

INTISARI

Pengiriman barang yang dengan sistem *crowdsourced delivery* (CD) merupakan sistem pengiriman *modern* yang sudah diterapkan oleh beberapa *platform* penyedia jasa pengiriman barang, salah satunya yaitu *platform* Gojek layanan GoSend. Pengiriman barang yang dilakukan dengan sistem *crowdsourced delivery* (CD) dapat mengurangi waktu pengiriman karena dapat mengurangi jalur transit barang, akan tetapi terdapat pula potensi resiko dalam transaksi tersebut karena sistem pengiriman barang tersebut menggunakan orang asing/pihak ketiga diluar perusahaan dalam proses pengirimannya. Potensi kerugian yang terdapat dalam transaksi pengiriman barang dengan sistem *crowdsourced delivery* tersebut dapat menyebabkan konsumen mempertimbangkan kembali untuk menggunakan jasa pengiriman dengan sistem *crowdsourced delivery*, karena konsumen merasa kurang percaya terhadap layanan yang diberikan. Dari hal tersebut, maka *platform* penyedia layanan pengiriman barang dengan sistem *crowdsourced delivery* perlu berlomba-lomba dalam memperbaiki kualitas layanannya agar konsumen percaya terhadap layanan yang disediakan dan terus akan menggunakannya. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan analisis mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman dengan sistem *crowdsourced delivery*.

Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman dengan sistem *crowdsourced delivery* baik secara langsung dan tidak langsung. Analisis dilakukan dengan cara membuktikan terhadap 11 hipotesis yang ada dan menyimpulkan terhadap hipotesis tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Setelah itu dilakukan analisis *total effect* untuk melihat besarnya pengaruh faktor yang signifikan baik secara langsung dan tidak langsung.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat 6 faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman dengan sistem *crowdsourced delivery*, 6 faktor tersebut adalah faktor *trust in the platform*, *reputation*, *assurance*, *driver certification* dan faktor *price*. Faktor *trust in the platform* merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar dalam menentukan pemilihan jasa pengiriman dengan sistem *crowdsourced delivery* (CD), pengaruh yang diberikan oleh faktor *trust in the platform* adalah sebesar 39.2%.

Kata kunci : jasa pengiriman, *crowdsourced delivery*, *structural equation modeling*, GoSend

ABSTRACT

Delivery of goods using the crowdsourced delivery (CD) system is a modern delivery system that has been implemented by several platforms for delivery of goods, one of which is the Gojek platform, the GoSend service. Delivery of goods using the crowdsourced delivery (CD) system can reduce delivery time because it can reduce the transit route of goods, but there is also a potential risk in the transaction because the delivery system uses foreigners/third parties outside the company in the delivery process. The potential losses contained in the transaction of sending goods with the crowdsourced delivery system can cause consumers to reconsider using delivery services with the crowdsourced delivery system, because consumers feel less trust in the services provided. From this, the platform for providing goods delivery services with a crowdsourced delivery system needs to compete in improving the quality of its services so that consumers believe in the services provided and will continue to use them. Therefore, in this study, an analysis of what factors can affect consumer confidence in using crowdsourced delivery services will be carried out.

The Structural Equation Modeling (SEM) method is used to analyze the factors that influence consumer confidence in using delivery services using a crowdsourced delivery system, both directly and indirectly. The analysis is carried out by proving the 11 existing hypotheses and concluding that these hypotheses have a significant effect or not. After that, a total effect analysis was carried out to see the magnitude of the influence of significant factors both directly and indirectly.

The results of the hypothesis test show that there are 6 factors that have a significant effect on consumer confidence in using delivery services with a crowdsourced delivery system, the 6 factors are trust in the platform, reputation, assurance, driver certification and price factors. The trust in the platform factor is the factor that has the greatest influence in determining the selection of delivery services with the crowdsourced delivery (CD) system, the influence given by the trust in the platform factor is 39.2%.

Keywords: delivery service, crowdsourced delivery, structural equation modeling, GoSend