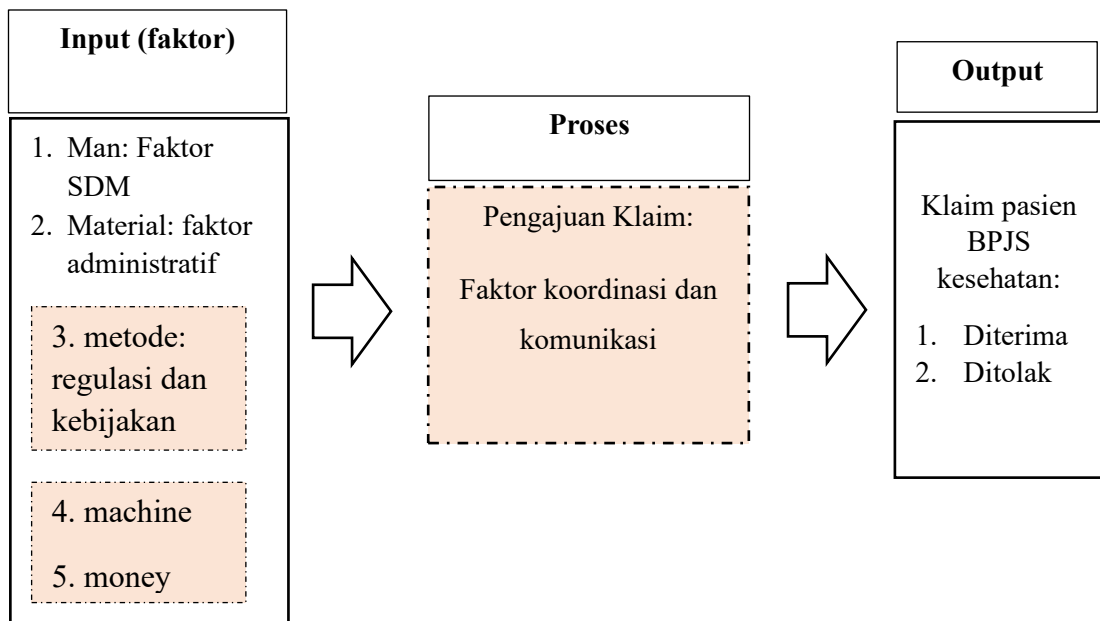


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggunakan teori sistem, berdasarkan teori sistem, terdapat 3 konsep yaitu *input*, *proses*, *output*. Setiap konsep mempunyai variabel.

1. Komponen *input*, variabel yang diteliti mencakup:
 - a. *Man*: faktor sumber daya manusia yang bertugas sebagai pengumpul berkas atau pengelola berkas klaim
 - b. *Material*: faktor administratif yang berupa dokumen dan berkas pendukung klaim.

2. Pada komponen *Output*, penelitian fokus pada jumlah berkas yang diterima dan ditolak :

Adapun variabel lain seperti *methode*, *machine*, *money*, serta komponen proses tidak diteliti dalam penelitian ini.