

# TUGAS AKHIR BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia tengah dihadapkan oleh pandemi COVID-19 (Corona Virus Disease 2019). Wabah ini pertama kali dilaporkan kepada publik tanggal 31 Januari 2020 di Wuhan, Provinsi Hubei, RRC. Memasuki minggu ke-3 April 2020 terdapat 170.000 lebih korban yang meninggal, yang sembuh sebanyak 640.000 dari total yang terkonfirmasi positif sebanyak lebih dari 1,4 juta orang ([www.corona.help.com](http://www.corona.help.com)). COVID-19 telah menimbulkan *economic shock* yang mempengaruhi ekonomi secara perorangan, rumah tangga, perusahaan mikro kecil, kecil, menengah maupun besar, bahkan mempengaruhi ekonomi negara dengan skala cakupan lokal, nasional dan bahkan global. Di Indonesia, dampak COVID-19 diumumkan oleh Presiden Joko Widodo tanggal 2 Maret 2020, sekaligus menyebutnya sebagai bencana (*disaster*).

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) secara khusus menyebut COVID-19 sebagai bencana non-alam (*non natural disaster*) dengan skala cakupan nasional. Dibandingkan dengan kasus SARS yang terjadi pada tahun 2003, berdampak pada melambatnya perekonomian Indonesia hingga 0,03 persen. COVID-19 yang reproduksi sebarannya lebih cepat dari SARS (Liu dkk, 2020) dan korban meninggal yang lebih tinggi dari SARS dan MERS (Wu dan McCoogen, 2020). Menurut penelitian Naushad Khan dan Shah Faisal (2020), COVID-19 mengakibatkan adanya kebijakan *lockdown* kota dan provinsi, sehingga mengurangi bahkan menghentikan beragam aktivitas masyarakat, pelajar,

mahasiswa, pekerja di area publik, berhentinya pabrikasi, transportasi darat, jalur penerbangan, terhambatnya aktivitas sektor keuangan dan perlambatan aktivitas perekonomian lainnya.

Coronavirus adalah sekelompok besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia, biasanya menyebabkan infeksi saluran pernafasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Sejak wabah terjadi di Wuhan, Tiongkok pada Desember 2019, manusia telah menemukan jenis baru virus corona, yang kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2), dan menyebabkan Penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19). COVID-19 disebabkan oleh SARS-COV2. SARS-COV2 berasal dari keluarga besar yang sama dengan virus corona yang menyebabkan SARS pada tahun 2003, tetapi jenis virusnya berbeda. Gejalanya mirip dengan SARS, tetapi angka kematian SAV (9,6%) lebih tinggi dari COVID-19 (kurang dari 5%), padahal jumlah kasus COVID-19 jauh lebih tinggi daripada SARS. Penyebaran virus COVID-19 lebih cepat dan luas dibandingkan dengan SARS.

Gejala umum berupa demam  $38^{\circ}\text{C}$ , batuk kering dan sesak napas. Jika seseorang telah melakukan perjalanan ke negara yang terinfeksi atau merawat pasien COVID-19 dalam waktu 14 hari sebelum timbulnya gejala, pasien akan menjalani tes laboratorium lebih lanjut untuk memastikan diagnosis. Seperti penyakit pernapasan lainnya, COVID-19 dapat menyebabkan gejala ringan, antara lain pilek, sakit tenggorokan, batuk, dan demam. Sekitar 80% kasus sembuh tanpa perawatan khusus. Sekitar 1 dari 6 orang dapat mengembangkan penyakit serius,

seperti pneumonia atau kesulitan bernapas, yang biasanya berkembang secara bertahap. Meskipun angka kematian penyakit ini masih sangat rendah (sekitar 3%), bagi lansia dan penderita penyakit yang sudah ada sebelumnya (seperti diabetes, tekanan darah tinggi dan penyakit jantung), mereka akan lebih mudah mengidap sakit parah. Melihat keadaan hingga sekarang, lebih dari sebagian besar yang terkonfirmasi mulai membaik dan angka kesembuhan terus meningkat.

Seseorang mungkin terinfeksi COVID-19. Saat batuk atau bersin, penyakit ini menyebar melalui tetesan kecil di hidung atau mulut. Kemudian, tetesan tersebut jatuh ke benda di sekitarnya. Kemudian, jika orang lain menyentuh benda yang telah terkontaminasi tetesan, dan orang tersebut menyentuh mata, hidung, atau mulut, orang tersebut dapat tertular COVID-19. Mungkin juga seseorang secara tidak sengaja menghirup tetesan pasien dan tertular COVID-19. Inilah mengapa penting untuk menjaga jarak hingga satu meter dari pasien. Sejauh ini, para ahli masih menyelidiki untuk menentukan sumber virus, jenis paparan, dan cara penularan. Harus selalu memperhatikan sumber informasi yang akurat dan resmi tentang perkembangan penyakit dari COVID-19 ini.

Cara utama penularan penyakit ini adalah melalui tetesan kecil yang dikeluarkan saat batuk atau bersin. Saat ini, WHO menilai kemungkinan penyebaran virus ke orang tanpa gejala sangat kecil. Namun, banyak orang yang terdiagnosis COVID-19 hanya akan mengalami gejala yang ringan, seperti batuk ringan, atau tidak ada keluhan nyeri, yang mungkin terjadi pada tahap awal penyakit. Sejauh ini, para ahli masih menyelidiki untuk menentukan penyebaran atau masa inkubasi COVID-19. Nantikan sumber informasi akurat dan resmi seputar perkembangan penyakit ini. COVID-19 disebabkan oleh virus dari

keluarga virus corona yang biasanya terdapat pada hewan. Sejauh ini, sumber hewan yang menyebarkan COVID-19 tidak diketahui, dan para ahli terus mempelajari berbagai kemungkinan hewan menularkan penyakit ini. Kondisi Pandemi inilah yang menyebabkan berbagai kendala terutama pada akses layanan publik, sehingga membutuhkan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Salah satu solusinya yaitu memanfaatkan teknologi informasi sebagai akses untuk layanan.

Teknologi Informasi (TI) atau istilah umum yang disebut *Information Technology* (IT) dalam bahasa Inggris, menggambarkan setiap teknologi yang membantu manusia membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. TI menyatukan komputasi berkecepatan tinggi dan komunikasi data, suara, dan video. Contoh teknologi informasi tidak hanya komputer pribadi, tetapi juga telepon, televisi, peralatan rumah tangga, dan perangkat genggam modern (seperti telepon seluler). Berdasarkan kombinasi komputerasi dan telekomunikasi, mikroelektronika menyimpan, memproses dan menyebarkan suara, informasi gambar, teks dan angka. Istilah modern pertama kali muncul dalam sebuah artikel yang diterbitkan di Harvard Business Review pada tahun 1958. Penulis Leavitt dan Whister berkomentar: "Tidak ada nama yang seragam untuk teknologi baru tetap disebut sebagai teknologi informasi (TI)". Pada bidang lain muncul teknologi informasi sebagai generasi selanjutnya seperti teknologi web, bioinformatika, sistem informasi global, skala besar basis pengetahuan, dan lain – lain.

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat, bahkan di daerah terpencil yang belum ada sekarang sudah terjangkau oleh teknologi, kini hampir semua

orang dapat menikmati layanan teknologi informasi secara online. Munculnya teknologi informasi adalah hasil dari globalisasi yang lebih luas dalam kehidupan organisasi, persaingan bisnis yang semakin ketat, siklus hidup barang dan jasa yang diperpendek, dan tuntutan selera pelanggan yang meningkat atas produk dan jasa yang disediakan. Untuk mengantisipasi semua itu, perusahaan mencari terobosan baru melalui pemanfaatan teknologi. Teknologi diharapkan menjadi fasilitator dan penyampaian informasi dalam berbagai bahasa. Teknologi informasi pada awalnya hanya digunakan untuk pengolahan data. Di era ini, peran teknologi informasi sudah melekat dalam kehidupan manusia. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan manusia yang terus meningkat. Mulai dari berinteraksi, berkomunikasi, belajar, membaca informasi, transaksi dan hal lain yang semuanya memakai produk-produk teknologi informasi.

Dengan perkembangan kemajuan teknologi di era saat ini, maka perkembangan dan kemajuan sektor pelayanan publik akan terus ditingkatkan untuk mencapai optimalisasi, efektifitas dan efisiensi yang lebih baik. Sifat maju inovasi yang diciptakan pemerintah akan memberikan ide-ide baru sebagai bentuk pengelolaan kekuasaan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup tiga aspek pelayanan, yaitu komoditas, pelayanan dan manajemen. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pasal 5 Pelayanan Publik, yang menyatakan: "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi produk dan layanan publik serta layanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah berbagai layanan perizinan. Pemanfaatan Kecanggihan teknologi yang ada pada layanan

perizinan adalah diberikan dalam bentuk online dengan tujuan pengguna layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh pelayanan perizinan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Pemerintah Indonesia berupaya untuk meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan mempercepat pelaksanaan usaha yang diatur dalam "Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik". Sesuai dengan kebijakan ini, pusat akan mengintegrasikan semua layanan izin usaha melalui 1 (satu) sistem izin usaha *e-commerce Online Single Submission* (OSS). Online Single Submission adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan semua pelayanan perizinan berusaha yang dijalankan secara elektronik dengan wewenang berbagai pihak seperti Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota maupun lembaga tertentu. Melalui sistem layanan OSS, pemrosesan semua izin usaha dapat diselesaikan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat, dan efektif. Bagi perusahaan persyaratannya hampir sama dengan keadaan pada umumnya, yaitu legalitas badan usaha harus dijaga terlebih dahulu oleh notaris, sedangkan untuk satu perusahaan penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sudah cukup. Prosedur dalam mengakses (OSS) pun tidak sulit, langkah awalnya yaitu membuat user-ID bagi pihak yang ingin mengakses perizinan lalu masuk ke sistem (OSS) dengan menggunakan user-ID yang telah dibuat sebelumnya selanjutnya mengisi berbagai data yang diminta pada aplikasi (OSS) agar nantinya bisa mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menyebutkan bahwa pelayanan

terpadu satu pintu (selanjutnya disebut PTSP) dimulai dari tahap penerapan pintu layanan hingga tahap penyelesaian produk layanan. Layanan terintegrasi dalam satu proses. Prinsip PTSP dalam Perpres tersebut adalah prinsip integrasi, ekonomi, koordinasi, desentralisasi atau pendelegasian, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan sistem pelayanan di Kota Panjang Padang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Panjang merupakan organisasi yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang Panjang No. 20/2010, yang melibatkan pembentukan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Menyeluruh di Kota Padang Panjang dan berdasarkan Peraturan Walikota No. 46 Padang Panjang tahun 2010. Tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Padang Panjang adalah mengkoordinasikan dan mengelola pelayanan administrasi di kawasan perizinan dan non izin secara terintegrasi berdasarkan prinsip koordinasi keselamatan dan kepastian yang komprehensif. Melayani masyarakat di bidang investasi berlisensi dan tidak berlisensi. Menentukan biaya dan akuntabilitas dalam jangka waktu tertentu dan mempersingkat jalur birokrasi sehingga diharapkan memberikan motivasi bagi para investor dan meningkatkan kenyamanan nantinya. Organisasi layanan khusus yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan perizinan yang terkait langsung dengan masyarakat. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui online,

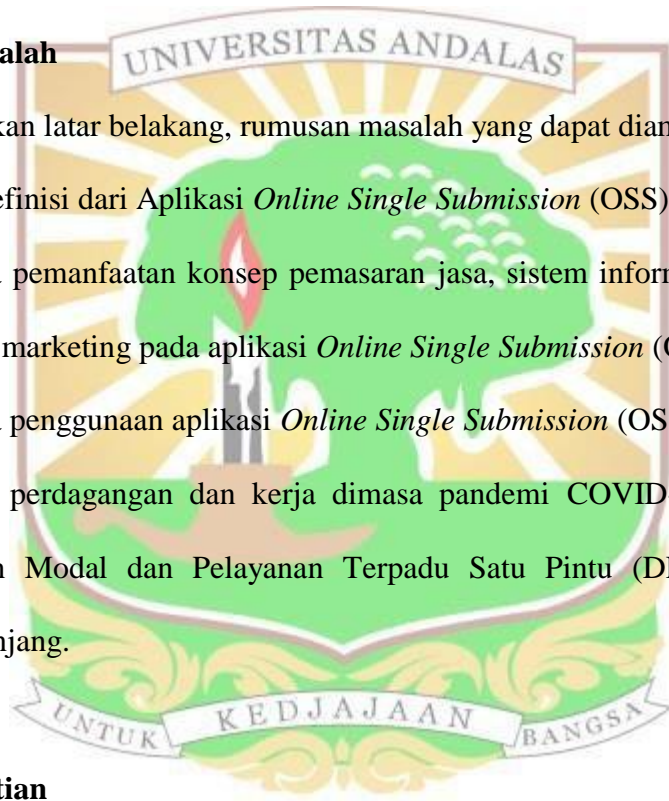
apalagi dengan kondisi pandemi seperti sekarang maka akan sangat membantu pihak yang ingin mengurus perizinan dan akan mempermudah mereka tentunya.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah di uraikan pada latar belakang di atas, maka penulis akan mengangkat topik penelitian dengan judul **“Penggunaan Aplikasi Online Single Submission (OSS) Sebagai Akses Izin Usaha Perdagangan Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang”**.

### 1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Jelaskan definisi dari Aplikasi *Online Single Submission* (OSS).
2. Bagaimana pemanfaatan konsep pemasaran jasa, sistem informasi pemasaran, dan digital marketing pada aplikasi *Online Single Submission* (OSS).
3. Bagaimana penggunaan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai akses izin usaha perdagangan dan kerja dimasa pandemi COVID-19 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang.



### 1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan magang yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui Penggunaan Aplikasi Online Single Submission (OSS) Sebagai Akses Izin Usaha Perdagangan Di Masa Pandemi



COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah manfaat praktis dan manfaat teoritis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai sumber informasi kepada para pembaca maupun calon pengguna layanan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang ketika mengurus izin usaha dan kerja dengan instansi terkait. Sementara itu bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Saru Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik.

##### 2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pada bidang manajemen pemasaran. Melalui kegiatan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan konsep khususnya dalam manajemen pemasaran yang berkaitan dengan digital marketing. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperlihatkan bagaimana Penggunaan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) oleh para pengguna maupun calon

pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Terhadap Izin Usaha dan Kerja di Kota Padang Panjang.

### **1.5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan melalui metode observasi lapangan selama 40 hari kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang yaitu metode observasi lapangan. Metode observasi ini nantinya akan penulis laksanakan dengan cara mengumpulkan informasi dan data melalui peninjauan langsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang. Nantinya melalui wawancara dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang penulis akan mengumpulkan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk mengetahui Penggunaan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai akses layanan bagi para pengguna maupun calon pengguna untuk mengurus izin usaha dan kerja.

### **1.6. Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan di Jl. Sutan Shahrir No. 150, Silaiang Bawah, Kec. Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Sumatera Barat, selama 40 hari waktu kerja.

### **1.7. Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan pada kegiatan magang yang dilakukan penulis nantinya akan berfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang.

## **1.8.Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terbagi atas manfaat praktis dan manfaat teoritis, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II ini membahas tentang konsep dan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori ini sebagai dasar pemikiran pada penulisan penelitian dengan sudut pandang konseptual berdasarkan topik atau judul yang akan dibahas oleh penulis.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab III ini akan membahas tentang gambaran umum mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang mulai dari sejarah berdiri, visi dan misi, tujuan dan kegiatan yang dilaksanakan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini akan membahas mengenai bagaimana manfaat yang dihasilkan oleh aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai Akses Izin Usaha dan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang agar memudahkan pelayanan bagi para pengguna maupun calon pengguna aplikasi tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab V ini akan berisikan kesimpulan dan saran dari penulis dari hasil kegiatan magang yang dilakukan. Tentunya kesimpulan dan saran ini akan diberikan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang sehingga memberikan manfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

