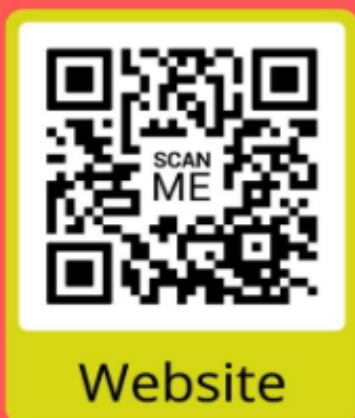


ISSN (ONLINE) 2598 9928



INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC
PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

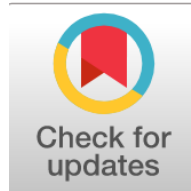
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Courier Legal Relations and Delivery Performance in Shopee Logistics: Hubungan Hukum Kurir dan Kinerja Pengiriman di Shopee Logistics

Bima Dwi Yoga Kresnanda, sribudi@umsida.ac.id (*)

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Sri Budi Purwaningsih, sribudie21@gmail.com

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background The rapid growth of e-commerce has increased the importance of logistics services in ensuring efficient product delivery. **Specific Background** Shopee Express operates as a delivery service that connects sellers and consumers, where courier performance plays a crucial role in achieving delivery targets. **Knowledge Gap** However, limited studies examine the legal relationship between couriers and warehouse management, particularly regarding delivery performance and transparency in package handover processes. **Aims** This study aims to analyze the legal relationship between couriers and the Sidoarjo 2 Hub warehouse and its relation to delivery achievement. **Results** The findings indicate that the legal relationship is governed through a vendor partnership agreement that regulates rights and obligations, where courier discipline affects delivery speed and accuracy, while lack of transparency in package handover may lead to operational risks. **Novelty** This study highlights the role of transparency in package distribution alongside contractual legal relationships in logistics operations. **Implications** The results suggest the need for improved operational procedures and clearer legal arrangements to ensure accountability and reduce delivery-related disputes.

Keywords: Courier, Legal Relationship, Delivery Performance, E-commerce Logistics, Partnership Agreement

Key Findings Highlights

Contractual arrangements define operational responsibilities
Work discipline shapes service consistency in distribution
Package handling procedures reveal operational vulnerabilities

Published date: 2026-03-03

I. Pendahuluan

Di Indonesia pertumbuhan industri pada bidang perbelanjaan online telah mengalami peningkatan cukup signifikan seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin memilih untuk berbelanja secara online. Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang melambung tinggi saat ini. Namanya tidak perlu lagi diragukan sebagai salah satu aplikasi yang menyediakan fitur belanja secara online dengan kemudahan pemilihan pesanan dan pembayaran secara mandiri. Shopee sendiri diluncurkan pada tahun 2015 oleh SEA Group diberbagai negara-negara berkembang seperti Indonesia, Malaysia, Thailand dan lain sebagainya. Shopee mengalami perkembangan yang sangat pesat di era digitalisasi modern di Indonesia. Seiring berkembangnya waktu, shopee semakin besar dan merajai kedudukan platform belanja online khususnya di Indonesia.

Saat ini Shopee Express menjadi salah satu layanan pengantaran terkemuka, berperan penting dalam menjembatani antara pedagang dan konsumen. Kualitas layanan pengantaran menjadi faktor kunci yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, terhadap penerimaan barang yang di salurkan melalui disiplin kerja kurir. Hubungan hukum kerja dengan disiplin kerja yang dimaksud mencakup berbagai aspek, seperti halnya ketepatan waktu pengantaran, kepatuhan terhadap prosedur operasional pengantaran, dan komitmen terhadap pekerjaan. Memiliki tingkat disiplin yang tinggi sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Dalam konteksnya pada kurir Shopee Express, disiplin kerja yang baik dapat berkontribusi pada kecepatan dan ketepatan proses pengantaran barang kepada konsumen, sehingga hal tersebut akan berdampak sangat penting bagi kepuasan pelanggan kepada kurir maupun *e-commerce*.^[1]

Dalam pelaksanaan disiplin kerja yang terarah, hal tersebut mampu mempengaruhi proses *delivery achieve* yang merujuk pada pencapaian dalam pengiriman barang dengan melibatkan beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu, akurasi informasi pelacakan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian pelayanan dalam industri logistik. Oleh karena itu, perlu untuk menganalisis bagaimana disiplin kerja kurir Shopee Express dapat mempengaruhi proses *delivery achieve* di Sidoarjo 2 hub.^[2]

Kualitas Sidoarjo 2 hub sebagai bagian dari jaringan distribusi Shopee Express turut mempengaruhi pengalaman pelanggan. Menurut penelitian salah satu pertimbangan utama bagi konsumen dalam memilih layanan *e-commerce* dilihat dari bagaimana kualitas layanan pengirimannya.^[3] Ketika kurir menunjukkan disiplin yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi pengiriman, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi hub Sidoarjo.^[4] Dengan meningkatnya kompetisi di industri *e-commerce*, Shopee Express semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Disiplin kerja kurir diharapkan dapat menjadi salah satu strategi dalam mencapai tujuan ini.^[5] Beberapa penelitian menemukan bahwa perusahaan yang berfokus pada pengembangan disiplin karyawan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas.^[6] Hal ini terlihat dalam penyesuaian hak dan kewajiban bagi para kurir juga vendor yang tertuang di dalam SK Perjanjian Pemitraan Vendor PT. Majapahit Solusi Bersama Nomor: 3515080103000001/PKS.REG-SPX/MSB/2024.^[7] Adapun beberapa hak dan kewajiban vendor yang tertuang dalam pasal 4 ayat (2) yakni memberikan akses kerja sama kurir dengan pengguna yang seadil-adilnya sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan keterampilan dan kemampuan mitra, serta kualifikasi yang telah ditentukan sebelumnya. Pada pasal 4 ayat (3) memberikan deskripsi layanan yang akan dilakukan kepada kurir sebagaimana disampaikan oleh pengguna, dan pasal 4 ayat (4) memberikan komisi bagi hasil kepada mitra atas layanan yang dilakukan untuk kepentingan pengguna.^[8] SK perjanjian pemitraan tersebut juga membahas hak dan kewajiban para kurir yang tertuang pada pasal 5 dan berisi berjanji untuk bersikap profesional dan tidak melakukan tindakan apapun yang dapat mencederai pribadi maupun kredibilitas perusahaan dan/atau pengguna, mengakui dan sepakat bahwa setiap dan seluruh kerugian, kerusakan, klaim, biaya, serta pengeluaran, baik secara langsung maupun tidak secara langsung dapat timbul dari atau terkait dengan sikap atau tindakan kurir yang tidak profesional, kurir wajib mencatat kehadiran (Check in dan Check Out) pada platform dan/atau media yang sudah disediakan sebelumnya oleh perusahaan dan/atau pengguna, apabila kurir melakukan kelalaian kerja, pasal 5 ayat (8) berisi berjanji untuk menyebabkan tersedianya bagi perusahaan seluruh dokumen-dokumen dan kelengkapan administrasi yang diperlukan oleh perusahaan untuk proses pendataan, penilaian, dan administrasi kurir pada perusahaan, sebagaimana diminta oleh perusahaan ^[9], pasal 5 ayat (10) berisi apabila kurir melakukan kecurangan yang dikemudian hari terbukti kebenarannya, terlibat permasalahan penipuan (*fraud*), dan/atau menimbulkan kerugian kepada perusahaan dan/atau pengguna, kurir wajib membayar ganti rugi kepada perusahaan atau pengguna sebesar nilai kerugian ditimbulkan mitra dengan cara membayarkan secara sekaligus, atau mencicil sesuai kesanggupan kurir, baik dengan cara yang disebutkan dalam pasal 5 ayat (8) perjanjian ini, atau dengan cara lain yang disepakati antara pengusaha dan/atau pengguna dengan kurir^[10].

Penyerahan paket dalam proses serah terima dilakukan melalui scan barcode antara pihak gudang dan kurir yang telah terbagi sesuai dengan wilayah masing-masing. Paket yang akan didistribusikan dikemas dalam sebuah karung sesuai dengan kode wilayah pengantaran^[11]. Namun penscanan barcode hanya dilakukan oleh pihak gudang saja, tidak dibantu oleh pihak kurir. Sehingga penelitian ini lebih terfokus tentang bagaimana kedisiplinan kerja para kurir juga pada transparansi penyerahan paket dari pihak gudang kepada kurir. Yang mana dipenelitian terdahulu, belum ada yang meneliti terkait hal ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kurir di gudang Sidoarjo hub terhadap pencapaian target *achieve delivery*.

II. Metode

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gudang 2 Hub Shopee Express Sidoarjo yang beralamat di Jalan Lingkar Timur, Jl. Gebang Raya,

Rangkah Kidul Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Povinsi Jawa Timur. Periode waktu pelaksanaan penelitian yaitu selama 6 bulan.

B. Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan pengambilan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer sendiri didapatkan dari hasil observasi dilokasi, dan wawancara dengan kepala gundang 2 hub Shopee Express Sidoarjo. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka melalui literature dari penelitian sebelumnya yang terdahulu juga relevan dengan judul penelitian ini.

C. Alur Penelitian.

Penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan pada gudang 2 hub secara umum. Selanjutnya, studi pendahuluan berupa studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan lebih terkait permasalahan yang diangkat dengan cara mengkaji dan menganalisis bahan bacaan yang relevan dengan penilitian yang sedang diteliti saat ini. Setelahnya akan dilakukan studi lapangan, yang dilakukan secara langsung dengan mengumpulkan data melalui observasi partisipasi wawancara.

III. Hasil dan Pembahasan

Shopee express merupakan salah satu pelayanan pengiriman jasa yang diluncurkan oleh shopee pada tahun 2018. Salah satu tujuan diluncurkannya shopee express yakni merupakan salah satu upaya meningkatkan pengalaman belanja online para penggunanya. Shopee express berada langsung dibawah naungan PT. Nusantara Ekspres kilat yang menangani penyediaan jasa pengiriman barang pesanan khususnya bagi para pelanggan yang berbelanja di aplikasi shopee. Hal ini tentu membutuhkan banyak sumber daya manusia sebagai pengakomodasi jasa layanan pengiriman. Hal tersebut tentu menarik banyak perhatian para pencari kerja yang melamar menjadi kurir sebagai pelayanan jasa pengiriman barang. Para tenaga kerja yang bekerja sebagai kurir pelayanan jasa pengiriman barang disebut sebagai kurir spx express. Kurir yang bekerja di shopee terbagi menjadi dua, yakni kurir kontrak dan kurir mitra. Keduanya memiliki proporsi yang berbeda didalam lingkup kerja, baik dari perolehan hak dan juga kewajiban yang harus dilakukan. Pelaksanaan kinerja para kurir tentu dapat dipantau melalui sistem *check in* dan *check out* pada aplikasi yang tersedia. Hal tersebut berpengaruh pada disiplin kerja para kurir terhadap pekerjaannya, hal ini tercantum dalam SK Perjanjian kemitraan yang ada didalam pasal 4 ayat (8). Pada hakikatnya dalam aturan yang telat ditetapkan dan disetujui bersama. Seluruh kurir yang terjadwal pada trip satu di pengambilan paket pagi, wajib datang dan *check in* tepat di jam lima pagi. Hal ini menunjukkan sikap disiplin para kurir dalam ketepatan waktu *check in*. Namun kedisiplinan tidak hanya bisa dilihat dari segi ketepatan waktu ketika *check in* maupun *check out* saja, tapi juga mencakup berbagai aspek. Aspek-aspek tersebut ialah seperti halnya ketepatan dan kecepatan waktu pengantaran paket, kepatuhan terhadap prosedur operasional pengantaran, dan komitmen terhadap pekerjaan. Pelayanan ketepatan dan kecepatan terhadap pengiriman yang memuaskan dan mampu melampaui harapan pelanggan apat meningkatkan kualitas performa diri juga penilaian *e-commerce* tersebut sehingga bisa dipahami sebagai kualitas yang sesuai dengan standar. Adapun sebaliknya jika dalam pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah atau buruk maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan sebaliknya. Sehingga baik buruknya suatu kualitas pelayanan juga bergantung pada disiplin kerja para kurir dalam pengantaran barang kepada konsumen[12]. Sesuai dengan pernyataan diatas, pengaruh disiplin kerja para kurir akan berdampak positif terhadap para kurir dan juga shopee. Hal ini dibuktikan melalui skema kerja kurir yang terlampir.



Figure 1.

Gambar 1. Skema Kerja Kurir

Skema kerja kurir diatas memperlihatkan rangkaian alur pembagian paket. Menurut hasil wawancara yang diperoleh, paket

pesanan pelanggan bertitik pusat di gudang provinsi masing-masing daerah. Yang mana hal tersebut merupakan hasil penyatuan paket dari beberapa seller, yang nantinya akan di kirimkan menjadi satu ke gudang hub kabupaten. Dan selanjutnya akan dipecah sesuai dengan pembagian wilayah di setiap gudang. Pada pembagian paket ini, pihak gudang shopee provinsi menargetkan sebanyak 5000 paket yang harus diselesaikan oleh pihak kurir dalam satu bulan. Namun, pada gudang kabupaten sidoarjo 2 hub target pengiriman paket yang diberikan pada kurir mengalami kenaikan. Yakni sekitar 1900 paket sehingga menjadi 6900 paket perbulan. Hal ini disebabkan guna menutupi adanya kekurangan target pada kurir dibulan tersebut, juga jika terjadi kehilangan paket. Pembagian paket yang ditargetkan ini hanya berlaku pada kurir kontrak. Hal ini disebabkan, kurir kontrak berbeda dengan kurir mitra. Dimana kurir kontrak merupakan pekerja tetap yang terkontrak secara resmi dan kurir mitra merupakan pekerja freelance yang tidak terkontrak secara resmi. Kurir kontrak setiap harinya memiliki target paket, yang mana membawa sekitar kurang lebih 210 paket yang harus dikirim. Sedangkan kurir mitra tidak memiliki target dan hanya membawa paket sisa jika para kurir kontrak sudah mencapai target bawaan perhariannya.

Dalam pembagian target pengiriman paket ini, juga berdampak pada pendapatan upah atau penerimaan gaji yang diterima antara kurir kontrak dan kurir mitra. Pembagian gaji baik kurir kontrak maupun kurir mitra diterima sebanyak 2x dalam sebulan, hanya saja berbeda pada tanggal pelaksanaannya. Pembagian gaji sendiri dilakukan secara online atau via *m-banking*. Pada kurir kontrak terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh, seperti pendapatan gaji pokok setiap bulannya, insentif atau bonus jika mencapai target pengiriman, asuransi kesehatan dan asuransi keselamatan kerja yang di tanggung oleh pihak vendor, memperoleh jata cuti tiap tahunnya sebanyak 12 hari cuti yang bisa di gunakan max 2hari kerja pada satu bulannya serta pendapatan tambahan seperti uang bensin dan uang makan disetiap harinya. Keuntungan yang diperoleh oleh kurir kontrak seluruhnya diatur dalam SK Perjanjian Pemitraan Vendor PT. Majapahit Solusi Bersama Nomor: 3515080103000001/PKS.REG-SPX/MSB/2024 pada pasal 5. Berbeda dengan kurir kontrak pada umumnya, kurir mitra hanya mendapatkan pendapatan sesuai dengan banyak paket yang berhasil dikirim disetiap bulannya. Berbalik dengan keuntungan yang diperoleh para kurir, terdapat pula hal-hal yang akan diperoleh kurir jika terdapat kelalaian dalam bekerja. Seperti halnya pada kurir kontrak, jika terdapat kelalaian pengiriman pada proses pelayanan pengantaran paket sebagai contoh adanya paket hilang maka pihak kurir wajib untuk mengganti rugi paket tersebut sesuai dengan harga paket yang dihilangkan. Tidak hanya itu, jika kurir kontrak tidak mencapai target pengiriman bulanan maka pada bulan selanjutnya pihak kurir tidak diperkenankan menggunakan hak nya untuk melaksanakan cuti dalam satu bulan tersebut. Dan jika pihak kurir melakukan kelalaian atau pelanggaran terhadap standart operasional prosedur, maka pihak kurir akan mendapat peringatan, dikenakan poin dan penurunan performa atau kualitas penilaian pengantaran. Berbeda dengan kurir kontrak, jika kurir mitra melakukan kelalaian atau pelanggaran terhadap standart operasional prosedur, maka pihak kurir akan mendapat peringatan serta adanya paket hilang maka pihak kurir wajib untuk mengganti rugi paket tersebut sesuai dengan harga paket yang dihilangkan. Lingkungan yang dibangunpun juga pasti akan berdampak baik bagi para kurir maupun pekerja gudang lainnya, hal ini berkaitan dengan bagaimana para pekerja mampu untuk menghidupkan, membuat dan membentuk atmosfer lingkungan kerja yang positif, nyaman dan bersahabat. Sehingga atmosfer kerja yang positif juga akan berdampak positif terhadap pelayanan kualitas dan disiplin para pekerja guna mencapainya target. Hal ini juga termasuk dalam hak dan kewajiban yang tidak tertulis^[13].

Seluruh hak dan kewajiban para kurir tertuang dalam SK Perjanjian Kemitraan Vendor PT. Majapahit Solusi Bersama Nomor: 3515080103000001/PKS.REG-SPX/MSB/2024 pasal 4 tentang hak dan kewajiban mitra. Didalamnya mengatur seluruh hal-hal terkait mitra maupun vendor yang menaunginya. Sehingga hal tersebut juga berbicara mengenai keprofesionalan kurir guna tidak mencederai pribadi maupun kredibilitas Perusahaan dan/atau Pengguna yang tertuang pada pasal 4 ayat (5)^[14]. Namun demikian ketransparansian pemberian paket dari pihak gudang kepada para kurir kurang menjadi sorotan dan belum ada penelitian yang membahasnya. Dalam penelitian ini, transparansi penyerahan paket yang dilakukan oleh pihak gudang kepada kurir juga dibutuhkan, hal ini diperlukan guna menghindari adanya selisih paham dan/ masalah yang akan terjadi seperti halnya paket hilang. Hal ini bisa di antisipasi dengan cara mengikutsertakan para kurir dalam pembarcodean paket saat sortir barang juga pengemasan paket didalam karung. Hal ini juga relevan dan tertera dalam pasal 3 ayat (2) mengenai hak dan kewajiban vendor yang berbunyi akan memberikan akses kerja sama mitra dengan pengguna yang seadil-adilnya sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan keterampilan dan kemampuan mitra, serta kualifikasi yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga diharapkan hal tersebut dapat menjadi pertimbangan oleh pihak vendor dan gudang dalam mengkaji ulang standar prosedur operasional penyerahan paket kepada kurir guna menghindari adanya paket hilang dan menimbulkan kerugian bagi kurir.

IV. Simpulan

Hubungan hukum antara kurir dengan gudang Sidoarjo Hub 2, terkait dengan paket yang selesai terkirim. Apabila kurir mencapai target pengiriman maka sesuai dengan Perjanjian Kemitraan kurir untuk mendapatkan haknya seperti, mendapat jatah cuti sebulan maksimal dua kali, mendapat insentif atau bonus. Namun apabila kurir tidak mencapai target, maka kurir tidak mendapatkan haknya berupa cuti dan insentif atau bonus sesuai dengan pencapaian target terkait disiplin kerja kurir.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kepala Gudang Sidoarjo 2 Hub Shoope Express, Bapak Dwi Santoso yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap bahwa artikel ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta mampu memberikan kontribusi positif untuk para pembaca, sehingga dapat menjadi rujukan yang berguna bagi lembaga pendidikan serta pijakan awal bagi peneliti selanjutnya.

References

1. S. W. Nasution and F. A. Nofirda, "The Effect of Delivery Timeliness and Service Quality on Customer Satisfaction at J&T Express Pekanbaru," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, vol. 2, no. 1, pp. 337-347, 2023.
2. M. R. Ashfa and A. Ishak, "Service Quality and Customer Satisfaction on Purchase Intention in Tokopedia," *Seleksi Manajemen Jurnal Mahasiswa Bisnis Manajemen*, vol. 2, no. 5, pp. 108-132, 2023.
3. D. R. Islamiati et al., "The Role of Shopee E-Commerce on Consumer Trust," *Karimah Tauhid*, vol. 2, no. 4, pp. 929-941, 2023.
4. N. Suryana and A. A. Wahab, "Work Discipline and Organizational Culture on Service Quality," in *Proc. Icream*, vol. 400, 2020, pp. 142-146, doi: 10.2991/assehr.k.200130.157.
5. D. Y. P. Widodo and H. Prasetyani, "Shopee as Promotional Media in Social Marketing," *Journal of Systems Information Technology and Electronic Engineering*, vol. 2, no. 2, pp. 12-17, 2022.
6. L. Randy, "Regulation of Electronic Signatures Under Law No. 19 of 2016," *Lex Privat*, 2024.
7. D. F. H. Debora and U. Tadulako, "Legal Analysis of Electronic Therapeutic Agreements," *Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 2, no. 1, 2024.
8. N. K. S. Suharyanti, "The Urgency of Personal Data Protection in E-Commerce," 2020.
9. P. Wulandari, "Legal Analysis of Privacy Violations by Couriers," 2024.
10. D. A. Zaidatul, "Legal Protection for Shopee Couriers in COD System," vol. 2, no. 1, pp. 28-35, 2024, doi: 10.61722/jssr.v2i1.471.
11. S. Eka and M. T. Multazam, "Privacy Rights Violations by Shopee Couriers," 2023.
12. A. F. N. Salim et al., "Service Quality and Customer Satisfaction," *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, vol. 12, no. 1, pp. 51-60, 2024, doi: 10.51747/ecobuss.v12i1.1858.
13. F. E. A. Ekonomi, "Analysis of E-Commerce Service Quality," *Penelitian dan Kajian Ilmiah*, vol. 18, no. 1, pp. 27-36, 2020.
14. Septiani and S. Fitriani, "Work Environment and Work Quality," *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 566-577, 2023.
15. S. M. I. Sari and I. Guslina, "Fixed-Term Employment Agreements and Employee Performance," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 2, pp. 56-72, 2021.