

Dr. Noneng Nurjanah, S.P., M.T.



MASA DEPAN KURIR INDONESIA

INOVASI LAYANAN LOGISTIK
SEBAGAI KUNCI SUKSES



Editor:
Anita Cahyati Telaumbanua, S.T., M.T.

MASA DEPAN KURIR INDONESIA

INOVASI LAYANAN LOGISTIK SEBAGAI KUNCI SUKSES

Dr. Noneng Nurjanah, S.P., M.T.

MASA DEPAN KURIR INDONESIA
INOVASI LAYANAN LOGISTIK SEBAGAI KUNCI SUKSES

Penulis:

Dr. Noneng Nurjanah, S.P., M.T.

Desain Cover:

Andi Juliandi

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Anita Cahyati Telaumbanua, S.T., M.T.

ISBN:

978-634-246-354-3

Cetakan Pertama:

Oktober, 2025

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya buku ini dapat diselesaikan. Kehadiran buku Masa Depan Kurir Indonesia: Inovasi Layanan Logistik sebagai Kunci Sukses berangkat dari kegelisahan sekaligus optimisme terhadap perkembangan industri kurir yang menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Dari pengiriman paket kecil hingga pergerakan barang dalam skala besar, layanan kurir telah menjembatani kebutuhan dan harapan jutaan orang. Namun, di tengah derasnya arus persaingan dan perubahan, hanya mereka yang berani berinovasi yang mampu bertahan dan tumbuh.

Saya berharap buku ini dapat menjadi sahabat sekaligus sumber inspirasi, baik bagi pelaku bisnis, akademisi, maupun pembaca umum yang ingin memahami lebih dalam tentang arah masa depan logistik di Indonesia. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan doa sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca. Semoga kehadirannya dapat memberikan manfaat nyata dan menambah wawasan dalam menapaki jalan panjang industri kurir di negeri ini.

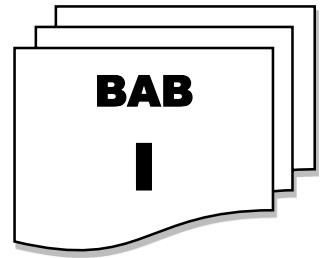
Depok, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I MENGARUNGI DUNIA KURIR INDONESIA	1
A. Laju Pesat Industri Logistik.....	1
B. Persaingan yang Semakin Ketat	8
C. Mengapa Inovasi Jadi Penentu	17
D. Tujuan Buku Ini	24
BAB II FONDASI PEMIKIRAN	31
A. Turbulensi Lingkungan: Gelombang Perubahan yang Tak Terhindarkan	31
B. Kapabilitas Logistik Dinamis: Otot Adaptasi Perusahaan	38
C. Orientasi Kewirausahaan: Berani, Kreatif, dan Proaktif.....	46
D. Inovasi Layanan Logistik: Menyuguhkan Nilai Tambah	51
E. Kinerja Bisnis sebagai Cermin Keberhasilan	58
BAB III STRATEGI BERTAHAN DAN TUMBUH	65
A. Peta Persaingan Perusahaan Kurir di Indonesia.....	65
B. Menjawab Perubahan dengan Strategi yang Tepat.....	77
C. Membangun Kapabilitas Operasional yang Gesit	83
D. Menumbuhkan Orientasi Kewirausahaan dalam Organisasi.....	91
E. Inovasi Layanan sebagai Sumber Keunggulan	98
BAB IV CERITA DATA DAN FAKTA LAPANGAN	109
A. Potret Perusahaan Kurir di Indonesia	109
B. Perubahan Lingkungan: Tantangan dan Peluang	117

C. Kapabilitas Dinamis sebagai Modal Persaingan	125
D. Proaktif Lebih Kuat daripada Reaktif.....	133
E. Relasi dan Teknologi Penggerak Inovasi Layanan	140
F. Inovasi yang Benar-Benar Meningkatkan Kinerja	148
BAB V JEJAK PELAJARAN DAN ARAH KE DEPAN	155
A. Apa yang Bisa Dipetik dari Temuan Buku Ini	155
B. Panduan Praktis untuk Pelaku Bisnis Kurir	161
C. Menyongsong Masa Depan Logistik di Indonesia	166
DAFTAR PUSTAKA	172
PROFIL PENULIS.....	180



MENGARUNGI DUNIA KURIR INDONESIA

A. LAJU PESAT INDUSTRI LOGISTIK

Industri logistik telah berkembang menjadi salah satu sektor strategis yang menopang dinamika perekonomian modern, baik di tingkat global maupun nasional. Perubahan cepat dalam lingkungan bisnis yang ditandai dengan revolusi teknologi informasi, komunikasi, dan transportasi menjadikan logistik bukan sekadar aktivitas pendukung, melainkan pilar utama yang menentukan kelancaran arus barang, jasa, dan informasi. Di Indonesia, laju pesat pertumbuhan industri logistik, khususnya sektor kurir, ekspres, dan parcel, telah menarik perhatian para pelaku usaha maupun masyarakat luas. Transformasi ini bukan hanya mencerminkan kebutuhan pasar yang terus meningkat, tetapi juga menggambarkan bagaimana strategi manajemen modern, regulasi pemerintah, dan inovasi teknologi saling berinteraksi membentuk wajah baru industri logistik nasional.



FONDASI PEMIKIRAN

A. TURBULENSI LINGKUNGAN: GELOMBANG PERUBAHAN YANG TAK TERHINDARKAN

Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali terdengar istilah perubahan sebagai sesuatu yang konstan. Di dunia ini sendiri, tidak ada yang benar-benar statis. Segala sesuatu bergerak, berkembang, dan berubah, termasuk juga dunia bisnis. Di balik berbagai perubahan yang terjadi, terdapat satu konsep yang kerap digunakan dalam ilmu manajemen strategis untuk menjelaskan situasi penuh ketidakpastian, yaitu *environmental turbulence* atau turbulensi lingkungan.

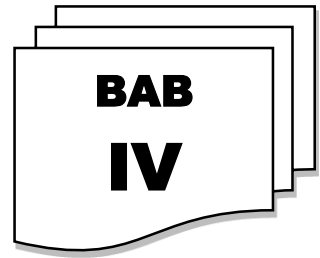
Duncan (1972) mendefinisikan lingkungan sebagai faktor-faktor fisik dan sosial yang berada di luar batas organisasi, tetapi tetap relevan dan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan. Artinya, sebuah perusahaan tidak hidup di ruang hampa. Perusahaan selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Lingkungan ini mencakup teknologi, pasar, regulasi, pesaing, bahkan perilaku konsumen. Pada saat faktor-faktor tersebut berubah secara cepat dan tidak dapat diprediksi, di situlah turbulensi lingkungan terjadi. Perubahan besar seperti



STRATEGI BERTAHAN DAN TUMBUH

A. PETA PERSAINGAN PERUSAHAAN KURIR DI INDONESIA

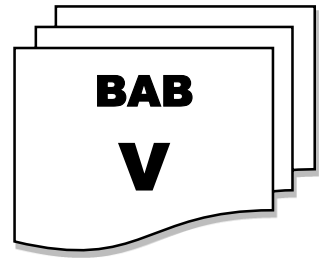
Di Indonesia, kinerja logistik menjadi sorotan penting dalam beberapa tahun terakhir, baik oleh pemerintah, pelaku usaha, maupun pemangku kepentingan lainnya. Pertumbuhan pasar logistik Indonesia yang konsisten di kisaran 8% per tahun menegaskan potensi besar yang dimiliki sektor ini, terutama pada subsektor jasa kurir. Ken Research (2020) memperkirakan bahwa pertumbuhan pasar logistik Indonesia tetap akan berada pada angka 7,9% sepanjang periode 2020–2024. Fakta ini memberikan gambaran optimistis bahwa meskipun dunia menghadapi berbagai disrupsi global, termasuk pandemi COVID-19, perubahan rantai pasok internasional, serta gejolak politik-ekonomi yang memengaruhi perdagangan lintas negara, industri logistik nasional tetap mampu mempertahankan laju pertumbuhannya. Kondisi ini menegaskan peran vital logistik sebagai tulang punggung perekonomian modern, yang menjembatani aliran barang dan jasa dari produsen hingga ke tangan konsumen akhir.



CERITA DATA DAN FAKTA LAPANGAN

A. POTRET PERUSAHAAN KURIR DI INDONESIA

Industri kurir di Indonesia memiliki sejarah panjang yang menandai perkembangan layanan logistik dan komunikasi di tanah air. Cikal bakal industri ini dimulai sejak era kolonial dengan berdirinya *Pos Indonesia* pada tahun 1764 di Batavia. Pada masa itu, peran utama layanan pos adalah sebagai institusi penghubung surat dan dokumen penting antara berbagai wilayah di Nusantara sekaligus sebagai jalur komunikasi dengan negara-negara lain. Kehadiran lembaga ini tidak hanya melayani kebutuhan administratif pemerintahan kolonial, tetapi juga menjadi fondasi awal bagi terbentuknya jaringan komunikasi dan perdagangan yang lebih luas. Dalam konteks sejarah, Pos Indonesia berfungsi sebagai sarana vital untuk menjaga kelancaran arus informasi dan transaksi, sehingga dapat dikatakan bahwa sejak awal ia memegang peran strategis dalam mendukung dinamika sosial-ekonomi bangsa.



JEJAK PELAJARAN DAN ARAH KE DEPAN

A. APA YANG BISA DIPETIK DARI TEMUAN BUKU INI

Hasil penelitian yang dituangkan dalam buku ini mengenai *Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Kurir di Indonesia* menghadirkan sejumlah pelajaran penting yang tidak hanya relevan bagi para praktisi bisnis kurir, tetapi juga bagi para akademisi, regulator, maupun masyarakat luas. Pada satu sisi, penelitian ini memberikan bukti empiris yang solid mengenai keterkaitan antara variabel-variabel strategis seperti *environmental turbulence*, *dynamic logistics capabilities*, *Entrepreneurial orientation policies*, dan *logistics service innovation* terhadap kinerja bisnis perusahaan kurir. Pada sisi lain, penelitian ini juga menampilkan model konseptual baru yang dapat dijadikan pijakan untuk merumuskan strategi ke depan dalam menghadapi disrupsi dan kompetisi yang semakin kompleks. Dengan kata lain, apa yang dapat dipetik dari temuan buku ini tidak hanya berhenti pada tingkat pengetahuan, melainkan juga menyentuh aspek aplikatif yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan strategis.

DAFTAR PUSTAKA

- Acar, A. Z. (2020). *The mediating role of value innovation between market orientation and business performance: evidence from the logistics industry*. In Int. J. Business Innovation and Research (Vol. 21, Issue 4).
- Beamon, B. M. (1999). *Measuring supply chain performance*. In International Journal of Operations and Production Management (Vol. 19, Issue 3, pp. 275–292).
<https://doi.org/10.1108/01443579910249714>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2002). *Supply Chain Logistics Management*.
- Briggs, E., & Grisaffe, D. (2010). *Service performance-loyalty intentions link in a business-to-business context: The role of relational exchange outcomes and customer characteristics*. Journal of Service Research, 13(1), 37–51.
<https://doi.org/10.1177/1094670509345683>
- Briggs, E., Landry, T. D., & Daugherty, P. J. (2010). *Investigating the influence of velocity performance on satisfaction with third party logistics service*. Industrial Marketing Management, 39(4), 640–649.
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2009.06.004>
- Briggs, E., Landry, T. D., & Daugherty, P. J. (2010). *Investigating the influence of velocity performance on satisfaction with third party logistics service*. Industrial Marketing Management, 39(4), 640–649.
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2009.06.004>

- Cadogan, J. W., Cui, C. C., & Li, E. K. Y. (2003). *Export market-oriented behavior and export performance: The moderating roles of competitive intensity and technological turbulence*. In *International Marketing Review* (Vol. 20, Issue 5, pp. 493–513). <https://doi.org/10.1108/02651330310498753>
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). *Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance*. *Industrial Marketing Management*, 31, 515–524.
- Chapman, R. L., Soosay, C., & Kandampully, J. (2002). *Perspectives Innovation in logistic services and the new business model : a conceptual framework*. *Managing Service Quality*, 12(6), 358–371. <https://doi.org/10.1108/09604520210451849>
- Chapman, R. L., Soosay, C., & Kandampully, J. (2003). *Innovation in logistic services and the new business model: A conceptual framework*. In *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* (Vol. 33, Issue 7, pp. 630–650). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/09600030310499295>
- Chow, G., Heaver, T. D., & Henriksson, L. E. (1994). *Logistics Performance: Definition and Measurement*. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 24(1), 17–28.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1989). *Strategic Management Of Small Firms In Hostile And Benign Environments*. In *Strategic Management Journal* (Vol. 10).
- Covin, J. G., & Wales, W. J. (2018). *Crafting High-Impact Entrepreneurial Orientation Research: Some Suggested Guidelines*. In *Entrepreneurship: Theory and Practice* (Vol. 43, Issue 1, pp. 1–16). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.1177/1042258718773181>

- Cui, L., Su, S.-I. I., & Hertz, S. (2012). *Logistics Innovation in China*. In International Journal of Services and Standards (Vol. 2, Issue 4).
- Daugherty, P. J., Chen, H., & Ferrin, B. G. (2011). *Organizational structure and logistics service innovation*. International Journal of Logistics Management, 22(1), 26–51. <https://doi.org/10.1108/09574091111127543>
- Direktorat Pos. (2023). *Rancangan Kebijakan Penataan Industri Pos Nasional Direktorat Pos-2023*.
- Flint, D. J., Larsson, E., Gammelgaard, B., & Mentzer, J. T. (2005). *Logistics Innovation: A Customer Value-Oriented Social Process*. Journal of Business Logistics, 26(1), 113–147. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2005.tb00196.x>
- Frank, H., Kessler, A., & Fink, M. (2010). *Entrepreneurial Orientation And Business Performance-A Replication Study*. In Bidding Strategies Entrepreneurial Orientation SBR (Vol. 62).Fugate, B. S., Mentzer, J. T., & Stank, T. P. (2010). Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, And Differentiation. *Journal of Business Logistics*, 31(1), 43–62. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2010.tb00127.x>
- Gligor, D. M., & Holcomb, M. (2014). *The road to supply chain agility: An RBV perspective on the role of logistics capabilities*. International Journal of Logistics Management, 25(1), 160–179. <https://doi.org/10.1108/IJLM-07-2012-0062>
- Grawe, S. J. (2009). *Logistics innovation: A literature-based conceptual framework*. In The International Journal of Logistics Management (Vol. 20, Issue 3, pp. 360–377). <https://doi.org/10.1108/09574090911002823>

- Hanvanich, S., Sivakumar, K., & Hult, G. T. M. (2006). The relationship of learning and memory with organizational performance: The moderating role of turbulence. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 34, Issue 4, pp. 600–612). <https://doi.org/10.1177/0092070306287327>
- Hung, K. P., & Chou, C. (2013). *The impact of open innovation on firm performance: The moderating effects of internal R&D and environmental turbulence*. *Technovation*, 33(10–11), 368–380. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2013.06.006>
- INDO SHIPPING. (2024). *Bagaimana Cara Kerja Sistem Pelacakan Paket dan Kurir*. INDO SHIPPING. <https://indoshipping.co.id/bagaimana-cara-kerja-sistem-pelacakan-paket-dan-kurir/>
- Ismail, F., & Kusumawardhani, A. (2017). *Analysis Of Influence Of Strategic Action, Knowledge Management Orientation And Innovation In Logistics To Firm Performance (Study at Sea Transportation Service Company Operating In Port of Tanjung Emas Semarang)*. *Jurnal Bisnis STRATEGI* •, 26(2), 138–145.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, 71–79.
- Kucukaltan, B., Irani, Z., & Aktas, E. (2016). *Computers in Human Behavior A decision support model for identification and prioritization of key performance indicators in the logistics industry*. *Computers in Human Behavior*, 65, 346–358. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.08.045>
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. (1996). *Clarifying the Entrepreneurial Orientation Construct and Linking It to Performance*. *Academy of Management Review*, 21(1), 135–172.

- Matwiejczuk, R., Tluczak, A., & Hawrysz, L. (2020). *Dynamic Capabilities Revisited: Lessons from Logistics*. European Research Studies Journal, XXIII (Special Issue 1), 979–996. <https://doi.org/10.35808/ersj/1865>
- Miller, D. (1983). *The Correlates of Entrepreneurship in Three Types of Firms*. Management Science, 29(7), 770–791. <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.7.770>
- Mone, M. A., McKinley, W., & Barker III, V. L. (1998). *Organizational Decline And Innovation: A Contingency Framework*. Academy of Management Review, 23(1), 115–132.
- Morash, E. A., Droge, C. L. M., & Vickery, S. K. (1996). *Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success*. In Journal of Business Logistics (Vol. 17).
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (1995). *Performance measurement system design A literature review and research agenda*. International Journal of Operations & Production Management, 15(4), 80–116.
- Noordin, A., Hasnan, N., & Osman, N. H. (2014). *Six Main Innovation Issues: A Case Of Service Innovation Of Postal And Courier Services In Malaysia*. Journal of Technology Management and Business, 1(1), 73–82.
- Nurhaliza, S. (2023). *Jelang Lebaran, GoSend perkuat layanan dengan ragam fitur baru*. ANTARA. <https://www.antaranews.com/berita/3487689/jelang-lebaran-gosend-perkuat-layanan-dengan-ragam-fitur-baru>
- Pinto, N. M. S. (2018). *Business Process Analysis in a Courier, Express and Parcel Logistics Provider*.
- Putut. (2025). *J&T Express Masuk Daftar 500 Perusahaan Terbaik di Asia Pasifik*. Batam Pos. <https://news.batampos.co.id/jt-express-masuk-daftar-500-perusahaan-terbaik-di-asia-pasifik/>

- Rahmanta, A. (2023). *DC Cakung adalah Candaan Viral di TikTok dan X, Aslinya Ternyata Tempat Distribusi Barang Online Shop*. Berita DIY 6.
<https://beritadiy.pikiran-rakyat.com/citizen/pr-707503760/dc-cakung-adalah-candaan-viral-di-tiktok-dan-x-aslinya-ternyata-tempat-distribusi-barang-online-shop?page=all>
- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G. T., & Frese, M. (2009). *Entrepreneurial orientation and business performance: An assessment of past research and suggestions for the future*. *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 33(3), 761–787. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2009.00308.x>
- Rochman, F. (2024). *FedEx buat platform logistik FDX untuk pedagang*. ANTARA.
<https://www.antaranews.com/berita/3917688/fedex-buat-platform-logistik-fdx-untuk-pedagang>
- Sakchutchawan, S., Hong, P. C., Callaway, S. K., & Kunnathur, A. (2011). *Innovation and Competitive Advantage: Model and Implementation for Global Logistics*. *International Business Research*, 4(3).
<https://doi.org/10.5539/ibr.v4n3p10>
- Slater, S. F., & Narver, J. C. (2000). *The Positive Effect of a Market Orientation on Business Profitability: A Balanced Replication*.
- Soosay, C. A., & Chapman, R. L. (2006). *An empirical examination of performance measurement for managing continuous innovation in logistics*. *Knowledge and Process Management*, 13(3), 192–205. <https://doi.org/10.1002/kpm.257>
- Sumantri, Y. (2020). *Drivers of logistics service innovation in Third Party Logistics business*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 732(1).
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/732/1/012068>

- Suryana, H. (2016). *The Influence of Company Resources and Absorptive Capability on Value Creation and the Implication on Business Performance in the Courier Services Industry in Indonesia*.
- Teece, D. J. (2007). *Explicating dynamic capabilities: The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance*. *Strategic Management Journal*, 28(13), 1319–1350. <https://doi.org/10.1002/smj.640>
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). *Dynamic Capabilities And Strategic Management*. In *Strategic Management Journal* (Vol. 18).
- Tidd, J., & Bessant, J. (2014). *Strategic Innovation Management*. In *Strategic Innovation Management* (Issue March 2014).
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2007). *Dynamic capabilities: A review and research agenda*. In *International Journal of Management Reviews* (Vol. 9, Issue 1, pp. 31–51). <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00201.x>
- Wang, M. (2016). *Logistics Capability, Supply Chain Uncertainty and Risk, and Logistics Performance: An Empirical Analysis of the Australian Courier Industry*.
- Wang, M. (2020). *Assessing logistics capability for the Australian courier firms*. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 37(4), 576–589. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2020.111827>
- Wang, M.-C., Chen, P.-C., & Fang, S.-C. (2021). *How environmental turbulence influences firms' entrepreneurial orientation: the moderating role of network relationships and organizational inertia*. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 36(1), 48–59. <https://doi.org/10.1108/JBIM-05-2019-0170>
- Wasesa, M., Rahadi, R. A., & Rahmawati, D. (2022). *Whitepaper Jasa Pengiriman Ekspres di Indonesia*. <https://www.researchgate.net/publication/358486422>

- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2015). *Strategic Management and Business Policy Globalization, Innovation and Sustainability*.
- Wong, S. K. (2014). *Impacts of environmental turbulence on entrepreneurial orientation and new product success*. *European Journal of Innovation Management*, 17(2), 229–249. <https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2013-0032>
- Zhao, M., Dröge, C., & Stank, T. P. (2001). *The Effects Of Logistics Capabilities On Firm Performance: Customer-Focused Versus Information-Focused Capabilities*. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 91–107. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00005.x>

PROFIL PENULIS

Dr. Noneng Nurjanah, S.P., M.T.



Penulis lahir di Ciamis pada tanggal 23 Desember 1989. Ia mendapatkan gelar Doktor pada tahun 2024 dalam bidang Manajemen Strategik dari Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pendidikan Indonesia. Saat ini tercatat sebagai ketua program studi pada rumpun Administrasi Logistik di Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, aktif mengajar matakuliah inti logistik serta membina proyek terapan mahasiswa. Di luar pengajaran, ia konsisten menjalankan tridarma lain, antara lain penelitian, pengabdian kepada masyarakat, penyusunan perangkat pembelajaran vokasi, serta pendampingan organisasi untuk standardisasi kompetensi sumber daya manusia. Beberapa penelitian dan karya terapan yang ia hasilkan antara lain: Analisis Pemilihan *Vendor* Menggunakan Metode AHP, kajian Kesiapsiagaan Bencana dan Persepsi Risiko pada level komunitas, serta disertasi mengenai *Logistics Service Innovation* yang menyoroti peran kapabilitas dinamis, orientasi kewirausahaan, dan desain proses layanan dalam mendorong kinerja operasional dan kepuasan pelanggan. Pada sektor industri, ia menyusun Silabus Pelatihan pada Perum DAMRI dan Kamus Kompetensi pada Perum DAMRI sebagai acuan pemetaan kemampuan kunci dan rencana pengembangan SDM.

MASA DEPAN KURIR INDONESIA

INOVASI LAYANAN LOGISTIK SEBAGAI KUNCI SUKSES

Buku Masa Depan Kurir Indonesia: Inovasi Layanan Logistik sebagai Kunci Sukses hadir sebagai refleksi sekaligus panduan bagi siapa saja yang ingin memahami denyut nadi industri kurir di tanah air. Melalui perpaduan cerita, data, dan analisis, pembaca diajak menyelami dinamika persaingan yang kian ketat, tuntutan perubahan yang tak terelakkan, serta pentingnya inovasi layanan untuk bertahan dan berkembang.

Buku ini tidak sekadar membicarakan logistik sebagai rantai distribusi, tetapi juga sebagai denyut kehidupan ekonomi modern yang menuntut keberanian, kreativitas, dan ketekunan. Di dalamnya, tersaji pelajaran berharga tentang bagaimana perusahaan kurir dapat menjadikan inovasi sebagai napas utama, sekaligus kunci menuju masa depan logistik Indonesia yang lebih tangguh dan berdaya saing.



SCANME

www.penerbitwidina.com
@penerbitwidina
penerbit widina
penerbitwidina@gmail.com
widina store
widina bookstore
Layanan Pembaca & Penerbitan Buku
0815-7000-699

Sosial

ISBN 978-634-246-354-3



9

786342

463543