

## PERGESERAN LINGKUNGAN BISNIS DAN AREA PERBATASAN

### SHIFTING BUSINESS ENVIRONMENT AND BORDER AREAS

*(Business Environment Transformation and Border Area)*

**Agustian Budi Prasetya**  
agustian.prasetya@binus.ac.id  
Universitas Bina Nusantara

**Abstract:** *Business environment transformation drives by the growth of internet-based technology and movement of goods and people migration across borders. The digital technology connects all nations, business actors and netizen within network ecosystem that make migrants across border engaged to the jurisdiction and nation sovereignty as well as engage to the similar civil rights, worker right and human rights and the global netizen. This article examines business competitiveness in Indonesia through borders management area. Method is desk research, utilizing academic references data. The discussion and analysis cover the ideas of managing synergetic multistakeholders in border area, positioning migrants as research, primary stakeholder that entitled for border area services and sources for investment opportunities, and conduct governance based on universal human rights, Indonesian national interest, as well as providing business certainty and security protection for migrants and foreigners.*

*Keywords: border area, mutlystakeholders, governance*

**Abstract :** *Pergeseran lingkungan bisnis didorong oleh teknologi berbasis internet dan lalu lintas manusia dan barang antar negara yang semakin terbuka. Teknologi digital menghubungkan negara, pelaku bisnis dan warga dunia dalam suatu ekosistem ketegantungan yang membuat pelintas antar negara tidak hanya terikat kepada yuridiksi dan kedaulatan negara namun juga terikat satu sama lain oleh kesamaan hak sipil, hak pekerja, hak asasi sebagai warga net dunia. Artikel kajian ini menjawab pertanyaan bagaimana menciptakan daya saing usaha di Indonesia melalui pengelolaan kawasan perbatasan yang bersentuhan dengan negara asing. Metode penelitian desk research dengan pengumpulan data kepustakaan. Pembahasan dan analisis menjelaskan perlunya pengelolaan multi pemangku kepentingan di perbatasan secara sinerjetik menjalankan tugas dan fungsi pelayanan pada pelintas batas, memposisikan sumberdaya manusia sebagai pemangku utama untuk mewujudkan investasi dan pelayananan di wilayah perbatasa, dan mewujudkan tatakelola atas dasar hak asasi universal, kepentingan nasional Indonesia, memberikan kepastian bisnis, dan memberikan keamanan kepada pelintas dan orang asing.*

**Keywords:** *area perbatasan, multistakeholders, tatakelola*

## 1. PENDAHULUAN

Globalisasi dalam terminologi bisnis merujuk kepada fenomena perdagangan, investasi, informasi, aspirasi sosial-budaya, dan kerjasama politik antar negara. Konsekwensi dari situasi bisnis yang menglobal ini adalah menyatunya jejaring negara, pelaku bisnis dan warga dunia dalam suatu ekosistem ketegantungan (Daft, 2014). Meskipun kajian globalisasi ini sudah menggejaln semenjak tahun 1970an, namun bagaimana perusahaan swasta melihat kesempatan bisnis pada tingkat global demi kemajuan usahanya , nampak dominan dengan proses transformasi teknologi informasi. Teknologi berbasis internet utamanya saat ini dengan *e-commerce marketplace* telah menciptakan peluang dan tantangan bisnis. Ekosistem bisnis saat ini membuka peluang kerjasama baik C2C, B2C maupun B2B, dan berbagai varian hiperkoneksi di pasar industri maupun konsumen antar negara ( Laudon, 2014). *Uber*, perusahaan taksi dunia, tidak memiliki armada transportasi sendiri. *Facebook*, atau *Meta*, perusahaan digital media, nyaris tidak memiliki konten sendiri melainkan melibatkan jutaan pengguna *Facebook* untuk mengisi pesan pesan di media nya. Demikian pula perusahaan perdagnagan online *Alibaba* di China atau *GoTo (Gojek dan Tokopedia)* di Indonesia tidak memiliki sediaan barang. Tren kemajuan teknologi berbasis internet ini juga menciptakan tatakelola baru di bidang ketenagakerjaan dan lalulintas sumberdaya manusia antar negara. Sebuah badan aliansi nasional pekerja migran dari Amerika menyebutkan bahwa pekerja yang memegang visa kerja temporer akan mewakili kelompok kerja yang menopang ekonomi dunia ke depan (Halber dan Inguli, 2018). Hal ini diargumentasikan Halber dan Inguli bahwa ekonomi ke depan bergeser menuju tipe pekerjaan dan pekerja yang hanya sedikit terikat pada satu tempat saja atau satu perusahaan saja. Mereka, para pekerja tidak hanya terikat kepada batas negara, yuridiksi dan kedaulatannya namun juga akan terikat satu sama lain oleh sebuah hak hak sipil, hak pekerja, hak asasi sebagai wara dunia.

Tekonologi berbasis internet saat ini, dengan demikian membuat dunia bisnis tanpa batas, dimana konsekwensinya antara lain perusahaan menjalankan usahanya dengan tatanan baru beserta kebutuhan dan harapan baru para konsumen warga net dunia. Demikian pula muncul kebutuhan pemangku kepentingan bisnis, baik pemangku utama lingkungan usaha, seperti jejaring konsumen dan produsen, namun juga pemangku sekunder seperti pemerintah, masyarakat umum, kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan seperti hak asasi, lingkungan hijau, maupun keselamatan pekerja ( Weiss, 2009). Singkatnya terdapat

pergeseran lingkungan bisnis global yang menuntut pengelolaan jejaring *multistakeholders*.

Pelaku bisnis dan pemerintah nasional negara manapun, saat ini juga memiliki kebutuhan dan harapan baru untuk mencapai tujuan bermasyarakat dan bernegaranya. Dalam perspektif kebutuhan dan harapan masyarakat Indonesia, perkembangan dunia bisnis yang makin terbuka diperlukan pengelolaan daya saing bangsa Indonesia, utamanya ditujukan untuk melindungi bangsa dan rakyat Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan andil menciptakan perdamaian kehidupan global. Sehingga artikel kajian atau karya tulis pendek ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pemangku kepentingan mencitakan daya saing di Indonesia melalui pengelolaan kawasan perbatasan yang bersentuhan dengan negara asing? Metode penelitian artikel ini adalah *desk research* dengan pengumpulan data kepustakaan. Pembahasan dan analisis berdasarkan atas argumentasi bahwa perlu segenap pemangku kepentingan di perbatasan perlu bersinerji mengelola potensi investasi dan pelayanannya, pengelolaan perubahan lingkungan bisnis dan teknologi khususnya menyangkut lalu lintas barang dan manusia, dan tatakelola kepentingan atas dasar hak asasi universal, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat Indonesia.

## 2. PEMBAHASAN DAN ANALISIS

### 2.1 Teknologi , Mobilitas dan Warga Net

Menurut David Lester (2012), perkembangan teknologi berbasis internet dimulai dari awal 2000an hingga saat ini. Berikut beberapa perusahaan rintisan yang menonjol menurut Lester dan tahun berdirinya. Sebagian kini mereka telah menjadi perusahaan *unicorn* bahkan *tetracorn*. Amazon (1994), e-bay (1995), Netflix, (1997), Google (1998), Wikipedia (2000), Flickr (2004), Facebook (2004), Dropbox (2007), Twitter (2006), Spotify (2008). Perusahaan digital ini memperkuat ekosistem bisnis digital bersama pemain dunia teknologi digital *Apple*, yang berdiri tahun 1976. *Google* masuk di pasar modal, sebagai perusahaan terbuka di tahun 2004, dan saat itu dunia dan teknologi digital berubah lebih cepat dengan sebelumnya. Proposisi nilai dari perusahaan digital tersebut adalah berkisar pada peran mereka sebagai platform aplikasi digital. Menyiasati keterbatasan ruang fisik dan terbatasnya jumlah barang yang bisa dijual. Namun, dengan hadirnya internet, semuanya dapat diabaikan karena tidak adanya lagi batasan fisik dalam skala ruang baik untuk bisnis perdagangan maupun industri (Radovilsky, 2015). Penggunaan teknologi bisnis yang juga menonjol adalah hadirnya telepon genggam (*handphone* yang dikenal sebagai *smartphone*.) Bukan cuma tersambung ke jaringan informasi raksasa sedunia, perusahaan, konsumen dan warga net menggunakan *smartphone* dapat tersambung dan menggunakan teknologi baru. Beberapa

teknologi digital yang baru antara lain, *Internet of Things*, *Big Data*, *Artificial Intellegent dan Blockchain*(Adiningsih, 2019) .

Ekonomi ke depan dengan membuka peluang migrasi sumberdaya manusia dengan visa kerja temporer dimana perusahaan memakai tenaga kerja kontrak di bidang keuangan dan IT, misalnya. Mereka, meskipun berstatus tenaga kerja kontrak, namun terlibat secara intensif dalam rutin sehari-hari lembaga dan mempengaruhi kinerja perusahaan. Mereka juga mempengaruhi penyebaran informasi di korporasi dan kapasitas pekerja untuk membangun proses kerja di dalam organisasi maupun secara korporat di tingkat dunia. Demikian pula lalu lintas barang dan manusia yang difasilitasi sistem *ride-sharing* seperti *Go-Jek*, *Uber*, dan *Grab*. Juga *AirBnB* dengan pemesanan *online* jaringan independen rumah dan penginapan. Pengelolaan akomodasi *RedDoorz*. Demikian pula kian terbuka kerjasama perusahaan unicorn tingkat dunia, dengan perusahaan digital Indonesia seperti *Bukalapak*, *Tokopedia-Gojek*, *Blibli*, dan berbagai situs belanja online lainnya. Dengan demikian perkembangan bisnis dengan menggunakan teknologi berbasis internet secara tidak langsung memunculkan mobilitas sumberdaya manusia dan barang di seluruh dunia. Pelaku bisnis di setiap negara akan terhubung dengan jaringan informasi dan komunikasi berskala global. Warga net dunia, atau *netizen*, saling berjejaring bertransaksi tanpa batasan fisik dan mengetahui suatu peristiwa bersamaan waktunya dengan terjadinya peristiwa itu sendiri. (Prasetya, 2019). Lalu lintas barang dan sumberdaya manusia singkatnya, akan berkembang seiring dengan kebutuhan dan harapan kesempatan bisnis di seluruh dunia. Namun di sisi lain, kesempatan bisnis digital saat ini juga mencatat pergerakan data diri, transaksi dan privasi dan jejak digital yang mudah diakses dan diolah tanpa pemahaman resiko ke depan bagi pihak pihak yang memiliki data bersangkutan . Sehingga mobilitas manusia dan barang di seluruh dunia memerlukan norma moral baru dalam pengelolaan kerjasama bisnis berbasis jejaring digital, seperti hak privasi, keamanan dan proteksi melalui tatakelola yang diterima secara universal (Laudon, 2014). Dengan teknologi, kini perusahaan bisa melacak data. Memotret dan membuat video tentang apa saja yang dirasa menarik menarik untuk masyarakat, menjadi modus instan baru dalam adopsi selera baru, pengalaman yang mewabah ke segala lapisan masyarakat. Seiring keterbukaan kerjasama bisnis dan teknologi, dengan demikian dapat disimpulkan muncul tuntutan perubahan berbagai nilai dan norma fundamental dalam masyarakat. Misalnya, selain privasi, dan keselamatan publik, juga hak moral keberadaan sumberdaya manusia dimanapun di dunia , seperti hak asasi manusia hidup aman, diperlakukan secara adil sesuai dengan maksud dan tujuan menetapnya. Status tenaga asing pemegang visa kerja temporer. Sumberdaya manusia yang bekerja kontrak ini akan diisi oleh arus migrasi mereka yang memiliki keterampilan tinggi, pengetahuan dan kecakapan yang tidak dimiliki oleh karyawan yang sudah ada, dan mungkin sulit didapatkan dalam jenjang organisasi (Harvey

Sterling Indonesia, 2019). Meskipun secara demografis mobilitas dan migrasi sumberdaya manusia tidak terampil juga mengarus mencari negara dengan kesempatan ekonomi lebih baik di negara lain (Santoso, 2014). Kehadiran mereka memang menghadirkan usaha baru, lapangan kerja baru, profesi baru yang tak terpikirkan sebelumnya Namun kemunculan jasa layanan marketplace online itu merubah pergerakan barang, jasa dan sumberdaya manusia antar daerah dan antar negara (Laudon, 2014) . Arus migrasi warga dunia ini membuka kesempatan besar bagi siapa saja yang jeli dan mampu memanfaatkan kedatangan era digital. Pelaku bisnis mikro perorangan, pengusaha kecil hingga korporat di seluruh dunia dapat mengadopsi strategy bisnis digital *click-and-brick* untuk memperluas pasar di dunia. Demikian pula perusahaan saat ini juga membangun hubungan dari satu pihak dengan segenap baik pergerakan barang maupun pergerakan sumberdaya manusia *one-to-many* maupun *many-to-many* dalam jejaring online dunia ( Radovilsky, 2015). Fenomena bisnis tetap dimaknai bahwa aktivitas bisnis digital berjalan dalam koridor batas yuridiksi dan kedaulatan suatu negara (Santoso, 2014). Meskipun banyak pandangan awam memandang masyarakat digital tanpa batas negara di dalam satu ekosistem bisnis yang terbuka, namun norma bisnis digital dalam literatur *multistakeholders* justru memandang pentingnya kedaulatan negara , relasi bisnis dan masyarakat dan tatakelola berkeadilan, adanya keamanan publik atau *public safety* dalam penyelenggaraan bisnisnya (Weizz, 2009 ), serta keselamatan dan protokol pengaduan pelanggaran prinsip bisnis ( Stubben, 2018).

## 2.2 Kawasan Perbatasan

Beberapa wilayah di Indonesia memiliki kekhususan geografis bersentuhan dengan negara tetangga, misalnya Provinsi Kepulauan Riau, Kalimantan Utara, Papua. Mengambil contoh Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) , wilayah perbatasan ini bersinggungan dengan aktivitas bisnis dan manusia dari negara negara seperti Singapura, Malaysia atau bahkan Vietnam. Sehingga Provinsi Kepri dapat disebutkan salah satu pintu mobilitas warga dunia masuk dan keluar Indonesia. . Dengan potensi kewilayahannya, Provinsi Kepri juga memiliki potensi ekonomi untuk memberikan kesejahteraan masyarakatnya, mengingat sebagai wilayah perbatasan, Kepri merupakan daerah lintasan strategis jalur perekonomian, perdagangan, pariwisata, industri dan investasi. Kepri memiliki Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB). Tiga kawasan terbesar Kepri, yaitu : Batam, Bintan dan Karimun (BBK) merupakan kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas. Kawasan Natuna, Anambas, dan Lingga (NAL) sebagai pusat pengembangan kelautan dan perikanan, pertanian dan pariwisata serta *connectivity*. (UU No. 44 Tahun 2007 Tentang Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas (FTZ), PP No. 46, 47, 48 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kawasan Bebas dan Pelabuhan Bebas). Provinsi Kepri,

dengan wilayah Batam, dirujuk sebagai Pusat Kegiatan Nasional, atau salah satu kawasan perkotaan di Kepri yang berfungsi untuk melayani kegiatan skala internasional, nasional, atau provinsi. Batam juga Pusat Kegiatan Strategis Nasional (PKSN) atau kawasan perkotaan yang ditetapkan untuk mendorong pengembangan kawasan perbatasan. Oleh karena itu pengelolaan Batam, sebagai salah satu kawasan ekonomi khusus di Kepri, tidak terlepas dari perkembangan global dan keterbukaan pasar, berkembangnya teknologi berbasis internet yang menembus batas wilayah kenegaraan. Merujuk kepada contoh Kepulauan Riau, pengelolaan wilayah perbatasan, yang memiliki potensi ekonomi, kiranya memerlukan perhatian untuk mengelola pelayanan dan pengawasan mobilitas penduduk masuk dan keluar di Indonesia sebagai bagian dari peningkatan daya saing ekonomi di wilayah perbatasan, sekaligus menjaga kedaulatan Indonesia.

Sebagai wilayah terluar yang berbatasan dengan negara-negara lain, mobilitas penduduk daerah daerah perbatasan, seperti Kepulauan Riau tersebut menembus batas wilayah kenegaraan, hingga menyentuh aspek hubungan kemanusiaan. Oleh karena itu pelayanan di daerah perbatasan menuntut terwujudnya tingkat kesetaraan dalam perlakuan arus mobilitas penduduk berdasarkan asas kemanusiaan. Adalah kewajiban setiap negara, yang memiliki wilayah terluar dan perbatasan, untuk menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia sebagai bagian kehidupan universal. Dengan demikian pengelolaan daya saing sebuah wilayah, tidak terlepas dari pengelolaan keamanan pada satu pihak untuk mewujudkan kedaulatan wilayah Indonesia, di sisi lain pengelolaan daya saing ditujukan untuk memfasilitasi mobilitas manusia dan barang untuk meningkatkan kesejahteraan warganegara Indonesia.

Dampak era globalisasi telah memengaruhi sistem perekonomian negara Republik Indonesia dan untuk mengantisipasinya negara mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan, baik di bidang ekonomi, industri, perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan di bidang lalu lintas orang dan barang. Beberapa dari peraturan perundang-undangan tersebut diperlukan untuk meningkatkan intensitas hubungan negara Republik Indonesia dengan dunia internasional untuk meningkatkan daya saing Indonesia, termasuk konsekwensi mobilitas penduduk dan aktivitas ekonomi antar negara. Oleh karena itu, pelaksanaan berbagai peraturan untuk daya saing dan aktivitas ekonomi antar negara misalnya memerlukan sinerjitas berbagai instansi yang berwenang, khususnya terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas pelayanan, pengawasan dan keamanan mobilitas penduduk dari dan keluar Indonesia.

Di dalam pergaulan internasional telah berkembang hukum baru yang diwujudkan dalam bentuk konvensi internasional. Negara Republik Indonesia menjadi salah satu negara peserta yang telah menandatangani konvensi tersebut, antara lain Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa

melawan Kejahatan Transnasional yang Terorganisasi, 2000, atau *United Nations Convention Against Transnational Organized Crime, 2000*. yang telah diratifikasi dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 dan protokolnya. Demikian pula hal *international Convention on the Protection of the Rights of All Migran Workers and Members of Their Families* atau Konvensi Internasional Mengenai Perlindungan Hak-hak Seluruh Pekerja Migran dan Anggota Keluarganya, yang disahkan melalui UU No 6 tahun 2012 (Santoso, 2014). Beberapa konvensi internasional tersebut kiranya memerlukan peran aktif instansi pemerintah, utamanya di kawasan bisnis di area perbatasan, bersinergi dengan instansi terkait untuk mengadopsi dan melaksanakan konvensi tersebut. Antara lain, upaya meningkatkan daya saing dengan mendorong kelengkapan infrastruktur yang dapat memfasilitasi dan mempermudah investor dalam mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan pasti, serta menjamin hak-hak tanpa diskriminasi penduduk yang masuk, keluar dan menetap. Upaya tersebut dapat menjadi salah satu pertimbangan daya saing sebuah wilayah perbatasan dan investasi di Indonesia.

Berbagai pintu masuk mobilitas penduduk masuk dan keluar di Indonesia, wilayah perbatasan dengan status ekonomi khususnya juga memerlukan perhatian terhadap pengawasan orang asing, sebagai bagian dari mewujudkan kedaulatan wilayah, keamanan untuk kepastian berusaha, dan citra wilayah yang ramah terhadap orang asing penetap. Daya saing wilayah sebagai kawasan ekonomi khusus perlu memperhatikan mobilitas penduduk sejalan dengan meningkatnya kejahatan internasional atau tindak pidana transnasional, seperti perdagangan orang, penyelundupan manusia, dan tindak pidana narkoba yang banyak dilakukan oleh sindikat kejahatan internasional yang terorganisasi, perdagangan wanita dan anak-anak, pencucian uang, imigran ilegal hingga terorisme internasional. Pengawasan terhadap orang asing di wilayah-wilayah tertentu di kawasan ekonomi perbatasan, tidak hanya dilakukan pada saat mereka masuk, tetapi juga selama mereka berada di Wilayah Indonesia, termasuk kegiatannya. mencakup penegakan hukum baik yang bersifat administratif maupun tindak pidana keimigrasian.

Aspek pelayanan dan pengawasan tidak pula terlepas dari geografis wilayah Indonesia yang terdiri atas pulau-pulau, dan khususnya beberapa wilayah di Indonesia yang mempunyai jarak yang dekat atau berbatasan dengan negara tetangga. Dengan demikian pengelolaan aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk di sepanjang garis perbatasan merupakan aspek daya saing instansi yang berwenang dalam hal ini dapat memfasilitasi sinerjitas antar fungsi pengawasan, pelayanan dan penegakan keamanan dari berbagai instansi. Pada tempat tertentu sepanjang garis perbatasan terdapat lalu lintas tradisional masuk dan keluar warga negara Indonesia dan warga negara tetangga. Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memudahkan pengawasan upaya-upaya instansi terkait untuk mencegah orang masuk

atau keluar wilayah Indonesia di luar Tempat Pemeriksaan Imigrasi, pengelolaan lalu lintas tradisional masuk dan keluar warganegara merupakan bagian dari mewujudkan kedaulatan wilayah Indonesia, dan memfasilitasi kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Kepentingan nasional adalah kepentingan seluruh rakyat Indonesia sehingga pengawasan terhadap Orang Asing memerlukan juga partisipasi masyarakat untuk melaporkan Orang Asing yang diketahui atau diduga berada di Wilayah Indonesia secara tidak sah atau menyalahgunakan perizinan di bidang Keimigrasian. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, instansi pemerintah khususnya Imigrasi dapat membina sinerjitas dengan komunitas bisnis, para pengusaha, bahkan perwakilan negara asing untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

Berdasarkan kebijakan selektif (*selective policy*) yang menjunjung tinggi nilai hak asasi manusia, diatur masuknya orang asing ke dalam kawasan ekonomi khusus, demikian pula bagi orang asing yang memperoleh Izin Tinggal di wilayah ekonomis khusus seperti Batam dan sekitarnya. Berdasarkan kebijakan dimaksud serta dalam rangka melindungi kepentingan nasional hanya orang asing yang memberikan manfaat serta tidak membahayakan keamanan dan ketertiban umum diperbolehkan masuk dan berada di Wilayah Batam atau Kepulauan Riau pada umumnya. Terhadap warga negara Indonesia yang tinggal di Batam misalnya, berlaku prinsip bahwa setiap warga negara Indonesia berhak untuk keluar atau masuk Wilayah Indonesia. Namun, berdasarkan alasan tertentu dan untuk jangka waktu tertentu warga negara Indonesia dapat dicegah keluar dari Wilayah Indonesia.

### **2.3 Sinerjitas Pemangku Kepentingan di Kawasan Perbatasan**

Untuk menganalisis bagaimana pengelolaan daya saing wilayah perbatasan, tulisan ini berargumentasi bahwa pengelolaan lalu lintas sumberdaya manusia dan barang di perbatasan merupakan sumberdaya saing suatu negara dengan memanfaatkan berbagai peluang teknologi, sinerjitas segenap pemangku kepentingan di perbatasan mengelola potensi investasi dan pelayanannya. Selain itu diperlukan tatakelola menghormati hak asasi universal, kedaulatan negara, kepentingan nasional Indonesia. Dalam hal ini perlu ditekankan pentingnya negara hadir melalui tugas pokok fungsi pelayanan dan kepemimpinan yang melayani segenap pemangku kepentingan wilayah perbatasan sebagai platform kinerja. Argumen ini sedikit banyak terinspirasi pemikiran salah seorang pioner dalam digital bisnis Don Tapscott (1996). Dalam buku klasik mengenai *The Digital Economy*, bahwa pemerintah adalah pelaku utama di dalam ekonomi baru (digital), khususnya kemampuannya mendorong iklim usaha yang kondusif bagi penciptaan kesejahteraan masyarakat. Menurut Tapscott “*Government can act as deadening hand on change or to be the catalyst for creativity. They can cause economic stagnation through runaway deficit,*

*or they can set a climate for growth. They can be blind to the challenges of transformation... or they can provide leadership ( hal. 159).*

Mengelola sinerjitas pemangku kepentingan merupakan aktivitas pemimpin untuk mendorong iklim penciptaan kesejahteraan. Pemimpin instansi pemerintah turut menciptakan dan mempengaruhi terwujudnya situasi-situasi internal organisasi maupun eksternal yang kondusif, sehingga sebuah wilayah perbatasan antar negara terjaga kepentingannya sebagai kawasan tujuan investasi yang berdayasaing. Misalnya di wilayah Kepri, sebagai pintu lalu lintas barang dan manusia, keberadaan manusia tersebut diposisikan sebagai pemangku kepentingan utama (primary stakeholders) di dalam *multistakeholders* ekosistem bisnis wilayah perbatasan. Dengan harapan kawasan perbatasan dapat tumbuh ekonomi, investasi, perdagangan dan wisatanya. Dengan demikian, pelintas perbatasan merupakan “konsumen” dalam perspektif multi pemangku kepentingan, utamanya di kawasan perbatasan. Mereka, pelaku bisnis daring maupun luring, mendapatkan pelayanan yang adil dan transparan ketika mereka sebagai bagian pelaku lalu lintas masuk dan keluar negara. *Customer experience* atau testimoni atas pelayanan yang adil dan transparan sebagai pelintas perbatasan, misalnya merupakan jejak digital pelayanan yang menentukan sejauh mana sinerjitas pemangku kepentingan di dalam ekosistem wilayah perbatasan. Sinerjitas pemangku kepentingan, dapat digarisbawahi sebagai upaya ko-kreasi penciptaan kesejahteraan masyarakat, melindungi bangsa Indonesia melalui pelayanan dan menjembatani kepentingan pengusaha dan netizen yang melintas. Berbagai instansi yang memiliki kecakapan pengelolaan kawasan dan sumberdaya organisasi, terpercaya untuk mencari penyelesaian bersama bilamana beroperasi secara transparan dan akuntabel, serta dapat diandalkan untuk menciptakan kepastian bagi investor. Instansi menempatkan pelintas sebagai “customer”, pemangku kepentingan utama, yang berhak mendapatkan layanan pada tingkat yang terstandarisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Diharapkan dengan memperhatikan sinerjitas pemangku kepentingan untuk tugas tugas pelayanan lalulintas manusia dan barang, instansi pemerintah semakin terpercaya dan dapat menjalankan undang-undang secara efektif, turut menciptakan pengelolaan kawasan investasi terbaik dan menjadi bagian yang terintegrasi untuk menciptakan kawasan regional dan internasional yang aman, bermartabat dan bermanfaat secara langsung kepada masyarakat dan internasional pada umumnya.

### 3. KESIMPULAN

Pergeseran teknologi berbasis internet mendorong lalu lintas manusia dan barang semakin terbuka masuk dan keluar dari satu negara ke negara lain. Pengelolaan dayasaing kawasan perbatasan yang bersentuhan dengan

negara lain oleh karena itu merupakan upaya pelayanan dan penegakan hukum untuk menjaga kedaulatan wilayah, sekaligus memfasilitasi pembangunan ekonomi untuk kesejahteraan warga. Letak geografis Indonesia dan wilayah perbatasan, dengan kompleksitas permasalahan lalu lintas antarnegara, terkait erat dengan aspek kedaulatan negara dalam hubungan dengan negara lain. Sebagai bagian dari wilayah di Indonesia terdepan dan berbatasan dengan negara asing, Indonesia tidak terlepas dengan perjanjian internasional atau konvensi internasional yang berdampak langsung atau tidak langsung terhadap pelaksanaan pengawasan dan pelayanan mobilitas penduduk untuk kegiatan ekonomi. Meningkatnya kejahatan internasional dan transnasional, merupakan masalah yang perlu dikelola sebagai bagian dari memelihara citra pengelolaan wilayah oleh instansi pemerintah yang berwenang untuk memberikan kepastian terhadap bisnis, ramah kepada pelaku bisnis dan memberikan keamanan orang asing.

### **Dr. Agustian Budi Prasetya, MPA**

Dosen Magister Manajemen Universitas Bina Nusantara. Lulusan dokter dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia. Master dari Drake University, Iowa Amerika Serikat, dan sarjana dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

Adiningsih. Sri, *Indonesia's Digital Based Economic Transformation*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2019

Daft. Richard, *New Era of Management*. Cengage Learning, 2014

Harvey Sterling Indonesia, "Change Management For Professionals", Seminar, Agustus 2019.

Halbert. Terry, Ingulli. Elaine, *Law and Ethics in the Business Environment*. Cengage, Boston, 2018.

Laudon. Kenneth, Carol Traver, *E-commerce 2020-2021: Business. Technology. Society*. Pearson, 2021

Lester. David, Carol Tice, *How They Started Digital*. Crimson, 2012  
Publishing Services Private Ltd, 2015.

Prasetya. Agustian B, *Managemen Pengetahuan Konsep Dasar dan Aplikasi*, Tangerang: Mahara Publishing 2019

Radovilsky. Zinovy, Business Models for E-Commerce. Chennai: Carlisle

Santoso. Iman M, Perspektif Imigrasi Dalam Migrasi Manusia. Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2014.

Stubben, Stephen, Welch “ Whistleblowers Are a Sign of Healthy Companies”  
<https://hbr.org/2018/11/research-whistleblowers-are-a-sign-of-healthy-companies>

Tapscott. Don,. The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence. McGraw Hill, 1996.

Weiss. Joseph H, Business Ethics: a Stakeholders and Issues Management Approach, Mason: South-Western Cengage Learning, 2009