BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan seluruh lapisan masyarakat setiap individu dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki. Teknologi akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap melayani masyaratnya, banyaknya aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakat sendiri karena adanya teknologi dan pemerintah mulai mengkaji fenomena yang ada maka pemerintah perlu dengan benar dan efektif mereposisikan peranan dirinya.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *Electronik Government*. Kecenderungan-kecenderungan masyarakat yang terjadi dari masa ke masa dapat termotivasi sejalan dengan kemajuan teknologi. Masyarakat melakukan tuntutan terhadap kualitas dan pelayanan dari pemerintah. Para aparatur diharapkan dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

E-goverment merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses kepemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *government-to-citizen* atau *government-to-customer (g2c)*, *government-to-business (g2b)* serta *government-to-government (g2g)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sejak diterapkannya Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 1999 yang sekarang ini telah diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004 yang kemudian menjadi UU No. 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, menandai diimplementasikannya otonomi daerah. Misi utama dari pelaksanaan otonomi daerah adalah penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Konsekuensi dari penyerahan kewenangan ini di satu sisi, daerah diberikan keleluasaan untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan segala potensi yang dimiliki, tetapi disisi lain mengandung tanggung jawab yang besar atas keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah, karena menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan

untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dan/atau Gubernur selaku Wakil Pemerintah di daerah untuk mewujudkan tercapainya tujuan penyelenggaraan otonomi daerah. Pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar pemerintahan daerah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah meliputi pembinaan atas pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan pemerintahan Desa dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah Provinsi, Kabupaten/Kota, dan pemerintahan Desa. Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung yang merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang bertugas mengembangkan UKM melalui sebuah sistem informasi sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan salah satu pelaku usaha yang terbukti mempunyai daya tahan yang kuat di tengah krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1997. Pembangunan dan pengembangan UKM, sangat diperlukan karena mempunyai peran yang cukup signifikan dalam pembangunan ekonomi nasional. Peran UKM sangat strategis, namun ketatnya kompetisi

terutama menghadapi perusahaan besar dan pesaing modern lainnya telah menempatkan UKM dalam posisi yang tidak menguntungkan. Di Indonesia, sebagian besar UKM menjalankan usahanya dengan cara-cara tradisional, termasuk dalam produksi dan pemasaran. Namun demikian, masalah yang dihadapi oleh UKM di negara-negara berkembang sebenarnya bukanlah karena ukurannya, tetapi lebih karena isolasi yang menghambat akses UKM kepada pasar, informasi, modal, keahlian, dan dukungan institusional.

Tantangan ke depan UKM untuk mampu bersaing di era perdagangan bebas, baik di pasar domestik maupun di pasar ekspor, sangat ditentukan oleh dua kondisi utama. *Pertama*, lingkungan internal UKM harus diperbaiki, yang mencakup aspek kualitas SDM, terutama kewirausahaan (*entrepreneurship*), penguasaan teknologi dan informasi, struktur organisasi, sistem manajemen, kultur/budaya bisnis, kekuatan modal dan jaringan bisnis dengan pihak luar. *Kedua*, lingkungan eksternal harus juga kondusif, yang terkait dengan kebijakan pemerintah, aspek hukum, kondisi persaingan pasar, kondisi ekonomi-sosial-kemasyarakatan, kondisi infrastruktur, tingkat pendidikan masyarakat, dan perubahan ekonomi global. Secara nasional, pilihan strategi dan kebijakan untuk memberdayakan UKM dalam memasuki era pasar global menjadi sangat penting bagi terjaminnya kelangsungan hidup dan perkembangan UKM sebagai penyedia lapangan kerja, sumber pertumbuhan dan pemerataan pendapatan.

Kebijakan secara makro dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Bandung mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah

Daerah(RPJMD). RPJPD dan RPJMD harus diaplikasikan dan diimplementasikan ke dalam Visi dan Misi SKPD sesuai bidang kewenangan. Kewenangan tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2001 tentang Kewenangan Daerah Kota Bandung sebagai Daerah Otonom.

Menurut data yang ada di Dinas Koperasi UKM dan Perindutrian Perdagangan Kota Bandung pada Tahun 2009 UKM di Kota Bandung saat ini mencapai 927 unit. Jenis usaha yang dilakukan diantaranya dalam bidang makanan, *fashion* dan *handycraft*. Persoalan yang sering dihadapi UKM yaitu permodalan, bahan baku dan pemasaran, dalam hal pemasaran, diperlukan srategi untuk mengatasi ketergantungan terhadap suatu pasar tertentu. Saat ini di Kota Bandung jumlah *mall* semakin bertambah di berbagai sudut kota. *Mall* di nilai tidak mampu mewadahi produk dari UKM, justru mematikan kalangan UKM akibat persaingan usaha.

Upaya pengembangan UKM dan Koperasi diarahkan untuk menjadi pelaku ekonomi yang berdaya saing melalui perkuatan kewirausahaan dan peningkatan produktivitas yang didukung dengan upaya peningkatan adaptasi terhadap kebutuhan pasar, pemanfaatan hasil inovasi dan penerapan teknologi. Pengembangan UKM menjadi bagian integral di dalam perubahan struktur yang sejalan dengan modernisasi agrobisnis dan agroindustri, khususnya mendukung ketahanan pangan, serta perkuatan basis produksi dan daya saing industri melalui pengembangan rumpun industri, percepatan alih teknologi dan peningkatan kualitas SDM.

Pengembangan usaha mikro menjadi pilihan strategis untuk mengurangi kesenjangan pendapatan dan kemiskinan. Sedangkan koperasi diharapkan berkembang semakin luas menjadi wahana yang efektif dalam menciptakan efisiensi kolektif para anggota koperasi, baik produsen maupun konsumen, sehingga menjadi pelaku ekonomi yang mampu mendukung upaya peningkatan kesejahteraan sosial dan ekonomi. Berdasarkan pada realitas kehidupan perekonomian Indonesia dewasa ini, sebagian besar pelaku ekonomi yang mengalami ketidakberdayaan dan terpinggirkan, pada sektor industri pengolahan mereka adalah pelaku industri kecil dan pada sektor jasa mereka adalah pekerja pada sektor informal dalam rangka pencapaian Indonesia maju dan mandiri, salah satu sasaran pokoknya adalah penciptaan ketahanan pangan nasional melalui pengembangan struktur perekonomian yang kokoh.

Teknologi informasi (TI) yang berkembang sangat pesat datang dengan peluang-peluang baru yang dapat mengatasi sebagian masalah UKM. Meskipun peluang yang dibawa oleh TI sangat besar, Namun banyak penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adopsi TI oleh UKM masih rendah dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar di Indonesia yang mengembangkan TI. Kurangnya pemahaman peran strategis yang dapat dimainkan oleh TI terkait dengan pendekatan baru pemasaran, berinteraksi dengan konsumen, dan bahkan pengembangan produk dan layanan diduga sebagai sebab rendahnya adopsi TI oleh UKM di Indonesia.

Teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukan peranannya, pada dasarnya mayoritas

bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok untuk diterapkan di sini adalah teknologi informasi.

Upaya Diskoperindag dalam mengatasi masalah UKM adalah dengan mengembangkan UKM melalui sistem informasi, maka dibuatlah sebuah portal *e-market* yang merupakan suatu bentuk pasar elektronik *(virtual market)* dimana pembeli dan penjual bertemu dan dihubungkan melalui transaksi elektronik *(online)* yang dapat diakses secara cepat, aman dan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (terbebas dari jam kerja suatu tempat). *Elektronik market* memiliki banyak keuntungan, baik bagi pembeli maupun penjual. *E-marketing* atau pemasaran produk secara *on line* merupakan aplikasi penggunaan teknologi informasi yang dapat menyajikan informasi tentang produk pada pengguna dan dapat melakukan transaksi dengan pengguna di lokasi yang berbeda, sesuai dengan tujuan yang diinginkan, yaitu promosi dan pemasaran produk pada pelanggan.

Sosialiasasi dijadikan sebuah upaya yang dilakukan untu menjalankan program agar efktif dalam melaksanakan program pemerintah, *e-market* adalah program Diskoperindag Kota Bandung yang dibuat untuk mewadahi UKM dalam menjual produk yang dimilikinya ini merupakan bentuk upaya dari pemerintah agar UKM dapat dengan mudah menjual produk yang dimilikinya, upaya dari pemerintah dalam mensosialisasikan *e-market* dengan cara memberikan pelatihan

dan pengenalan mengenai *e-market* agar UKM mengenal terlebih dahulu maksud dan tujuan terselengaranya Virtual market tersebut, agar tujuan dari program tersebut dapat tercapai dengan adanya sosialisasi.

Sumber daya manusia dan teknologi merupakan dua hal yang tidak terpisahkan dalam membangun kesuksesan usaha kecil menengah. Keefektifan pengelolaan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat penting untuk meningkatkan daya saing UKM. SDM dan Iptek merupakan dua komponen yang tidak bisa dipisahkan, dimana SDM sangat dibutuhkan untuk pengembangan pengetahuan atau penyerapan teknologi artinya agar UKM bisa mengembangkan teknologi sendiri dalam hal harus ada keterampilan dan kemampuan tenaga kerja dan pengusaha UKM untuk menyerap pengetahuan dan teknologi.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang esensial dan modal dasar dalam pembangunan nasional. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara harus terus dikembangkan untuk menghasilkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang 1945, yang dimaksud dengan aparatur negara adalah alat-alat perlengkapan negara yang meliputi aparatur legislatif, Aparatur eksekutif, aparatur yudikatif, Aparatur konsultatif dan aparatur pemeriksaan, Pegawai negeri terdapat pada setiap aparatur negara tersebut.

Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur

yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

Guna memberikan pelayanan yang terbaik *(service excellent)* kepada masyarakat diperlukan kemampuan Sumber Daya Manusia (aparatur/PNS) yang professional jujur,adil, tangguh,dan bertanggung jawab. Untuk melaksanakan dan mewujudkan hal tersebut proses manajemen SDM (aparatur/PNS) harus tepat dan benar, aparatur yang diperlukan adalah aparatur yang dapat menjalankan dan mengerti teknologi melalui sistem informasi dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, dan aparatur yang benar-benar mampu, berdaya guna, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya.

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja dari aparatur dalam melaksanakan suatu program pemerintah, setiap pemerintah akan memiliki kinerja yang baik sesuai dengan aparatur yang menjalankan suatu program pemerintah. Kinerja aparatur dapat dilihat melalui hasil kerja dari aparatur tersebut dalam menjalankan tugasnya dan kewajibanya dalam menjalankan program pemerintahan.

Pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan juga didukung oleh kinerja dari setiap aparaturnya. Kinerja yang tinggi timbul apabila seseorang bersikap dan memandang kerja sebagai sesuatu hal yang luhur untuk eksistensi manusia, hal ini dijadikan sebagai suatu kesempatan untuk mengembangkan diri dan berbuat sesuatu untuk masyarakat, *e-market* merupakan sistem informasi yang di buat oleh aparatur dalam mewadahi para UKM.

Aplikasi web portal *e-market* kurang tersosialisasikan dengan baik sehingga dibutuhkanya sosok aparatur yang dapat mensosialisasikan *e-market*

dengan baik dan sesuai dengan tujuanya, *e-market* hanya diketahui oleh beberapa UKM yang ada di Kota Bandung, hal ini mempertegas bahwa kurang tersosialisasikanya *e-market,* sehingga diperlukan aparatur yang dapat mesosialisasikan *e-market* dengan baik agar masyarakat UKM mengetahui *e-market,* selain menguntungkan untuk UKM juga mempermudah promosi dan proses jual beli. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul : Kinerja Aparatur Dalam Mensosialisasikan *E-Market* Melalui *www.e-market.hostoi.com* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas dan efesiensi fungsi aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Pedagangan Kota Bandung?
2. Bagaimana otoritas dan tanggung jawab yang dilakukan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Pedagangan Kota Bandung?
3. Bagaimana kedisiplinan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Pedagangan Kota Bandung?

4. Bagaimana insiatif aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Pedagangan Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan Kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas dan efisensi aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui otoritas dan tanggung jawab yang dilakukan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kedisiplinan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui inisiatif yang dilakukan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini ditinjau dari sudut pendekatan keilmuan sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan Penulis

   Untuk lebih mengembangkan wawasan tentang kinerja aparatur dalam sistem *e-market* Di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdangangan Kota Bandung.

2. Bagi kegunaan teoritis

   Hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan dan relevan mengenai *e-market,* sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya *e-Government.*

3. Kegunaan Praktis

   Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdangangan Kota Bandung sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah mengenai kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perubahan model sentralisasi menjadi desentralisasi menyebabkan pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengurusi rumah tangganya sendiri. Desentralisasi menghasilkan otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Pemerintah daerah lebih dituntut untuk menyelenggarakan urusan daerah dalam

rangka pembangunan daerah. Penyelenggaraan urusan daerah berawal dari perencanaan pembangunan daerah. Aparatur pelaksana perencanaan pembangunan daerah merupakan pihak yang menjadi pondasi pembangunan daerah. Kinerja aparatur tersebut akan menentukan kelancaran pembangunan di daerah.

Aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. yang berkewajiban dalam melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya untuk itu aparatur bertugas sebgai pelayan dan memfasilitasi keinginan masyarakat. Seorang aparatur harus memiliki paradigma melayani dan bukan dilayani, senantiasa memeberikan kemudahan dalam pelayanan dan bukan mempersulit, memfasilitasi bukan justru menyiasati apalagi mempolitisasi kebutuhan masyarakat. Selain itu organisasasi pemerintah diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* mendefinisikan Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. (Sedarmayanti, 2001:50), Berdasarkan pendapatnya kinerja adalah prestasi kerja aparatur, pelaksanaan kerja aparatur, pencapaian kerja aparatur dan penampilan kerja aparatur atau hasil kerja aparatur.

Hasibuan memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah “evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan”

(Hasibuan, 2001:88). Penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

Berdasarkan Pendapat Prawirosentono Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. (Prawirosentono, 2008:2).

Prawirosentono mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

(Prawirosentono, 2008:27).

Efektivitas adalah tujuan suatu kelompok yang dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Dan efisien adalah cepat guna apabila sesuatu hal itu memuaskan maka dapat menjadi pendorong mencapai tujuan. Untuk mengukur apakah tujuan organisasi tercapai atau tidak digunakan kriteria yakni efektivitas dan efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja suatu organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi.

Otoritas (wewenang) adalah hak seseorang untuk memberikan perintah, sedangkan Tanggung jawab adalah sikap dimana sesorang harus menyanggupi atau melaksanakan dengan sebaik mungkin apa yang di amanatkan kepada dirinya

dan bersedia akan resiko yang dihadapi akan perbuatan yang akan dilakukan, bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

Disiplin adalah sikap dan kemauan mentaati berbagai peraturan pemerintah, disiplin merupakan sesuatu yang positif apabila diterapkan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuanya.sedangkan Inisiatif adalah kemampuan seseorang untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan. Termasuk dalam pengertian inisiatif adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan, menciptakan peluang baru atau untuk menghindari timbulnya masalah.

Kinerja dipengaruhi oleh disiplin dan inisiatif para pesertanya, prilaku yang berkaitan dengan disiplin,inisiatif,wewenang,tanggung jawab akan mencerminkan apakah organisasi berjalan secara efisein dan efektif atau tidak. Efektivitas dan efisiensi tersebut pada akhirnya akan menentukan *performance* (kinerja) organisasi tersebut, dengan perkata lain, secara umum efektivitas dan efisiensi merupakan instrumen untuk mengukur kinerja.

Berdasarkan pendapat Prawirosentono, kinerja dapat dilihat berdasarkan efektivitas dan efisiensi kerja yang dilaksanakan. Faktor lainnya adalah pelaksanaan otoritas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparatur. Tingkat kedisiplinan aparatur dan inisiatif aparatur memegang peranan penting dalam pelaksanaan pencapaian kinerja.

Kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, namun keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh stuktur organisasi

yang tepat, pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari para peserta atau aktor yang berkecimpung dalam organisasi tersebut. Tanggung jawab akan tugasnya atau rasa tanggung jawab berkaitan atau dikaitkan dengan tingkat disiplin para peserta organisasi, semakin baik disiplin para aparatur, diharapkan kinerja organisasi dalam mencapai tujuan akan bertambah baik. bila rasa taat tersebut disertai dengan inisiatif yang merupakan pencerminan kreativitas ide yang bernuansa daya dorong dalam mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Disamping itu efektivitas dan efisiensi dapat menjadi tolak ukur kinerja suatu organisasi.

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

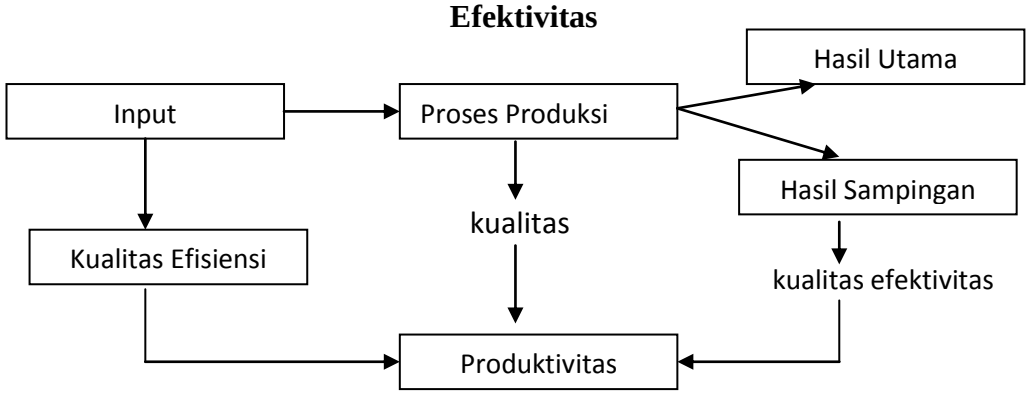
1. *Input*
   Input merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.
2. Proses
   Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil.
3. Hasil
   Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*Input*) dan keluaran, usaha dan hasil, presentase pencapaian program kerja dan sebagainnya.
4. Produktivitas
   Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi nungkin dengan memanfaatkan sumber daya

secara efisien, produktivitas berpengaruh pada efektivitas yang berorientasi pada keluaran atau hasil. Produktifitas mencakup pendidikan, motivasi dan pendapatan.

(Sedarmayanti, 1995:61).

Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran atau hasil, secara skematis gambaran efektivitas dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 1.1
Efektivitas



(Sumber: Sedarmayanti, 1995:52)

Efektivitas mempunyai hubungan dengan efesiensi namun tidak berpengaruh terhadap hasil efektivitas. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti yang menyatakan apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efesiensi (Sedarmayanti, 1995:61).

Tanggung jawab, adalah kewajiban seseorang untuk melakukan fungsi yang diberikan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan arahan.Tanggung jawab merupakan kewajiban menanggung segala sesuatu. Semakin berkembangnya karir seseorang mengakibatkan tanggung jawab yang dipikul semakin bertambah, baik itu tanggung jawab pribadi maupun tanggung jawab terhadap Instansi

Indikator tanggung jawab dapat diukur dari : (1) tugas yang dibebankan (2) usaha untuk memajukan insitusi. (Flippo: 1994 281).

Disiplin merupakan suatu sikap kewajiban yang dimiliki oleh seseorang untuk mengikuti atau mematuhi peraturan – peraturan standar yang berlaku dalam lingkungan organisasi. Selanjutnya pengertian disiplin menurut Nitisemino yaitu: Kedisiplinan lebih dapat diartikan sebagai suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan pengaturan perusahaan baik tertulis maupun tidak (Nitisemino,1982 : 199).

Kemudian siswanto menjelaskan pengertian disiplin kerja adalah : "Suatu sikap menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan – peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi – sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikannya kepadanya". (Siswanto, 2002 : 291). Berdasarkan pendapatnya disiplin kerja adalah ketaatan dalam mematuhi dan bersikap menghormati pada peraturan yang berlaku, Hal ini sesuai dengan pendapat Widjaja, sebagai berikut : " Dengan perkataan lain disiplin adalah unsur yang penting yang mempengaruhi prestasi dalam organisasi. Tidak ada organisasi yang berprestasi lebih tinggi tampa melaksanakan disiplin dalam derajat yang lebih tinggi" (Widjaja ,1986 : 29).

Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan disiplin adalah suatu alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi, maka para pegawai atau bawahan akan mentaati semua peraturan – peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan

dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut Moenir, disiplin menyangkut dua hal, yaitu :

1. Disiplin terhadap waktu, yang artinya apabila sesuatu telah ditetapkan.
2. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku, artinya keharusan seseorang untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu agar mencapai sesuatu sesuai dengan dengan standar. Dalam hal ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dalam arti dapat sesuai dengan ketepatan dengan penyelesaian pekerjaan mengikuti tata cara kerja yang berlaku dan sebagainya. (Moenir ,1987 : 178).

Inisiatif adalah kemampuan seseorang untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan. Termasuk dalam pengertian inisiatif adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan, menciptakan peluang baru atau untuk menghindari timbulnya masalah. Insiatif memiliki 2 indikator yaitu : (1) Mengetahui dan memahami persoalan di lingkungan kerja, (2) Mampu memberikan saran pada atasan (http://digilib.petra.ac.id/ viewer 10/03/2011 09:00).

Aparatur pemerintah selain memiki sifat yang di atas, aparatur pemerintah juga harus memiliki sifat yang dimana berupa sifat membangun untuk melakukan sesuatu yang dengan kehendak diri sendiri tanpa ada yang menuliskan note atau meninggalkan pesan apa yang harus dilakukan. Kemampuan seseorang untuk melakukan tindakan melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut oleh pekerjaan termaks ke dalam inisiatif. Sumber daya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang berkemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

Sosialisasi mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural, lingkungan sosial dari masyarakat yang bersangkutan, interaksi sosial dan tingkah laku sosial berdasarkan hal tersebut sosialisasi merupakan mata rantai paling penting diantara sistem-sistem sosial lainnya, karena dalam sosialisasi adanya keterlibatan individu-individu sampai dengan kelompok-kelompok dalam satu sistem untuk berpartisipasi.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia sosialisasi mengandung makna memperkenalkan, memberitahukan, menjelaskan tentang suatu masalah. Sosialisasi (pemasyarakatan) menurut Onong Uchajana Effendy :

> "Penyediaaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat". (Effendy, 2005 : 27)

Uraian di atas menjelaskan objek sosialisasi yaitu : masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan antara manusia, dan proses yang timbul dari hubungan manusia di dalam masyarakat. Jadi, dalam sosialisasi terdapat interaksi antar manusia sebagai anggota kelompok.

Informasi mengenai nilai-nilai dan norma-norma adalah inti dari sosialisasi untuk menanamkan nilai-nilai, sikap-sikap dan pengetahuan pada objek sosialisasi. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem kepada seseorang, dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksi-reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan dimana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta kepribadiannya.

Teknologi yang digunakan pemerintahan dinamakan dengan *e-government*, menurut Edhy Sutanta *e-government* sebagai berikut:

> ” *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak luar. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha”.(Sutanta,2003:150).

Berdasarkan uraian diatas bahwa pemerintah mengunakan teknologi informasi agar adanya kemudahan dalam menjalankan sebuah hubungan kerja, kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum sehingga pemerintah dapat dengan cepat dalam mejalankan sebuah program pemerintah.

Sistem informasi adalah kumpulan informasi didalam sebuah basis data menggunakan model dan media teknologi informasi digunakan di dalam pengambilan keputusan bisnis sebuah organisasi. sistem informasi menurut M Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S. Adalah : “Sistem informasi merupakan suatu perkembangan yang didasarkan atas suatu kesadaran bahwa analisis sistem melibatkan dua fungsi yang berbeda” (Anwar dan Oetojo, 2004:57).

Perkembangan analisis sistem melibatkan dua fungsi yang berbeda, *pertama* adalah analisis persyaratan informasi dan yang *kedua* adalah rancangan sistem pengelohan untuk mencapai persyaratan itu, walaupun demikian beberapa organisasi mengabungkan kedudukan pembuat program dan analisis ke dalam satu kedudukan, alasan pengabungan adalah karena hal ini memberi peluang kepada setiap orang untuk mengembangkan ketrampilan teknis dan komunikasi, keterlibatan orang yang sama dalam analisis informasi, rancangan sistem dan pembuatan program akan memperkecil permasalah. Suatu sistem terdiri dari

sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak perduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem.

Manusia sebagai penyedia dan pemakai informasi merupakan bagian integral dari suatu sistem informasi, kedudukan manusia dalam sistem informasi berbasis komputer adalah sangat penting sebagaimana pentingnya kedudukan manusia dalam kehidupan ini, komputer merupakan alat yang diposisikan sebagai alat ini sangat penting, hukum ini menggambarkan bahwa komputer hanyalah mesin yang hanya menerima apapun yang dimasukan manusia untuk diolah, apabila data (input) yang dimasukan salah maka hasilnya akan salah beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sistem informasi :

1. Manusia merupakan unsur pertama dan utama dalam proses, yang menempatkan manusia sebagai fokus.
2. Komputer hanyalah alat bantu mempermudah dan memperlancar pekerjaan, dengan lebih memperhatikan kelancaran prosedur dan kejelasan tugas dan fungsi.
3. Unsur efektifitas dan efisiensi, dengan memperhatikan kesesuaian antara tugas dan hasil, tidak sekedar membelanjakan untuk pengadaan komputer (*hardware* dan *software*) terbaru semata mengikuti trend.
4. Kepuasan pengguna SIM berbasis komputer dapat membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dan lancar.
5. Sifat dan ruang lingkup keorganisasian, semestinya, menyesuaikan kondisi organisasi dan kebutuhan informasi pada setiap lini organisasi. (Anwar dan Oetojo, 2004:79)

Dalam menjalankan sebuah sistem informasi diperlukan komponen-komponen pendukung dari sebuah program sehingga dapat terlaksana dengan baik sebuah sistem informasi tersebut, selain dari komponen pendukung juga

dibarengi dengan hasil dari sebuah sistem informasi ini dan yang menetukanya adalah organisasi yang dapat menyesuaikan kondisi organisasi.

E-market adalah suatu bentuk pasar elektronik *(virtual market)* dimana pembeli dan penjual bertemu dan dihubungkan melalui transaksi elektronik *(online)* yang dapat diakses secara cepat, aman dan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (terbebas dari jam kerja suatu tempat). Elektronik Market memiliki banyak keuntungan, baik bagi pembeli maupun penjual. Dalam penggunaan sistem informasi maka pemerintah perlu adanya peran dari aparatur sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerjanya melalui sistem informasi *e-market* Di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdaganggan Kota Bandung, aparatur menjalankan sistemnya dan mensosialisasikan *e-market*.

Kinerja Aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com* di Dinas Koperasi UKM, dan Perindustian Perdagangan Kota Bandung adalah hasil kerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* sebagai sebuah sistem informasi yang memfasilitasi UKM yang ada di Kota Bandung dalam mengembangkan usahanya.

Berdasarkan penjelasan teori dan konsep di atas, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. Kinerja adalah hasil kerja aparatur Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com.*

2. Aparatur adalah sumber daya manusia di Diskoperindag yang bekerja sesuai dengan kemampuannya dan memberikan kemudahan dalam pelayanan dengan memfasilitasi UKM melalui *e-maret*.
3. Sosialisasi adalah suatu proses memperkenalkan *e-market* kepada UKM, dan tanggapan masyarakat UKM tersebut menentukan tanggapan serta reaksi-reaksinya.
4. *E-market* adalah suatu bentuk pasar elektronik *(virtual market)* dimana pembeli dan penjual bertemu dan dihubungkan melalui transaksi elektronik *(online)* yang dapat diakses secara cepat, aman dan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (terbebas dari jam kerja suatu tempat).
5. Dinas Koperasi UKM dan Perindutrian Pedagangan Kota Bandung adalah salah satu satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 tahun 2007 tentang pembentukan dan susunan dinas daerah dilingkungan pemerintah Kota Bandung.
6. Kinerja aparatur Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dalam mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com* adalah hasil dan pencapaian kerja aparatur Diskoperindag dalam mensosialisasikan *e-market,* Faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Koperasi UKM Dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dalam mensosialisasikan *e-market* adalah :
    1) **Efektivitas dan Efisiensi,** efektivitas adalah pencapaian tujuan Diskoperindag dalam mensosialisasikan *e-market,* sehingga dapat mencapai tujuan dari sebuah sistem, dan efisien adalah tujuan *e-market*

dalam memfasilitasi UKM akan tersosialisasikan dengan baik , maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. efektivitas dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

(1). *Input* adalah masukan yang diberikan masyarakat kepada aparatur dinas koperasi UKM dan Perindustrian perdagangan Kota Bandung untuk mensosialisasikan *e-market.*

(2). Proses adalah tahapan aparatur Diskoperindag dalam mensosialisasikan *e-market* yang dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai yaitu dengan memberikan wadah untuk UKM di Kota Bandung melalui *e-market*, proses sosialisasi *e-market* dapat berpengaruh terhadap UKM.

(3). Hasil adalah usaha kerja aparatur Diskoperindag dalam memfasilitasi UKM melalui *e-market* namun hasilnya UKM yang ada di Kota Bandung kurang mengetahui *e-market* yang dibuat aparatur untuk UKM yang ada di Kota Bandung sehingga tidak efektif.

(4). Produktivitas adalah kemampuan aparatur dalam menghasilkan dan meningkatkan serta mengelola *e-market* dan berorientasi pada hasil dari *e-market*.

2) **Otoritas dan Tanggung jawab**, Otoritas adalah wewenang pimpinan Diskoperindag untuk memberikan perintah kepada aparatur atau staf-staf yang ada Diskoperindag, sedangkan Tanggung jawab adalah sikap dimana aparatur Diskoperindag harus menyanggupi atau melaksanakan tugasnya

dalam mensosialisasikan *e-market*. sehingga setiap kewenangan aparatur akan diikuti dengan tanggung jawab dan Indikatornya dapat diukur dari :

(1). Tugas yang dibebankan adalah tugas yang berikan aparatur Diskoperindag dalam mengelola dan mensosialisasikan *e-market.*

(2). Usaha untuk memajukan institusi adalah usaha aparatur dalam memajukan Diskoperindag dengan memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui *e-market.*

3) **Disiplin** adalah sikap aparatur yang menghormati, patuh dan taat pada saat mensosialisasikan *e-market*, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik ,disiplin menyangkut dua hal, yaitu :

(1). Disiplin terhadap waktu, adalah ketaatan aparatur Diskoperindag terhadap waktu dalam mensosialisasikan *e-market* kepada masyarakat sesuai waktu yang telah ditetapkan.

(2). Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku adalah prilaku aparatur Diskoperindag terhadap perbuatanya dalam mensosialisasikan *e-market*.

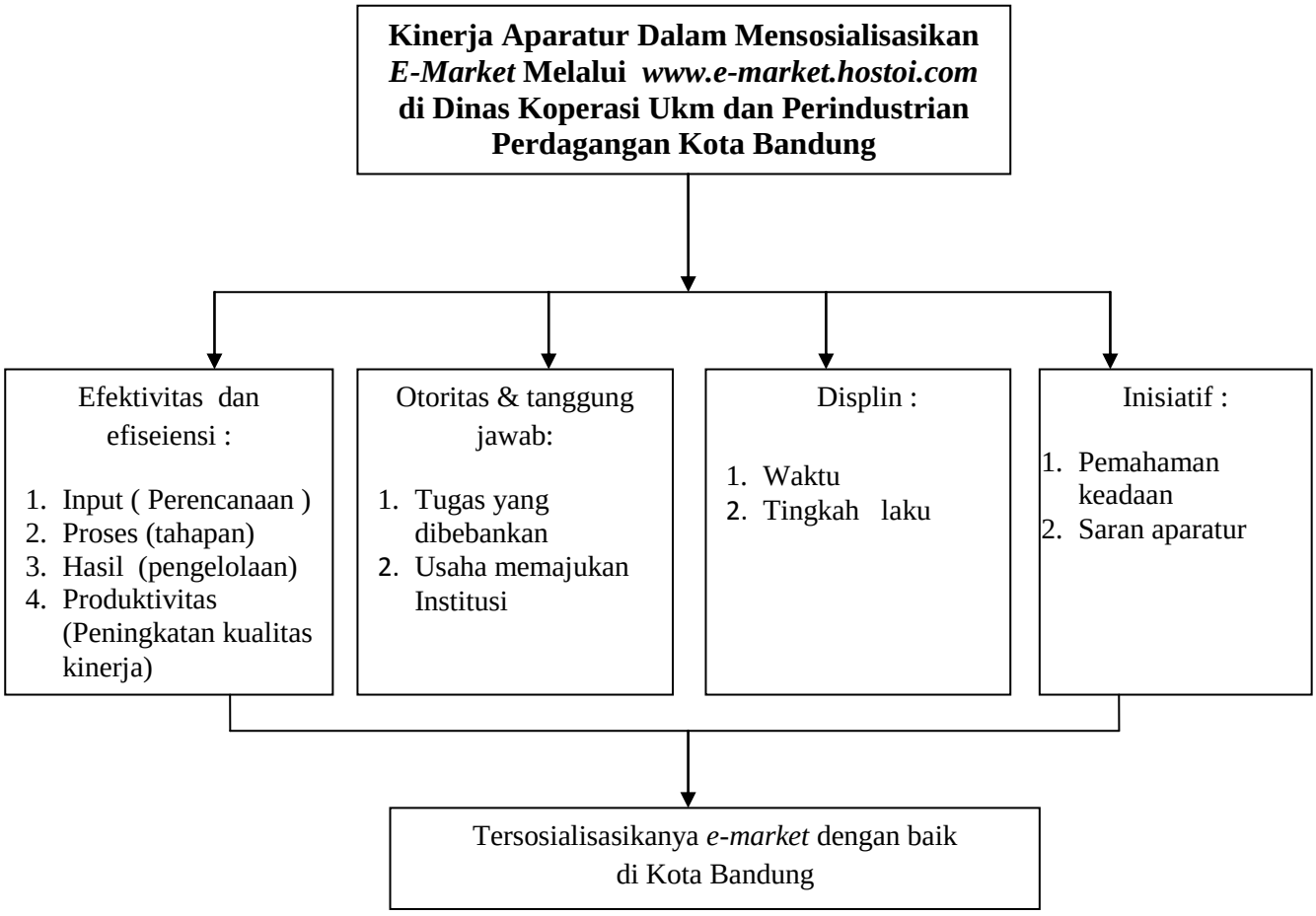
4) **Inisiatif** adalah kemampuan aparatur Diskoperindag untuk bertindak memberikan saran kepada pimpinan Diskoperindag dalam mesosialisasikan *e-market,* Insiatif memiliki 2 indikator yaitu :

(1). Pengetahuan dan Pemahaman persoalan di lingkungan kerja, adalah upaya aparatur dalam memahami keadaan di Diskoperindag, dan memahami persoalan yang ada, sehingga bisa memberikan inisiatif baru dengan mensosialisasikan *e-market.*

(2). Kemampuan memberikan saran pada atasan, adalah aparatur Diskoperindag perlu memberikan saran kepada atasan, upaya yang perlu dilakukan aparatur dalam mensosialisasikan *e-market.*

Berdasarkan teori dan konsep, pada definisi operasional dan indikator-indikator di atas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan rencana dan rancangan cara pengumpulan data dan menganalisa agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan penelitian. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Bagong Suyanto dalam buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci". (Suyanto, 2005:17-18).

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci, Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kinerja aparatur dalam Mensosialisasikan *e-market* di Diskoperindag Kota Bandung, serta menjelaskan mengenai rumusan kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market*. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut pendapat Creswell Pendekatan kualitatif adalah : suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. (Creswell, 1998:15). Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* melalui

www.e-market.hostoi.com di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi, adalah pengamatan terhadap kinerja Aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com* di Diskoperindag Kota Bandung sebagai sarana UKM dalam Mempromosikan usahanya kepada masyarkat luas melalui sistem informasi .
2. Studi Pustaka, yaitu mengumpulkan data yang relevan dengan masalah penulis melalui buku-buku, majalah, surat kabar, pemanfaatan teknologi informasi atau internet dan literatur-literatur yang berkaitan dengan kinerja aparatur Diskoperindag dalam mensosialisasikan *e-market* di Kota Bandung.
3. Wawancara, merupakan pertemuan dua orang yang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam, teknik pengumpulan data ini mendasar diri pada laporan tentang diri

sendiri atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan) teknik ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti". (Faisal, 1999:67).

Pengambilan informan, peneliti mengambil beberapa orang aparatur di Diskoperindag Kota Bandung yang dianggap cukup memahami informasi mengenai sosialisasi *e-market* di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dan masyarakat pengguna *e-market* Peneliti menggunakan teknik pengambilan sample *purposive*.

Adapun informan aparatur Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian, Perdagangan Kota Bandung yang menjadi sumber informan sebagai berikut :

1) Kasi Usaha Menengah di Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dipilih karena yang memahami tentang perkembangan UKM serta memantau perkembanganya.

2) Kasie Usaha Kecil Menengah di Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dipilih karena yang memahami tentang pemberdayaan UKM di Kota Bandung.
3) Pelaksana bidang Usaha Menengah di Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dipilih karena yang memahami tentang proses produksi, distribusi dan pemasaran.
4) Pelaksana bidang Usaha Menengah di Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dipilih karena yang memahami tentang kegiatan promosi produk UKM.
5) Pelaksana Bidang Usaha Menengah di Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung dipilih karena yang memahami tentang pengelolaan serta mengembangkanya melalui *e-market.*

Masyarakat yang menjadi informan adalah UKM yang menggunakan *e-market*, Daftar UKM yang tergabung di *e-market :*

1) Pemilik Alwadey yaitu *mrek* toko yang menjual madu perhutani dipilih karena UKM ini memasarkan produknya di web portal *e-market.*
2) Pemilik Asura Jaya Handycraft yaitu menjual sendal produksi rumahan, dipilih karena UKM ini memasarkan produknya di web portal *e-market.*
3) Deary's yaitu handycraft yang menjual alat-alat musik tradisional daerah dipilih karena UKM ini memasarkan produknya di web portal *e-market.*
4) Banuant advertising selaku yang menawarkan jasa periklanan. dipilih karena UKM ini memasarkan produknya di web portal *e-market.*

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualtitatif, analisa data Kualitatif adalalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis, berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 teknik, Menurut Husaini Usman dan Purnomo. Penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: data yang di dapat dilapangan langsung diketik atau ditulis dengan rapi,terinci,serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data –data yang terkumpul semakin bertambah, biasanya mencapai ratusan bahkan ribuan lembar. Oleh karena itu, laporan tersebut harus dianalisis sejak dimulainya penelitian. Laporan-laporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian kita, kemudian dicari temanya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah penelitian untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi dapat pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.
2. Display data: menyajikan data dalam bentuk matriks,*network,chart*, atau grafik dan sebagainya. Dengan demikian, penelitian dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.
3. Pengambilan keputusan dan verifikasi : sejak semula peneliti berusaha mencari makna dari data yang diperolehnya, untuk maksud itu, ia berusaha mencari pola,model,tema,hubungan,persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya, jadi dari data yang didapatnya itu, ia mencoba mengambil kesimpulan. Mula-mula kesimpulan itu kabur, tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena adanya semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung verifikasi dapat dilakukan dengan singkat, yaitu dengan cara mengumpulkaan data baru. (Usman dan purnomo, 2009 : 84)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data mengenai kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market.* Menyajian data yang telah tersusun sesuai dengan data yang berhubungan dengan kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market.* Kesimpulan dihasilkan

berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan mengenai kinerja aparatur Diskoperindag dalam mensosialisasikan *e-market* melalui *www.e-market.hostoi.com.*

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian yaitu Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Kawaluyaan No. 2 Bandung, Telp.7308358 e-mail: *disindag[at]bandung.go.id*. Waktu penelitian dimulai dari Bulan Desember 2010 sampai Agustus 2011 yang diawali dengan observasi awal, pengajuan judul usulan penelitian,pembuatan usulan penelitian skripsi, penyusunan laporan penelitian sampai penggandaan skripsi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2010	2011						
		Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Studi pustaka								
2	Observasi awal								
3	Pengajuan judul U.P								
4	Penyusunan U.P								
5	Seminar U.P								
6	Pengajuan surat ijin								
7	Pelaksanaan observasi								
8	Pengumpulan data - Observasi - Studi Pustaka - Dokumentasi								
12	Pengolahan dan analisa data								
13	Bimbingan skripsi								
14	Penulisan skripsi								
15	Sidang skripsi								