

Perancangan e-business berpola e-channels (Studi kasus: Corporate loyalty engagement program divisi supplies PT. PQR Indonesia)

Rika Apriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125116&lokasi=lokal>

Abstrak

Fenomena e-Business telah menjadi tren yang mewarnai aktivitas bisnis di negara-negara maju maupun di negara-negara berkembang. Hal ini terjadi karena dengan adanya e-Business, proses dan sistem bisnis (pertukaran barang atau jasa) menjadi jauh lebih baik jika dibandingkan dengan cara-cara terdahulu (konvensional). Terutama dilihat dari keuntungan maupun manfaat yang diperoleh bagi semua pihak yang memiliki kepentingan, dalam hal ini stakeholder.

PT PQR Indonesia, sebagai perusahaan penyedia solusi teknologi, perlu mengimplementasikan e-Business untuk meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini penyediaan produk maupun jasa yang diberikan kepada customer, dalam rangka meningkatkan daya saing perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin lama semakin kompetitif, sehingga PT PQR Indonesia dapat terus bertahan dalam menjalankan bisnisnya, bahkan diharapkan dapat meningkatkan kesuksesan bisnisnya. Panjangnya rantai channel yang ada membuat PT PQR Indonesia tidak dapat dengan cepat mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelanggan korporat. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan suatu strategi, model dan desain e-Business yang dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi pada Divisi Supplies PT PQR Indonesia, serta menganalisa teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung penerapan e-Business tersebut.

Dalam studi kasus ini, strategi, model dan desain e-business yang dibuat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan korporat PT PQR Indonesia. Model e-business tersebut menghasilkan kondisi dimana PT PQR Indonesia dapat berhubungan langsung dengan pelanggan korporat dan resellernya, yaitu dengan melakukan strategi e-Channels, melalui Inovasi Jalur Transaksi dan Memperkaya Jalur Transaksi.

.....

E-Business phenomenon has been a major trend in business activity in developed countries as well as in developing countries. With e-Business, system and business process (the exchange of goods and services) become much better compared to conventional method. Especially profit and benefits that stakeholder can get.

As a technology solution company, PT PQR Indonesia, need to implement e-Business in order to raise service quality to customer, by fulfilling new product or services, in order to increase company's competitiveness. Implementation of e-Business can increase the competitiveness of PT PQR Indonesia in high pace environment, so PT PQR Indonesia can keep surviving in the industry and will achieve company's goals & profit successfully. Problems that happen when dealt with corporate customer are the length of channel chain. In order to solve the problems which mostly happen in Supplies Division PT PQR Indonesia, strategy, model and design of e-Business, also information technology to support them, were needed.

In this case study, strategy, model and design e-Business that built could increase the corporate customer satisfaction, if PT PQR has direct relation to corporat customer and reseller, through e-Channels strategies, i.e e-Channel Innovation and Transaction Enhancement.