ini mencakup berbagai inisiatif peningkatan kapasitas, seperti pelatihan bagi karyawan bank dan aparatur pemerintah daerah dalam penggunaan sistem digital yang baru. Dengan adanya sosialisasi dan pemahaman yang lebih baik resiko kesalahan administrasi dan penyalahgunaan anggaran dapat ditekan secara signifikan. Selain itu, pengawasan internal yang diperkuat memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan transaksi keuangan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sukron Samosir selaku Pemimpin Bidang Digital Banking PT. Bank Sumut beliau menyatakan bahwa:

"Bahwa dalam dunia perbankan dan keuangan, akuntabilitas merupakan salah satu aspek fundamental yang menentukan keberhasilan suatu program, terutama jika suatu program itu melibatkan pemerintah dan publik. Dalam program Orange Synergy aspek akuntabilitas sangat ditekankan dalam setiap tahap implementasinya. Program ini bukan hanya bertujuan untuk meningkatkan inovasi perbankan digital tetapi juga untuk menciptakan sistem keuangan yang lebih transparan, efisien, dan bertanggungjawab dalam penggunaannya. Program Orange Synergy telah mencapai tingkat

akuntabilitas yang tinggi dalam berbagai aspek, termasuk transparansi keuangan, efisien transaksi, pengelolaan anggaran pemerintah, serta kapabilitas SDM dalam menghadapi transformasi digital.”

Hal ini berhubungan dengan teori *Bryson et al.*, 2006 dalam Astuti dkk, 2020 *collaborative governance* adalah memahami kolaborasi antar lintas sektor dapat dilihat dari hasil dan akuntabilitas, dalam hal ini Program *Orange Synergy* juga menjamin akuntabilitas dalam aspek keamanan data dan perlindungan informasi finansial. Dengan demikian program ini tidak hanya menciptakan transparansi dalam pengelolaan anggaran tetapi juga menjamin bahwa setiap data keuangan yang digunakan dalam sistem tetap aman dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa dari perspektif transparansi, program *Orange Synergy* meningkatkan akuntabilitas dalam hal pelaporan dan rekonsiliasi keuangan. PT. Bank Sumut dan Bank BNI dalam program *Orange Synergy* juga mendorong akuntabilitas melalui penguatan sumber daya manusia dan sistem pengawasan internal. Selain itu, pengawasan internal yang diperkuat memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan transaksi keuangan.

4.2.5. Adanya Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) sebagai salah satu dari produk *Orange Synergy*

Salah satu wujud nyata dari pencapaian akuntabilitas dalam program *Orange Synergy* adalah penerapan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) yang dirancang untuk memberikan sistem pembayaran yang lebih akuntabel bagi belanja operasional dan perjalanan dinas satuan kerja pemerintah daerah (SKPD). Dengan

adanya kartu ini, setiap transaksi yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan terekam secara real-time dalam sistem perbankan. Sistem ini juga memastikan bahwa setiap penggunaan dana dapat dipantau dengan lebih mudah oleh pemerintah daerah maupun lembaga pengawas keuangan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan ibu Andri dari divisi dana dan jasa PT. Bank Sumut mengatakan bahwa:

”Adanya Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang petunjuk teknis penggunaan kartu kredit pemerintah daerah dalam pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah. Bank Sumut disini berperan sebagai bank daerah yang bertanggung jawab atas penerbitan, pengelolaan, serta sosialisasi terkait penggunaan KKPD kepada pemerintah daerah. Bank Sumut memastikan bahwa penerbitan kartu kredit ini sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank Sumut bekerja sama dengan instansi pemerintah daerah untuk mempermudah proses administrasi dan meningkatkan transparansi dalam penggunaan anggaran daerah.”

Hal yang sama dinyatakan dalam wawancara dengan bapak Sukron Samosir selaku Pemimpin Bidang Digital Banking PT. Bank Sumut beliau menyatakan bahwa:

“Program Kartu Kredit Pemerintah Daerah diresmikan pada desember 2022, yang mana targetnya adalah seluruh instansi pemerintah daerah di kota medan dan Sumatera utara, namun dalam penggunaannya dikembalikan ke masing-masing pemda. Proses pengajuan Kartu Kredit Pemerintah ini sekitar 3-4 minggu.”

Gambar 4.4. Kartu Kredit Pemerintah Daerah



Sumber: https://diskominfo.pematangsiantar.go.id/launching-penggunaan-kartu-kredit_pemerintah-daerah-

Dalam permendagri No. 72 tahun 2022 Bab II pasal 2 tentang penggunaan Kartu Kredit Pemerintah Daerah dituliskan : *pertama*, KKPD digunakan untuk penyelesaian tagihan kepada Pemerintah Daerah berupa penyelesaian tagihan belanja barang dan jasa serta belanja modal melalui mekanisme UP. *Kedua*, Penggunaan KKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan: kemudahan penggunaan atau fleksibilitas kartu dengan jangkauan pemakaian yang lebih luas, transaksi dapat dilakukan di seluruh penyedia barang/jasa yang menerima pembayaran secara elektronik melalui mesin electronic data capture atau media dalam jaringan, keamanan dalam bertransaksi dan menghindari terjadinya penyimpangan atau fraud, efektivitas dalam pengurangan UP yang menganggur atau idle cash, efisiensi biaya administrasi transaksi Pemerintah Daerah dari penggunaan UP, dan akuntabilitas pembayaran tagihan daerah dan pembebanan biaya penggunaan UP KKPD. (PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA, n.d.)

Bank Sumut memiliki tanggung jawab dalam mengurus penerbitan KKPD, proses ini mencakup pendaftaran dan verifikasi instansi yang berhak menggunakan KKPD. Penentuan limit kredit sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku. Penyusunan sistem keamanan agar KKPD digunakan sesuai dengan regulasi. Dengan pengurusan yang sistematis, Bank Sumut memastikan bahwa KKPD dapat digunakan secara efektif oleh pemerintah daerah tanpa menyalahi kebijakan fiskal yang berlaku.

Peran Bank Sumut dalam pengurusan KKPD memiliki tanggung jawab dalam mengurus penertiban KKPD, prosesnya mencakup pendaftaran dan verifikasi

instansi yang berhak menggunakan KKPD, penentuan limit kredit sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku, dan penyusunan sistem keamanan agar KKPD digunakan sesuai dengan regulasi.

Gambar 4.5. Launching Kartu Kredit Pemerintah Daerah



Sumber: <https://www.instagram.com/banksumutnews/>

Bank Sumut tidak hanya menertibkan KKPD, tetapi juga bertugas dalam monitoring dan pencatatan transaksi, penyediaan laporan keuangan, dan integrasi dengan sistem keuangan daerah. Selain itu salah satu aspek penting dalam implementasi KKPD adalah pemahaman yang baik oleh pengguna. Bank dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pemerintah dilakukan dengan pelatihan kepada pegawai pemerintah tentang tata cara penggunaan KKPD dan aturan yang berlaku, pendampingan teknis, serta penyuluhan kebijakan terbaru.

Dampak dan manfaat penggunaan KKPD yang dikelola oleh PT. Bank Sumut antara lain meningkatkan transparansi, mengurangi risiko penyalahgunaan

anggaran, meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan daerah, dan mendukung digitalisasi keuangan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa penerapan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dalam Program *Orange Synergy* merupakan langkah nyata dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi keuangan daerah. Dengan sistem sistem pembayaran ini setiap transaksi pemerintah daerah terekam secara real-time, sehingga dapat dipantau dan diawasi dengan lebih efektif oleh pemerintah daerah maupun lembaga pengawas keuangan. Sesuai dengan Permendagri No. 72 tahun 2022, KKPD digunakan untuk pembayaran belanja barang dan jasa serta belanja modal melalui mekanisme uang persediaan (UP) dengan tetap memperhatikan aspek fleksibilitas, keamanan, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Bank Sumut juga berperan dalam monitoring transaksi, penyediaan laporan keuangan, serta integrasi KKPD dengan sistem keuangan daerah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas koordinasi horizontal dalam program *Orange Synergy* di kantor pusat PT. Bank Sumut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Program *Orange Synergy* merupakan kolaborasi antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi operasional dalam layanan perbankan digital. Integrasi berbagai layanan ke dalam ekosistem digital yang lebih terstruktur mampu mengurangi kesalahan proses manual, mempercepat layanan transaksi, serta menurunkan biaya operasional. Dengan adanya program ini, proses kerja menjadi lebih optimal dan efektif dalam mendukung digitalisasi keuangan daerah.
2. Implementasi *Orange Synergy* telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan layanan perbankan digital. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kinerja operasional, semakin baiknya kolaborasi antarunit, serta meningkatnya kepuasan nasabah terhadap layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan aman. Selain itu, kesiapan teknologi yang diterapkan dalam program ini juga turut mendukung keamanan dan keberlanjutan layanan perbankan digital.
3. Program *Orange Synergy* menunjukkan koordinasi yang baik antara PT. Bank Sumut dan Bank BNI. Keselarasan ini terlihat dari adanya sistem kerja yang telah tersusun dengan baik, strategi pembagian tugas yang jelas, serta

pengambilan keputusan yang dilakukan secara kolaboratif berbasis data digital. Dengan adanya koordinasi horizontal yang kuat, setiap kebijakan dan inovasi dapat diimplementasikan dengan cepat dan efektif.

4. Program *Orange Synergy* telah meningkatkan akuntabilitas dalam pelaporan dan rekonsiliasi keuangan. Dengan adanya sistem digital, proses pencatatan transaksi menjadi lebih transparan, sehingga dapat mengurangi potensi kesalahan dan penyalahgunaan dana. Penguatan sistem pengawasan internal dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam menjaga akuntabilitas keuangan daerah.
5. Penerapan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) dalam program *Orange Synergy* merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi keuangan daerah. KKPD memungkinkan setiap transaksi pemerintah daerah terekam secara real-time, sehingga lebih mudah dipantau dan diawasi oleh instansi terkait. Bank Sumut sebagai bank penerbit KKPD juga memiliki peran penting dalam memastikan sistem ini berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku serta memberikan edukasi kepada pemerintah daerah terkait penggunaannya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini bahwa penulis memberikan beberapa catatan kesimpulan melalui rekomendasi sebagai berikut:

1. PT. Bank Sumut sebaiknya terus melakukan inovasi dalam teknologi layanan perbankan digital untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan sistem.

Pemerintah dan pihak perbankan perlu meningkatkan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan KKPD agar sistem berjalan lebih optimal.

2. Program *Orange Synergy* perlu dievaluasi secara berkala agar efektivitas dan dampaknya terhadap keuangan daerah dapat terus ditingkatkan. PT. Bank Sumut dan Bank BNI perlu memperluas kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah untuk memastikan penerapan sistem digitalisasi keuangan yang lebih luas dan menyeluruh.
3. Pemerintah daerah dan PT. Bank Sumut perlu memastikan bahwa penerapan KKPD dapat dilakukan secara lebih luas dan merata di semua instansi terkait. Selain itu, perlu adanya evaluasi terhadap efektivitas KKPD dalam meningkatkan transparansi pengelolaan keuangan daerah serta mengatasi hambatan yang mungkin muncul dalam penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, W., & Setiyanto, N. (2017). *Joined-Up Governrment (Studi Tentang Koordinasi Horizontal Antar Instansi Terkait Upaya Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Sidoarjo)*. [Http://Mediaindonesia.Com/News/Read/21055/Ego-](http://Mediaindonesia.Com/News/Read/21055/Ego-)
- Afdhal, Dkk. (2023). *Pengantar Ilmu Manajemen: Organisasi Dan Perkembangannya*. CV. Gita Lentera.
- Aisyah, S., Setyowaty, R., Imron, M., & Fariz. (2023). Analisis Fungsi Koordinasi, Penilaian Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis*, 10(1), 121–133. <https://doi.org/10.35891/jsb.v10i1.4131>
- Astuti, R. Sunu., Warsono, Hardi., & Rachim, Abd. (2020). *Collaborative Governance : Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Press.
- Della Asmaria Putri, Ms., Resadana Yusran, M., Martius, M., Kom, S., Dedi Herdiansyah Riko Riyanda, Ms., Lenny Hasan, Ms., Zulki, M., Pd, S., Edi Yusman, M., Hj Erdawati, M., Gita Lentera Editor, P., Nila Sari, V., & Editor, M. (N.D.). *Pengantar Pengantar Ilmu Manajemen Ilmu Manajemen Pengantar Ilmu Manajemen Organisasi Dan Perkembangannya Organisasi Dan Perkembangannya Organisasi Dan Perkembangannya*. <https://gitalentera.com>
- Destiani Putri Utami, O., Melliani, D., Niman Maolana, F., Marliyanti, F., Hidayat, A., & Sunan Gunung Djati Bandung, U. (2021). *Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi*. 1(12), 2735.
- F. Siregar. (2020). Pengembangan Sistem Pembayaran Elektronik Pemerintah Daerah : Studi Kasus Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 145–158.
- Fadilla Annisa Dkk. (2023). *Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data*. 1(Jurnal Penelitian), 34–46.
- Hajar, N. K. D. S. , A. D. , I. J. R. , & M. A. (2022). *Perencanaan Pembangunan & Pembuatan Kebijakan Daerah: Dari Teori Ke Praktik* (Vol. 1). Umsu Press.
- Islamy Syaiful. (2018). *Collaborative Governance Konsep Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Khairiah, N. (2016). *Mea Dan Pelaksanaan Good Governance Di Kecamatan Medan Kota. Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Tahun 2016: Menuju Sdgs* .
- Kusnadi, D. , & M. J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* , 5, 37–44.
- Luh, N., & Dewi, Y. (N.D.). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik*. <https://journal.undiknas.ac.id>

- Luqito, D., & Arrozaaq, C. (2016). *COLLABORATIVE GOVERNANCE (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan Di Kabupaten Sidoarjo)*.
- Manurung, N. J. (2022). *Analisis Efektivitas Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah Pada Wilayah Pembayaran KPPN Medan I Tahu 2020-2021*.
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. R. (2020). *Pengaruh Pelayanan Digital Dan Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih (Vol. 1, Issue 1)*.
- Muzdalifah, S., Mafriana, S. B., Sompaa, A. T., & Attijani, M. K. (2023). EFEKTIFITAS KOORDINASI BADAN PENAGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) PROVINSI DALAM PENANGGULANGAN BANJIR DI KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 238–249. <https://doi.org/10.33506/Jn.V8i2.1898>
- Nasution, M. I., & M.Si, N. (2021). ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAH DAERAH (SIPD) PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KOTA MEDAN. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 109. <https://doi.org/10.29103/Jak.V9i2.4577>
- PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA. (N.D.)*.
- Qamal. (2016). Koordinasi Kepolisian Dan Dinas Perhubungan Dalam Penertiban Becak Motor Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*.
- Rochmawati, Dkk. (2020). Koordinasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Kubu Raya Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9.
- Safa Muzdalifah. (2023). Efektivitas Koordinasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Dalam Penanggulangan Banjir Di Kalimantan Selatan. *Jurnal Noken : Ilmu-Ilmu Sosial*, 8, 238–249.
- Said, A., Anggaran, S. P., & Perbendaharaan, D. (2021). *Analisis Persepsi Bendahara Pengeluaran Atas Aspek Kepentingan Dan Kinerja Pengguna Dan Mitra Perbankan Dalam Penerapan Kartu Kredit Pemerintah*.
- Setiawan, H., & Santoso, P. (2013). *Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial Dalam Implementasi E-Governance Di Indonesia*.
- Siaran Pers BNI. (2022, August 15). *Kolaborasi Dengan Bank Sumut, BNI Usung Orange Synergy*. Siaran Pers. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/21437>
- Sofiyanti T. & Khairiah N. (2024). Strategi Directing Untuk Meningkatkan Kinerja Dalam Perspektif New Public Governance Di Dinas Kominfo Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 4.

- Suslawati Et Al. (2024). *Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia Digital-Based Public Services In Public Sector Organizations In Indonesia*. 6.
- Syaeful Millah, A., Arobiah, D., Selvia Febriani, E., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2).
- Tersiana Andra. (2018). *Metode Penelitian*.
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*.
<https://www.researchgate.net/publication/344211045>
- World Bank. (2010). *Observation Cooperation And Development (ROSC) Corporate Governance Country Assessmen*.
- Yulianti, D., Program, N., Akuntansi, S., Publik, K., & Bengkalis, P. N. (2021a). *Efektivitas Kartu Kredit Pemerintah Dalam Meningkatkan Transparansi Keuangan Negara Pada KPPN Dumai*. 3, 56–74. <https://doi.org/10.20885/Ncaf.Vol3.Art5>
- Yulianti, D., Program, N., Akuntansi, S., Publik, K., & Bengkalis, P. N. (2021b). *Efektivitas Kartu Kredit Pemerintah Dalam Meningkatkan Transparansi Keuangan Negara Pada KPPN Dumai*. 3, 56–74. <https://doi.org/10.20885/Ncaf.Vol3.Art5>

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pimpinan Divisi Digital Banking PT. Bank Sumut



Mengurus Surat Izin Penelitian Kepada Divisi SDM PT. Bank Sumut



Dokumentasi di Kantor Pusat PT. Bank Sumut

DRAFT WAWANCARA

Acc Draft wawancara.
 22/1/2025
 Dr. Jehan Rielho Icharsyah
 NIDN: 0117019201

A. Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Tempat / Tanggal Lahir :
3. Alamat :
4. No. Hp :
5. Jabatan :

B. Isi Pertanyaan

a. Efektivitas Koordinasi Horizontal

1. Bagaimana pola koordinasi antara PT. Bank Sumut dengan Instansi Pemerintah pengguna Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD)?
2. Apakah ada hambatan yang terjadi dalam proses koordinasi yang dilakukan, jika ada bagaimana cara mengatasinya?
3. Bagaimana strategi efektif yang dilakukan untuk memastikan koordinasi yang dilakukan PT. Bank Sumut dengan Instansi Pemerintah dalam program KKPD berjalan baik?
4. Apakah koordinasi yang dilakukan memberikan dampak positif dalam mencapai tujuan program KKPD?

b. Program Orange Synergy

1. Kapan program Orange Synergy mulai diterapkan di PT Bank Sumut?
2. Apa tujuan utama dalam program Orange Synergy?
3. Sejauh mana efektif dan efisien Orange Synergy berjalan?

c. Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD)

1. Kapan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) PT. Bank Sumut mulai beroperasi?
2. Apa tujuan utama dalam program Kartu Kredit Pemerintah Daerah?
3. Apa saja manfaat yang ditawarkan oleh kartu kredit pemerintah daerah (KKPD) di PT. Bank Sumut?
4. Kapan dan dimana saja kartu KKPD dapat digunakan oleh instansi pemerintah?
5. Bagaimana prosedur pengajuan dan penggunaan Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) di PT Bank Sumut?
6. Mengapa penting untuk menggunakan kartu kredit pemerintah daerah dalam pengelolaan anggaran pemerintah?
7. Bagaimana akuntabilitas dalam program Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD)?
8. Siapa saja yang berhak menerima atau menggunakan kartu kredit pemerintah daerah di PT Bank Sumut dan instansi pemerintah mana saja di kota medan sebagai pengguna KKPD?
9. Sejauh mana efektif dan efisien program ini berjalan?

Demikianlah draft wawancara ini dibuat sebagai indikator dan parameter peneliti dalam mencari informasi di lapangan.

Medan, 22 Januari 2025
Hormat Saya
Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dewi Sartika Sari', with a small 'S' above the final part of the signature.

(Dewi Sartika Sari)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menjawab surat ni agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 228/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 22 Rajab 1446 H
22 Januari 2025 M

Kepada Yth : Kepala Divisi SDM
Kantor Pusat PT. Bank Sumut Medan

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : DEWI SARTIKA SARI
N P M : 2103100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

No. : 0014/DSDM-UTC/L/2025
Lamp. : --

Medan, 24 Februari 2025

Kepada Yth:
Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Mukhtar Basri No.3 Medan
Di -
Tempat

Hal : Izin Riset/Penelitian

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No.228/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 22 Januari 2025 hal Izin Penelitian Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan izin riset/penelitian di PT. Bank Sumut atas Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

- Nama : Dewi Sartika Sari
- NIM : 2103100049
- Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
- Judul : Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program Orange Synergy Di Kantor Pusat PT Bank Sumut Medan

disetujui dan dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Dalam pelaksanaan Riset, mahasiswa tersebut agar melakukan koordinasi dengan Pemimpin Divisi Terkait dalam hal kebutuhan data-data terkait survei dan wajib menjaga rahasia Bank serta diharapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai pelaksanaan Riset, mahasiswa bersangkutan wajib untuk memaparkan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar dokumen pelaksanaan survei kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin



NPP.3897:13061978.01102020

Tembusan :

- Sdri. Dewi Sartika Sari.
- Pemimpin Divisi Dana dan Jasa.
- Pemimpin Divisi Strategi Transformasi.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila engkau sudah siap agar pendidikanmu
sudah siap langkahnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://isip.umcu.ac.id isip@umcu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-I

PERMCHONAN PERSetujuan
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 11 November 2024

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : DEWI SARTIKA SARI
N P M : 2103100049
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SKS niperoleh : 126.0 SKS, IP Kumulatif .. 3,70

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|----|--|----------------|
| 1 | Efektivitas Koordinasi Horizontal Dalam Program Orange Synergy di Kantor Pusat PT. Bank Sumut Medan. | Acc 11/11/2024 |
| 2 | Efektivitas Program Orange Synergy dalam Meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Kasus kerjasama bank Sumut dan Pemerintah Kota Medan | |
| 3 | Analisis Program Orange Synergy Sebagai Upaya Transformasi Digital Layanan Publik di Kota Medan. | |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 11 November 2024

Ketua

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, MSP)
NIDN: 0122118801

Pemohon,

(DEWI SARTIKA SARI)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(Dr. Jehan Ridho Izharyah, MSi)
NIDN: 0117019201

035

pe: Dr. Jehan Ridho Izharyah, MSi





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disertakan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 2031/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 11 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DEWI SARTIKA SARI**
N P M : 2103100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN**

Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 035.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 11 November 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 11 Djumadil Awwal 1446 H
13 November 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Dr. ARIPIA SALEH., S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 6 Januari 2025

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : DEWI SARTIKA SARI
N P M : 2103100049
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM
ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan ;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Behan SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui:
Pembimbing

(Pr. Jehan Rizho Sharyah, M.Si)

NIDN: 0117019201

Pemohon,

(DEWI SARTIKA SARI)





UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

SK-4



**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 37/UND/II.3.AJU/MSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

| No. | NAMA MAHASISWA | NOMOR POKOK MAHASISWA | PENANGGAP | PEMBIMBING | JUDUL PROPOSAL/ SKRIPSI |
|-----|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---|--|
| 11 | MUTIARA | 2103100050 | RAFIEGAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A. | Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP. | IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG HAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA MEDAN |
| 12 | AI SYAH ANINDYA PUTRI | 2103100014 | KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA. | SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H. | IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH ROKAN HILIR NOMOR 3 TAHUN 2014 TENTANG KETERTIBAN UMUM DI PASAR PAJAK LAMA KECAMATAN BAGAN SINEMBAH |
| 13 | DEWI SARTIKA SARI | 2103100049 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP. | Dr. JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si. | EFEKTIVITAS KORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT FT. BANK SUMUT MEDAN |
| 14 | SRI KARTIKA SARI LUBIS | 2103100055 | NALIL KHAIRIAH, S.IP., MPd. | Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si. | IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 29 TAHUN 2019 TENTANG PENGELOLAAN LAYANAN LUMPUR TINGA TERJADWAL (L2T2) DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN |
| 15 | SALSABILA ANDRY ZARKASI | 2103100045 | NALIL KHAIRIAH, S.IP., MPd. | Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si. | EFEKTIVITAS FUNGSI ACTUATING PADA APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN |

Medan, 08 Rajab 1446 H
08 Januari 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.)



OS STARS

BBR-PT

93



UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Kita menaruh surat ini agar daubukan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBRANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/GK/BAN-PT/Ak.KP/PT/11/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fisp.umu.ac.id fisp@umu.ac.id umsumedan unsumedan umsumedan umsumedan

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Sk-5

Nama lengkap : DEWI SARTIKA SARI
 NPM : 2103100049
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK KUMUD MEDAN.

| No | Tanggal | Kegiatan/Advis/Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|---------------------------|--------------------|
| 1. | 11/11/2024 | Penetapan Judul skripsi | <i>[Signature]</i> |
| 2. | 24/12/2024 | Bimbingan Bab I dan II | <i>[Signature]</i> |
| 3. | 30/12/2024 | Bimbingan Bab I dan II | <i>[Signature]</i> |
| 4. | 3/1/2025 | Bimbingan Bab III | <i>[Signature]</i> |
| 5. | 4/1/2025 | Acc proposal skripsi | <i>[Signature]</i> |
| 6. | 20/1/2025 | Bimbingan draft wawancara | <i>[Signature]</i> |
| 7. | 22/1/2025 | Acc draft wawancara | <i>[Signature]</i> |
| 8. | 13/3/2025 | Bimbingan Bab IV | <i>[Signature]</i> |
| 9. | 22/3/2025 | Bimbingan Bab IV dan V | <i>[Signature]</i> |
| 10. | 12/4/2025 | ACC skripsi | <i>[Signature]</i> |

Medan, 14 APRIL 2025

Dekan,
[Signature]
 (ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.P.
 NIDN: 0122118801

Ketua Program Studi,
[Signature]
 (ANANDA MAHARDIKA, S.Sos. M.P.
 NIDN: 0122118801

Pembimbing,
[Signature]
 (Dr. Jehan RIZHO IBHARQAH, M.Si
 NIDN: 0117019201



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10



**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 664/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 17 April 2025
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|-------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III | |
| 11 | DEWI SARTIKA SARI | 2103100049 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP | Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP. | Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. | EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUT MEDAN |
| 12 | BELA SYAFITRI | 2103100041 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP | AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP. | Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. | EFEKTIVITAS PENGAWASAN LANGSUNG DALAM PENERAPAN ABSENSI DIGITAL DI KANTOR KEJAKSAAN NEGERI MEDAN |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |

Medan, 16 Syawal 1446 H
15 April 2025 M



Ketua,
Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.

Sekretaris/
ASV

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Dewi Sartika Sari
Tempat & Tanggal Lahir : Benteng Sari, 03 Mei 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Bajak IV Gg. Suka Indah No. 23B LK VII Medan
Anak ke : 1 dari 4 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Bambang Eko Prabowo
Nama Ibu : Sri Hartati
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Bajak IV Gg. Suka Indah No. 23B LK VII Medan

Pendidikan Formal

2009 – 2015 : SD NEGERI 060924 MEDAN
2015 – 2018 : SMP NEGERI 2 MEDAN
2018 – 2021 : SMA NEGERI 2 MEDAN
2021 – 2025 : S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara