

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap orang kini memiliki kemudahan dalam mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi. Menurut Davis (2002) informasi merupakan “Data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi yang menerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini dan saat mendatang”. Kini masyarakat cenderung lebih tanggap dan kritis terhadap berbagai hal termasuk informasi. Perkembangan informasi yang sangat pesat ini membawa manfaat luar biasa pula bagi dunia bisnis. Informasi memuat berbagai kabar penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di luar lingkungan organisasi. Kegiatan komunikasi yang sebelumnya rumit, kini relatif sudah digantikan dengan mesin mesin otomatis. Kemajuan dan ketepatan sebuah informasi kini telah dirasakan dan diakui oleh berbagai kalangan memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan.

Satu contoh informasi yang sering digunakan oleh organisasi saat ini adalah Internet. Menurut Onno Purbo dalam Prihatna (2005) mendefinisikan internet dengan berbagai aplikasinya pada dasarnya

merupakan media yang digunakan untuk mengefisienkan proses Komunikasi. Saat ini lebih dari separuh penduduk Indonesia menggunakan internet, seperti data yang bersumber dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2020 mengungkap bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia kini telah terhubung ke internet. Survei yang dilakukan sepanjang 2020, itu menemukan bahwa 197 juta orang Indonesia telah terhubung ke internet. Adapun total penduduk Indonesia sendiri terdapat sebanyak 270,2 juta orang. Fakta ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia sudah sadar teknologi terutama internet.

Seperti yang yang ketahu bahwa era serba modern seperti sekarang ini peran informasi semakin berkembang dan tidak hanya berlaku dalam kehidupan sehari-hari, namun juga berpengaruh dalam kehidupan berbisnis. Penggunaan informasi juga memberikan kemudahan bagi perusahaan perusahaan yang memanfaatkan dari ketepatan informasi. Peran informasi tentunya sangat berpengaruh karena hal ini tidak terlepas dari kegiatan dan aktivitas perusahaan yang kerap kali ditunjang dengan informasi dari internet itu sendiri. Informasi tentunya digunakan oleh para pimpinan organisasi atau perusahaan, dalam upaya pengambilan keputusan walaupun masih

terbatas. Saat ini, globalisasi, didorong oleh sifat data yang cepat, telah membuat asosiasi menyesuaikan. Dalam penelitiannya, Elaine Pulakos (2015) menemukan bahwa saat ini kualitas organisasi telah berubah, khususnya iklim yang kuat, membuat organisasi saat ini menjadi lebih fleksibel untuk bertahan secara ideal. Misalnya, organisasi harus mulai melakukan perubahan secara bergantian, yang tentunya lebih aktif dan produktif untuk meningkatkan hasil. Organisasi harus lebih mudah beradaptasi, cakap, dan toleran terhadap kerentanan tempat kerja tidak pasti karena dinamisnya lingkungan kerja.

Pemanfaatan informasi oleh pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan hal yang menarik untuk diketahui. Melalui Undang-Undang Nomor 20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Miniatur, “Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini”. Usaha kecil adalah bisnis keuangan menguntungkan yang tetap soliter, yang dilakukan oleh individu atau substansi bisnis yang tentunya bukan merupakan tambahan atau bagian dari suatu organisasi yang dimiliki, dikendalikan, atau merupakan bagian, baik secara langsung atau sebagai implikasinya, dari Bisnis Menengah atau Besar yang

memenuhi aturan Bisnis seperti yang telah disinggung dalam UU ini. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi yang dilakukan secara individu tanpa memiliki hubungan dengan badan usaha sehingga bukan merupakan anak perusahaan ataupun cabang perusahaan yang dimiliki, dikendalikan, baik secara langsung atau sebagai implikasinya, dengan Usaha Kecil atau Besar dengan sumber daya bersih mutlak atau transaksi tahunan berlanjut seperti yang diarahkan dalam Undang-Undang ini. Menurut aturan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, unit usaha mikro dibina oleh kabupaten dan kota, usaha kecil diurus oleh provinsi, sedangkan usaha menengah berskala nasional. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) mempunyai peranan yang penting dalam pertumbuhan ekonomidan industri suatu negara (Husband and Purnendu,1999). Usaha kecil dan menengah penting untuk dikaji karena memiliki peranan krusial dalam pertumbuhan ekonomi pada skala nasional dan regional. Disamping itu, UMKM mempunyai kontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja (Tambunan, 2005). Beberapa isu kritis yang dihadapi oleh UMKM adalah terbatasnya dana dan kapabilitas teknologi informasi yang dimiliki. Peran teknologi informasi untuk setiap aktivitas internal juga dapat menjadi faktor kesuksesan dalam berbisnis, teknologi informasi pada UMKM tersebut disebutkan sebagai penggerak pembangunan yang memegang peranan penting dalam pertumbuhan berkelanjutan

suatu organisasi bisnis. Teknologi informasi mengubah cara melakukan bisnis karena menawarkan peluang sekaligus menawarkan tantangan baru bagi UMKM. Teknologi informasi dapat membantu UMKM dalam pengolahan transaksi harian dalam mendukung kegiatan operasional baik yang bersifat manajerial maupun kegiatan strategi yang mampu menyediakan laporan-laporan informasi. Faktor lain yang dapat mendukung meningkatnya kinerja organisasi khususnya UMKM yaitu, peningkatan mutu layanan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dengan itu maka dapat membantu dalam rangka memperbaiki efisiensi dan efektifitas organisasi terutama dalam konteks organisasi bisnis UMKM. Seperti yang diketahui bahwa organisasi jenis ini ukurannya lebih kecil dan adakalanya memiliki struktur terpusat dan sering dikatakan “miskin sumberdaya” baik sumberdaya manusia, sumberdaya keuangan, sumberdaya bahan baku, dan memiliki control yang rendah terhadap faktor eksternal.

Keberhasilan suatu organisasi khususnya UMKM juga tergantung pada aspek manusia sehingga sumber daya manusia (SDM) menjadi pemeran krusial dalam keberhasilan organisasi. Tanpa didukung kompetensi SDM yang mumpuni maka organisasi tidak akan berjalan dengan lancar, karena sumber daya manusia merupakan aset. Aspek manusia juga menjadi pokok perhatian dari sistem

pengendalian manajemen disuatu organisasi. Ketersediaan sumber daya manusia yang handal dan cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan mencerminkan bahwa di organisasi tersebut sudah memiliki sumber daya manusia yang profesional. Dalam setiap organisasi pasti ada suatu symbol atau aturan yang berlaku agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan adanya symbol atau aturan yang baik, maka akan berdampak pada kualitas kerja yang positif dan menentukan keberhasilan dalam organisasi.

Berdasarkan paparan diatas, banyak yang mempengaruhi kinerja organisasi khususnya di UMKM diantaranya mutu informasi, mutu layanan dan kompetensi SDM maka adapun judul penelitian yang di ambil adalah **“Efektivitas Pelaksanaan Mutu Informasi, Mutu Layanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada UMKM di Bidang Makanan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**

B. Rumusan masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti merumuskan beberapa permasalahan dari hal tersebut, sebagai berikut :

1. Apakah pelaksanaan mutu informasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi?

2. Apakah pelaksanaan mutu layanan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi?

3. Apakah kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh mutu informasi terhadap kinerja organisasi

2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh mutu layanan terhadap kinerja organisasi

3. Untuk menganalisis efektivitas kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

a. Agar dapat dijadikan referensi bagi orang yang akan meneliti permasalahan yang sejenis dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya pada UMKM di bidang makanan

b. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai bahan literatur perpustakaan di bidang penelitian manajemen operasi.

- c. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai cara mempraktikkan ilmu yang dilakukan saat kuliah.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan pengetahuan serta wawasan baru untuk mampu menerapkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya