

## II. Perumusan Masalah

Menjadi suatu pertanyaan besar bagi para pemimpin perusahaan apakah investasi yang digunakan untuk menerapkan teknologi E-Commerce akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan mengingat umumnya investasi untuk teknologi informasi sangat besar nilainya. Di pihak lain, ditengah situasi ekonomi yang kurang memadai dan persaingan yang sangat ketat, perusahaan harus mencari alternatif jalan keluar untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Tentu saja para pemimpin perusahaan tidak ingin mengulangi kegagalan banyak perusahaan dotcom di dunia yang gagal dalam menerapkan teknologi E-Commerce tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian faktor-faktor E-Commerce apa saja yang dapat mempengaruhi keuntungan kompetitif bagi perusahaan dalam menerapkan E-Commerce ke dalam bisnis proses mereka.

Secara umum penelitian mencoba menjawab apakah penerapan teknologi E-Commerce ke dalam perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil, dapat mendatangkan dan meningkatkan keuntungan kompetitif bagi perusahaan. Faktor-faktor E-Commerce yang dirasakan berpengaruh terhadap keuntungan kompetitif perusahaan adalah transaksi yang terjadi, strategi bisnis yang diterapkan perusahaan, teknologi yang digunakan, dan kualitas *web usability* suatu situs. Sedangkan keuntungan kompetitif perusahaan dirasakan signifikan bila terjadi peningkatan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, peningkatan arus pendapatan perusahaan, dan peningkatan pangsa pasar perusahaan.

Dalam lingkup yang lebih detail, penelitian ingin mencoba menjawab berbagai permasalahan sebagai berikut:

- Apakah penerapan E-Commerce akan meningkatkan keuntungan kompetitif perusahaan ?
- Apakah penerapan E-Commerce akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan ?
- Apakah penerapan E-Commerce akan berpengaruh terhadap peningkatan arus pendapatan perusahaan ?
- Apakah penerapan E-Commerce akan berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar perusahaan ?
- Apakah faktor transaksi dalam E-Commerce berpengaruh terhadap keuntungan kompetitif perusahaan ?
- Apakah faktor transaksi dalam E-Commerce berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?
- Apakah faktor transaksi dalam E-Commerce berpengaruh terhadap peningkatan arus pendapatan perusahaan ?
- Apakah faktor transaksi dalam E-Commerce berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar perusahaan ?
- Apakah faktor strategi bisnis yang baik berpengaruh terhadap keuntungan kompetitif perusahaan ?
- Apakah faktor strategi bisnis yang baik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?
- Apakah faktor strategi bisnis yang baik berpengaruh terhadap peningkatan arus pendapatan perusahaan ?
- Apakah faktor strategi bisnis yang baik berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar perusahaan ?
- Apakah faktor teknologi yang digunakan berpengaruh terhadap keuntungan kompetitif perusahaan ?
- Apakah faktor teknologi yang digunakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?

- Apakah faktor teknologi yang digunakan berpengaruh terhadap peningkatan arus pendapatan perusahaan ?
- Apakah faktor teknologi yang digunakan berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar perusahaan ?
- Apakah faktor kualitas *web usability* berpengaruh terhadap keuntungan kompetitif perusahaan ?
- Apakah faktor kualitas *web usability* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?
- Apakah faktor kualitas *web usability* berpengaruh terhadap peningkatan arus pendapatan perusahaan ?
- Apakah faktor kualitas *web usability* berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar perusahaan ?

