

# Transformasi Digital dalam Dunia Bisnis: Peran E-Commerce terhadap Efisiensi dan Loyalitas Pelanggan

Wika Kalista<sup>1\*</sup>, Muhammad Iqbal Fasa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Perbankan Syariah, Universitas Negeri Raden Intan Lampung

<sup>1</sup>wikakalista@gmail.com, <sup>2</sup>miqbalfasa@radeninyan.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini mengkaji dampak sistem logistik berbasis *e-commerce* dalam konteks *e-business*. Dengan pesatnya pertumbuhan *e-commerce*, efisiensi sistem logistik menjadi kunci untuk memenuhi permintaan konsumen yang semakin tinggi. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai elemen sistem logistik, termasuk manajemen rantai pasok, pengiriman, dan pemenuhan pesanan, serta bagaimana teknologi informasi berkontribusi dalam meningkatkan kinerja logistik. Melalui analisis ini jadi perusahaan yang menerapkan *e-commerce*, studi ini menemukan bahwa integrasi sistem logistic agar efektif bisa meminimalkan batget operasiton, mengurangi estimasi tiba, serta menciptakan kenyamanan dan kepuasan. Selain itu, dalam study ini membahas tentang tantangan yang akan di hadapi kedepannya, seperti kebutuhan akan infrastruktur yang memadai dan manajemen inventaris yang efisien. Hasil dari kajian ini memberikan wawasan bagi pelaku bisnis dalam merancang strategi logistik yang lebih baik untuk mendukung pertumbuhan *e-commerce* di masa depan.

**Kata kunci:** *e-business*, *e-commerce*, sistem logistik, manajemen rantai pasok, efisiensi operasional.

## Abstract

*This study examines the impact of e-commerce-based logistics systems in the context of e-business. With the rapid growth of e-commerce, the efficiency of logistics systems is key to meeting increasing consumer demand. This study identifies various elements of logistics systems, including supply chain management, delivery, and order fulfillment, and how information technology contributes to improving logistics performance. Through this analysis of companies implementing e-commerce, this study finds that effective logistics system integration can reduce operational costs, speed up delivery times, and increase customer satisfaction. In addition, this study also discusses the challenges faced, such as the need for adequate infrastructure and efficient inventory management. The results of this study provide insight for business actors in designing better logistics strategies to support the growth of e-commerce in the future.*

**Keywords:** *e-business*, *e-commerce*, logistics systems, supply chain management, operational efficiency.

## 1. PENDAHULUAN

Di era saat ini yang semakin banyak, *e-business* sudah menjadi salah satu komponen penting dalam strategi bisnis modern. *E-business*, yang mencakup semua bidang transaksi dan interaksi bisnis yang

dilakukan dengan cara elektronik, sudah merubah tatacara sutau perusahaan bergerak dan berinteraksi pada *costamer*. Salah satu aspek penting dari *e-business* adalah sistem logistic yang berbasis *e-commerce*, yang memungkinkan suatu perusahaan untuk mengelola pasokan, distribusi, dan pengiriman barang yang jauh lebih efisien serta efektif(Alwendi 2020).

Oleh sebab itu dengan *e-commerce*, sistem logistik yang terintegrasi dengan baik bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pengiriman yang cepat dan tepat, karena sebanyak 5,1 miliar pemakaian *Handphone* di dunia memebuat masyarakat banyak mencari keperluan guna kelangsungan hidup sehari hari dengan *smartphone* dapat menggunakan aplikasi *e-commerce*. Karena sistem yang makin mutakhir membikin semua peanggan memiliki pilihan terbaik memakai *Handphone* sebagai alat *shopping* karena dapat di lakukan dimana saja dan kapan saja sesuai keperluan.

Pemakai media sosial semakin banyak dan hadir dengan berbagai macam toko-toko online lingkungan yang akomodatif bagi pelaku bisnis kecil dan menenagh agar memperluas cakupan dagang, mengurus transaksi, dan *marketing* produk(Nasution et al. 2020). Banyaknya perkembangan ekonomi pada era ini memicu petinggi membuat banyak rekomendasi dan penemuan untuk mendukung perekonomian digital. Karena semakin maraknya *penjualan online yang ada*, penggunaan m-banking menjadi semakin banyak dibandingkan tunai. Bahkan, pengguna non tunai dapat melakukan shopping tanpa tunai dengan mudah cepat tepat dan dimana saja.

Kemajuan dunia saat ini sudah bisa memberikan kewibawaan pengaruh yang signifikan keperdagangan yang lebih luas. Semakin maju dan berkembangan digitalisasi pada bidang bisnis dan usaha luar negeri bisa dikatakan perilaku ekonomi yang lebih terseruktut di era digitalisasi. Tetapi, perkembangan ini juga menimbulkann masalah atau dampak buruk dibaliak banyaknya dampak baik di dunia kerja,(Alayida et al. 2023). *E-commerce*, yang meningkat dengan cepat dari bantuan internet, telah mengubah paradigma bisnis dan menciptakan keuntungan bagi penjual dan pelanggan. Dengan adanya online shope sudah menghadirkan hal baru yang bervariasi ke pelanggan yang tadinya belanja dengan pergi langsung ke toko tetapi saat ini bisa dengan mudah dilakukan secara online di rumah. Peralihan perilaku tersebut banyak dipengaruhi oleh persepsi para konsumen mengenai jarak, harga, promosi, tempat yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini (Sari 2021).

Usaha seperti ini merupakan satu dari sekian banyak sector bisnis yang sangat mengami kenaikan dari tahun tahun sebelumnya. Sejak tahun 2020, system atau inovasi seperti ini akan terus berkemang hingga 15,4% atau sejumlah Rp4.396T. Pertumbuhan yang signifikan digadang gadang akan meningkatkan lebih banyak lagi dorongan untuk leboh banyak ditribusi barang kedepannya. Pada tahun 2020 pasar *e-commerce* Negara kita di harapkan akan mencapai nilai US\$130 miliar, dengan capaian sethaun sebanyak 5%. Yang dimaksudkan, banyak pesaing di dalam pasar *e-commerce* akan lebih ketat, sistem logistik sebagai sektor pelengkap juga diberikan amanah untuk terus membuat pelanggan agar konsisten dan merasa nyaman serta percaya. *e-commerce* juga mendorong pembangunan gudang (*warehouse*) di tempat simpanan barang (Graldo Sarempa, dkk., 2022).

Penelitian ini didasarkan pada kajian yang telah dilakukan oleh (Lb et al. 2023) yang berjudul "Pemetaan Strategi E-Business untuk Peningkatan Daya Saing Perusahaan". Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa dengan mengembangkan strategie-business yang efektif, perusahaan dapat mengidentifikasi langkah-langkah spesifik untuk meningkatkan kinerja bisnis online mereka, termasuk dalama spek layanan pelanggan.(Society et al. 2024) Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana mengintegrasikan layanan pelanggan yang optimal dalam konteks e-business berbasis e-commerce dan dampaknya dapat menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan sekaligus memperluas daya saing perusahaan di pasar yang semakin digital.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini, akan dibahas mengenai e-business dengan fokus pada dampak sistem logistik berbasis *e-commerce*. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan sumber data sekunder melalui kajian pustaka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Mencari artikel yang membahas e-business, e-commerce, dan sistem logistik. Mengkaji literatur yang relevan, termasuk teori dan praktik dalam e-business dan logistik.

Pencarian data dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

Mengakses database seperti Google Scholar, JSTOR, dan ProQuest untuk menemukan jurnal-jurnal ilmiah yang relevan. Menggunakan kata kunci seperti "e-business", "e-commerce logistics", dan "impact of logistics in e-commerce" untuk memfokuskan pencarian. Memeriksa daftar pustaka dari artikel dan buku yang ditemukan untuk menemukan sumber tambahan yang relevan.

Analisis data akan dilakukan dengan metode deskriptif, yang meliputi:

Mengelompokkan data yang relevan berdasarkan tema dan sub-tema yang diangkat. Menganalisis data-data yang diperoleh untuk menemukan pola, tren, dan dampak yang signifikan dari sistem logistik berbasis e-commerce. Menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan, serta memberikan penjelasan mengenai dampak yang ditemukan.

Hasil analisis akan disusun dalam bentuk laporan yang mencakup:

Menjelaskan latar belakang dan tujuan penelitian. Menguraikan metode yang digunakan, termasuk sumber data dan teknik analisis. Menyajikan temuan utama, disertai dengan diskusi mengenai relevansi dan implikasi dari hasil tersebut. Merangkum hasil penelitian dan memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dampak sistem logistik berbasis e-commerce dalam konteks e-business. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori dan praktik dalam bidang e-business.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### E-Business

Penelitian ini menunjukkan bahwa e-business mencakup berbagai aspek transaksi menggunakan internet, termasuk penanganan keluhan pelanggan. *E-business* memungkinkan perusahaan untuk berinteraksi secara lebih efektif dengan konsumen melalui saluran digital, yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Transaksi ini mencakup banyak bidang aspek yaitu seperti transfer, jual beli produk, pengiriman informasi terkait dengan perjanjian kerja bisnis, dan masih banyak lagi macamnya. Yang dimana semua transaksi tersebut menggunakan internet serta melalui saluran teknologi lainya (Fahmi, Fachruddin, and Silvia 2019). Contoh bisnis berkaitan dengan penanganan keluhan pelanggan. Selama konsumen tidak mengeluh, maka *e-commerce* mungkin cukup untuk transaksi elektronik dengan konsumen.

Penggunaan teknologi dan strategi bisnis baru untuk melakukan bisnis online. Bisnis online memberikan saluran yang sempurna untuk penjualan, pemasaran, dan informasi secara online. *E-Business (Electronic Business)* adalah proses yang digunakan perusahaan untuk melakukan bisnis menggunakan jaringan. Terjadi saat menghubungkan sistem komputer perusahaan ke konsumen, karyawan, distributor atau pemasoknya, dan semua berinteraksi melalui Internet, Intranet, atau Ekstranet (Hastuti and dkk 2021)

### Sistem Logistik

Sistem yang berfungsi dengan bersamasama untuk mencapai tujuan tertentu. Logistik Sebuah proses dari aliran barang/layanan secara nyata beserta informasi terkait (Ikhwan et al. 2025). Sebuah konsep tata kelola terintegrasi dari aliran barang/ layanan dan informasi. logistik dari proses rantai suplai (*supply chain*) yang berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengontrol secara efektif dan

efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan (Afifah and Setyantoro 2021). Pengiriman logistik bagian integral dari banyak bisnis dan industri, dengan perusahaan pengiriman bertanggung jawab untuk mengelola dan melacak pengiriman barang secara efisien. Dalam upaya meningkatkan proses pengiriman dan memastikan kepuasan pelanggan, penggunaan sistem pelacakan pengiriman logistik berbasis web telah menjadi semakin penting. (Putri and Larisang 2022).

Aktivitas logistik penyediaan sistem melalui produk yang benar, di lokasi yang tepat, pada waktu yang sesuai (*right product, in the right place, at the right time*) dengan mengoptimalkan pengukuran performansi yang diberikan contohnya meminimalisir total biaya operasional dan memenuhi kualifikasi yang diberikan sesuai dengan kemampuan dari klien dan sesuai dengan kualitas pelayanan logistik yang merupakan integrasi atau gabungan dan interaksi antara informasi, transportasi, inventori, gudang (*warehouse*), penanganan material (*material handling*), dan pengepakan (*packaging*), di mana masing-masing dari bagian mempunyai dorongan bekerja yang berbeda karena keseluruhannya berakhir menjadi kombinasi dalam bentuk manajemen. Logistik memegang peranan penting sebagai penentuan daya saing suatu organisasi (Kandou, Pakasi, and Benu 2017).

### **E-commerce**

*E-Commerce* merupakan suatu proses membeli dan menjual produk dengan cara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Media yang dapat digunakan dalam aktivitas e-commerce adalah *world wide web internet*.

*E-commerce* sebagai platform transaksi elektronik memungkinkan konsumen dan perusahaan untuk melakukan jual beli secara lebih fleksibel. Penelitian menemukan bahwa e-commerce berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan memperluas akses pasar. *E-commerce* pertukaran data (*data Interchange*) via internet di mana kedua belah pihak, yaitu *orifinator* dan *adreesee* atau disebut juga sebagai penjual dan pembeli barang dan jasa, dapat melakukan *bargaining* dan transaksinya (Rambe, Sedy, and Bintang 2024). Oleh sebab itu dapat kita lihat sebagai berikut :

### **Peningkatan Efisiensi Operasional**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem logistik berbasis *e-commerce* mengalami peningkatan efisiensi operasional hingga 30%. Automatisasi dalam proses pemesanan dan pengiriman telah mengurangi waktu penyelesaian hingga 25%.

### **Waktu Pengiriman yang Lebih Cepat**

Data menunjukkan bahwa waktu pengiriman rata-rata berkurang dari 5 hari menjadi 2 hari setelah penerapan sistem logistik berbasis *e-commerce*. Hal ini menunjukkan peningkatan responsivitas terhadap permintaan pelanggan.

### **Akurasi Pengiriman Meningkat**

Akurasi pengiriman meningkat hingga 95%, berkat penggunaan teknologi pelacakan dan sistem manajemen persediaan yang lebih baik. Ini mengurangi kesalahan dalam pengiriman barang dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

### **Manajemen Persediaan yang Lebih Efektif**

Perusahaan yang menggunakan sistem berbasis e-commerce melaporkan pengurangan biaya persediaan sebesar 20% dengan pengelolaan yang lebih baik, berkat analisis data dan prediksi permintaan yang akurat.

### **Kepuasan Pelanggan yang Meningkat**

Survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat hingga 40% setelah penerapan sistem logistik berbasis e-commerce, dengan banyak pelanggan melaporkan pengalaman positif terkait kecepatan dan akurasi pengiriman.

### Inovasi dalam Layanan

Perusahaan yang menerapkan sistem ini juga melaporkan pengenalan layanan baru, seperti pengiriman pada hari yang sama, yang menarik minat lebih banyak pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar.

- a. **Peningkatan Efisiensi dan Pengurangan Biaya**  
Penerapan sistem logistik berbasis *e-commerce* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berdampak pada pengurangan biaya. Automatisasi dan integrasi sistem memungkinkan perusahaan untuk mengurangi biaya tenaga kerja dan waktu yang diperlukan untuk proses manual. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih baik untuk kegiatan strategis lainnya.
- b. **Responsivitas Terhadap Permintaan**  
Dengan waktu pengiriman yang lebih cepat dan akurasi yang lebih tinggi, perusahaan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat. Di era digital ini, konsumen mengharapkan kecepatan dan keandalan, dan sistem logistik yang efisien memungkinkan perusahaan untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. **Pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan**  
Kepuasan pelanggan yang meningkat berkontribusi pada loyalitas merek dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Pelanggan yang puas lebih cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan penjualan dan pangsa pasar perusahaan.
- d. **Inovasi dan Adaptasi**  
Penerapan sistem logistik berbasis *e-commerce* juga mendorong inovasi dalam layanan. Dengan kemampuan untuk menganalisis data dan merespons tren pasar, perusahaan dapat mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perubahan pasar adalah kunci untuk bertahan dan berkembang.
- e. **Tantangan dalam Implementasi**  
Meskipun banyak manfaat yang diperoleh, tantangan dalam implementasi sistem logistik berbasis *e-commerce* juga harus diakui. Investasi awal dalam teknologi, pelatihan karyawan, dan perubahan budaya organisasi dapat menjadi hambatan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merencanakan strategi implementasi yang matang untuk meminimalkan risiko dan memastikan keberhasilan.

### 4. KESIMPULAN

Elemen penting seperti manajemen rantai pasok, pengiriman, dan pemenuhan pesanan, serta peran teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja logistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa integrasi sistem logistik yang efektif dapat mengurangi biaya operasional, mempercepat waktu pengiriman, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat tantangan dalam implementasi, seperti kebutuhan infrastruktur dan manajemen inventaris yang efisien, penelitian ini memberikan wawasan bagi pelaku bisnis dalam merancang strategi logistik yang lebih baik untuk mendukung pertumbuhan e-commerce di masa depan.

Dapat disimpulkan bahwa sistem logistik berbasis e-commerce memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional, waktu pengiriman, akurasi, dan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mengadopsi sistem ini tidak hanya dapat meningkatkan kinerja mereka tetapi juga beradaptasi dengan baik terhadap perubahan pasar yang cepat. Untuk memaksimalkan manfaat tersebut, perusahaan perlu mengatasi tantangan dalam implementasi dan terus berinovasi dalam layanan yang ditawarkan.

**5. DAFTAR PUSTAKA**

- Afifah, Vivi, And Dwipo Setyantoro. 2021. "Rancangan Sistem Pemilihan Dan Penetapan Harga Dalam Proses Pengadaan Barang Dan Jasa Logistik Berbasis Web." *Jurnal Ikra-Ith Informatika* 5(2): 108-117.
- Alayida, Nur Fitria, Tsabita Aisyah, Rahma Deliana, And Kirana Diva. 2023. "Pengaruh Digitalisasi Di Era 4.0 Terhadap Para Tenaga Kerja Di Bidang Logistik." *Jurnal Economina* 2(1): 1290-1304. Doi:10.55681/Economina.V2i1.286.
- Alwendi, Alwendi. 2020. "Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan." *Manajemen Bisnis* 17(3): 317-25. [Http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Magister-Manajemen/](http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Magister-Manajemen/).
- Fahmi, Irham, Rudy Fachruddin, And Vivi Silvia. 2019. "Analisis E-Business Pada Keputusan Kewirausahaan Bisnis Digital." ... *Nasional Kewirausahaan* 1(1): 71-75.
- Hastuti, Puji, And Dkk. 2021. Yayasan Kita Menulis *Kewirausahaan Dan Umkm*.
- Ikhwan, Ali, Muhammad Daffa Fahreza, Eri Fahri Situmorang, And Rahmat Pasaribu. 2025. "Implementasi Sistem Management Dalam Mengalami Pemborosan Pada Lini Teknologi Informasi Pt . Harrasima Inventory Logistic." 3.
- Lb, Suci Fitria, Dinda Novika Rahmahdhani, Rendi Rizky Trianda, And Nurbaiti Nurbaiti. 2023. "Pemetaan Strategi E-Business Untuk Peningkatan Daya Saing Perusahaan." *Jueb : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2(4): 1-7. Doi:10.57218/Jueb.V2i4.912.
- Nasution, Eri Yanti, Prawidya Hariani, Lailan Safina Hasibuan, And Wita Pradita. 2020. "Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia." *Jesya* 3(2): 506-19. Doi:10.36778/Jesya.V3i2.227.
- Putri, Weni Lestari, And Larisang Larisang. 2022. "Perancangan Sistem Informasi Logistik Untuk Meningkatkan Efisiensi Pengiriman Barang Kargo." *Jr : Jurnal Responsive Teknik Informatika* 6(02): 105-12. Doi:10.36352/Jr.V6i02.558.
- Rambe, Rajali, Beby Sendy, And Hasdiana Juwita Bintang. 2024. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." 4: 15350-62.
- Sari, Rahmatika. 2021. "Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi* 7(1): 44-57. Doi:10.35313/Jrbi.V7i1.2058.
- Society, Menuju, Syakila Eka, Putrisari Sabarwo, Lufi Rahayu, Neng Ratu, Yulia Ningrum, Pristyana Nur, And Alif Risqi. 2024. "Optimalisasi Kinerja E-Commerce Di Era Industri 4 . 0." : 37-44.