

Dampak Peningkatan Bisnis *E-Commerce* Dalam Pengembangan Mutu Transportasi Logistik Graha Trans

The Impact Of Increasing E-Commerce Business In The Development Of Graha Trans Logistics Transportation Quality

Alia Ingrid Pradina

Universitas Negeri Jakarta
Email: aliaingrid31@gmail.com

Bella Trisya Almira

Universitas Negeri Jakarta
Email: btrisyaaalmira@gmail.com

Natasya Putri Khalistia

Universitas Negeri Jakarta
Email: natasyakhalistia@gmail.com

Siti Sahara

Universitas Negeri Jakarta
Korespondensi e-mail : sitisahara@unj.ac.id

Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

ABSTRACT

The current digital era has an impact on e-commerce businesses. This also has an impact on the growth of logistics transportation companies to meet customer needs. Graha Trans experienced a positive impact from the booming e-commerce business. Quality assurance is needed to measure the success of a logistics transportation company and become a reference for improvement. The research method used is a literature study by collecting various related references related to the development of the quality of Graha Trans's logistics transportation. The results of the research are that Graha Trans carries out quality assurance by providing periodic checks on vehicles, providing training for employees to carry out standard operating procedures and creating services that make it easier for customers to track goods.

Keywords: *E-commerce, Logistic transportation, Quality assurance.*

ABSTRAK

Era digital saat ini memberikan dampak pada bisnis e-commerce. Hal tersebut juga berdampak pada pertumbuhan perusahaan transportasi logistik guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Graha Trans mengalami dampak positif dari melesatnya bisnis e-commerce. Jaminan mutu diperlukan untuk mengukur keberhasilan perusahaan transportasi logistik dan menjadi acuan perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menghimpun berbagai referensi terkait yang berhubungan dengan pengembangan mutu transportasi logistik Graha Trans. Hasil penelitian yaitu Graha Trans menjalankan jaminan mutu dengan memberikan melakukan pengecekan berkala terhadap kendaraan, memberikan pelatihan

terhadap SDM guna menjalankan SOP, serta membuat layanan yang memudahkan pelanggan melacak barang.

Kata Kunci : E-commerce, Transportasi logistik, Jaminan mutu.

PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, terjadi pergeseran kebiasaan masyarakat dalam berbelanja. Masyarakat saat ini menyukai transaksi online di e-commerce yang memudahkan mereka membeli barang tanpa harus keluar rumah. Para pelaku UMKM juga memanfaatkan e-commerce untuk memasarkan barang yang mereka jual. Menurut data terbaru dari firma riset We Are Social sebanyak 178,9 juta masyarakat Indonesia berbelanja online sepanjang 2022 hingga awal 2023. Angka tersebut naik 12,8% secara tahun-ke-tahun. Dikutip dari CNBC Indonesia, estimasi nilai belanja online warga RI sepanjang tahun lalu sebesar US\$55,97 miliar atau Rp 851 triliun.

Perkembangan bisnis e-commerce tidak lepas dari peran penting transportasi logistik untuk menyalurkan barang kepada pelanggan. Transportasi logistik dapat menjangkau pelanggan baik dalam negeri, maupun luar negeri. Dengan hal tersebut dapat memberikan dampak terhadap kegiatan pembangunan sebuah negara termasuk Indonesia. Dampak dari kegiatan tersebut adalah terhadap pertumbuhan ekonomi, hal ini juga menjadi sebuah indikator ekonomi negara (Sahara et al., 2022). Dengan hal tersebut juga memberikan efek terhadap kerjasama antar negara guna menunjang stabilitas ekonomi (Sahara & Annas, 2021). Melansir dari lembaga survei Redsheer pada November 2020, secara skala nasional bisnis jasa logistik mengalami pertumbuhan drastis hingga 400% kurang dari setahun setelah pandemi pertama kali merebak. Model bisnis yang sangat menguntungkan adalah jasa pengiriman (courier service) dan layanan logistik e-commerce.

Transportasi adalah sistem yang terdiri dari sarana serta prasarana yang didukung oleh tata laksana dan SDM dalam membentuk jaringan pelayanan (Henita Rahmayanti, 2008). Selain itu transportasi yang terhubung dengan baik, dapat memberikan efek terhadap tingkat kepenggunaan transportasi tersebut. Sehingga pengguna dapat beralih transportasi antar moda dengan mudah dan efisien (Azwar et al., 2022). Peran transportasi dalam memindahkan, menggerakkan, mengangkut dari satu tempat ke tempat lain agar dapat berguna untuk tujuan tertentu (Sahara, 2021). Sehingga dari kegiatan yang dilakukan oleh transportasi terjadi sebuah kegiatan yang bernama logistik. Logistik adalah proses merencanakan, menerapkan dan mengendalikan yang efektif dan efisien dari aliran dan penyimpanan bahan baku persediaan dalam proses, dan barang jadi yang terhubung dengan informasi dari titik asal ke titik konsumsi,

untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan (Ronald H. Ballou,1992). Dampak yang diberikan dari kegiatan logistik tersebut adalah dapat memudahkan proses pemindahan barang. Selain itu, kegiatan logistik yang tertata dapat memperlancar arus barang dan jasa guna menunjang kegiatan (Sahara et al., 2021).

Pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor berkembang pesat pada setiap tahunnya. Salah satu syarat untuk terus mendukung kemajuan ini adalah dengan turut berkembangnya layanan transportasi dan logistik untuk memastikan efisiensi setiap bisnis. Didirikan pada tahun 2005, bermula di bidang distribusi Fast Moving Consumer Goods di wilayah Jabodetabek. Perusahaan lalu masuk ke bidang transportasi dan logistik pada tahun 2012. Berbekal hubungan baik dengan sejumlah prinsipal, PT. Graha Prima Suksesmandiri memulai bisnisnya dengan nama Graha Trans. Graha Trans merupakan perusahaan di bidang logistik yang mendapatkan efek positif dari meningkatnya e-commerce. Pada 2017 hanya memiliki 200 unit kendaraan, kini jumlahnya menjadi lebih dari 1.000 untuk memenuhi kebutuhan logistik. Pada tahun 2022 pertumbuhan omzet sebesar 40 persen. Pertumbuhan tersebut berdasarkan akumulasi dari penambahan armada di tahun sebelumnya dan penambahan di tahun 2023 (Ronny Senjaya, 2023).

Graha Trans memiliki 2 Pool Workshop dan beberapa kantor perwakilan cabang di wilayah Jabotabek, Banten, dan Surabaya untuk melayani pelanggan lebih efektif dalam ketepatan waktu pelayanan. Graha Trans memiliki klien yaitu J&T Express, JNE, Shopee, Fastana, Kamdjaja Logistics, Mostrans, Sicepat Ekspres. Graha Trans akan memperkuat layanan di Jawa Timur meliputi wilayah Gresi (Rahmayanti)k, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, dan Lamongan. Wilayah tersebut memiliki potensi yang sangat besar dan menarik untuk dilaksanakan.

Our Clients



Sumber : grahatrans.com

Klien Graha Trans memiliki peran penting dalam industri logistik di Indonesia. Graha Trans menyediakan transportasi logistik seperti truk dengan jenis yang berbeda-beda serta blind van/ box. Melesatnya bisnis e-commerce harus pula diiringi dengan peningkatan mutu transportasi logistik karena aspek tersebut sangatlah penting guna mencapai kepuasan pelanggan. Mutu atau kualitas merupakan faktor penting pada indikator barang dan jasa. Mutu dapat diartikan pula sebagai kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa yang ditawarkan. Menurut Supriono, mutu adalah ukuran baik atau buruk dari suatu barang atau jasa dan dapat diartikan sebagai ukuran relatif dari perbaikan. Kriteria produk yang bermutu yaitu dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Jaminan mutu adalah proses penilaian barang dan jasa yang biasanya terjadi di sumber tempat barang atau jasa dibuat sehingga dapat mengidentifikasi kesalahan apapun sebelum sampai ke pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pentingnya pengaruh e-commerce dalam peningkatan mutu transportasi logistik Graha Trans dan faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan mutu transportasi logistik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada jurnal ini yaitu studi literatur dengan mengumpulkan sumber informasi yang berasal dari jurnal dan artikel yang berasal dari internet. Studi literatur merupakan cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Logistik merupakan penggerak penting dalam dalam memasok barang dan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Semua membutuhkan koordinasi yang baik untuk memastikan keselamatan pengemudi, kelayakan transportasi logistik, keamanan barang terhindar dari kerusakan, dan ketepatan waktu dalam pengiriman barang. Terdapat beberapa aspek dalam jaminan mutu perusahaan logistik yaitu:

- 1) Audit oleh auditor jaminan kualitas independen.
- 2) Kontrol dan manajemen dokumen yang berisi SOP, spesifikasi, dan instruksi kerja untuk menyediakan akses tepat waktu.
- 3) Pelatihan yang tepat untuk semua karyawan di seluruh rantai nilai logistik dalam menjalankan tugas mereka serta mematuhi SOP yang telah ditentukan.
- 4) Melacak dan memantau kejadian berkala dan ambil tindakan korektif
- 5) Tangkap tren yaitu dengan melakukan analisis akar masalah dan mencegah masalah tersebut kembali.
- 6) Menurunkan biaya dan mencegah terjadinya keterlambatan pengiriman.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan melalui website resmi perusahaan, Graha Trans berupaya untuk memberikan jaminan mutu kepada pelanggan. Graha Trans menyadari pentingnya ketepatan waktu yang berdampak pada kepuasan customer. Maka Graha Trans memiliki bengkel sendiri dengan mekanik yang berpengalaman untuk memeriksa dan melakukan perbaikan rutin setiap kendaraan, karena jika transportasi logistik yang digunakan dalam kondisi baik berpengaruh pada ketepatan waktu pengiriman. Graha Trans juga menggunakan Transport Management System (TMS) untuk mensinkronkan data tracking GPS dengan sistem order booking customer.

Graha
**Transport
Management
System (TMS)**



Sumber : grahatrans.com

Lonjakan akibat dampak e-commerce juga mengharuskan Graha Trans menambah unit transportasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Graha Trans memberikan pelatihan khusus pada semua pengemudi demi menjaga standar keselamatan dan komunikasi. Dengan meningkatnya e-commerce di Indonesia dan membutuhkan transportasi logistik, maka keamanan dan keselamatan juga termasuk faktor yang penting. Pelanggan juga ingin memastikan barang yang dipesan akan aman di perjalanan. Oleh karena itu jaminan mutu tentang standar keselamatan penting untuk dilaksanakan.

Jaminan mutu yang diberikan oleh Graha Trans juga sesuai dengan misi perusahaan yaitu :

- 1) Memastikan ketepatan, keamanan dan keselamatan pengantaran barang.
- 2) Memberikan harga yang bersaing.
- 3) Mengelola perusahaan secara Good Corporate Governance.
- 4) Mengelola operational excellence dan didukung oleh SDM yang profesional.
- 5) Memperluas area layanan dan menambah jumlah armada.

Transportasi merupakan salah satu komponen manajemen logistik. Hal yang dibutuhkan dalam penyelesaian pengangkutan adalah kecepatan pelayanan pengiriman. Kegiatan logistik membutuhkan transportasi. Graha Trans menerapkan logistik manajemen dengan tepat dan

memastikan keberadaan transportasi logistik untuk penyaluran barang. Jaringan transportasi logistik dan pembangunan infrastruktur transportasi logistik yang memadai, serta mobilitas dan aksesibilitas transportasi logistik yang terjangkau di berbagai wilayah mendukung pasokan logistik yang mampu melayani kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Ini artinya, kebutuhan akan transportasi logistik masih menjadi hal yang penting saat ini hingga kedepannya. Kekurangan dari Graha Trans adalah coverage area hanya di Pulau Jawa dan Sumatera. Hal tersebut menjadi dapat dijadikan evaluasi bagi Graha Trans untuk memperluas layanan di bidang transportasi logistik guna memenuhi kebutuhan pelanggan akibat lonjakan e-commerce.



Sumber : grahatrans.com

Kebutuhan logistik dan belanja online tidak hanya terjadi di pulau Jawa dan Sumatera saja, melainkan seluruh Indonesia. Menjadi peluang besar bagi Graha Trans untuk mengembangkan bisnis transportasi logistik, mengingat sudah banyaknya klien yang dimiliki serta jaminan mutu yang diberikan oleh Graha Trans.

Jaminan mutu yang diberikan Graha Trans dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat meningkatkan pelayanan serta perbaikan. Graha Trans juga rutin mengontrol transportasi logistik yang digunakan berdasarkan prosedur pemeriharaan. Perawatan dan pemeliharaan unit transportasi logistik juga dapat mengurangi kerusakan baik ringan maupun berat. Perlu juga memastikan semua hal berfungsi secara optimal. Jika terjadi kesalahan seperti keterlambatan waktu pengiriman, kerusakan kendaraan logistik, maupun kesalahan yang dapat merugikan pelanggan maupun Graha Trans, maka perlu adanya perbaikan mutu dan penyempurnaan sistem manajemen mutu secara menyeluruh. Misal terjadi kesalahan akan berdampak juga dengan bisnis e-commerce karena pelanggan menginginkan barang yang dipesan tiba cepat waktu dan mendapatkan jaminan barang yang dipesan aman tanpa

mengalami kerusakan. Sistem pelacakan yang digunakan oleh Graha Trans menjadi keuntungan tersendiri bagi Graha Trans karena memudahkan pelacakan transportasi logistik yang digunakan dan secara terbuka pula pelanggan dapat tracking barang yang mereka pesan. Pelatihan bagi pengemudi juga sangat perlu diperhatikan guna menjamin keselamatan pengemudi.

Jika terjadi kesalahan seperti keterlambatan waktu pengiriman, kerusakan kendaraan logistik, maupun kesalahan yang dapat merugikan pelanggan maupun Graha Trans, maka perlu adanya perbaikan mutu dan penyempurnaan sistem manajemen mutu secara menyeluruh. Jaminan mutu yang diberikan oleh Graha Trans harus terus ditingkatkan seperti penambahan jumlah bengkel guna mempercepat proses pemeriksaan maupun perbaikan. Karena dampak besar yang diberikan oleh bisnis e-commerce ini, jumlah transportasi logistik yang dimiliki Graha Trans juga harus selalu sedia untuk kelancaran proses pengiriman barang dan menghindari penumpukan barang yang berakibat keterlambatan pengiriman.

SOP juga sangat penting dalam pengembangan mutu transportasi logistik Graha Trans sebagai standar dalam penyelesaian tugas dan mengurangi kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh karyawan. Graha Trans juga perlu melakukan uji KIR untuk melihat kelayakan dari kendaraan logistik.

SIMPULAN

Transportasi logistik merupakan hal yang penting dalam rantai pasok yang menangani arus barang mulai dari proses pengadaan, penyimpanan, transportasi, distribusi, dan penghantaran layanan. Meningkatnya e-commerce di Indonesia berpengaruh pada transportasi logistik. Jaminan mutu transportasi logistik juga perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Graha Trans sudah menjalankan jaminan mutu sebagai transportasi logistik dengan memberikan pelatihan bagi karyawan, melakukan pengecekan berkala pada kendaraan, serta menerapkan tracking melalui sistem aplikasi yang memudahkan pelanggan melacak lokasi barang. Dengan mengedepankan jaminan mutu kualitas transportasi logistik menjadi lebih baik. Graha Trans juga harus memastikan proses implementasi berdasarkan standar yang telah ditentukan agar berjalan lancar dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- April, S. (05 April 2023). *Bisnis e-Commerce Meroket, Jasa Transportasi Logistik dan Pengiriman Ikut Serok Cuan*. Diambil kembali dari Liputan6.com:<https://www.liputan6.com/otomotif/read/5253099/bisnis-e-commerce-meroket-jasa-transportasi-logistikdan-pengiriman-ikut-serok-cuan>
- Azwar, S.A., Sahara, S. and Ginting, M.H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, [online] 10(11). doi:<https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>.
- Jaminan Kualitas dalam Logistik-Apa Artinya*. Diambil kembali dari Qualityze.com.
- Manajemen Logistik: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat, dan Komponennya*. (10 Agustus 2022). Diambil kembali dari Biteship.com: <https://biteship.com/blog/manajemen-logistik-pengertian-fungsi-tujuanmanfaat-dan-komponennya/>
- Rahmayanti, H. *Analisis Bongkar Muat Pada Kereta Petikemas 2514 di Stasiun Sungai Lagoa PT Kereta Api Indonesia*. Journal UNJ.
- Sahara, S. and Rachel Jesica Silitonga (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, [online] 15(02), pp.120–134. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v15i02.26382>.
- SAHARA, S. and Annas Ruli Pradana (2021). OPTIMALISASI PENGGUNAAN FORKLIFT TERHADAP KELANCARAN PROSES BONGKAR STEEL COIL DI PT. DAISY MUTIARA SAMUDRA. *LOGISTIK*, [online] 14(1), pp.57–68. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>.
- Sahara, S., Hadi, W. and Yuli Purnama Putra (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HS Code (Studi Kasus : Impor Ball Valve PT. Global Cargo System). *LOGISTIK*, [online] 15(01), pp.48–63. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v15i01.26608>.
- Sahara, S., Ladesi, V.K., Hadi, W. and Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, [online] 1098(2), p.022069. doi:<https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>.
- Transportasi Logistik: Peluang di Tengah Pandemi*. Diambil kembali dari ithb.ac.id: <https://www.ithb.ac.id/article/Transportasi-Logistik:-Peluang-di-TengahPandemi-45>
- Varabi, H. (05 April 2023). *Usai Listing, Graha Trans Tumbuh Berkat Transaksi E-commerce*. Diambil kembali dari Sindonews.com.
- Warga RI Habiskan Rp 851 T Buat Belanja Online, Beli Apa Aja?* (15 Februari 2023). Diambil kembali dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230215145223-37-414052/wargari-habiskan-rp-851-t-buat-belanjaonline-beli-apa-aja>