

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (selanjutnya ditulis UMKM) tidak ada yang tahu persis sejak kapan ada di muka bumi ini. Tetapi jika dilihat dari aktivitasnya, maka UMKM adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat dalam mencukupi kebutuhannya yaitu kegiatan ekonomi dan perdagangan. (Fajar, 2016).

Usaha kecil dan menengah (UKM) mempunyai peran yang strategis dalam membangun perekonomian suatu negara ataupun daerah. Kementerian Koperasi dan UKM RI melaporkan bahwa secara jumlah unit, UMKM memiliki pangsa sekitar 99,99% (62.9 juta unit) dari total keseluruhan pelaku usaha di Indonesia (2017), sementara usaha besar hanya sebanyak 0,01% atau sekitar 5400 unit. Usaha Mikro menyerap sekitar 107,2 juta tenaga kerja (89,2%), Usaha Kecil 5,7 juta (4,74%), dan Usaha Menengah 3,73 juta (3,11%); sementara Usaha Besar menyerap sekitar 3,58 juta jiwa. Artinya secara gabungan UMKM menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional, sementara Usaha Besar hanya menyerap sekitar 3% dari total tenaga kerja nasional. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah telah mampu membuktikan eksistensinya dalam perekonomian di Indonesia. Ketika badai krisis moneter melanda Indonesia di tahun 1998 usaha berskala kecil dan menengah yang relatif mampu bertahan dibandingkan perusahaan besar. Karena mayoritas usaha berskala kecil tidak terlalu tergantung pada modal besar atau

pinjaman dari luar dalam mata uang asing. Sehingga, ketika ada fluktuasi nilai tukar, perusahaan berskala besar yang secara umum selalu berurusan dengan mata uang asing adalah yang paling berpotensi mengalami imbas krisis.

Di Indonesia posisi usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) telah lama diakui sebagai sektor usaha yang sangat penting, karena berbagai peranannya yang riil dalam perekonomian. Mulai dari pembentukan PDB sekitar 63,58%, kemampuannya menyerap tenaga kerja sebesar 99,45% atau sangat besarnya jumlah unit usaha yang terlibat yakni sekitar 99,84% dari seluruh unit usaha yang ada. Disamping itu keberadaan dari UMKM itu sendiri merupakan salah satu upaya alternatif untuk menanggulangi kemiskinan dimana melalui pemberdayaan UMKM yang telah terbukti memiliki daya tahan yang relatif kuat dalam menghadapi krisis ekonomi.

Di Indonesia, dimana pelaku usaha terlalu banyak didominasi oleh Usaha Mikro, dan terlalu sedikit di usaha kecil maupun menengahnya. Untuk itu kita sangat berharap dengan strategi yang tepat dapat mengembangkan UMKM khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Jumlah UMKM yang harus dinaikkan kelasnya, dari usaha mikro menjadi kecil atau menengah selanjutnya sampai mencapai usaha besar dan mapan. Melalui Pengembangan Kewirausahaan Terpadu (PKT) sebagai upaya penanggulangan kemiskinan, mengurangi tingkat pengangguran, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta mendayagunakan potensi ekonomi kota Jakarta yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 102 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kewirausahaan Terpadu.

Peningkatan kapasitas wirausaha dilaksanakan melalui rangkaian kegiatan meliputi pendaftaran, pelatihan, pendampingan usaha, perizinan, pemasaran, pelaporan keuangan dan fasilitasi permodalan. Berdasarkan database perizinan usaha mikro dan kecil, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta disebutkan sebanyak 45.164 izin/non izin yang termasuk kategori Usaha Mikro dan Kecil berhasil diterbitkan selama periode tahun 2018 sampai dengan awal Maret 2019. Adapun 45.164 izin/non izin tersebut, dengan rincian sebanyak 19.795 merupakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dan 25.369 Izin/non izin terkait usaha mikro dan kecil lainnya yang terdiri dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro dan SIUP Kecil, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SP-PIRT) dan Surat Keterangan Usaha (SKU). Selanjutnya dari total 19.795 IUMK, sebanyak 8.348 IUMK diterbitkan dengan kategori UMK binaan perangkat daerah melalui program Pengembangan Kewirausahaan Terpadu (PKT) atau Program OK OCE, yang terdiri dari 7.295 IUMK diterbitkan sepanjang tahun 2018 dan 1.053 IUMK diterbitkan periode Januari s.d. awal Maret 2019. Data tersebut merupakan data awal saat pemohon mengajukan izin, namun dapat memungkinkan ketika pemohon sudah memiliki Izin usaha lalu bergabung dengan program pengembangan kewirausahaan terpadu.

Program PKT merupakan salah satu program pengembangan kewirausahaan terpadu di Provinsi DKI Jakarta yang melibatkan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti Disparbud, DKUKMP, DPE, Disnakertrans, Dinsos, DPPAPP dan DKPKP

sebagai pembina pengusaha UMK. Program pengembangan kewirausahaan terpadu bukan hanya dapat dilihat dari jumlah IUMK yang diterbitkan tetapi juga perizinan usaha Mikro dan Kecil lainnya. Gambaran capaian pelaksanaan Pengembangan Kewirausahaan Terpadu melalui 7 tahapan (pendaftaran, pelatihan, pendampingan usaha, perizinan, pemasaran, pelaporan keuangan dan fasilitasi permodalan) di Provinsi DKI Jakarta tahun 2018 terlihat dari jumlah pendaftar 43.755 peserta yang memperoleh legalitas perizinan sebanyak 9.071 peserta (2,07%), masih kecil sekali para pengusaha yang mendaftarkan usahanya untuk memperoleh legalitas perizinannya yaitu Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

**Tabel 1. Capaian Pelaksanaan PKT Tahun 2018**

No.	Kota	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	Pusat	8.747	8.076	5.191	1.944	688	334	17
2	Utara	8.395	8.395	6.163	1.930	673	0	3
3	Barat	8.441	5.913	1.517	1.401	1.242	658	70
4	Selatan	9.130	5.388	2.005	1.168	965	152	7
5	Timur	7.309	6.359	3.701	2.008	879	447	39
6	Kep. Seribu	1.733	917	640	225	220	217	0
	Total	43.755	35.048	19.217	9.071	4.667	1.808	136

Sumber: Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan DKI Jakarta

Dari tabel 1. Tersebut terlihat bahwa masih kecil para pengusaha baru mendaftarkan usahanya untuk mendapat perizinan. Terdapat kesenjangan yang jelas antar target pengembangan PKT yang harus dicapai yaitu 10.000 calon Wira Usaha Baru. Berbagai Inovasi pelayanan dirancang untuk lebih memudahkan komunikasi antara DPMPTSP dengan warga, antara lain untuk mengurangi biaya transportasi, mengurangi waktu antrian, dan membatasi temu muka fisik

sehingga dapat menghilangkan potensi praktek kolusi dan pungli, salah satunya dengan meluncurkan pelayanan secara *online* melalui internet.

Berdasarkan amanat Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 205 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, maka DPMPTSP sejak Desember 2015 mulai menyelenggarakan system pelayanan perizinan elektronik atau online. Dengan dimulainya akses perizinan elektronik, maka hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk kemudahan layanan dan reformasi perizinan mulai terbentuk. Pelaksanaan perizinan online ini dapat mengurangi kontak antara petugas pelayanan dengan masyarakat sehingga proses perizinan usaha yang transparan dapat diwujudkan oleh PTSP. Pelaksanaan perizinan online ini juga sejalan dengan misi DPMPTSP mengedepankan pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara professional. Pada tahun 2015, 9 layanan dari 518 ijin/non ijin dapat diproses secara online, jumlah tersebut meningkat pada tahun 2016 menjadi 60 layanan dari 476 ijin/non ijin, dan pada tahun 2017 meningkat lagi menjadi 200 layanan dari 269 ijin/non ijin atau 74 persen yang dapat diproses secara online.

Pelaksanaan perizinan elektronik ini masih mengalami beberapa masalah antara lain khusus untuk pelayanan perizinan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK):

1. Kendala Teknis Operasional, permasalahan umumnya terjadi dalam lingkup teknis operasional seperti terjadinya error jaringan dan listrik mati.



2. Belum maksimalnya masyarakat menggunakan pelayanan perizinan online, Mayoritas pemohon masih menggunakan sistem *offline* dengan datang ke kantor PTSP terdekat beberapa alasan yang ditemukan di lapangan antara lain Sebagian masyarakat masih buta internet (*e-literacy*). sebagian masyarakat mencoba menggunakan aplikasi perizinan online tetapi harus beberapa kali dipandu oleh petugas dan datang bolak balik ke outlet PTSP, Dan sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya perizinan online.

3. Banyaknya Penolakan Aplikasi *Online*

Data rekapitulasi laporan perizinan SIUP dan TDP simultan online. pada bulan Juni 2016 (6 bulan berjalan), Dari total 7.554 aplikasi SIUP online, terdapat 3218 (42.47%) permohonan disetujui selesai, 3886 (51.45%), 362 (4,79%) dalam tahap verifikasi, 97 (1,28%) batal, 1 aplikasi *error*. Data ini berarti bahwa selama pelaksanaan perizinan SIUP/TDP online, hanya kurang dari setengah jumlah permohonan perizinan yang disetujui. Tiga alasan utama penolakan yaitu: 1) Klasifikasi baku lapangan usaha (KBLI) tidak cocok 2) Persyaratan dokumen tidak lengkap 3) Zonasi tidak sesuai. Seiring dengan perkembangannya angka penolakan terus berkurang. Data pada bulan Maret 2017 dari 1700 permohonan jumlah izin yang ditolak sebanyak 300.

Sebuah sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan *customers*. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan *customers* dengan menyediakan strategi dan sistem pelayanan yang tepat (Albrecht and Zemke :1990). Dalam sebuah sektor jasa, proses termasuk ke dalam produk

karena konsumen berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu keberhasilan dan penerapan inovasi teknologi khususnya pada *front office* sangat tergantung pada *customer acceptance* (Farida, 2002:76), di mana suatu teknologi yang diberikan tidak boleh mempersulit konsumen.

TAM merupakan salah satu teori yang sangat banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan suatu teknologi baru (*acceptance*). Dalam model ini, niat individu untuk mengadopsi teknologi baru dipengaruhi oleh persepsi yaitu persepsi kemudahan dalam menggunakan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi akan manfaat teknologi baru (*Perceived Usefulness*).

Pada saat ini dalam literatur tentang teori / model penerimaan (*acceptance*) telah mencapai perkembangan yang luar biasa. Bahkan dalam model terakhir terdapat UTAUT 2 (Venkatesh, 2012). Namun dalam banyak literatur disebutkan pula bahwa model TAM masih banyak digunakan untuk mengukur tentang penerimaan akan suatu teknologi atau sistem informasi. Dikatan pula bahwa TAM telah melewati masa yang panjang. Sementara itu masih terdapat berbagai macam kontradiksi pandangan mengenai penelitian sebelumnya, tren penelitian saat ini, banyak hal yang menuntun kepada pembuatan penelitian di masa mendatang (Y. Lee, Kozar, & Larsen, 2003).

Dalam literatur ditemukan bahwa model TAM memiliki dua keunggulan dalam menguji atau mengukur tentang penerimaan. Yang pertama TAM menyediakan model yang sederhana untuk menguji faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan suatu sistem informasi atau teknologi tertentu. TAM

mencakup landasan yang sistematis untuk penelitian dan fokus terhadap penelitian yang tersebar sebelumnya. Standardisasi ini bisa memungkinkan suatu pengujian dari temuan atau bisa membawa kepada arti yang lebih besar hasil campuran atau tidak jelas, sehingga memungkinkan untuk dilakukan penelitian yang lebih lanjut (Y. Lee, Kozar, & Larsen, 2003).

Alasan yang kedua adalah TAM memberikan aliran penelitian yang bertujuan dan mengembangkan pengetahuan tentang penerimaan sistem informasi. TAM memperkuat bidang penelitian sistem informasi dengan ketelitian dalam penelitiannya. Bahkan dalam bidang pemasaran saat ini sangat banyak menggunakan teori TAM sebagai landasan teori (Y. Lee *et al.*, 2003).

Dalam jabaran diatas telah disebutkan mengenai keunggulan TAM dalam pengujian suatu *acceptance* terhadap sistem informasi. Bahkan penemu dari TAM original mengatakan:

*“it has also provided a starting point for many extensions and elaborations, and has compared favorably to alternative or competing models of user acceptance.”*  
(Fred Davis, 1989)

Hal tersebut menyatakan bahwa TAM dapat menjadi titik utama dalam perluasan dan elaborasi dalam pengungkapan penerimaan sistem informasi. Peningkatan dan pemurnian dari temuan teori dengan berbagai tes dan penghitungan instrumen akan menyajikan terhadap bidang ilmu disiplin bisnis. Dalam literatur lain disebutkan bahwa TAM mampu menyediakan penggambaran yang masuk akal mengenai niat penggunaan suatu teknologi (Hu, Chau, Liu Sheng, & Tam, 1999).

Dalam suatu laporan menyatakan bahwa *e-government* yang *user-focused*



dapat membuat layanan elektronik yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga dan dunia bisnis. Sementara pelayanan multi-channel akan meningkatkan hubungan antara layanan tradisional dan elektronik dalam upaya mempromosikan inovasi pelayanan dan menjamin akses tersedia untuk semua pengguna. Oleh karena itu pendekatan khusus harus dilakukan dengan mengidentifikasi alur kerja pemerintahan yang ada pada umumnya sehingga dapat membuat alur kerja yang praktis, ekonomis, dapat mengurangi duplikasi dan memastikan pelayanan lancar.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik lagi melalui media internet, sebagai pemerintah yang membangun system untuk memberikan pelayanan ini, maka dibutuhkan usaha untuk mengevaluasi salah satunya dengan menilai efektifitas dari system e-government yang telah dibuat. Evaluasi ini dapat menjadi tolak ukur bagi pemerintah apakah mereka mampu dalam memberikan pelayanan elektronik yang sesuai dengan harapan masyarakat (Gupta & Jana, 2003).

Kualitas *e-government* yang baik akan membuat interaksi antara warga negara dan agen agen pemerintah lebih mudah, lancar dan lebih efisien, serta akan menghasilkan adanya hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. sebaliknya kualitas yang buruk, dapat memiliki efek yang merugikan dan dapat menjadi penghalang untuk penggunaan layanan *e-government*.

Teknologi membantu pemerintah untuk mencapai tujuan pentingnya pelaksanaan *e-government* melalui kualitas website yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan mengakses informasi dan pelayanan *e-government* kepada masyarakat. Sebuah web menjadi begitu penting sebagai alat komunikasi

masyarakat dan pemerintahnya. maka menjadi sangat penting bagi pemerintah untuk dapat memberikan kualitas pelayanan elektronik yang berkualitas yang dapat meminimalisir penghalang dan memaksimalkan manfaat dari system tersebut.

*E-government* memberikan pelayanan kepada dunia bisnis, pegawai pemerintahan dan masyarakat, karena itu dibutuhkan sebuah metode pemberian pelayanan yang efektif untuk penyampaian sejumlah informasi yang sangat besar kepada stakeholdernya. Agar aplikasi berbasis web dapat menjadi efektif perlu untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang menjadi ukuran penting untuk kesuksesan dari sistem *e-government*.

Dengan bertitik tolak pada hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem perizinan elektronik yang disediakan oleh DPMPTSP. Dengan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem perizinan elektronik yang disediakan oleh DPMPTSP peneliti ingin mengetahui sejauh mana kesuksesan implementasi perizinan elektronik yang telah diinvestasikan dalam jumlah besar tersebut dapat digunakan secara benar oleh masyarakat sesuai aturannya, sehingga organisasi pemerintahan DPMPTSP dapat meningkatkan kinerjanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat khususnya di bidang perizinan.

Kunci untuk membuat *e-government* dalam bentuk G2C (*Government to Citizen*) sukses dan berhasil tidak hanya tergantung dari teknologi tetapi juga dari masyarakat (Akman, Ali, Mishra & Arifoglu, 2005) karena itulah penelitian

ini fokus dengan mengukur kesuksesan G2C *e-government* dari perspektif masyarakat. Pengukuran kesuksesan ini akan dilakukan dari perspektif pengguna layanan elektronik sebagai aktor utama dalam penggunaan system perizinan elektronik. Disisi lain *e-government* juga mendorong terbentuknya sistem *Good Governance* pada sistem pemerintahan. *E-Government* merupakan salah satu strategi Pemda DKI dalam menciptakan *Good Governance*. Definisi *good governance* menurut LAN dan BPKP (2001:6), yaitu: “penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantaranya domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*)”.

Manfaat dari penelitian ini adalah melakukan pengujian terhadap penelitian yang bersifat *less studied*. Pada saat ini penelitian dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan konteks Aplikasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta masih cukup jarang dilakukan, sehingga hasil temuan dari penelitian ini akan memberikan manfaat terhadap tambahan literatur penelitian yang sudah ada.

Disamping itu hasil temuan dari penelitian ini akan bermanfaat terhadap operasional dari penggunaan Aplikasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta. Selain itu peneliti mencoba untuk mengkonfirmasi berbagai temuan hubungan antar variabel yang terdapat dalam model TAM seperti yang sudah dikemukakan diatas.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari data yang mengajukan permohonan izin melalui perizinan elektronik jumlah jenis izin yang dilayani melalui perizinan online pun terus meningkat dari tahun ke tahun. Dari data capaian pelaksanaan PKT tahun 2018 tercatat 43,755 pemohon sebagai calon usaha baru atau yang sudah berjalan yang terdaftar sebagai peserta PKT hanya 2,07% nya yang telah berhasil memperoleh legalitas perizinannya (IUMK). Dari pencapaian ini terlihat bahwa masyarakat belum menerima dengan baik kebijakan dari sistem perizinan online ini, perlu dilihat dari berbagai aspek dikarenakan penilaian kualitas suatu system informasi yang efektif sulit dilakukan dengan hanya melakukan perhitungan langsung seperti biaya yang dikeluarkan, jumlah pengguna dan lain-lain. Kesulitan dalam menilai kesuksesan dan efektifitas ini mendorong banyak peneliti melakukan penelitian dan mengembangkan model-model untuk menilai kesuksesan system informasi dengan banyak dimensi.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah disebutkan mendorong peneliti untuk meneliti sejauh mana Efektifitas adaptasi pelaku UMKM di Jakarta Timur dari penggunaan Aplikasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta. Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah;

1. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.
2. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Use*.
3. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Attitude Toward Use*.
4. Mengetahui pengaruh *Attitude Toward Use* terhadap *Behavioral Intention*



5. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention*.
6. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Behavioral Intention*.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Efektifitas dari penggunaan Aplikasi perizinan Elektronik dipemerintah Provinsi DKI Jakarta oleh pelaku UMKM sebagai user dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan system perizinan elektronik yang disediakan oleh DPMPTSP yang selanjutnya akan digunakan sebagai acuan untuk perkembangan dan evaluasi *e-Government* kota Jakarta. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut. Pada penelitian ini peneliti mencoba menganalisis variabel dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)* pada transportasi berbasis aplikasi, yaitu:

1. Menguji pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.
2. Menguji pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Use*.
3. Menguji pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Attitude Toward Use*.
4. Menguji pengaruh *Attitude Toward Use* terhadap *Behavioral Intention*
5. Menguji pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention*.
6. Menguji pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Behavioral Intention*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis, maupun manfaat secara praktis, yaitu:



#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis, yaitu:

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menambah kajian dasar dari Proses Analisis TAM pada perizinan online pada UMKM di Provinsi DKI Jakarta.
2. Penelitiann ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai strategi pemerintah dalam mendorong tumbuhnya pelaku usaha UMKM dalam hal mendapatkan perizinan dengan sistem yang terdigitasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara praktis, yaitu:

1. Bagi Pemerintah DKI Jakarta, tesis dapat memberikan alternatif pandangan untuk evaluasi pada penerimaan pengusaha UMKM terhadap perizinan online yang dilakukan Dinas PTSP Provinsi DKI Jakarta .
2. Bagi Penulis, laporan tesis sebagai syarat menyelesaikan studi program magister manajemen di Universitas Negeri Jakarta.