

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam upaya untuk merespons perubahan dinamika ekonomi dan meningkatkan iklim investasi. Pemerintah Republik Indonesia telah menerbitkan sejumlah kebijakan perundang-undangan yang berfokus pada penyederhanaan proses perizinan dan memfasilitasi berbagai aspek usaha. Salah satu perubahan signifikan adalah ditetapkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang turut menghasilkan Peraturan Perundang-undangan nomor 5 tahun 2021 sebagai turunannya. Peraturan ini mendasari konsep perizinan berusaha yang bersifat berbasis risiko, menciptakan paradigma baru bagi pelaku usaha di Indonesia (Presiden RI, 2021).

Definisi "pelaku usaha" dalam kerangka peraturan ini mencakup perseorangan dan badan usaha yang terlibat dalam berbagai jenis kegiatan usaha (Presiden RI, 2021). Hal ini menunjukkan pentingnya perizinan sebagai prasyarat untuk menjalankan usaha secara sah dan legal. Dalam konteks ini, pemerintah terutama melalui Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), memiliki peran sentral untuk mengembangkan serta memfasilitasi sistem perizinan yang efektif dan efisien guna mendorong pertumbuhan investasi di Indonesia (Kementerian Investasi, 2021).

Sejalan dengan tujuan yang ada, pada tanggal 9 Agustus 2021, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, bersama Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Bahlil Lahadiah, mengenalkan sistem informasi perizinan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Sistem inovatif ini berfungsi sebagai wadah digital untuk mengurus perizinan, yang terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah yang terlibat dalam proses perizinan dan legalitas usaha (Kementerian Investasi, 2021).

Pengenalan sistem informasi perizinan OSS RBA adalah langkah penting untuk menjawab tantangan yang dihadapi oleh para pelaku usaha dalam menghadapi kerumitan proses perizinan. Namun, dari data yang dilakukan oleh peneliti mengungkapkan adanya sejumlah kendala dan tantangan dalam penerapan sistem informasi OSS RBA (Kementerian Investasi, 2021). Banyak laporan layanan yang masuk ke *IT Help Desk* mengenai masalah teknis, seperti masalah akun pelaku usaha, kode KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang belum tercantum pada sistem serta kekurangan dalam integrasi antara berbagai kementerian terkait. Dampak dari situasi ini adalah adanya ketidaknyamanan bagi para pelaku usaha, yang terkadang harus mendatangi kantor Kementerian Investasi dan menghubungi instansi terkait melalui berbagai *platform* media sosial untuk memperoleh klarifikasi dan bantuan terkait perizinan yang banyak menyita waktu. Jumlah laporan ini diperkirakan dengan rata-rata lima ribu tiket layanan yang masuk setiap bulannya selama tahun 2022. Hal ini menandakan adanya ketimpangan dalam sistem informasi bagi para pelaku usaha atau pengguna.

Selain diterapkan di tingkat pemerintah pusat, sistem informasi perizinan OSS RBA juga diimplementasikan pada tingkat pemerintah daerah, khususnya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam rangka menganalisis dampak sistem informasi perizinan OSS RBA pada tingkat lokal, peneliti memilih Provinsi Sumatera Selatan (Sumsel) sebagai objek kajian. Keputusan ini didasarkan pada potensi investasi di wilayah Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki 13 kabupaten, 4 kota administratif dengan jumlah penduduk 8,6 juta jiwa (BPS Sumsel, 2020a). Sumatera Selatan juga dikenal memiliki potensi sumber daya alam yang kaya seperti perkebunan kelapa sawit, pertanian, minyak bumi, dan batu bara, serta keragaman sumber daya lain seperti potensi pariwisata alam dan berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah yang turut mendorong ekonomi lokal (BPS Sumsel, 2020b).

Meskipun ada banyak penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi aspek administrasi (Fazar dan Paselle, 2023), hukum (Agung dkk., 2022), dan transparansi kebijakan publik (Ginting dkk., 2022) dalam konteks perizinan,

analisis yang berkaitan dengan aspek teknologi dalam penerapan sistem informasi perizinan OSS RBA belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan dan keberhasilan layanan sistem informasi perizinan yang diberikan kepada para pengguna yang berinteraksi secara langsung dengan sistem OSS RBA di Provinsi Sumatera Selatan.

Melalui pendekatan kuantitatif yang dijelaskan oleh Retnawati (2017) penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat penerimaan para pelaku usaha sebagai pengguna dan peran Kementerian Investasi/BKPM sebagai penyedia layanan. Kepuasan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat penerimaan sistem informasi perizinan OSS RBA oleh para pelaku usaha, sementara kesuksesan melibatkan manfaat yang diperoleh oleh pemerintah dan pelaku usaha melalui implementasi sistem ini (Nur Rakhmah dkk., 2019).

Dalam rangka menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi, penelitian ini menggabungkan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology II* (UTAUT II) dengan Model Delone and McLean. Keduanya merupakan model yang mapan dan diakui untuk menganalisis adopsi teknologi dan kesuksesan sistem informasi. UTAUT, yang diperbarui menjadi UTAUT II pada tahun 2012 yang menambahkan tiga variabel baru untuk memperluas analisis, sedangkan model Delone and McLean dari tahun 1992 dan 2003 membahas enam variabel yang mencakup aspek kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kombinasi kedua model ini akan membantu dalam mengkaji tingkat kepuasan dan keberhasilan dari sistem informasi perizinan OSS RBA dalam konteks perizinan di Provinsi Sumatera Selatan (Banafo Akrong dkk., 2022; Venkatesh dkk., 2012).

## **1.2 Tujuan**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah menggabungkan dua konsep model antara UTAUT II dan Delone and McLean untuk mengukur tingkat penerimaan dan kesuksesan sistem informasi perizinan OSS RBA Kementerian Investasi/BKPM berdasarkan penilaian pengguna sistem perizinan yakni para pelaku usaha.

Melalui pendekatan ini diharapkan dapat mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi dari sistem informasi perizinan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rujukan informasi kepada *stake holder* yang berkepentingan.

### **1.3 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini terbagi dalam tiga kategori utama seperti yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Manfaat secara teoritis: Penelitian ini memberikan kontribusi berharga dalam bidang teori dengan menggabungkan dua model, yaitu UTAUT II dan Delone and McLean. Kombinasi model-model ini memberikan pandangan yang lebih kaya dan komprehensif terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi perizinan OSS RBA, dengan demikian penelitian ini menjadi referensi penting bagi pengembangan dan pemahaman lebih lanjut dalam konteks adopsi teknologi di sektor perizinan.
- b. Manfaat bagi pemerintah: Penelitian ini memiliki implikasi strategis bagi pemerintah, terutama dalam pengembangan dan peningkatan sistem perizinan yang ada. Hasil dari penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya memberikan kemudahan, efisiensi, transparansi dan kepuasan bagi para pelaku usaha. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan sistem informasi perizinan OSS RBA. Pemerintah dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang sesuai untuk meningkatkan layanan kepada para pemangku kepentingan.
- c. Manfaat secara akademis: Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang berharga dalam domain penelitian penerimaan dan kesuksesan sistem informasi perizinan OSS RBA. Melalui pengumpulan data dari para pelaku usaha dan Kementerian Investasi/BKPM. Penelitian ini menyajikan pandangan empiris yang mendasari analisis dan kesimpulan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi kontribusi penting dalam literatur ilmiah yang berkaitan dengan penerapan teknologi dalam hal legalitas perizinan.

Dengan manfaat ini, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang penerimaan dan kesuksesan sistem informasi perizinan OSS RBA, tetapi juga memberikan panduan bagi pengembang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam mendukung pertumbuhan usaha dan investasi di Indonesia.



**SEKOLAH PASCASARJANA**