

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Sektor Pariwisata menjadi satu dari berbagai sektor strategis yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi daerah, termasuk di Provinsi DKI Jakarta. Kehadiran berbagai usaha pariwisata seperti hotel, restoran, biro perjalanan, dan berbagai atraksi wisata, tidak hanya menciptakan lapangan kerja tetapi juga berkontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah tersebut. Upaya pengembangan sektor ini seringkali memiliki kendala pada permasalahan dalam proses perizinan berusaha.

Selama bertahun-tahun, proses perizinan berusaha di Indonesia dinilai lambat, berbelit dan kurang efisien. Hal ini didukung oleh pernyataan World Bank yang memberi kedudukan negara Indonesia berada di peringkat 173 dalam konteks “memulai usaha”. Dikarenakan untuk memulai usaha di Indonesia, para pelaku usaha perlu menyelesaikan 13 prosedur dengan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah menghadirkan *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA) sebagai sistem dalam menunjang kemudahan proses perizinan usaha yang terintegrasi berbasis risiko sesuai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah pelaku usaha dalam mengajukan izin secara daring, tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung.

Implementasi sistem OSS-RBA di DKI Jakarta terbilang belum optimal, padahal DKI Jakarta memiliki aktivitas bisnis yang padat dan terus berkembang. Masih ditemukan adanya berbagai kendala yang dirasa menghambat para pelaku usaha pariwisata dalam menggunakan sistem tersebut. Tidak sedikit pelaku usaha pariwisata yang kurang memahami tata cara penggunaan sistem, mengalami kebingungan teknis, hingga berakhir pada pengabaian legalitas usahanya. Hal ini dapat menimbulkan adanya gap antara kebijakan pemerintah dengan penerimaan sistem dilapangan.

Dibuktikan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) dalam pernyataannya di tahun 2023 yang berisi data, bahwa tercatat sebanyak 887 usaha pariwisata dengan tingkat risiko menengah tinggi di DKI Jakarta belum memiliki izin usaha atau sebesar 73,61%. Berlanjut di tahun 2024, tercatat 65,57% data usaha masih belum berizin, meskipun terjadi penurunan persentase akan tetapi besaran tersebut masih diatas 50%. Selain itu, pertumbuhan sebaran usaha pariwisata juga tidak bisa kita abaikan dimana ditahun tersebut jumlah usaha yang belum berizin sebesar 1.125 usaha. (BPS, 2024).

Dibalik semua itu, fenomena kenaikan pengguna sistem OSS-RBA pada usaha pariwisata di setiap tahunnya juga perlu kita apresiasi. Hal ini mendukung cita-cita lahirnya sistem OSS-RBA yang dimaksudkan untuk menawarkan kemudahan pada pelayanan perizinan usaha. Adapun kenaikan pengguna OSS-RBA pada usaha pariwisata dengan tingkat resiko usaha menengah tinggi di seluruh wilayah DKI Jakarta dapat dilihat melalui tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Perizinan Berusaha

Tahun	Sebaran usaha pariwisata yang telah berizin	Persentase kenaikan per tahun
2022	294	-
2023	318	8,16%
2024	540	69,81%

Sumber: Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta, Tahun 2022-2024

Tabel di atas menjelaskan peningkatan pada pengguna OSS-RBA di wilayah DKI Jakarta. Bahwasannya jumlah usaha sektor pariwisata yang telah memiliki izin mengalami peningkatan setiap tahunnya. Di tahun 2022, tercatat sebanyak 294 usaha yang telah berizin, kemudian meningkat sebesar 8,16% pada tahun 2023 menjadi 318 usaha. Pertumbuhan tingkatan yang substansial terlihat di tahun 2024, dengan jumlah usaha berizin menembus 540 usaha atau meningkat sebesar 69,81% dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan tersebut tidak terlepas dari meningkatnya pengenalan dan sosialisasi sistem OSS-RBA yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta, serta semakin disadarinya kemudahan dan manfaat sistem tersebut oleh para pelaku usaha.

Sistem OSS-RBA menyediakan layanan perizinan secara online yang dinilai dapat mempercepat proses, lebih transparan dan mengurangi hambatan birokrasi. Sistem ini juga dapat memberikan kepastian hukum dan membuka akses bagi pelaku usaha ke fasilitas pendukung seperti permodalan dan perlindungan hukum. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 4 Tahun 2021 terbitnya izin Sertifikat Standar pada sektor usaha pariwisata dengan tingkat resiko usaha menengah-tinggi merupakan tahapan selanjutnya setelah proses penerbitan NIB. Adapun pelaku usaha tersebut perlu untuk terus melanjutkan proses perizinan usaha hingga ke tahap selanjutnya. Seperti pengajuan sertifikat laik sehat untuk usaha akomodasi, restoran dan jasa boga; pengajuan SKPL A untuk usaha yang menjual minuman beralkohol dengan tingkat persentase $\leq 5\%$; SKPL B&C untuk usaha yang menjual minuman beralkohol dengan kadar persentase $> 5\%$ didukung oleh Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20 Tahun 2014.

Meski terlihat adanya tren peningkatan, tantangan penerimaan teknologi dalam sistem OSS-RBA masih menjadi isu, terutama bagi pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami atau merasa nyaman menggunakan sistem tersebut. Bahkan tak sedikit pelaku usaha yang masih memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan karena menganggap sistemnya rumit atau belum yakin sepenuhnya terhadap manfaat dari sistem OSS-RBA itu sendiri. Dalam penelitian ini, pemahaman terhadap faktor psikologis dan perilaku pengguna menjadi sangat penting, seperti dalam pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjadi relevan. TAM menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem teknologi yang berkembang. Studi tentang bagaimana proses penerimaan suatu teknologi memang sudah banyak diteliti, Seperti dalam penelitian Putra Trihutama & Hirfiyana Rosita (2020) yang membuktikan pengaruhnya dari persepsi kemudahan, kepercayaan serta persepsi kemanfaatan terhadap niat dalam menggunakan sebuah sistem teknologi. Selanjutnya Lean et al. (2009) membuktikan bahwa di negara

Malaysia niat menggunakan sistem layanan pemerintah dilatar belakangi oleh pengaruh atas persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan dari sistem itu sendiri.

Waluyaningtyas & Laksana (2023) pada penelitiannya mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi niat menggunakan suatu sistem teknologi meliputi persepsi kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan kepercayaan, dimana semua faktor tersebut terbukti berpengaruh secara parsial terhadap niat menggunakan aplikasi komersial. Selanjutnya dalam studi Pitnatri & Wijaya (2021) ditemukan faktor lain seperti resiko finansial dalam mempengaruhi niat menggunakan sistem teknologi komersial. Gunawan et al. (2019) membuktikan juga bahwa ada faktor lain yaitu persepsi kenyamanan yang secara signifikan berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem. Memang banyak ditemukan faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan suatu sistem. Baik itu persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, persepsi resiko, maupun keamanan sistem.

Akan tetapi penelitian ini hanya difokuskan kepada dua faktor utama seperti yang dikatakan Venkatesh & Davis (2000) dalam penelitiannya yaitu persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Kedua variabel tersebut merupakan inti dari model TAM yang paling sederhana namun kuat dimana telah terbukti dalam berbagai kajian penerimaan teknologi. Selaras pula seperti dalam penelitian Mahardika & Suhari (2023) yang mengungkapkan bahwa dalam niat menggunakan suatu sistem, faktor persepsi kemudahan dan kemanfaatan dapat menjawab fenomena penelitian. Perbedaan penggunaan faktor pada studi Pitnatri & Wijaya (2021) dengan penelitian ini dipengaruhi pada berbedanya jenis aplikasi yang digunakan, dimana dalam konteks OSS-RBA tidak ada kegiatan transaksi, berbeda dengan aplikasi komersial yang mana pengguna akan menilai resiko dari kegiatan tersebut. Sehingga dalam kajian ini relevan bila faktor resiko finansial tidak digunakan.

Selain dilihat berdasarkan studi empiris, pada kenyataannya di lapangan terdapat beberapa kalangan pelaku usaha pariwisata DKI Jakarta yang menghadapi tantangan literasi digital yang rendah, keterbatasan waktu, dan keengganan untuk mempelajari sistem yang dianggap rumit. Hal tersebut dapat dijelaskan dengan teori model TAM,

dimana rendahnya literasi digital dan anggapan sistem yang rumit dapat mencerminkan persepsi kemudahan yang rendah begitupun sebaliknya. Selanjutnya ketika pelaku usaha merasa membutuhkan waktu lama dalam mengunduh dan menggunakan sistem, maka dapat mempengaruhi penilaian mereka terhadap kemanfaatan sistem OSS-RBA. Tentunya penilaian-penilaian tersebut dapat mempengaruhi tinggi rendahnya niat menggunakan sistem OSS-RBA itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi mandiri saat praktik kerja lapangan, didapati pengaduan dari pelaku usaha saat mengunjungi kantor Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta dimana mereka mengeluh bahwa sistem OSS-RBA terasa kurang ramah pengguna, sulit dimengerti, bahkan memakan waktu dalam proses pengunduhan aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan sistem dapat menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan apakah pelaku usaha akan menggunakan sistem tersebut dan bahkan melanjutkan penggunaan sistem atau malah sebaliknya. Di sisi lain, bila dilihat manfaat dari sistem OSS-RBA dapat menarik niat pelaku usaha untuk menggunakan sistem tersebut. Ketika mereka merasakan proses perizinan yang lebih cepat, lebih transparan dan lebih menghadirkan *benefit* bagi diri mereka atau bagi usahanya akan muncul dorongan untuk menggunakan sistem baik dimasa kini maupun dimasa mendatang.

Penelitian ini mengisi celah antara pengaplikasian TAM dengan layanan perizinan usaha pariwisata yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Dalam konteks penerimaan sistem OSS-RBA, jika pelaku usaha merasa sistem itu mudah digunakan dan memberi manfaat nyata dalam menunjang proses perizinan, maka besar kemungkinan mereka akan menggunakan sistem secara sukarela dan berkelanjutan. Oleh karena itu, meneliti akan niat menggunakan sistem OSS-RBA di kalangan pelaku usaha pariwisata menjadi penting. Hal tersebut dimaksudkan agar pemerintah atau BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) selaku pengembang sistem OSS-RBA dapat mengetahui sejauh mana persepsi kemudahan dan kemanfaatan mempengaruhi keberhasilan adopsi sistem OSS-RBA di lapangan.

Dengan memahami sejauh mana kedua persepsi tersebut mempengaruhi niat menggunakan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang

tepat bagi pemerintah maupun BKPM dalam meningkatkan efektivitas penerapan sistem OSS-RBA di sektor pariwisata, sektor dengan potensi besar namun memiliki regulasi yang kompleks.

1.2. Batasan Masalah

Permasalahan akan faktor diterimanya suatu teknologi dalam kalangan individu atau kelompok tertentu sangat luas. Berikut peluncuran dan penggunaan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS)-RBA di Indonesia dapat dikatakan masih baru dan butuh riset yang lebih lanjut. Pembatasan ruang lingkup masalah dalam penelitian ini diperlukan untuk memfokuskan penelitian agar didapati hasil yang relevan. Adapun penelitian ini secara khusus hanya meneliti pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan terhadap Niat Menggunakan sistem OSS-RBA dalam proses perizinan usaha pariwisata di Provinsi DKI Jakarta.

Selanjutnya dalam penelitian ini, sistem OSS-RBA berperan sebagai sebuah sistem teknologi informasi layanan publik yang digunakan oleh pelaku usaha dalam menunjang proses perizinan berusaha sehingga didapati legalitas usahanya. Penelitian ini pula tidak mengukur hingga penggunaan sistem secara aktual, tetapi hanya menilai niat untuk menggunakan (*intention to use*) sistem yang berlandaskan pada model TAM. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pelaku usaha pariwisata di seluruh wilayah DKI Jakarta yang termasuk kedalam tingkat risiko usaha menengah tinggi, sesuai dengan klasifikasi usaha yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 4 Tahun 2021.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Niat Menggunakan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS)-RBA di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Niat Menggunakan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS)-RBA di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan secara bersama-sama terhadap Niat Menggunakan sistem *Online Single*

Submission Risk Based Approach (OSS)-RBA di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS)-RBA* di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS)-RBA* di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) secara bersama-sama terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS)-RBA* di kalangan pelaku usaha pariwisata di DKI Jakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta kontribusi dalam pengembangan Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam konteks proses perizinan usaha pada sektor industri pariwisata. Dengan dijelaskannya pemahaman mengenai Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang mempengaruhi Niat Menggunakan (*Intention to Use*) sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS)-RBA*, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai interaksi antara teknologi dan pelayanan publik dalam sektor pariwisata.

2. Manfaat praktis

- a) Memberikan masukan kepada pemerintah dan pengembang sistem OSS-RBA untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas sistem.

- b) Menyediakan informasi bagi pelaku usaha mengenai manfaat sistem OSS-RBA sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan intensi mereka untuk menggunakannya di masa depan.
- c) Memvalidasi relevansi Model Penerimaan Teknologi dalam konteks sistem perizinan berbasis digital.
- d) Memberikan referensi bagi para pembaca akan pentingnya penerimaan teknologi pada sektor pariwisata di era sekarang.

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini merujuk terhadap pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia pada Tahun 2024. Adapun penyusunan sistematika penelitian ini disusun sebagai berikut.

1) BAB I : PENDAHULUAN

BAB I, akan terurai lebih jelas tentang latar belakang penelitian dimana terdapat suatu fenomena berupa permasalahan yang terjadi dilapangan. Fenomena tersebut menjadi alasan mengapa peneliti memilih topik yang akan dibahas dalam riset ini. Didukung dengan penjabaran mengenai rumusan permasalahan, tujuan penelitian hingga manfaat yang diharapkan dapat diambil dari adanya penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis serta sistematika penulisan yang menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif.

2) BAB II : KAJIAN PUSTAKA

BAB II akan berisi uraian mengenai kajian teori tentang Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Niat Menggunakan (*Intention to Use*) serta kerangka pemikiran mengenai pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS)-RBA untuk proses perizinan usaha pariwisata di DKI Jakarta.

3) BAB III : METODE PENELITIAN

BAB III, berisikan pemaparan mengenai objek dan metodologi penelitian yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian. Tahapan yang dibahas meliputi:

jenis metode riset yang digunakan, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

4) BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB ini, akan berisi gambaran umum, temuan serta hasil pembahasan penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui survei hasil angket di lapangan.

5) BAB V : PENUTUP

BAB V ini akan berisi uraian dari kesimpulan dan saran, yang mana dapat menjadi acuan rekomendasi yang dapat dilakukan untuk penelitian di masa depan.