

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

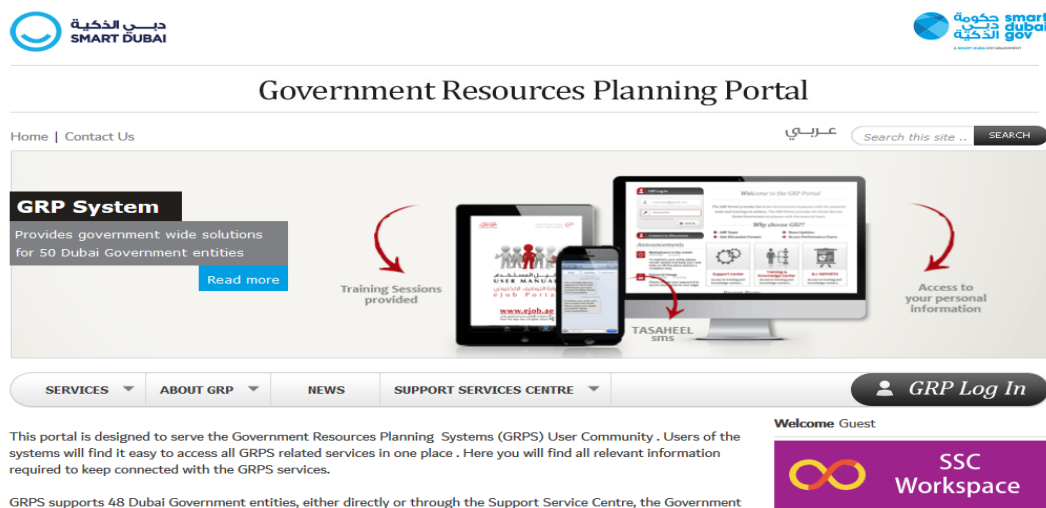
Persaingan dalam dunia bisnis saat ini semakin ketat dan kompetitif. Perusahaan-perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi (TI) yang dinamis dan berbagai manfaat yang ditawarkan, banyak perusahaan berinvestasi teknologi seperti *Enterprise System* (ES). Dengan mengimplemetasikan ES tersebut, diharapkan perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan lainnya. Kunci keunggulan suatu bisnis adalah penggunaan sistem yang menghasilkan informasi yang tepat waktu dan akurat sehingga dapat mengurangi risiko di suatu perusahaan. Peran teknologi sangat penting pada era globalisasi ini, karena sebagian keuntungan perusahaan diperoleh melalui penerapan teknologi yang memudahkan setiap aktivitas di dalamnya (Sheshasaayee dan Bhargavi, 2017).

Saat ini, salah satu inovasi teknologi informasi yang banyak digunakan oleh perusahaan adalah sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP). ERP adalah sebuah sistem informasi yang dirancang untuk mengoordinasikan seluruh sumber daya, informasi dan aktivitas yang diperlukan untuk proses bisnis lengkap (Ali dan Miller, 2017). Dengan adanya sitem ERP ini akan melahirkan *output* berupa informasi yang saling terintegrasi sehingga tercipta efisiensi dan efektivitas proses bisnis di suatu organisasi. Tanpa membatasi suatu organisasi untuk selalu melihat kemungkinan penyebab kegagalan implementasi sistem di masa depan. Sistem ERP juga memberikan informasi yang baik karena informasi diberikan secara akurat dan *real time* kepada bagian yang membutuhkan.

Pada awalnya sistem ERP hanya diimplementasikan di perusahaan manufaktur besar, namun seiring dengan perkembangannya yang semakin meluas, sistem ERP mulai diterapkan di sektor pemerintahan (Fernandez dkk., 2018). Penerapan ERP dalam penyelenggaraan pemerintahan lebih dikenal dengan istilah *Government Resource Planning* (GRP). Jika sistem ERP diadopsi untuk mengelola sumber daya

pada perusahaan jasa maupun manufaktur, maka sistem GRP digunakan untuk mengelola sumber daya di pemerintahan dan mengotomatisasi proses birokrasi serta pelayanan pemerintah terhadap publik agar efektif, efisien, hemat biaya, dan terciptanya transparansi (Fanida dan Niswah, 2015).

Berbagai negara telah muncul kesadaran dan kebutuhan akan adanya sistem GRP. Negara yang telah menerapkan sistem GRP dengan optimal diantaranya yaitu, Dubai, Denmark, Perancis, dan Korea Selatan. Di Dubai telah diterapkan GRP yang disebut dengan *Smart Dubai* mulai tahun 2000 dan hingga saat ini masih dilakukan pengembangan fungsional terhadap sistemnya. *Smart Dubai* adalah sistem GRP terpadu yang dikelola oleh Pemerintah Dubai mencakup beberapa layanan seperti *Finance Management Section, Supply Chain Management Systems Section, Payroll Systems Section, Asset Life Management Systems Section*, hingga *Human Resources Management Systems Section* (Susanto dkk., 2018). Dengan portal GRP yang telah disediakan, masyarakat akan dimudahkan dalam pencarian informasi terkait pemerintahan Dubai, karena seluruh informasi terintegrasi pada suatu *platform*.



Gambar I-1 Tampilan GRPS Pemerintah Dubai

(<https://grpportal.dubai.gov.ae>)

Pada Gambar I-1 menunjukkan tampilan dari *Government Resource Planning System* (GRPS) Dubai. Semakin berkembangnya GRP di negara lainnya, maka mendorong Indonesia untuk terus memperbaiki sistem pemerintahan. Dalam pidato

Presiden Joko Widodo yang bertajuk visi Indonesia pada 14 Juli 2019 disebutkan bahwa langkah strategis dalam memacu reformasi birokrasi yaitu dengan cara birokrasi dibuat menjadi lebih sederhana, lincah, dan bergerak cepat. Dalam lima tahun terakhir, banyak upaya yang terus dilakukan pemerintah untuk mewujudkan reformasi birokrasi, diantaranya dengan melakukan deregulasi, memangkas birokrasi, mempermudah perizinan, meningkatkan kemudahan berinvestasi di Indonesia, serta membangun birokrasi yang transparansi, akuntabel, efektif dan efisien sehingga daya saing dapat terus ditingkatkan. Selain itu Menteri Keuangan Indonesia yaitu Sri Mulyani Indrawati saat berbicara pada peluncuran buku *Menuju 5 Besar Dunia*, mengatakan bahwa Indonesia akan mampu menjadi negara maju pada 2045 jika memaksimalkan potensi yang ada. Namun untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan yaitu, perbaikan dari segi infrastruktur, birokrasi pemerintahan yang berkualitas dan efisiensi pelayanan, tata ruang wilayah, sumber daya ekonomi dan keuangan yang sehat, peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dan riset, program kesehatan serta perlindungan sosial, dan juga pengayaan inovasi dan teknologi. Upaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang dinamis dan terintegrasi yaitu dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada seluruh birokrasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Pemerintah menyadari akan pentingnya peran SPBE untuk mendukung semua sektor pembangunan. Upaya untuk mendorong penerapan SPBE telah dilakukan oleh pemerintah dengan menerbitkan peraturan perundang-undangan sektoral yang mengamankan perlunya penyelenggaraan sistem informasi atau SPBE. Hal ini seperti yang tercantum pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam upaya menunjang pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, maka dibuatlah Peraturan Menteri PANRB Nomor 05 Tahun 2018

tentang Pedoman Evaluasi SPBE. Evaluasi SPBE merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di instansi pusat dan pemerintahan daerah untuk menghasilkan suatu nilai indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan dari pelaksanaan SPBE baik di instansi pusat dan pemerintah daerah. Dengan diadakannya evaluasi SPBE, pemerintah berharap dapat mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE, memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas SPBE, dan juga untuk mewujudkan keterpaduan SPBE pada instansi pusat dan pemerintahan daerah. Evaluasi SPBE telah dilakukan terhadap 616 instansi pemerintahan di tahun 2018, dengan menghasilkan tiga terbaik berdasarkan 6 kategori seperti pada Tabel I.1. Evaluasi SPBE ini dilakukan dari berbagai Lembaga Pemerintahan dan Lembaga Pemerintah Non Kementrian (LPNK).

Tabel I-1 Hasil Evaluasi Tiga Terbaik SPBE 2018

Kategori	Peringkat	Keterangan
Kementerian	1	Kementerian Keuangan
	2	Kementerian Pariwisata
	3	Kementerian PUPR
Lembaga Pemerintah Non-Kementerian (LPNK)	1	BAPETEN
	2	LIPI
	3	BPS
Lembaga Lainnya	1	BPK
	2	Mabes Polri
	3	Polda Jawa Barat
Provinsi	1	Jawa Tengah
	2	Daerah Istimewa Yogyakarta
	3	Jawa Barat
Kabupaten	1	Banyuwangi
	2	Batang
	3	Pandeglang

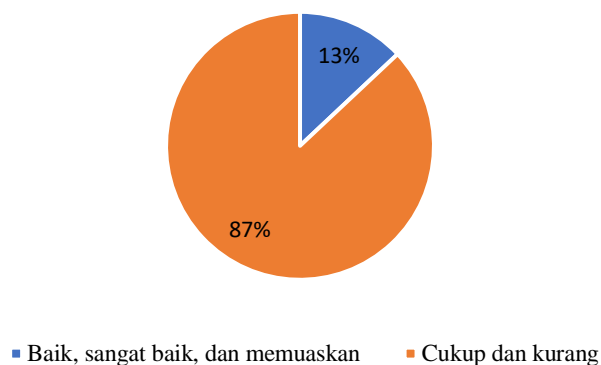
Tabel I-1 Hasil Evaluasi Tiga Terbaik SPBE 2018 (Lanjutan)

Kategori	Peringkat	Keterangan
Kota	1	Surabaya
	2	Semarang
	3	Tangerang Selatan

Sumber: Dokumen Hasil Evaluasi SPBE 2018 oleh MENPANRB

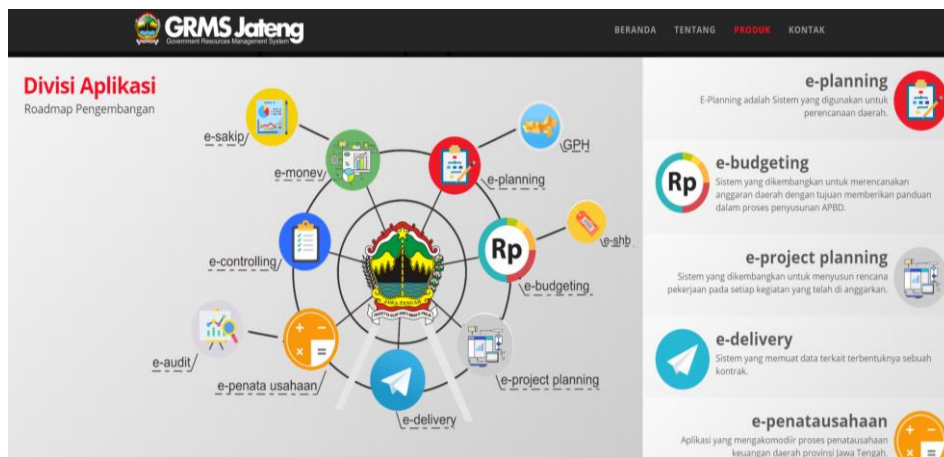
Berdasarkan hasil evaluasi SPBE pada Tabel I-1, menggambarkan bahwa beberapa instansi pemerintahan telah menerapkan dan menggunakan SPBE dengan maksimal di ruang lingkup instansinya. Evaluasi SPBE yang dilakukan Kementerian PANRB di tahun 2018 terhadap 616 instansi (Kementerian, LPNK, Polda, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota) dan dapat disimpulkan bahwa sebanyak 82 instansi pemerintah (13%) berpredikat baik, sangat baik dan memuaskan. Sedangkan, 534 instansi pemerintah (87%) berpredikat cukup dan kurang (MENPANRB, 2018), diilustrasikan seperti pada Gambar I-2. Potret SPBE Nasional itu belum sesuai target yang diharapkan untuk kategori predikat baik. Oleh karena itu, Wakil Presiden (Wapres) Jusuf Kalla yang berperan sebagai pembicara dalam Penyerahan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2018 menegaskan pentingnya akselerasi penerapan SPBE terintegrasi di seluruh instansi pemerintah.

Akumulasi Predikat Instansi dalam Hasil Evaluasi SPBE 2018



Gambar I-2 Akumulasi Predikat Hasil Evaluasi SPBE 2018 (Dokumen Hasil Evaluasi SPBE 2018 oleh MENPANRB)

Terkait dengan hasil evaluasi SPBE, pada realisasinya beberapa badan pemerintahan Indonesia telah membangun SPBE yang sudah cukup kompleks dan terintegrasi seperti pada Pemerintah Kota Surabaya yang telah mengadopsi ERP menjadi sebuah program *Government Resources Management System* (GRMS). GRMS setara dengan istilah GRP yang didefinisikan sebagai sistem pengelolaan sumber daya pemerintahan yang terintegrasi dari aktivitas birokrasi hulu sampai hilir dalam konteks perbelanjaan daerah yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka menunjang pengelolaan keuangan daerah. GRMS sendiri memiliki beberapa tujuan. Pertama, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Kedua, memudahkan informasi atas kondisi perkembangan pelaksanaan fisik pekerjaan dan permasalahannya. Ketiga, memudahkan mengetahui akumulasi pengeluaran biaya setiap kegiatan yang dalam pengerjaan, pelaksanaan, atau pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah dilaksanakan (Fanida dan Niswah, 2015). Selain Kota Surabaya, Pemprov Jawa Tengah pun telah menerapkan GRP yang bernama GRMS Jateng yang dapat digambarkan seperti pada Gambar I-3.



Gambar I-3 Tampilan Situs GRP Provinsi Jawa Tengah
(<https://grms.jatengprov.go.id/>)

Gambar I-3 menjelaskan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menggunakan sistem *Government Resource Management System* yang mengintegrasikan berbagai E-Government/SPBE seperti *e-Planning*, *e-Budgeting*,

e-Monev, dan sebagainya. Meskipun di Indonesia sudah ada beberapa wilayah yang menggunakan sistem GRP, namun masih banyak lembaga yang menggunakan SPBE tidak terintegrasi, artinya sistem yang dibangun masih berdiri sendiri. Hal ini mengakibatkan setiap lembaga/instansi pemerintahan masih melakukan pola birokrasi lama, dan terjadi kesenjangan pemanfaatan teknologi informasi antara satu lembaga dengan yang lainnya. Belum berjalannya penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi dinilai dapat menimbulkan kerugian dalam bentuk inefisiensi dan pemborosan dana negara. Pengelolaan SPBE masih terus dikembangkan secara bertahap di Indonesia.

Terpilihnya Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi ketiga dengan SPBE terbaik tentu terdapat faktor-faktor yang melatarbelakangi terkait pengaruh keberhasilan sistem tersebut. Seperti halnya pada tanggal 7 November 2019, MENPANRB mempublikasikan melalui situs resminya bahwa instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat (DPMPTSP Jabar) menempati posisi pertama unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori pelayanan prima di wilayah I. Kemudian, di posisi kelima ditempati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung. Dan yang terakhir yaitu Wali Kota Bandung menempati posisi kedua pada kategori kepala daerah pembina pelayanan publik terbaik.

Diraihnya berbagai posisi terbaik terkait pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi khususnya SPBE di Pemprov Jabar (MENPANRB, 2019), menjadi salah satu hal yang melatarbelakangi Pemprov Jabar menempati peringkat SPBE terbaik ketiga di Indonesia. Penghargaan yang didapatkan oleh Pemprov Jabar membuat pemerintah Jabar terus meningkatkan SPBE dan pelayanan publiknya. Pelayanan publik saat ini sangat diutamakan dan merupakan bagian penting yang dapat menentukan daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi. Salah satu upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam mengembangkan SPBE yaitu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat (DPMPTSP Jabar) yang sudah menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK) sebagai sarana penyedia layanan perizinan

secara mandiri dan *online*. Pelayanan perizinan secara *online* ini merujuk kepada perubahan kewenangan perizinan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelayanan secara *online* memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat karena terhubung dengan sistem satu pintu di kabupaten/kota (Pratama, 2018). Selain itu SIMPATIK menjadi pelopor lahirnya terobosan kebijakan yang membuat DPMPTSP Jabar menjadi badan perizinan tingkat provinsi pertama yang memberlakukan layanan perizinan *online* sejak Agustus 2015. SIMPATIK terintegrasi dengan 19 sistem Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait perizinan. Adanya pengintegrasian SPBE di berbagai instansi pemerintahan yang ada di Jabar tentunya sejalan dengan konsep GRP. Dimana setiap SPBE yang terintegrasi dan memiliki satu *database* terpusat dalam upaya pengelolaan dan perencanaan sumber daya yang ada secara efisien dan juga efektif. Tentu dalam upaya optimalisasi proses tersebut diperlukan serangkaian tahapan yang terstruktur dan terukur serta dukungan dari seluruh komponen baik pemerintah hingga seluruh lapisan masyarakat. Pencapaian kesuksesan dalam penerimaan implementasi sistem, khususnya sistem ERP atau GRP dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu dari sisi individu, proses, teknologi, dan organisasi/instansi terkait. Pengembangan sistem yang terkomputerisasi perlu dilakukan perencanaan dan pengimplementasian yang matang, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang diterapkan. Karena pada dasarnya, perubahan sistem dari sistem konvensional ke sistem terkomputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perilaku dan organisasional yang berdampak terhadap kinerja sumber daya manusia di dalam instansi pemerintahan hingga hasil yang diterima masyarakat sebagai *customer* pelayanan publik.

Pada penelitian kali ini objek yang dipilih adalah DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, karena adanya SIMPATIK yang berkaitan dengan perizinan publik. Seperti yang kita ketahui bahwa perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik dan salah satu bukti penting secara hukum. Sebagai garda terdepan terkait pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, maka dapat dikatakan kinerja pemerintah secara keseluruhan dinilai dari seberapa baik pelayanan perizinan. Saat ini belum ada penelitian terkait penerimaan SIMPATIK oleh pegawai DPMPTSP

Jabar. Tentu banyak proses dan faktor yang diperhatikan dalam penerimaan teknologi SIMPATIK sebagai sistem GRP oleh internal pengguna sistem. Untuk mengetahui tingkat penerimaan sistem terhadap perilaku pengguna sistem, model yang digunakan adalah *Extended Technology Acceptance Model* (TAM 2) karena banyak penelitian telah menemukan bahwa TAM 2 adalah suatu model yang secara konsisten menjelaskan sebagian besar ragam (*variance*) dalam menggunakan tujuan dan tingkah laku diantara sebuah variasi-variasi teknologi (Hardjito dkk., 2017). Hasil dari analisis terhadap penelitian ini dapat memberikan suatu informasi penting kepada pengguna sistem di DPMPTSP Jabar. Dilihat dari latar belakang yang ada, maka penulis melakukan penelitian tentang “**Analisis Penerimaan Sistem *Government Resource Planning* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat menggunakan *Extended Technology Acceptance Model* (TAM 2)**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, berikut perumusan masalah yang dapat diambil, yaitu:

1. Apa saja variabel pada TAM 2 yang memengaruhi penerimaan GRP terkait SIMPATIK yang diterapkan oleh DPMPTSP Jabar?
2. Apa rekomendasi yang akan diberikan terkait SIMPATIK yang diterapkan oleh DPMPTSP Jabar untuk kedepannya?

I.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Dapat mengidentifikasi variabel pada TAM 2 yang memengaruhi penerimaan GRP terkait sistem SIMPATIK yang diterapkan oleh DPMPTSP Jabar.
2. Dapat membuat rekomendasi terkait SIMPATIK yang diterapkan oleh DPMPTSP Jabar untuk kedepannya.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan terbagi menjadi dua yaitu manfaat untuk instansi pemerintahan terkait dan untuk universitas, berikut merupakan penjelasannya masing-masing:

1. Untuk Instansi Pemerintahan

Manfaat yang didapat untuk instansi pemerintahan, diantaranya dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan solusi instansi, terkait kedinasan dan lainnya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Lalu untuk mengetahui minat dan perilaku pegawai DPMPTSP Jabar dalam menggunakan SIMPATIK yang diwakili oleh variabel-variabel pada penelitian. Dengan adanya pengukuran yang jelas akan kualitas sistem dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pengembangan sistem lainnya dalam konteks yang sama.

2. Untuk Universitas

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tugas akhir ini yaitu sebagai bahan referensi dalam bidang keilmuan yang sama agar dapat terus dikembangkan untuk penelitian berikutnya yang lebih kompleks.

I.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada:

1. Pengumpulan data berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan SIMPATIK dan wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Jabar.
2. Data akan diolah berdasarkan hasil survei yang didapatkan dari DPMPTSP Jabar menggunakan *tools* atau *software* SPSS 25 dan SmartPLS 3.
3. Menggunakan Dokumen Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2019 yang diterbitkan DPMPTSP Jabar untuk menganalisis dan mengolah penerimaan terhadap SIMPATIK oleh pemohon perizinan.
4. *Output* yang dihasilkan dari penelitian hanya sebatas rekomendasi mengenai GRP terkait penggunaan SIMPATIK di DPMPTSP Jabar.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika untuk penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai uraian topik penelitian mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai uraian dasar teori atau literatur apa saja yang digunakan pada tugas akhir. Yang mana teori-teori tersebut akan relevan dan menunjang terhadap permasalahan yang diangkat. Teori-teori yang digunakan seperti ERP, GRP, SPBE, TAM 2 dan lain sebagainya.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan pelaksanaan penelitian mulai dari tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian, pelaksanaan penelitian, dan metode konseptual.

4. BAB IV PERSIAPAN DAN IDENTIFIKASI

Bab ini berisi tahapan persiapan yang terdiri dari identifikasi kebutuhan data dan menjelaskan deskripsi objek penelitian, sejarah, visi misi organisasi, struktur organisasi, proses bisnis organisasi, identifikasi mengenai SIMPATIK yang digunakan di DPMPTSP Jabar, alur kerja sistem, kondisi penggunaan sistem, penyusunan instrumen penelitian terkait hipotesis, populasi dan sampel, serta variabel dan indikator yang akan digunakan.

5. BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini penulis menjelaskan pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah di rumuskan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

6. BAB VI PENUTUP

Bab ini menyimpulkan dari seluruh hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat membangun penelitian selanjutnya.