

INTERNET, INTRANET, EXTRANET: PONDASI e-BUSINESS MENDATANG

- perlu ditopang pengetahuan/kesadaran akan *Internet Security*

Ezekiel A. Setiawan
ezeziel@indosat.net.id
Manager INDOSATnet R.N. Yogyakarta

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir ini pemanfaatan teknologi Internet untuk kegiatan bisnis telah membawa dampak perubahan yang sangat besar terhadap cara ber-bisnis di segala penjuru dunia dan perubahan itu mempengaruhi pula segala elemen dasar bisnis, seperti; produk dan servis, pelanggan, pegawai, supplier, distributor, partner, kompetitor, pendapatan, biaya, dll.

Internet, Intranet, Extranet adalah rantai yang membangun kembali hubungan antara pelanggan, pegawai, distributor, supplier dan mitra bisnis. Semua ini membuahkan kecepatan dan efisiensi yang luar biasa; proses penyediaan produk ke pasar yang dahulu membutuhkan waktu 1 bulan mungkin telah dipangkas menjadi 1 minggu, atau bahkan menjadi hanya 1 hari. Komunikasi dan pertukaran informasi juga dapat dilakukan secara real time dan instant tanpa pembatas berarti seperti; jarak dan waktu.

Singkatnya, Teknologi Internet ini telah memberikan efek positif nyata seperti; merampingkan proses bisnis, komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik serta membangun hubungan lebih erat antara pegawai, pelanggan dan mitra bisnis (i.e. distributor, supplier). Hubungan baik ini akan berujung pada daya saing yang semakin besar dan kuat.

Kata kunci: Internet, Intranet, Extranet, e-Business, Internet Security

Internet: Membina Hubungan Pelanggan

Internet membuka peluang bagi perusahaan untuk membangun hubungan yang semakin baik dengan pelanggan dan ini menjadi kepentingan utama perusahaan karena bagaimanapun tanpa pelanggan (pengguna jasa/produk), bisnis akan berakhir.

Perusahaan dapat memberikan berbagai layanan kepada pelanggan, i.e.;

1. *Product Information*, menyediakan informasi lengkap untuk seluruh produk perusahaan seperti; ketersediaan produk, harga, katalog, brosur, data dan spesifikasi produk, dll. Informasi ini tidak hanya berguna untuk pelanggan tetapi juga sangat berarti bagi pegawai, dan mitra bisnis.

2. *Product Demo*, pelanggan dapat men-download program demo untuk produk-produk perusahaan. Fasilitas ini juga dapat dimanfaatkan oleh sales.

3. *FAQ (Frequently Asked Questions)*, jawaban terhadap hal-hal yang paling sering dan banyak ditanyakan oleh pelanggan. FAQ juga dapat dibuat untuk pemanfaatan internal (intranet) maupun mitra bisnis (extranet).

4. *Order Entry and Tracking (Web Store)*, memungkinkan pelanggan untuk memperoleh informasi pengiriman produk pesanan mereka.

5. *Problem Entry and Tracking*, pelanggan dapat melaporkan permasalahan yang dihadapinya untuk mendapatkan bantuan.

6. *Warranty Claims and Processing*, dengan menyediakan fasilitas ini memungkinkan pelanggan sendiri mengajukan tuntutan garansi untuk produk yang digunakannya.
7. *External Recruiting (job opportunity)*, informasi lowongan kerja.
8. *Customer Personalize Page*, fasilitas ini memberikan kemampuan kepada pelanggan untuk memilih informasi perusahaan yang telah disesuaikan dengan kebutuhannya. Untuk mengaktifkan fasilitas ini dibutuhkan keanggotaan untuk mendapatkan ID dan password khusus.
9. *Market Research*, perusahaan dapat mengadakan survei dengan memberikan berbagai questioner kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat menterjemahkan keinginan pelanggan dalam bentuk produk maupun layanan yang akhirnya akan dinikmati oleh pelanggan.
10. dll.

Intranet: Membina Hubungan Pegawai

Pada awalnya perusahaan memanfaatkan Intranet untuk memangkas biaya pendistribusian informasi untuk pegawai, seperti berita atau pengumuman yang disampaikan oleh manajemen. Dalam perkembangan selanjutnya perusahaan akan memanfaatkan Intranet untuk mempererat hubungan dengan dan antar pegawai serta mengembangkan kemampuan dan pengetahuan pegawai. Intranet juga akan dikembangkan untuk mendukung kerja sehari-hari pegawai dan operasional perusahaan yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang lebih baik terhadap pelanggan dan mitra bisnis.

Teknologi ini akhirnya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk tetap dapat melakukan aktivitas kantor walaupun berada di luar. Pertukaran informasi dan komunikasi tetap dapat berlangsung. Tahap berikutnya – setelah melalui proses penyesuaian – pegawai dapat memutuskan di mana dia akan bekerja dan kapan, apakah di rumah atau di kantor atau bahkan dalam perjalanan. Gaya kerja (*work style*) akan berubah.

Contoh aplikasi pendukung yang dapat dikembangkan perusahaan;

1. *Employee Handbook*, panduan bagi pegawai berikut kebijakan/peraturan yang berlaku.
2. *Training*, pelatihan online bagi pegawai. Pelatihan dapat dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit.
3. *Newsletter*, berita-berita perusahaan dan departemen terbaru dapat dipantau semua pegawai.
4. *Company Calender*, menyediakan informasi calender perusahaan seperti libur maupun event-event penting.
5. *Telephone Directory*, menyediakan informasi kontak pegawai seperti; nomor telpon, alamat eMail, posisi dan departemen.
6. *Employee Survei*, mendapatkan tanggapan maupun masukan dari pegawai untuk berbagai topik sesuai kebutuhan.
7. *Internal Recruiting*, memberikan informasi terkini kesempatan peningkatan karir maupun lowongan pada departemen tertentu dalam perusahaan.
8. *Employee Classifieds*, memberikan kesempatan untuk mengiklankan sesuatu.
9. dll.

Extranet: Membina Hubungan Supplier – Distributor – Mitra Bisnis

Komunikasi dan koordinasi yang semakin baik antara supplier – distributor – mitra bisnis akan memberikan kesempatan perbaikan sistem operasional dan produksi perusahaan secara keseluruhan. Data-data terkait (*network*) antar pihak-pihak berkepentingan di atas memungkinkan hal itu terjadi. Semua pihak akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Perusahaan akan dapat mengetahui dengan pasti ketersediaan cadangan bahan dasar maupun dari supplier, sebaliknya supplier akan mengirimkan material tepat waktu. Perusahaan akan mengetahui ketersediaan produk pada distributor dan sebaliknya distributor dapat memantau ketersediaan produk dari perusahaan.

Dengan manajemen produksi dan distribusi yang semakin baik akan mempengaruhi harga dan waktu penyampaian produk di pasar.

Contoh aplikasi yang dapat dikembangkan;

1. *Part Order / Requisition System*, memberikan kemudahan pada dealer atau distributor untuk memesan produk maupun sparepart.
2. *Inventory Control and Warehousing*, memantau ketersediaan bahan baku dan produk.
3. *Accounts Payable*, memberikan akses kepada dealer maupun supplier melihat catatan pembayaran.

Bahaya! Efek Samping Negatif

Seperti yang diuraikan di atas, perusahaan menikmati berbagai keuntungan dari pemanfaatan optimal teknologi jaringan dan Internet. Adopsi teknologi tersebut ke dalam tubuh perusahaan berkembang sedemikian pesat dan sangat mempengaruhi gaya kerja maupun gaya hidup kita.

Walau demikian perlu disadari pula kalau diantara berbagai keuntungan tersebut terselip pula potensi timbulnya efek negatif dan efek negatif ini dapat berupa ancaman serius bagi perusahaan. Kemungkinan-kemungkinan yang ditimbulkan akibat dari ancaman tersebut menimbulkan kekhawatiran baru.

Ber-giga-giga bahkan terra bytes data penting dan rahasia yang tersimpan mungkin terancam. Tuntutan operasional komputer dan jaringan yang terus menerus (*up time tinggi*) mungkin terancam. Apa yang terjadi apabila kondisi ideal ini tidak tercapai? Apa yang terjadi apabila sebagian data yang tersimpan hilang/rusak? Ini berarti kerugian yang sangat besar bagi perusahaan: *rugi waktu, tenaga, dan dana*.

Ironisnya, ancaman-ancaman tersebut justru ditimbulkan dari gaya hidup kita, gaya kerja kita yang sudah beradaptasi sedemikian baiknya dan bahkan dalam beberapa kasus sangat bergantung pada keberadaan teknologi tersebut. Web surfing dan aktivitas eMail adalah dua media yang begitu dominan dalam kegiatan bisnis, tetapi sekaligus menjadi dua sumber ancaman yang serius.

Kedua "pintu" (*web surfing* dan *e-Mail*) utama ini membuat perusahaan terbuka terhadap segala kemungkinan ancaman; *virus, worm, trojan horse, hoax, chain letter, thief program*, dll. Dan semua ini dapat menjadi ancaman terhadap:

1. Produktivitas
2. Unjuk Kerja Jaringan
3. Liabilitas Perusahaan
4. Kerugian Lain-Lain

Pegawai yang memiliki akses Internet dapat memboroskan jam kerja dan bandwidth yang sangat berharga dengan mengakses 'sesuatu' yang tidak ada relevansinya dengan kerja maupun kepentingan bisnis. Kegiatan seperti

browsing, chatting, gaming, shopping, dan menikmati streaming media seperti, Internet Radio, Video adalah hal yang paling sering dijumpai dan jelas menjadi sebuah ancaman terhadap produktifitas dan unjuk kerja jaringan (*bandwidth*) perusahaan. Transfer data prioritas juga akan kemungkinan terganggu oleh semua kegiatan di atas. Kenyataannya, menurut statistik dari Nielsen-NetRatings menunjukkan rata-rata seorang pegawai menghabiskan waktunya lebih dari satu jam di Internet untuk kepentingan pribadi.

Sebagai kelanjutannya ada kemungkinan 'sesuatu' tersebut adalah ilegal (isu SARA, pornografi, diskriminasi, pelanggaran hak cipta; MP3, software, eBooks, dll) untuk digunakan maupun didistribusikan sehingga dapat mengakibatkan perusahaan terlibat dalam berbagai kasus hukum dan ini akan mengancam *liabilitas perusahaan*.

Akhirnya masih ada kemungkinan dari berbagai aktifitas akses Internet pegawai membuat jaringan perusahaan terancam dengan berbagai bahaya seperti infeksi serta penyusupan melalui berbagai program yang 'ter' download dan seringkali tanpa disadari oleh pegawai bersangkutan seperti; virus, Worm, Trojan Horse, bahkan Hoax, Chain Letter, thief program, dll. Berbagai rutinitas program asing ini menimbulkan potensial *kerugian lain bagi perusahaan yang tidak terprediksi*.

Memerangi Ancaman

Selain sistem jaringan, faktor manusia (SDM) perlu mendapat perhatian serius.

Seperti diuraikan di atas, sebagian ancaman yang timbul tersebut adalah akibat kesalahan yang ditimbulkan oleh faktor manusia (SDM) yang berawal dari ketidaktahuan dan ketidaksadaran terhadap efek yang mungkin ditimbulkan dari aktivitas mereka.

Cara yang paling efektif untuk mengurangi ancaman yang ditimbulkan dari faktor manusia tersebut di atas adalah dengan menjalankan program pelatihan rutin dan konsisten kepada seluruh SDM dengan materi yang difokuskan pada subjek keamanan perusahaan: Internet Security Training.

Seluruh personil dalam perusahaan bersangkutan perlu kesadaran tinggi terhadap; ancaman eMail, bahaya surfing, dan kerahasiaan password.

Selain program pelatihan tersebut, perusahaan perlu menetapkan kebijakan khusus yang mengatur segala aktivitas berinternet: peraturan '*penggunaan Internet*' dan '*penggunaan yang diterima dan tidak diterima*'. Pastikan pegawai mengetahui dan memahami peraturan perusahaan mengenai penggunaan eMail maupun web surfing (akses Internet).

Pandangan Akhir

Teknologi Internet telah mengubah kebiasaan dalam bisnis. Pegawai akan menjadi lebih baik dalam melakukan kegiatan dan tugas sehari-hari melalui komunikasi dan kolaborasi semakin baik serta pertukaran informasi yang sedemikian cepatnya. Kegiatan ini berdampak pada hubungan yang lebih erat dengan antara pelanggan, mitra bisnis dan pegawai itu sendiri. Ini adalah inti dari eBusiness: memanfaatkan teknologi (software, hardware, jaringan/komunikasi) untuk membangun hubungan mesra antara pelanggan, pegawai dan mitra bisnis. Hubungan yang semakin erat pada akhirnya mungkin dapat diterjemahkan sebagai peningkatan pendapatan dan laba.

Walaupun demikian, keuntungan begitu besar yang ditawarkan dari adopsi teknologi ini - apabila tidak didukung dengan sistem pengamanan dan kebijakan yang jelas - juga

berpeluang membawa potensi negatif yang mungkin berdampak kerugian sangat besar. Perusahaan dan komunitasnya butuh awas terhadap ancaman global, seperti; Virus, Worm, Trojan Horse, Thief Program, Hoax, Chain Letter, dll. Perkembangan dan perubahan ini perlu diimbangi dengan peningkatan kesadaran seluruh pihak terkait (i.e.; perusahaan, pegawai dan mitra bisnis) terhadap ancaman yang mungkin ditimbulkan serta pentingnya ber-Internet dengan aman.

Jangan lupa terhadap satu hal yang mendasar ini: bekali diri dengan pengetahuan *net etiquette*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Keen, Peter & McDonald, Mark, 2000. *The eProcess Edge*. Mc Graw Hill.
2. Martin, Chuck, 1999. *Net Future*. Mc Graw Hill.
3. www.norton.com
4. www.zdnet.com
5. Lampiran: *Virus, dkk. : Sisi Kelam dari Gemerlap Internet - Mari Menjadi Awas dan Siap Menghadapinya.*