

## **POTENSI STARTUP DIGITAL UNTUK SUSTAIN PADA MASA PANDEMI CORONA DI INDONESIA**

**Frelin I.D, Lisa Juliet, Farrah Jihan A.R, Satyaning Maharani,  
Nastasya Lauwren, Zalshabila Audrea P. A., Michelle Anastasia W.**

Visual Communication Design

Fakultas Industri Kreatif Universitas Ciputra

UC Town, Citra Land, Surabaya

### **ABSTRAK**

Di era serba digital saat ini banyak startup digital mulai bermunculan dan berkembang di Indonesia, tetapi masih ada permasalahan yang membelit perkembangan startup digital di Indonesia, seperti kurangnya akses modal, SDM, dan keadaan yang tidak menguntungkan seperti pandemi corona yang terjadi saat ini. Pandemi corona ini membuat banyak kalangan startup digital merasakan dampak yang cukup besar baik secara positif maupun negatif, mulai dari banyak orang yang bangkrut karena dampak pandemi COVID-19 sampai banyaknya startup digital yang diuntungkan dengan aktivitas Work From Home (WFH).

Didasari dengan kebutuhan pasar yang berbeda dari biasanya karena dampak corona, startup - startup digital mulai untuk merancang strategi agar mereka tidak terlalu rugi karena dampak pandemi COVID-19, dengan menciptakan strategi - strategi maka akan terlihat startup digital mana yang paling berpotensi untuk sustain pada masa pandemi corona di Indonesia, penelitian ini berfokus pada potensi startup digital untuk sustain pada masa pandemi corona di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan untuk mengetahui startup digital yang paling berpotensi untuk tetap sustain pada masa pandemi corona di Indonesia.

**Kata kunci :** Startup digital, survival, COVID-19, sustain

**ABSTRACT**

*In today's all-digital era, many digital startups are starting to emerge and develop in Indonesia, but there are still problems that surround the development of digital startups in Indonesia, such as lack of access to capital, human resources, and unfavorable conditions such as the corona pandemic that occurred when this. This corona pandemic has made many digital startups feel a fairly large impact, both positively and negatively, from many people who went bankrupt due to the impact of the COVID-19 pandemic to many digital startups who have benefited from Work From Home (WFH) activities.*

*Based on market needs that are different from usual due to the impact of the corona, digital startups are starting to design strategies so that they do not lose too much due to the impact of the COVID-19 pandemic, by creating strategies it will be seen which digital startups have the most potential to sustain in the future. the corona pandemic in Indonesia, this research focuses on the potential of digital startups to sustain during the corona pandemic in Indonesia. The results of this study are expected to find out which digital startups have the most potential to remain sustainable during the corona pandemic in Indonesia.*

**Keywords:** *Digital startup, survival, COVID-19, sustain*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis startup di Indonesia bisa dikatakan cukup pesat, setiap tahun bahkan setiap bulan banyak founder startup bermunculan, salah satu keuntungan startup Indonesia adalah banyaknya pengguna internet di Indonesia, selain itu daya beli masyarakat yang meningkat seiring dengan naiknya pendapatan perkapita masyarakat ikut mempengaruhi perkembangan Industri digital, juga dengan adanya berbagai wadah komunitas startup, komunitas ini memudahkan para founder untuk saling sharing, berkolaborasi bahkan untuk menjaring investor. Banyak Investor tertarik untuk menanamkan investasinya di dunia startup karena mereka melihat adanya potensi pengembangan yang luar biasa, saat ini pemerintah juga memberikan perhatian khusus pada perkembangan startup di Indonesia melalui project 1000 startup Indonesia.

Perkembangan teknologi di berbagai sektor menjadi salah satu penyebab meningkatnya bisnis startup digital Indonesia, namun di antara peningkatan bisnis startup digital masih ada

masalah yang membelit peningkatan tersebut seperti kurangnya akses modal, SDM, dan terjadinya keadaan yang tidak menguntungkan seperti permasalahan pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini. COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus, virus ini sudah menyebar dari Wuhan, China ke beberapa negara salah satunya Indonesia. Pandemi COVID-19 di Indonesia diawali dengan penemuan virus corona yang sampai saat ini virus ini masih menyebar di Indonesia, terbatasnya fasilitas serta petugas medis di Indonesia juga turut menjadi faktor terbukanya kemungkinan resiko terburuk, Indonesia bisa berpotensi menjadi pusat penyebaran terbaru pandemi COVID-19 di Asia.

Merebaknya Virus COVID-19 pun membuat sebagian atau bahkan banyak kalangan pengusaha dan perusahaan di Indonesia maupun di dunia merasakan dampak yang cukup besar. Kondisi tersebut menjadi masalah yang tak terhindarkan bagi banyak sektor usaha. Dalam hal ini, beberapa sektor hampir mengalami kelumpuhan yang ujung-ujungnya mempengaruhi perekonomian negara dan menyebabkan perlambatan aktivitas ekonomi secara global. Tetapi, Kondisi saat ini pun memiliki dua sisi yakni positif dan negatif. Di saat krisis terjadi dengan berbagai macam dampaknya termasuk banyak orang bangkrut. Tetapi, banyak juga muncul orang kaya baru. Banyak bisnis yang diuntungkan dengan aktivitas Work From Home (WFH) sebagaimana anjuran pemerintah. Salah satunya, bisnis melalui daring atau online.

Namun, dari sisi masyarakat Indonesia sedang mempertimbangkan opsi alternatif, seperti belanja online atau pengiriman rumah, sudah mulai banyak orang di Indonesia yang melakukan pembelian online dalam 2 minggu terakhir. Banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa Order makanan seperti Grab Food dan Go Food sebagai jasa pengiriman makanan. Secara umum, kekhawatiran tentang orang lain lebih penting daripada orang yang terpapar virus. Data dari Google sendiri menjabarkan juga hasil pencarian yang menjadi tertinggi adalah mengenai perkembangan COVID-19 di Indonesia.

Dengan adanya virus COVID-19 di Indonesia akan memberikan dampak secara tidak langsung untuk negara Indonesia dan yang paling terasa adalah dampak perekonomian, salah satu dampaknya adalah kurs dollar terhadap rupiah meninggi hingga Rp.16.000/\$US. Masyarakat Indonesia yang takut akan virus corona karena mudah tertular sedang mempertimbangkan opsi alternatif, seperti belanja online atau pengiriman rumah, serta menunjukkan peningkatan terhadap konsumsi media pada platform seperti Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, lebih besar dari biasanya. Sementara itu dari sisi bisnis pariwisata, perhotelan dan rumah makan mengalami penurunan yang pesat sehingga mengakibatkan kerugian. Bisnis hotel dan restoran memang sudah mengalami penurunan sejak beberapa tahun terakhir. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari 2020 tercatat 1,27 juta kunjungan. Pada Februari dan Maret sejak merebaknya corona diprediksi akan terus menurun dan banyak hotel yang akan merumahkan karyawannya.

Tidak hanya perekonomian Indonesia yang terpukul karena virus corona, tetapi juga startup - startup Indonesia, dimana akibatnya perlambatan ekonomi global di bidang startup, startup yang paling banyak mengalami dampak buruk dari virus COVID-19 adalah bisnis ride hailing, e-commerce, dan kesehatan. Meski begitu, pandemi COVID-19 dinilai menguntungkan dua sektor startup yakni pendidikan dan kesehatan.

Ketua Asosiasi Modal Ventura dan Startup Indonesia (Amvesindo), Jefri R. Sirait menjelaskan, kedua sektor startup itu menawarkan solusi yang dibutuhkan masyarakat di tengah pandemi COVID-19. Misalnya, warga ramai-ramai mencari informasi tentang COVID-19 diplatform kesehatan. Selain itu, banyak masyarakat membeli produk kesehatan seperti masker, hand sanitizer hingga vitamin. Alhasil, transaksi dan tingkat kunjungan platform kesehatan meningkat. Sedangkan platform pendidikan ramai digunakan karena siswa dan mahasiswa belajar dari rumah, dalam rangka menjaga jarak (social distancing). Menurut Jefri (2020), startup-startup itu justru menjadi solusi yang efektif.

Selain itu, transaksi startup teknologi finansial urun dana (crowdfunding) yang bersifat sosial seperti KitaBisa dan BenihBaik diprediksi meningkat. Meski begitu, secara keseluruhan pandemi COVID-19 berdampak terhadap modal kerja startup. Penjualan atau transaksi di platform startup menurun akibat pandemi tersebut. Penurunan diperkirakan semakin dalam jika pemerintah menerapkan lockdown.

## **STUDI PUSTAKA**

### **Kesehatan (Halodoc)**

Halodoc adalah layanan kesehatan online yang dikembangkan oleh MHealth Tech. Melalui layanan ini, para pengguna dapat berkonsultasi secara online, membuat janji dengan rumah sakit/dokter, membeli obat dan vitamin, dan juga mencari informasi mengenai berbagai jenis penyakit. Selain itu, HaloDoc juga menyediakan berbagai artikel kesehatan dengan berbagai topik.

Pandemi COVID-19 tentu memberikan dampak yang besar terhadap layanan kesehatan ini. Halodoc mencatat pencarian dengan kata kunci virus corona meningkat sejak virus ini mewabah. Transaksi yang terjadi juga meningkat, dimana konsumen paling banyak mencari obat herbal dan vitamin (Annur, 2020).

### **Startup Telekomunikasi ( Telkomsel )**

Dengan meningkatnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat, semakin berkembang juga untuk bisnis telekomunikasi agar memenuhi kebutuhan pasar, kebutuhan telekomunikasi tidak hanya terjadi di tingkat individu namun juga terjadi di lingkungan organisasi seperti pada perusahaan, lembaga pendidikan, dsb.

Telkomsel merupakan operator seluler di bidang telekomunikasi pertama di Asia yang memperkenalkan jasa GSM, berdasarkan hasil rekonsiliasi pada tahun 2018, jumlah dari operator seluler yaitu pelanggan telkomsel 150 juta, pelanggan XL Axiata 45 juta, Indosat Ooredoo 34 juta, pelanggan Tri Indonesia 17 juta, terjadi peningkatan pelanggan setiap tahunnya dan kualitas juga ikut bertambah baik. pelanggan pada Jasa Industri telekomunikasi akan berfokus pada hubungan jangka panjang terhadap operator tertentu, apabila pelanggan sudah menjadi bagian dari salah satu operator yang terkoneksi pada sebuah jaringan telekomunikasi dari operator tersebut. (Gerpott et al., 2001).

Untuk mempertahankan retensi pelanggan pada perusahaan Telkomsel perlu adanya Kualitas pelayanan akan dapat berpengaruh terhadap retensi pelanggan dengan memberikan kualitas layanan provider internet simPATI dengan kinerja yang baik dan akses yang dilakukan dengan cukup baik dan mudah, serta layanan yang baik dan provider internet di dapatkan dengan jaringan jangkauan yang dimiliki cukup baik maka konsumen akan dipengaruhi untuk meneruskan hubungan dengan provider simPATI.

### **Ojek Online (Grab Indonesia)**

Grab adalah aplikasi layanan transportasi yang didirikan oleh Grab Holdings Incorporate pada tahun 2012 di Malaysia. Hingga 2016, Grab dikenal dengan “GrabTaxi” yang telah berpindah markas pusat di Singapura. Setelah mengalami perombakan dan inovasi, Grab kini berkembang dengan beberapa perbaruan fasilitas, diantaranya yaitu GrabBike, GrabCar, GrabTaxi, GrabFood, GrabXpress, GrabHealth, dan lain-lainnya. Grab kini telah beroperasi aktif dan digunakan di beberapa negara Asia Tenggara seperti Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja.

Dengan merebaknya virus COVID-19 di Indonesia, masyarakat telah menerapkan social distancing yang berdampak pada penurunan jumlah order layanan transportasi via aplikasi ojek online ini. Namun sisi baiknya, masyarakat tentu tidak hanya berdiam diri di rumah. Kebutuhan konsumsi pangan tetap dapat dijadikan potensi pasar yang akan dijaring Grab untuk tetap sustain di tengah pandemi COVID-19. Beberapa program dan himbauan telah disosialisasikan dengan hashtag #KitaVsCorona di platform online kepada mitra pengemudi dan pengguna layanan.

Sebelumnya, Grab mengklaim telah membagikan 100.000 masker kepada para mitra pengemudi roda dua sejak Selasa, 17 Maret 2020 (wartaekonomi.co.id, 2020). Beberapa langkah sebagai antisipasi agar meminimalisir penyebaran virus COVID-19 berupa bantuan keuangan dan keringanan biaya untuk mitra pengemudi yang positif terjangkit COVID-19 dan dirawat di rumah sakit, dan dukungan pendapatan bagi mitra pengemudi yang memenuhi syarat. Grab juga menerapkan langkah pencegahan tambahan di seluruh GrabKitchen di Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, dan Medan. Tidak hanya itu, standar kesehatan staff dan driver serta kebersihan mulai dari tahap penyiapan hingga proses pengantaran makanan dan barang juga di-upgrade menyesuaikan kondisi social distancing. GrabHealth juga dikembangkan bersama SDM Good Doctor untuk memenuhi kebutuhan konsultasi kesehatan serta sosialisasi gejala virus terkait pandemi ini. Bahkan, online screening COVID-19 kini dapat diakses melalui aplikasi ini (liputan6.com, 2020).

### **Aplikasi Jasa Travel ( Traveloka )**

Teknologi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia saat ini. Teknologi hadir sebagai media informasi dan komunikasi bagi manusia. Hidup dalam digital dunia di mana teknologi berkembang begitu pesat memberikan teknologi baru yang membuat manusia aktivitas yang lebih mudah dan lebih cepat. teknologi media baru yang diciptakan dalam masyarakat tidak dapat dipisahkan dari konstruksi sosial dalam masyarakat di mana teknologi ini terbentuk dari kebutuhan manusia untuk hal-hal baru yang dapat membantu aktivitas sehari-hari.

Traveloka sebagai bentuk konstruksi sosial teknologi media baru ingin menggambarkan bahwa kehadiran aplikasi Traveloka sebagai teknologi media baru telah menjawab kebutuhan manusia akan informasi yang mudah tentang wisata jasa. aplikasi Traveloka dengan semua kemajuan teknologi menyediakan transportasi yang informasi, hotel, hiburan, dan informasi tentang tujuan wisata. Traveloka lahir sebagai media baru yang menggunakan kecanggihan teknologi sebagai respon dari kebutuhan manusia.

Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Traveloka yang merupakan salah satu perusahaan rintisan (startup) berstatus unicorn asal Indonesia ini mengembangkan layanannya pada pemesanan tiket kereta api, bus, penyewaan mobil, hingga aktivitas wisata.

Upaya strategi perusahaan :

1. Me-refund/mengembalikan uang dan membatalkan pesanan. kepercayaan konsumen semakin meningkat karena adanya tanggung jawab dan hak yang diberikan oleh pihak Traveloka kepada pihak konsumen (pengguna jasa).
2. Meningkatkan layanan aplikasi kepada konsumen antara lain: layanan reservasi hotel dan tiket secara non-stop tanpa dibatasi jam dan hari, customer service siap melayani 24 jam.
3. Pihak Traveloka bekerja sama secara intensif dengan seluruh partner mengenai kebijakan terkini untuk menanggulangi situasi COVID-19.
4. Traveloka membuat cara dengan aksi konsep (Traveloka Tanggap). Salah satu cara Traveloka untuk memperkuat citra brandnya di masyarakat.

### **Food and Beverages (Fore Coffee)**

Jaman sekarang varian makanan dan minuman semakin banyak bermunculan dimana-mana, salah satunya adalah minuman kopi kekinian yang sekarang sedang menjamur di Indonesia. Keluarnya berbagai macam brand kopi kekinian di Indonesia mengubah pasarnya menjadi semakin sengit untuk berlomba-lomba menyajikan rasa minuman yang paling cocok di lidah penggemarnya, salah satunya adalah Fore Coffee.

Fore Coffee adalah startup coffee retailer yang berusaha menyajikan seduhan kopi dengan kualitas yang tinggi untuk para penikmatnya. Nama Fore sendiri diambil dari singkatan kata Bahasa Inggris, Forest, yang juga menjadi dasar dari konsep bisnis minuman kopi tersebut untuk berkembang. Selain itu, Fore Coffee juga merupakan kedai kopi pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi online sebagai salah satu cara untuk memudahkan pemesanan dari produk yang mereka jual. Para pelanggan dimudahkan dengan adanya aplikasi dan web dari Fore Coffee sendiri karena dari aplikasi dan web tersebut kita bisa memesan minuman untuk di pick-up

langsung di tempat atau diantarkan ke rumah oleh jasa ojek online. Selain itu dengan adanya aplikasi dan web ini, konsumen dan pelanggan tidak perlu lama-lama berdiri untuk antri di depan kasir, mereka bisa duduk santai di rumah atau di tempat langsung sambil menunggu pesannya disajikan. Di aplikasi milik Fore Coffee, konsumen dan pelanggan bisa memilih di gerai mana minuman mereka akan di pick-up dan semua tampilan menu yang dihadirkan lengkap dengan gambar serta harga yang jelas sehingga konsumen dan pelanggan tidak bingung.

Untuk mempertahankan pelanggan dan pendapatan, tentu saja Fore Coffee membutuhkan konsistensi dari kualitas minumannya serta update berkala untuk aplikasinya. Kualitas minuman yang konsisten juga membutuhkan sumber daya manusia yang tepat dalam membuat minuman-minumannya agar kepuasan konsumen dan pelanggan bisa tercapai dan produk dinilai konsisten dalam segi rasa. Saat ini Fore Coffee sudah memiliki 49 outlet di wilayah Jabodetabek dan sudah menyajikan 10.000 cup per harinya.

### **Industri Kreatif (Upwork)**

Teknologi dan internet sangatlah mendunia di generasi ini, hampir segala hal dapat dilakukan dengan teknologi dan internet, salah satunya adalah pekerjaan dalam bidang Industri Kreatif. Upwork adalah sebuah platform berbasis web yang disediakan untuk freelancer dan klien untuk membantu mempermudah pekerjaan dua pihak.

Upwork memungkinkan klien untuk mewawancarai, merekrut, dan bekerja dengan freelancer dan agensi melalui platform perusahaan. Platform ini mencakup obrolan waktu nyata yang bertujuan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menemukan, memeriksa, dan mempekerjakan freelancer.

Platform ini menawarkan aplikasi timesheet yang memungkinkan freelancer untuk melacak waktu nyata yang dihabiskan untuk mengerjakan proyek dengan screenshots yang diverifikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur/empiris. Dokumentasi dan penelitian sekunder melalui studi literatur ini untuk mengetahui jenis startup digital yang sustainability-nya konsisten di masa pandemi COVID-19. Pendekatan penelitian kualitatif melibatkan pemeriksaan riset terhadap startup online yang terkena dampak COVID-19, Pengumpulan data dilakukan dengan riset startup digital yang terkena dampak COVID-19.

Tahapan dalam penelitian ini dimulai dengan studi literatur mencari data - data yang terkait serta literatur yang menjadi landasan teori dari penelitian ini, kemudian mengumpulkan data berupa riset startup digital yang terkena dampak COVID-19 dengan cara studi literatur dari jurnal-jurnal terkait dan berita dari website yang valid mengenai berbagai bidang startup. Data yang didapat

kemudian diolah dan dianalisis kemudian dicocokkan dengan teori - teori dari studi literatur.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan studi literatur dan beberapa penelitian sebelumnya, ditemukan beberapa Strategi konseptual. Strategi konseptual ini diadopsi dari beberapa penelitian yang menggunakan metode dokumentasi dan studi literatur/empiris sebagai acuan untuk mengetahui strategi startup - startup digital agar tetap sustainable saat pandemi corona, dengan data yang sudah diperoleh sebagai berikut :

### **Kesehatan (Halodoc)**

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang signifikan terhadap bidang kesehatan, baik secara positif dan negatif. Di satu sisi, terjadi peningkatan transaksi obat-obatan dan alat kesehatan, tetapi di sisi lainnya, banyak tenaga medis yang gugur dalam menjalankan tugas mereka. Berdasarkan pernyataan yang dikeluarkan Ikatan Dokter Indonesia (IDI), sudah 12 dokter meninggal dunia sepanjang Maret 2020, dimana 11 dari mereka terpapar COVID-19, dan sisanya meninggal karena kelelahan (CNN Indonesia, 2020).

Untuk Halodoc sendiri, hal yang mereka lakukan agar bisnis tetap sustainable dan juga bermanfaat bagi masyarakat luas, yaitu:

1. Bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan dan Gojek, Halodoc meluncurkan layanan self check untuk Covid-19.
2. Menggratiskan konsultasi untuk COVID-19.
3. Memberikan informasi mengenai COVID-19 melalui situs resmi, aplikasi, dan sosial media mereka.
4. Tetap melakukan pelayanan online seperti biasa pada situs dan aplikasi mereka, dari konsultasi maupun pembelian obat-obatan/alat kesehatan.

### **Startup Telekomunikasi ( Telkomsel )**

Dengan adanya social distancing, sektor teknologi informasi diyakini terkena dampak dari COVID-19 baik secara positif maupun negatif. Social distancing yang dilakukan pemerintah tentu mengubah perilaku sosial dan kerja masyarakat.

Sebagai salah satu langkah antisipasi terjadinya lonjakan trafik data sebagai dampak pemanfaatan internet untuk mendukung aktivitas pembajakan jarak jauh, Telkomsel sendiri telah menyiapkan tambahan kapasitas jaringan di sejumlah wilayah yang memberlakukan sistem pembelajaran jarak jauh, selain itu Telkomsel juga melakukan pengamanan jaringan di wilayah

residensial dan titik posko penanggulangan COVID-19, seperti rumah sakit dan kantor pemerintah terkait.

Dampak COVID-19 ini menjadi berkah untuk mengembangkan inovasi unified communication (UC) yang cocok bagi perusahaan untuk work from home atau startup yang mengembangkan platform belajar online bagi kalangan pendidikan (Doni, 2020). Seperti Halnya Startup Ruangguru yang bekerjasama dengan Telkomsel, hal ini merupakan bentuk dan upaya bersama Ruangguru dan Telkomsel dalam menjawab tantangan belajar yang dihadapi siswa - siswi di Indonesia, akibat maraknya penutupan aktivitas belajar di sekolah selama situasi darurat kesehatan COVID-19.

Untuk memanfaatkan situasi saat COVID-19 ini, Para pelajar, orang tua, maupun guru untuk menggunakan Telkomsel di ponselnya kini bisa mengakses seluruh materi belajar di aplikasi Ruangguru bebas kuota hingga 30 GB untuk 30 hari. pengguna nomor prabayar dan pascabayar telkomsel dapat mengaktifkan paket data Rp.0 melalui aplikasi mytelkomsel. setelah pengguna memasukkan nomor telkomsel aktif, pengguna akan mendapatkan akses data sebesar 30GB untuk akses Ruangguru selama 30 hari sejak tanggal aktivasi.

#### **Ojek Online (Grab Indonesia)**

Sebagai bentuk antisipasi dari pandemi COVID-19, Grab mendukung gerakan social distancing dengan mengimplementasikan metode ini pada sistem kontak fisik antara pengguna dan pengemudi. Pada fasilitas GrabFood dan GrabXpress, keduanya diminta menjaga jarak minimal dua meter untuk meletakkan barang, makanan, bahkan uang tunai (dalam amplop) yang kemudian diambil lagi setelah pengguna/pengemudi tersebut menjauh. Dalam keadaan dimana masyarakat akan lebih aktif di media sosial daripada biasanya, tentu sustainability segi marketing Grab juga gencar melalui hashtag #KitaVsCorona agar menuai awareness masyarakat tentang peran aktif Grab.

Startup ojek online ini juga menghimbau penggunaan pembayaran melalui OVO yang merupakan partnership online payment untuk meminimalisirkan penyebaran virus. Tak hanya itu, berbagai kerjasama dan partnership dengan beberapa merchant restoran, layanan kurir (Ninja Xpress), serta para ahli kesehatan kiat dilakukan untuk Start-up Grab tetap sustain. Sebisa mungkin mobilitas yang menjadi kendala para pelanggan menjadi hal yang mungkin diwujudkan oleh Grab.

#### **Aplikasi Jasa Travel ( Traveloka )**

Pandemi COVID-19 membuat beberapa perusahaan startup mengalami kerugian, seperti Traveloka yang mengalami peningkatan pembatalan perjalanan yang signifikan di platform pemesanan. Dalam menghadapi hal tersebut, Traveloka melakukan peningkatan layanan Customer

Service. Peningkatan layanan tersebut dilakukan dengan memprioritaskan permintaan dari para pengguna yang memiliki tanggal keberangkatan/pemesanan terdekat. Sosialisasi mengenai COVID-19 dan pencegahan penularan juga dicantumkan pada media sosial dan aplikasi, agar pengguna bisa lebih waspada dan bisa merencanakan perjalanan mendatang dengan baik.

### **Food and Beverages (Fore Coffee)**

Sejak adanya wabah virus COVID-19 yang bermunculan di Indonesia, sekarang semakin banyak tempat yang terlihat sepi termasuk tempat-tempat yang biasanya ramai seperti contohnya mall. Hal ini membuat beberapa gerai yang ada di mall mengharuskan tokonya untuk mengikuti jam operasional mall tersebut, termasuk Fore Coffee. Namun tentu saja Fore Coffee tidak hanya diam saja dalam menghadapi wabah ini. Dilansir dari instagram Fore Coffee sendiri, mereka tetap membuat konten-konten baru untuk instagram mereka mengenai “work from home” karena pandemi COVID-19 ini. Selain konten-konten yang tetap update, Fore Coffee masih beroperasi dengan jam tertentu tergantung dimana lokasi gerai mereka. Ada pula gerakan yang dilakukan oleh Fore Coffee sendiri dengan nama #BeliSatuDemiSemua, disini Fore Coffee memberikan donasi ke usaha lokal yang juga terkena dampak COVID-19, dengan konsumen membeli satu cup minuman apapun, konsumen dan pelanggan sudah berkontribusi atas keberlangsungan hidup orang banyak. Fore Coffee sendiri juga mengeluarkan menu seperti jamu tradisional wedang uwuh dan temulawak rempah untuk meningkatkan imunitas. Semua minuman di Fore Coffee bisa kita pesan melalui online dengan aplikasi yang mereka miliki dan dapat diantar oleh driver Grab Food atau Go Food.

### **Industri Kreatif (Upwork)**

COVID-19 juga memberi dampak yang cukup signifikan dalam industri kreatif, terutama karena dalam pekerjaan ini masih tetap dibutuhkan pertemuan face to face dengan klien. Penggunaan platform seperti Upwork sangatlah membantu dalam kelangsungan bisnis dalam bidang industri kreatif. Upwork juga tidak tinggal diam dalam melawan COVID-19 ini. Beberapa hal yang dilakukan oleh Upwork adalah, membantu menjaga kelangsungan bisnis. Upwork bekerja keras dengan klien mereka di seluruh dunia untuk memastikan bahwa kebutuhan bisnis mereka yang berubah dapat diubah menjadi peluang kerja bagi masyarakat — terutama saat ini ketika kebutuhan untuk pekerjaan yang dilakukan dari jarak jauh berada pada titik tertinggi.

Upwork berinvestasi dalam mengembangkan jaringan kerja baru untuk masyarakat sehingga mereka dapat menemukan peluang kerja yang berarti di platform Upwork meskipun krisis ini terjadi. Upwork juga membantu klien kami berhasil beradaptasi dengan pekerjaan jarak jauh.

Selain itu mereka juga memberi dukungan untuk freelancer di saat dibutuhkan dengan cara mendirikan Freelancers Relief Fund, yang didirikan oleh Freelancers Union untuk membantu pekerja independen di Amerika Serikat yang mengalami kesulitan keuangan akibat pandemi

coronavirus. Upwork juga memberi fasilitasi penghasilan dari klien non-upwork, dan membantu percepatan proses pembayaran dan pendapatan antara klien dan desainer.

## KESIMPULAN

Bisnis startup digital Indonesia telah melakukan berbagai strategi dan upaya disaat pandemi COVID-19, upaya yang mereka lakukan tidak hanya untuk kepentingan bisnis mereka sendiri tetapi juga untuk membantu Indonesia mulai dari permasalahan ekonomi, pendidikan, kesehatan, yang disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19. Tidak hanya itu, bisnis startup digital Indonesia juga mengikuti dan membuat gerakan - gerakan sosial untuk membantu meredakan pandemi COVID-19 di Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa startup digital yang paling bisa bertahan saat terjadi disrupsi skala global seperti pandemi COVID-19 adalah startup Grab Indonesia, dari hasil data dan pembahasan di atas dapat dilihat bahwa Grab Indonesia telah melakukan upaya-upaya seperti pemesanan GrabFood dan GrabXpress tanpa kontak (meletakkan barang dalam jarak dua meter, penggunaan amplop untuk uang tunai, dll), himbauan pembayaran non tunai/online (partnership dengan OVO), online screening corona di GrabHealth (partnership dengan SDM good doctors), tes temperatur untuk staff dan driver di GrabKitchen, packaging checking sebelum GrabFood diantar (partnership dengan beberapa merchants terkait package), Pembagian 100.000 masker untuk driver, serta proteksi berupa jaminan pengurangan/diskon biaya perawatan bagi driver yang terjangkit COVID-19. Upaya - upaya yang menyeimbangkan kebutuhan internal dan eksternal perusahaan tersebut adalah hal yang paling banyak dibutuhkan dan membantu masyarakat di saat pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rizka, I. (2019). Perkembangan Bisnis Startup di Indonesia 2019. diakses dari [rintisanstartup.com](http://rintisanstartup.com)
- Zubaidah, N. (2019). Perkembangan Startup Indonesia Kian Menjanjikan. diakses dari [economy.okezone.com](http://economy.okezone.com)
- Medikantyo. (2020). Indonesia Berpotensi Menjadi Pusat Pandemi Virus Corona Karena Buruknya Layanan Kesehatan. diakses dari [news.okezone.com](http://news.okezone.com)
- Menelusuri Bagaimana Dampak Virus Corona (COVID-19) Bagi Perekonomian Indonesia.(2020). diakses dari [idcloudhost.com](http://idcloudhost.com)

Annur, C. M. (2020). Lockdown dan Pandemi Corona Dinilai Untungkan Dua Sektor Startup. diakses dari katadata.co.id

Desi, Burhan, F. (2020). Dampak Virus Corona Mengancam Potensi Pendanaan Startup di Asia. diakses dari katadata.co.id

Arieza, U. (2020). Trik Cari Peluang Usaha di Tengah Virus Corona. Diakses dari cnnindonesia.com

Annur, C. M. (2020). Aplikasi Kesehatan Good Doctor dan Halodoc Buat Program Atasi Corona. diakses dari katadata.co.id

Aristianti, N. D. (2020). Atasi Kekhawatiran Bisnis Menurun Karena Virus Corona. Diakses dari koinworks.com

Stephanie, C. (2020). Pengguna Gojek dan Halodoc Bisa Cek Gejala Covid-19 via Aplikasi. diakses dari kompas.com

Wahyuni, F. Arifin, R. Slamet, A.R. (2020). Analisis Pengaruh Customer Service Quality, Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Trust In brand Terhadap Customer Retention (Studi Pada Pengguna Kartu simPATI Telkomsel Malang). diakses dari riset.unisma.ac.id

Jamaludin, F. (2020). Virus Corona Bisa Jadi Peluang Sekaligus Tantangan Operator Seluler. diakses dari merdeka.com

Telkomsel. (2020). Respon Situasi COVID-19, Ruangguru Bekerjasama dengan Telkomsel, Belajar di Ruangguru Bebas Kuota. diakses dari telkomsel.com

CNN Indonesia. (2020). IDI: Dalam Sebulan 11 Dokter Meninggal karena Corona. diakses dari cnnindonesia.com

Isna, T. D. (2020). Perhatian, Gojek dan Grab Siapkan Bantuan Buat Driver Ojol yang Positif Corona. diakses dari wartaekonomi.co.id

Damar, A. M. (2020). Pengguna Grab Kini Bisa Screening Gejala Covid-19 Langsung di Aplikasi.

diakses dari liputan6.com

Setyowati, D. (2020). Ubah Jadwal dan Minta Refund Tiket di Traveloka Naik 10 Kali Lipat Efek Corona. diakses dari katadata.co.id

Cahyana, L. (2020). Akibat Wabah Virus Corona Traveloka sibuk Layani Pembatalan. Diakses dari travel.tempo.co

Arhando, P. (2019). Fore Coffee Kedai Kopi Pertama Di Indonesia. Diakses dari lifepal.co.id

Sareta, I. R. (2019). Kisah & Rahasia Fore Coffee Menjadi Startup Sukses dalam Waktu Sekejap. Diakses dari cermati.com

Hayden, B. (2020). We are here for you- COVID-19 Update. Diakses dari community.upwork.com