

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

2.1.1 Priyo Hari Adi (2006)

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Priyo Hari Adi (2006) “Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi”, dalam penelitian terdahulu dilakukan riset dengan bukti empiris dan variable moderasi yang menunjukkan pengaruh yang kuat dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pengguna. Contohnya variabel kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, *locus of control*, dan sebagainya. Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa partisipasi dalam pengembangan sistem akan mempengaruhi keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna maupun meningkatkan kualitas sistem, dan pada akhirnya akan dapat menyebabkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Keberhasilan pengembangan sistem ini akan mendorong pencapaian tujuan ataupun sasaran yang ada dalam organisasi. Pada penelitian memberikan penjelasan tentang bagaimana riset terhadap partisipasi dapat dilakukan pada pengembangan *web* yang spesifik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Priyo Hari Adi (2006) menyatakan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web* sangat penting. Pemakai yang secara langsung berinteraksi dengan sistem tersebut mempunyai pertimbangan dan pendapat-pendapat yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan pengembangan sistem informasi yang berbasis *web*.

Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Priyo Hari Adi (2006) menyebutkan riset terhadap partisipasi dapat dilakukan pada pengembangan *web* yang spesifik. Penelitian ini menganalisis pengembangan sistem informasi *E-Commerce* dengan empat unsur pengembangannya pada suatu perusahaan dengan membandingkan tingkat pendapatan pada tahun sebelum pengembangan sampai tahun setelah pengembangan sistem.

2.1.2 Lazar, Jacko, Ratner, dan Sears (2002)

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Lazar, Jacko, Ratner, dan Sears (2002) "*User Involvement in the Web Development Process*", objek penelitian ditujukan pada SIG (*Geographic Information System*) dalam pengembangan sistem. Penelitian terdahulu dilakukan dengan melakukan studi pada waktu yang direncanakan oleh SIG dan memberi kesimpulan tentang perlunya keterlibatan pemakai dalam membangun sistem informasi, terutama mempunyai peran yang penting dalam merancang suatu lingkungan *web* dimana dibutuhkan kemampuan untuk menghadapi tantangan yang ada. Empat topik penting mengenai hubungan keterlibatan pemakai di dalam pengembangan dan merancang *web*. Empat topik

tersebut adalah metode yang digunakan, keadaan pada saat proses dilaksanakan, alat yang digunakan pemakai, dan pertimbangan biaya. Keterlibatan pemakai di dalam proses pengembangan *web* adalah sangat penting untuk memastikan apakah *web* yang tersebut mempunyai kemampuan yang dibutuhkan oleh pemakai. Suatu *web* yang berbeda menimbulkan perbedaan jenis pendekatan pada keterlibatan pemakai dalam proyek pengembangan *web*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Lazar, Jacko, Ratner, dan Sears (2002) menyatakan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web* sangat penting. Pemakai yang secara langsung berinteraksi dengan sistem tersebut mempunyai pertimbangan dan pendapat-pendapat yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan pengembangan sistem informasi yang berbasis *web*.

Sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Lazar, Jacko, Ratner, dan Sears (2002) menyebutkan mengenai metode pengembangan sistem informasi berbasis *web* yaitu dengan empat unsur pengembangan. Penelitian ini menganalisis pengembangan sistem informasi E-Commerce pada suatu perusahaan dengan membandingkan tingkat pendapatan pada tahun sebelum pengembangan sampai tahun setelah pengembangan sistem.

2.1.3 Setyarini Santosa (2002)

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Setyarini Santosa (2002) '*Electronic Commerce : Tantangan Kompetensi Akuntansi dalam Menghadapi Isu Internal Kontrol*'. Pada penelitian terdahulu dibahas mengenai isu baru diseperti

pengendalian internal, implikasi *E-Commerce* terhadap internal kontrol, dan peluang yang dimiliki oleh Akuntan dengan melakukan study pustaka dan survey lapangan. Kesimpulan yang dapat ditarik mengenai fungsi *electronic commerce* antara lain meliputi *online order entry* dan *electronic payment* menyebabkan sistem informasi perusahaan tidak lagi tertutup untuk pihak luar, karena kustomer dan *trading partner* dapat secara langsung melakukan akses ke dalamnya dan hal ini menyebabkan pengendalian internal perusahaan menjadi semakin lemah. Beberapa isu pengendalian internal yang muncul antara lain adalah *authentication, data integrity, non-repudiation, confidentiality* dan *privacy* yang dalam sistem perdagangan tradisional dikenal dengan isu validitas, otorisasi, dan keamanan harta perusahaan. Esensi pengendalian internal dalam perdagangan tradisional dan elektronik adalah sama, hanya terjadi perubahan bentuk dan cara pengendalian karena cara dan lingkungan bisnis yang berubah atau berbeda. Selanjutnya mengenai pentingnya seorang akuntan harus terbuka dan bersedia memperkaya wawasan terhadap pengembangan disiplin ilmu lain, terutama disiplin teknologi informasi tanpa menjadi *counterproductive* terhadap detail teknis teknologi itu sendiri.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyarini Santosa (2002) menyatakan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web* sangat penting. Pemakai yang secara langsung berinteraksi dengan sistem tersebut mempunyai pertimbangan dan pendapat-pendapat yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan pengembangan sistem informasi yang berbasis *web*.

Sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Setyarini Santosa (2002) membahas fungsi pengembangan web pada *E-Commerce* dan isu pengendalian internal yang berhubungan dengan pengembangan *web*. Penelitian ini menganalisis pengembangan sistem informasi *E-Commerce* dengan empat unsur pengembangannya pada suatu perusahaan dengan membandingkan tingkat pendapatan pada tahun sebelum pengembangan sampai tahun setelah pengembangan sistem.

2.2 Landasan Teori

Pengaruh pemakai sistem informasi dalam proses penjualan, sistem informasi pelanggan dan agen, dan promosi yang berbasis *web* sangat menentukan pada PT *Prudential Life Assurance* yang menggunakan *E-Commrece* secara langsung terhadap sistem informasi tersebut. Pemakai sistem informasi menunjukkan kontribusi penjualan didalam proses pengembangan. Teori-teori yang mendukung penulisan berdasarkan judul permasalahan antara lain: konsep dasar aplikasi *E-Commerce* di *Website*, permasalahan internal dalam pengembangan *web*, infrastruktur pendukung *E-Commerce*, pengertian teknologi informasi, dan pengembangan sistem.

2.2.1 Konsep Dasar Aplikasi *E-Commerce*

Menurut Onno dan Aang (2001:138-147) untuk membangun sebuah perusahaan *E-Commerce*, beberapa hal dasar yang perlu diperhatikan adalah :

a) Mendaftarkan diri sebagai *Internet Merchant Bank Account*

Agar dapat menerima pembayaran kartu kredit di internet, seorang *merchant* harus terdaftar di sebuah bank sebagai *Internet Merchant Bank Account*. Jika telah memiliki *account* tersebut, maka harus di-*upgrade* menjadi *Internet Account* dan bank tersebut dapat menerima *Internet Merchant Account*.

b) *Webhosting*

Webhosting merupakan bagian yang sangat penting dari proses ini, karena di tempat ini semua data dan *software* diletakkan.

c) Sertifikat Digital

Sertifikat Digital yang dikenal juga dengan nama *SSL Server Certificate*, menggunakan *SSL* pada *web server*. *SSL* melindungi komunikasi sehingga dapat mengolah transaksi kartu kredit dengan aman. Untuk meminimalkan biaya pembuatan usaha *E-Commerce*, biasanya orang-orang menggunakan sertifikat yang telah dimiliki perusahaan *webhosting* yang dipesan sebelumnya.

d) *Provider Transaksi Online*

Pemilihan *provider* yang memberikan paket-paket fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mutlak diperlukan dalam menciptakan *website E-Commerce*.

e) *Shopping Cart Software*

Shopping Cart Software merupakan sistem operasi yang digunakan agar calon pembeli dapat membeli barang-barang yang ditawarkan baik secara kredit maupun tunai. Mengawasi *Account* setiap saat, dan menggabungkan semua aspek *E-Commerce* pada *Website*.

A. Proses *E-commerce*

Proses yang ada dalam *E-commerce* adalah sebagai berikut :

1. Presentasi elektronik (Pembuatan website) untuk produk dan layanan.
2. Pemesanan secara langsung dan tersedianya tagihan.
3. Otomasi *account* Pelanggan secara aman (baik nomor rekening maupun nomor Kartu Kredit).
4. Pembayaran yang dilakukan secara Langsung (*online*) dan penanganan transaksi Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi melalui *E-commerce* bagi suatu perusahaan adalah sebagai berikut :

- 4.1 Meningkatkan pendapatan dengan menggunakan *online channel* yang biayanya lebih murah.
- 4.2 Mengurangi biaya-biaya yang berhubungan dengan kertas, seperti biaya pos surat, pencetakan, *report*, dan sebagainya.
- 4.3 Mengurangi keterlambatan dengan menggunakan transfer elektronik pembayaran yang tepat waktu dan dapat langsung dicek.
- 4.4 Mempercepat pelayanan ke pelanggan, dan pelayanan lebih responsif.

2.2.2 Partisipasi Pemakai Dalam Pengembangan Web

Internet dan *E-Commerce* dapat menyebabkan sebagian sistem akuntansi perusahaan dapat diakses oleh pihak luar perusahaan. Romney dan Steinbart (2000:237) mengemukakan beberapa masalah pengendalian internal antara lain:

a) Validitas Transaksi

Istilah teknis dalam perdagangan elektronik terdapat *authentication* dan data *integrity* atas transaksi. Pada sistem perdagangan tradisional, perusahaan dengan yakin dapat mengenali *customernya*. Validitas *customer* dapat dilihat dari adanya surat-menyurat secara resmi, tanda tangan, tatap muka, dan sebagainya. Pada sistem perdagangan elektronik, dengan mudah orang dapat dengan mudah menyamar dan berlaku seolah-olah dia adalah pihak customer yang sebenarnya, karena pada sistem ini tidak ada tatap muka, customer yang sesungguhnya tidak dapat dikenal karena customer hanya memasukkan identitasnya saja sebagai pengenalan seperti nama, alamat, dan nomer kartu kredit, sementara identitas ini dapat dengan mudah dipalsukan atau dicuri. Pemalsuan atau pencurian ini menyebabkan pengenalan perusahaan akan customer yang sesungguhnya (*legitimate customer*) akan salah. Jadi dalam lingkungan perdagangan elektronik, validitas transaksi berarti bahwa transaksi yang benar-benar terjadi diantara pihak-pihak yang sebenarnya dan sesungguhnya melakukan aktifitas transaksi.

Beberapa solusi teknis yang dapat dipakai untuk mengatasi masalah *authentication* adalah menggunakan *digital signature*, *password*, dan *biometric devices*. *Authentication* berhubungan dengan *verifikasi* atas identitas dari mana transaksi tertentu berasal. Dalam perdagangan elektronik, tanda tangan ini diubah bentuknya menjadi tanda tangan digital atau *digital signature (fingerprint)*. Pada dasarnya *fingerprint* tersebut secara teknis tercipta saat kita memasukkan identitas kita dan semua isian yang disyaratkan melalui *website* sebelum

transaksi. Dalam pengertian transaksi yang *valid* termasuk juga adanya pemahaman tentang informasi yang tepat sama antara informasi yang disampaikan *customer* dan yang diterima *supplier* dan sebaliknya. Jadi selama informasi tersebut terkirim dan ditransmisikan melalui jaringan teknologi informasi dan komunikasi, informasi tersebut tidak mengalami perubahan, penambahan, duplikasi maupun pengurangan. Secara teknis hal ini dikenal dengan istilah data *integrity*.

b) Otorisasi Transaksi

Manajemen dapat mendayagunakan atau melakukan *empowerment* pada karyawan sehingga masing-masing karyawan dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dan melakukan pengambilan keputusan dalam batas-batas yang sudah ditentukan tanpa perlu dilakukan supervisi yang berlebihan oleh manajemen level atas kepada karyawannya tersebut. *Empowerment* ini disebut juga *authorization* atau otorisasi. Otorisasi ini diwujudkan dalam bentuk tandatangan, terciptanya dokumen baru atau pemasukan kode otorisasi pada dokumen transaksi atau catatan. Dengan adanya otorisasi diharapkan maka transaksi yang terjadi sudah disetujui dan dicek kebenarannya. Namun demikian dalam kenyataannya, tidak jarang juga terjadi penyangkalan atas transaksi yang sudah terjadi, meskipun sudah diotorisasi, sudah disetujui dan integritas data sudah baik. Artinya, terjadi penyangkalan atau repudiation dari pembeli atau penjual bahwa transaksi sudah dilakukan dengan baik.

c) Keamanan Harta Perusahaan

Yang dimaksud harta perusahaan adalah data, informasi, dokumen,

laporan dan harta fisik perusahaan. Pada perusahaan yang telah menggunakan *E-commerce* semua jenis harta tersebut juga harus dijaga keamanannya. Karena data dan informasi sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang saling terhubung dalam *network* atau jaringan sistem informasi, maka data dan informasi menjadi rentan terhadap masalah kerahasiaan atau *confidentiality*. Masalah kerahasiaan atau *privacy* ini juga semakin berpotensi untuk terjadi ketika *E-commerce* memanfaatkan prasarana internet yang memang sangat lemah unsur pengendalinya. Dengan demikian data akan mudah untuk disadap sehingga kerahasiannya data tidak dapat dipertahankan. Untuk menjaga keamanan data perusahaan dari akses atas pihak yang tidak memiliki otorisasi untuk melihat atau mengambil data perusahaan dapat dilakukan dengan menentukan siapa saja yang berhak memiliki akses masuk dalam sistem. Untuk itu dalam sistem jaringan komputer biasanya digunakan *firewall*. *Firewall* adalah *software* dan *hardware* yang dibangun untuk melindungi sistem informasi internal perusahaan sehingga hanya pihak-pihak tertentu yang mendapatkan otorisasi untuk akses sistem bisnis perusahaan saja yang dapat menembus *firewall* dan dapat melihat, mengambil ataupun memodifikasi data internal perusahaan. Dengan demikian aksesibilitas data atau sebagian dari sistem bisnis perusahaan hanya ada pada pihak-pihak tertentu saja (Nickerson, 2001:191).

2.2.3 Infrastruktur Pendukung *E-Commerce*

E-Commerce harus memiliki infrastruktur (servis) yang mendukung pelaksanaan *E-Commerce* untuk menjamin adanya keandalan, kepercayaan,

kerahasiaan, kepemilikan yang sah, dan keamanan (Onno dan Aang, 2001:72-101).

a) *Directory service*

Directory service menyediakan informasi pelaku bisnis dan *end user*. DNS (*Domain Name Service*) merupakan salah satu *directory service* yang mempunyai konsep untuk memetakan nama *domain*, *host*, mesin sama dengan nomor IP.

b) *Interface*

Interface merupakan suatu sistem koneksi dan interaksi antara *hardware*, *software*, dan *user*. Setiap *interface* menyatakan fungsi tertentu, pada level *hardware*, sinyal elektrik mengaktifkan fungsi-fungsi, kemudian data dibaca, ditulis, ditransmisikan, diterima, dianalisa, dan sebagainya. Pada level *software*, perintah mengaktifkan *hardware* dengan metode akses, *link protokol*, dan sebagainya. Pada level tertinggi, data ditransfer atau ditransmisikan membutuhkan fungsi *request*.

c) *Key Infrastructure*

Salah satu metode umum yang digunakan adalah sistem pengamanan informasi menggunakan sistem kunci publik (*public key sistem*) sistem lain yang bisa digunakan adalah sistem kunci rahasia (*private key sistem*). Infrastruktur yang dibentuk oleh sistem kunci publik ini yang disebut infrastruktur kunci publik (*public structure*), yang terdiri atas berbagai macam servis yang diperlukan untuk keamanan informasi jika teknologi kunci publik ini digunakan untuk keperluan orang banyak.

d) Otorisasi Sertifikat(*Certification Authority*)

Sertifikat digital dikeluarkan dan dikelola oleh pihak yang terpercaya, yang dikenal dengan nama *Certification Authority* (CA) sertifikat digital ini dimiliki oleh pihak tertentu sebagai tanda bukti bahwa dia memiliki hak atau izin atas pelayanan elektronik.

e) Protokol Keamanan

Beberapa jenis protokol keamanan antara lain :

e.1) SSL (*Secure Socket Layer*)

Digunakan secara umum adalah untuk mengamankan komunikasi *web* HTTP antara *browser* dengan *web server*.

e.2) SSH (*Secure Shell*)

Digunakan untuk mengakses *host remote*, sebagai pengganti cara telnet atau metode *login* yang tidak aman.

e.3) VPN (*Virtual PrivateNetwork*)

Digunakan untuk menghubungkan *dual network* sehingga seolah olah merupakan *private network*.

f) *Messaging*

Messaging dalam bentuk *e-mail* atau lainnya mendominasi penggunaan media elektronik. Terdapat berbagai standart yang digunakan dalam *e-mail* untuk mendukung pelayanannya.

g) *Firewall*

Firewall merupakan suatu kombinasi dari *software* dan *hardware* yang dirancang untuk memeriksa aliran trafik jaringan dan permintaan servis.

Kegunaannya adalah untuk mencegah keluar masuknya aliran paket yang tidak memenuhi criteria keamanan yang telah didefinisikan oleh pemilik jaringan.

h) Metode Pembayaran

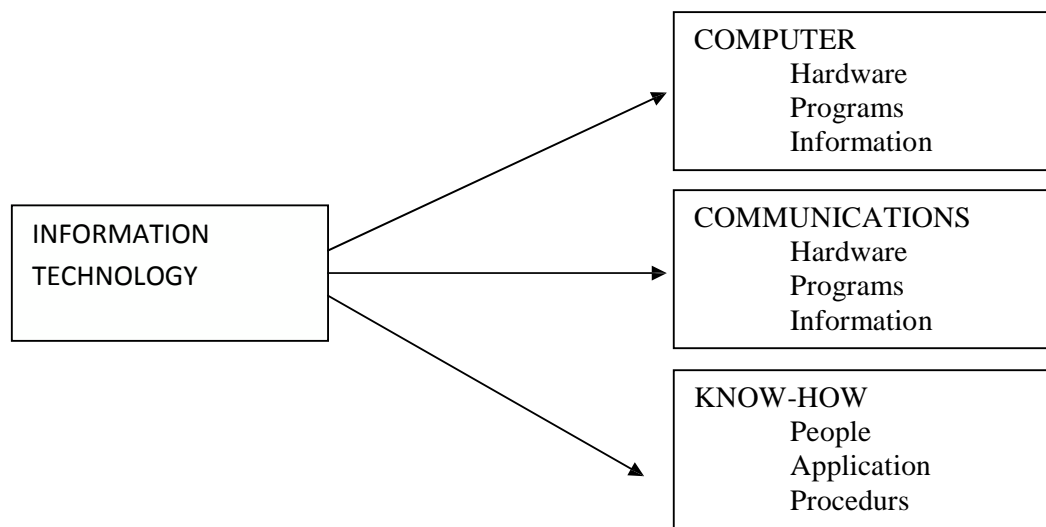
Klasifikasi metode pembayaran dibagi menjadi lima mekanisme utama:

- h.1) Transaksi model ATM, yang menyangkut hanya institusi *financial* dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposite uang dari *account* masing-masing
- h.2) Pembayaran dua pihak tanpa perantara, transaksi, transaksi dilakukan langsung antara dua pihak tanpa perantara menggunakan uang
- h.3) Pembayaran dengan perantara ketiga, umumnya proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit, maupun *check* termasuk dalam kategori ini :
 - Micropayment*, pembayaran dengan nilai yang kecil tanpa *overhead* transaksi yang tinggi.
 - Anonymous digital cash*, merupakan uang elektronik yang dienkripsi.

2.2.4 Pengertian teknologi informasi

Menurut Janner Simarmata (2006:4) istilah Teknologi Informasi digunakan mengacu pada suatu item yang bermacam-macam dan kemampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan, dan penyebaran data serta informasi.

Komponen utamanya ada tiga, yaitu komputer (*computer*), komunikasi (*communication*), dan ketrampilan (*knowhow*).



Sumber: Janner simarmata (2006: 4)

Gambar 2.1
Kekuatan teknologi informasi

1) Keuntungan Teknologi Informasi

Salah satu keuntungan TI adalah bahwa perusahaan sekarang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan cepat untuk semua organisasi, nasional, dan bentuk internasional (James taylor, 2004). Dengan kemampuan penemuan yang telah diciptakan atau dihaiilkan maka tiap-tiap perusahaan mempunyai kesempatan untuk membuat proses manajemen mereka lebih efisien dan efektif .

(Janner simarmata, 2006: 5)

2) Keberhasilan dan kegagalan dengan TI

Keberhasilan sistem informasi tidak seharusnya diukur hanya melalui efisiensi dalam hal meminimalkana biaya, waktu, dan penggunaan sumber daya informasi. Keberhasilan juga harus diukur dengan efektivitas teknolgi informasi dalam mendukung strategi bisnis organisasi, memungkinkan proses bisnisnya, serta meningkatkan nilai pelanggan dan bisnis perusahaan. (Janner simarmata, 2006:4)

2.2.5 Pemakai Sistem Informasi

Sebagian besar sistem informasi berlandaskan komputer dan terdapat di dalam suatu organisasi yang terdiri dari berbagai jenis usaha yang dilakukan. Anggota organisasi yang ada didalamnya adalah pemakai informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut termasuk manajer yang bertanggung jawab atas pengalokasian sumber daya untuk pengembangan dan pengoperasian perusahaan. (Mardi, 2011: 11)

2.2.6 Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem informasi yang direalisasikan dengan bantuan Komputer (*Computerized Informatian System*) berlangsung melalui suatu tahapan yang disebut sistem analisis dan desain. Pengembangan sistem baru melibatkan 5 langkah: mengidentifikasi masalah, memahami apayang telah dilakukan, mempertimbangkan solusi altenatif, memilih solusi yang terbaik, dan akhirnya menerapkan solusi (James A Hall, 2002: 227). Yang dimaksud sistem analisis

dan desain adalah meningkatkan kinerja suatu organisasi dengan tujuan perbaikan prosedur-prosedur dan metode yang lebih baik. Sistem desain merencanakan suatu sistem baru untuk menggantikan sistem lama. Untuk itu, diperlukan analisis yaitu proses mengumpulkan dan menginterpretasikan kenyataan-kenyataan yang ada, mendiagnosa persoalan yang muncul, dan menggunakan keduanya untuk memperbaiki sistem.

Siklus pengembangan sistem adalah kumpulan kegiatan analisis perancangan dan pengguna sistem informasi yang dilaksanakan untuk dikembangkan dan diimplementasikan. Siklus pengembangan sistem terdiri dari aktivitas-aktivitas penyelidikan awal, penentuan kebutuhan sistem, pengembangan prototipe sistem, desain sistem implementasi dan evaluasi.

Menurut Lazar J., Jacko J., dan Sears A (2002) dalam suatu menciptakan sebuah *web development* proses perlu adanya empat kriteria yang harus di perhatikan di dalam pengembangan *E-Commerce* :

a. Misi *website*

Menurut teoritis, misi dalam pembuatan *website* merupakan suatu motivasi untuk mewujudkan atau menciptakan sebuah pengembangan *web*, keterlibatan pemakai dalam banyaknya waktu per hari maupun sedikitnya per hari merupakan bagian suatu misi yang harus diterapkan karena waktu merupakan suatu hal yang dapat menentukan suatu tujuan dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*, Di dalam keikutsertaan pemakai. Dengan adanya misi yang telah diterapkan dalam *website* maka para pemakai sangat sibuk dalam melakukan pengembangan *web* sehingga tidak diberikan

waktu cukup lama dalam melakukan pengembangan. Oleh karena itu, para pemakai berkeinginan memberi waktu bagi mereka untuk pengembangan sistem ketika mereka merasakan bahwa itu akan bermanfaat bagi orang banyak. Para pemakai sangat merasa bermanfaat ketika banyak orang yang sedang menggunakan suatu *web* dimana untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Jenis lokasi *web* yang dipakai oleh para pemakai (konsumen) adalah tentang bisnis, informasi-informasi yang di inginkan seperti penjualan melalui *website*.

b. *Task Goals Website*

Task atau tugas adalah suatu hal yang sangat penting untuk menentukan seberapa besar keterlibatan para pemakai dalam pengembangan suatu *web*. Harusnya dianalisa untuk mengetahui bahwa tugas para pemakai ingin melengkapinya dan menyudahi baik sesudah dan sebelum melakukan pengembangan tentang pembuatan *web*. Tugas para pemakai bekerja dan menjadikan sebuah *web* agar dikenal oleh masyarakat banyak. Kepuasan seorang pemakai ketika saling berinteraksi dengan suatu pemakai (masyarakat) *E-Commerce* yang mungkin akan membeli suatu produk. Sebagai contoh dimana sebuah *web* yang telah dikembangkan telah dimanfaatkan oleh masyarakat dimana ketika masyarakat ingin membeli suatu barang melalui *website* dengan begitu masyarakat tidak perlu datang langsung ke perusahaan tersebut karena perusahaan tersebut sudah menyediakan layanan *website*.

c. *Scope Of User Website*

Dalam mengembangkan *E-Commerce* berbasis *web* populasi pemakai sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pengembangan *web*. Karena

tanpa adanya populasi pemakai pengembangan *web* tidak akan pernah ada di dunia. Tugas para populasi pemakai disini adalah membangun atau merancang kembali *web*. Dan populasi pemakai (masyarakat) disini adalah berpartisipasi ketika mereka mencari informasi-informasi yang dibutuhkan misalnya tentang *E-Commerce*, *google.com*, *amazon.com*, *E-Business* dan masih banyak yang lainnya.

d. Tingkat Kompleksitas *Website*

Ada banyak perbedaan tingkat pengembangan sistem informasi. Sebagai contoh sistem pengembangan *lifecycle* (SDLC), dimana model ini yang paling sederhana atau tradisional karena model ini melibatkan para pemakai untuk mengembangkan suatu sistem tersebut, model ini pada umumnya mengacu pada sistem informasi yang dikembangkan dan digunakan untuk pemakaian pada suatu organisasi satu dengan yang lainnya. Untuk pengembangan yang saat ini banyak digunakan oleh perusahaan adalah pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* dimana data-data yang setelah diperoleh untuk sebuah sistem informasi tersebut dibangun atau dirancang untuk pendekatan pasar yang lebih besar sehingga para pemakai sistem informasi akan merasa puas dengan apa yang dihasilkannya.

2.2.7 Manfaat dan Resiko Pengembangan *E-Commerce*

Manfaat dari bisnis yang menggunakan *E-Commerce* adalah :

1. *Revenue stream* (aliran pendapatan) baru yang mungkin lebih menjanjikan, yang tidak bisa ditemui di sistem transaksi tradisional.

2. Dapat meningkatkan *market exposure* (pangsa pasar).
3. Menurunkan biaya operasional (*operating cost*).
4. Melebarkan jangkauan (*global reach*)
5. Meningkatkan *customer loyalty*.
6. Meningkatkan *supplier management*.
7. Memperpendek waktu produksi.
8. Meningkatkan *value chain* (mata rantai pendapatan).

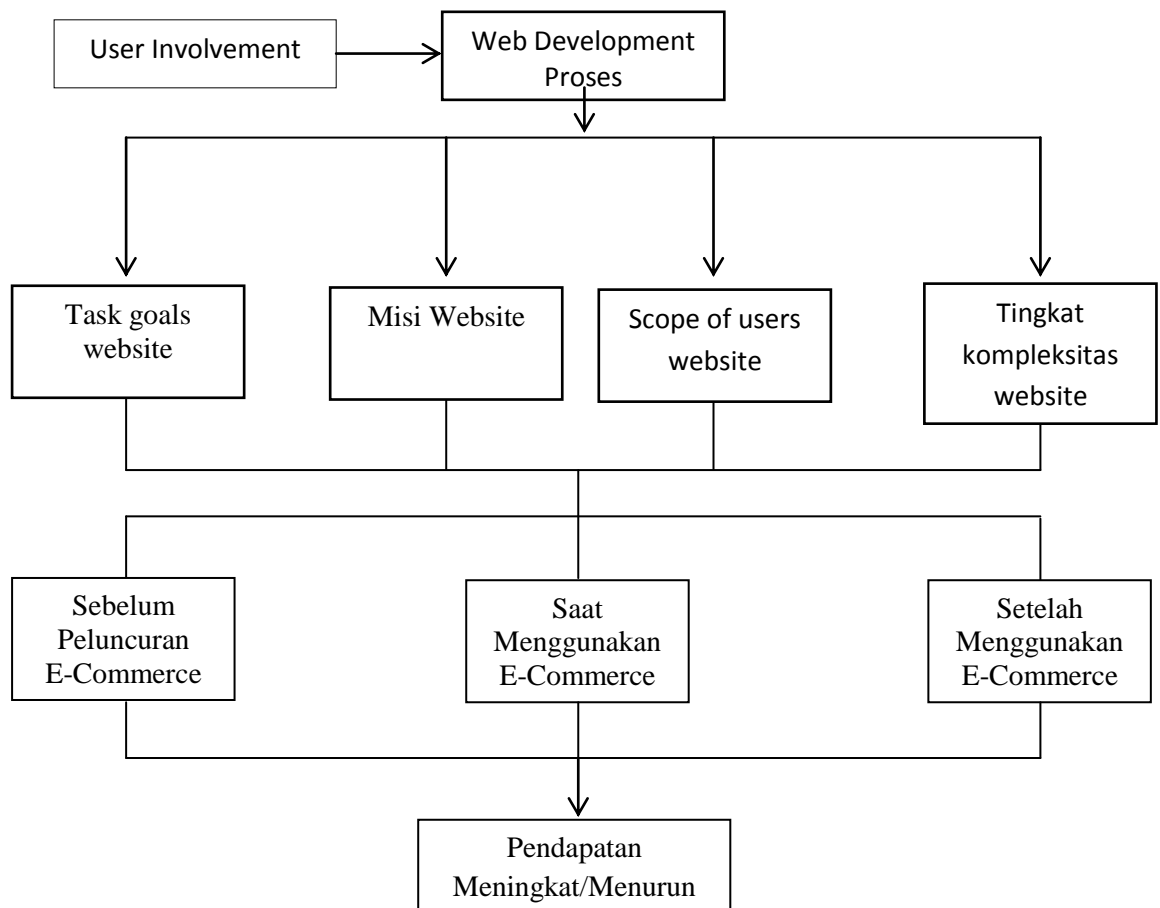
2.2.8 Resiko yang Timbul dari Bisnis *E-Commerce*

Resiko *E-Commerce* dapat terjadi karena penyalahgunaan dan kegagalan sistem yang terjadi, terdiri atas :

1. Kehilangan segi finansial secara langsung karena kecurangan, misal seseorang telah menghancurkan/mengganti semua data finansial yang ada.
2. Pencurian informasi rahasia yang berharga, misal pencurian terhadap kepemilikan teknologi, informasi pemasaran atau informasi yang berhubungan dengan kepentingana konsumen
3. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan *preservice*, misal gangguan yang bersifat nonteknis, seperti aliran listrik mati.
4. Penggunaan akses ke sumber oleh pihak yang tidak berhak, misal seorang *hacker* berhasil membobol sistem perbankan dengan berhasil memindahkan sejumlah rekening orang lain ke dalam rekening pribadinya.

5. Kehilangan kepercayaan dari para konsumen, misal seringnya terjadi gangguan pada jaringan yang menyebabkan akses gagal.
6. Kerugian-kerugian yang tak terduga, misal gangguan terhadap transaksi bisnis, akibat kesalahan faktor manusia atau kesalahan perangkat.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2

**Model Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Terhadap Pengembangan
E-Commerce Berbasis Web**

Penjelasan :

Dari kerangka di atas dapat dijelaskan bahwa *User Involvement* berpengaruh terhadap *web development* proses. Empat faktor penunjang keberhasilan pengembangan *E-Commerce* meliputi:

a) *Misi Website*

Yaitu menerapkan suatu misi *website* sebagai motivasi pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* dan diukur dengan ada atau tidaknya pertimbangan waktu perhari maupun lamanya waktu per hari dalam menyelesaikan *web Development* Proses.

b) *Task Goals Website*

Yaitu menyangkut pembuatan perumusan dalam *web development* proses dan perumusan harus dibuat secepat mungkin agar menghasilkan *web* yang baik.

c) *Scope Of User Website*

Yaitu menyangkut ruang lingkup dan populasi para pemakai internal yang sangat luas dan populasi para pemakai harus dibatasi.

d) *Tingkat Kompleksitas Website*

Yaitu menyangkut *Usability testing* dan pengumpulan data yang diperlukan atau mendesain metode dalam *web development* proses.

Selanjutnya dikaitan dengan tingkat pendapatan pada tahun sebelum peluncuran sistem informasi, saat peluncuran dan penggunaan sistem informasi, dan setelah peluncuran serta penggunaan sistem, adakah kenaikan dari sisi total pendapatan yang dilihat dari laporan keuangan.