

BUSINESS to CUSTOMER (B2C)

Pertemuan 6

Definisi B2C

“

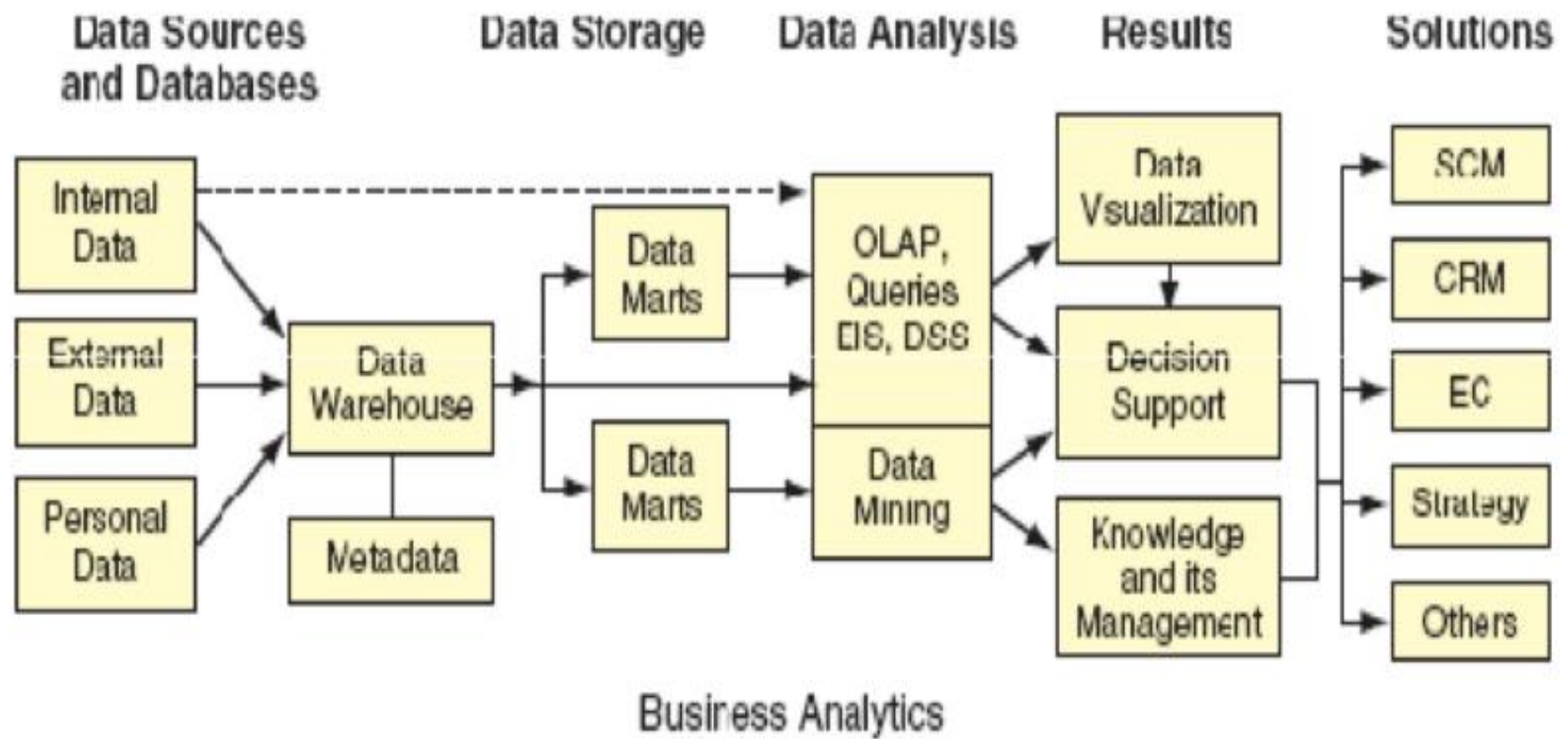
Kependekan dari Business-to-Consumer yang artinya sebuah proses yang terjadi apabila organisasi atau perusahaan menjual produk atau jasa kepada konsumen-nya melalui jaringan internet.

”

Definisi lain B2C

- **Bussines to Consumer (B2C)** merupakan transaksi ritel dengan pembeli individual
- *Munir Fuady.*
- **Bussines to Consumer (B2C)** juga dapat berarti mekanisme toko *online (electronic shopping mall)* yaitu transaksi antara *e-merchant* dengan *e-customer*
- *Onno W. Purbo.*

Data Life Cycle



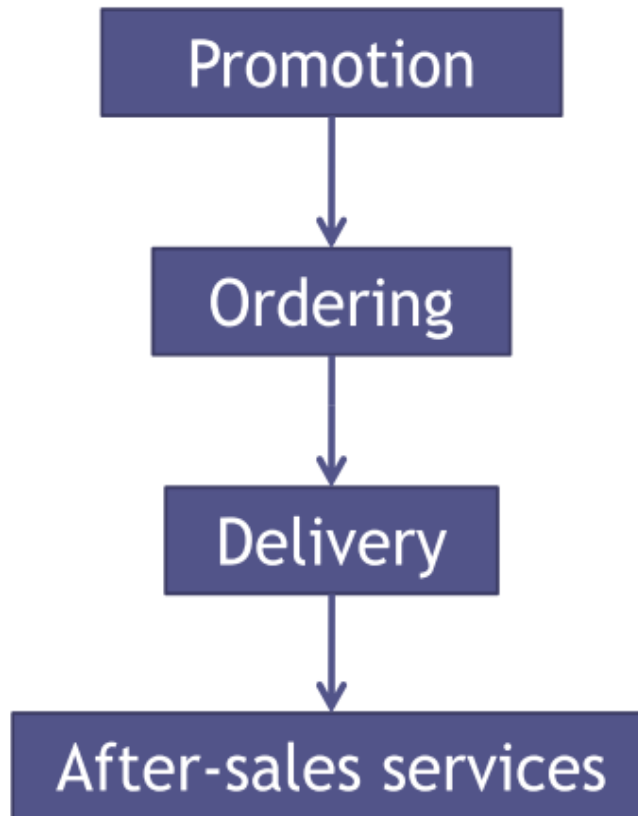
B2C memiliki karakteristik sebagai berikut

- Terbuka untuk umum, dimana informasi di sebar ke umum
- Servis yang diberikan bersifat umum (generic) dengan mekanisme yang dapat digunakan oleh khalayak ramai. Sebagai contoh karena sistem web sudah umum digunakan maka servis diberikan dengan menggunakan basis web
- Servis diberikan berdasarkan permohonan (on demand). Consumer melakukan inisiatif dan produser harus siap memberikan respon sesuai dengan permohonan.
- Pendekatan client/server sering digunakan dimana diambil asumsi client(consumer) menggunakan sistem yang minimal (berbasis web) dan processing (business procedure) diletakkan di sisi server
- Transaksinya sederhana dan tidak terlalu sering terjadi
- Nilai transaksi yang terjadi relatif kecil

Perkembangan B2C

- Pada awalnya internet belum menyediakan layanan untuk bertransaksi bagi konsumen
- banyak usaha yang dilakukan tetapi tidak berjalan baik dan tidak berhasil
- Pada tahun 1984 diciptakan sistem transaksi perbankan secara online oleh AT&T tetapi tidak berhasil dikarenakan infrastruktur belum memadai.
- pada tahun 2000 diperkenalkan situs belanja online yang bernama amazone.com setelah diluncurkan amazon.com mulai saat itu banyak bermunculan situs-situs transaksi online yang mengusung prinsip B2C

Aktifitas B2C



Promosi

- Sampai pada tahun 2004 alokasi dana perusahaan rata-rata untuk iklan di internet sampai sebesar 8%
- Format: baner, buttons, rich-media baneer(flash & aplikasi lain)
- Keuntungan dari promosi yaitu:
 - ☐ Interaktif, user memegang kendali
 - ☐ Lebih fokus
 - ☐ Berbasis komunitas, user bisa langsung memberikan komentar
- Kerugian dari promosi yaitu:
 - ☐ Masih kalah efektif dengan banner besar dikoran
 - ☐ User yang tidak bisa dikendalikan

Ordering

- Situs dengan tipe commerce-oriented menyediakan layanan lengkap, mulai dari akses ke database produk, pemesanan sampai pengiriman
- Prinsip dari ordering adalah 3C yaitu
 - ☐ Content-oriented contohnya situs-situs universitas
 - ☐ Commerce-oriented contohnya amazone.com
 - ☐ Community-oriented contohnya kaskus.us

Delivery

Pengiriman dibagi 2 jenis yaitu

- Pengiriman dapat melalui internet seperti menggunakan software, e-book, multimedia
- Pengiriman secara fisik contohnya cd/dvd, buku, kaset/video-tape

After sales service

- melalui email, internet, messenger, bulletin board/forum. Selain itu after-sales service
- menggunakan berbagai teknologi terbaru seperti CRM, Data mining tool, Sistem terintegrasi yang berbasis pelanggan.
- Berdasarkan survey yang dilakukan 90% pelanggan lebih menyukai pelayanan berbasis telepon

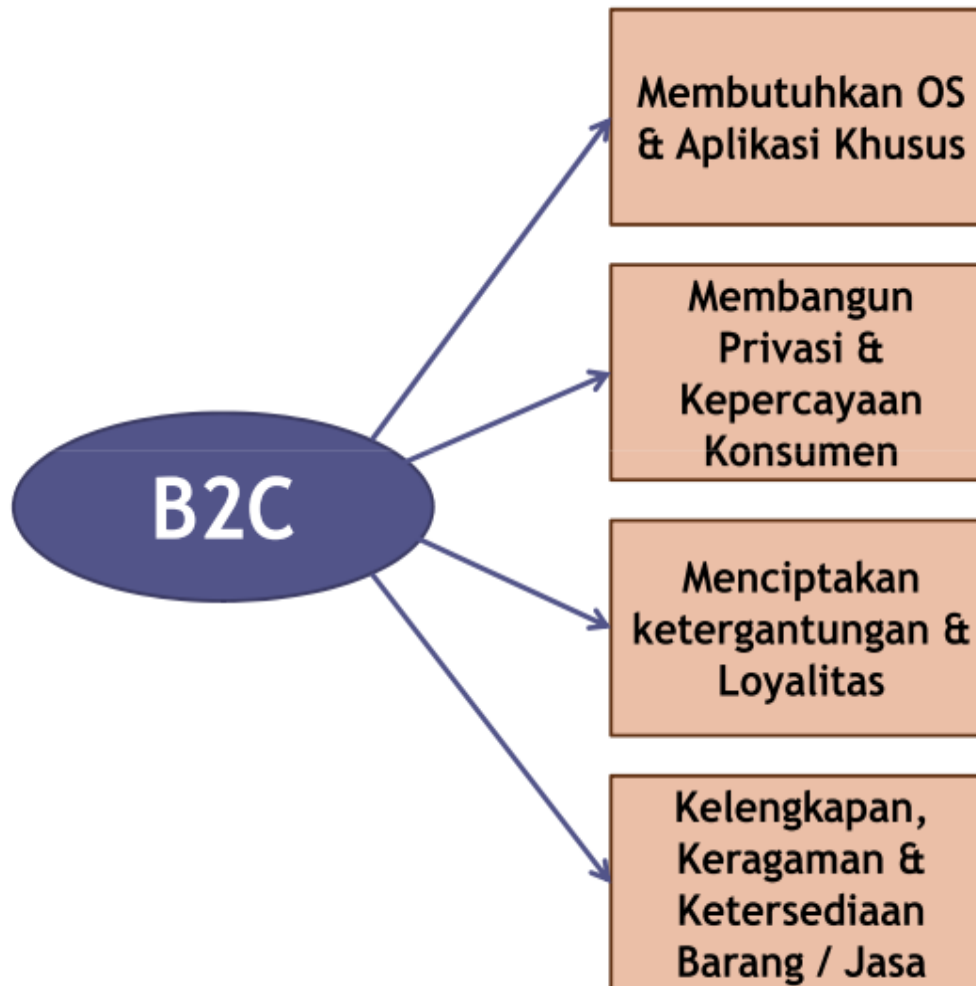
Bisnis Proses B2C

- Bisnis proses pada B2C menjelaskan dasar-dasar dari kerangka kerja sebuah bisnis yang terkenal dengan istilah 2W1H yaitu
 - ❑ Who : segmentasi pasar
 - ❑ What : layanan / produk yang ditawarkan
 - ❑ How : bagaimana cara kerjanya

Contoh bisnis proses ebay.com

- ❑ Who : siapapun
- ❑ What: produk apapun
- ❑ How: pertukaran barang dengan cara lelang
- ❑ Nilai bisnis bernilai efisiensi
- ❑ Kelebihan: harga yang murah dan pilihan yang beragam

Tantangan utama dalam B2C



Pelayanan B2C

- Memuat contoh produk yang dijual beserta informasi-informasinya
- Melakukan transaksi penjualan barang
- Melakukan transaksi pembayaran barang
- Melakukan transaksi pengiriman barang
- Membuat berita-berita terbaru tentang produk
- Menginformasikan lokasi penjualan dan pelayanan
- Memberikan service secara lengkap

Produk B2C

- Produk digital, seperti lagu, album, film program komputer dan update dan jasa
- Produk fisik, penjual dapat membuat melalui internet namun pengiriman harus diatur. Perkembangan surat pribadi/perusahaan pengiriman barang secara tidak langsung membantu penjualan e-commerce
- Kunci perbedaan antara produk digital dan fisik adalah bahwa produk digital dapat dikonsumsi sesegera mungkin setelah diunduh

Klasifikasi B2C

1. Auction store

Layanan ini sebagai tempat untuk memberikan pelayanan dalam bidang perdagangan. Misalnya untuk pengiklanan produk perusahaan dan cara pembayaran dsb. Sehingga dapat kita ketahui menggunakan layanan kita dapat memaksimalkan keuntungan yang ingin kita capai karena penawaran yang sangat banyak dari berbagai negara contohnya www.ebay.com



Welcome! Sign in or register.

[Buy](#) [Sell](#) [My eBay](#) [Community](#) [Help](#)

[Contact us](#) | [Site Map](#)

All Categories [Advanced Search](#)

Categories ▾ Motors Stores Daily Deal [eBay Security & Resolution Center](#)

Zero Bids on Home

Pampered
Chef



All-Clad



Roomba



Yankee
Candles



WÜSTHOF



Le Creuset



Shop your Favorite Categories

Antiques
Art
Baby
Books
Business & Industrial
Cameras & Photo
Cars, Boats, Vehicles & Parts
Cell Phones & PDAs
Clothing, Shoes & Accessories
Coins & Paper Money
Collectibles
Computers & Networking
Crafts
Dolls & Bears
DVDs & Movies
Electronics
Entertainment Memorabilia
Gift Certificates
Health & Beauty
Home & Garden
Jewelry & Watches
Music
Musical Instruments



Great deals for today only—
plus free shipping!



Edge Mark 2 Blade Electrician
Knife

\$5.00 (67% off)

\$14.95 MSRP
Save \$9.95
Free Shipping

[Show me](#)

[Go to all](#)

Ready to
shop and save?

[Sign in](#)

New to eBay?
Sign up for eBay today!
[>> Register](#)

Only on eBay The coolest, wildest, and most watched

Motors



Beaver Patriot Thunder 425hp Double SL...

...and so much more



\$76,600.00

1d 16h



Buy genuine Microsoft®
Read the Buying Guide—
know what to look for



Global Buying
Ship to your country!

[Go](#)

Buy It Now for **Halloween**

Ten costumes for kids

Thousands of new cars,

2. Online stores

Layanan ini tempat untuk menjual/membeli secara digital dengan memilih, memesan barang lewat internet tanpa harus bertatap muka dengan penjual secara langsung maupun barang yang ingin dibeli, contohnya www.tokopedia.com

Logins

Email

Password

☐ Remember me

[Register](#) [Login](#)

[Click here for secure login](#)

Featured Shop



MDNItem Dc.

selling:
Kaos, jaket, aksesoris,
Sepatu



Aneka Parfum

selling:
Parfum KIR SUPER



Rumahdhuar

selling:
body butter, Lulur Bali A



FourteenStore

selling:
Jem Tangan



**Anonymish
Accessories**

selling:
aksesoris, Tas, gelang,
anting, Kalung,
handmade

[Show All](#)

Belanja di Tokopedia

- 1. Mengapa & Bagaimana?
- 1. Langkah-langkah berbelanja
- 1. Cara Pembayaran
- 1. Refund & Withdrawal

Jualan di Tokopedia

- 1. Mengapa & Bagaimana?
- 1. Langkah-langkah berjualan
- 1. Ketentuan upload produk
- 1. Withdrawal

Product All Categories



Libur Lebaran

Menyambut hari raya Idul Fitri, sehubungan dengan libur, kami pengirim, termasuk pihak penjual di Tokopedia yang libur lebaran, untuk transaksi pada tanggal 18-25 September diberikan toleransi pengiriman hingga pada tanggal 26-29 September. Buat para pembeli mohon maklumnya. Untuk proses withdrawal & refund akan tetap berjalan dengan mengikuti ketentuan operasional Bank.



**BUKA TOKO ONLINE
PRAKTIS DAN GRATIS**



**BELANJA LEBIH NYAMAN
TRANSAKSI LEBIH AMAN**



**BELANJA GA BELANJA
YANG PENTING NGUMPUL :)**



Pengakuan itu pun akhirnya ada...

Batik sebagai warisan budaya tanah air akhirnya mendapatkan pengakuannya, yang akan diresmikan dan diresmikan oleh UNESCO tanggal 2 Oktober nanti.

Tidak punya batik sebelumnya? Tokopedia memiliki belasan genre batik dengan ratusan produk dan harga bersaing yang siap mengatasi sebarang kebutuhan Anda.

Jadi, tunggu apa lagi? Segera berbuna batik di Tokopedia, dan marilah bersama-sama menjadi warga negara yang bangga akan budayanya sendiri.

Batik, Proudly Indonesian



Jilbab Batik Solo
Rp 50.000,-
Toko Batik Solo



Busana Batik Wanita
Rp 80.000,-
Toko Batik Solo



Tas Batik Solo
Rp 50.000,-
Toko Batik Solo



Tas Batik Perca
Rp 42.500,-
Pasar Klover



Mekena Batik (Merah)
Rp 140.000,-
JavaDots



**Daster Batik Kencana
Ungu Tekstil Kerut**
Rp 35.000,-
Pasar Klover



**Daster Batik Kencana
Ungu Dewi**
Rp 35.000,-
Pasar Klover



**Daster Batik Kencana
Ungu Ling-Ling**
Rp 35.000,-
Pasar Klover

[view all](#)

Advertise



Sebagai Pememenang Buku Awards v06
Tokopedia ikut berpartisipasi dalam "The Rise of Digital Era" dari tema Buku Awards



Sebagai Finalis Indonesia ICT Award 2009
Tokopedia dikembangkan dengan semangat "Kreatifitas Digital untuk Membangun Bangsa" dari tema Indonesia ICT Award 2009



Mari tampil disini gratis?
Bangun etalase toko anda semenarik mungkin, siapa tahu toko online Anda terpilih sebagai 100 etalase terbaik Tokopedia dan bisa menampilkan gratis disini sepanjang tahun.

3. Online services

- Layanan ini tempat untuk meminta informasi dan servis lain dari perusahaan dengan cepat dan mudah atau dapat melakukan proses jual beli, misalnya jasa tiket perjalanan, jasa servis dan lain-lain. Contohnya www.blitzmegaplex.com dan airasia.com

Now with 3 months
of deals

GREAT RATES for a broad range of hotels, motels, apartments, resorts and bed & breakfasts around the world. Book last-minute accommodation specials or great deals in advance.

Find all accommodation in:

1. Country

Argentina
Australia
Austria
Belgium

2. Destination

Sydney
Sydney CBD
Melbourne
Melbourne CBD
Brisbane
Gold Coast
Sunshine Coast
Adelaide
Perth
Canberra
Darwin
Hobart
NSW

(browse all)

3. ☒ All Days ☐ Weekends (Fri-Sun) From: Sat 26 Sep 2009

GO

Advanced options

Property type Room type Min. rating Just one night? ☐

Max. price per night: Australian Dollars Hotel name:

☐ Restaurant ☐ Fitness Centre ☐ Broadband Internet
☐ Kitchenette ☐ Balcony ☐ Satellite Cable TV
☐ Pool ☐ 24hr front desk ☐ In-room Spa

Search for:

eg: postcode 3000

GO

Newsletter [subscribe](#) or
[unsubscribe](#)

go overseas with Visa. **VISA**

Wot's Hot?

Booking fees

Townsville [Oaks Gateway on Palmer](#) AU\$132 hotel room, min. 2 nights. Great position on the waterfront!

Cairns [Hilton Cairns](#) AU\$179 Advance Purchase, incl. free internet in the business centre, relax on your private balcony!

Melbourne [Clarion Suites Gateway](#) AU\$149 Blossom in to Spring, incl. a bottle of red or white wine to enjoy at the bar or in your room!

Mornington Peninsula (VIC) [Mornington Red and Breakfast](#) AU\$139 Red Hot Special, min. 2 nights, featuring queen bed, private ensuite with spa and cooked breakfast!

Gold Coast [Outrigger Twin Towns Resort](#) AU\$135 Wotif Exclusive, min. 2 nights, One Bedroom Suite, incl. a bottle of wine on arrival!

Blue Mountains (NSW) [3 Sisters Motel & Cottage](#) AU\$107 Wotif Standard Exclusive, incl. continental buffet breakfast, wireless internet and parking!

[Terms & conditions](#) | [Privacy](#) | [Security](#) | [Feedback](#) | [Help](#)



[Whatif](#) | [A-Z](#) | [Browse All Destinations](#) | [Popular Searches](#) | [Popular Destinations](#)

[Sydney Hotels](#) | [Melbourne Hotels](#) | [Brisbane Hotels](#) | [Adelaide Hotels](#) | [Perth Hotels](#) | [Gold Coast Accommodation](#) | [Sunshine Coast Accommodation](#) | [Auckland Hotels](#) | [New Zealand Hotels](#) | [Bangkok Hotels](#) | [Phuket Hotels](#) | [Malaysia Hotels](#) | [Hong Kong Hotels](#) | [Singapore Hotels](#)




GET YOUR TICKETS
ONLINE!
Now you can pick
your own seats.



advertise here!
marketing@blitzmegaplex.com

club blitzcard

Register your blitzcard here.
Check your balance,
connect with other blitzcard
members

BLITZCARD #:

PIN #:

LOGIN | REGISTER




advertise here!
marketing@blitzmegaplex.com

BLITZ TODAY



BLITZ THIS WEEK

- 28-September | PROMO APA YANG KAMU ..
- 28-September | Pemenang Weekly Quiz..
- 24-September | Sneak Preview akhir ..
- 23-September | Perubahan harga di b..
- 19-September | Pemenang Weekly Quiz..

Subscribe NOW to
Our **FREE** Newsletter
and Promo



4. Other services

- Layanan ini yang menyediakan fasilitas untuk penjualan produk dan jasa diluar klasifikasi yang sudah diberikan sebelumnya, contohnya www.kaskus.us dan www.facebook.com

[Forum](#)
[Jual/Beli](#)
[Layanan](#)
[Pasar](#)
[Promosi](#)

[Interested to Advertise?](#)

[Hot Categories: Handphone & Accessories | Computer & Notebook | Otomotif | Video Games | Pakaian | Flora & Fauna | Sports | Camera | Tags | Perlengkapan | more categories](#)

Keuntungan menjadi Donatur Kaskus:

- Memberi Tag Donatur selama masa donatur masih aktif
- Kapasitas upload lebih besar
- Bisa mendapat iklan yang memberikan DRP/DP ke anda
- Bisa ke forum khusus donatur

JOIN? KLIK DISINI

Belajar Online Trading MONEV 2MF '09, Komisi Rendah, Raih Puncak New E Class, Harley Davidson, total prize Rp. 100.000.000

REVIEW: Nokia E52

Mobile phone ini merupakan guthan yg sesuai dan menjadi tolak ukur standar sebuah mobile phone business value - dimana kita membayar untuk harga Nokia E series entry level tapi mendapatkan sebuah smartphone dengan kualitas yang diatas rata-rata.

[Lengkap...](#)

[SEE ALL REVIEWS](#)

Punya barang untuk dijual? Post sekarang!

SELL NOW

[Learn How](#) | [FJB FAQ](#)

Lagi nyari barang tertentu? Post sekarang!

POST WANTED ITEMS

PELIH KATEGORI BARANG

- Antik
- Art & Design [+]
- Baby & Kids Stuff [+]
- Bisnis, Industry & Supplier [+]
- Buku [+]
- Camera & Aksesoris [+]
- CD & DVD [+]
- Collectibles [+]
- Computer [+]
- Elektronik [+]
- Face & Body Care
- Fashion & Mode [+]
- Flora & Fauna [+]
- Food, Drink & Medicine [+]
- Furniture
- Hardware & Tools
- Kerajinan Tangan
- Musical Instrument
- Otomotif [+]
- Peralatan Kantor [+]
- Peralatan Rumah Tangga [+]
- Perlengkapan & Jam Tangan
- Property [+]
- Services [+]
- Sports Equipment
- Ticket Events
- Tour & Travel
- Toys & Hobbies [+]
- Video Games
- Readme
- Review
- Others [+]
- Feedback dan Testimonial [+]

THREAD TERKINI [WTS - Want To Sell](#) [WTS - Want To Sell](#)


Pilih Kategori

- WTS Camera & Aksesoris** (Today, 02:35 PM)
Nikon FM2N + 35-70mm & F90 + 35-80mm + MB10 + MF26
- WTS Women Stuff** (Today, 02:35 PM)
Jual cardigan, 2nd stuff or new stuff harga MURMER....
- WTS Handphone & PDA** (Today, 02:35 PM)
+++ SANDAR BLACKBERRY Brand New Garansi Resmi / DIFT POSTEL PUR
- WTS Musical Instrument** (Today, 02:35 PM)
Gitar ibanez hasil prakarya & Dimarzio D/activator set new
- WTS Movies** (Today, 02:35 PM)
Lapak DVD HandMade Kaki Lima Kualitas Super Harga Kaskuser 4RB/DVD
- WTS Fauna (Hewan)** (Today, 02:33 PM)
dari kandang hamster murah 2 singkat
- WTS Video Games** (Today, 02:33 PM)
Game XBOX360 ORI SEBEL/2nd(kondisi 90%),REG ASIA
- WTS Sound, Graphics & Video Card** (Today, 02:33 PM)
VGA Card PCI biasa bukan PCI-Express yah..
- WTS Fauna (Hewan)** (Today, 02:30 PM)
aluminium dari plastik (gua lupa namanya)[surabaya]
- WTS Handphone & PDA** (Today, 02:32 PM)
Lot nokia 3250

KASKUS FJB HOT SEARCH








facebook
Home
Profile
Friends
Inbox 1
Settings
Logout
Search







Snowbelle's Butiq II
PROMO CASIO CUMA TINGGAL 1 HARI LAGII!!! BURUAN ORDER
SBLM KEHABISAN! <http://www.facebook.com/album.php?aid=27&id=100000126210592> for
order sms 081809231923... happy shopping ^~^ 3 hours ago

Wall
Info
Photos


Photos of Snowbelle's 184 photos
View Comments

1 2 3 4 5 Next

Create an Ad

Fiorentina vs Liverpool

Masukkan Prediksi Anda di
IndoTipster Quiz dan
menangkan Blackberry
GEMINI, Blackberry CURVE
dan 18 HP NOKIA. 100%
GRATISSS.
Like

**Batik, Proudly
Indonesia**
