

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sistem OSS merupakan salah satu layanan yang diluncurkan oleh Kementerian Investasi/BKPM pada tahun 2021. Sistem OSS yang memiliki nama panjang *System Online Single Submission* atau Sistem Layanan Online Izin Usaha ini bertujuan untuk memudahkan permohonan perizinan usaha. Bagi para investor yang sudah memenuhi persyaratan dasar untuk mendirikan badan usaha di Indonesia, dapat langsung mengisi pengajuan permohonan di sistem OSS. Sistem OSS ini mencakup badan usaha milik swasta dan juga milik negara. Sebagai izin pengajuan usaha berbasis *online*, Sistem OSS memiliki segala informasi dan panduan yang dapat diakses dari website. Dalam website sudah diberikan panduan bagaimana tata cara pengajuan izin usaha. Karena pada dasarnya setiap pendirian usaha memerlukan izin resmi dari Kementerian Investasi/BKPM supaya dapat mencatatkan namanya kedalam kantor pajak.

Menurut Laurence Barton (1993), Krisis adalah peristiwa besar dan tak terduga yang berpotensi berdampak negatif baik bagi bisnis maupun publik. Peristiwa ini dapat menyebabkan kerusakan signifikan pada organisasi, karyawannya, produk dan layanan yang dihasilkannya, posisi keuangannya, dan reputasinya. Penyebab krisis dalam suatu organisasi/perusahaan dapat bersumber dari internal maupun eksternal. Krisis internal sering muncul karena sistem manajemen organisasi yang buruk, konflik kepentingan internal (karyawan dan karyawan, karyawan dan manajer, manajer dan pemilik, dll). Pada saat yang sama, krisis eksternal muncul karena konflik antara organisasi dan objeknya (kegagalan produk, masalah lingkungan, layanan yang buruk, kesalahan manusia, dan lain-lain).

Citra merupakan cerminan dari identitas suatu organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi atau bisnis dapat memiliki citra yang berbeda di mata audiens

yang berbeda. Citra perusahaan yang baik bertujuan agar bisnis dapat bertahan dan penciptanya terus mengeluarkan kreativitasnya dan membawa manfaat yang lebih signifikan bagi orang lain (Kasali, 2003). Citra sangat mempengaruhi nilai perusahaan/instansi dimata masyarakat. Dan tidak jarang banyak perusahaan bangkrut karena citra yang buruk. Namun banyak juga perusahaan yang berhasil bangkit dari krisis citra yang melanda. Misalnya saja PT KAI yang berhasil selamat dari krisis citra, dahulu kereta api dianggap sebagai moda transportasi yang sering terlambat dan kurang dapat diandalkan. Berbeda dengan PT KAI yang kita temui saat ini jauh dari kata terlambat. Mereka berhasil mengembalikan citra kereta api yang sudah buruk dengan memperbaiki manajemen mereka dan melakukan promosi serta mengajak masyarakat untuk kembali menggunakan kereta api sebagai moda transportasi andalan.

Masalah dalam penelitian ini diakibatkan kurangnya kepuasan dari sistem OSS milik Kementerian Investasi/BKPM yang berguna untuk memudahkan para calon investor dalam mengurus perizinan usaha. Peneliti dalam penelitian ini hendak melakukan penelitian yang berakaitan dengan kinerja humas Kementerian Investasi terkait citra negatif yang berkembang dimasyarakat karena sistem OSS yang belum sepenuhnya memuaskan para penggunanya. Karena di Kementerian Investasi humas menjadi salah satu ujung tombak perusahaan dalam mengkomunikasikan kegiatan dan berbagai aktivitas dari perusahaan. Peneliti juga akan memberikan masukan dan kritik kepada instansi terkait guna perbaikan kedepannya agar semakin memuaskan para pengguna sistem OSS tersebut. Karena banyaknya komentar di instagram @bkpm_id yang berisi kritikan kepada sistem OSS inilah yang membuat peneliti tertarik untuk membongkar bagaimana peran humas mengatasi masalah yang ada

Guna memperoleh sumber informasi, peneliti akan melakukan sesi tanya jawab dengan staff humas dan IT di Kementerian Investasi guna menggali informasi lebih dalam. Pengolahan data akan dilakukan setelah semua data yang diperoleh disatukan dan dilakukan pencocokan data. Dalam wawancara, peneliti akan lebih menekankan kepada bagian kehumasan terkait tema penelitian. Dan untuk wawancara dengan tim IT juga akan dilakukan namun untuk penyajian hasil wawancara akan dibuat lebih ringkas karena fokus pada penelitian ini adalah kepada humas Kementerian Investasi.

Penelitian ini perlu dilakukan sebagai sarana evaluasi bagi instansi terkait maupun bagi peneliti sendiri. Karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan umpan balik dari manusia lain dalam menilai pekerjaannya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan efek positif untuk semua pihak termasuk para pengguna. Dengan adanya umpan balik kepada perusahaan, perusahaan dapat menentukan langkah preventif untuk mengulangi kejadian yang serupa.

Tidak ada gading yang tak retak, peluncuran sistem OSS ini belum berjalan dengan lancar. Berbagai macam masalah masih terdapat pada sistem ini seperti *error*, susah *log in*, dan proses transisi yang tidak berlangsung dengan baik. Sehingga menjadikan sistem OSS ini mendapat kritikan dari berbagai penggunanya. Bahkan sampai saat ini sistem OSS sudah menjadi suatu halangan bagi para pengusaha yang seharusnya dimudahkan pengurusan izin usaha dengan sistem OSS, malah menjadi hambatan dikarenakan banyak masalah yang terdapat pada sistem OSS. Dibutuhkan perbaikan yang menyeluruh bagi sistem ini untuk dapat berfungsi sebagaimana harusnya.



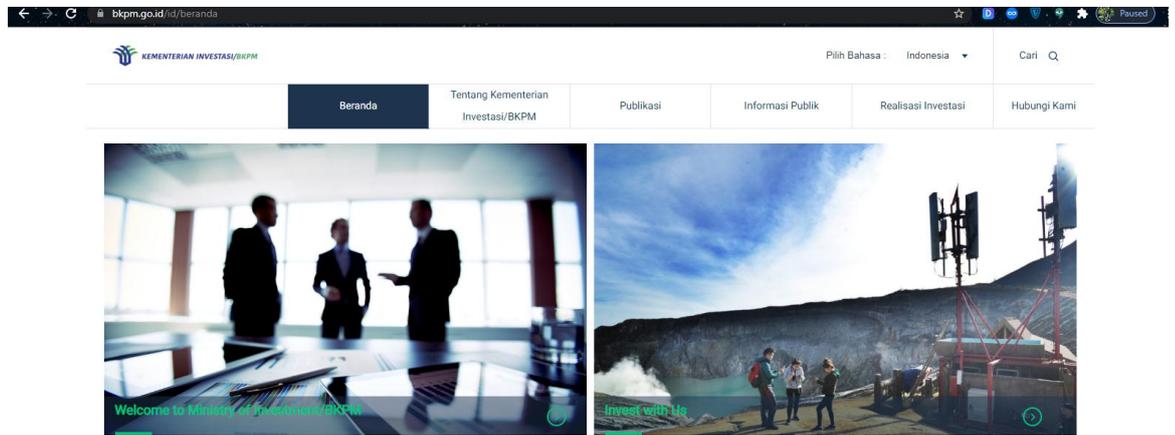
Gambar 1.1 Komentar Negatif Pada Instagram BKPM

Sumber : instagram @bkpm_id (diakses pada 22/11/21, pukul 14:33)

Gambar 1.2 menampilkan contoh dari komentar-komentar negatif yang dilontarkan dari masyarakat terkait OSS yang belum memenuhi ekspektasi dari para penggunanya.

Era modern telah memasuki babak baru semenjak satu dekade terakhir. Teknologi sudah berkembang sangat pesat, suka tidak suka kita harus mengikuti perkembangan teknologi yang sudah semakin canggih. Manusia pada dasarnya hidup sebagai roda utama penggerak kehidupan, manusia sendiri yang menentukan akan seperti apa kedepannya. Begitu pula pada bidang usaha, dengan adanya teknologi semakin memudahkan manusia untuk melakukan usaha dan menghasilkan. Dengan anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa manusia berhasil menciptakan suatu terobosan baru berbasis teknologi dibidang usaha. Didukung dengan upaya pemerintah untuk

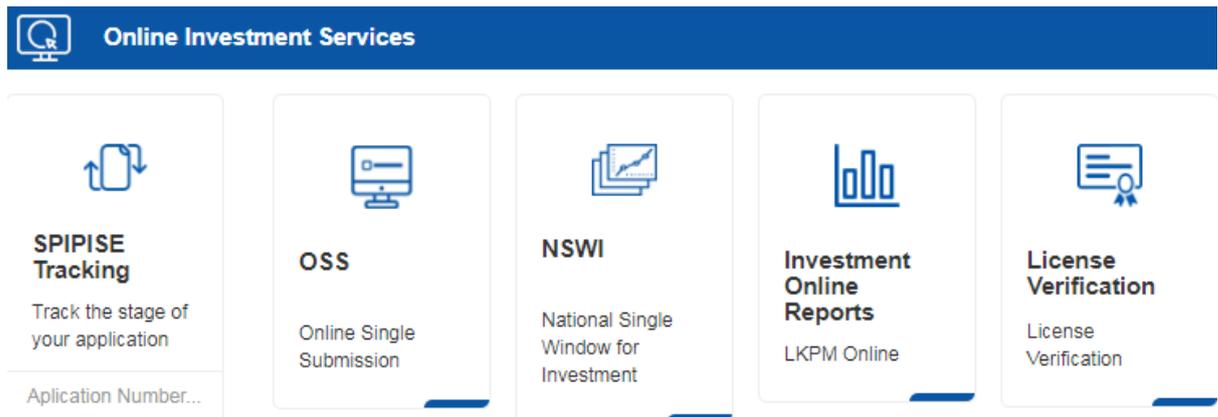
melakukan reformasi struktural dalam kemudahan berusaha. Salah satunya adalah dengan meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS).



Gambar 1.2 Tampilan Web BKPM

Sumber : <https://www.bkpm.go.id/id/beranda> (diakses pada 22/11/21, pukul 09:56)

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak para investor yang ingin menanamkan modalnya di Indonesia. Oleh karenanya diperlukan suatu solusi yang dapat mengakomodasi seluruh proses yang berlangsung agar mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan. Seperti pada gambar dibawah ini, adalah contoh dari beberapa Layanan Investasi Online yang diluncurkan oleh Kementerian Investasi pada websitenya. Salah satunya adalah sistem OSS yang akan dibahas pada bab selanjutnya. Seluruh layanan investasi online ini dibuat semata-mata untuk meningkatkan mutu dan layanan dari kementerian investasi.



Gambar 1.3 Beberapa Instrumen Online BKPM

Sumber : <https://www.bkpm.go.id/id/beranda> (diakses pada 22/11/21, pukul 10:32)

Gambar 1.3 Menampilkan menu utama pada OSS. Ketika membuka OSS awalnya akan menyajikan beberapa pilihan layanan yang tersedia.



Gambar 1.4 Tampilan Depan OSS

sumber : <https://oss.go.id/> (diakses pada 22/11/21, pukul 10:16)

Ketika membuka website OSS, akan muncul tampilan dengan foto Bapak Bahlil Lahadalia seperti pada gambar 1.4 diatas. Dibawahnya terdapat panduan OSS yang merupakan cara menggunakan OSS .

Sistem OSS ini sendiri diluncurkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal atau Kementerian Investasi pada tanggal 8 Juli 2018 dan aturan pelaksanaannya diatur dalam PP No.24 Tahun 2018 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Harapannya dengan adanya sistem OSS ini akan memudahkan pelaku usaha untuk memulai berinvestasi dengan cara meluncurkan aplikasi perizinan online tersebut. Dengan sistem OSS ini pelaku usaha tidak perlu mendatangi berbagai kementerian dan organisasi perangkat daerah pada pemerintah untuk mengurus perizinan usaha.

Investasi adalah penempatan sejumlah dana dengan harapan dapat memelihara, menaikkan nilai atau memberikan keuntungan (Sutha, 2000). Investasi sendiri dapat dibedakan menjadi investasi jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Husnan dalam Anoraga dan Pakarti (2006) mendefinisikan investasi sebagai penggunaan uang dengan maksud memperoleh penghasilan. Investasi merupakan penanaman modal di dalam perusahaan, dengan tujuan agar kekayaan suatu korporasi atau perusahaan bertambah. Investasi juga didefinisikan sebagai barang-barang yang dibeli oleh individu ataupun perusahaan untuk menambah persediaan modal mereka (Mankiw, 2000).

Kementerian Investasi atau BKPM perlu memikirkan cara bagaimana setelah sistem OSS diperbaiki, kesan bahwa sistem OSS itu susah dan ribet dapat dihilangkan. Sehingga para pengusaha dan investor kembali tertarik untuk menggunakan sistem OSS dalam perizinan. Dibutuhkan seorang humas yang dapat memperbaiki citra buruk dari sistem OSS ini sendiri. Bagaimana cara menyampaikan suatu hal agar sampai dengan baik oleh pendengar merupakan salah satu tugas humas didalam cara berkomunikasi. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan sebuah penelitian untuk memikirkan langkah yang tepat guna menangani krisis citra sistem OSS yang terjadi. Dengan mengedepankan teknik-teknik kehumasan diharapkan krisis yang terjadi dapat mulai berkurang dan masyarakat merasa puas dengan sistem OSS yang sudah diperbaiki.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dipaparkan identifikasi masalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana humas Kementerian Investasi menanggulangi citra negatif yang berkembang karena sistem OSS yang belum sepenuhnya memuaskan?
- b) Bagaimana asal mula terjadinya krisis dan apa yang menyebabkan terjadinya krisis tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui bagaimana humas Kementerian Investasi menanggulangi citra negatif yang berkembang karena sistem OSS yang belum sepenuhnya memuaskan.
- b) Untuk mengetahui asal mula terjadinya krisis dan menentukan penyebab terjadinya krisis yang terjadi.

1.4. Kegunaan Penelitian

a) Aspek Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah menjadi bahan penelitian selanjutnya bagi para peneliti lain dan diri sendiri. Serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang cara kerja humas secara langsung dilapangan

b) Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Badan Koordinasi Penanaman Modal serta menjadi wahana atau sarana untuk mengetahui dan cara mengatasi permasalahan yang ada pada sistem OSS mereka. Dengan harapan menjadi bahan evaluasi bagi Badan Koordinasi Penanaman Modal.

1.5.Lokasi dan waktu penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Pada lokasi penelitian ini, peneliti melakukan penelitian secara offline dengan cara wawancara kepada salah satu staff humas Kementerian Investasi/BKPM dengan berbagai pertanyaan mengenai sistem OSS

1.6.2 Waktu Penelitian

No	Tahapan	2021											
		Oktober			November			Desember					
1	Mencari judul, topik dan persiapan lainnya												
2	Memulai BAB I, BAB II, BAB III												
3	Pendaftaran <i>Desk Evaluation</i>												
4	Mencari dan pengumpulan data untuk pembahasan												
5	Pengolahan data dan analisis												
6	Pendaftaran sidang skripsi												
7	Sidang skripsi												
8	Revisi skripsi												