



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam
Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di
Kota Bandung

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Ecclesia Renchart Miharto

6071801075

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam
Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di
Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Ecclesia Renchart Miharto

6071801075

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Ecclesia Renchart Miharto
Nomor Pokok : 6071801075
Judul : Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam
Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Bandung, 17 Juni 2022

Pembimbing,



Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ecclesia Renchart Miharto
NPM : 6071801075
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juni 2022



Ecclesia Renchart Miharto

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

13%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	kepri.bpk.go.id Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	portal-dpmptsp.bandung.go.id Internet Source	1%
5	Www.hukumonline.com Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	1%
7	www.jogloabang.com Internet Source	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama : Ecclesia Renchart Miharto
NPM : 6071801075
Judul : **Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung**

Perizinan Berusaha menjadi legalitas yang wajib dimiliki oleh pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Meskipun menjadi hal yang wajib, terdapat indikasi permasalahan bahwa kesadaran akan pentingnya mengurus Perizinan Berusaha belum sepenuhnya dimiliki oleh Pelaku Usaha khususnya Pelaku Usaha Kedai Kopi. Penelitian ini diarahkan untuk meneliti mengenai keterkaitan pemangku kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha pada Kedai Kopi yang berada di Kota Bandung.

Keterkaitan pemangku kepentingan Pelayanan Perizinan Usaha diidentifikasi dengan menggunakan Teknik *Stakeholder Issue Interrelationship Diagrams* guna membantu menunjukkan masing-masing pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan, selain itu membantu mengidentifikasi potensi konflik dan kerja sama antar pemangku kepentingan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian Grounded Theory. Sumber data yang digunakan antara lain wawancara dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini memperoleh Peta Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung yang menunjukkan tidak adanya interaksi antara 1) DPMPTSP Kota Bandung dengan Pemerintah Kota Bandung, 2) Pelaku Usaha Kedai Kopi dengan Pengelola Sistem OSS, dan 3) Pelaku Usaha Kedai Kopi dengan DPMPTSP Kota Bandung. Peta hubungan tersebut diperoleh identifikasi isu atau permasalahan antara lain terkait Jaringan Komunikasi, Pembinaan Pelaku Usaha, dan Kepemilikan Izin Usaha. Berikut pemangku kepentingan yang terlibat pada setiap isu tersebut yaitu : 1) Isu Jaringan Komunikasi : DPMPTSP Kota Bandung, Pemerintah Kota Bandung, dan Pengelola Sistem OSS; 2) Isu Pembinaan Pelaku Usaha : DPMPTSP Kota Bandung, Pelaku Usaha Kedai Kopi, AKAR Jawa Barat; 3) Isu Kepemilikan Usaha : DPMPTSP Kota Bandung, Pengelola Sistem OSS, Pelaku Usaha Kedai Kopi, AKAR Jawa Barat.

Kata Kunci : pemangku kepentingan, pelayanan perizinan, izin usaha

ABSTRACT

Name : Ecclesia Renchart Miharto
NPM : 6071801075
Title : ***Mapping of Stakeholder Relationships in Coffee Shop Business Licensing Services in Bandung City***

Business Licensing is a legality that must be owned by business actors in carrying out their business activities. Although it is mandatory, there are indications of problems that awareness of the importance of managing Business Licensing is not yet fully owned by Business Actors, especially Coffee Shop Business Actors. This research is directed to examine the relationship between stakeholders in business licensing services at coffee shops located in the Bandung City.

The stakeholder linkage of the Business Licensing Service is identified using *The Stakeholder Issue Interrelationship Diagrams Technique* to help show each stakeholder who has an interest, in addition to helping to identify potential conflicts and collaboration between stakeholders. The research method used is qualitative with a type of Grounded Theory research. The data sources used include interviews and literature studies.

The results of this study obtained a Map of Stakeholder Relationships in Coffee Shop Business Licensing Services in Bandung City which showed that there was no interaction between 1) the One-Stop Integrated Service and Investment Office in Bandung City with the Bandung City Government and OSS System Managers, 2) Coffee Shop Business Actors with OSS System Managers, and 3) Coffee Shop Business Actors with One-Stop Integrated Service and Investment Office in Bandung City. The Stakeholder Relationship Map was obtained to identify issues or problems, there are Communication Networks, Business Actor Development, and Business License Ownership. The following stakeholders involved in each of these issues are: 1) Communication Network Issues: One-Stop Integrated Service and Investment Office in Bandung City, Bandung City Government, and OSS System Manager; 2) Issues of Business Actor Development: One-Stop Integrated Service and Investment Office in Bandung City, Coffee Shop Business Actors, West Java Cafe and Restaurant Association; 3) Business Ownership Issues: One-Stop Integrated Service and Investment Office in Bandung City, OSS System Manager, Coffee Shop Business Actors, West Java Cafe and Restaurant Association.

Keywords: stakeholders, licensing services, business licenses

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan tuntunan-Nya saya dapat merampungkan penelitian skripsi yang berjudul “Potensi Konflik dan Kerja Sama Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung” dengan lancar dan tepat waktu. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katholik Parahayangan.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu saya ingin menghaturkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan selama penyusunan penelitian skripsi ini. Selanjutnya saya juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua terkasih; Papa Miharto, Mama Florencia Ariani, dan (nenek) Mami Yayuk Magdalena yang senantiasa mendoakan, memotivasi, menasihati, dan mendukung secara moral dan materil, serta menjadi penyemangat saya selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
2. Adik terkasih; Abraham Renchart Miharto yang selalu menjadi saudara yang selalu ada untuk bertukar pikiran, berkeluh kesah, dan saling menyemangati selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Segenap dosen Ilmu Administrasi Publik Univeristas Katolik Parahyangan beserta staff administrasi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah berjasa dalam melayani dan memberikan waktunya untuk

mendidik serta memberikan ilmu yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

4. Dosen Pembimbing; Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA yang senantiasa dengan sabar menuntun, mendukung, memotivasi saya selama masa perkuliahan serta masa bimbingan penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat Karib; Cut Avira Hidayat yang menjadi tempat curhat, penyemangat dan pendukung satu sama lain selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Para Sahabat; Rufia Nabilla, Mezara Kiani, Gita Sifani, Katya Putri, Niqa Nitya, Elizabeth Sihotang, Jacqueline Mannuela, Xena Wanggai, Putri Meyliasna, Trecia Paramitha selaku sahabat seperjuangan yang mengisi hari-hari saya semasa perkuliahan dengan momen nongkrong yang penuh canda, tawa, dan ke-*absurd*-annya.
7. Pasangan; Lewi Bonar Laoh yang selalu ada disetiap suka maupun duka, yang senantiasa memberikan waktu untuk menemani, menjadi penyemangat, teman bertukar pikiran, dan pemberi motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Senandika Coffee; yang menjadi tempat nongkrong selama masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi, Ko' Wendy, Ci' Dea, Ko' Kevin, Kak AT yang menjadi sosok teman dan kakak yang selalu memberikan semangat dan menjadi teman untuk bertukar pikiran.
9. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung Bidang Izin Usaha (B1); Pak Dicky beserta

rekan jajaran staff bagian analis data yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan serta kesempatan bagi saya untuk memperoleh pengalaman dan waktunya untuk saling bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini.

10. Rekan Pengusaha Kedai Kopi Nitro-Ventura (Raihan), Westpool (Kak Nida), Yugén (Kamal), dan Warkop Harapan Maju (Juan) yang memberikan dukungan dan bersedia untuk bertukar pikiran serta informasi yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

11. Rekan seperjuangan bimbingan; Solideo Pahlawandi Purba dan Faisal Ashshiddiq, yang selalu memberikan saran dan masukan, serta saling menyemangati satu sama lain dalam penyusunan skripsi ini.

12. Seluruh rekan-rekan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018

13. Berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik dari berbagai pihak dalam penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata, saya selaku penulis berharap kiranya Tuhan Yesus membalas kebaikan pihak-pihak terkait dalam penyusunan skripsi ini dan kiranya penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta pengembangan Ilmu Administrasi Publik itu sendiri.

Bandung, Juli 2022

Penulis,

Ecclesia Renchart Miharto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Indikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pelayanan Publik	11
2.2 Pelayanan Perizinan Berusaha.....	12
2.3 Hubungan antar Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Publik	16
2.4 Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Sumber Data Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.7 Triangulasi.....	32
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	34
4.1 Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	34
4.1.1 Asas dan Ruang Lingkup	36
4.1.2 Tujuan dan Sasaran	36
4.1.3 Tugas dan Wewenang	37

4.1.4	Kewajiban	38
4.1.5	Tata Perilaku Penyelenggara.....	39
4.2	Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha	39
4.2.1	Prinsip	42
4.3	Pemangku Kepentingan dalam Penyelenggaraan Perizinan Usaha.....	42
4.3.1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.....	42
4.3.2	Kedai Kopi di Kota Bandung.....	47
4.3.3	Asosiasi Kafe dan Restoran (AKAR) Jawa Barat.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
5.1	Kepentingan antar Pemangku-Kepentingan	50
5.2	Perilaku Pemangku Kepentingan	55
5.3	Kepentingan, Tindakan, Interaksi Pemangku Kepentingan	62
	Struktur Hubungan Pemangku Kepentingan	65
5.4	Keterkaitan Isu Pemangku Kepentingan	67
	Isu 1 : Jaringan Komunikasi	67
	Isu 2 : Pembinaan Pelaku Usaha.....	68
	Isu 3 : Kepemilikan Izin Usaha.....	69
BAB VI PENUTUP		78
6.1	Kesimpulan.....	78
6.2	Rekomendasi/Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		84
	Data Kedai Kopi di Kota Bandung Tahun 2021 dari Dinas Pariwisata Kota Bandung.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. The Global Competitiveness Index 4.0 Framework	3
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) Rumah Minum atau Kafe dan Kedai Minuman Terbit di Kota Bandung	6
Tabel 2. Kepentingan, Tindakan, Interaksi Pemangku Kepentingan	62
Tabel 3. Potensi Konflik Pemangku Kepentingan	72
Tabel 4. Potensi Kerja Sama Pemangku Kepentingan	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. <i>Stakeholder Issue Interrelationship Diagrams</i>	23
Bagan 2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung	46
Bagan 3. Struktur Organisasi AKAR Jawa Barat	49
Bagan 4. Struktur Hubungan Pemangku Kepentingan	65
Bagan 5. Keterkaitan Isu Pemangku Kepentingan	68
Bagan 6. Struktur Hubungan Pemangku Kepentingan Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung	78
Bagan 7. Keterkaitan Isu Pemangku Kepentingan Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* telah berlalu namun tak bisa dipungkiri keberadaannya membawa pengaruh yang sangat signifikan pada seluruh sektor kehidupan di masyarakat. Selain sektor kesehatan yang terdampak langsung oleh wabah *Covid-19*, sektor lain seperti sektor ekonomi juga turut terkena dampaknya. Hal tersebut disebabkan karena adanya pemberlakuan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang secara langsung membatasi aktivitas ekonomi masyarakat yang berdampak langsung pada perubahan iklim perekonomian nasional maupun persaingan ekonomi secara global.

Menurut Laporan World Economic Forum (WEF) Tahun 2019 menunjukkan bahwa Indonesia secara global berada pada peringkat ke-50 yang sebelumnya di tahun 2018 sempat berada di peringkat ke-45¹, meskipun penurunan pada Global Competitiveness Index (GCI) hanya menurun sedikit yaitu selisih skor 0,3 menjadi 64,6 dan tidak ada perubahan pada aspek kinerjanya. Bila ditingkat ASEAN, Indonesia masih mengalami ketertinggalan dari Singapura (peringkat 1), Malaysia (peringkat 27), dan Thailand (peringkat 40).² Dalam laporan tersebut, selain melihat dari sistematika prosedur, untuk melihat tingkat kompetitif atau daya saing suatu negara, namun melihat juga dari kemampuan pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik dengan baik seperti melalui pelayanan perizinan khususnya pada

¹ *World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2018. (hlm. 283)*

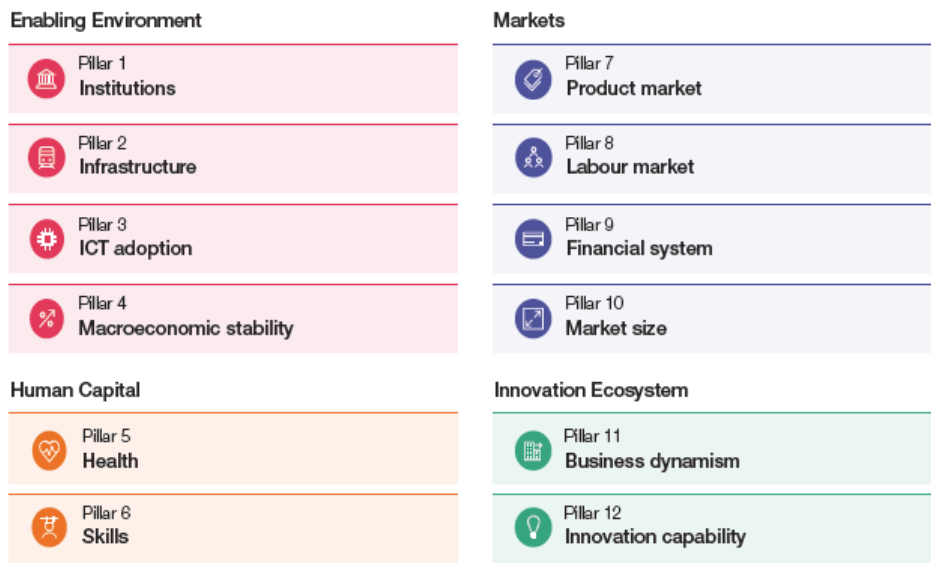
² *World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2019. (hlm. 16-17)*

pelayanan perizinan berusaha guna meningkatkan daya saing ekonomi di negara tersebut yang berdampak langsung dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya. Tujuan adanya Perizinan Berusaha ialah memberikan kepastian hukum dalam berusaha, meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan, didukung penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif, dan akuntabel.³ Aspek pelayanan perizinan juga menjadi fokus pada pemerintahan di berbagai negara seperti yang ditunjukkan dalam *The Global Competitiveness Report* yang diterbitkan oleh World Economic Forum (WEF) yang merupakan organisasi internasional yang mencoba melakukan tata kelola pemerintahan di tingkat internasional yang menerbitkan laporan mengenai daya saing negara secara global yang bersifat tahunan. Laporan tersebut diterbitkan guna memberikan panduan bagi pembuat kebijakan maupun para pemangku kepentingan dalam menentukan pilihan kebijakan yang tepat, membantu dalam pembentukan strategi ekonomi secara keseluruhan, dan memantau kemajuan dari waktu ke waktu. Penilaian dalam laporan tersebut berdasarkan pada 4 faktor Revolusi Industri yang mencakup 12 pilar yang menggolongkan 103 indikator, yaitu sebagai berikut :⁴

³ Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

⁴ World Economic Forum. *The Global Competitiveness Report 2019*. (hlm. 2)



Gambar 1
The Global Competitiveness Index 4.0 Framework

Sumber : The Global Competitiveness Report 2019 milik
World Economic Forum (WEF)

Bila kembali melihat dalam Laporan WEF Tahun 2019, Pelayanan perizinan berusaha secara implisit berada pada salah satu indikator dalam pilar ke-11 yaitu Pilar Persyaratan Administratif (*Administrative Requirements*) dimana pada indikator “Time to start business” Indonesia menempati peringkat 103 dengan skor 80,8 dan peringkat pertama diduduki oleh New Zealand dengan skor 100.⁵ Peringkat tersebut menunjukkan bahwa Indonesia masih belum efektif dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha secara cepat, mengingat aktivitas pendirian usaha dipengaruhi juga oleh seberapa cepat terbitnya perizinan usaha.

Mengacu kembali pada kebijakan masa pandemi, dampak pada sektor ekonomi ini turut dirasakan oleh berbagai kalangan usaha, baik bagi usaha menengah keatas maupun usaha menengah kebawah, tanpa terkecuali bagi usaha

⁵ *Ibid. hlm. 282, 425.*

mikro-kecil. Banyak usaha yang harus tutup sementara atau bahkan harus gulung tikar akibat pembatasan aktivitas masyarakat yang berdampak langsung pada keberlangsungan kegiatan usaha. Namun ditengah perbaikan iklim perekonomian nasional, keberadaan kegiatan usaha mulai kembali bermunculan, yaitu kegiatan Usaha Mikro Kecil (UMK).

Keberadaan UMK ini memiliki peranan penting dalam pemulihan perekonomian khususnya di tingkat daerah, dimana jika UMK ini terus didukung hingga berkembang menjadi usaha menengah atau besar maka dapat menjadi salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Di Kota Bandung sendiri, salah satu penyumbang pendapatan daerah terbesar berasal dari sektor pariwisata di bidang kuliner. Usaha kuliner dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan meliputi usaha jasa makanan dan minuman yaitu seperti restoran, rumah makan, restoran waralaba, café, bar, pusat penjualan makanan dan minuman, dan jasa boga (*catering*).

Saat ini sedang banyak bermunculan UMK di bidang kuliner yang memiliki pangsa pasar yang potensial yaitu kedai kopi atau disebut juga *coffee shop*. Keberadaan usaha kedai kopi semakin marak bermunculan di kota besar, salah satunya di Kota Bandung. Berdasarkan data pada tahun 2021 milik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung terdapat kurang lebih 226 *coffee shop* yang tersebar di seluruh Kota Bandung.⁶ Usaha kedai kopi ini hadir dengan

⁶ Data Kedai Kopi di Kota Bandung Tahun 2021 dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung.

mengangkat ciri khasnya masing-masing untuk menarik para target konsumennya, mulai dari konsep tempat, konsep menu, maupun konsep pelayanannya.

Dalam pendirian usaha kedai kopi tentu pelaku usaha juga harus mengurus perihal perizinan usahanya mengingat perizinan berusaha menjadi legalitas yang wajib dimiliki pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.⁷ Mengacu pada hal tersebut, Perizinan Berusaha berguna untuk menjamin kepastian hukum dan kepastian usaha yang dapat berdampak langsung dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Selain itu, Perizinan Berusaha ini dapat memberikan dampak baik bagi pelaku usaha yaitu memperoleh legalitas usaha yang sah, meningkatkan kredibilitas usaha, dan menunjang perkembangan usaha.

Legalitas usaha yang sah sangat diperlukan sebagai bukti kepatuhan akan aturan hukum serta sebagai acuan bahwa usaha yang didirikan telah tercatat secara sah sehingga dapat terhindar dari tindakan penertiban oleh aparat pemerintah. Lalu, kredibilitas usaha berfungsi sebagai sarana keterjaminan produk usaha guna meyakinkan konsumen terhadap barang atau jasa yang dihasilkan. Menunjang perkembangan usaha yang dimaksudkan yaitu penyediaan fasilitas pembiayaan dari perbankan, pelatihan, dan kesempatan untuk mengikuti pengadaan barang/jasa pemerintah. Mengacu pada hal tersebut apabila pelaku usaha termasuk pelaku UMK dengan risiko usaha rendah dan produk yang dihasilkan wajib halal dan/atau

⁷ Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Pasal 1 ayat 11.

SNI, maka izin usaha berlaku sebagai legalitas, sertifikasi jaminan produk halal, dan sertifikasi SNI bina UMK, yang kemudian akan dilakukan pembinaan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama terkait pengurusan sertifikasi halal dan Badan Standarisasi Nasional (BSN) terkait pengurusan SNI. Mengingat sektor UMK ini penting untuk didukung maka dengan memiliki NIB akan mempermudah pelaku usaha dalam menerima manfaat guna mendukung perkembangan usaha ditengah pemulihan perekonomian seperti saat ini.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, ditemukan data usaha rumah minum atau kafe dan kedai minuman yang terdaftar melalui Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) Rumah Minum Atau Kafe Dan Kedai Minuman Terbit di Kota Bandung
Periode Januari s.d Juli 2021

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	26
2.	Februari	22
3.	Maret	29
4.	April	93
5.	Mei	15
6.	Juni	71
7.	Juli	12
Total		268

Sumber : Data diolah oleh DPMPTSP Kota Bandung

Selain itu, peneliti mendatangi kedai kopi yang termasuk kategori Usaha Mikro yang ditemukan tidak dilengkapi dengan Perizinan Berusaha atau Nomor Induk Berusaha (NIB). Pelaku Usaha Kedai Kopi mengungkapkan bahwa alasan mereka belum memiliki izin usaha dikarenakan keengganan dalam mengurus perizinan usaha serta merasa bahwa izin usaha menjadi hal yang belum dibutuhkan, selain itu pelaku usaha tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan berusaha dapat dilakukan melalui Sistem OSS.

Berdasarkan alur tersebut, penelitian diarahkan untuk meneliti mengenai keterkaitan pemangku kepentingan dalam pelayanan perizinan berusaha dengan judul **“Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung”** yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pemangku kepentingan dalam pelayanan publik khususnya terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kota Bandung.

1.2 Indikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut ditemukan indikasi masalah yang menjadi dasar penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Kurangnya pembinaan pelaku usaha oleh DPMPTSP Kota Bandung mengenai pelayanan perizinan yang sudah terintegrasi melalui Sistem Online Single Submission (OSS), hal tersebut difaktori oleh pelaku usaha belum memiliki Perizinan Berusaha atau Nomor Induk Berusaha (NIB) dan tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan berusaha dapat dilakukan melalui Sistem OSS;

- b. Sementara itu pemerintah melalui DPMPTSP Kota Bandung beranggapan bahwa rendahnya pengurusan izin para pelaku usaha kedai kopi disebabkan oleh kurangnya keaktifan para pelaku usaha dalam mencari informasi pengurusan izin.
- c. Beberapa pelaku usaha kedai kopi belum mengetahui Sistem OSS yang diterapkan untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indikasi masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

Bagaimana hubungan pemangku kepentingan dalam Pelayanan Izin Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penyelenggara dan penerima pelayanan perizinan berusaha terkait kepemilikan perizinan usaha Kedai Kopi di Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai permasalahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini dikategorikan menjadi dua spesifikasi, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pemahaman teoritis terkait kajian relasi antar aktor dalam pelayanan publik

b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih secara teoritis terkait hubungan keterkaitan antar pemangku kepentingan dalam pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah Kota Bandung dalam mengevaluasi pelayanan perizinan usaha khususnya mengenai usaha kedai kopi di Kota Bandung.

c) Bagi Pelaku Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai kerja sama yang baik antara Pemerintah dan Pelaku Usaha Kedai Kopi dalam menciptakan pelayanan perizinan usaha yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini yang berjudul “Pemetaan Hubungan Pemangku Kepentingan dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung” terdiri dari 6 bab, yakni:

Bab I Pendahuluan, bab ini sebagai pemaparan awal yang terdiri dari latar belakang permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang hubungan pemangku kepentingan dalam pelayanan perizinan, lalu indikasi masalah yang merupakan masalah yang telah teridentifikasi berdasarkan hasil observasi awal peneliti, yang selanjutnya diikuti dengan penjelasan dari tujuan dan manfaat penelitian ini. Pada bagian akhir bab ini terdapat penjelasan dan urutan penulisan penelitian ini.

Bab II Kajian Pustaka, bab ini berisikan literatur yang menjadi acuan dasar serta alat dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk buku elektronik, jurnal daring, maupun dokumen resmi pemerintah. Selain itu terdapat hasil interpretasi peneliti dari beberapa pandangan ahli guna memperkuat argumen peneliti.

Bab III Metode Penelitian, bab ini menguraikan mengenai metode, sumber data penelitian, lokasi penelitian, teknik ilmiah dalam memperoleh data dan menganalisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab IV Objek Penelitian, bab ini menguraikan profil dari objek penelitian yaitu Penyelenggaraan Perizinan, Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, Pelaku Usaha Kedai Kopi di Kota Bandung, dan Asosiasi Kafe dan Restoran (AKAR) Jawa Barat.

Bab V Hasil dan Analisis, bab ini akan mendeskripsikan data yang telah diperoleh peneliti terkait dinamika pelayanan perizinan yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Stakeholder Issue Interrelationship Diagrams* yang dikemukakan oleh Bryson (2004).

Bab VI Kesimpulan dan Saran, pada bab terakhir ini, akan mengemukakan kesimpulan dan saran peneliti terhadap hubungan pemangku kepentingan dalam pelayanan perizinan usah kedai kopi guna membantu para pemangku kepentingan yang terkait dalam mengatasi situasi konflik dan menemukan peluang kerjasama, serta mendukung pengembangan ilmu pelayanan publik.