

**PENGARUH SOSIALISASI SISTEM I-BOSS TERHADAP EFEKTIVITAS  
PENGUNAAN I-BOSS PADA BAGIAN DIREKTORAT PELAYANAN  
LALU LINTAS BARANG DAN PENANAMAN MODAL BP BATAM**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program S1  
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**NOR ASHIKIN**

**NIM. 2020/20042034**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS Terhadap Efektivitas  
Penggunaan I-BOSS Pada Bagian Direktorat Pelayanan  
Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam

Nama : Nor Ashikin

NIM/TM : 20042034/2020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

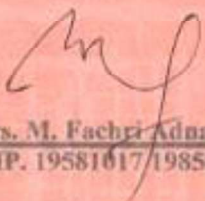
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 24 Juli 2024

Disetujui Oleh

**Pembimbing,**

  
Prof. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D  
NIP. 19581017/198503 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**


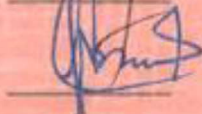

Dinyatakan LULUS setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Departemen Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang  
Pada hari Rabu, 24 Juli 2024 Pukul 14.00 – 15.00 WIB

**Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS Terhadap Efektivitas Penggunaan I-BOSS Pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam**

Nama : Nor Ashikin  
NIM/TM : 20042034/2020  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

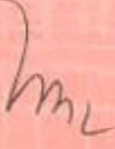
Padang, 24 Juli 2024

**Tim Penguji**

|            | Nama                                   | Tanda Tangan  |
|------------|--|---|
| 1. Ketua   | Prof. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D |  |
| 2. Anggota | Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D        |  |
| 3. Anggota | Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si       |  |

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP



  
Alryva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D  
NIP. 19660411 199003 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nor Ashikin

NIM/TM : 20042034/2020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS Terhadap Efektivitas Penggunaan I-BOSS Pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam"** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, maka sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Juli 2024

Saya yang menyatakan,



Nor Ashikin  
20042034

## ABSTRAK

**Nor Ashikin** : **Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS terhadap Efektivitas Penggunaan I-BOSS pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam**

**Pembimbing** : Prof. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh sosialisasi sistem terhadap efektivitas penggunaan sistem I-BOSS pada bagian Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kausalitas. Variabel penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu sosialisasi sistem I-BOSS (X) sedangkan variabel terikat yaitu efektivitas penggunaan I-BOSS (Y). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat sebagai pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan. Total sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang diberikan dengan menggunakan pengukuran skala *likert*. Analisis penelitian ini menggunakan metode regresi linear sederhana dengan menggunakan *Software SPSS versi 20.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sosialisasi sistem I-BOSS (X) terhadap efektivitas penggunaan I-BOSS (Y) pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

**Kata Kunci : Sosialisasi, Efektivitas , Sistem I-BOSS**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan semesta alam atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah dan inayah-Nya. Dan tidak lupa pula kita ucapkan salam dan sholawat kepada baginda Rasulullah yakni Nabi Muhammad SAW, dengan hantaran kata “*Allahumma sholli’ala sayyidina Muhammad, wa’alaali sayyidina Muhammad*” dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS Terhadap Efektivitas Penggunaan I-BOSS Pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam**” Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk penulisa pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T.,M.T. selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, APA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang, sekaligus selaku Dosen Penguji I.

4. Bapak Prof. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran perbaikan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibuk staff pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
7. Staff karyawan dan karyawan keputakaan dan Staff Administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara dan Staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Surya Kurniawan Suhairi selaku Direktur Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal beserta karyawan Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam yang telah banyak membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh masyarakat sebagai pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan yang telah bersedia membantu menjadi responden penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Iwan dan Ibunda Yusni. Beliau sangat berjasa dan berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, terimakasih selalu memberikan dukungan dan berjuang dalam penyelesaian program studi penulis walau sempat menolak penulis untuk melanjutkan studi sarjana namun akhirnya mengizinkannya. Beliau memang hanya

seseorang yang tidak tamat SD yang tidak merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan tetapi beliau mampu mendidik, menemani proses dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan program studi sampai memperoleh gelar sarjana. Terima kasih karena sudah mendengarkan keluh kesah penulis hingga dapat bertahan hingga sekarang dan menemani proses yang membuat penulis bangkit agar menjadi orang yang lebih kuat kedepannya.

11. Kepada seluruh teman-teman penulis jurusan Ilmu Administrasi Negara yang tidak disebutkan satu persatu, terima kasih sudah memberikan motivasi, dukungan dan berteman baik dengan penulis dalam proses penyelesaian program studi.

Penulis sadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran yang relevan dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya. *“Hasbunallah wanikmal wakil nikmal maula wanikman nasir”*. Penulis akhiri dengan pengucapan *Alhamdulillah* dan ditutup dengan kata *Wassalamu’alaikum Wr. Wb.*

Padang, 22 Mei 2024

**Nor Ashikin**



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>      | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>    | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>    |
| A.Latar belakang.....                         | 1           |
| B.Identifikasi Masalah .....                  | 16          |
| C.Batasan Masalah.....                        | 17          |
| D.Rumusan Masalah .....                       | 17          |
| E. Tujuan Penelitian .....                    | 17          |
| F. Manfaat Penelitian .....                   | 17          |
| <b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>      | <b>19</b>   |
| A.Kajian Teoritis.....                        | 19          |
| 1.Efektivitas.....                            | 19          |
| 2.Sosialisasi .....                           | 31          |
| 3.I-BOSS Batam.....                           | 41          |
| B.Kajian Penelitian yang Relevan .....        | 47          |
| C.Kerangka Konseptual .....                   | 53          |
| D.Hipotesis.....                              | 53          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>55</b>   |
| A.Jenis Penelitian.....                       | 55          |
| B.Lokasi Penelitian.....                      | 55          |
| C.Definisi Operasional Variabel.....          | 56          |
| D.Jenis dan Sumber Data .....                 | 57          |

|   |            |
|---|------------|
| E. Populasi .....                         | 58         |
| F. Sampel.....                            | 58         |
| G. Teknik dan Alat Pengumpulan data ..... | 60         |
| H. Instrumen Penelitian.....              | 61         |
| I. Uji Instrumen Penelitian .....         | 64         |
| J. Teknik Analisis Data.....              | 68         |
| <b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>72</b>  |
| A. Temuan Umum.....                       | 72         |
| B. Temuan Khusus.....                     | 80         |
| 1. Analisis Statistik .....               | 80         |
| 2. Interpretasi Analisis Kuantitatif..... | 90         |
| C. Pembahasan .....                       | 92         |
| D. Keterbatasan Penelitian.....           | 108        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                 | <b>109</b> |
| A. Kesimpulan .....                       | 109        |
| B. Saran.....                             | 109        |
| <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>           | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                      | <b>117</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Sosialisasi Sistem I-BOSS oleh BP Batam .....                           | 11 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....  | 62 |
| Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Sosialisasi .....                                | 65 |
| Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Efektivitas .....                                | 66 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Reabilitas Variabel Sosialisasi .....                         | 68 |
| Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Efektivitas .....                         | 68 |
| Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Umur .....                                 | 75 |
| Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 76 |
| Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jabatan .....                              | 77 |
| Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                  | 78 |
| Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pengguna .....                       | 79 |
| Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kegiatan .....                       | 79 |
| Tabel 4. 7 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....                                  | 81 |
| Tabel 4. 8 Uji Linearitas .....  | 82 |
| Tabel 4. 9 Uji Heterokedastisitas .....  | 85 |
| Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi .....   | 86 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sosialisasi terhadap Efektivitas ..... | 86 |
| Tabel 4. 12 Anova .....  | 88 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji T Variabel Sosialisasi Terhadap Efektivitas .....            | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Tampilan Website iboss.go.id .....                                | 4  |
| Gambar 1. 2 Sosialisasi tentang LKPM dan penggunaan sistem I-BOSS .....       | 11 |
| Gambar 1. 3 Sosialisasi yang dihadiri oleh pelaku usaha .....                 | 12 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....   | 53 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Direktorat Lalin.....                         | 74 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas X terhadap Y .....                           | 80 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Variabel X Terhadap Y .....         | 83 |
| Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas Pengaruh Variabel X Terhadap Y ..... | 84 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....   | 117 |
| Lampiran 2 Surat Balasan .....          | 118 |
| Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian ..... | 119 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data.....           | 122 |
| Lampiran 5 Hasil Profil Responden.....  | 131 |
| Lampiran 6 Syntax.....                  | 132 |
| Lampiran 7 Hasil Penelitian.....        | 133 |
| Lampiran 8 Dokumentasi.....             | 142 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Seiring dengan semakin berkembangnya kota Batam sebagai salah satu wilayah Industri dan Perdagangan yang sangat strategis, membuat Kota Batam menjadi salah satu wilayah yang banyak diminati oleh para Investor baik dalam maupun luar negeri.

Hal ini yang mendorong perubahan status di wilayah Batam menjadi kawasan *Free Trade Zone* (FTZ) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas.

Mengingat hal tersebut di atas, penting kiranya sebuah media informasi dan promosi kepada seluruh media informasi dan promosi kepada seluruh lapisan masyarakat terutama para pelaku bisnis, serta Investor luar dan dalam negeri, yang memuat berbagai informasi tentang kemajuan pembangunan dan pengembangan Kota Batam yang telah dicapai selama ini. Selain itu juga memuat informasi mengenai prospek dan peluang investasi `apa saja yang ada di Kota Batam.

Dengan berbagai fasilitas yang unggul dan peluang dalam berinvestasi di Kota Batam maka hal tersebut harus didukung dengan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat ataupun pengusaha dalam memberikan atau menerbitkan perizinan sebagai legalitas suatu perusahaan atau perorangan dalam mengembangkan usahanya di daerah Kota Batam.

Berbicara mengenai wewenang penerbitan perizinan di Kota Batam maka kepengurusan perizinan tidak hanya dinaungi oleh Pemerintah Kota Batam melainkan juga Badan Pengusahaan Batam yang memiliki tanggung jawab terhadap kepengurusan perizinan melalui Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara *elektronik* menjelaskan terkait perizinan berusaha diwajibkan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah sedari pendaftaran perizinan sampai pada penerbitan izin melalui sistem OSS. *Online Single Submission* berbasis risiko dapat memberikan pelayanan kepada dua kelompok yaitu Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dan Non Usaha Mikro dan Kecil (Non UMK).

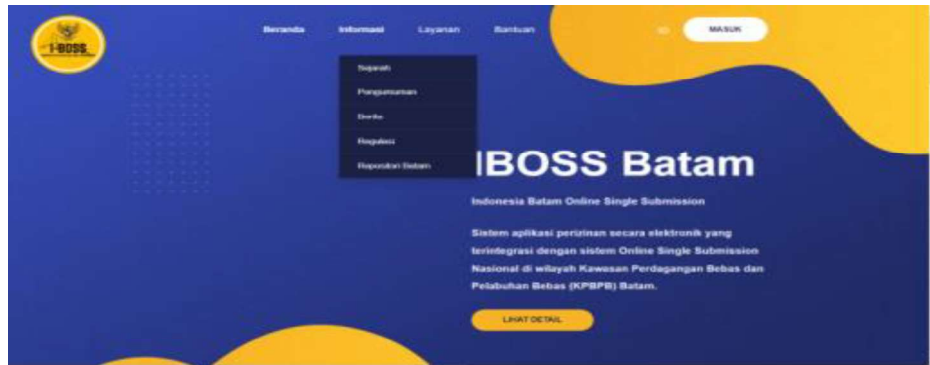
Penerapan sistem *Online Single Submission* juga diselenggarakan di Kota Batam yang menjadi wewenang BP Batam selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Khusus daerah Kota Batam, sistem OSS terintegrasi dengan *Indonesia Batam Online Single Submission* (I-BOSS) terkait penerbitan perizinan yang membutuhkan verifikasi oleh pihak BP Batam yang diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2021 berdasarkan Pasal 1 angka 1 PP ini adalah “Suatu kawasan yang berada dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terpisah dari daerah pabean sehingga bebas dari pengenaan bea masuk, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, dan cukai”.



*Indonesia Batam Online Single Submission* adalah sistem aplikasi perizinan secara elektronik yang terintegrasi dengan sistem *Online Single Submission* Nasional di wilayah Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Penerbitan perizinan yang telah terdaftar di OSS Nasional dan terintegrasi dengan I-BOSS Batam memerlukan verifikasi terlebih dahulu oleh pihak BP Batam, meliputi Perizinan Berusaha dan Perizinan Non-Berusaha. Sistem I-BOSS ini sendiri mulai diterapkan pada tahun 2015-sekarang. Sebelum diganti menjadi I-BOSS, sistem ini bernama Sistem Informasi Keluar Masuk Barang (SIKMB).

Dilansir dari laman [iboss.go.id](http://iboss.go.id), I-BOSS hadir dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Batam dengan menerapkan proses perizinan berbasis *online* dan terintegrasi dengan semua pemangku kepentingan sehingga proses perizinan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan transparan. Bagi perusahaan dagang, I-BOSS dapat menerbitkan IOK (Izin Operasional/Komersial) berdasarkan kuota barang konsumsi yang ditetapkan BP Batam dan telah terintegrasi dengan OSS nasional. Data-data yang akan disusun dalam sistem tersebut, mencakup jenis penanam modal (PMA/PMDN), nilai modal, negara asal penanam modal, jumlah tenaga kerja (WNI & WNA), jenis dan jumlah bahan baku & penolong, negara asal bahan baku & penolong.

**Gambar 1. 1 Tampilan Website iboss.go.id**



*Sumber: Badan Pengusahaan Batam*

Dalam proses perizinan melalui I-BOSS, pengusaha cukup membuat akun dengan *email*, dan mendaftarkan usahanya. Adapun berkas-berkas persyaratan cukup di-*upload* melalui *website* *iboss.go.id*. Cara ini lebih simpel dan mudah dibandingkan bila mengurus langsung ke Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

Waktu tunggu perizinan melalui I-BOSS cukup menunggu selama 24 jam, bila berkas persyaratan memenuhi, izin langsung dikirim ke *email* pendaftar atau *email* perusahaan. Bila memahami langkah ini, merupakan inovasi pelayanan yang mendukung tujuan BP Batam dalam pelayanan perizinan yang cepat dan mudah.

Namun, disamping kemudahan dan kecepatan yang diberikan sistem I-BOSS, terdapat masalah yakni masyarakat yang tidak paham dan mengerti terhadap kemajuan teknologi yang ada.

Bentuk pemanfaatan teknologi pada suatu organisasi pemerintahan secara tidak langsung akan berimplikasi pada perubahan sistem kerja organisasi tersebut yang semula manual menjadi *online*. Sebagaimana

diketahui bahwa I-BOSS sebagai bentuk perizinan berbasis elektronik ini merupakan bagian dari *e-government* di bidang pelayanan publik yang digalakan pemerintah dalam sektor perizinan. Diharapkan dengan adanya I-BOSS ini akan memberikan kepastian waktu, kepastian proses, dan kepastian biaya bagi pelaku usaha dalam mengajukan perizinan.

Terdapat beberapa kelebihan sistem I-BOSS dibanding jika dilakukan secara manual antara lain dari segi waktu lebih cepat dan efisien dalam pengurusannya untuk mendapatkan perizinan usaha. Demikian dari segi biaya lebih terjangkau dibanding cara manual dimana banyak menggunakan kertas serta jika terjadi kesalahan dalam pengisian data kertas hanya akan menumpuk kertas dan kertas tersebut tidak terpakai (Nisa & Adnan, 2019).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Ifan selaku pegawai mengatakan:

“Sistem I-BOSS ini diciptakan dari manual ke *elektronik* untuk mempermudah dan mempercepat pemrosesan karena jika manual hanya akan menumpuk kertas dan pengerjaannya sangat lama sehingga dari yang pemrosesan bisa 1 sampai 2 hari menjadi 7 hari baru selesai”.

Permasalahan dari sistem I-BOSS ini adalah belum terintegrasinya sistem I-BOSS ke sistem-sistem yang lain sehingga keterbatasannya Badan Pengusahaan Batam dalam memproses perizinan usaha. Bukti empiris menandakan masih berbelitnya perizinan di Kota Batam yang mengharuskan investor untuk mengurus perizinan usaha sehingga berdampak kepada waktu dan biaya yang lebih banyak. Selain itu, belum adanya prosedur atau petunjuk penyelenggaraan perizinan berbasis *online* ini sehingga banyak masyarakat yang belum paham dalam menjalankan program tersebut.

Pada tahun 2022, adanya kasus terkait sistem I-BOSS yaitu terjadinya *hack* sistem oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga bocornya data perizinan pelaku usaha. Salah satu karyawan di bagian Lalu Lintas Barang BP Batam yang mengurus perizinan pelaku usaha menyatakan kalau berkas *digital* mudah dimanipulasi atau diedit, seperti kasus pemalsuan dokumen perizinan usaha oleh pelaku usaha itu sendiri, di mana ia mengambil nama perusahaan orang lain dan mencantumkan kepemilikannya atas hak milik pribadi.

Dengan sistem I-BOSS dapat diketahui kepaluan antara kepemilikan dengan dokumen yang ada setelah terjadinya pengecekan oleh karyawan Badan Pengusahaan Batam sendiri. Perizinan tersebut dibekukan oleh Badan Pengusahaan Batam dengan perjanjian selebar kertas agar tidak mengulangi perbuatan itu lagi.

Dalam perjalanannya, ternyata program yang diharapkan sebagai jalan keluar kemudahan berinvestasi ini belum maksimal penerapannya bahkan justru dianggap menyulitkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan. Hal ini berdampak pada terhambatnya investasi. Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat khususnya pelaku usaha, agar dapat menghilangkan permasalahan tersebut di atas, maka pemerintah sudah seharusnya memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan perizinan.

Diharapkan dengan teknologi, Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, modern, dan transparan, serta mampu meningkatkan

produktivitas kerja pegawai. Namun, karena sistem berbasis *online*, sehingga sangat tergantung kepada sinyal *internet*. Bila sinyal *internet* terganggu maka sistem I-BOSS tidak bisa digunakan.

Sering terjadi server *down* ketika sedang berlangsungnya pemrosesan perizinan usaha baik dari pihak pelaku usaha maupun admin lalu lintas barang. Tak hanya itu, masih banyak *bug* atau *error* yang terjadi di dalamnya sistem dan fitur yang disediakan tidak lengkap dan di sistem sebelumnya saat menggunakan sistem I-BOSS untuk menginput data perizinan seperti mengurus akta perizinan masih dikerjakan secara manual, sedangkan saat ini sistemnya jauh lebih canggih.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu admin lalu lintas barang yaitu Bapak Roni mengatakan bahwa:

“Disini memang selalu terjadinya server *down* bahkan satu Kota Batam, karena banyaknya yang mengakses sistem *online single submission* di seluruh Indonesia. Hal ini menyebabkan penerbitan perizinan yang awalnya hanya cukup satu hari, menjadi tertunda selama empat sampai lima hari bahkan tujuh hari paling lama”.

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan I-BOSS yang dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam terhadap kota batam, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi program I-BOSS belum efektif sebagaimana diharapkan. Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam pun menjelaskan bahwa salah satu penyebabnya adalah masih belum maksimalnya peran BP Batam dalam memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai penggunaan

sistem I-BOSS dan masih tumpang tindihnya aturan yang ada di daerah juga menjadi faktor penghambat implementasi program ini.

Pelaku usaha yang terdiri dari masyarakat, instansi swasta dan pemerintahan di Kota Batam yang menjadi objek dalam penelitian ini secara umum memang belum memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem I-BOSS baik itu penggunaan I-BOSS, manfaat maupun tujuan program I-BOSS bagi pelaku usaha.

Beberapa kendala di antaranya masyarakat belum paham bagaimana cara menggunakan sistem I-BOSS dan tidak semua masyarakat mampu menggunakan teknologi yang ada sehingga terjadinya kesalahan dalam input data oleh pelaku usaha yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem I-BOSS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu Kepala Prasesi Perdagangan yaitu Bapak Afuan mengatakan bahwa:

“Rendahnya kesadaran akan pentingnya sistem perizinan usaha secara online para pelaku usaha industri memberikan dampak negatif yaitu adanya pajak yang besar terhadap barang yang masuk atau keluar dari kawasan batam sehingga merugikan pelaku usaha dan tidak adanya legalitas untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya. Selain itu, seharusnya para pelaku usaha yang menggunakan calo dalam mengurus perizinan usaha merekrut anak muda yang memahami teknologi sekarang sehingga memudahkan bagi pelaku usaha yang berada diluar kota atau luar negeri ketika mengurus perizinan usaha”.

Kenyataannya yang terjadi, masih banyak pelaku usaha yang belum merekrut anak muda sebagai calo dalam membantu mengurus perizinan usaha ketika pelaku usaha tersebut sedang berada di luar negeri. Akan tetapi, calo yang direkrut yaitu pada umumnya pegawai yang sudah berumur dan

minimnya pengetahuan dalam menggunakan teknologi modern dalam mengisi persyaratan yang diperlukan”.

Dengan adanya sistem I-BOSS segala proses perizinan akan menjadi lebih mudah karena sudah berbasis *online*, dapat menghindari pembayaran pajak dan bea cukai, serta dapat mengurus perizinan dimana saja dan kapan saja.

Faktor lain yang dapat mengatasi agar suatu sistem I-BOSS dapat berjalan secara efektif digunakan adalah sosialisasi mengenai sistem I-BOSS. Menurut Moschis & Churchill (dalam Dewi dan Supiati, 2020) mengatakan bahwa sosialisasi merupakan proses masyarakat mendapatkan pengetahuan, nilai dan keterampilan untuk mengikuti sebagai anggota dalam suatu organisasi. Sosialisasi sistem I-BOSS yang dilakukan adalah langkah yang dilakukan untuk mengenalkan sistem I-BOSS kepada pelaku usaha agar dapat dikenal dan dipelajari oleh masyarakat sehingga dapat diterima dan dimengerti maksud tujuan dari adanya sistem I-BOSS.

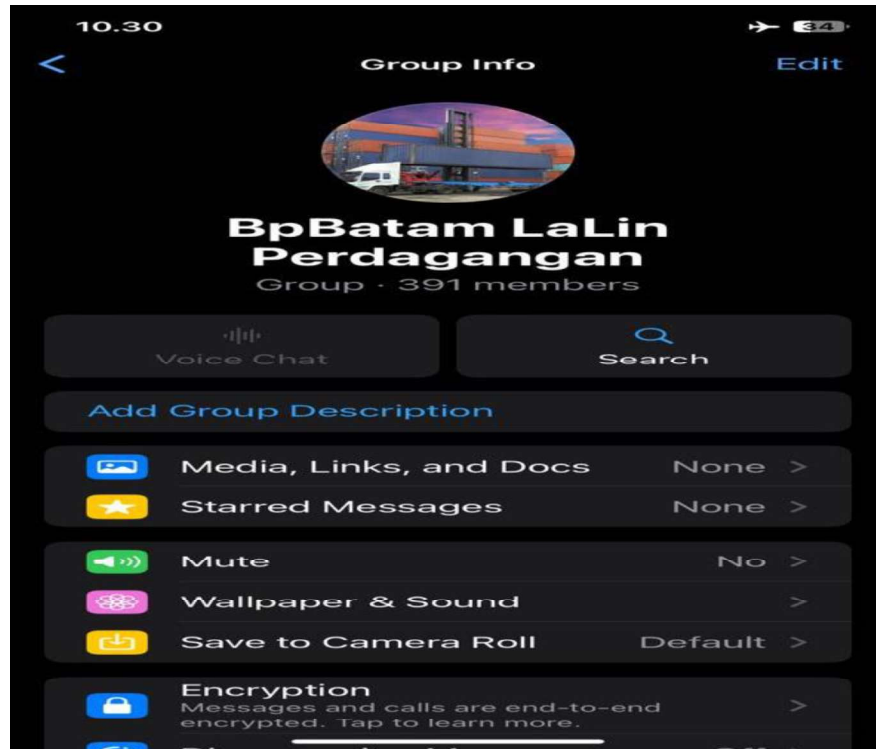
Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yaitu Bapak Dino, mengatakan bahwa:

“Sosialisasi ini bertujuan memberikan pengetahuan yang luas bagi pelaku usaha. Sosialisasi tersebut dilaksanakan karena adanya perubahan aturan yang lama ke aturan yang baru dan tadinya barang yang kena lartas (larangan dan batasan) tidak kena atau sebaliknya sehingga itu harus dilakukan pembaruan agar pelaku usaha mengerti dan memahami maksud aturan baru yang berlaku. Tahapan sosialisasi sistem I-BOSS ini dilakukan dengan cara mengundang para pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan untuk hadir rapat sosialisasi melalui undangan yang disebar di grup serta bagi yang tidak terdapat dalam *whatsapp grup*, maka akan dimunculkan undangan dalam pop up I-BOSS”.



Grup *whatsapp* sosialisasi sistem I-BOSS tersebut sebagai berikut:

Gambar 1.2 Grup *Whatsapp* Sosialisasi Sistem I-BOSS



*Sumber: Badan Pengusahaan Batam*

Berdasarkan fenomena yang ada, kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap program I-BOSS dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan belum optimal kepada pelaku usaha. Oleh karena itu, Kepala BP Batam dan Pemerintah Kota Batam terus berupaya untuk meningkatkan sosialisai sistem I-BOSS untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan, memperbaiki prosedur pengunggahan dokumen, sinkronisasi sistem aplikasi dengan pemerintah pusat dan daerah, dan juga demi menghindari penjualan dan pembelian barang secara legal ke luar Batam.

**Gambar 1. 2 Sosialisasi tentang LKPM dan penggunaan sistem I-BOSS**



*Sumber: Badan Pengusahaan Batam*

Berikut disajikan beberapa sosialisasi LKPM dan penggunaan sistem I-BOSS yang telah dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam pada table dibawah, antara lain:

**Tabel 1. 1 Sosialisasi Sistem I-BOSS oleh BP Batam**

| No | Nama Kegiatan   | Tema  | Jumlah Peserta | Keterangan   |
|----|---|---|----------------|--|
| 1  | Sosialisasi Pengenalan I-BOSS   | Sosialisasi Perizinan SPKBM   | 50 Peserta     | Usahawan dan Pegawai publik dan swasta                           |
| 2  | Sosialisasi Perizinan Sektor di Kawasan KPBPB Batam                               | Implementasi Sistem Perizinan <i>Online</i> Terpadu BP Batam                | 50 Peserta     | Karyawan, Asosiasi Pengusaha dan Pelaku usaha                    |
| 3  | Sosialisasi LKPM dan OSS di Kawasan KPBPB Batam                                   | Menjadi cerminan naiknya investasi di Kota Batam.                           | 50 Peserta     | Pelaku usaha, Asosiasi HKI dan BSOA, serta instansi pemerintah   |
| 4  | Sosialisasi Pemasukan Barang Modal Tidak Baru (BMTB) di Kawasan Perdagangan Bebas | Peningkatan pemahaman kepada pelaku usaha sekaligus akselerasi pelayanan BP | 50 Peserta     | Pelaku Usaha, Kementerian Perdagangan RI, Dan Ditjen Bea & Cukai |

|   |                                   |   |             |  |
|---|-----------------------------------|---|-------------|--|
|   | dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam | Batam kepada pelaku usaha.  |             |  |
| 5 | Workshop dan sosialisasi (OSS)    | Roadshow Direktorat PTSP BP Batam dalam mensosialisasikan potensi industri, perdagangan, alih kapal dan pariwisata di Batam | 100 Peserta | Dinas Pemerintah Daerah Terkait di Provinsi Jawa Barat Serta Pelaku Usaha Pariwisata, Industri dan Perbankan Di Jawa Barat |

*Sumber : Badan Pengusahaan (BP) Batam*

Dari tabel 1.1 di atas, pihak Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam setidaknya telah melakukan lima kali sosialisasi pada tahun 2022–2024 dengan tema-tema yang berorientasi kepada pengenalan dan manfaat sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu terkait sistem I-BOSS di kawasan perdagangan bebas Batam yang dihadiri kurang lebih 300 peserta. Sosialisasi tersebut dilaksanakan di hotel ataupun ruangan rapat Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

**Gambar 1. 3 Sosialisasi yang dihadiri oleh pelaku usaha**



*Sumber: Badan Pengusahaan BP Batam*

Seperti pada gambar 1.3 diatas, sosialisasi pengenalan I-BOSS yang diikuti oleh 300 pelaku usaha yang terdiri dari usahawan dan pegawai baik pemerintahan maupun swasta. Sampai *workshop* dan sosialisasi OSS kepada pemerintahan-pemerintahan daerah yang memiliki potensi usaha ekspor dan impor melalui Batam. Menurut Sutaryo (2005:12) menyatakan bahwa “Suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi di pandang sebagai proses interaksi antara satu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan dimana didalam sosialisasi kebijakan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik di pakai secara bersama”.

Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ketika menyebar kuisisioner pada instansi tersebut kepada pelaku usaha, dapat dikemukakan bahwa walaupun sudah disosialisasikan terkait sistem I-BOSS, masih banyak pelaku usaha yang belum mendapatkan sosialisasi secara merata karena ada yang belum bergabung ke media sosial *whatsapp* grup sehingga hanya sedikit pelaku usaha yang mendapatkan informasi sedangkan masih banyak pelaku usaha lainnya yang tidak mendapatkan informasi terkait pelaksanaan sosialisasi tersebut. Dan juga masih banyak pelaku usaha yang tidak mengerti teknologi bahkan yang datang mengurus perizinan usaha di Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam bukanlah yang bersangkutan menggunakan I-BOSS melainkan hanya membantu mengurus perizinan usaha saja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pelaku usaha menyebutkan bahwa:

“Saya tidak mendapatkan sosialisasi mengenai sistem I-BOSS dan saya tidak mendapatkan informasi apapun terkait pelaksanaan sosialisasi sistem I-BOSS itu sendiri karena saya tidak dimasukkan ke dalam grup *whatsapp* khusus pelaku usaha yang mengurus izin usaha menggunakan sistem I-BOSS itu sendiri”.

Dengan demikian suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Begitupula dengan sistem *Indonesia Batam Online Single Submission*, maka Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam perlu melakukan sosialisasi sistem I-BOSS kepada pelaku usaha sehingga memahami tujuan maupun manfaat program.

Menurut penulis, kelemahan tersebut bisa ditangani dengan sosialisasi yang lebih terintegrasi dengan masyarakat, pelaku usaha, dan pejabat berkepentingan. Untuk melakukan sosialisasi, beberapa penelitian terdahulu telah melakukan penelitian, seperti Luthfillah et. al., (2023) menyatakan dalam sosialisasi I-BOSS yang harus ditekankan adalah unsur kemudahan dan kecepatannya, di samping kelemahan-kelemahan yang harus diperbaiki oleh pihak BP Batam. Bila masyarakat mengetahui kemudahan dan kecepatannya akan tertarik menggunakan I-BOSS. Karena pernyataan tersebut berkaitan dengan penelitian oleh Azizah, et. al., (2022) yang menyatakan sosialisasi tidak akan efektif sesering apapun dilakukan bila masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui serta memahami bagaimana cara menggunakan sistem *Online Single Submission*. Namun, Azizah et. al, (2022) lebih menyoroti

kepada kinerja instansi terkait kemampuannya dalam melakukan sosialisasi dan kemampuannya membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Berbeda halnya dengan Nasution, et al., (2023) yang menyoroti kemampuan dari sistem yang dibangun. Karena prinsip adanya teknologi untuk memudahkan kinerja manusia, maka sebelum disosialisasikan, sistem tersebut harus siap terlebih dahulu agar unsur kecepatan dan kemudahannya dapat terpenuhi. Kemudian untuk membantu masyarakat dalam sistem harus ada tata cara penggunaan yang lengkap dan mudah dipahami baik secara verbal maupun non-verbal dengan audio dan visual.

Memang terdapat sedikit perbedaan dari penelitian terdahulu di atas. Untuk lebih mempertajam hasil penelitian ini, penulis menggunakan konsep *Direct Rating Method* (DRM) sebagai model untuk melihat sosialisasi yang dilakukan BP Batam dan EPIC Model (*Empathy, Persuassion, Impact, Communication*) untuk mengukur efektivitas dari sosialisasi tersebut. Kedua model ini tidak digunakan oleh penelitian terdahulu di atas. Maka dengan kedua model yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian di atas, penulis berharap hasilnya akan lebih tajam terkait pengaruh sosialisasi sistem I-BOSS terhadap efektivitas penggunaan I-BOSS pada bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

Setelah mengetahui permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masih belum efektif sosialisasi yang dilakukan sehingga tidak tersebar secara keseluruhan pelaku usaha mendapatkannya sehingga perlu ditingkatkan lagi agar penggunaan I-BOSS

dapat berjalan secara efektif. Berdasarkan fenomena-fenomena yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul penelitian **“Pengaruh Sosialisasi Sistem I-BOSS Terhadap Efektivitas Penggunaan I-BOSS Pada Bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi identifikasi masalahnya adalah :

1. Belum maksimalnya penerapan sistem I-BOSS bahkan justru dianggap menyulitkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan.
2. Belum maksimalnya peran BP Batam dalam memberikan pemahaman pada pelaku usaha mengenai penggunaan I-BOSS dan masih tumpang tindihnya aturan yang dikeluarkan
3. Rendahnya kesadaran akan pentingnya sistem perizinan usaha secara online para pelaku usaha industri yang belum mengetahui adanya sistem I-BOSS.
4. Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap program I-BOSS baik itu penggunaan I-BOSS, manfaat maupun tujuan program I-BOSS dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan belum optimal kepada pelaku usaha.
5. Belum tersebar secara merata sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Lalin kepada pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan yang bersangkutan.



### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari adanya perluasan masalah yang dibahas yang menyebabkan pembahasan menjadi tidak konsisten dengan identifikasi masalah yang telah penulis buat sebelumnya, maka penulis memberikan batasan masalah ini hanya membahas permasalahan sosialisasi sistem I-BOSS kepada masyarakat sebagai pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan terhadap efektivitas penggunaan I-BOSS.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat pengaruh signifikan sosialisasi terhadap efektivitas dalam penggunaan sistem I-BOSS pada bagian Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian untuk menjelaskan pengaruh sosialisasi sistem I-BOSS terhadap efektivitas penggunaan sistem I-BOSS pada bagian Direktorat Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teori, penelitian ini memiliki manfaat dalam pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang berhubungan dengan Ilmu

Administrasi Negara, khususnya mengenai *E-Government* yaitu pelayanan perizinan secara online, Manajemen Sumber Daya Manusia, Governansi Digital, dan Manajemen Pelayanan Publik.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan keefektifan sistem I-BOSS bagi pengguna I-BOSS khususnya masyarakat sebagai pelaku usaha, instansi swasta dan pemerintahan di Direktorat Pelayanan Lalu Lintas Barang dan Penanaman Modal BP Batam dalam meningkatkan Sosialisasi Sistem I-BOSS di BP Batam. Penelitian ini juga merupakan syarat penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Terakhir bagi penulis selanjutnya dapat dijadikan bahan kajian untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sama.