

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan primer masyarakat di Indonesia pada saat ini sudah semakin bertambah dan mengikuti perkembangan zaman, persaingan dalam bidang usaha pun kian gencar dan konsumen semakin meningkat tiap tahunnya. Perusahaan yang mampu bersaing di masyarakat adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dalam memilih barang dan jasa yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang, dan jasa yang dibelinya. Dalam membeli suatu produk atau jasa, para konsumen akan memilih suatu produk atau jasa yang memiliki standar mutu yang baik. Standar mutu yang baik tersebut sering diukur dengan ada atau tidaknya perizinan usaha. Dalam ISO 9001:2015 dijelaskan bahwa perusahaan harus memiliki sistem untuk memastikan produk atau pelayanan dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan terkait produk.

Perizinan usaha adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Karena syarat utama untuk dapat mendirikan usaha adalah mendapatkan pengakuan dari regulator atau pemerintah. Dari segi kepastian hukum, dengan memiliki izin usaha maka perusahaan akan mendapatkan jaminan dari badan hukum yang berwenang jika terjadi hal yang merugikan perusahaan. Selain itu, jika mengurus izin usaha maka kredibilitas perusahaan akan meningkat. (Purnaningtyas, 2020)

Pada pertengahan Juli 2018, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian telah meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang dibuat pemerintah untuk mempermudah pelaku bisnis

untuk mengurus perizinan usahanya. Pengaturan mengenai OSS ada berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP 24/2018). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati atau walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Pada saat ini, pelayanan perizinan OSS ini berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

(DPMPTSP Kabupaten Madiun, 2020) *Online Single Submission* (OSS) digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Berbentuk badan usaha maupun perorangan.
2. Usaha mikro, kecil, menengah, maupun besar.
3. Usaha perorangan atau badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum OSS berlaku efektif.
4. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun usaha yang terdapat komposisi modal asing.

Online Single Submission (OSS) adalah sistem yang telah terintegrasi dengan sistem-sistem perizinan dari lembaga pemerintahan seperti sistem Administrasi Hukum Umum (AHU), Direktorat Jenderal Pajak untuk pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), administrasi kependudukan, dan sistem perizinan lainnya.

Jadi, perizinan ini sangat penting dan dibutuhkan untuk pelaku usaha yang membutuhkan standar, sertifikat, atau lisensi tertentu. Misalnya untuk sebuah usaha minuman maka memerlukan izin edar dari BPOM.

Sistem OSS dibuat pemerintah untuk mengurangi masalah birokrasi atas pengurusan perizinan yang berbelit-belit dan menyita banyak waktu. Namun, dengan adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) tersebut masih banyak ditemukan masalah yaitu banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum bisa mengoperasikan sistem *Online Single Submission* (OSS) sendiri. Sebagian besar pelaku usaha selalu bingung cara mendaftar dan melakukan kesalahan dalam pengisian data di sistem *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan perhitungan bulan Januari 2020, sekitar 46 UMKM dari Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun sudah mendaftarkan usahanya melalui *Online Single Submission* (OSS) untuk memperoleh perizinan usaha. Sebanyak 46 UMKM ini mengurus langsung perizinan usaha tersebut melalui DPMPTSP. DPMPTSP Kabupaten Madiun dijadikan rujukan oleh kabupaten dan kota lain di daerah sekitar karena telah memiliki Mall Pelayanan Publik dan melakukan pelayanan pendampingan dalam pembuatan izin usaha. Dengan adanya pelayanan pendampingan oleh DPMPTSP, maka diharapkan dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan DPMPTSP sudah baik dalam artian dapat menyelesaikan permasalahan pelaku UMKM dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) dan mengetahui respon pelaku UMKM atas fasilitas yang ada di DPMPTSP Kabupaten Madiun. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelaku UMKM akan meningkat, sehingga investasi kepada wilayah juga terjadi peningkatan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul laporan Tugas Akhir ini adalah, **“Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Guna mencapai hasil penelitian yang mengusung judul “Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur”. Maka berikut rumusan masalah yang dapat diambil :

1. Bagaimana Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan jasa dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Menerapkan apa saja yang sudah dipelajari selama berkuliah di Manajemen Pemasaran.
2. Memperoleh pengalaman kerja dan mengetahui bagaimana penerapan pelayanan jasa di instansi pemerintah.

3. Sebagai prasarat kelulusan D-III Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga

1.4.2 Manfaat Bagi Instansi

1. Mengetahui sejauh apa pelayanan yang sudah diberikan instansi pemerintah kepada pelaku bisnis.
2. Dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas instansi pemerintah.
3. Dapat mengetahui besarnya pengaruh yang didapatkan setelah penerapan pelayanan jasa.

1.4.3 Manfaat Bagi Fakultas dan Universitas Airlangga

1. Sarana menunjukkan kualitas SDM (mahasiswa) Universitas Airlangga kepada instansi pemerintah.
2. Sebagai tolak ukur sejauh mana mahasiswa Manajemen Pemasaran memahami apa yang sudah dipelajari selama kuliah.
3. Menjalin kerjasama antara pihak kampus dengan pihak instansi pemerintah.

1.4.4 Manfaat Bagi Pembaca

1. Sebagai referensi untuk mahasiswa selanjutnya yang akan mengerjakan Tugas Akhir.
2. Memberikan tambahan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Jasa.
3. Mengetahui bagaimana penerapan Pelayanan Jasa dalam suatu instansi pemerintah.

1.5 Jadwal Tugas Akhir

1.5.1 Subjek Penulisan Tugas Akhir

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Fakultas : Vokasi

Universitas : Universitas Airlangga Surabaya

Judul : Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur.

1.5.2 Objek Penulisan Tugas Akhir

Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Alamat : Jl. Aloon-Aloon Utara No. 04 Madiun, Jawa Timur

Tanggal : 03 Februari 2020 – 31 Maret 2020

1.5.3 Jadwal Penulisan Tugas Akhir

Berikut merupakan jadwal penulisan tugas akhir yang penulis rencanakan agar lebih terorganisir dengan baik.

Tabel 1.1
Jadwal Penulisan Tugas Akhir

No	Aktivitas	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	PKL di DPMPTSP Kab. Madiun																				
2.	Pemilihan Dosen Pembimbing																				
3.	Menentukan Judul TA																				
4.	Pengerjaan Tugas Akhir																				
5.	Bimbingan TA Dengan Dosen Pembimbing																				
6.	Sidang Tugas Akhir																				