



# AnterAja dan Industri Logistik: Bagaimana AnterAja Meningkatkan Citra Positif Brand di Media Sosial

Dengan Content Analysis,  
Issue Monitoring dan Second-Layer  
Sentiment Analysis



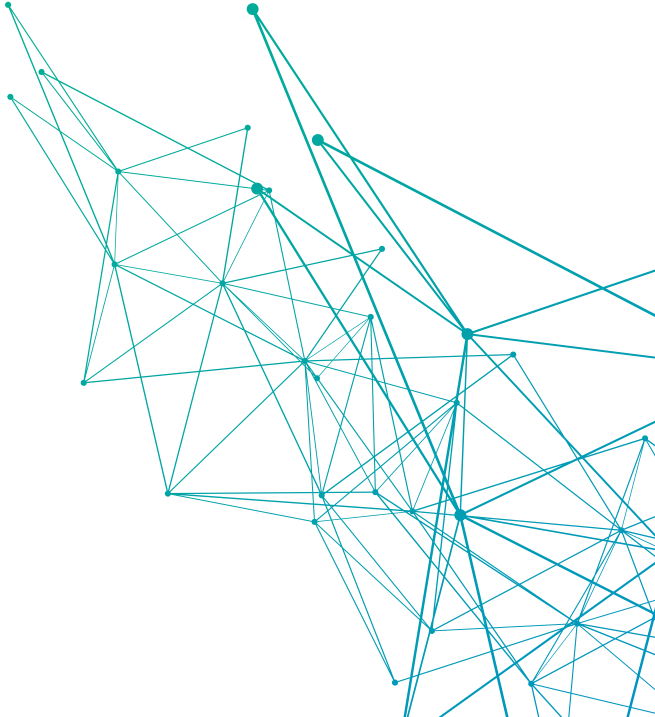
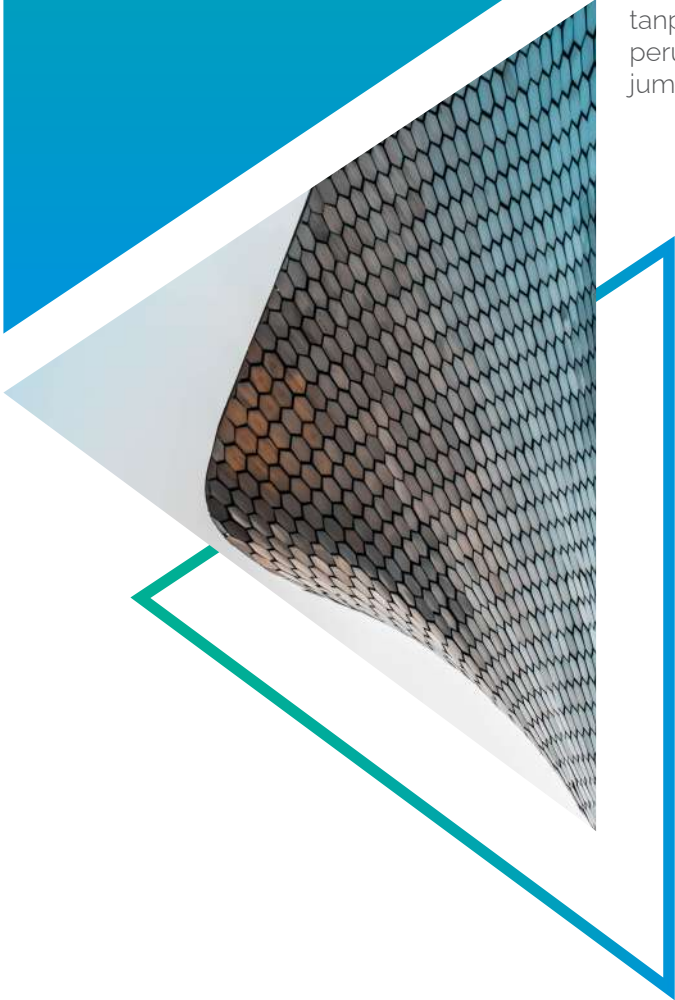
n:limit  
ONLINE MEDIA TECHNOLOGY PARTNER

anteraja



# Mengenai Anteraja

AnterAja adalah perusahaan penyedia jasa logistik berbasis teknologi. Perusahaan ini menjadi top of mind untuk jasa logistik yang mengoptimalkan penggunaan IoT pada produknya. Untuk menggunakan jasa AnterAja, pengguna cukup melakukan transaksi melalui aplikasi AnterAja, tanpa harus mengunjungi gerai AnterAja seperti perusahaan logistik konvensional, tanpa ada jumlah pemesanan minimal.





## Mengapa Social Media Monitoring penting bagi AnterAja?

Tool social media monitoring dari NoLimit dapat membantu AnterAja dengan fitur content analysis dan issue tracking yang dibantu dengan second-layer sentiment analysis untuk mengetahui engagement rate konten yang sudah dibuat serta rekomendasi konten di industri logistik.

Selain itu AnterAja juga dapat mengetahui apa saja keluhan warganet terkait AnterAja serta menilai apakah manajemen krisis di media sosial yang mereka lakukan sudah bekerja dengan



Terhitung semenjak Mei – Oktober 2021, NoLimit memonitor dan menganalisa beberapa data seperti:

- **20 objek** media sosial sumber data
- **1.574.577 perbincangan** media sosial
- **312.440 akun** media sosial yang membicarakan industri logistik

Selain feature dashboard-nya yang membantu dalam sentiment & issue monitoring, team support & analyst NoLimit juga sangat supportive dalam memenuhi kebutuhan monitoring. Sehingga monitoring dan sentiment labeling bisa terus berkembang based on learning tiap bulannya.

**Vidya - Brand Executive (AnterAja)**

# 3 Objektif Penggunaan Social Media Monitoring



**Meningkatkan Engagement Rate  
Media Sosial AnterAja**



**Menggeser Persepsi AnterAja dari  
Negatif Menjadi Positif**



**Membuat AnterAja Menjadi  
Top of Mind di Industri Logistik**



# Meningkatkan Engagement media sosial AnterAja

NO	SOCIAL MEDIA	ENGAGEMENT RATE	TOTAL ENGAGEMENT	POST MADE	FOLLOWERS	FOLLOWERS GROWTH
1	Anteraja	1,24%	20.891	14	120.224	2,91%
2	J&T	0,48%	214.035	39	1.132.707	-0,53%
3	Ninja	0,16%	187.531	143	820.455	1,03%
4	SiCepat	0,15%	88.097	75	791.105	0,02%
5	JNE	0,14%	128.733	116	820.455	1,03%
6	Paxel	0,12%	3.908	40	81.177	0,28%
AVG IN INDUSTRY		<b>0,38%</b>	<b>107.119</b>	<b>71</b>	<b>627.687</b>	<b>0,79%</b>

Performa akun Instagram AnterAja dan kompetitor

Selain jenis konten yang baik, tentu AnterAja juga memerlukan variasi konten agar tidak monoton. Selain itu, AnterAja juga membutuhkan waktu yang tepat untuk mengunggah kontennya. Kombinasi dari dua hal ini dapat membantu AnterAja untuk meningkatkan engagement rate di akun media sosialnya.

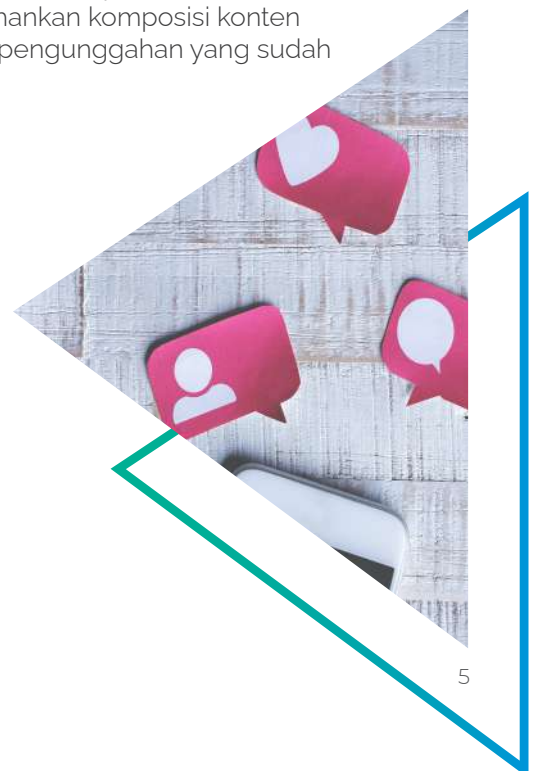
NoLimit menggunakan fitur content analysis sehingga AnterAja mendapatkan **rekomendasi komposisi konten serta memantau waktu terbaik untuk mengunggahnya.**

Dari bagan di atas, bisa dilihat bahwa engagement rate dan pertumbuhan follower AnterAja masih yang tertinggi dibandingkan dengan kompetitornya. Dengan kondisi jumlah followers belum sebesar kompetitornya,

NoLimit lebih berfokus pada **keaktifan followers** yang sudah dimiliki oleh AnterAja. Variabel perhitungannya adalah engagement rate di mana angka ini mengartikan persentase keaktifan dari followers yang dimiliki.

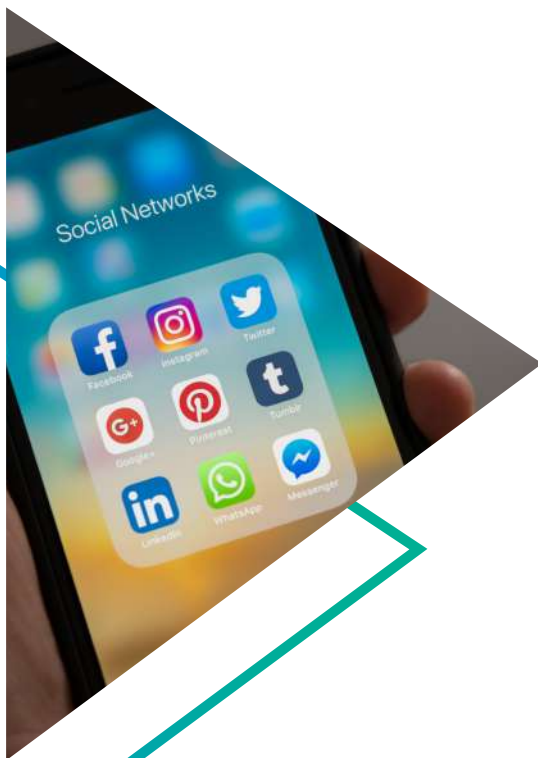
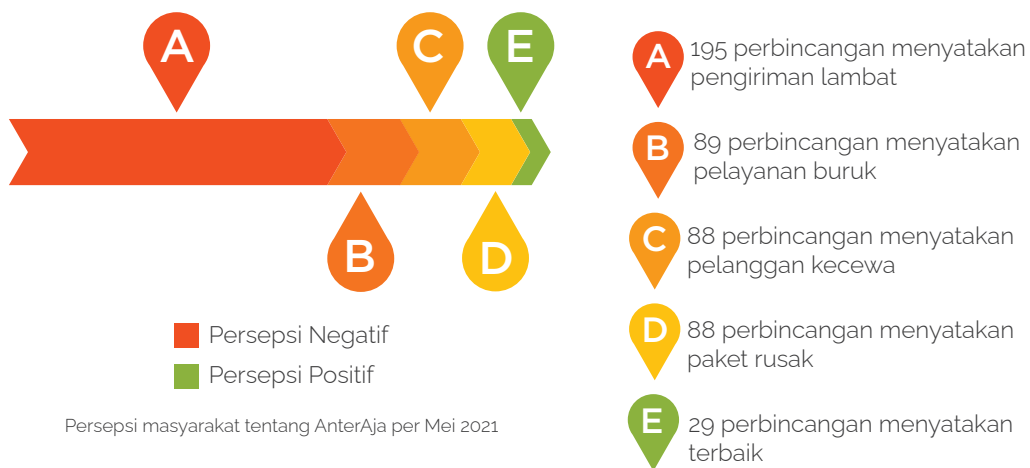
Dari hasil analisa konten dan rekomendasi komposisi konten di media sosial, **AnterAja** terbukti **memiliki tingkat keaktifan followers tertinggi dengan angka 1,24%** yang juga diikuti dengan **pertumbuhan followers tertinggi dengan angka 2,92%.**

Oleh karena itu, untuk meningkatkan engagement rate-nya, AnterAja dapat mempertahankan komposisi konten dan waktu pengunggahan yang sudah dilakukan.



# Menggeser persepsi AnterAja dari negatif ke positif

Melalui fitur Issue Tracking, AnterAja bisa menganalisa persepsi negatif sehingga bisa dijadikan prioritas untuk perbaikan layanan, yang pada akhirnya bisa menggeser persepsi terkait AnterAja menjadi positif.



Seperti yang bisa dilihat dari grafik di atas, hasil dari penggunaan fitur issue tracking pada layanan NoLimit persepsi yang paling banyak dibahas dari AnterAja adalah **pengiriman lambat, pelayanan buruk** hingga membuat **pelanggan kecewa**.

Pemahaman terhadap persepsi negatif warganet ini dijadikan **rekomendasi** pada AnterAja untuk dijadikan prioritas utama dalam **meningkatkan layanannya**, sehingga AnterAja memiliki prioritas dalam perbaikan layanan berdasarkan keluhan masyarakat.

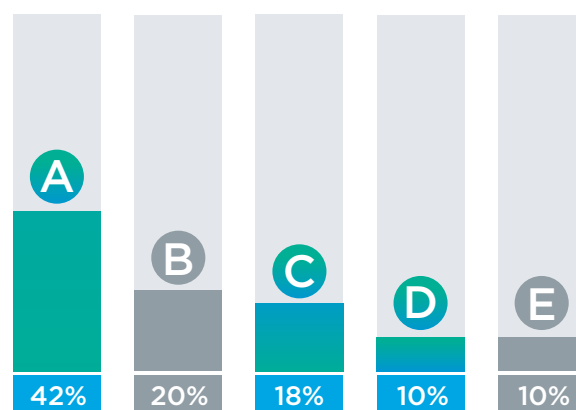
Fitur issue tracking ini tentu tidak hanya membantu AnterAja dalam memperbaiki persepsi negatif yang sudah ada. Melalui issue tracking, AnterAja bisa mendapatkan **peringatan ketika muncul isu negatif** terkait AnterAja muncul di media sosial.



# Membuat AnterAja menjadi top of mind di industri logistik

Untuk menjadi top of mind di bidang logistik, tentu AnterAja perlu lebih waspada akan isu yang muncul di sekitar industri logistik. Fitur issue tracking yang dibantu dengan second-layer sentiment analysis dapat membantu AnterAja untuk **memantau isu dan tren yang sedang ramai diperbincangkan**—tidak hanya yang berkaitan dengan AnterAja, tetapi juga di industri logistik secara keseluruhan.

Bagan di samping menunjukkan apa saja isu yang muncul terkait AnterAja pada Oktober 2021. Isu-isu tersebut ada yang positif, netral, maupun negatif.



Isu yang paling banyak muncul terkait AnterAja pada Oktober 2021

- A** Partisipasi netizen dalam kuis Kasmaran yang diselenggarakan oleh Anteraja
- B** Netizen menanyakan status paket yang dikirimkan
- C** Netizen membicarakan mengenai paket yang tak kunjung sampai
- D** Partisipasi netizen dalam kuis Anteraja X Goala App
- E** Keluhan netizen mengenai paketnya yang stuck

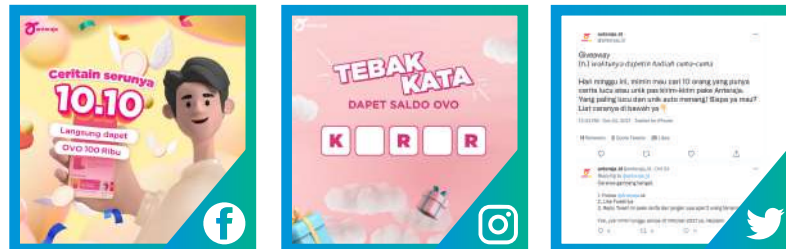
Selain itu, AnterAja juga dapat menganalisa apa saja **kelebihan dan kekurangan dari kompetitor** berdasarkan sentimennya yang bisa dipelajari dan diisi gap-nya oleh AnterAja.

BRAND	CUSTOMER SERVICE	DELIVERY	PACKAGING	PROMOTION	COURRIER	PRICE
Anteraja	CS responsif	Pengiriman telat sampai	Paket rusak	Diskon ongkos kirim	Kurir ramah	Harga murah
J&T Express	CS tidak responsif	Pengiriman lambat	Paket hilang	Diskon ongkos kirim	Pelayanan kurir buruk	Harga mahal
JNE	CS tidak responsif	Pengiriman lambat	Paket rusak	Diskon ongkos kirim	Pelayanan kurir buruk	Harga mahal
SiCepat	CS tidak responsif	Pengiriman lambat	Paket rusak	Diskon ongkos kirim	Pelayanan kurir buruk	-
Paxel	CS tidak responsif	Pengiriman telat sampai	Paket aman	Cashback	Pelayanan kurir baik	-

Persepsi positif dan negatif AnterAja dan kompetitor berdasarkan perbincangan di media sosial pada Oktober 2021

Dari tabel di atas, terlihat bahwa kelima brand memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Melalui hasil analisa ini, AnterAja bisa **memahami apa saja kekuatannya yang harus dipertahankan** dan **kelemahannya** yang harus diperbaiki, serta apa kelebihan dan kekurangan dari kompetitor yang dapat dipelajari dan dijadikan acuan untuk peningkatan.

## Top Post made




AnterAja juga bisa menganalisa **keberhasilan campaign** yang sudah dilakukan di media sosial menggunakan content analysis.

AnterAja bisa menilai apakah campaign yang sudah dilakukan berhasil. Ketiga konten tersebut merupakan konten berjenis campaign activation, yang juga merupakan konten dengan engagement rate tertinggi.

Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa campaign yang sudah dilakukan AnterAja berhasil dan mampu meningkatkan performa media sosial AnterAja.





# NoLimit Indonesia

NoLimit Indonesia adalah perusahaan berbasis teknologi yang telah memantau media sosial sejak tahun 2010. Saat ini, NoLimit Indonesia memiliki teknologi big data yang mampu mengolah jutaan data setiap jamnya.

Saat ini, NoLimit Indonesia sudah bekerja dengan lebih dari 200 klien ternama di dalam dan luar negeri.

**Hubungi Kami**

✉ [contact@nolimit.id](mailto:contact@nolimit.id)

☎ 08112207900

Click here

