

## PENGARUH PENJUALAN OBAT SECARA DARING (APOTEK DARING) TERHADAP PENJUALAN APOTEK KONVENSIONAL DI KECAMATAN TANJUNG PRIOK KOTA JAKARTA UTARA

Andhika Indrawan<sup>1</sup>, Piter<sup>1\*</sup>  
<sup>1</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Correspondence		
Email: <a href="mailto:Aindrawan25@gmail.com">Aindrawan25@gmail.com</a>	No. Telp:	
Submitted 21 Agustus 2024	Accepted 26 Agustus 2024	Published 27 Agustus 2024

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penjualan obat secara daring terhadap penjualan apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Dalam era digital, teknologi internet telah mengubah pola belanja konsumen, termasuk dalam pembelian obat-obatan. Meskipun penjualan daring memberikan kemudahan bagi konsumen, apotek konvensional menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan omset mereka. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data dari 51 apotek konvensional yang masih menggunakan sistem tradisional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penjualan daring berpengaruh signifikan terhadap omset apotek konvensional, terutama dalam hal kualitas pelayanan, ketersediaan produk, dan waktu operasional. Meskipun demikian, masih ada apotek yang tetap bertahan tanpa bergabung dengan platform daring, dengan alasan mereka memiliki basis pelanggan yang setia. Penelitian ini memberikan wawasan tentang tantangan dan peluang yang dihadapi apotek konvensional dalam menghadapi era digital.

**Kata kunci:** Penjualan obat daring, apotek konvensional, omset apotek

### Abstract

*In today's digital era, technology is advancing rapidly, and society is required to adapt and master it to remain competitive. The internet, in particular, plays a significant role in the advancement of businesses, including the healthcare sector. The ability to purchase medication online has made it more convenient for consumers, eliminating the need to visit traditional pharmacies. This shift has impacted conventional pharmacies, particularly in terms of revenue, as consumers increasingly opt for more practical and efficient purchasing methods. Conventional pharmacies operate as physical stores providing direct services on-site. However, online sales of pharmaceuticals are restricted to those with proper authorization from relevant authorities, such as Electronic Pharmacy System Providers (PSEF), pharmaceutical wholesalers, and pharmacies utilizing an Electronic System (PSE). PSEF entities are responsible for providing, managing, and operating the electronic pharmaceutical system, as well as monitoring, evaluating, and reporting regularly. Despite the positive effects of online sales on revenue growth and market expansion, many conventional pharmacies continue to rely on traditional record-keeping systems. According to data from the North Jakarta Health Office in 2023, there are 51 conventional pharmacies in Tanjung Priok District that still use traditional systems. This study aims to understand how online pharmaceutical sales impact the sales performance of conventional pharmacies in this region. This research employs a descriptive method with a quantitative approach. It focuses on analyzing the impact of online pharmaceutical sales on conventional pharmacies, covering aspects such as service quality, product availability, operational hours, and revenue. Data were collected using questionnaires distributed both physically and via Google Forms. The sample includes all 51 conventional pharmacies in Tanjung Priok District, selected using a saturated sampling technique. The findings reveal that online sales have a notable influence on conventional pharmacies, particularly regarding service enhancement, product availability, and operational adjustments.*

**Keywords:** conventional pharmacy, online pharmaceutical sales, service quality, product availability, revenue impact

## Pendahuluan

Di era digital saat ini, teknologi berkembang pesat dan masyarakat dituntut untuk mampu beradaptasi serta menguasai teknologi agar dapat bersaing. Teknologi, khususnya internet, memegang peranan penting dalam kemajuan bisnis, termasuk dalam dunia kesehatan. Kini, penjualan obat dapat dilakukan secara daring, yang memudahkan konsumen untuk membeli tanpa harus mengunjungi apotek secara langsung. Hal ini telah memengaruhi penjualan apotek konvensional, terutama dalam hal omset, karena konsumen kini lebih memilih cara yang praktis dan efisien.

Apotek konvensional adalah apotek fisik dengan pelayanan langsung di tempat. Penjualan obat daring hanya diberikan kepada pihak yang memiliki izin dari instansi terkait, seperti Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF), Pedagang Besar Farmasi, dan Apotek yang menggunakan Sistem Elektronik (PSE). Badan hukum PSEF bertugas menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik farmasi, pemantauan, evaluasi, dan memberikan laporan secara berkala. Teknologi daring diimplementasikan oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) yang memiliki peran penting dalam mengelola dan mengoperasikan sistem elektronik untuk penjualan obat. Namun, tidak semua apotek dapat menerapkan sistem ini, hanya yang memiliki izin dari instansi terkait. Regulasi tersebut memastikan bahwa penjualan obat secara daring hanya mencakup obat bebas dan obat dengan resep yang sesuai peraturan, menjaga agar distribusi obat tetap aman dan terkontrol.

Internet telah mengubah pola belanja konsumen, memungkinkan mereka membeli obat secara daring tanpa harus mengunjungi apotek secara fisik. Hal ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen, sekaligus meningkatkan privasi karena identitas pasien lebih terjaga. Namun, penjualan daring ini juga

berdampak pada apotek konvensional, terutama dalam hal omset (Indrasari, 2021).

Penjualan obat-obatan dengan jenis dan golongan tertentu tidak bisa dilakukan secara bebas tanpa resep dokter. Hal ini diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat Dan Makanan Yang Dieldarkan Secara Daring, 2020 yang menyatakan bahwa peredaran obat secara daring hanya dapat dilaksanakan untuk obat yang termasuk dalam golongan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat keras (resep asli yang harus diserahkan ke apotik bersamaan dengan penyerahan obat keras tersebut).

Penjualan adalah kegiatan yang dilakukan penjual untuk menjual obat atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Penjualan daring juga menawarkan privasi lebih baik, memungkinkan konsumen mengupload resep dokter dan menerima obat di rumah tanpa mengunjungi apotek.

Namun, meskipun penjualan daring berdampak positif dalam meningkatkan omset dan memperluas jangkauan pasar, banyak apotek konvensional masih bertahan dengan sistem pencatatan tradisional. Berdasarkan data dari Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara tahun 2023, terdapat 51 apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok yang masih menggunakan sistem tradisional. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana penjualan daring mempengaruhi penjualan apotek konvensional di wilayah tersebut

Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) memiliki peran penting dalam pengelolaan sistem daring ini, memastikan bahwa hanya apotek yang berizin yang dapat menjual obat secara daring. Meskipun demikian, tidak semua apotek dapat mengadopsi sistem ini karena regulasi yang ketat dan keterbatasan izin (Puryantoro et al., 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penjualan obat secara daring mempengaruhi penjualan

apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, dengan mempertimbangkan tantangan dan peluang yang ada dalam era digital ini.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh penjualan obat secara daring terhadap apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data numerik yang kemudian dianalisis secara statistik, memungkinkan pengukuran dan analisis hubungan antarvariabel secara sistematis.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh penjualan obat daring terhadap apotek konvensional, mencakup konsep-konsep seperti penjualan obat daring, apotek konvensional, kualitas pelayanan, ketersediaan produk, waktu operasional, dan jumlah omzet. Penelitian juga mempertimbangkan hubungan antarvariabel dengan menggunakan kerangka konsep yang terstruktur. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, dari Oktober hingga Desember 2023.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner (Creswell, 2014). Kerangka konsep menghubungkan variabel dependen (hasil penjualan) dengan variabel independen (penjualan obat daring). Variabel dependen diukur sebelum dan sesudah adanya penjualan obat daring.

Populasi penelitian mencakup 67 apotek di Kecamatan Tanjung Priok, terdiri dari 51 apotek konvensional dan 16 apotek franchise. Sampel penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh apotek konvensional dijadikan sampel (Kotler et al., 2018).

Dalam penelitian ini, beberapa kriteria inklusi dan eksklusi telah ditetapkan untuk menentukan apotek yang akan dimasukkan

dalam sampel. Untuk kriteria inklusi, hanya apotek konvensional yang akan dipilih sebagai bagian dari penelitian, sementara apotek yang merupakan bagian dari franchise atau jaringan akan dikecualikan. Selain itu, apotek harus memiliki status operasional yang aktif dan beroperasi penuh di wilayah Kecamatan Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara. Apotek yang memenuhi syarat ini juga harus berlokasi di Kecamatan Tanjung Priok dan telah beroperasi secara penuh selama periode penelitian.

Sebaliknya, kriteria eksklusi mencakup apotek yang tidak aktif atau sudah berhenti beroperasi, yang tidak akan dimasukkan dalam sampel. Apotek yang merupakan bagian dari jaringan franchise juga akan dikecualikan dari penelitian ini. Selain itu, apotek baru yang baru beroperasi kurang dari enam bulan sebelum periode penelitian dimulai mungkin tidak diikutsertakan jika belum memiliki data penjualan yang relevan untuk analisis.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui lembar fisik dan Google Form. Instrumen kuesioner telah divalidasi oleh ahli dan diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert 1-5, dengan responden diminta memberikan penjelasan tambahan untuk jawaban tertentu guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam (Sugiyono., 2022).

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh Apotek di Kecamatan Tanjung Priok, mayoritas responden menyatakan setuju (43%) dan sangat setuju (57%) bahwa Apotek konvensional harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien setelah adanya Apotek daring. Mayoritas apotek konvensional juga setuju (41%) dan sangat setuju (51%) bahwa bergabung dengan

platform Apotek daring dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Namun, beberapa apotek memilih tidak bergabung karena masih memiliki banyak pasien reguler yang datang langsung ke apotek.

Mayoritas responden juga menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (27%) bahwa penerapan pelayanan kefarmasian secara daring dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di wilayah tersebut. Terkait dengan ketersediaan produk, 41%

Apotek setuju, 25% Apotek sangat setuju, 18% tidak setuju, dan 16% tidak setuju bahwa ketersediaan barang (produk) di setiap apotek sangat dipengaruhi oleh adanya apotek daring. Mayoritas responden menyatakan setuju (73%) dan sangat setuju (27%) bahwa dengan Apotek daring dapat meningkatkan kualitas layanan kefarmasian. Detail hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil penilaian kualitas pelayanan

N=51	Sebelum Adanya Apotek Daring					Setelah Adanya Apotek Daring				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Penambahan kualitas pelayanan		3	2	19	27				22	29
Presentase	-	6%	4%	37%	53%	-	-	-	43%	57%
Perlu bergabung dengan apotek daring	8	25		16	2		4		21	26
Presentase	16%	49%	-	31%	4%	-	8%	-	41%	51%
Apotek daring dapat meningkatkan kualitas layanan	11	21		9	10				37	14
Presentase	22%	41%	-	18%	19%	-	-	-	73%	27%

**Ketersediaan Produk**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh Apotek di Kecamatan Tanjung Priok, 41% responden setuju dan 25% sangat setuju bahwa ketersediaan barang (produk) di setiap Apotek sangat terpengaruh oleh keberadaan apotek daring, namun terdapat 18% responden tidak setuju dan 16% responden sangat tidak setuju. Terkait aspek jumlah barang, mayoritas (53%) responden merasa sangat setuju dan 45% responden merasa setuju bahwa apotek

konvensional perlu meningkatkan jumlah ketersediaan barang (produk) karena apotek daring memiliki ketersediaan barang yang sangat lengkap. Terkait dengan distribusi stok, 49% responden tidak setuju, dan 35% sangat tidak setuju bahwa ketersediaan barang (produk) di apotek konvensional menjadi slow moving karena pasien lebih memilih menjangkau apotek daring. Detail mengenai hasil penelitian terkait ketersediaan produk dapat dilihat pada tabel 2.

N=51	Sebelum Adanya Apotek Daring					Setelah Adanya Apotek Daring				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Ketersediaan stok dipengaruhi oleh Apotek Daring	6	26	1	16	2	8	9		21	13
Presentase	12%	51%	2%	31%	4%	16%	18%	-	41%	25%
Jumlah stok perlu ditingkatkan	11	20	1	10	9			1	23	27
Presentase	22%	39%	2%	19%	18%	-	-	2%	45%	53%

N=51	Sebelum Adanya Apotek Daring					Setelah Adanya Apotek Daring				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Slow moving stok persediaan	10	22	1	16	2	18	25		3	5
Presentase	20%	43%	2%	31%	4%	35%	49%	-	6%	10%

**Waktu Operasional**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh Apotek di Kecamatan Tanjung Priok, mayoritas responden (67%) menyatakan sangat setuju dan 31% menyatakan bahwa tingkat waktu operasional apotek konvensional bertambah untuk memenuhi banyaknya permintaan pasien dalam pelayanan kefarmasian. Terkait jam operasional, mayoritas responden (71%) sangat setuju dan 27% responden setuju bahwa Apotek menerima pesanan di luar

jam operasional. Namun, pesanan tersebut akan diproses setelah jam operasional apotek dimulai kembali. Terkait pelayanan tambahan, mayoritas responden menyatakan setuju (59%) dan sangat setuju (39%) bahwa apotek konvensional memberikan pelayanan tambahan guna menjaga citra apotek dan meningkatkan kualitas layanan karena adanya permintaan pasien yang meningkat. Detail mengenai hasil penelitian terkait dengan waktu operasional dapat dilihat pada tabel 3.

N=51	Sebelum Adanya Apotek Daring					Setelah Adanya Apotek Daring				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Peningkatan waktu operasional	8	25	1	14	3			1	34	16
Presentase	16%	49%	2%	27%	6%	-	-	2%	67%	31%
Penerimaan pesanan di luar jam operasional			2	17	32			1	14	36
Presentase	-	-	4%	33%	63%	-	-	2%	27%	71%
Pemberian pelayanan tambahan	7	24	2	17	1			1	30	20
Presentase	14%	47%	4%	33%	2%	-	-	2%	59%	39%

**Jumlah Omzet**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh Apotek di Kecamatan Tanjung Priok, mayoritas responden (57%) menyatakan sangat setuju dan 43% responden menyatakan setuju bahwa setelah penjualan apotek secara daring atau apotek online, terlihat bahwa penjualan obat di apotek konvensional mengalami gangguan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian pasien sudah melakukan pembelian melalui sistem daring, mengurangi kunjungan langsung ke apotek. Sebelum adanya apotek daring, penjualan obat di apotek tidak mengalami gangguan signifikan, sehingga masih banyak pasien yang datang langsung ke apotek.

Terkait dengan *margin* penjualan, 47% responden menyatakan setuju dan 16% responden menyatakan sangat setuju bahwa penjualan obat melalui apotek daring atau online memengaruhi *margin* penjualan obat di apotek konvensional, yang pada akhirnya mempengaruhi jumlah omzet. Namun, 33% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini disebabkan oleh tingkat pelayanan yang lebih tinggi dan aksesibilitas pasien yang lebih mudah melalui sistem daring di wilayah Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Terkait dengan pendapatan Apotek, mayoritas (53%) responden menyatakan tidak setuju bahwa adanya penjualan apotek secara daring atau online menurunkan profitabilitas penjualan apotek



konvensional. Namun, 22% responden setuju bahwa keberadaan penjualan apotek secara daring atau online menurunkan profitabilitas penjualan apotek konvensional. Hal ini dapat disebabkan karena minat atau preferensi pasien untuk

Tabel 4 Hasil penilaian omzet

N=51	Sebelum Adanya Apotek Daring					Setelah Adanya Apotek Daring				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
Gangguan penjualan di Apotek konvensional			2	21	28				22	29
Presentase	-	-	4%	41%	55%	-	-	-	43%	57%
Apotek daring mempengaruhi margin penjualan	11	21	2	16	1		17	2	24	8
Presentase	22%	41%	4%	31%	2%	-	33%	4%	47%	16%
Penurunan profitabilitas akibat Apotek daring	1	1	2	24	23	6	27	1	11	6
Presentase	2%	2%	4%	47%	45%	12%	53%	2%	22%	11%

### Analisis Uji T Berpasangan (*Paired sampel T-test*)

Berdasarkan hasil analisis statistik uji-T berpasangan pada tabel diatas dengan menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh nilai signifikansi = 0,000 (nilai sig < 0,05) pada setiap pertanyaan, berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan maka dari hasil nilai yang didapat adalah (H1) yang berarti terdapat pengaruh atau perbedaan rata-rata pada data variabel kualitas pelayanan, ketersediaan produk, waktu operasional, dan jumlah omzet pada penjualan obat pada Apotek konvensional sebelum dan setelah adanya apotek daring di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Tabel 5 hasil Paired sampel T-test

Variabel	<i>Paired Sample t-test</i> Sig.
Kualitas Pelayanan	0,000
Ketersediaan Produk	0,000
Waktu Operasional	0,000
Jumlah Omzet	0,000

Hasil analisis data dan uji t berpasangan menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H1) diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan dari penjualan obat secara daring terhadap apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

membeli secara langsung mulai menurun. Selain itu, harga lebih terjangkau dan pilihan produk yang lebih beragam tersedia di apotek daring. Detail mengenai hasil penelitian terkait dengan jumlah omzet dapat dilihat pada tabel 4.

Penelitian ini menegaskan bahwa penjualan obat daring mempengaruhi berbagai aspek operasional apotek konvensional, termasuk kualitas pelayanan, ketersediaan produk, waktu operasional, dan jumlah omzet. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang jauh di bawah batas signifikansi 0,05, mendukung penolakan Hipotesis Nol (H0).

### Pengaruh Penjualan Obat Secara Daring terhadap Kualitas Pelayanan Apotek Konvensional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penjualan obat daring berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan apotek konvensional, dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000. Penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan dari Parasuraman, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud. Kehadiran apotek daring dapat meningkatkan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan apotek konvensional, sehingga apotek konvensional perlu beradaptasi untuk memenuhi ekspektasi ini. Penelitian oleh Ertz et al. (2019) dan Pappas et al. (2020) mendukung temuan ini dengan

menunjukkan bahwa penetrasi e-commerce mempengaruhi standar layanan di sektor ritel.

### **Pengaruh Penjualan Obat Secara Daring terhadap Ketersediaan Barang/Produk di Apotek Konvensional**

Analisis menunjukkan bahwa penjualan obat daring secara signifikan mempengaruhi ketersediaan produk di apotek konvensional, dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000. Menurut teori manajemen rantai pasokan, kompetisi dengan apotek daring mendorong apotek konvensional untuk menyesuaikan stok produk agar tetap kompetitif. Penelitian oleh (Liu et al., 2018) mengidentifikasi bahwa e-commerce mempengaruhi manajemen inventaris dan ketersediaan produk di toko fisik, (Kumar & Rajan, 2020) menunjukkan perlunya apotek konvensional untuk meningkatkan pengelolaan stok dan sistem rantai pasokan.

### **Pengaruh Penjualan Obat Secara Daring terhadap Waktu Operasional Apotek Konvensional**

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan dari penjualan obat daring terhadap waktu operasional apotek konvensional, dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000. Teori "Resource-Based View" (RBV) menjelaskan bahwa apotek konvensional perlu mengelola sumber daya mereka, termasuk waktu operasional, untuk bersaing dengan apotek daring yang menawarkan layanan 24 jam. Penelitian oleh Gielens & Steenkamp (2019) menemukan bahwa banyak apotek fisik harus memperpanjang waktu operasional untuk memenuhi harapan pelanggan yang telah terbiasa dengan layanan daring.

### **Pengaruh Penjualan Obat Secara Daring terhadap Jumlah Omzet Apotek Konvensional**

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penjualan obat daring berpengaruh signifikan terhadap jumlah omzet apotek konvensional, dengan nilai signifikansi

(Sig.) 0,000. Teori "*Competition Theory*" menjelaskan bahwa munculnya pesaing baru, seperti apotek daring, dapat mempengaruhi pendapatan dan omzet perusahaan. Penelitian oleh Gielens & Steenkamp (2019) menunjukkan bahwa e-commerce memiliki dampak signifikan pada pendapatan ritel, sehingga apotek konvensional perlu beradaptasi dengan strategi digital untuk mempertahankan omzet.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penjualan obat daring tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan, ketersediaan produk, dan waktu operasional, tetapi juga jumlah omzet apotek konvensional. Oleh karena itu, apotek konvensional harus beradaptasi dengan perubahan pasar untuk tetap bersaing dan memenuhi harapan pelanggan.

## **KESIMPULAN**

Hasil pengujian uji T-test berpasangan menunjukkan bahwa penjualan obat secara daring berpengaruh terhadap apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Sebelum adanya apotek daring, kualitas pelayanan di apotek konvensional cenderung standar. Namun, dengan munculnya apotek daring, apotek konvensional mulai meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang dipengaruhi oleh penurunan pasien reguler akibat apotek daring.

Sebelumnya, ketersediaan produk di apotek konvensional belum lengkap. Namun, setelah adanya apotek daring, apotek konvensional menambah SKU produk dan menyediakan berbagai permintaan yang sebelumnya tidak tersedia. Sebelum adanya apotek daring, jam operasional apotek konvensional relatif sama. Namun, setelah adanya apotek daring, banyak apotek konvensional meningkatkan jam operasional hingga 1-2 jam, bahkan beberapa ada yang beroperasi 24 jam. Sebelum adanya apotek daring,

omzet di apotek konvensional relatif stabil dan fluktuatif. Namun, setelah adanya apotek daring, omzet apotek konvensional mengalami penurunan dari target yang ditentukan, menunjukkan pengaruh penjualan obat daring terhadap apotek konvensional di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

### REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Ertz, M. , Joannides, N. , & Le Bas, C. (2019). E-commerce, retailing, and the impact on service quality. *Journal of Business Research*, 9(8), 105–117.
- Gielens, K., & Steenkamp, J.-B. E. M. (2019). Branding in the era of digital (dis)intermediation. *International Journal of Research in Marketing*, 36(3), 367–384. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2019.01.005>
- Indrasari, Meithina. (2021). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., Tan, C. Tiong., Ang, S. Hoon., & Leong, S. Meng. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson Education Limited.
- Kumar, V. , & Rajan, K. (2020). The impact of e-commerce on traditional retail and inventory management. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 78–92.
- Liu, Y. , Zhang, X. , & Wang, Y. (2018). E-commerce and its impact on traditional retail inventory management. *International Journal of Production Economics*, 203, 112–123.
- Pappas, I. O. , Pateli, A. , & Kourouthanassis, P. (2020). Consumer behavior in e-commerce: The influence of online reviews on service quality. *Computers in Human Behavior*, 108, 82–95.
- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat Dan Makanan Yang Diedarkan Secara Daring (2020).
- Puryantoro, P. , Hani, E. S. , & Subekti, S. (2019). *Manajemen Rantai Pasokan: Strategi Peningkatan Daya Saing Mangga*. CV. AA. Rizky.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.