

Dampak COVID-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Kurir Logistik Indonesia

Dani Leonidas Sumarna. ST.,MT.
D4 Logistik Bisnis , Politeknik Pos Indonesia
email: danileo@poltekpos.ac.id.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian persepsi pelanggan jasa kurir mengenai kualitas pelayanan jasa kurir pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia dibandingkan sebelum terjadinya pandemi covid-19. Kualitas pelayanan jasa kurir diukur dengan Logistic Service Quality (LSQ). Kuesioner dibagikan kepada 115 responden pengguna jasa kurir di Indonesia. Hasil analisis varian menunjukkan bahwa dari 13 variabel LSQ yang ditanyakan terdapat empat variabel Logistic Service Quality yang dinilai berbeda pada masa pandemi dengan sebelum pandemi, yaitu Penanganan order, Keselamatan dan keamanan saat pengiriman, kesesuaian waktu penanganan order, dan kesesuaian waktu transportasi.

Kata Kunci: *Logistic Service Quality, Covid-19, Jasa Kurir Logistik, Analisis Varian.*

1. PENDAHULUAN

Saat ini terdapat wabah penyakit yang disebabkan oleh sebuah virus. Virus tersebut telah dinamakan *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-Cov-2)* dan penyakit yang disebabkan virus tersebut dinamakan penyakit coronavirus 2019 (COVID-19).[1] Wabah ini membuat penurunan kondisi sosial ekonomi dan resesi di banyak negara, terutama di Indonesia. Langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk mencegah penyebaran wabah ini khususnya di Indonesia adalah *lockdown*, pembatasan industri, *social distancing*, karantina mandiri, dan lain-lain.[2] Beberapa penelitian membahas dampak *lockdown* terhadap sektor logistik. Di sektor logistik, *lockdown* dirasakan menghambat sistem logistik di India.[3]

Salah satu topik penelitian yang membahas *Logistic service quality (LSQ)* terkait dengan bagaimana mendefinisikan kualitas pelayanan dengan melakukan analisis faktor untuk mendapatkan variabel-variabel yang dianggap valid dan reliabel untuk mengukur kualitas pelayanan jasa logistik.[4]

Beberapa penelitian terkait LSQ di Indonesia membahas mengenai pengaruh LSQ terhadap variabel *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalti* pada industri ritel di

Indonesia yang hasilnya menyatakan bahwa LSQ memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. [5] Selain itu juga terdapat penelitian terkait LSQ terkait variabel *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalti* terkait dengan pandemi covid-19, yang menunjukkan bahwa kualitas dari staff pelayanan dan staff teknis berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada saat pandemi.[2]

Dampak pandemi bagi aktivitas logistik di Indonesia menjadi hal yang menarik untuk diketahui, terutama dampaknya terhadap penilaian kualitas jasa pelayanan kurir yang diberikan oleh perusahaan jasa kurir logistik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian persepsi pelanggan jasa kurir mengenai kualitas pelayanan jasa kurir pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia dibandingkan sebelum terjadinya pandemi covid-19.

2. METODE PENELITIAN

Masalah yang diangkat di penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan penilaian persepsi pelanggan jasa kurir mengenai kualitas pelayanan jasa kurir pada masa sebelum pandemi dan pada saat terjadi pandemi. Penilaian persepsi pelanggan jasa kurir mengenai

kualitas pelayanan pelayanan jasa kurir menggunakan variabel-variabel LSQ yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Variabel-Variabel LSQ Yang Digunakan

No	Variabel
1	Sikap dan Perilaku Jasa Kurir
2	Respon Terhadap Kebutuhan Pelanggan
3	Kompetensi Staff Jasa Kurir
4	Penanganan Masukan Dari Pelanggan
5	Kesesuaian Order
6	Penanganan Order
7	Kondisi order
8	Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman
9	Kesesuaian Waktu Penanganan Order
10	Kesesuaian Waktu Transportasi
11	Kesesuaian Waktu Back Order
12	Kualitas Informasi Terkait Order
13	Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service

Sumber : Thai V V [4]

Variabel-variabel LSQ dirujuk dari penelitian Thai V V [4] mengenai LSQ. Yang menjadi responden disini adalah pengguna jasa kurir di Indonesia (yang memiliki pengalaman menggunakan jasa kurir di Indonesia pada saat sebelum terjadi pandemic dan sudah terjadi pandemic. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap variabel-variabel LSQ tersebut pada saat dua kondisi yang terjadi, yaitu sebelum terjadi pandemi dan saat terjadi pandemi.

Setelah hasil dari responden diterima, dilakukan uji normalitas untuk mengetahui distribusi data yang didapat. Jika data yang didapat berdistribusi normal, maka dilakukan uji t sampel berpasangan untuk menguji perbedaan sebelum dan sesudah proses, dalam hal ini sebelum pandemi dan saat pandemi. Jika yang didapat tidak berdistribusi normal, maka dilakukan uji Wilcoxon. Hasil dari uji t sampel berpasangan atau uji Wilcoxon diharap dapat menjawab pertanyaan penelitian ini, yaitu mengetahui apakah terdapat perbedaan penilaian persepsi pelanggan jasa kurir mengenai kualitas pelayanan jasa kurir pada masa sebelum pandemi dan pada saat terjadi pandemi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan mendapat respon dari 115 responden.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS version 20. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Karena analisis varian yang dilakukan berbeda terhadap data berdistribusi normal dan tidak berdistribusi normal.

Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner

Jumlah responden terkumpul, yaitu 115 orang terdiri dari 61 laki-laki dan 54 perempuan. Kategori usia 24-45 tahun sebanyak 58 jawaban, 13-24 tahun 42 jawaban, dan 46 tahun ke atas 15 jawaban. Frekuensi penggunaan jasa kurir antara 0-3 kali per bulan sebanyak 76 jawaban, 4-10 kali per bulan 34 jawaban dan diatas 10 kali per bulan 5 jawaban.

Untuk uji varian yang diperhatikan adalah distribusi data yang didapat, yaitu apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji varian memberikan perlakuan yang berbeda kepada data yang berdistribusi normal dengan data yang tidak berdistribusi normal.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk setiap variabel Logistic Service Quality yang ditanyakan. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig > 0,05.

- a. Variabel Sikap dan Perilaku Jasa Kurir
Hasil uji normalitas yang dilakukan dengan aplikasi SPSS 20 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Variabel Sikap dan Perilaku Jasa Kurir

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Sikap dan perilaku staff Jasa Kurir (sebelum pandemi)	.301	115	.000	.825	115	.000
Sikap dan perilaku staff Jasa Kurir (saat pandemi)	.297	115	.000	.828	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

- b. Variabel Respon Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Variabel Respon Terhadap Kebutuhan Pelanggan

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Respon terhadap kebutuhan pelanggan (Sebelum pandemi)	.312	115	.000	.833	115	.000

Respon terhadap kebutuhan pelanggan (Saat pandemi)	.300	115	.000	.848	115	.000
--	------	-----	------	------	-----	------

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

c. Variabel Kompetensi Staff Jasa Kurir

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas Variabel Kompetensi Staff Jasa Kurir

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kompetensi Staff Jasa Kurir (Sebelum pandemi)	.296	115	.000	.827	115	.000
Kompetensi Staff Jasa Kurir (Saat pandemi)	.293	115	.000	.841	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

d. Variabel Penanganan Masukan Dari Pelanggan

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Variabel Penanganan Masukan Dari Pelanggan

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penanganan masukan dari pelanggan (Sebelum pandemi)	.271	115	.000	.857	115	.000
Penanganan masukan dari pelanggan (Saat pandemi)	.275	115	.000	.866	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

e. Variabel Kesesuaian Order

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas Variabel Kesesuaian Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kesesuaian Order (Sebelum pandemi)	.282	115	.000	.813	115	.000
Kesesuaian Order (Saat pandemi)	.295	115	.000	.832	115	.000

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kesesuaian Order (Sebelum pandemi)	.282	115	.000	.813	115	.000
Kesesuaian Order (Saat pandemi)	.295	115	.000	.832	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

f. Variabel Penanganan Order

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas Variabel Penanganan Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penanganan Order (Sebelum pandemi)	.290	115	.000	.809	115	.000
Penanganan Order (Saat pandemi)	.316	115	.000	.831	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

g. Variabel Kondisi order

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas Variabel Kondisi Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kondisi Order (Sebelum pandemi)	.263	115	.000	.803	115	.000
Kondisi Order (Saat pandemi)	.259	115	.000	.854	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

h. Variabel Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas Variabel Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman (Sebelum pandemi)	.263	115	.000	.803	115	.000
Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman (Saat pandemi)	.259	115	.000	.854	115	.000

	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman (Sebelum pandemi)	.256	115	.000	.834	115	.000
Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman (Saat pandemi)	.273	115	.000	.864	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

i. Variabel Kesesuaian Waktu Penanganan Order

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas Variabel Kesesuaian Waktu Penanganan Order

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kesesuaian waktu penanganan order (Sebelum pandemi)	.294	115	.000	.833	115	.000
Kesesuaian waktu penanganan order (Saat pandemi)	.240	115	.000	.882	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

j. Variabel Kesesuaian Waktu Transportasi

Tabel 11 Hasil Uji Normalitas Variabel Kesesuaian Waktu Transportasi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kesesuaian waktu transportasi (Sebelum pandemi)	.285	115	.000	.843	115	.000
Kesesuaian waktu transportasi (Saat pandemi)	.228	115	.000	.889	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

k. Variabel Kesesuaian Waktu *Back Order*

Tabel 12 Hasil Uji Normalitas Variabel Kesesuaian Waktu Back Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kesesuaian waktu back order (Sebelum pandemi)	.274	115	.000	.841	115	.000
Kesesuaian waktu transportasi (Saat pandemi)	.228	115	.000	.889	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

l. Variabel Kualitas Informasi Terkait Order

Tabel 13 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Informasi Terkait Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Informasi terkait Order (Sebelum pandemi)	.306	115	.000	.815	115	.000
Kualitas Informasi terkait Order (Saat pandemi)	.311	115	.000	.833	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

m. Variabel Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Customer Service

Tabel 14 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Informasi Terkait Order

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.

Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service (Sebelum pandemi)	.304	115	.000	.830	115	.000
Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service (Saat pandemi)	.290	115	.000	.824	115	.000

a. Lilliefors Significance Correction
 Sumber : Output SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sig. yang didapat < dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian distribusi normal menunjukkan bahwa seluruh data dinyatakan tidak normal dikarenakan nilai koefisien sig < 0.05. Hal ini menunjukkan untuk melakukan analisis varian selanjutnya harus menggunakan uji Wilcoxon.

Uji Wilcoxon

Jika asumsi data berdistribusi normal tidak terpenuhi, untuk melakukan uji varian digunakan uji non parametrik yang digunakan oleh Frank Wilcoxon. Pada tahun 1945, Frank Wilcoxon mengembangkan tes nonparametrik, berdasarkan perbedaan dalam sampel dependen, di mana asumsi normalitas tidak diperlukan. Tes ini disebut uji peringkat bertanda Wilcoxon.[6]

Uji Wilcoxon dilakukan untuk setiap variabel *Logistic Service Quality* yang ditanyakan. Dasar pengujian disini adalah pengujian hipotesis dimana :

H0 : Tidak Ada Perbedaan Nilai Persepsi LSQ Sebelum dan Saat Pandemi

H1 : Ada Perbedaan Nilai Persepsi LSQ Sebelum dan Saat Pandemi

Jika nilai sig < dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau ada perbedaan nilai persepsi LSQ sebelum dan saat pandemi.

Secara lengkapnya 13 hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

Tabel 15 Hipotesis Uji Wilcoxon Untuk Seluruh Variabel

No	Variabel	H0	H1
1	Sikap dan perilaku staff Jasa Kurir	Tidak Ada Perbedaan Nilai Sikap dan perilaku staff Jasa	Ada Perbedaan Nilai Sikap dan perilaku staff Jasa Kurir

No	Variabel	H0	H1
		Kurir Sebelum dan Saat Pandemi	Sebelum dan Saat Pandemi
2	Respon terhadap kebutuhan pelanggan	Tidak Ada Perbedaan Nilai Respon terhadap kebutuhan pelanggan Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Respon terhadap kebutuhan pelanggan Sebelum dan Saat Pandemi
3	Kompetensi Staff Jasa Kurir	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kompetensi Staff Jasa Kurir Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kompetensi Staff Jasa Kurir Sebelum dan Saat Pandemi
4	Penanganan masukan dari pelanggan	Tidak Ada Perbedaan Nilai Penanganan masukan dari pelanggan Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Penanganan masukan dari pelanggan Sebelum dan Saat Pandemi
5	Kesesuaian Order	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian Order Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian Order Sebelum dan Saat Pandemi
6	Penanganan Order	Tidak Ada Perbedaan Nilai Penanganan Order Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Penanganan Order Sebelum dan Saat Pandemi
7	Kondisi Order	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kondisi Order Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kondisi Order Sebelum dan Saat Pandemi
8	Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman	Tidak Ada Perbedaan Nilai Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman Sebelum dan Saat Pandemi
9	Kesesuaian waktu penanganan order	Tidak Ada Perbedaan Nilai	Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian

No	Variabel	H0	H1
		Kesesuaian waktu penanganan order Sebelum dan Saat Pandemi	waktu penanganan order Sebelum dan Saat Pandemi
10	Kesesuaian waktu transportasi	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian waktu transportasi Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian waktu transportasi Sebelum dan Saat Pandemi
11	Kesesuaian waktu <i>back order</i>	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian waktu <i>back order</i> Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kesesuaian waktu <i>back order</i> Sebelum dan Saat Pandemi
12	Kualitas Informasi terkait Order	Tidak Ada Perbedaan Nilai Kualitas Informasi terkait Order Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan Nilai Kualitas Informasi terkait Order Sebelum dan Saat Pandemi
13	Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service	Tidak Ada Perbedaan nilai Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service Sebelum dan Saat Pandemi	Ada Perbedaan nilai Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service Sebelum dan Saat Pandemi

Sumber : Pengolahan Data

Ringkasan dan kesimpulan dari uji Wilcoxon dapat dilihat dari tabel 16 berikut.

Tabel 16 Ringkasan Hasil Uji Wilcoxon Untuk Seluruh Variabel

Variabel	Nilai Sig	Kesimpulan
Sikap dan perilaku staff Jasa Kurir	0,921	Terima H0
Respon terhadap kebutuhan pelanggan	.787	Terima H0
Kompetensi Staff Jasa Kurir	.873	Terima H0
Penanganan masukan dari pelanggan	.818	Terima H0
Kesesuaian Order	.134	Terima H0

Variabel	Nilai Sig	Kesimpulan
Penanganan Order	.041	Tolak H0
Kondisi Order	.974	Terima H0
Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman	.048	Tolak H0
Kesesuaian waktu penanganan order	.001	Tolak H0
Kesesuaian waktu transportasi	.001	Tolak H0
Kesesuaian waktu <i>back order</i>	.217	Terima H0
Kualitas Informasi terkait Order	.130	Terima H0
Penggunaan Teknologi informasi oleh Customer service	.081	Terima H0

Sumber : Pengolahan Data Hasil SPSS

Dari 13 hipotesis yang diuji terdapat empat hipotesis yang menolak H0 dan sisanya adalah menerima H0. Artinya bahwa terdapat empat variabel LSQ yang mendapatkan penilaian yang berbeda dari pelanggan sebelum dan pada saat pandemi, sedangkan sisanya tidak ada perbedaan penilaian yang berbeda dari pelanggan sebelum dan pada saat pandemi.

Uji Wilcoxon telah dilakukan untuk setiap variabel LSQ yang ditanyakan. Dasar pengujian disini adalah pengujian hipotesis dimana :

H0 : Tidak Ada Perbedaan Nilai Persepsi LSQ Sebelum dan Saat Pandemi

H1 : Ada Perbedaan Nilai Persepsi LSQ Sebelum dan Saat Pandemi

Jika nilai sig < dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau ada perbedaan nilai persepsi LSQ sebelum dan saat pandemi.

Dari 13 hipotesis yang diujikan terdapat 4 hipotesis yang hasilnya menolak H0, atau kesimpulan yang diambil dari pengujian Wilcoxon adalah 4 variabel LSQ diberi penilaian yang berbeda secara signifikan antara sebelum pandemi dan saat pandemi, yaitu Penanganan Order, Keselamatan dan Keamanan dalam Pengiriman, Kesesuaian waktu penanganan order, dan Kesesuaian waktu transportasi.

4. KESIMPULAN

Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel-variabel yang mendapat penilaian berbeda secara signifikan sebelum dan saat pandemi adalah variabel-variabel yang terkait dengan proses penanganan order (penanganan order, keselamatan dan keamanan dalam pengiriman, kesesuaian waktu penanganan order, dan kesesuaian waktu transportasi). Pelaksanaan protokol kesehatan dan aktivitas *lockdown* saat pandemi diduga berdampak pada terjadinya perbedaan penilaian pada saat sebelum dan terjadinya pandemi.

Para pengusaha jasa kurir logistik perlu memperhatikan hal ini, yaitu lebih memperhatikan prosedur penanganan order pada saat pandemi dibandingkan dengan sebelum pandemi. Dampak pandemik menimbulkan keharusan perusahaan jasa kurir untuk lebih memperhatikan prosedur penanganan order. Prosedur penanganan order pada saat pandemik harus dapat memberikan rasa lebih aman (terhindar dari rusak fisik, atau tercemar virus) bagi konsumen, dan waktu penanganan order (penanganan order dan transportasi) yang lebih sesuai dengan yang dijanjikan.

5. REFERENSI

Jurnal:

- [1] Cai Q, Yang M, Liu D, et al. Experimental Treatment with Favipiravir for COVID-19: An Open-Label Control Study. *Engineering*. 2020;6(10):1192-1198. doi:10.1016/j.eng.2020.03.007
- [2] Restuputri DP, Indriani TR, Masudin I. The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Bus Manag*. 2021;8(1):0-35. doi:10.1080/23311975.2021.1906492
- [3] Biswas TK, Das MC. Selection of the barriers of supply chain management in Indian manufacturing sectors due to Covid-19 impacts. *Oper Res Eng Sci Theory Appl*. 2020;3(3):1-12. doi:10.31181/oresta2030301b
- [4] Thai V V. Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. *Int J Logist Res Appl*. 2013;16(2):114-131. doi:10.1080/13675567.2013.804907
- [5] Tedjakusuma AP, Delananda A, Andajani E. Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Industri Ritel di Indonesia. *KELUWIH J Sos dan Hum*. 2020;1(1):21-29. doi:10.24123/soshum.v1i1.2669

Texbooks:

- [6] Douglas A L, William G M, Samuel A W. *Statistical Techniques in Business and Economics (Seventeenth Edition)*. Vol 45.; 2017. doi:10.1057/jors.1994.177