



Pendekatan Berbasis *Phygital* dalam Menjembatani Kesenjangan dalam Transformasi Digital

Gulam Hazmin^{1*}, Ajeng Wijayanti² 

^{1,2} Universitas PGRI Yogyakarta, ² Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia

*Corresponding author: gulam@upy.ac.id

Abstrak

Kegiatan Vacathon 2022 merupakan kegiatan tahunan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengangkat tema untuk mensukseskan pulihnya ekonomi yang terdampak pandemi dan memperkuat digitalisasi pada sektor ekonomi kreatif. Kegiatan Vacathon 2022 yang terdiri atas tiga kegiatan utama yaitu Hackaton, Bandung Apps Festival, dan berbagai *workshop* yang diadakan dengan tujuan menciptakan aplikasi di bidang kreatif turisme yang dibuat selama 24 jam nonstop melalui eksibisi *hackathon* yang dapat digunakan dan mendukung pengembangan website Patrakomala. Sesi penulis berfokus pada sesi seminar pembahasan transformasi digital, dengan memanfaatkan modal awal digitalisasi di Indonesia untuk mencapai tujuan transformasi digital tahun 2025. Penulis menjadi narasumber utama yang membahas perkembangan transformasi digital di era digital di Indonesia, kerangka transformasi digital dan solusi yang bisa digunakan untuk meminimalisir kesenjangan dalam transformasi digital. Solusi yang penulis paparkan dalam sesi presentasi adalah pendekatan transformasi berbasis *Phygital*. *Phygital* merupakan gabungan kata dari *physical* dan digital, yang berfokus pada penggabungan elemen-elemen terbaik dari komponen fisik dan digital untuk mengembangkan *customer experience* saat pelanggan menggunakan suatu produk. Keberhasilan pendekatan *phygital* bergantung pada tiga aspek utama, yaitu *Instant*, *Connected* dan *Engaging*. Keberhasilan dalam mengeksekusi ketiga aspek ini dengan baik dalam menjalankan *phygital* akan meningkatkan keberhasilan layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Phygital*, Transformasi Digital, *Customer Experience*

Abstract

Vacathon 2022 is an annual activity of the Bandung City Culture and Tourism Office with the theme of successful economic recovery affected by the pandemic and strengthening digitalization in the creative economy sector. Vacathon 2022 consist of three main activities, they are Hackaton, Bandung Apps Festival, and various workshops held with the aim of creating applications in the creative field of tourism that are made 24 hours non-stop through hackathon exhibitions that can be used and support the development of the Patrakomala website. The writer's session focused on discussing digital transformation, by utilizing the initial capital of digitalization in Indonesia to achieve the digital transformation goals by 2025. The writer became the main speaker who discussed the development of digital transformation in the digital era in Indonesia, digital transformation frameworks and solutions that can be used as a bridge to minimize the gaps in digital transformation. The solution that the writer explained in the presentation session is a phygital-based transformation approach. Phygital is a combination of physical and digital, which focuses on combining the best elements of physical and digital components to develop a better customer experiences when customers use products. The success of the phygital approach depends on three main components, which are Instant, Connected and Engaging. Success in executing these three components of phygital well will increase service success rate and customer satisfaction.

Keywords: *Phygital*, Digital Transformation, *Customer Experience*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan teknologi digital yang ada seperti teknologi virtualisasi, komputasi awan (*cloud computing*), komputasi bergerak (*mobile computing*), integrasi semua sistem yang ada di organisasi dan lain sebagainya (Rahidi et al., 2022; Schwertner, 2017). Transformasi digital juga dapat diartikan

History:

Received : April 20, 2022

Revised : April 22, 2022

Accepted : May 19, 2022

Published : May 25, 2022

Publisher: Undiksha Press

Licensed: This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License



sebagai yang diperoleh atas digunakannya Kombinasi inovasi digital yang mengarah pada perubahan struktur, nilai, proses, lokasi, atau ekosistem di dalam organisasi dan lingkungan di luar organisasi. Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa transformasi digital adalah Proses evolusioner yang menggunakan keterampilan dan teknologi digital yang ada untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, proses operasional, dan pengalaman pelanggan untuk menciptakan nilai baru (Lestari & Priyono, 2022; Suginam, 2022).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, secara singkat dapat disimpulkan bahwa transformasi digital yaitu proses luar biasa yang melibatkan sumber daya yang tersedia untuk proses tersebut, termasuk penggunaan teknologi digital yang ada saat itu untuk meningkatkan hasil organisasi dan memungkinkan pengalaman baru. Pemanfaatan dan perkembangan teknologi digital sudah menjadi tak terelakkan. Penerapan transformasi digital bukan hanya sekedar berubah dari offline menjadi online atau dari paper-based menjadi computer-based. Penerapan transformasi digital juga memerlukan sinkronisasi pola pikir (mindset), strategi dan keberhasilan implementasi (Hartati, 2020; Tahar et al., 2022). Ada manfaat yang besar dalam transformasi digital yaitu memunculkan ide-ide baru dalam bidang digital dikarenakan kompetisi yang meningkat, layanan yang lebih mudah dan murah, hingga inklusivitas atau jangkauan layanan yang lebih luas (Ginantra et al., 2020; Lee et al., 2021).

Transformasi digital membuat semua stakeholder harus menawarkan solusi yang kreatif dan memiliki nilai tambah agar produk mereka bisa bersaing di pasar. Solusi yang ditawarkan pun harus memiliki biaya yang murah dan mudah untuk didapatkan oleh pelanggan, serta mampu menjangkau semua elemen pengguna di Indonesia yang tidak bisa dijangkau oleh layanan saat ini. Ketiga hal ini merupakan manfaat digital yang bisa terwujud jika transformasi digital berhasil dilakukan (Frendiana & Soediantono, 2022; Tulungen et al., 2022).

Transformasi digital juga memiliki tantangan yang harus dihadapi. Dari sisi sumber daya manusia, transformasi digital mengakibatkan kurangnya serapan tenaga kerja pada perusahaan-perusahaan yang melakukan digitalisasi, yang berorientasi pada keuntungan (profit) dengan menghemat biaya produksi agar lebih efisien (Aysa, 2021; Johan, 2014). Sebagai contoh, pekerjaan di pabrik dalam industri kendaraan bermotor menggunakan karyawan untuk merakit. Pekerjaan yang sama kini mulai tergantikan dengan mesin/robot yang lebih akurat dan bisa melakukan pekerjaan dengan beban yang lebih banyak dengan teknologi digital yang canggih dan terorganisir. Hasil pekerjaan dengan bantuan mesin juga lebih unggul dibandingkan hasil kerja sumber daya manusia sebagai mesin produksinya (Rohida, 2018; Sihite, 2018; Soetrisno, 2016).

Dari sisi keamanan, transformasi digital rentan terjadi penipuan yang juga secara digital karena penyelewengan dan penyalahgunaan informasi pribadi dengan menggunakan kecanggihan teknologi (Kotarba, 2018; Ramailis, 2020). Di era digital saat ini banyak modus penipuan digital yang berkembang, seperti mengatasnamakan survei untuk mendapatkan data pribadi, menggunakan email penipuan sebagai hadiah kompetisi, pesan singkat melalui kanal komunikasi yang menawarkan aplikasi penghasil uang, hingga penjualan produk dengan harga diskon yang sangat tinggi di platform Marketplace dengan iming-iming barang asli.

Transformasi digital juga bisa menciptakan kompetisi yang tidak sehat. Perusahaan-perusahaan yang memiliki modal besar dan kemampuan mengembangkan ide dengan lebih cepat dan menarik bisa saja memonopoli persaingan dalam pasar. Walaupun di era digital saat ini setiap orang atau perusahaan bisa dengan sangat mudah untuk mendapatkan referensi tentang tulisan, gambar, ide, konsep dan implementasi, tidak semua orang mampu bersaing untuk mengambil pangsa pasar (Febriyantoro & Arisandi, 2018).

Untuk menjembatani kesenjangan dalam penerapan transformasi digital seperti yang dijelaskan di atas, penulis diminta untuk menjadi narasumber dalam serial workshop dan seminar yang diadakan oleh Patrakomala dalam kegiatan yang dinamakan Vacathon 2022.

Penulis menjelaskan konsep *Phygital Experience*, sebuah pendekatan inovasi yang mengkombinasikan elemen-elemen terbaik yang ada dalam layanan secara fisik dan digital untuk memaksimalkan layanan produk dan jasa (Anggraini & Baturaja, 2020; Martini, 2015). *Phygital Experience* ini menggunakan kemajuan teknologi untuk membuat layanan konsumen semakin mudah, cepat dan akurat (Burke, 2002; Joseph & Stone, 2003). Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mensukseskan pulihnya ekonomi yang terdampak pandemi dan memperkuat digitalisasi pada sektor ekonomi kreatif (Khlystova et al., 2022; Popa et al., 2021).

2. METODE

Proses kegiatan workshop di Vacathon 2022 dilaksanakan dalam bulan Mei 2022, mulai dari 17 Mei 2022 hingga 28 Mei 2022. Kegiatan dilaksanakan dengan menggunakan kombinasi luring dan daring. Sasaran peserta workshop adalah insan kreatif, penggiat teknologi dan pelaku ekonomi kreatif seluruh Indonesia. Pelaksanaan kegiatan Vacathon 2022 secara umum digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan Vacathon 2022.

Pada Gambar 1 digambarkan tentang pelaksanaan kegiatan yang meliputi 3 (tiga) kegiatan utama. Rangkaian kegiatan pertama diawali dengan rangkaian workshop yang dilaksanakan sejak tanggal 17 Mei 2022 hingga 26 Mei. Rangkaian kegiatan kedua adalah Bandung Apps Festival yang dilaksanakan mulai dari 27 Mei 2022 hingga 28 Mei 2022. Selanjutnya rangkaian kegiatan ditutup dengan acara utama Hackaton yang dilangsungkan selama 24 jam mulai dari tanggal 27 Mei 2022 hingga 28 Mei 2022. Pelaksanaan seminar oleh penulis menggunakan metode online via Zoom yang membahas (1) transformasi era digital dan modal awal Indonesia untuk mencapai tujuan transformasi digital 2025; (2) kerangka transformasi digital; (3) Phygital sebagai solusi kesenjangan transformasi digital;

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rangkaian kegiatan workshop dalam rangkaian acara Vacathon Patrakomala telah dilaksanakan sejak tanggal 17 Mei 2022 hingga 28 Mei 2022. Koordinasi serta kerjasama antara pengabdian dan penyelenggara acara berjalan dengan sangat baik, sehingga menjadi daya dukung yang memperlancar pelaksanaan kegiatan. Total peserta yang hadir saat pengabdian memberikan workshop berjumlah sekitar 25 orang dari berbagai kalangan seperti Dinas Pariwisata, penggiat teknologi, perusahaan rintisan dan penggiat ekonomi kreatif.

Berdasarkan hasil evaluasi tim penyelenggara, mitra merasakan mendapatkan ilmu pengetahuan yang cukup untuk membekali mereka dalam melakukan transformasi digital di

bidang masing-masing. Bahkan Dinas Pariwisata Bandung berharap jika kegiatan bisa dilakukan lain waktu. Kegiatan workshop dibagi dalam 3 sesi, dengan sesi pertama dipandu oleh Moderator Mohammad Genta ([Gambar 2](#)), yang memberikan pengenalan materi dan pembacaan CV dari pengabdian, selang pandang tentang transformasi digital dan materi apa saja yang akan dibahas dalam workshop. Dalam sesi ini juga ada sambutan dari perwakilan Dinas Pariwisata Kota Bandung, Ibu Sri Susiagawati, SE., MM seperti pada [Gambar 3](#).



Gambar 2. Moderator Mohammad Genta Membuka Workshop



Gambar 3. Ibu Sri Susiagawati, SE., MM Memberikan Sambutan

Sesi kedua dipandu oleh Gulam Hazmin ([Gambar 4](#)), yang sekaligus menjadi pengabdian dengan memberikan materi tentang kesenjangan dalam transformasi digital. Pengabdian memulai sesi workshop dengan menjelaskan tentang makna dari transformasi digital yang merupakan pemanfaatan dan perkembangan teknologi digital pada produk atau jasa untuk meningkatkan kualitas layanan, yang sudah menjadi keniscayaan ([Wijoyo, 2021](#); [Yunaningsih et al., 2021](#)). Namun, transformasi digital bukan hanya sekedar berubah dari

offline menjadi online, atau dari paper-based menjadi computer-based, melainkan perlu sinkronisasi pola pikir, strategi dan implementasi.



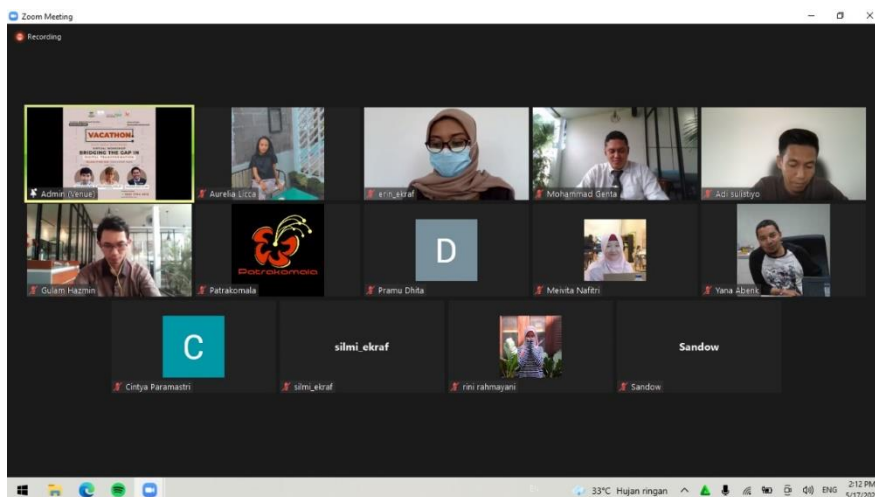
Gambar 4. Tangkapan Layar Paparan Penulis

Pengabdian kemudian menjelaskan tentang tiga manfaat transformasi digital, yaitu memunculkan ide bisnis baru, membuat layanan menjadi lebih mudah dan murah, dan membuat jangkauan layanan yang lebih luas. Selain manfaat, transformasi digital juga memiliki tantangan yang harus dihadapi. Tantangan-tantangan dalam transformasi digital adalah muncul masalah kontrol atas akses informasi yang tidak disertai dengan akuntabilitas, terjadinya pergantian tenaga kerja yang tidak memiliki keahlian disebabkan otomatisasi, dan persaingan yang tidak sehat (Firdaus et al., 2021; Venkatraman, 1994).

Solusi yang diberikan oleh pengabdian untuk menjembatani kesenjangan dalam transformasi digital adalah dengan melakukan inovasi *Phygital Experience*. *Phygital Experience* adalah kombinasi antara elemen-elemen terbaik secara fisik dan digital untuk memberikan customer experience yang lebih memuaskan (Flavián et al., 2019; Walls et al., 2011). Untuk mensukseskan strategi transformasi digital menggunakan *Phygital Experience*, harus ada 3 fungsi yang diterapkan.

Pertama, layanan terhadap pelanggan harus instan. Kapanpun dibutuhkan, layanan harus siap melayani. Kedua, semua fitur layanan harus saling terhubung agar bisa diakses dari kanal manapun oleh siapapun. Ketiga, layanan percakapan ke pelanggan harus bersifat dua arah dan solutif, bukan hanya otomatis dan diwakili dengan robot.

Sesi ketiga merupakan sesi diskusi dan tanya jawab antara partisipan dan narasumber yang dipandu oleh moderator (Gambar 5). Moderator memberikan pertanyaan yang melanjutkan penjelasan dari materi tentang tips yang bisa digunakan oleh partisipan dalam penerapan transformasi digital. Pada tahapan evaluasi, penyelenggara mengharapkan kegiatan ini tidak hanya berhenti sampai tahun ini, melainkan berulang hingga tahun depan.



Gambar 5. Sesi Diskusi dan Tanya Jawab

4. SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa simpulan yang bisa dirangkum antara lain: 1) Transformasi digital bukan hanya sekedar berubah dari offline menjadi online, atau dari paper-based menjadi computer-based, melainkan perlu sinkronisasi pola pikir, strategi dan implementasi. 2) Manfaat transformasi digital antara lain memunculkan ide bisnis baru, membuat layanan menjadi lebih mudah dan murah, dan membuat jangkauan layanan yang lebih luas. 3) Tantangan-tantangan dalam transformasi digital adalah muncul masalah kontrol atas akses informasi yang tidak disertai dengan akuntabilitas, terjadinya pergantian tenaga kerja yang tidak memiliki keahlian disebabkan otomasi, dan persaingan yang tidak sehat. Selain simpulan, pengabdian juga memberikan solusi yang bisa menjembatani kesenjangan transformasi digital yaitu *Phygital Experience*. *Phygital Experience* adalah kombinasi antara elemen-elemen terbaik secara fisik dan digital untuk memberikan customer experience yang lebih memuaskan. Penggiat ekonomi kreatif, penggiat startup dan pelaku ekonomi kreatif bisa menggunakan inovasi ini untuk meningkatkan layanan pelanggan mereka.

5. DAFTAR RUJUKAN

- Anggraini, N., & Baturaja, S. D. S. (2020). Analisis Usaha Mikro dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC). *Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 139.
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 140–153. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1458>.
- Burke, R. R. (2002). Technology and the customer interface: what consumers want in the physical and virtual store. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 411–432. <https://doi.org/10.1177/009207002236914>.
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61–76.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2), 226–239. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>.
- Flavián, C., Ibáñez-Sánchez, S., & Orús, C. (2019). The impact of virtual, augmented and mixed reality technologies on the customer experience. *Journal of Business Research*,

- 100, 547–560. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.050>.
- Frendiana, M. L., & Soediantono, D. (2022). Benefits of digital transformation and implementation proposition in the defense industry: a literature review. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(4), 1–12. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i4.148>.
- Ginantra, N. L. W. S. R., Simarmata, J., Purba, R. A., Tojiri, M. Y., Duwila, A. A., Siregar, M. N. H., & Siswanti, I. (2020). *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Hartati, I. (2020). Strategi Pembangunan Sdm Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Era Disrupsi 4.0. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i1.493>.
- Johan, E. T. (2014). Penerapan Target Costing Dalam Upaya Pengurangan Biaya Produksi Untuk Peningkatan Laba Kotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 2(1), 009–016. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v2i1.42>.
- Joseph, M., & Stone, G. (2003). An empirical evaluation of US bank customer perceptions of the impact of technology on service delivery in the banking sector. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(4), 190–202. <https://doi.org/10.1108/09590550310469185>.
- Khlystova, O., Kalyuzhnova, Y., & Belitski, M. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on the creative industries: A literature review and future research agenda. *Journal of Business Research*, 139, 1192–1210. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.062>.
- Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of Management*, 10(1), 123–142. <https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011>.
- Lee, C. H., Liu, C. L., Trappey, A. J., Mo, J. P., & Desouza, K. C. (2021). Understanding digital transformation in advanced manufacturing and engineering: A bibliometric analysis, topic modeling and research trend discovery. *Advanced Engineering Informatics*, 50, 101428. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2021.101428>.
- Lestari, K. N., & Priyono, A. (2022). Analisis Hubungan Interorganisasi Ekosistem Bisnis Untuk Mendukung Proses Transformasi Digital Di Ukm. *Students Conference On Accounting and Business (SCoAB)*.
- Martini, R. (2015). Netralitas Birokrasi Pada Pilgub Jateng 2013. *Jurnal Ilmu Sosial*, 14(1), 66–78. <https://doi.org/10.14710/jis.14.1.2015.66-78>.
- Popa, N., Pop, A. M., Marian-Potra, A. C., Cocean, P., Hognogi, G. G., & David, N. A. (2021). The Impact of the COVID-19 pandemic on independent creative activities in two large cities in Romania. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14), 7674. <https://doi.org/10.3390/ijerph18147674>.
- Rahidi, N. A. S., Fridayanthie, E. W., & Kusumaningrum, A. (2022). Penyuluhan Pemanfaatan Transformasi Digital Bagi Organisasi Pemuda Batak Bersatu (PBB). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi*, 2(1), 128–135. <https://jurnal.politap.ac.id/index.php/literasi/article/view/186>.
- Ramailis, N. W. (2020). Cyber Crime dan Potensi munculnya Viktimisasi Perempuan di Era Teknologi Industri 4.0. *Sisi Lain Realita*, 5(1), 1–20. <https://doi.org/10.25299/sisilainrealita>
- Rohida, L. (2018). Pengaruh era revolusi industri 4.0 terhadap kompetensi sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>.
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388–393.

- Sihite, M. (2018). Peran kompetensi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era revolusi industri 4.0: suatu tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 145–159.
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Suginam, S. (2022). Transformasi Digital di Masa Pandemi Covid 19: Studi Fenomenologi Pada UKM Kota Medan. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(2), 296–299. <https://doi.org/10.47065/jbe.v3i2.1696>.
- Tahar, A., Setiadi, P. B., & Rahayu, S. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12380–12394. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4428>.
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>.
- Venkatraman, N. (1994). IT-enabled business transformation: from automation to business scope redefinition. *Sloan Management Review*, 35, 73–73.
- Walls, A. R., Okumus, F., Wang, Y. R., & Kwun, D. J. W. (2011). An epistemological view of consumer experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 10–21. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.008>.
- Wijoyo, H. (2021). *Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek*. Insan Cendekia Mandiri.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>.