



Pertemuan 2 – Mata Kuliah E Business

KONSEP DASAR, MANFAAT, DAN TANTANGAN E-BUSINESS



Capaian Pembelajaran

- **Capaian pembelajaran yang diharapkan :**
 - Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dasar E Business.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan manfaat E Business.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan tantangan E Business.



Definisi E-Business

- Menurut **Usoroh et al. (2024)**:

E-business mencakup semua bentuk aktivitas bisnis yang terjadi secara elektronik, mulai dari transaksi hingga manajemen rantai pasok dan layanan pelanggan.”

- Menurut **Laudon dan Laudon (2023)**:

Penggunaan teknologi digital dan internet untuk melakukan operasi bisnis di dalam suatu organisasi, mencakup kegiatan internal seperti pengelolaan SDM, kolaborasi lintas divisi, hingga dukungan pelanggan tanpa terbatas pada transaksi penjualan.

- Menurut **James A. O'Brien (2003)**:

Penggunaan internet, jaringan, dan teknologi informasi lainnya untuk mendukung perdagangan elektronik, komunikasi, serta kolaborasi di dalam perusahaan maupun dengan mitra bisnis.



Definisi E-Business

- **E-Business (Electronic Business)** adalah aktivitas bisnis yang dilakukan secara elektronik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung semua proses bisnis.
- E-business bukan sekadar transaksi jual beli, tetapi melibatkan transformasi digital menyeluruh pada operasional perusahaan.



Karakteristik E-Business

- **Digitalisasi Proses Bisnis** – semua aktivitas menggunakan media elektronik dan sistem digital.
- **Konektivitas Global** – jangkauan tidak terbatas oleh lokasi atau zona waktu.
- **Interaktivitas** – memungkinkan komunikasi dua arah antara pelanggan dan perusahaan.
- **Otomatisasi** – banyak proses berjalan otomatis (pemesanan, pembayaran, pelaporan).
- **Integrasi Sistem** – semua bagian bisnis (produksi, SDM, keuangan, pemasaran) saling terhubung melalui teknologi.
- **Data-driven Decision Making** – keputusan bisnis berdasarkan data real-time dan analitik.
- **Efisiensi dan Skalabilitas Tinggi** – sistem mudah dikembangkan tanpa perlu banyak sumber daya fisik..



Ruang Lingkup E-Business

- **Pemasaran Digital (Digital Marketing)** - Penggunaan media sosial, website, SEO, iklan digital untuk menjangkau pelanggan.
- **Transaksi dan Penjualan Online (E-Commerce)** - Melalui situs web, marketplace, atau aplikasi.
- **Manajemen Rantai Pasokan Digital (E-SCM)** - Integrasi data antara supplier, produsen, dan konsumen.
- **Manajemen Hubungan Pelanggan (E-CRM)** - Sistem digital untuk melacak dan menjaga hubungan pelanggan.
- **Manajemen Internal** - Menggunakan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) untuk mengelola SDM, keuangan, inventori.
- **Layanan Pelanggan Online (Customer Service 4.0)** - Chatbot, live chat, tiket layanan, dan personalisasi pengalaman pelanggan.



Komponen Utama dalam E-Business

- **Infrastruktur Teknologi**
 - **Hardware:** server, komputer, jaringan, router, dan perangkat mobile.
 - **Software:** sistem operasi, CMS, ERP, CRM, aplikasi e-commerce.
 - **Network:** internet, cloud, intranet, dan teknologi komunikasi data.
- **Sumber Daya Manusia (Human Resource)**
 - SDM digital yang memahami sistem informasi dan analisis data.
 - Karyawan berperan dalam mengelola operasi, pemasaran, dan layanan berbasis teknologi.
- **Model Bisnis Digital**
 - Struktur pendapatan dan operasional yang berbasis platform digital (marketplace, SaaS, freemium, dll).



Komponen Utama dalam E-Business

- **Proses Bisnis**

- Alur kegiatan mulai dari promosi, transaksi, pengiriman, hingga pelayanan pasca-penjualan.

- **Keamanan dan Regulasi**

- Perlindungan data pengguna, privasi, serta kepatuhan hukum (UU ITE, GDPR, dan keamanan siber).



Jenis-Jenis Aktivitas dalam E-Business

Jenis Aktivitas	Contoh Implementasi	Tujuan
Internal Process Automation	Sistem ERP untuk keuangan dan SDM	Efisiensi operasional
External Collaboration	Komunikasi dengan pemasok & mitra online	Koordinasi rantai pasok
Customer Interaction	CRM, chatbot, sosial media	Meningkatkan kepuasan pelanggan
Decision Support System	Business intelligence & dashboard analitik	Pengambilan keputusan berbasis data



Lingkungan dan Ekosistem E-Business

- E-business tidak berdiri sendiri, tetapi berada dalam ekosistem digital yang terdiri dari:
 - **Pemasok (Suppliers)** – penyedia bahan atau produk yang terhubung secara online.
 - **Distributor / Mitra Bisnis** – menyalurkan produk melalui sistem digital.
 - **Konsumen (Customers)** – pengguna akhir yang berinteraksi melalui platform online.
 - **Pemerintah & Regulator** – mengatur kebijakan, pajak, dan perlindungan data.
 - **Penyedia Teknologi (Tech Providers)** – vendor sistem ERP, cloud, hosting, payment gateway.



Peran Teknologi Informasi dalam E-Business

- Sebagai **Enabler (pemungkin)** : memungkinkan transaksi tanpa batas waktu dan lokasi.
- Sebagai **Integrator** : menghubungkan sistem keuangan, SDM, dan pelanggan dalam satu platform.
- Sebagai **Differentiator** : menciptakan keunggulan kompetitif dengan inovasi digital.
- Sebagai **Data Provider** : menyediakan data real-time untuk analisis dan strategi bisnis.
- Contoh aplikasi teknologi:
 - ERP – integrasi seluruh divisi perusahaan.
 - CRM – pengelolaan pelanggan digital.
 - Payment Gateway – pembayaran online otomatis.
 - Cloud Storage – penyimpanan data fleksibel dan aman.



Hubungan E-Business dan Transformasi Digital

- E-business adalah inti dari **transformasi digital bisnis modern**.
- **Transformasi digital** melibatkan **tiga aspek** utama:
 - **Digitalisasi Proses** – semua aktivitas menggunakan sistem digital.
 - **Digitalisasi Produk/Layanan** – produk tradisional menjadi berbasis data atau online (contoh: e-book, kursus online).
 - **Digitalisasi Model Bisnis** – munculnya model platform seperti Gojek, Grab, Airbnb, Tokopedia.
- **Tujuannya**: menciptakan nilai tambah, efisiensi, dan pengalaman pelanggan yang unggul.



Manfaat E-Business bagi Perusahaan

- Efisiensi Operasional
 - Otomatisasi transaksi, pengelolaan stok, dan pelaporan.
 - Penghematan biaya kertas, tenaga kerja, dan waktu.
- Akses Pasar yang Lebih Luas
 - Menjangkau pelanggan di berbagai daerah dan negara.
 - Menghilangkan batas geografis.
- Peningkatan Hubungan Pelanggan
 - CRM dan media sosial memungkinkan interaksi real-time.
 - Meningkatkan loyalitas pelanggan melalui personalisasi layanan.



Manfaat E-Business bagi Perusahaan

- Peningkatan Daya Saing
 - Inovasi model bisnis baru (platform economy, freemium, subscription).
 - Kecepatan respons terhadap perubahan pasar.
- Analisis dan Pengambilan Keputusan yang Cepat
 - Pemanfaatan data analytics dan business intelligence untuk strategi berbasis data.



Manfaat E-Business bagi Konsumen

- Kemudahan akses produk dan layanan 24 jam.
- Harga lebih kompetitif karena biaya operasional rendah.
- Lebih banyak pilihan produk dan informasi.
- Layanan cepat dan personal.



Manfaat E-Business bagi Pemerintah dan Masyarakat

- Mendorong pertumbuhan ekonomi digital.
- Meningkatkan inklusi keuangan melalui sistem pembayaran digital.
- Mempercepat pelayanan publik (e-Government).



Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan E-Business

- Tantangan Teknis dan Operasional
 - Keamanan Informasi (Cybersecurity) - Ancaman peretasan, pencurian data, dan serangan siber.
 - Integrasi Sistem - Sulit menggabungkan sistem lama (legacy system) dengan teknologi baru.
 - Keterbatasan Infrastruktur Internet - Koneksi yang lambat di beberapa daerah masih menjadi hambatan.
- Tantangan Organisasi dan SDM
 - Kurangnya SDM Digital Kompeten.
 - Resistensi terhadap Perubahan - Budaya kerja tradisional sulit menerima sistem baru.
 - Tingginya Biaya Awal Implementasi Teknologi.



Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan E-Business

- Tantangan Kepercayaan dan Regulasi
 - Kepercayaan Konsumen – masih banyak pengguna takut terhadap penipuan online.
 - Regulasi dan Hukum – belum seragam di berbagai wilayah.
 - Privasi Data – pengelolaan data pelanggan yang sensitif.



Tren dan Perkembangan Masa Depan E-Business

- Tren Teknologi
 - Mobile Commerce (M-Commerce): transaksi melalui smartphone.
 - Internet of Things (IoT): koneksi antar perangkat untuk otomatisasi bisnis.
 - Artificial Intelligence (AI) & Machine Learning: personalisasi layanan pelanggan.
 - Cloud Computing: penyimpanan dan pemrosesan data fleksibel.
 - Blockchain: transparansi dan keamanan transaksi digital.



Tren dan Perkembangan Masa Depan E-Business

- Tren Konsumen
 - Konsumen semakin menuntut layanan cepat, aman, dan personal.
 - Muncul konsep Omnichannel Experience (pengalaman terintegrasi online-offline).
 - Meningkatnya kesadaran green business dan keberlanjutan digital.
- Tren Bisnis
 - Perusahaan bergeser dari produk ke layanan digital berbasis platform.
 - Kolaborasi lintas sektor (misal: fintech + transportasi + retail).
 - Munculnya startup hybrid dengan model bisnis fleksibel.



Studi Kasus Singkat

- **Kasus 1: Amazon.com**

- Mengubah pola ritel konvensional menjadi platform digital terbesar dunia.
- Keberhasilan: integrasi supply chain, sistem pembayaran otomatis, dan rekomendasi berbasis data pelanggan.

- **Kasus 2: Gojek Indonesia**

- Contoh e-business lokal yang menggabungkan transportasi, pembayaran digital, dan logistik.
- Inovasi: super app dengan layanan terintegrasi (GoPay, GoFood, GoSend).



Diskusi

- **Kegiatan Kelompok :**

- Analisis struktur E-Business dari satu platform digital (contoh: Shopee, Tokopedia, Gojek).
- Identifikasi: karakteristik, jenis aktivitas, komponen teknologi, peran teknologi informasi di dalamnya, tantangan dan bagaimana perusahaan tersebut mengatasi tantangan yang dihadapi.



Rangkuman

- E-Business = penerapan TIK pada seluruh proses bisnis.
- Mencakup aspek pemasaran, transaksi, pelayanan, dan manajemen internal.
- Komponen utama: teknologi, manusia, proses, dan keamanan.
- Teknologi berfungsi sebagai enabler, integrator, dan sumber inovasi.
- Transformasi digital tidak hanya soal teknologi, tapi perubahan budaya bisnis.



Rangkuman

- E-Business memberikan manfaat strategis: efisiensi, akses pasar global, dan daya saing tinggi.
- Tantangan utama: keamanan data, SDM digital, dan kepercayaan pelanggan.
- Tren masa depan mengarah pada integrasi AI, IoT, dan cloud computing. (E-Business terus berkembang mengikuti kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen)
- Kunci sukses E-Business adalah adaptasi teknologi + kepercayaan konsumen.