



**THE INFLUENCE OF THE SPEED OF DELIVERY OF GOODS AND PRICES
ON INCREASING THE USE OF DELIVERY SERVICES PT TRI ADI BERSAMA
(ANTERAJA) DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Sonya Sidjabat^{1)*}, Nicole Azurra²⁾

^{1,2} Departement of Management, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti (ITL) Trisakti Jakarta, Jl. IPN Kebon Nanas No.2, RT.9/RW.6, Cipinang Besar Sel., Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Indonesia

* Author Correspondence. E-mail: sonyasidjabat@gmail.com, Telp: 081807091196

ABSTRACT

The outbreak of the Covid-19 virus since the beginning of 2020 has forced many business arrangements to rack their brains to change direction and innovate. One of the affected business sectors is online sales. This happens because of restrictions on access for purchasing goods offline by the government. This restriction also has an impact on increasing the use of freight forwarding services, one of which is from PT Tri Adi Bersama (Anteraja). The purpose of this research is to know and analyze the impact of goods delivery speed and consumer's purchasing power to the increased use of delivery services PT Tri Adi Bersama (Anteraja) in Pandemic Covid-19 with quantitative type of research. The data compiled from primer data from the questionnaire spreads to 150 consumers of Anteraja in Jabodetabek area from May until July 2021. The result of this research is the variable of goods delivery speed and consumer's purchasing power have positive and significant impact to the increased use of delivery services PT Tri Adi Bersama (Anteraja) in Pandemic Covid-19.

Keywords: Goods delivery speed, pricing, the increased use of delivery service.

PENDAHULUAN

Pandemi yang dialami oleh hampir seluruh dunia saat ini membuat Indonesia turut serta terkena imbasnya. Salah satu yang berpengaruh adalah fenomena belanja online yang kini kian marak terjadi. Penyebabnya, adalah keterbatasan ruang gerak masyarakat dengan adanya segelintir peraturan pemerintah, seperti PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan social distancing. Padahal, minat beli masyarakat cenderung tinggi karena menghindari aktivitas luar ruangan (Kurniawan et al., 2021). Dengan maraknya fenomena belanja online, maka sektor bisnis jasa pengiriman pun mendapatkan imbas yang cukup nyata. Di era modernisasi sekarang ini, ada banyak jenis jasa pengiriman yang yang dapat

dijadikan pilihan dalam berbelanja online. Contohnya seperti JNE, TIKI, J&T, SiCepat dan Anteraja (Sukarno et al., 2020).

Semakin baik pengaruh kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan pelanggan (Supriyanto, 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman tidak hanya terbatas kepada call center saja. Beberapa faktor lainnya seperti: ketepatan waktu pengiriman seperti yang dijanjikan oleh perusahaan, kurir dan layanan pelanggan yang responsif, penyelesaian masalah yang efektif dan efisien pun menjadi faktor lain yang dilirik oleh konsumen untuk memilih jasa pengiriman barang. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar

tersebut baik atau tidak (Supriyanto et al., 2021). PT Tri Adi Bersama (Anteraja), sebagai contoh pendatang baru, mulai melebarkan sayapnya dalam dunia ekspedisi. Terbukti, kenaikan penggunaan jasa PT Tri Adi Bersama (Anteraja) sampai dengan Agustus 2020 meningkat 50-100% per hari dibandingkan dengan waktu sebelum pandemi. Hal ini diakibatkan oleh perubahan pola kuantitas pengiriman yang sebelumnya hanya tinggi pada hari kerja (Senin-Jumat), sekarang merambah pada akhir minggu juga (Sabtu-Minggu) (Romadhoni & Kharisma, 2019). Untuk memperkuat hal ini, berikut adalah hasil volume pengiriman rata-rata harian Anteraja pada masa sebelum pandemi Covid-19 (2019) dan pada masa Covid-19 (2020):

	2019	2020
Volume rata-rata harian	100.000	>300.000
Total pendapatan	84,37	794,72 M

Sumber: Hasil Wawancara Kontan Dengan CEO Anteraja, Suyanto Tjoeng

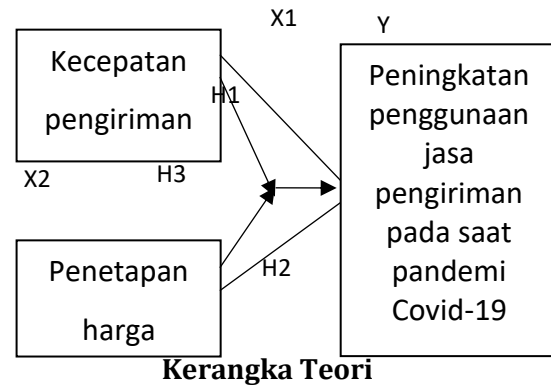
Dari data volume pengiriman rata-rata harian Anteraja, terjadi kenaikan sebesar sekitar 3 kali lipat dari sebelum masa pandemi. Hal ini juga berimbas pada kenaikan pendapatan Anteraja sebesar 841,99%. Salah satu faktor penyebab peningkatan ini adalah berubahnya tren belanja offline menjadi online.

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh kecepatan pengiriman barang berpengaruh positif terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman PT Tri Adi Bersama (Anteraja) pada saat pandemi Covid-19.
2. Untuk menganalisis apakah penetapan harga berpengaruh positif terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman PT Tri Adi Bersama (Anteraja) pada saat pandemi Covid-19.
3. Untuk menganalisis apakah kecepatan pengiriman barang dan

penetapan harga berpengaruh terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman PT Tri Adi Bersama (Anteraja) pada saat pandemi Covid-19.

Gambaran rangkaian pemikiran mengenai penelitian ini:



Sumber: Hasil Olah Penulis

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (Suryabrata, 1983).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan pada bulan Mei-Juli 2021, yang dilakukan secara *online* melalui *google form*.

Target/Subyek Penelitian

Sample pada penelitian ini berjumlah 150 responden dengan melakukan penyebaran untuk responden yang berusia 17-40 tahun, berdomisili di Jabodetabek, menggunakan platform belanja *online* minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir, dan kriteria selanjutnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 8 indikator kecepatan pengiriman, nilai rata-rata yang didapatkan adalah sebesar 4,02. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa rata-rata kecepatan pengiriman tinggi dan dapat menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tabel 1.4 Hasil Regresi Linear

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients	Std. Error	Coefficients		
		B		Beta		
1	(Constant)	-319.854	116.420		-2.747	0.222
	KP (X1)	-0.563	0.165	-0.190	-3.419	0.181
	PH (X2)	2.009	0.112	0.999	17.992	0.035

a. Dependent Variable: PJ (Y)

Berganda

Berdasarkan hasil data analisis menggunakan SPSS 26.0, hasil perhitungan regresi linear berganda ditentukan sebagai berikut:

$$Y = a + bX1 + bX2 \text{ atau } -319.854 + -0,563x1 + 2,009X2$$

Pada table *coefficients* di atas, setiap penambahan nilai pada variabel X1 (kecepatan pengiriman) sebesar -0,563 dan variabel X2 (penetapan harga) sebesar 2,009 akan diikuti dengan peningkatan variabel Y (peningkatan penggunaan jasa pengiriman) sebesar -319,854. Kesimpulan yang dapat ditarik dari tabel tersebut adalah kecepatan pengiriman barang nilai thitung = 17,992 dengan probabilitas = 0,000 < 0,5, artinya ada pengaruh signifikansi.

Tabel 1.5 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std the
1	.998 ^a	0.997	0.991	

a. Predictors: (Constant), PH (X2), KP (X1)

Pada tabel tersebut, model (1) menjelaskan mengenai besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara Kecepatan Pengiriman (X1) dan Penetapan Harga (X2) dengan Peningkatan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang (Y) yaitu sebesar 0,998. Artinya, ada korelasi sebesar 99,8% dari X1 dan X2 terhadap Y. Penjelasan besarnya prosentase pengaruh variabel kecepatan pengiriman barang terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman barang yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengukuran R.

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) pada model sebesar 0,997, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel independen (kecepatan pengiriman dan penetapan harga) terhadap variabel dependen (peningkatan penggunaan jasa pengiriman barang) adalah sebesar 99,7%.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	640.040	2	320.020	163.260	.055 ^b
	Residual	1.960	1	1.960		
	Total	642.000	3			

a. Dependent Variable: PJ (Y)

b. Predictors: (Constant), PH (X2), KP (X1)

Pada uji Anova ini, dijelaskan apakah ada pengaruh nyata (signifikan) variabel kecepatan pengiriman barang (X1) dan penetapan harga (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman barang (Y). Dari output tersebut, terlihat bahwa fhitung = 163,260 dengan tingkat signifikansi atau probabilitas 0,055 ≤ 0,05. Sedangkan ftabelnya adalah sebagai berikut:

$$df1 = k-1, df2 = n-k$$

$$df1 = 2-1 = 1$$

df2 = 150-2 = 148. Ftabel dari 148 adalah 3,91.

Oleh karena itu, hasil ftabelnya adalah 3,91. Dari hasil ini, dapat diketahui bahwa fhitung lebih besar dari ftabel, yaitu 163,260 > 3,91. Maka regresi dapat dipakai untuk melihat pengaruh peningkatan penggunaan jasa pengiriman barang di PT Tri Adi Bersama (Anteraja).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kecepatan pengiriman berpengaruh positif terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman PT Tri Adi Bersama (Anteraja). Pernyataan "Pelayanan Anteraja cepat di masa pandemi Covid-19" perlu mendapat perhatian lebih karena masih dianggap kurang dan dapat terus ditingkatkan kembali. Dengan adanya peningkatan maka diharapkan semakin banyak orang yang setia menggunakan jasa AnterAja.

Penetapan harga berpengaruh positif terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman PT Tri Adi Bersama (Anteraja). pernyataan “Harga yang diberikan Anteraja terjangkau oleh penetapan harga di masa pandemi Covid-19”.

Hal ini sudah baik, tapi masih harus ditingkatkan lagi mengingat kompetitor jasa pengiriman lain juga dapat memberikan promosi yang dapat lebih menarik minat pelanggan mereka. Apabila AnterAja tidak dapat menyajikan harga yang lebih bersaing, maka kemungkinan pelanggan berpindah jasa pengiriman akan tinggi dan dapat menyebabkan berkurangnya pendapatan AnterAja.

Kecepatan pengiriman dan penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penggunaan jasa pengiriman. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji Anova, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $163,260 > 3,91$. Artinya, kedua indikator mempunyai pengaruh kepada peningkatan penggunaan jasa pengiriman AnterAja. Jadi, dengan adanya peningkatan kecepatan pengiriman dan penetapan harga yang tepat dan sesuai akan menyebabkan peningkatan penggunaan jasa pengiriman dari AnterAja.

Saran

Berikut adalah implikasi yang dapat disampaikan oleh penulis kepada PT Tri Adi Bersama (Anteraja) untuk dapat meningkatkan penggunaan jasa pengiriman barangnya:

1. Meningkatkan durasi atau waktu dalam pengiriman demi peningkatan kecepatan pengiriman, sehingga barang yang dikirimkan oleh pelanggan dari PT Tri Adi Bersama (Anteraja) dapat sampai tepat waktu atau sesuai dengan estimasi pengiriman yang ditawarkan PT Tri Adi Bersama (Anteraja) dalam layanan jasanya.
2. PT Tri Adi Bersama (Anteraja) harus dapat menyajikan harga yang cukup kompetitif untuk pelanggannya, terutama di masa pandemi Covid-19

ini agar sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Pemberian promo seperti diskon pada marketplace atau pun gratis ongkos kirim untuk pembelian dalam jumlah atau jarak tertentu dapat menjadi salah satu opsi.

3. Selaras dengan saran pada poin kedua, kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi demi menjaga loyalitas pelanggan PT Tri Adi Bersama (Anteraja), terutama di masa pandemi Covid-19 ini. Pengadaan pesan interaktif pada aplikasi selama 24 jam penuh dengan pelayanan pelanggan yang solutif untuk masalah pengiriman barang yang ada dapat menjadi solusi. Tidak hanya pada aplikasi, namun juga pada call center, e-mail, juga keluhan pelanggan lainnya di luar aplikasi yang dimiliki oleh Anteraja.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, D., Sutan, A., Mufandi, I., Supriyanto, E., & Rachmawati, M. (2021). Social Media Used to Spread Vaccination Program: Case of Indonesia Vaccination Covid-19 Policy. *Proceedings of the 1st International Conference on Law, Social Science, Economics, and Education*.
<https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2306469>
- Romadhoni, R., & Kharisma, D. B. (2019). Aspek Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Transaksi E-Commerce yang Menggunakan Bitcoin Sebagai Alat Pembayaran. *Jurnal Privat Law*, 7(1), 49–54.
- Sukarno, G., Azizah, N., Nawangsari, E. R., Izaak, W. C., & Farida, S. N. (2020). Citizen relationship management (CnRM) to build the awareness of anti-corruption: Collaborative governance perspective. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(8), 1299–1306.
<https://doi.org/10.37200/IJPR/V24>

I8/PR280144

Supriyanto, E. E. (2021). Politik Kebijakan Ketahanan Pangan Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. In *Pertanian Dalam Ketahanan Pangan Selama dan Sesudah Covid-19* (Vol. 1, Issue 1, pp. 33–43). Penerbit Yayasan Guna Widya Paramesthi.

Supriyanto, E. E., Warsono, H., & Purnaweni, H. (2021). Collaborative Governance in Investment Policy in the Special Economic Zone of Kendal Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 13697–13710. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3454.13697>

Suryabrata, S. (1983). Metodologi Penelitian, Manajemen. *Jakarta: PT Rajagrafindo Persada*.

PROFIL PENULIS

Sonya Sidjabat, SE, MM adalah seorang dosen Manajemen Sumber Daya Manusia. Berkarya dan Melayani dengan Integritas, Kapabilitas dan Komitmen merupakan motto hidup kesehariannya. Berpengalaman bekerja dua tahun di PT Paramita Inti Widya, dua tahun di BUMN PT Indra Karya (Persero) dan enam belas tahun di BUMN PT Pembangunan Perumahan (PP) Persero serta delapan tahun lebih sudah mengabdikan sebagai dosen di Fakultas Bisnis dan Manajemen Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti, Jakarta sampai dengan saat ini.

Nicole Azurra adalah seorang mahasiswa Institut Transportasi dan Logistik Trisakti angkatan 2017 yang mempunyai peminatan di bidang Logistik. Penulis menyelesaikan studi SMA di Jakarta Islamic School dengan peminatan Ilmu-Ilmu Sosial. Dalam studinya, penulis aktif mengikuti sejumlah organisasi dan seminar untuk menunjang minat dan bakat yang dimilikinya.