

**PELUANG USAHA KURIR ONLINE
TERHADAP PENINGKATAN EKONOMI
DAN PENYERAPAN TENAGA KERJA DI MASA PANDEMI COVID 19**

(Studi Kualitatif di Kurir Online Ekspres)

ALIE SADIKIN¹, DARU SUSANTI²
aliesadikin@ibm.ac.id¹, darususanti@ibm.ac.id²

Program Studi Ekonomi Pembangunan Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi

ABSTRAK

Dampak besar juga terjadi pada para pencari kerja di masa pandemi Covid-19, persaingan pencari kerja sangatlah ketat berimbang banyaknya pengangguran makin bertambah. Diprediksi pada pertengahan April 2020 akan terjadi lonjakan angka pengangguran, maka dari itu pada saat kondisi pandemi ini, sebagian pencari kerja yang masih baru harus bersaing dengan orang yang kehilangan pekerjaan karena Covid-19. Semakin meningkatnya jumlah pemesanan ditunjang juga oleh layanan yang berikan jasa kurir juga berkembang. Peluang ini yang diambil oleh suatu pelaku usaha yang berkecimpung dalam bisa bisnis kurir online atau dengan nama usahanya adalah Kurir Ekspres yang berlokasi di Cikeas. Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, peneliti ingin menganalisis bagaimana faktor peluang kurir express dalam meningkatkan ekonomi di masa pandemi Covid 19, juga bagaimana peranan kurir online sebagai peluang penyerapan tenaga kerja dimasa pandemi Covid 19 dan apakah inovasi/kelebihan dari kurir ekspres dalam kepuasan para pelanggannya.

Kata kunci : UMKM, Peluang, Kurir Online

ABSTRACT

A big impact also occurred on job seekers during the Covid-19 pandemic, the competition for job seekers was very fierce as a result of the increasing number of unemployed. It is predicted that in mid-April 2020 there will be a surge in unemployment, therefore during this pandemic, some new job seekers have to compete with people who have lost their jobs due to Covid-19. The increasing number of orders is also supported by the services that provide courier services. This opportunity is taken by a business actor who is involved in an online courier business or with a business name is Kurir Ekspres located in Cikeas. Based on the background of this study, the researcher wants to analyze how the Kurir Ekspres opportunity factor in improving the economy during the Covid 19 pandemic, also how the role of online couriers as an opportunity to absorb labor during the Covid 19 pandemic and whether the innovation / advantages of express couriers in customer satisfaction.

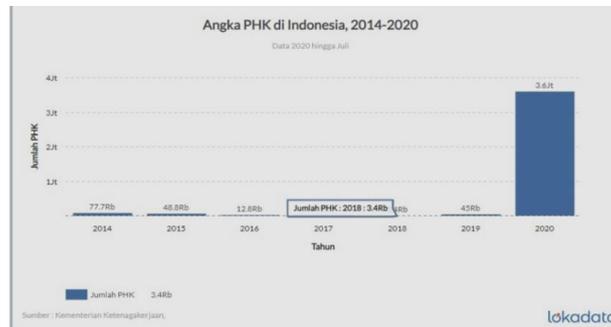
Keywords: Online, Opportunity, UMKM

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dampak covid-19 sangat menghantam perekonomian Indonesia sejak tahun 2020 hingga sekarang, tercatat pada tahun 2020

terdata di <https://lokadata.beritagar.id/>¹ terdapat lonjakan PHK oleh perusahaan berikut adalah grafik PHK dari pada tahun 2020 sebanyak 3.6 juta angka PHK di Indonesia.



Grafik 1: Angka PHK di Indonesia 2014-2020

Dampak besar juga terjadi pada para pencari kerja di masa pandemi Covid-19, persaingan pencari kerja sangatlah ketat berimbang banyaknya pengangguran makin bertambah. Diprediksi pada pertengahan April 2020

akan terjadi lonjakan angka pengangguran, maka dari itu pada saat kondisi pandemi ini, sebagian pencari kerja yang masih baru harus bersaing dengan orang yang kehilangan pekerjaan karena Covid-19.



Grafik 2 Angka Pengangguran 2016-2019

Kita tidak bisa menyalahkan perusahaan yang mem PHK-an pekerjanya, perusahaan juga terjadi penurunan pendapatan, kerugian, hingga penutupan usahanya, dampak dari itu semua perusahaan melakukan keputusan PHK, dirumahkan bahkan pemotongan upah kerja. Berpangku tangan, atau berharap kepada

perusahaan untuk menerima sebagai pegawai atau pasrah menerima keadaan bukanlah solusi terbaik. Pandemi Covid-19 bukanlah suatu penghalang untuk berinovasi dan berkreasi, menjadikan pandemi sebagai peluang dengan membuka lapangan untuk dirinya sendiri dan serta orang lain yang membutuhkan.

¹ <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/angka-phk-di-indonesia-2014-2020-1602730054>. Diakses pada 11 Mei 2021.

Salah satu peluang yang diandalkan di masa pandemi adalah pengiriman barang melalui kurir online, berdasarkan sumber dari supplychainindonesia.com² sejak wabah covid 19 di Indonesia sejumlah perusahaan jasa pengiriman barang tercatat kenaikan pengiriman barang sekitar 80% data yang rata-rata berasal dari e-commerce dan juga Semakin meningkatnya jumlah pemesanan ditunjang juga oleh layanan yang berikan jasa kurir juga berkembang. Peluang ini yang diambil oleh suatu pelaku usaha yang berkecimpung dalam bisa bisnis kurir online atau dengan nama usahanya adalah kurir express yang berlokasi di Cikeas, Cibubur Jakarta Timur pendiri kurir express ini adalah seorang blog otomotif Elangjalanan.net atau lebih dikenal brand, blogger dan komunitas motor dengan panggilan Endrik Elang.

Awal mula memulai usaha kurir express ini adalah ketika pada tahun 2020 ketika beliau termotivasi membuat suatu usaha tersebut ketika melihat suatu peluang dari seorang postingan teman di Facebook yang membuka jasa titip (jastip) pada saat itu kondisi ekonomi Endrik sedang menurun dikarenakan sebelumnya mendapatkan pemasukan keuangan dari beberapa *brand* otomotif untuk mereview produk, dan mengetes *durability* motor dengan *touring*, namun pada saat pandemi Covid 19 ini belum ada pemasukan dari pihak *brand*. Peluang yang dilihat dari Endrik adalah bagaimana cara menyalurkan hobinya bermotor sekaligus bisa meningkatkan ekonomi keluarga sehingga dia bisa menjalankan usaha kurir express yang sekarang sudah mempunyai pegawai sekitar 20 kurir. Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, peneliti ingin menganalisis bagaimana faktor peluang kurir express dalam meningkatkan ekonomi di masa pandemi Covid 19, juga bagaimana peranan kurir online sebagai peluang penyerapan tenaga kerja dimasa pandemi Covid 19 dan apakah

inovasi/kelebihan dari kurir ekspres dalam kepuasan para pelanggannya.

Rumusan Masalah

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif adalah dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan angket.

Tujuan Penelitian

Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor peluang kurir ekspres dalam usaha dalam peningkatan ekonomi sebagai kurir online di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana peranan kurir online sebagai peluang penyerapan tenaga kerja dimasa pandemi Covid-19?
3. Apakah inovasi/kelebihan dari kurir ekspres dalam kepuasan para pelanggannya?

Manfaat Penelitian

Manfaat hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tentang cara mencari peluang usaha secara mandiri untuk meningkatkan perekonomian keluarga.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini didukung oleh hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya, Vinsensia, Desi, (2014) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket (Kurir) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy*. Penelitian ini mengaplikasikan metode Fuzzy Topsis dalam merangking perusahaan jasa kurir di kota Perbaungan Sergai berdasarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Dan dari analisis berdasarkan kepuasan yang diperoleh bahwa JNE merupakan perusahaan jasa kurir paket dengan peringkat tertinggi berdasarkan kepuasan konsumen terhadap

² <https://supplychainindonesia.com/dampak-wabah-virus-corona-terhadap-e-commerce-dan-industri-kurir/>

pelayanan yang diberikan. Kriteria kepuasan pelanggan yang digunakan adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Saeful dan Fino (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Menggunakan jasa Pengiriman Barang Ninja Xpress di Masa Pandemi Covid-19*. Meneliti tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express serta pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express, berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dan ketepatan sama mempunyai pengaruh dalam kepuasan pelanggan.

Alvin Edgar Permana (2021) *Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid 19* dalam studinya pada perubahan pola perilaku masyarakat Indonesia dalam transaksi jual beli di e-commerce dalam masa pandemi berpengaruh cukup signifikan terhadap penggunaan E-commerce di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan. Peningkatan yang terjadi dimulai dari tahun 2020 pada awal munculnya Covid-19 terus meningkat hingga 38% hingga saat ini. Terjadinya peningkatan jual beli secara online sekaligus membuat pengaruh atas penambahan kurir online.

Lili (2020) dalam *Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 di Tengah Pandemi Covid 19*, adanya tantangan dalam UMKM dalam menghadapi strategi dalam memenuhi kebutuhan pasar dalam negeri maupun pasar global, salah satunya strategi menggunakan teknologi.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana bagaimana faktor peluang kurir express dalam meningkatkan ekonomi di masa pandemi Covid 19, juga bagaimana peranan kurir online sebagai peluang penyerapan tenaga kerja dimasa pandemi Covid 19 dan

apakah inovasi/kelebihan dari kurir ekspres dalam kepuasan para pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif yang bersifat kepustakaan (*library research*), penelitian ini diperoleh dengan melakukan pengkajian yang bersumber dari penelitian, berita online, jurnal dan data statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mendapatkan Peluang Usaha

Suatu ide untuk memulai suatu usaha dimulai dengan mengamati suatu lingkungan. Pada mulanya terdapat ide baru yang muncul ketika terdapat interaksi seseorang dengan lingkungan. Hal ini membuat calon seorang wirausahawan harus mempunyai ide-ide dan kepandaian dalam menilai serta dapat menangani permasalahan yang timbul dalam lingkungan tersebut. Berdasarkan wawancara dari pendiri kurir express bahwa pendiri kurir express ini melihat dari munculnya ide suatu usaha jasa titip yang memotivasi pemilik dari kurir express ini, untuk memulai usaha jasa kurir expressnya sekaligus meyalurkan hobi untuk meningkatkan perekonomian keluarga.

Dapat di analisa bahwa ciri kewirausahaan juga dikemukakan oleh Zimmerman (1996) kewirausahaan adalah suatu proses pengaplikasian suatu kreativitas dan inovasi dalam mengatasi masalah dan mendapatkan peluang untuk memperbaiki kehidupan. Sementara itu menurut Peter F. Drucker (1985) bahwa kewirausahaan adalah kemampuan dalam menciptakan sesuatu yang berbeda, dalam hal ini peluang yang diambil oleh pendiri kurir express ini adalah sebuah peluang usaha dari kurir online/ personal berdasarkan pengamatan di lingkungannya yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pengantar jasa kirim terutama pengusaha kuliner yang tumbuh di masa pandemi. Hendro (2011) mengungkapkan terdapat empat

langkah peluang penting yang harus dilakukan seorang pengusaha, yaitu:

1. Menentukan sumber peluang yang paling potensial adalah diri sendiri dan didasari oleh minat selanjutnya adalah melakukan suatu riset dan trial untuk menemukan hasil suatu peluang.
2. Mencari kekuatan pada sektor bisnis yang sesuai dengan pasar yang berhubungan dengan minat dan kekuatan suatu bisnis yang akurat adalah kekosongan pasarnya.
3. Mencari nilai kekuatan suatu produk agar mempunyai nilai jual untuk mengisi kekosongan pasar, yang bertujuan agar suatu produk laku dipasaran.
4. Mengevaluasi dan serta menganalisis faktor keberhasilan maupun kegagalan suatu peluang bisnis kemudian dikembangkan menjadi sebuah produk dengan bisnis yang potensial.
5. Sementara itu Jaja (2010) mengungkapkan bahwa seorang pengusaha harus melihat dan mengalami kondisi yang melibatkan peluang bisnis dan kemudian mengambil peluang tersebut, agar kesempatan tersebut tidak hilang di rebut oleh orang lain.

1. Peningkatan Perekonomian dalam Usaha Kurir Ekspres.

Penggunaan jasa kurir meningkat di masa Covid 19 dalam mengirimkan barang. Berdasarkan survei cepat yang dilakukan MarkPlus. Inc pada 122 responden di seluruh Indonesia dengan 59, 8% bersumber dari Jabodetabek dan 41, 2% non-Jabotabek. Hal ini disebabkan banyaknya konsumen yang berbelanja dan mengirim barang secara online.

Informasi yang didapat dari Ekonomi.com bahwa ekspedisi J&T mendata pengiriman pada bulan Ramadhan 2020 ini mencapai 3 juta paket per hari atau dengan kata lain naik 50% dibandingkan Ramadhan tahun 2019. Sementara menurut industry.kontan.co.id

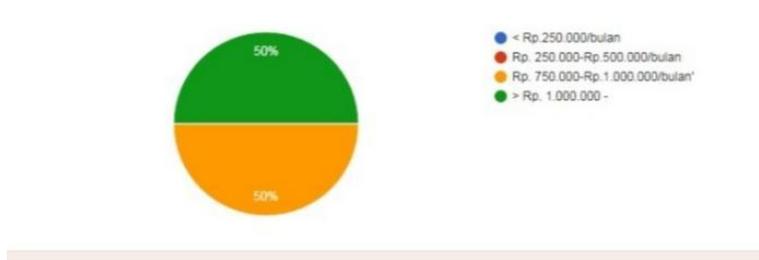
terlampir frekuensi penggunaan jasa kurir dibandingkan sebelum pandemic terdata 39% responden meningkat signifikan dan 39% lainnya sedikit meningkat. Sementara berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pemilik Kurir Ekspres tentang laba yang didapat dalam pengelolaan terdapat keuntungan 2.5 – 3.5 juta per pegawai perbulan yang pada saat ini terdapat sekitar 20 pegawai kurir online.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa efek dari pandemi tidak semua usaha kecil dan menengah mendapatkan penurunan, salah satunya penggunaan jasa kurir yang meningkat karena pada masa pandemi orang menghindari kontak fisik untuk menghindari virus serta banyaknya usaha-usaha baru yang muncul untuk memperbaiki perekonomian selama pandemi.

Peran Kurir Ekspres dalam Membantu Penyerapan Tenaga Kerja.

Pada tahun 2018 menurut data dari databoks.katadata.co.id bahwa tenaga yang terserap oleh UMKM sebanyak 117 juta orang, angka ini sedikit meningkat dari tahun sebelumnya yang sebanyak 116,4 juta orang. Sementara menurut Nur Afiah (2015) Peran Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam suatu pembangunan ekonomi adalah salah satunya adalah penyerapan tenaga kerja, hal ini dikarenakan pekerjaan di sektor ini tidak membutuhkan syarat yang banyak seperti perusahaan.

Peran serta kurir ekspres dalam penyerapan tenaga adalah terdapat 15 orang Kurir Ekspres tersebar yang sementara di lokasi JABOTABEK, masing-masing kota terdapat 2 kurir Ekspres, sementara ini rata-rata pegawai Kurir Ekspres masih bekerja paruh waktu, karena sebagian pekerjaan dari kurir Ekspres adalah pegawai kantor . Berdasarkan angket yang didistribusikan oleh peneliti sebanyak 6 respondens bahwa gaji yang .didapatkan selama pandemi sekitar kurang lebih Rp. 750.000 hingga Rp. 1.000.000 sebulan.



Grafik 3: Statistik Pendapatan Kurir Ekspres Selama Sebulan.

Hal ini membuktikan bahwa menurut survei terhadap kurir ekspres pendapatan dalam sebulan cukup untuk meningkatkan perekonomian pegawai Kurir Ekspres. Dalam sehari terdapat 3 hingga 4 express orderan terhadap Kurir Ekspres tersebut.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pendapatan Kurir Ekspres. Hal ini disebabkan banyaknya pembeli secara online selama pandemi. Berdasarkan angket yang didistribusikan kepada pegawai kurir online bahwa, pendapatan dari Kurir Ekspres cukup untuk kebutuhan ekonomi kurir tersebut, karena rata-rata masih berupa *part timer* dan sebagai hobby yang berbayar.

Inovasi Kurir Ekspres dalam Mendapatkan Kepuasan Pelanggan

Suatu inovasi sangat berpengaruh pada suatu produk, hal ini dipertegas oleh Rambat,

Lupiyoadi (2006) dalam memenuhi keinginan pelanggan ada beberapa faktor-faktor yang harus disiapkan adalah: *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*

Tangible (Tampilan Fisik) adanya fasilitas penunjang dan sarana komunikasi karena suatu service tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba. Pada sistem komunikasi terhadap konsumen Kurir Ekspres masih menggunakan media Whatsapp dengan satu data central yang dipegang oleh admin utama, untuk sumber informasi menggunakan <https://kurirekspres.id> sebagai web utama. Kemasan pengiriman tertata rapi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, terutama pada pengiriman kuliner, dibuatkan kotak dengan desain khusus agar kue/makanan terjaga dengan baik serta penampilan pengendara Kurir Ekspres yang bersih serta sesuai dengan dengan safety berkendara.



Gambar 1: Kontainer Pengiriman dan Perlengkapan Kurir Ekspres

Reliability (dapat diandalkan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terdiri dari memberikan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan dan memberikan pelayanan yang akurat atau tidak terdapat error. Salah satu koresponden menyatakan:

“Thermal bag itu yg penting buat jaga makanan tetap fresh.,dan ojol pada umumnya ga peduli makanannya sampe dlm keadaan spt apa. Berdasar pengalaman, mereka tidak mementingkan barang apa yang dikirim yg mereka pentingkan adalah

pengiriman CEPAT SELESAI. Klo sm kurir ekspres, ketika makanan sudah di tangan kurir, udh ga mikirin lagi dan ga khawatir lg. Beda sm ojol biasanya masih harus kepikiran sampai barangnya sudah ditangan customer, harus nanyain kondisinya dll. So, over all, they are great”.

Berdasarkan angket (grafik 4) tentang pengirimanman dan rapi, koresponden menjawab hampir 66.7% sangat setuju dan 33,3%.



Grafik 4: Hasil Angket Pengiriman Aman dan Rapi Sampai ke Tujuan

Responsiveness (tanggap) dalam menyediakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada konsumen. Dalam paket Kurir Ekspres terdapat paket pengiriman ke banyak alamat dengan tarif yang murah antara Rp. 25.000

hingga Rp. 35.000 dengan total jarak maksimal 60 km dengan menggunakan pengiriman *instant delivery* sehingga pengiriman barang dapat tiba di pelanggan pada hari itu juga.

KURIR EKSPRESS
TERIMA ORDER DADAKAN
INSTANT DELIVERY

JABODETABEK
Mau Kirim Banyak Alamat?
TERSEDIA
TARIF FLAT 25K - 35K / ALAMAT
 *) Total Jarak maks. 60km
Tarif Point to Point

ORDER: 0878-72006966

JARAK (KM)	TARIF	JARAK (KM)	TARIF
10	25.000	40	80.000
15	30.000	45	90.000
20	40.000	50	100.000
25	50.000	55	110.000
30	60.000	60	120.000
35	70.000	65	130.000

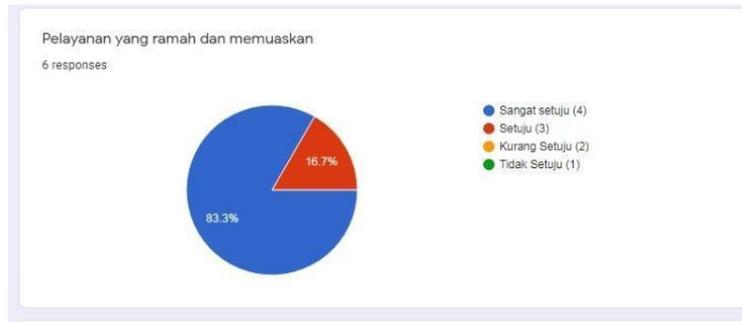
Rate Rp. 2000/km

kurirekspres_

Gambar 2: Paket Harga Kurir Ekspres

Assurance (dapat dipertanggung jawabkan) pengetahuan dari karyawan dalam menanamkan kepercayaan atas produk tersebut berdasarkan keahlian para pegawai dalam mengenal jalur, Karena rata-rata adalah kurir nya bergelut dalam dunia otomotif dengan safety yang lengkap serta jaminan barang tidak rusak sampai tiba di lokasi karena penataan barang yang rapi.

Empathy (perhatian) perusahaan terhadap konsumennya dibuktikan adanya hasil angket pada grafik 5. Terdapat 83% pelanggan sangat setuju dengan pelayanan yang ramah dan memuaskan dan 16.7% setuju akan pelayanan yang ramah dan memuaskan.



Grafik 5: Grafik Kepuasan Pelanggan Tentang Pelayanan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Faktor peluang kurir ekspres dalam usaha dalam peningkatan ekonomi sebagai Kurir Ekspres di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan angket yang didistribusikan oleh peneliti sebanyak 6 dari 15 respondens bahwa gaji yang didapatkan selama pandemi sekitar kurang lebih Rp. 750.000 hingga Rp. 1.000.000 sebulan. Sehari satu Kurir Ekspres mendapatkan orderan antara 3-4 paket, berdasarkan survei bahwa penghasilan mereka bisa meningkatkan perekonomian keluarga dalam masa pandemic Covid-19 ini.

Peranan Kurir Ekspres sebagai peluang penyerapan tenaga kerja dimasa pandemi Covid-19

Peran serta kurir ekspres dalam penyerapan tenaga adalah terdapat 15 orang Kurir Ekspres tersebar yang sementara di lokasi JABOTABEK, masing-masing kota terdapat 2 kurir Express, sementara ini rata-rata pegawai Kurir Express masih bekerja paruh waktu,

karena sebagian pekerjaan dari kurir Express adalah pegawai kantor serta para komunitas rider otomotif.

Innovasi/kelebihan dari kurir ekspres dalam kepuasan para pelanggannya.

Faktor-faktor yang terdapat di Kurir Express adalah *tangible* sistem komunikasi terhadap konsumen Kurir Ekspres menggunakan media Whatsapp dengan satu data central yang dipegang oleh admin utama, dengan menggunakan *web* <https://kurirekspres.id> sebagai web utama. Kemasan pengiriman tertata rapi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, terutama pada pengiriman kuliner, dibuatkan kotak dengan desain khusus pengiriman terutama untuk paket kue/makanan agar terjaga dengan baik serta penampilan pengemudi Kurir Ekspres yang bersih serta sesuai dengan dengan safety. Faktor Reliability berdasarkan angket tentang kerapian pengiriman barang (grafik 4) koresponden menjawab hampir 66.7% sangat setuju dan 33,3%. *Responsiveness* Dalam paket Kurir Ekspres terdapat paket pengiriman ke banyak alamat dengan tarif

yang murah antara Rp. 25.000 hingga Rp. 35.000 dengan total jarak maksimal 60 km dengan menggunakan pengiriman *instant delivery* sehingga pengiriman barang dapat tiba di pelanggan pada hari itu juga. *Empathy* (perhatian) perusahaan terhadap konsumennya dibuktikan adanya hasil angket pada grafik 5. Terdapat 83% pelanggan sangat setuju dengan pelayanan yang ramah dan memuaskan dan

16.7% setuju akan pelayanan yang ramah dan memuaskan (grafik 5).

Saran

Perlunya penambahan armada Kurir Ekspres untuk memperluas jaringan pengiriman serta merancang aplikasi khusus yang berguna untuk meningkatkan kemudahan berkomunikasi dalam pemesanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvin. 2021. *Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid*. Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Drucker, Peter F. *Inovasi dan Kewiraswastaan: Praktek & Dasar-Dasar*, Jakarta: Erlangga, 1985.
- Jaja, S. A. 2010. *The Entrepreneurship Paradigm*. Cuttingedge: Co, Port Harcourt.
- Lili. 2020. *Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 di Tengah Pandemi Covid 19*. Jurnal Ekonomi. Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta
- Hendro. (2011). *Dasar-dasar Kewirausahaan, Panduan bagi Mahasiswa untuk Mengenal, Memahami, dan Memasuki Dunia Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Rambat, Lupiyoadi (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Saeful dan Fino. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Menggunakan jasa Pengiriman Barang Nin Express di Masa Pandemi Covid -19*. Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
- Vinsensia, Desi, 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket (Kurir) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy*. Program Studi Teknik Informatika STMIK Pelita Nusantara Medan.
- Zimmerer. W Thomas, Norman M. Scarborough. 1996. *Entrepreneurship and New Jersey*: Prentice Hall International Inc.
- <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200819/98/1280606/pandemi-membawa-berkah-kepada-bisnis-layanan-jasa-kurir>.
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200928/12/1297525/laris-manis-bisnis-agen-jasa-pengiriman-di-tengah-pandemi>
- <https://m.liputan6.com/bisnis/read/4402797/berani-berubah-kejar-rezeki-saat-pandemi-lewat-kurir-ekspres>
- <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/10/11/banyak-pekerja-di-phk-saat-pandemi-pemotor-ini-justru-buka-lapangan-kerja>