BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Aparatur

2.1.1 Pengertian Kinerja Aparatur

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu kinerja sebagai kata benda mengandung arti "*Thing done"* (suatu hasil yang telah dikerjakan). Menurut Simamora (2002:423) kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam Bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Pengertian di atas menyoroti kinerja berdasarkan hasil yang dicapai seseorang setelah melakukan pekerjaan. Sejalan dengan 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). Sedangkan 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).

Sesuai dengan Pendapat diatas bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tida melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

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.

Pengertian mengenai aparatur pemerintahan disebutkan oleh Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* yang menjelaskan bahwa "Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku" (Setyawan, 2004:169). Berdasarkan pengertian di atas, maka aparatur pemerintahan merupakan seseorang

yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada.

hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> "Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian" (Handayaningrat,1982:154).

Aparatur menurut definisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukaan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan (Handayaningrat, 1982:154).

A.W. Widjaja dalam bukunya "Administraasi Kepegawaian" berpendapat bahwa :

> "Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)" (Widjaja, 2006:113)

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun

organisasi swasta. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2001:329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Hasibuan (1999:126) menjelaskan kinerja mempunyai hubungan yang erat dengan masalah produktivitas, karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sedangkan Handoko (1992:785) mendefinisikan penilaian kinerja atau prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi aparatur. Kegiatan ini dapat mempengaruhi keputusan- keputusan pimpinan dan memberikan umpan balik kepada para aparatur tentang pelaksanaan kerja mereka. Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu" (Hasibuan, 2001:34).

Pengertian kinerja menurut Hasibuan di atas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara : "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara,2006:67). Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job performance atau actual perpormance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi).

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi. Kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance (Job Performance)*, secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Wibowo mengatakan bahwa:

> "Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya

> menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi" (Wibowo, 2007:7).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa hasil yang dicapai oleh seorang aparatur menurut ukuran profesionalisme dalam pekerjaannya diaplikasikan dalam prilaku, kecerdasan dan kemampuan sesuai dengan peranan, kegiatan dan tugas yang telah ditentukan.

2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur

Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerinthan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan Menurut Baban Sobandi dan kawan-kawan "Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit, maupun impact*." (Sobandi dkk, 2006:176). Hasil kerja yang dicapai oleh aparatur suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome*, *benefit,* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Baban Sobandi dan para ahli lainnya dalam bukunya yang

berjudul *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah* sebagai berikut:

1. Keluaran *(Output)*
2. Hasil
3. Kaitan Usaha dengan Pencapaian
4. Informasi Penjelas

(Sobandi dkk, 2006 : 179-181)

Menurut pendapat diatas bahwa kinerja adalah sesuatu terkait dengan keluaran, hasil, keterkaitan pencapaian tujuan serta informasi penjelas dari setiap program pemerintahan, setiap kinerja aparatur diperlukan juga hasil dari kerja suatu tugas yang dibebankan oleh aparatur. Kinerja juga 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.

2.2.1 Efektivitas dan Efisiensi.

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.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 2003:14). Pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam buku *Azas-azas Organisasi Manajemen* adalah sebagai berikut: “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Handayaningrat, 1996:16). Pendapat tersebut mengartikan efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas memiliki pengertian yang berbeda dengan efisiensi walaupun keduanya tampak sama. Seperti yang dinyatakan oleh Ibnu Syamsi dalam bukunya *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* bahwa:

> “Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya dan kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya disamping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan” (Syamsi,.I, 1988:2).

Menurut kedua pendapat tersebut, bahwa perbedaan dari efektivitas dan efisiensi yaitu apabila efektivitas menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi cenderung pada penggunaan sumber daya dalam pencapaian tujuan tersebut.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan" (Mahmudi, 2005:92) sedangkan Menurut T. Hani Handoko, Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. (Handoko, 1997:7).

Efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Untuk memperoleh teori efektivitas peneliti dapat menggunakan konsep-konsep dalam teori manajemen dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan teori efektivitas. Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

> "efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat". (Atmosoeprapto 2002:139).

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian

efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*nya. Istilah efektif *(effective)* dan efisien *(efficient)* merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Efektifitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. 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
2. Proses
3. Hasil
4. Produktivitas

(Sedarmayanti, 1995:61).

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari organisasi atas lembaga dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen kinerja sektor publik*, mendefinisikan efetivitas, sebagai berikut:

> "efektivitas merupakan hubungan antar output dengan tujuan, semakin besar kontrobusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan" (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas berfokus pada outcome(hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memnuhi tujuan yang diharapkan atau *spending wisely.* Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.3 mengenai hubungan arti efetivitas di bawah ini:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}}$$

Sumber : Mahmudi, 2005 92

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah mengambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas,kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapi tujuanya mencapai target-targetnya. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi pelayanan publik* mendifinisikan efektivitas Sebagai berikut:

> "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas,fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaanya" (Kurniawan,2005:109).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas maka secara singkat pengertian dari pada efesiensi dan efektivitas adalah efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar, sedangkan efektivitas melakukan atau mengerjaka suatu tepat sasaran.

Pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam buku *Azas-azas Organisasi Manajemen* adalah sebagai berikut: “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Handayaningrat, 1996:16). Pendapat Hadayaningrat mengartikan efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 2003:14).

Berdasarkan pendapat kedua di atas efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan. Apabila ketentuan tersebut berjalan dengan lancar, maka tujuan yang direncanakan akan tercapai sesuai dengan yang diinginkan

2.2.2 Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas atau dalam bahasa Indonesia lebih dikenal dengan sebutan wewenang merupakan suatu pengertian yang kompleks. Menurut Miftah otoritas adalah kekuasaan yang disahkan (*legitimazed*) oleh suatu peranan formal seorang pimpinan dalam sebuah organisasi. (Miftah, 2003: 225)

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.

Konsep lain yang erat kaitannya dengan wewenang adalah pelimpahan wewenang dalam organisasi. Pelimpahan wewenang adalah penyerahan sebagian hak untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dari pejabat yang satu kepada pejabat yang lain. Wujud pelimpahan wewenang dapat dilakukan oleh pejabat yang berkedudukan lebih tinggi pada pejabat yang berkedudukan lebih rendah atau pejabat atasan kepada pejabat bawahan (pelimpahan wewenang vertikal) di samping itu pelimpahan wewenang dapat pula dilakukan di antara pejabat yang sederajat (pelimpahan wewenang mendatar).

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatanya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran dan kewajibanya, menurut pendapat Nawawi, Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang aparatur negeri sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. (Nawawi, 2003:395).

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

Tanggung jawab, adalah kewajiban seseorang untuk melakukan fungsi yang diberikan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan arahan. Wewenang, adalah hak dan kekuasaan untuk menentukan kepatuhan yang diperoleh karena kedudukan orang tersebut dalam sebuah organisasi. Sehingga Antara tugas, tanggung jawab, dan wewenang harus seimbang. apabila tugas yang diserahkan itu ringan, maka tanggung jawabya juga ringan, sehingga wewenang yang diperlukan juga sedikit. Sebaliknya, apabila tugas yang diserahkan berat, maka akan menimbulkan tanggung jawab yang lebih berat. sehingga wewenang yang dilimpahkan juga besar pula. Apabila seseorang pejabat pimpinan telah berani melimpahkan sebagian wewenagnya kepada pejabat bawahannya harus disertai kemauan untuk sewaktu-waktu memperhatikan pendapat atau saran dari pejabat bawahannya sehingga menumbuhkan suasana kerjasama yang baik.

2.2.3 Disiplin

Secara etismologis disiplin berasan dari bahasa inggris "*deciple"* yang berarti pengikut atau penganut pelajaran, latihan dan sebagainya. Disiplin adalah sikap dan kemauan mentaati berbagai peraturan pemerintah, disiplin

merupakan sesuatu yang positif apabila diterapkan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuanya. Disiplin merupakan suatu sikap untuk bertindak sesuai dengan ketentuan atau norma yang berlaku dilingkungan organisasi. Hal tersebut sejalan dengan pengertian disiplin yang dikemukakan oleh Yuwono bahwa : "Disiplin merupakan sikap kejiwaan seseorang atau sekelompok yang senantiasa berkehendak mengikuti atau mematuhi kepeutusan yang telah ditetapkan". (Yuwono,1985:89).

Muchdarsyah Sinungan mendefinisikan disiplin : "Displin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati "(Sinungan, 2005:145).Sedangkan Menurut Soegeng Prijodarminto mengemukakan " Displin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian prilaku yang menunjukan ketaatan, kepatuhan keteraturan dan ketertiban" (Prijodarminto 1993:15). Karena sudang menyatu dengan dirinya maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban bahkan sebaliknya akan membebani dirinya bilamana ia tidak berbuat sebagaimana lazimnya. Nilai-nilai kepatuhan telah menjadi bagian dari prilaku dalam kehidupanya.

Sikap dan prilaku yang demikian ini tercipta melalui proses binaan melalui pendidikan dan pengalaman atau pengenalan dari keteladanan lingunganya. Displin akan membuat dirinya tahu membedaan hal-hal apa yang seharusnya dilakukan, yang wajib dilakukan, yang boleh dilakukan yang

sepatutnya dilakukan karena merupakan hal-hal yang dilarang. 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).

Sedangkan menurut pendapat dari Hadari Nawawi menyatakan bahwa " Disiplin adalah sebagai usaha mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan kegiatan agar pembinaan hukuman pada seseorang atau kelompok orang dapat dihindari"(Nawawi, 1998:104). Sejalan dengan Melayu S.P Hasibuan bahwa "Kedisplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturang perusahaan dan norma-norma yang berlaku"(Hasibuan, 1996:212).

Organisasi juga sangat membutuhkan displin kerja dari pada pegawainya karena dengan mereka merasa sebagai bagian dari organisasi tersebut maka pegawai akan berusaha menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi dirinya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Martono yang mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan displin kerja yaitu "Suatu keadaan yang menunjukan suasan tertib dan teratur yang dihasilkan oleh orang-orang yang berasa dalam sebuah organisasi karena peraturan-peraturan yang berlaku dihormati dan diikuti (repository.upi.edu/operator/upload/s_a0151_0605727_chapter2.pdf.)

Dalam pengertian displin kerja diatas maka terkandung pengertian tanggung jawab dan ketaatan, kedua kata tersebut menunjukan suatu sikap mental yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mencapai hasil yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, perlu adanya disiplin kerja yang baik dari personil yang bersangkutan. Melayu S.P Hasibuan mengemukakan bahwa "Displin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang mendorong gairah kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi"(Hasibuan,1996:212).

Kedisplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa dukungan displin personil yang baik, maka organisasi sulit dalam mewujudkan tujuannya. Jadi dapatlah diatakan bahwa kedisplinan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.2.4 Inisiatif

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.

Menurut Bob Nelson, Inisiatif adalah kualitas kepemimpinan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa harus disuruh atau diberitahu. (Nelson, 2001:72). 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.

Kinerja dalam lingkup Diskoperindag Kota Bandung, adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Kinerja aparatur dalam mensosialisasikan *e-market* harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

2.3 Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu topik kajian yang dipelajari secara serius. Mengingat arti sosialisasi itu sendiri merupakan proses alamiah yang membimbing individu untuk mempelajari, memahami dan mempraktikkan nilai-nilai, norma-norma, pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki oleh masyarakat, sosialisasi memiliki urgensi yang begitu kuat terhadap keberlangsungan pendidikan bagi individu sebagai anggota masyarakat.

Menurut Syahrial dan Rusdiyanta (2009:105) yang dimaksud dengan Sosialisasi adalah: “Proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup, dan berpikir kelompoknya agar ia dapat berperan dan berfungsi dengan kelompoknya”.(Syahrial dan Rusdiyanta,2009:105). Sosialisasi dapat terjadi melalui interaksi sosial secara langsung ataupun tidak langsung. Proses sosialisasi dapat berlangsung melalui kelompok sosial, seperti keluarga, teman sepermainan dan sekolah, lingkungan kerja, maupun media massa dan media elektronik. Adapun media yang dapat menjadi ajang sosialisasi adalah keluarga, sekolah, teman bermain, media elektronik dan lingkungan kerja.Media massa seperti media cetak, (surat kabar, majalah, tabloid) maupun media elektronik (televisi, radio, film, video, internet). Besarnya pengaruh media massa sangat tergantung pada kualitas dan frekuensi pesan yang disampaikan.

Para ahli sosiologi umumnya sependapat bahwa pusat perhatian ilmunya adalah kelompok dan struktur sosial. Sosialisasi merupakan suatu contoh gejala yang memerlukan analisis sosiologi maupun psikologis. Menurut Soekanto sosiologi mencakup proses yang berkaitan dengan kegiatan individu-individu untuk mempelajari tertib sosial. “Lingkungannya dan menyerasikan pola interakasi yang terwujud dalam konformitas, dan konformitas, penghindaran diri dan konflik”.(Soekanto:1985: 70) Perumusan mencangkup tertib sosial maupun individu oleh karena itu para sosiologi dan psikologi seyogyanya meneyesuaikan diri untuk meneliti masing-masing aspek sosialisasi

Model interaksi akan dapat membantu mengungkapkan informasi yang dapat mengungkapkan sosialisasi sebagai suatu proses sinambung. Dalam buku sosiologi edisi keenam karya Horton dan Hun**t** menyebutkan bahwa proses sosialisasi sebagian besar terjadi melalui belajar berperan. “Sosialisasi adalah Suatu proses dengan mana seseorang menghayati (mendarah dagingkan : *Internalize*) norma-norma kelompok dimana ia hidup sehingga timbullah “diri” yang unik”. (Horton dan Hunt,1991: 100).

Sosialisasi adalah Proses belajar seseorang anggota masyarakat dilingkungan dimana dia berada dapat menghayati setiap keadaan sehingga akah mendarah daging dalam kehidupanya, suatu kebiasaan tersebut. Sosialisasi adalah proses yang membantu individu melalui media pembelajaran dan penyesuaian diri,bagaimana bertindak dan berpikir agar ia dapat berperan dan berfungsi,baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat.Ada beberapa hal yang perlu kiya ketahui dalam sosialisasi,antara lain: Proses Sosialisasi, Media Sosialisasi dan Tujuan Sosialisasi.

2.3.1 Proses sosialisasi

Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar seseorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati norma-norma serta nilai-nilai masyarakat tempat ia menjadi anggota sehingga terjadi pembentukan sikap untuk berprilaku sesuai dengan tuntunan atau perilaku masyarakatnya. Sosialisasi dimulai dari keluarga kemudian ke tetangga, teman sebaya, sekolah, masyarakat terbatas, komunitas kerja dan masyarakat luas.

Istilah sosialisasi menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat manusia menjadi selaras dalam hidup ditengah-tengah orang kain. Proses sosialisasilah yang membuat seseorang menjadi tahu bagaimana mesti ia bertingkah laku ditengah-tengah masyarakat dan lingkunga budayanya. Dari proses tersebut,seseorang akan terwarnai cara berpikir dan kebiasaan-kebiasaan hidupnya.

Semua warga negara mengalami proses sosialisasi tanpa kecuali dan kemampuan untuk hidup ditengah-tengah orang lain atau memgikuti norma yang berlaku dimasyarakat. Ini tidak datang begitu saja ketika seseorang dilahirkan,melainkan melalui proses sosialisasi.

Proses sosialisasilah yang membuat seseorang menjadi tahu bagaimana seharusnya seseorang bertingkah laku di tengah-tengah masyarakat dan lingkungan budayanya. Proses sosialisasi membawa seseorang dari keadaan belum tersosialisasi menjadi masyarakat dan beradab. Melalui sosialisasi, seseorang secara berangsur-angsur mengenal persyaratan-persyaratan dan tuntutan-tuntutan hidup di lingkungan budayanya.

Proses sosialisasi itu tidak pernah 100% tetapi kemajuan kearah sosialisasi dapat diukur menurut tingkat pengetahuan serta pengertian organisasi tentang masyarakat. Tujuan sosialisasi (dapat dikatakan) adanya hubungan antara organisasi dengan masyarakat.

2.3.2 Media Sosialisasi

Media sosialiasi yang dilakukan dalam sebuah tujuan dapat dilakukan dengan beberapa media ataupun perantara orang lain, berikut beberapa media ataupun alat bantu yang dapat dilakukan dalam sosialiasi :

1. Adanya uapaya dari Orang tua dan keluarga dalam memperkerkenalkan sebuah program baru
2. Sekolah, interaksi yang dilakukan dalam sekolah dapat membantu proses sosialisasi.
3. Masyarakat, di lingkungan sekitar dapat dengan mudah memperkenalkan sesuatu yang baru.
4. Teman bermain, merupakan salah satu media yang paling mudah dilakukan dalam proses sosialiasi dalam hal ini dapat memudahkan sesuatu dengan cepat.
5. Media Massa, merupakan bentuk media elektronik ataupun media cetak, yang dapat dengan mudah memperkenalkan ataupun memasarkan sesuatu.

2.3.4 Tujuan Pokok Sosialisasi

Tujuan pokok sosialisasi adalah agar dengan mudah dapat memperkenalkan sesuatu ataupun dapat membangun suatu program yang ingin dicapai, dengan ini makan ada beberapa hal yang dilakukan oleh individu dalam melaksanakan programnya agar mencapai tujuan :

1. Individu harus diberi ilmu pengetahuan (keterampilan) yang dibutuhkan bagi kehidupan kelak di masyarakat.
2. Individu harus mampu berkomunikasi secara efektif dan mengenbangkankan kemampuannya.

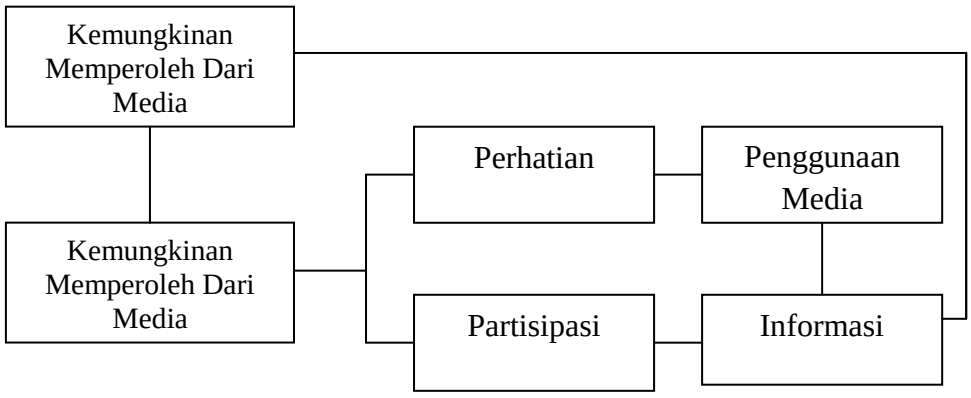
3. Pengendalian fungsi-fungsi organik yang dipelajari melalui latihan-latihan mawas diri yang tepat.
4. Bertingkah laku secara selaras dengan norma atau tata nilai dan kepercayaan pokok ada pada lembaga atau kelompok khususnya dan pada masyarakat umum. (http://nariswari.ngeblogs.com/2009/12/17/pemuda-dan-sosialisasi/)

Sehingga dengan adanya tujuan pokok sosialiasi perlu ada upaya dari individu dalam memajukan kemampuan serta mengembangkanya, hal itu dilakukan dengan pengendalian diri dan pelatihan-pelatihan yang dilakukan sehingga dengan beberapa upaya individu tersebut dapat terlaksana dengan baik dan sosialisasi terwujud.

2.3.4 Agen Sosialisasi

Agen sosialisasi adalah pihak-pihak yang melaksanakan atau melakukan sosialisasi. Terdapat empat agen sosialisasi yang utama, yaitu keluarga, kelompok bermain, media masa baik cetak maupun eletronik. Akan tetapi media dalam proses sosialisasi merupakan sarana tambahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Gambar 2.1 yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 Peranan Media dalam Proses Sosialisasi



(sumber: Susanto, 1992:163)

Pesan-pesan yang disampaikan agen sosialisasi bernilai dan tidak samanya sejalan satu sama lain, contohnya apa yang diajarkan keluarga mungkin saja berbeda dan dapat bertentangan dengan apa yang diajarkan oleh agen sosialisasi yang lain, tetapi yang menerima pesan dapat dengan leluasa mempelajarinya dari teman-teman sebaya dan media masa.

2.4 Web Portal

Pengertian dari portal web adalah sebuah situs yang berfungsi untuk meletakkan informasi di WWW. Sebuah pertal web pastinya akan menampilkan informasi yang terkolaborasi dengan desain dan beragam tampilan. Oleh karena itu, tampilan sebuah web portal akan lebih konsisten di halaman-halamannya, dan juga memiliki struktur kontrol dan prosedur untuk berbagai aplikasi web. Lalu, web portal itu dapat dikatakan penting .Hal ini karena sebuah perusahaan atau individu, biasanya memiliki berbagai macam informasi yang ingin ditampilkan dalam sebuah tempat yang terintegrasi.

Berikut ini merupakan keuntungan penggunaan web portal dibandingkan halaman website biasa yang terpisah-pisah :

a. Adanya integrasi aplikasi dan pengaksesan ke isi portal maupun aplikasi sesuai dengan kewenangan pengunjung.
b. Komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik.
c. Data yang diakses akan menjadi satu kesatuan dan aksesnya real time.
d. Lebih mudah memodifikasi isi dan melakukan *maintenance* portal.

Sebuah portal memiliki ciri-ciri khusus sebagai berikut :

1. Memiliki tampilan *look* dan *feel* yang seragam.
2. Adanya *header* dan *footer*, dan tampilan header dan footer tersebut umumnya seragam di seluruh halaman yang ada di portal. Ada juga skema warna, ikon, logo, dan sebagainya yang memberikan kesan dan tampilan yang seragam dan sama.
3. Adanya blok-blok yang menampilkan informasi dalam bagian-bagian tertentu di halaman, atau dengan kata lain menggunakan layout yang baik.
4. Kotak-kotak blok tersebut diletakkan dalam tampilan yang saling berkaitan antara waktu dan eksistensinya.

Saat ini sudah sangat banyak website-website yang berbasiskan web portal, seperti kompas.com, okezone.com, vivanews.com, cnn.com, dan lain sebagainya. melalui portal web yang digunakan untuk proses jual beli UKM, web portal ini dapat memfasilitasi para konsumen yang akan membeli produk. Web portal ini mudah digunakan dan tampilanya pun lebih mnarik karena mudah di modifikasi, selain itu web portal memudahkan proses pengelolaan data yang cepat dan lebih efisien

2.5 *E-Market*

2.5.1 Elektronik

Media elektronik adalah media yang proses bekerjanya mendasar pada prisip Elektronik dan gelombang elektromagnetis, media elektronik menyampaikan pesan dengan cara memperlihatkan gambar (visual). Media

eletronik merupakan salah satu bagian dari media komunikasi dalam penggunaanya dibandingkan media cetak, media elektronik ini jauh lebih bayak penggunanya hal ini dikarenakan media ini bisa memberikan informasi secara cepat. Karena sifatnya yang audio-visual memudahkan orang memahami informasi yang diberikan

2.5.2 Marketing

Istilah pemasaran dalam bahasa inggris dikenal dengan nama *marketing.* Kata *marketing* ini boleh dikata sudah diserap ke dalam bahasa kita, namun juga diterjemahkan dengan istilah pemasaran. Asal kata pemasaran adalah pasar=*market*. Apa yang dipasarkan itu, ialah barang dan jasa. Memasarkan barang tidak berarti hanya menawarkan barang atau menjual barang tetapi lebih luas dari itu. Didalamnya tercakup berbagai kegiatan seperti membeli, menjual dengan segala macam cara, mengangkut barang, menyimpan, mensortir dan sebagainya.

Pengertian *marketing* oleh para ahli dikemukan mempunyai pengertian yang hampir sama satu sama lainnya, berikut ini definisi mengenai pemasaran menurut Saladin mengemukakan pengertian pemasaran sebagai berikut :

> "Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promois dan mendistribusikan barang-banrang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan"(Saladin, 2003:1).

Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dari individu dan kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginanya melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran (nilai)

produk dengan pihak lain, dimana hal ini juga diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumenya.

2.5.3 Elektronik Marketing

E-market atau pemasaran produk secara *on line* diartikan sebagai 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.

E-market merupakan aspek pemasaran dengan menggunakan internet dan teknologi interaktif untuk menciptakan media dialog antara perusahaan dengan pelanggan yang teridentifikasi dan dikarakteristikan sebagai aspek yang bergantung pada teknologi untuk meningkatkan interaktivitas dan ini yang membedakan dengan keempat aspek lainnya. *E-market* melibatkan sebuah dialog secara elektronik yang memberikan akses informasi kepada pelanggan individu, dan sebagai akibatnya, penggunaan teknologi interaktif akan memberikan informasi tentang pelanggan kepada perusahaan. *E-market* didukung oleh teknologi interaktif lainnya yang berhubungan dengan *customer relationship management*, aktivitas penjualan, penelitian, analisa dan perencanaan. Pengertian tentang E-Marketing menurut Armstrong dan Kottler adalah sebagai berikut:

> "*E-Marketing is the marketing side of E-Commerce, it consists of company efforts to communicate abaout, promote and sell products and services over the internet.* (E-Marketing adalah sisi pemasaran dari E-Commerce, yang terdiri dari kerja dari perusahaan untuk mengkomunikasikan sesuatu, mempromosikan, dan menjual barang dan jasa melalui internet). (Armstrong dan Kottler 2004:74).

Berdasarkan definisi *e-marketing* diatas maka dapat didefinisikan sebagai upaya darai pemasaran produk suatu perusahaan agar dapat terkomunikasikan dengan baik dalam menjual barang dan jasa dari suatu perusahaan memudahkan kinerja dari suatu perusahaan dalam meningkatan hasil kerjanya. *E-Market* adalah pasar yang lokasinya tidak dapat dilihat dengan kasat mata. Konsumen dan produsen tidak bertemu secara langsung. Kegiatan jual beli barang dilakukan melalui internet, pemesanan telepon, dll. Barang yang diperjual belikan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, tapi pada umumnya melalui brosur, rekomendasi, Kita juga tidak dapat melihat konsumen dan produsen bersamaan, atau bisa dikatakan sulit membedakan produsen dan konsumen sekaligus.

E-market adalah segala usaha yang dilakukan untuk melakukan marketing suatu produk atau jasa melalui atau menggunakan media Internet atau jaringan www. Kata e dalam *e-marketing* ini berarti elektronik (*electronic*) yang artinya kegiatan marketing yang dimaksud dilaksanakan secara elektronik lewat Internet atau jaringan *cyber*. Dengan munculnya teknologi Internet dalam beberapa tahun ini.

E-Market merupakan sistem pemasaran yang dilakukan secara elektronik. Produknya langsung dilihat melalui sistem, sehingga jarak antara produsen dan konsumen menjadi lebih dekat, *e-market* di buat oleh Dinas koperasi, UKM dan perindustrian perdagangan Kota Bandung sebagai wadah para UKM Kota Bandung agar dapat memasarkan produknya melalui media internet sehingga lebih efisiensi selain menghemat waktu pada saat transaksi juga mempermudah pelanggan dalam memilih atau menentukan barang yang akan di

beli. *e-market* merupakan sistem informasi yang di buat oleh aparatur dalam mewadahi para UKM namun kurangnya sosialisasi mengenai *e-market* ini kepada masyarakat khususnya UKM maka perlu adanya upaya dari aparatur yang dilakukan guna mempromosikan *e-market* sebagai sebuah sistem yang memfasilitasi UKM dalam memasarkan produknya.

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.

Aplikasi *e-market* untuk transaksi jual-beli online berbasis web. Aplikasi *e-market* yang dibuat ini memiliki beberapa fasilitas yang dapat memudahkan pencarian informasi tentang produk yang ditawarkan (*Offer to buy),* dicari *(offer to sell)* dan produk yang dijual. Aplikasi *e-market ini* juga memudahkan *user* dalam melakukan pencarian informasi, dengan adanya fasilitas pencarian. Keuntungan yang dapat diberikan dengan adanya penggunaan *E-marketing* ini bagi perusahaan menurut Jamal yaitu:

a. Mampu menjangkau berbagai konsumen dalam suatu lingkungan yang belum dipenuhi oleh pesaing.
b. Target adalah konsumen yang telah terbagi ke dalam kelompok dan mengembangkan dialog berkelanjutan.
c. Transaksi bisnis secara elektronik dan dengan biaya yang rendah
d. *E-mail* dan data files dapat dipindahkan kepada konsumen yang terpilih atau semua konsumen dalam hitungan detik.
e. Jalur proses penjualan langsung dari produsen ke pengguna tanpa harus melewati jalur distribusi klasik.
f. Dapat menambahkan produk untuk dipasarkan secara cepat dan melakukan perubahan dalam rencana penjualan dengan sangat cepat.

g. Dapat melacak kegiatan penjualan yang sudah terjadi, langkah-langkahnya dan hasil yang didapat.
h. Dapat mengawasi pesaing
i. Menciptakan dialog antara perusahaan dengan konsumen
j. Dapat mendistribusikan program dan informasi tentang produk melalui E-mail atau file transfer. (www.scribd.com//sosper.marketing10/06/11)