

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, ekonomi suatu wilayah akan mengalami perkembangan dan dinamika. Dinamika tersebut dipengaruhi oleh kebijakan yang dibuat kabupaten ataupun provinsi tersebut, karena setiap Pemerintah Daerah memiliki hak dan kebebasan untuk mengelola daerahnya sesuai dengan potensi yang ada di daerah tersebut secara maksimal. Hal ini berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan revisi dari UU No. 22 Tahun 1999 mengenai otonomi daerah, dapat dilihat bahwa otonomi daerah merupakan pemberian hak kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Dalam hal ini, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk menjaga dan mengembangkan nilai daerah adalah dengan melakukan investasi, otonomi daerah memberikan prospek yang menjanjikan, pada pertumbuhan ekonomi daerah dalam hal penanaman modal dan investasi, dan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mewujudkan prospek tersebut yaitu dengan melaksanakan kegiatan *investor relations*.

Dalam pelaksanaan *investor relation* Pemerintah Daerah tidak hanya bertindak sebagai regulator, tetapi juga sebagai koordinator, fasilitator, dan stimulator dalam investasi. Di mana Pemerintah Daerah dituntut membuat

suatu kebijakan yang dapat menarik investor untuk menanamkan modalnya di daerah tersebut. Maka tidak menutup kemungkinan bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan praktik *investor relations*. Pentingnya praktik *investor relations* untuk menarik investasi masuk ke daerah, juga dirasakan oleh Pemerintah Daerah kabupaten Karawang.

Dengan potensi yang cukup menjanjikan di kabupaten Karawang yang diantaranya yaitu Karawang memiliki kawasan industri terluas di Indonesia, Karawang dilalui jalur PANTURA, jalur tol dan jaringan kereta antar kota, serta Karawang sebagai lumbung padi nasional dan penyangga (*hiterland*) kota metropolitan Jakarta, Pemerintah Daerah dapat menarik investor untuk melakukan investasi pada daerahnya, dalam hal ini salah satu bentuk investasi yang dimaksud adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan surat izin. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini kemudian diperkuat dengan adanya Peraturan Daerah kabupaten Karawang Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Karawang.

Berdasarkan itulah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Karawang, sangat merespon serta berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pemohon. Salah satu komitmen tersebut diwujudkan dengan membuat sebuah aplikasi *online* yang bergerak pada bidang pelayanan perizinan, dimana aplikasi tersebut diberi nama SITETEH, harapannya aplikasi tersebut mampu mempermudah dan membantu masyarakat dalam mengurus perizinan. Hal ini sesuai dengan moto DPMPTSP yaitu Mudah, Akuntabel, Nyaman, Tepat, dan Profesional atau yang dikenal dengan kalimat MANTAP, (DPMPTSP, 2017) dalam dokumennya yang berjudul Gaya Jitu SITETEH.

Pemerintah kabupaten Karawang telah menerapkan beberapa sistem yang bernaung di DPMPTSP, diantaranya yaitu SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik), SIM PTSP yaitu sistem elektronik pelayanan perizinan yang digunakan untuk proses Perizinan Daerah di PTSP, dan seiring berjalannya waktu menurut Oktaf SIM PTSP mengalami perubahan baik dari nama ataupun perkembangan dalam pelayanan perizinannya. Adapun dari nama sendiri berubah menjadi SITETEH atau yang memiliki kepanjangan Sistem Informasi Tepat Transparan Efektif dan Handal. SITETEH merupakan suatu inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online*, dengan harapan adanya inovasi ini dapat lebih mendekatkan pengenalan namanya terhadap calon investor, serta

meningkatkan kualitas dari pelayanan perizinan DPMPTSP kabupaten Karawang, (Wawancara, 23 Oktober 2018).

Program SITETEH ditargetkan dapat mencakup perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) serta surat izin praktek perorangan. Akan tetapi pada periode Oktober 2017-September 2018, SITETEH hanya mencakup surat izin praktek perorangan, (DPMPTSP, 2018) dalam dokumennya yang berjudul Profil Singkat DPMPTSP kabupaten Karawang.

Jumlah perizinan yang ada pada DPMPTSP yaitu sekitar 132 jenis perizinan yang diantaranya merupakan izin usaha industri, izin usaha perikanan, izin mendirikan bangunan, izin lembaga pelatihan kerja, izin reklame, dan izin prinsip penanaman modal. Adapun bidang yang paling banyak melaksanakan perizinan *online*, yaitu bidang Kesejahteraan Sosial, (DPMPTSP, 2017).

Tabel 1.1 Bidang Pelaksanaan Aplikasi SITETEH

No	Bidang
1	Bidang Penanaman Modal
2	Bidang Pelayanan Perizinan dan Pembangunan
3	Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial

Sumber : Oktaf (Admin SITETEH)

Tabel 1.1 Menjelaskan terkait bidang-bidang yang proses perizinan investasinya bisa dilakukan melalui aplikasi SITETEH.

Kepala DPMPTSP yaitu Dedi Ahdiat memberikan penjelasannya pada portal berita pikiranrakyat.com, terkait program SITETEH merupakan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau dan mengurus perizinan di kabupaten Karawang. Selain itu, Dedi juga mengatakan bahwa inovasi layanan perizinan *online* yang dikembangkan di kabupaten Karawang ini telah memperoleh ISO 27001 mengenai sistem layanan perizinan *online* pertama di Indonesia, (Rihanto, 2017).

Dalam hal ini, Oktaf juga memberikan pernyataannya terkait kabupaten Karawang menggunakan ISO 27001, dimana bertujuan memberikan keamanan pada saat penggunaan SITETEH, dalam menjamin legalitasnya yang mana diharapkan tidak ada perilaku menyalahgunakan SITETEH dan untuk mempercepat proses perizinan *online*. Kemudian, diharapkan apabila semua berjalan sesuai ISO dan SOP, maka pelayanan *investor relations* pemerintah kabupaten Karawang akan meningkat serta bertambah minat untuk berinvestasi di kabupaten Karawang, khususnya bagi masyarakat Karawang dan negara Indonesia pada umumnya, (Wawancara, 4 Oktober 2018)

Keamanan data atau informasi elektronik menjadi suatu hal yang sangat penting bagi pemerintahan, dalam menggunakan fasilitas Teknologi Informasi (TI). Kemudian menempatkannya sebagai infrastruktur penting. Hal itu dikarenakan data atau informasi merupakan aset bagi perusahaan tersebut. Adapun ancaman dan risiko yang ditimbulkan, akibat kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan data atau informasi tersebut, menjadi sebuah alasan

disusunnya standar sistem manajemen keamanan informasi, yang mana salah satunya yaitu dengan menggunakan ISO 27001, (Budiarto, 2017).

Dalam pelaksanaannya peran *Public Relations* (PR) juga sangat dibutuhkan karena PR memiliki sebuah fungsi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*Good Governance*) melalui manajemen tata kelola, yang tidak lain merupakan fungsi manajemen PR. Kemudian, di Indonesia peran PR belum dilihat maksimal, utamanya dalam memangkas birokrasi melalui peran SIM. Hal ini menjadi sebuah keunikan, dikarenakan SIM di kabupaten Karawang adalah wujud peran PR dalam mengelola hubungan baik sekaligus mengambil hati investor melalui upaya ini. Adapun wujud dari investor dalam bentuk SIM tersebut sebagai berikut:

Tabel 1.2 Waktu Perizinan

Konvensional	Manajemen <i>Investor Relations</i> (dalam <i>Management Information Systems</i>)
14 hari kerja	3 hari kerja

Sumber: (DPMPTSP, 2017) dalam dokumennya yang berjudul Gaya Jitu SITETEH.

Tabel di atas menjelaskan terkait PR sebagai fungsi manajemen yang memiliki peranan dalam mengelola tujuan strategi pemerintahan. Hal ini dilakukan oleh PR untuk membantu secara maksimal melalui ide dan strateginya. Dalam bagian ini, PR juga mampu melihat dari kegiatan *stakeholder* internal maupun eksternal yang mana memiliki suatu tata kelola baik, sehingga tujuan dari tata kelola pemerintahan yang baik dapat terlaksana salah satunya dengan upaya manajemen *investor relations*. Adapun upaya

yang dilakukan diantaranya yaitu upaya memangkas birokrasi. Hal tersebut dilakukan karena kesulitan yang dihadapi oleh investor selama ini terutama investor yang ingin melakukan perizinan investasi. Di mana investor harus merasakan proses yang belum standar dan transparan, yang kemudian, hal ini berdampak pada waktu tempuh yang cukup lama dan biaya yang ke luar itu mahal. Berdasarkan itu, peran PR sebagai fungsi manajemen tersebut tentunya akan mampu memangkas birokrasi yang sangat berjenjang menjadi lebih efisien. Misalnya lama waktu perizinan yang biasanya memakan waktu 14 hari, kemudian dipersingkat dan dipangkas menjadi 3 hari kerja, (DPMPTSP, 2017) dalam dokumennya yang berjudul Gaya Jitu SITETEH.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017-September 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka muncul permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017-September 2018?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu upaya untuk mengetahui terkait PR sebagai fungsi manajemen dalam membantu mengelola *good governance*. Kemudian setelah itu, hasilnya dapat digunakan sebagai landasan dalam melakukan perbaikan mengenai SITETEH tersebut. Oleh sebab itu, tujuan dari

penelitian ini yaitu untuk mengetahui tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya mengenai upaya Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017-September 2018 dalam memangkas birokrasi yang sangat berjenjang itu hingga berhasil.

D. Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini bermanfaat dalam dua hal, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan adanya penelitian ini, maka peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam kajian *investor relations* dengan menggunakan SIM.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran dalam perkembangan keilmuan pada ilmu komunikasi khususnya mahasiswa konsentrasi *public relations* yang tertarik melakukan penelitian dalam bidang manajemen *investor relations*.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pemikiran dan bahan evaluasi pihak instansi pemerintah yang akan menjalin hubungan dengan investor.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan yang dapat digunakan oleh pihak DPMPTSP kabupaten Karawang khususnya Seksi Informasi Data dan Pengembangan Sistem Layanan dalam meningkatkan kualitas Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat tentang keadaan bidang pelayanan perizinan dan investasi kabupaten Karawang pada tahun 2018.

E. Kajian Pustaka

Pada bagian pertama ini peneliti akan membahas mengenai manajemen PR. Adapun pembahasannya tersebut yaitu aspek-aspek manajemen PR dan langkah proses kinerja PR yang meliputi *fact finding*, *programming*, *implementing*, dan *evaluating*. Kemudian, pada sub bab selanjutnya peneliti juga memaparkan *investor relations*, Sistem Informasi Manajemen (SIM), dan penelitian terdahulu. Penggunaan teori dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Kemudian selain itu, juga untuk memudahkan para pembaca dalam memahami alur yang akan dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penjelasan sub bab tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Manajemen *Public Relations*

Public Relations (PR) merupakan suatu fungsi manajemen untuk melakukan pencapaian target, di mana sebelumnya itu harus memiliki sebuah program kerja yang jelas dan rinci dalam mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan sampai dengan mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapai, (Artis, 2011).

Selain itu, pelaksanaan mengenai perencanaan program dalam menjalankan suatu manajemen PR, harus menggunakan konsep-konsep manajemen yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam

melaksanakan suatu program yang telah dirancang. Adapun langkah proses kinerja PR dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Langkah Proses Kinerja PR

1) *Fact Finding*

Fact Finding adalah proses pencarian fakta, data, informasi yang mendukung program humas mengenai situasi, pendapat, sikap dan reaksi publik terhadap kegiatan, kebijakan atau produk suatu perusahaan/lembaga. Informasi tersebut akan menentukan langkah apa yang harus dilakukan untuk memecahkan permasalahan.

2) *Programming*

Strategi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk membuat program kerja berdasarkan kebijakan lembaga yang juga disesuaikan dengan kepentingan publik. Perencanaan yang disusun harus matang, objektif, terukur dan merupakan solusi dari permasalahan yang terjadi.

3) *Implementing*

Rencana yang disusun dengan baik sebagai hasil pemikiran dikomunikasikan dan dilaksanakan dalam berbagai program kegiatan. Pelaksanaannya harus sesuai dengan konsep awal baik waktu dan langkah-langkahnya. Dalam tahapan *communicating* diperhatikan juga kredibilitas, keterkaitan, isi, kejelasan,

keberlanjutan dan konsistensi, media dan kemampuan khalayak atas pesan yang disampaikan.

4) *Evaluating*

Penilaian terhadap hasil pelaksanaan program dari mulai perencanaan, pelaksanaan, pengkomunikasian, hingga keberhasilan dan kegagalan yang terjadi, untuk kemudian hasil evaluasi dijadikan dasar perbaikan program selanjutnya, (Cutlip, 2011).

b. Aspek-aspek Manajemen *Public Relations*

Dalam sub bab ini, terdapat beberapa aspek dari manajemen PR. Diantaranya yaitu *Community Relations*, *Customer Relations*, *Media Relations*, *Government Relations*, dan yang terakhir yaitu *Investor Relations*. Berikut ini penjelasan mengenai kelima aspek tersebut:

1) *Community Relations*

Perusahaan harus bersedia menjadi bagian integral dari kehidupan mereka yang hidup di kota dan di lingkungan sekitar di mana mereka beroperasi. Program *community relations* yang terencana dengan baik dapat memberikan efek positif pada banyak bidang, termasuk terhadap keberhasilan rekrutmen karyawan baru, *employee relations*, dan keberhasilan ekonomi. Semua perusahaan, terlepas dari besar dan jenisnya, dapat memperoleh keuntungan dari program seperti itu, (Lattimore, 2010). Dalam hal ini, perusahaan tersebut memberikan penekanan pada aspek aktivitas

kehumasannya. Dengan harapan perusahaan berada di tengah lingkungan masyarakat di mana pengertian dan dukungan masyarakat sangat dibutuhkan untuk mempertahankan tujuan perusahaan.

2) *Customer Relations*

Customer Relations merupakan suatu konsep yang sering digunakan dalam pemasaran. Adapun dalam hal ini, segala kegiatan yang dilakukan perusahaan itu hanya untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada atau konsumen yang sudah menjadi pelanggan tetap, (Morissan, 2008).

3) *Media Relations*

Usaha memperoleh dukungan untuk organisasi dapat dilakukan melalui media. Media merupakan komponen utama dari praktik *public relations*. Dengan perkembangan internet, kerja *media relations* telah berubah secara dramatis bagi para jurnalis dan praktisi PR. Hal itu dikarenakan dunia bisnis menuntut komunikasi instan berbasis mondial atau berkaitan dengan seluruh dunia, (Lattimore, 2010).

Adapun selain itu, menurut Khodarahmi (dalam Sholikhah, 2016) mengatakan bahwa *media relations* merupakan hubungan yang dilakukan oleh perusahaan dan dibangun dengan wartawan, editor, dan analis. Akan tetapi *public relations* memperluas

hubungan tersebut kepada masyarakat luas, yang mana dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *media relations* merupakan bagian dari *public relations external* yang memiliki tugas dalam membina dan mengembangkan hubungan yang baik dengan pers sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publiknya, hingga tujuan komunikasi tersebut dapat terwujud.

4) *Government Relations*

Memiliki fokus dalam mengatur hubungan dengan aparat pemerintahan. Apabila suatu lembaga tertentu memiliki unit ini, tentu saja dikarenakan mereka banyak melakukan proyek yang harus terus menerus bekerja sama atau berkoordinasi dengan pemerintah, (Morissan, 2008).

5) *Investor Relations*

Investor relations merupakan aktivitas berupa hubungan perusahaan atau organisasi dengan para investor. Kemudian pada bagian sub bab berikutnya peneliti akan membahas secara spesifik terkait *investor relations*.

2. *Investor Relations*

The National Investor Relations Institute (NIRI) mendefinisikan hubungan investor sebagai sebuah tanggung jawab manajemen strategis yang mengintegrasikan disiplin ilmu finansial, komunikasi, pemasaran, dan pelaksanaan hukum sekuritas untuk memberikan gambaran yang tepat

mengenai kinerja dan prospek perusahaan kepada para investor dan calon investor, hal ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang efektif antara perusahaan, komunitas finansial ataupun konstituen lain (dalam Ruslan, 2016).

Berdasarkan pemahaman tersebut, *investor relations* pada praktiknya dibutuhkan untuk membantu pemerintah menerjemahkan potensi-potensi peluang investasi di daerah kepada para investor, yang kemudian dalam programnya dimasukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh investor, diantaranya yaitu informasi mengenai variabel-variabel ekonomi, politik, pemerintah, sosial, pasar dan persaingan serta kondisi geografi merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang *investor relations*, (Kamela, 2013). Selain itu *investor relations* juga memegang peranan sebagai sebuah fungsi yang berinteraksi dan menjalin hubungan dengan investor. Maka istilah *investor relations* dalam penelitian ini, digunakan untuk menjelaskan fungsi *investor relations* pada DPMPTSP kabupaten Karawang. Dengan cara menarik minat, merawat, dan mempertahankan investor. *Investor relations* pada institusi pemerintah daerah, mempunyai tugas dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal. Salah satu fungsinya adalah terkait PR sebagai fungsi manajemen dalam membantu mengelola *good governance*. Di mana hal itu merupakan salah satu upaya dalam memangkas birokrasi menjadi lebih tepat dan efisien, sehingga mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan melalui penerapan investasi yang baik, perizinan yang cepat,

dan pengelolaan investor yang mumpuni sehingga akan mengembangkan nilai investasi.

Kemudian peranan *investor relations practitioner* yaitu melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, dalam hal ini terbentuk dalam empat prinsip, (Ruslan, 2016):

- a. *Accountability*, yaitu sebuah pertanggungjawaban agar pihak manajemen perusahaan emiten yang memiliki kemampuan untuk mengantisipasi pertanyaan *stakeholder* atas berbagai kebijakan yang telah dilaksanakan oleh emiten.
- b. *Predictability*, kemampuan dalam memprediksi prospek usaha mendatang secara tepat dan rasional, yang memiliki keterkaitan dengan sebuah kebijakan efektif, efisien, dalam operasi dan teknis pengembangan bisnis sesuai peraturan bisnis dan hukum yang berlaku.
- c. *Transparency*, sebuah keterbukaan saluran informasi yang dapat dipercaya dan terbuka kepada pihak *stakeholder*, para investor, pengamat, publik yang terkait, serta media pers.
- d. *Participation*, diperlukan keikutsertaan *stakeholder* dan para investor dalam memperoleh informasi dan data, sebagai upaya untuk melakukan pengecekan serta proses pengambilan keputusan bersama dalam perusahaan publik.

3. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

SIM termasuk kedalam *good governance*, dimana *good governance* merupakan salah satu dari fungsi PR dengan melalui manajemen tata kelola. Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi untuk Manajemen Modern” terjemahan (dalam Nurdin dan Ridwan Nur Arifin, 2014) mendefinisikan SIM sebagai berikut:

SIM adalah proses komunikasi di mana informasi masukan (input) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa SIM merupakan sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi, mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Pada dasarnya, pelaksanaan tugas pokok pimpinan itu akan berhasil baik apabila didukung oleh sistem informasi yang baik. Oleh karena itu, SIM merupakan hal yang sangat penting. Saat ini tidak sedikit instansi pemerintah yang telah menggunakan sistem komputerisasi untuk mengumpulkan data serta menyampaikan informasi yang penting dan relevan, di mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Dalam hal ini, persoalan yang akan dibahas yaitu sejauh mana proses komputerisasi telah dilaksanakan. Selanjutnya, SIM digunakan untuk menjelaskan rancangan dan pengembangan aplikasi online SITETEH dalam pengoperasiannya.

a. Perencanaan Sistem Informasi

Pada bagian perencanaan Sistem Informasi (SI), akan dijelaskan terkait bagaimana menerapkan pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Dalam hal ini, untuk mengetahui bagaimana merencanakan sistem informasi yang tepat dan sesuai dengan organisasi, maka harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana informasi itu mengalir dari satu tempat ke tempat lainnya, bagaimana merencanakan sistem informasi secara keseluruhan, serta bagaimana merencanakan sistem informasi secara perbagian. Perlu diingat bahwa perubahan sistem, baik besar maupun kecil, selalu akan melalui tingkatan-tingkatan sebagai berikut, (Sutabri, 2005):

Tingkatan I : Ide, mengetahui perlu adanya perubahan

Tingkatan II : Design, merancang cara pemecahannya

Tingkatan III : Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam sistem

Tingkatan IV : Kontrol, memeriksa tingkat pelaksanaan
dijalankannya sesuai dengan *design*.

Tingkatan V : Evaluasi, memeriksa apakah perubahan yang
terjadi sesuai dengan tujuan semula.

Tingkatan VI : Tindak lanjut, melaksanakan perubahan sesuai
dengan hasil evaluasi yang ada.

Perancangan sistem informasi ini digunakan oleh peneliti, sebagai instrumen penelitian untuk mengukur apakah SITETEH ini dirancang sesuai dengan tingkatan-tingkatan seperti yang diungkap di

atas atau tidak. Perencanaan SIM juga mendukung pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan perizinan investasi melalui aplikasi ini.

b. Pengembangan Konsep SIM

Menurut Sudibyo (dalam Syamsi, 2000) ada beberapa konsep SIM yang perlu dikemukakan, yaitu:

1) Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support Systems*); DSS.

Dalam mengambil keputusan yang tepat maka diperlukan informasi yang akurat untuk pimpinan.

2) Sistem Pendukung Kelompok Kerja (*Work Group Support Systems*); WGSS

Dalam organisasi yang kompleks maka keputusan diambil secara kolektif, mengingat masing-masing unit itu berkepentingan sesuai bidangnya.

3) Sistem Pendukung Pimpinan (*Executive Support Systems*); ESS.

4) Sistem Kemampuan Pakar (*Expert Systems*); ES.

Perangkat lunak yang memanfaatkan penyimpanan data komputer dan pengolahannya untuk menirukan kemampuan seorang pakar.

Pada tahapan ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian kategori konsep SIM untuk mengetahui penelitian yang digunakan oleh peneliti masuk dalam konsep SIM yang mana.

c. Tampilan Sistem Informasi yang Interaktif

Menu utama SI yang interaktif dibentuk oleh teknik penyajian halaman pada layar monitor yang akan diakses oleh pemakai. Untuk

membangun halaman yang menarik dan interaktif perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya, IT. Hawryzkiewicz (dalam Oetomo, 2002):

1) Ruang Gerak Mata

Dalam faktor ini, tampilan pada layar monitor harus ditata dengan baik dan proporsional. Akan tetapi, jangan sampai memenuhi seluruh ruang yang ada dengan tulisan, gambar, atau fasilitas menu agar mata bisa bebas dan nyaman dalam berselancar untuk melakukan *scanning*. Kemudian di samping itu, pembuat halaman Web juga harus mempertimbangkan sudut yang dibentuk ketika mata bergerak ke kiri terjauh dan kanan terjauh.

2) Sarana Komunikasi

SI yang interaktif dilengkapi dengan sarana untuk berdialog dengan pemakainya. Sarana ini digunakan untuk mencegah kerusakan pada sistem apabila pemakai salah dalam mengoperasikannya. Selain itu, untuk memberikan pertolongan apabila pemakai mengalami ketidakjelasan informasi yang tersaji.

3) Mudah Digunakan

Suatu sistem dapat dikatakan mudah digunakan apabila pemakai pemula tidak memerlukan banyak bantuan dalam mengoperasikannya. Kemudian, agar sistem mudah digunakan, maka para analis dan pemrogram perlu memperhatikan beberapa teknik perancangan sistem sebagai berikut.

- a) Perancangan berbasis pemakai. Di mana rancangan sistem harus berdasarkan kebutuhan pemakai.
- b) Perancangan secara partisipatif. Hal ini dilakukan dengan cara melibatkan pemakai dalam proses perancangan sistem.
- c) Perancangan secara eksperimental. Di mana perlu dilakukan kegiatan uji coba dengan melibatkan pemakai dalam proses perancangan sistem.
- d) Teknik perancangan secara interaktif. Dalam menentukan spesifikasi sistem harus melibatkan pemakai agar proses perancangan, pengujian dan pengukuran yang selalu dilakukan berulang-ulang dengan prosedur yang tetap memenuhi spesifikasi yang ditentukan oleh pemakai.

Dalam hal ini, tampilan sistem informasi yang interaktif dirasa perlu dijadikan oleh peneliti sebagai instrumen penelilitian. Hal ini dikarenakan, aplikasi SITETEH harus diketahui apakah pelaksanaannya selama periode penelitian sudah menerapkan sistem informasi yang interaktif atau belum. Sebab, untuk menciptakan *good governance* dalam ogranisasi maka harus dilihat bagaimana tampilan sistem informasi dari aplikasi ini.

4) Karakteristik SIM

Sitem informasi manajemen dalam pentahapannya dapat digambarkan sebagai struktur dalam bentuk piramida. Lapisan paling bawah yaitu meliputi informasi bagi proses transaksi dan

pemeriksaan mengenai status. Tahap berikutnya meliputi sumber informasi untuk mendukung perencanaan taktis dan pengambilan keputusan bagi pengawasan. Setelah itu, pada tahap puncak meliputi sumber informasi guna menunjang perencanaan dan pengambilan kebijakan oleh manajemen yang lebih tinggi. Berikut dijelaskan karakteristik SIM, (Sutabri, 2005):

- 1) SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja. Meskipun demikian, SIM dapat digunakan sebagai alat perencanaan bagi staf yang sudah senior.
- 2) SIM didesain untuk memberikan laporan operational sehari-hari, sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik.
- 3) SIM sangat bergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan, serta bergantung pada sebuah alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
- 4) SIM tidak memiliki kemampuan dalam menganalisis masalah. Adapun kemampuan tersebut terlekat pada *Decision Support Systems*.
- 5) SIM berorientasi pada data yang sudah terjadi atau data yang sedang terjadi, bukan data yang akan terjadi seperti *forecasting*.

- 6) SIM berorientasi pada data di dalam dibandingkan data dari luar organisasi. Maka informasi yang dibutuhkan yaitu sudah diketahui formatnya serta relatif stabil.
- 7) SIM tidaklah fleksibel dikarenakan bentuk laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya. Beberapa SIM memiliki kemampuan agar manajer dapat membuat laporannya sendiri, tetapi sebenarnya data yang dibutuhkan manajer tersebut sudah ada dan sudah disiapkan lebih dulu.
- 8) Sebagaimana problematika yang telah disebutkan di atas, SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan organisasi di masa mendatang. Sebuah literatur menyebutkan bahwa analisis dan desain SIM biasanya membutuhkan waktu antara satu sampai dua tahun.

Karakteristik SIM digunakan sebagai instrumen penelitian. Di mana memiliki tujuan, yaitu mendapatkan sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan kondisi aplikasi di organisasi ini. Hal ini juga membantu organisasi dalam menerapkan *good governance* dalam praktiknya.

F. Metodologi Penelitian

Pada sub bab ini peneliti membahas terkait proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Adapun metode tersebut mencakup jenis penelitian, fokus penelitian yang

diteliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik dalam mengumpulkan serta teknik dalam menganalisa data yang telah diperoleh. Metode yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya yang memiliki tujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar yang dialami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif hal tersebut tentunya bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi secara tepat dan terperinci mengenai bagaimana Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017-September 2018. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif hal itu juga dikarenakan dalam menganalisis menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Menurut Sugiarto (2015) data dalam penelitian kualitatif adalah data deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan sekedar data yang terlihat, terucap, melainkan data yang mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut. Misalnya

data orang yang menangis maka harus dipastikan bahwa orang itu menangis karena sedih atau justru karena bahagia.

Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif dilakukan karena penelitian ini berupaya untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi, yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik hasil penelitian sebagai gambaran kondisi dan situasi berdasarkan permasalahan dalam penelitian. Harapannya dengan menggunakan metode ini dapat mengungkap realitas sasaran penelitian, serta mampu menjawab topik yang dibahas oleh peneliti.

2. Lokasi Penelitian

Dalam proses penyusunan serta pengumpulan data yang memiliki keterkaitan dengan tujuan serta latar belakang masalah penelitian, maka diambil lokasi penelitian:

Instansi Pemerintah : DPMPTSP kabupaten Karawang.

Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 1 Karawang, Jawa Barat.

3. Objek Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah kabupaten Karawang, terfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam upaya menjalin hubungan dengan cara memangkas birokrasi perizinan investasi di wilayah kabupaten Karawang.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survei. Tanpa adanya kegiatan wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Menurut Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1982) wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi serta mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut diantaranya: pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Kasi Informasi Data dan Pengembangan Sistem Layanan serta operator SITETEH Pemerintah kabupaten Karawang untuk mendapatkan informasi dan temuan-temuan lain secara eksplisit mengenai manajemen *investor relations* yang dilakukan.

Narasumber dalam wawancara ditentukan melalui metode *purposive sampling*. Teknik ini merupakan teknik untuk menentukan sampel berdasarkan pertimbangan atau tujuan dan nilai guna individu terhadap penelitian. Individu tersebut dijadikan sampel karena sampel memiliki banyak informasi yang diperlukan, (Ismail, 2018). Pertimbangan tersebut berdasarkan pengetahuan dari narasumber, yaitu orang yang dianggap paling tahu dalam bidangnya.

Kriteria narasumber dalam penelitian ini selanjutnya akan diwawancarai dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a) Pihak pembuat Software SITETEH
- b) Pihak pelaksana yang mengorganisasikan pesan dalam program *online* SITETEH serta mengorganisir pihak-pihak lain yang terlibat dalam pengelolaan SITETEH dalam hal ini adalah Kasi Informasi Data dan Pengembangan Sistem Layanan SITETEH Pemerintah kabupaten Karawang.
- c) Pihak yang bertugas memberikan tanggapan atas permohonan izin yang masuk dari calon investor.
- d) Pihak yang menggunakan program *online* SITETEH, pemilihan ditentukan berdasarkan pemohonon yang pernah melakukan proses perizinan melalui SITETEH.

Narasumber yang memenuhi kriteria di atas adalah:

- a) Pembuat Software SITETEH

Dalam hal ini yaitu seseorang yang ditugaskan untuk membuat software sistem layanan perizinan *online* SITETEH.

- b) Admin SITETEH

Dalam hal ini yaitu Oktaf Hariaji selaku admin SITETEH yang bertugas mengorganisasikan sistem layanan serta pihak yang bertugas memberikan tanggapan atas permohonan izin yang masuk dari calon investor.

c) Operator SITETEH

Dalam hal ini penulis memilih Fajar selaku operator SITETEH dari bidang Kesejahteraan Sosial. Beliau lebih banyak melakukan proses informasi, komunikasi, dan konfirmasi terkait permohonan izin dari penggunaan layanan program *online* SITETEH kepada calon pemohon (investor).

d) Investor dan Calon Investor Pengguna Layanan SITETEH

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap pengguna SITETEH untuk mengetahui sejauh mana kemudahan akses untuk menggunakan aplikasi program SITETEH atau melakukan pelayanan perizinan melalui program SITETEH.

b. Dokumen

Kata dokumen berasal dari bahasa Inggris dan bahasa Belanda, yang berupa “document”. Definisi dokumen menurut kamus bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang tertulis atau tercetak dan dapat dipergunakan sebagai bukti atau keterangan. Dokumen tersebut dapat dijadikan sebagai bahan temuan yang mendukung penelitian dalam menemukan fakta. Dalam penelitian ini, dokumen yang dapat digunakan yaitu berkas-berkas atau dokumen yang berhubungan dengan SITETEH.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak memasuki lapangan, dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama

proses pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2015), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan definisi di atas, untuk melakukan proses penelitian diperlukan cara yang tepat dalam mengatur dan menyusun data yang telah diperoleh agar dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Maka diperlukan aktivitas dalam analisis data sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah tahapan pertama yang dilalui peneliti setelah memperoleh data. Menurut Miles dan Huberman (dalam Fitrah dan Luthfiyah, 2017) setiap peneliti dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data. Adapun dalam hal ini juga diperlukan kecermatan serta ketelitian yang tinggi agar data yang disajikan tepat dan akurat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dalam melakukan proses penelitian ini

mereduksi data-data yang diperoleh serta berkaitan dengan Manajemen *Investor Relations* “SITETEH”.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Menurut Miles dan Huberman (dalam Fitrah dan Luthfiah, 2017) mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, kemudian merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahaminya. Merencanakan kerja selanjutnya yang dimaksud adalah analisis yang merupakan bagian dari penelitian. Kemudian disarankan juga selain dengan teks naratif juga dapat berupa matrik, grafik, dan *network*.

c. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Akan tetapi mungkin saja tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Pada dasarnya

penarikan kesimpulan mengarah pada jawaban dalam rumusan masalah.

6. Teknik Uji Keabsahan Data

Ketajaman analisis peneliti dalam menyajikan sebuah data tidak menjadikan hasil temuan peneliti tersebut sebagai data yang akurat. Peneliti harus melewati tahap pengujian data terlebih dahulu, hal itu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebagai seleksi akhir dalam menghasilkan atau memproduksi temuan baru. Keabsahan data merupakan standar kebenaran dari suatu data hasil penelitian yang lebih menekankan pada data atau informasi. Dalam penelitian kualitatif, sebuah data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, (Fitrah dan Luthfiyah, 2017).

Menurut Sugiyono (2015) untuk melakukan suatu proses pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu hal lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan data. Adapun triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber digunakan dengan cara membandingkan data dari sumber berbeda dengan teknik yang sama seperti penggunaan teknik wawancara untuk menggali informasi dari operator program SITETEH, yang mana hasil dari perolehan data tersebut diuji kebenarannya dengan

cara membandingkan. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji data yang dihasilkan dari sumber yang sama, akan tetapi teknik yang digunakan berbeda-beda seperti ketika peneliti mengambil data dari admin SITETEH yaitu Oktaf Hariaji dengan menggunakan berbagai teknik (wawancara dan dokumentasi) kemudian diuji kesesuaiannya antara hasil wawancara dan dokumentasi.

Dalam proses penelitian ini penulis memfokuskan kepada perbandingan pandangan seseorang dengan pandangan orang lain. Pandangan orang lain yang dimaksud yaitu berfokus kepada pihak operator SITETEH. Pemilihan tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa ia sebagai orang yang dipimpin serta bekerja di bawah manajemen yang dilakukan oleh admin selaku pelaksana manajemen Humas. Selain itu juga fokus dengan membandingkan hasil wawancara dan isi dari dokumen yang berkaitan.

7. Sistematika Penulisan

Peneliti menaruh harapan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai isi dari penelitian ini. Oleh sebab itu, disusunlah sistematika penelitian yang akan membantu menjelaskan perihal apa saja yang akan dibahas dalam empat bab penelitian ini. Berikut sistematika penulisan yang dibuat peneliti:

a. BAB I PENDAHULUAN

Sistematika penelitian ini dimulai pada BAB I pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berlanjut ke BAB II yang akan membahas terkait informasi mengenai gambaran umum objek penelitian yang dalam hal ini adalah SITETEH Pemerintah kabupaten Karawang sebagai salah satu bahan acuan untuk melihat bagaimana Manajemen *Investor Relations* SITETEH Pemerintah kabupaten Karawang.

c. BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab III membahas mengenai sajian data dan juga pembahasan. Sajian data merupakan hasil temuan data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui teknik pengumpulan data. Pembahasan adalah upaya untuk menganalisis temuan data berdasarkan teori pada BAB I mengenai Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017-September 2018.

d. BAB IV PENUTUP

BAB IV merupakan sistematika penulisan terakhir dari penelitian ini. Adapun BAB IV berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, peneliti juga menuliskan saran yang ditujukan bagi Manajemen *Investor Relations* “SITETEH” Pemerintah kabupaten Karawang.

Saran yang akan peneliti tulis merupakan masukan untuk pengelola SITETEH yang harapannya dapat bermanfaat dalam meningkatkan manajemen menjadi lebih baik. Setelah penulisan BAB IV, peneliti akan melampirkan bukti wawancara serta dokumen-dokumen untuk menguatkan pembahasan yang peneliti tulis.