

## Manfaat dan Dampak Digitalisasi Pada Bisnis Logistik di Era New Normal

M Aji Luhur Pambudi <sup>a\*</sup>

<sup>a</sup>Akademi Teknik Pelayaran Semarang

<sup>a\*</sup>Email: majiluhurp@gmail.com

### ABSTRAK

Penormalan baru adalah upaya untuk menormalkan segala hal yang baru. Sejumlah hal baru selama pandemi Covid-19 terkait dengan pemanfaatan teknologi digital untuk menopang aktivitas masyarakat selama *lockdown* di sejumlah negara. Teknologi informasi yang selama ini digunakan masyarakat untuk mendapatkan dan mengelola informasi adalah kebutuhan utama dalam menghadapi penormalan baru ini. Sebelumnya masyarakat sudah mengenal dengan pola kerja dari rumah (*work from home*) yang membutuhkan internet dengan kecepatan tinggi. Tujuan dari penelitian ini pertama untuk mengetahui manfaat dan dampak digitalisasi di sektor bisnis logistik Indonesia dan kedua mengetahui kendala penggunaan digitalisasi bisnis logistik Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *literature review*. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder. Kesimpulan yang didapat pada penelitian ini adalah dampak teknologi membantu pelaku industri logistik untuk melakukan pengelolaan inventory, pemrosesan order, mengontrol status supplier. Kendala yang dihadapi adalah persoalan kemungkinan barang mengalami kerusakan di jalan atau lebih parah lagi tidak sampai di tujuan, dan pembayaran yang dilakukan oleh *customer* tidak terverifikasi.

**Kata kunci:** transportasi laut, new normal, logistik, covid 19, digitalisasi

### ABSTRACT

*The new normal is an attempt to normalize everything new. A number of new things during the Covid-19 pandemic are related to the use of digital technology to sustain community activities during lockdowns in a number of countries. Information technology that has been used by the public to obtain and manage information is a major need in the face of this new normal. Previously people have been familiar with the pattern of work from home (work from home) that requires internet at high speed. The purpose of this research is first to find out the benefits and impacts of digitalization in the Indonesian logistics business sector and secondly to know the constraints of the use of digitalization of Indonesian logistics business. Methods of reasoning are thought processes derived from empirical observations that produce a number of concepts and understandings. The conclusions obtained in this study showed that the impact of technology helped logistics industry players to manage inventory, order processing, control supplier status. The obstacle faced is the problem of the possibility of goods experiencing damage on the road or worse not reaching the destination, and payments made by customers are not verified.*

**Keywords:** sea transportation, new normal, logistics, covid 19, digitization

### I. PENDAHULUAN

Industri logistik, salah satu industri yang saat ini menjadi salah satu industri yang potensi bisnisnya cukup mencolok di masa kini. Dimana hampir dipastikan semua industri membutuhkan kehadiran industri logistik dalam mendukung aktivitas yang di

jalankannya (Wernicke, Saab, & Kleinaltenkamp, 2014). Terlebih saat ini dalam masa pandemi covid 19 (International Finance Corporation, 2020), sudah pasti kehadiran industri logistik menjadi salah satu industri yang bisa memberikan *support* terbesar bagi kelangsungan aktivitas dari para pelaku

bisnis di industri lainnya, sebagian besar komoditas diangkut melalui transportasi laut yang dikelola oleh perusahaan pelayaran.

Saat ini Indonesia sudah masuk dalam era industri 4.0, sehingga telah mengetahui manfaat dan dampak dari digitalisasi akan sangat berpengaruh (Kayikci, 2018). Era dimana peran teknologi menjadi salah satu pendukung utama dari sebuah bisnis (Bhandari, 2013). Seperti juga dalam industri logistik yang sudah masuk kedalam digitalisasi teknologi. Pentingnya implementasi teknologi dalam industri logistik sudah menjadi salah satu kebutuhan yang dijalankan secara benar. Maka saat ini pelaku dalam industri logistik mulai mengaplikasikan teknologi yang memang bisa menjadi alat pendukung secara maksimal (Wilson, Iravo, Tirimba, & Ombui, 2015). Dimana salah satu teknologi yang bisa menjadi media pendukung industri logistik adalah *Customer Relationship Management*. CRM merupakan salah satu dari tantangan terbesar dalam industri logistik di Indonesia (Warewanich, Sukpasjaroen, Chankoson, Ruaengmaneeya, & Raviyan, 2019). Sehingga, dengan munculnya teknologi tersebut dapat mengelola hubungan antara pelanggan khususnya bisnis logistik era new normal sehingga tujuan dari manfaat dan dampak digitalisasi di sektor logistik Indonesia dan kedua mengetahui kendala penggunaan digitalisasi logistik Indonesia.

Bisnis logistik merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Peran perusahaan logistik di tanah air juga akan terus berkembang seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin membaik

(Sharipbekova & Raimbekov, 2018). Perkembangan tersebut harus didukung dengan upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai sistem logistik yang efektif dan efisien. Pencapaian itu dipengaruhi oleh keadaan Indonesia yang memiliki 17.504 pulau, 225 juta penduduk dan sumber daya alam yang melimpah seperti minyak, gas, batubara, dan kelapa sawit. Saat ini salah satu permasalahan yang sedang dihadapi oleh transportasi laut yaitu di bidang logistik yaitu proses digitalisasi pada bisnis logistik (Fruth & Teuteberg, 2017) di era new normal, dikarenakan muncul sebuah virus baru bernama *novel coronavirus* (2019-nCoV).

Studi kasus yang pernah dilakukan di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan, digitalisasi melalui *e-commerce* memberikan efek positif terutama dalam hal pemasaran, dimana jangkauan konsumen menjadi lebih luas serta proses bisnis menjadi berjalan lebih cepat (Kumorojati, G. S., & Mahardhika, G. P. 2021). Pada penelitian ini, akan dianalisis apakah digitalisasi juga memiliki dampak positif terhadap bisnis logistik.

Penelitian ini memiliki dua tujuan. Yang pertama adalah untuk mengetahui manfaat dan dampak digitalisasi di sektor bisnis logistik Indonesia. Tujuan penelitian yang kedua adalah mengetahui kendala penggunaan digitalisasi bisnis logistik Indonesia.

## II. METODE

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan *literature review*. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder yang dihimpun dari berbagai artikel jurnal yang relevan dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya akan dijabarkan mengenai konsep dasar informasi dan penalaran dalam melakukan analisis

dalam penelitian ini. Informasi merupakan hasil pengolahan dari sebuah model, formasi, organisasi, ataupun suatu perubahan bentuk dari data yang memiliki nilai tertentu, dan bisa digunakan untuk menambah pengetahuan bagi yang menerimanya. Sebuah informasi berisi koleksi fakta yang didapat dari data yang telah terorganisir dengan beberapa cara sehingga dapat memberikan suatu arti yang mampu dipahami oleh penerima (Madden, 2000).

Penalaran adalah proses berpikir yang berasal dari pengamatan indera (pengamatan empirik) yang menghasilkan sejumlah konsep dan pengertian. Berdasarkan pengamatan yang sejenis juga akan terbentuk rancangan-rancangan asumsi yang sejenis, berdasarkan sejumlah usulan yang diketahui atau dianggap benar, orang menyimpulkan sebuah asumsi baru yang sebelumnya tidak diketahui (Fischer, et al., 2014). Proses inilah yang disebut menalar. Metode berpikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berpikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum. Induksi itu sendiri berarti suatu metode yang menyimpulkan pernyataan-pernyataan hasil observasi dalam suatu pernyataan yang lebih umum dan menurut suatu pandangan yang luas diterima. Metode berpikir deduktif adalah metode berpikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaku dalam industri logistik mulai mengaplikasikan teknologi untuk dijadikan alat pendukung secara maksimal. Salah satu teknologi yang bisa menjadi media *supporting* industri logistik adalah CRM (*Customer*

*Relationship Management*). Ada beberapa hal yang membuat sebuah teknologi saat ini penting untuk di aplikasikan pada bisnis logistik adalah teknologi bisa membantu pelaku industri logistik dalam hal melakukan pengelolaan *inventory*, pemrosesan order, mengontrol status *supplier* dan beberapa aktivitas lain yang bersifat operasional harian. Selain itu teknologi bisa menjadi alat bantu untuk melakukan *controlling* terhadap status logistiknya dimana masalah *supply chain* dalam industri logistik menjadi begitu penting untuk diperhatikan.

Dari kedua kondisi itu kita bisa memastikan bahwa dengan semakin tingginya kebutuhan industri akan implementasi teknologi membuat pelaku industri berusaha untuk memaksimalkan potensi bisnisnya dengan penggunaan aplikasi teknologi yang tepat guna.

Semua hal itu pada akhirnya juga bisa menjadi alat kontrol yang bisa di gunakan sebagai media untuk memangkas beberapa kendala dan masalah yang saat ini masih menjadi penghambat dalam industri logistik di Indonesia:

1. Masih tingginya biaya transportasi.
2. Logistik masih belum bisa menjadi alat untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan dari konsumen.
3. Permasalahan yang melingkupi komunikasi yang efektif diantara vendor/ *supplier* dalam konteks *relationship management*.
4. Masalah yang berhubungan dengan peningkatan kualitas SDM di lingkungan industri logistik.
5. Permasalahan yang berhubungan dengan kebijakan lingkungan dan pemerintah baik pusat dan daerah.

Terkait dengan teknologi yang bernama CRM, teknologi ini bisa menjadi media penting bagi mendukung kelancaran bisnis dari

industri logistik di Indonesia. Beberapa manfaat dari penggunaan teknologi CRM sebagai media digitalisasi bagi sektor di bisnis logistik:

1. Teknologi CRM bisa digunakan untuk media notifikasi bisnis yang berhubungan dengan pemberitahuan dan peringatan yang terkait dengan *geofence* dari suatu lokasi.
2. Teknologi CRM bisa digunakan oleh manajemen untuk alat kontrol yang berhubungan dengan *end to end* dalam pengoperasian bisnis logistik secara efektif.
3. Teknologi CRM bisa dipakai sebagai alat untuk mengefektifkan layanan yang dipergunakan untuk *service* kepada *customer*. Karena sistem IT yang di gunakan dalam CRM mampu melakukan kondisi seperti itu.
4. Teknologi CRM bisa digunakan untuk media *report* atau alat pembuatan report secara otomatis, sehingga semua laporan yang bersifat harian dan regular bisa menggunakan CRM.
5. Pada akhirnya teknologi CRM juga bisa di gunakan oleh perusahaan untuk melakukan kontrol langsung tidak saja kepada divisi yang berhubungan langsung dengan masalah pengiriman barang. Tetapi bisa juga digunakan untuk melakukan penilaian kepada semua divisi dalam perusahaan. Hal itu karena CRM memiliki kemampuan untuk membuat KPI (*Key Performance Index*) untuk semua divisi sehingga mereka bekerja bisa lebih terorganisir dan terencana sesuai rencana yang telah dijalankan oleh manajemen.

Sekalipun potensi bisnisnya sangat besar, namun bukan tidak ada masalah yang dihadapi oleh para pelaku industri di sektor logistik. Karena jika masalah atau kendala yang saat ini bisa diatasi, maka bisnis industri logistik akan semakin berkembang dengan pesat.

Setidaknya soal logistik ada kaitannya dengan bisnis *e-commerce*. Meskipun saat ini belum terlalu banyak komplain atau masalah yang menyangkut kendala tersebut. Namun perlu diantisipasi beberapa hal berikut yang mungkin terjadi dalam industri logistik yang berhubungan dengan bisnis *e-commerce*:

1. Soal kemungkinan barang mengalami kerusakan di jalan atau lebih parah lagi tidak sampai di tujuan. Mungkin jika baru 1x atau 2x tidak menjadi masalah. Tetapi dengan semakin tingginya tingkat permintaan sudah tentu tingkat pengiriman barang menjadi luar biasa.
2. Pembayaran yang dilakukan oleh *customer* tidak terverifikasi. Jika pembayaran *Cash on Delivery* atau *cash* mungkin tidak banyak masalah. Tetapi jika kondisinya adalah per termin pembayaran, maka tidak terverifikasinya pembayaran ini bisa menjadi satu masalah yang penting juga dicarikan solusinya.
3. Satu hal yang paling penting adalah, bagaimana dengan semua proses yang dilakukan, *customer* tetap merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi. Karena *customer* adalah inti utama dalam bisnis logistik sebagai klien yang akan selalu dilayani secara sempurna.

Terkait dengan konsep pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Contoh nyata yang terjadi pada logistik *e-commerce* adalah hal yang menarik. Yaitu pada saat kondisi sedang dalam masa puncak, seperti mendekati lebaran, natal atau hari besar lainnya. Biasanya permintaan akan pengiriman barang menjadi begitu tingginya, hal itu akan menjadi masalah tersendiri bagi industri logistik jika manajemen yang dijalankan tidak bekerja secara maksimal sehingga pemenuhan pesanan *customer* secara efektif dan efisien menjadi tantangan

tersendiri agar hasilnya tidak mengecewakan *customer*. Karena satu kali *customer* mengalami kekecewaan maka mereka akan berpindah ke perusahaan lain mengingat saat ini begitu banyak bermunculan bisnis logistik baru.

#### IV. SIMPULAN

Teknologi bisa membantu pelaku industri logistik dalam hal melakukan pengelolaan *inventory*, pemrosesan order, mengontrol status *supplier* dan beberapa aktivitas lain yang bersifat operasional harian teknologi bisa menjadi alat bantu untuk melakukan *controlling* terhadap status logistiknya dimana masalah *supply chain* dalam industri logistik menjadi sangat penting untuk diperhatikan.

Kendala yang dihadapi adalah, soal kemungkinan barang mengalami kerusakan di jalan atau lebih parah lagi tidak sampai di tujuan, pembayaran yang dilakukan oleh *customer* tidak terverifikasi, memunculkan rasa aman dan nyaman ketika bertransaksi.

#### IV. DAFTAR PUSTAKA

- Bhandari, R. (2013). Impact of Technology on Logistics and Supply Chain Management. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19-24.
- Fischer, F., Kollar, I., Ufer, S., Sodian, B., Hussmann, H., Pekrun, R., . . . Eberlea, J. (2014). Scientific Reasoning and Argumentation: Advancing an Interdisciplinary Research Agenda in Education . *Frontline Learning Research*, 5, 28-45.
- Fruth, M., & Teuteberg, F. (2017). Digitization in maritime logistics—What is there and what is missing?, . *Cogent Business & Management*, 4(1).
- International Finance Corporation.

- (2020). *The Impact of COVID-19 on Logistics*. World Bank Group.
- Kayikci, Y. (2018). Sustainability impact of digitization in logistics. *Procedia Manufacturing*, 21, 782–789.
- Kumorojati, G. S., & Mahardhika, G. P. (2021). Digitalisasi Proses Bisnis Penjualan. Studi Kasus PT Limas Indra Group. *AUTOMATA*, 2(2).
- Madden, A. (2000). A definition of information. *Aslib Proceedings*, 52, pp. 343-349.
- Sharipbekova, K., & Raimbekov, Z. (2018). Influence of Logistics Efficiency on Economic Growth of the CIS Countries. *European Research Studies Journal*, XXI(2), 678-690.
- Wareewanich, T., Sukpasjaroen, K., Chankoson, T., Ruaengmaneeya, N., & Raviyan, N. (2019, April). Customer Relationship Management (CRM) and Logistic Customer Satisfaction. *International Journal of Supply Chain Management IJSCM*, 8(2), 211-221.
- Wernicke, C., Saab, S., & Kleinaltenkamp, M. (2014). CASE: Managing Key Account Disruption in the Logistics Industry. *J Bus Mark Manag*, 7(3), 406–413.
- Wilson, M. N., Iravo, M. A., Tirimba, O. I., & Ombui, K. (2015, April). Effects of Information Technology on Performance of Logistics Firms in Nairobi County. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(4).