

## Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express

Syuryatman Desri<sup>1</sup>, Meza Putri Alfiana<sup>2</sup>, Venia Dwi Ayu Sarahita<sup>3</sup>, Cindy Putri Sabrina<sup>4</sup>, Reza Mahera Chaniago<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Andalas  
[desisuryatman@gmail.com](mailto:desisuryatman@gmail.com)

<sup>2</sup> Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Andalas  
[mezaputrialfiana@gmail.com](mailto:mezaputrialfiana@gmail.com)

<sup>3</sup> Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Andalas  
[ayuveenia0@gmail.com](mailto:ayuveenia0@gmail.com)

<sup>4</sup> Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Andalas  
[cindyputrs@gmail.com](mailto:cindyputrs@gmail.com)

<sup>5</sup> Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Andalas  
[rezamaherachaniago@gmail.com](mailto:rezamaherachaniago@gmail.com)

### Abstract

*Indonesia has experienced tremendous growth in terms of technological advancement, especially e-commerce. People now have more options to use expedition services thanks to the growth of e-commerce. One of the expedition services that is directly connected to Shopee is Shopee Express. However, Shopee Express is still widely complained about by customers regarding the obstacles to shipping goods. Therefore, Shopee Express needs to pay attention to the quality of services and responsibilities provided so as not to harm consumers. The purpose of this study is to analyze the obstacles and forms of responsibility in the Shopee Express delivery process. The research method used is the type of Empirical Legal research with a qualitative approach, with the hope of analyzing regulations, identifying, and adjusting them to conditions in the field. The results of this study indicate that the Shopee Express delivery procedure starts from inputting when the buyer checks out, the input step in sending the package by collecting complete data about the package from the buyer, such as the delivery address, package observation, until the package delivery process by the Shopee Express operational team to the buyer. Some of the obstacles faced by Shopee Express are delays in shipping goods, accumulation of consumer goods in the expedition warehouse, damage to goods referring to physical damage, loss of package contents. In order to overcome the obstacles in shipping goods/packages through Shopee Express, some solutions that can be implemented include providing regular rewards or cashback as incentives.*

**Keywords:** Barriers, Responsibilities, Delivery Process.

### Abstrak

Indonesia telah mengalami perkembangan yang luar biasa dalam hal kemajuan teknologi, khususnya e-commerce. Masyarakat kini memiliki lebih banyak pilihan menggunakan jasa ekspedisi berkat pertumbuhan e-commerce. Salah satu layanan ekspedisi yang terhubung langsung dengan Shopee adalah Shopee Express. Namun, Shopee Express masih banyak dikeluhkan oleh pelanggan terkait hambatan pengiriman barang. Oleh karena itu, Shopee Express perlu memperhatikan kualitas layanan dan tanggung jawab yang diberikan agar tidak merugikan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hambatan dan bentuk tanggung jawab dalam proses pengiriman Shopee Express. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan kualitatif, dengan harapan dapat menganalisis peraturan, mengidentifikasi, dan menyesuaikannya dengan kondisi di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pengiriman Shopee Express dimulai dari penginputan saat pembeli checkout, langkah penginputan dalam pengiriman paket dengan menghimpun data lengkap mengenai paket dari pembeli, seperti alamat pengiriman, observasi paket, sampai prose pengiriman paket oleh tim operasional Shopee Express kepada pembeli. Beberapa kendala yang dihadapi Shopee Express yaitu Keterlambatan pengiriman barang, Penumpukan barang konsumen di gudang ekspedisi, Kerusakan pada barang merujuk pada kerusakan fisik, kehilangan isi paket. Dalam rangka mengatasi kendala-kendala dalam pengiriman barang/paket melalui Shopee Express, beberapa solusi yang bisa diimplementasikan termasuk memberikan hadiah atau cash back secara rutin sebagai insentif

**Kata Kunci:** Hambatan, Tanggung jawab, Proses pengiriman.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam masyarakat modern, penggunaan teknologi dan internet sudah semakin canggih dan berperan dalam menunjang aktivitas individu maupun organisasi. Teknologi internet digunakan tidak hanya untuk pertukaran informasi dan analisis data, tetapi juga untuk memfasilitasi operasional bisnis. Banyak para pebisnis yang memanfaatkan teknologi canggih yang memudahkan pekerjaannya melalui pemanfaatan teknologi internet.

Hadirnya media sosial online membuat konsumen dapat dengan mudah berbelanja kapan saja dengan biaya pengiriman yang lebih murah dan cepat. E-commerce mengalami pertumbuhan yang signifikan di negeri ini. Hampir seluruh barang dan jasa, mulai dari makanan, musik, buku, elektronik, tiket pesawat hingga investasi, dapat dibeli secara online melalui e-commerce.

Perkembangan e-commerce juga akan mendorong pertumbuhan bisnis di bidang pelayaran dan logistik. Perusahaan yang bergerak di industri pengiriman produk berkembang pesat. Tren positif ini menciptakan semakin banyak peluang bisnis di sektor logistik Indonesia. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memanfaatkan peluang bisnis ini dengan menawarkan kepada konsumen berbagai macam layanan pengiriman yang dapat diandalkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi.

Marketplace Shopee saat ini merupakan pasar dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Selain memiliki aplikasi Shopee juga menawarkan kesempatan berbelanja, Shopee juga kerap menawarkan event, game, dan lain-lain untuk menarik perhatian konsumen. Shopee juga memiliki platform pembayarannya sendiri bernama Shopee Pay. Memiliki platform pembayarannya sendiri, namun Anda tetap dapat membayar melalui Mini Market, transfer bank, atau m-banking. Shopee juga memberikan penawaran cashback dan gratis ongkos kirim pada hari-hari tertentu.

Untuk pengiriman produk dan barang, Shopee menggunakan layanan pengiriman pribadi bernama Shopee Express. Namun Shopee Express hanya bisa digunakan untuk pengiriman jarak dekat. Untuk pengiriman produk jarak pendek, Shopee juga bermitra dengan Grab atau Gojek sehingga dapat mengirimkan produk dalam waktu di hari yang sama. Selain itu, Shopee juga bekerja sama dengan 4.444 ekspedisi pengiriman produk seperti J&T, JNE, Sicepat, Pos Indonesia, dan beberapa ekspedisi lainnya dengan kisaran harga pengiriman dan waktu pengiriman yang berbeda-beda.

Shopee Express berupaya meningkatkan pelayanan dan menciptakan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semua konsumen mengharapkan layanan yang melebihi harapan mereka, atau lebih baik, lebih cepat, dan lebih

efisien. Oleh karena itu, perusahaan mempunyai kewajiban untuk memberikan syarat dan ketentuan yang baik, syarat dan ketentuan yang sepadan dengan harganya.

Saat berbelanja online, ada beberapa faktor yang dipertimbangkan konsumen saat melakukan pembelian, seperti citra merek suatu produk, harga, dan berbagai ulasan pelanggan di bagian komentar pasar. tujuannya untuk mengetahui apakah produk tersebut layak dibeli atau tidak, karena di pasaran banyak terdapat toko yang menjual produk serupa dengan harga berbeda. Selain itu, faktor-faktor ini juga membantu konsumen melihat apakah produk yang mereka beli memenuhi harapan mereka. Persepsi harga, atau persepsi harga, merupakan nilai acuan yang digunakan konsumen saat membeli suatu produk. Konsumen membandingkan produk dengan kualitas yang sama tetapi dengan harga berbeda karena kebijakan harga toko.

Ulasan pelanggan memberikan informasi mengenai produk kepada pembeli. Review dari pelanggan yang pernah membeli suatu toko di Marketplace Shopee dapat mengubah persepsi dan justru membujuk konsumen untuk membeli produk di toko tersebut. Sebagai pelaku pasar di industri jasa pengiriman barang, penting bagi Shopee Express untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggannya. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif, Shopee Express terlebih dahulu memahami aspek layanan mana yang dianggap penting oleh pelanggan, dan kemudian menilai aspek tersebut untuk menentukan kinerja perusahaan pada aspek layanan yang ada.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kualitatif**

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang menggunakan teknik, tahapan, dan protokol yang mengharuskan pengumpulan data dan informasi tambahan dari responden sebagai subjek, yang memungkinkan mereka untuk mendedikasikan tanggapan dan emosi mereka sendiri untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang topik yang sedang dipelajari. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sugiyono (2018) menjelaskan metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen. Analisis kualitatif dan strategi pengumpulan data lebih menekankan pada makna.

## **2.2 Ekspedisi Shopee Express**

Shopee Express adalah jasa kirim untuk pengguna Shopee. Dalam melakukan pengiriman barang, konsumen akan mendapatkan situs online yang membantu dalam memproses barang agar cepat. Jasa Kirim Shopee Express belum mendukung semua wilayah dan belum mendukung semua toko, hanya pembeli dengan domisili tertentu dan toko dengan logo Shopee yang bisa menggunakan layanan ini.

## **2.3 Hambatan**

Hambatan adalah sesuatu yang menghalangi sesuatu untuk mencapai tujuannya. Suliyanto (2017) menyatakan bahwa hambatan adalah faktor-faktor yang dapat menghentikan suatu program untuk dilaksanakan. Macam-macam hambatan adalah Hambatan fisik adalah halangan bagi mobilitas atau aktivitas seseorang yang berupa benda. Hambatan semantik Terkadang dalam berkomunikasi, ada penggunaan kata yang punya arti ganda, tidak jelas, atau berbelit-belit.

## **2.4 Tanggung Jawab terhadap Pengiriman**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat. Tanggung jawab terhadap pengiriman yakni suatu hal perlu ditanggung tentang barang yang dikirimkan mulai dari awal pengiriman sampai ke tangan konsumen tujuan, hal ini berarti menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi.

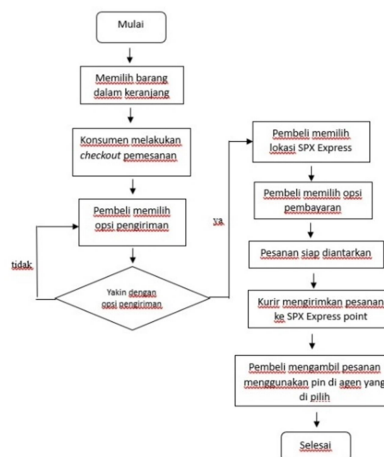
## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Menurut Sugiyonu, metode penelitian mengacu pada langkah-langkah ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Tujuannya adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan memvalidasi pengetahuan tertentu agar dapat digunakan untuk memahami, menyelesaikan, dan mengantisipasi masalah. Penulis memilih jenis penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan kualitatif. Hukum empiris dianggap sebagai realitas yang melibatkan aspek-aspek sosial dan budaya, dan merupakan penyelidikan empiris terhadap realitas tersebut. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan konseptual dan hukum, dengan harapan dapat menganalisis peraturan, mengidentifikasi, dan menyesuaikannya dengan kondisi di lapangan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan proses pengiriman barang yang efisien dan memadai, layanan jasa pengiriman barang telah menjadi suatu kebutuhan yang tinggi dan diminati oleh masyarakat, terutama dalam era teknologi saat ini, Shopee Express adalah perusahaan jasa pengiriman barang yang menyediakan layanan dengan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi sebagai fokus utama.

Proses pengiriman paket melalui layanan Shopee Express melibatkan rangkaian langkah yang teliti guna menjamin efisiensi dan kepuasan pelanggan. Tim Shopee Express pertama-tama melakukan langkah penginputan dalam pengiriman paket dengan menghimpun data lengkap mengenai paket dari pembeli, seperti alamat pengiriman dan rincian lainnya. Kumpulan informasi ini memiliki peran penting dalam memastikan paket mencapai tujuan dengan akurat. Proses pengiriman yang lebih mudah di pahami dapat dilihat dari *flow chart* Shopee Express pada gambar 4.1



Gambar 1. *Flow Chart* Shoppe Express

Layanan pengiriman barang seperti Shopee Express, sebagai penyedia jasa pengiriman, mungkin menghadapi hambatan atau kendala selama proses pengiriman barang. Ini dapat disebabkan oleh tindakan sengaja atau kelalaian, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan, atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Dengan jumlah pengguna layanan yang besar, Shopee Express bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran dan keamanan barang yang diangkut, dan ini membawa konsekuensi yang signifikan untuk menjaga integritas barang tersebut. Beberapa kendala yang biasanya terjadi yaitu

Keterlambatan pengiriman barang terjadi ketika barang yang dikirim sampai di alamat tujuan melebihi perkiraan waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan ini terjadi ketika

barang melewati batas waktu pengiriman yang telah ditentukan sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih oleh pengirim. Dalam aktivitas jual beli online, setiap transaksi melibatkan pengiriman barang oleh *supplier* yang menyertakan nomor resi pada setiap kiriman untuk pembeli. Nomor resi tersebut, yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka, digunakan untuk melacak posisi barang. Setiap barang memiliki nomor resi unik, yang memungkinkan konsumen memantau pergerakan pengiriman barang yang dilakukan oleh Shopee Express.

Penumpukan barang konsumen di gudang ekspedisi juga menjadi faktor keterlambatan sampainya barang ke tangan konsumen. Hal ini biasanya terjadi apabila adanya hari besar yang dirayakan, seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal, Imlek, serta adanya tanggal sama yang mengakibatkan penundaan dalam pengiriman barang ke agen SPX Express. Sinkronisasi antara pihak administrasi dan penyortiran di gudang sangatlah penting, maka cara untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan dalam komunikasi dan koordinasi antara pihak administrasi dan tim penyortiran. Penggunaan sistem terintegrasi dan penempelan label yang jelas pada paket dapat membantu mengurangi potensi kesalahan tersebut. Selain itu, pelatihan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keselarasan data dan resi dalam proses pengiriman paket.

Kerusakan pada barang merujuk pada kerusakan fisik, di mana barang tersebut mengalami perubahan bentuk atau kerusakan fungsi dan sifatnya yang menyebabkan tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Kerusakan ini dapat terjadi karena dua kemungkinan, yaitu rusak yang disebabkan oleh *supplier* pengirim atau kerusakan selama perjalanan oleh ekspedisi. Pengiriman barang melalui jalur darat dan laut membawa risiko tinggi. Konsumen yang menggunakan layanan Shopee Express tentunya sangat berharap agar barang yang mereka kirimkan tetap aman dan sesuai dengan keadaan semula.

Dalam tahap pemuatan dan pembongkaran barang yang tidak dilakukan dengan cermat, situasinya adalah ketika pihak pengangkut melakukan proses muat atau bongkar muatan dari kendaraan seperti kapal, truk atau menggunakan alat angkut lainnya. Dalam melaksanakan tahapan ini, SPX Express telah melatih dan memotivasi karyawan mereka untuk selalu melakukan proses pembongkaran barang dari satu kendaraan ke kendaraan lain atau dari kendaraan ke gudang ekspedisi dengan hati-hati, sehingga barang kiriman tetap terjaga dengan baik hingga sampai di tangan konsumen.

Kehilangan barang kiriman oleh SPX Express dapat mencakup kehilangan sebagian atau bahkan seluruh isi selama proses pengiriman. Kejadian kehilangan barang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kelalaian dari pihak SPX Express yang

mengakibatkan percampuran barang atau kemungkinan barang kecil terjatuh dan tersebar selama perjalanan pengiriman. Pencurian oleh kurir saat melakukan pengantaran juga menjadi faktor potensial yang menyebabkan kehilangan barang. SPX Express menyediakan layanan asuransi kepada pengirim untuk melindungi barang kiriman dengan polis yang memadai, dan mereka bertanggung jawab apabila pengirim memilih untuk mengasuransikan barang kirimannya.

Dalam rangka mengatasi kendala-kendala dalam pengiriman barang/paket melalui Shopee Express, beberapa solusi yang bisa diimplementasikan termasuk memberikan hadiah atau cashback secara rutin sebagai insentif. Dengan mengumpulkan jumlah paket dan total biaya pengiriman pada setiap transaksi, pelanggan dapat memperoleh reward yang mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan Shopee Express. Untuk mendukung penjual besar, Shopee Express dapat menyediakan fasilitas seperti kertas termal dan mesin termal sebagai aset. Langkah ini akan membantu penjual dalam proses pencetakan resi untuk setiap barang atau paket yang akan dikirim. Dengan persiapan yang lebih cepat dan akurat, potensi kesalahan dalam pemasangan resi dapat diminimalkan.

Selain itu, menyediakan opsi layanan pengambilan paket juga merupakan solusi yang efektif. Shopee Express dapat mengorganisir tim untuk mengambil paket secara langsung dari lokasi penjual, sehingga penjual tidak perlu mendatangi outlet atau titik layanan Shopee Express. Dalam melaksanakan layanan ini, Shopee Express harus menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif kepada penjual ketika berinteraksi dengan titik layanan mereka.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Kondisi kerja yang baik adalah ketika manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehat, aman dan nyaman (Pandu Widodo, Hesti et al 2024:73)

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perekembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih, terkhusus bidang e-commerce. Salah satunya adalah Shopee yang sudah langsung terkait dengan jasa ekspedisinya yaitu Shopee Express. Prosedur pengiriman Shopee Express dimulai dari penginputan saat pembeli *check out*, langkah penginputan dalam pengiriman paket dengan menghimpun data lengkap mengenai paket dari pembeli, seperti alamat pengiriman, observasi

paket, sampai proses pengiriman paket oleh tim operasional Shopee Express kepada pembeli. Beberapa kendala yang dihadapi Shopee Express yaitu keterlambatan pengiriman barang, penumpukan barang konsumen di gudang ekspedisi, kerusakan pada barang merujuk pada kerusakan fisik, kehilangan isi paket serta kerusakan yang terjadi ketika ekspedisi membongkar dan memuat barang dengan tidak hati hati.

Beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman Shopee Express mencakup:

1. Meningkatkan Keandalan: Shopee Express perlu mengevaluasi keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman atau kehilangan barang dan melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan mereka.
2. Mempercepat Kecepatan Pengiriman: Untuk memastikan barang tiba tepat waktu, Shopee Express dapat mempertimbangkan strategi pengiriman yang lebih efisien, seperti meningkatkan operasional, optimalisasi rute pengiriman, dan menerapkan teknologi logistik canggih.
3. Meningkatkan Kualitas Pengemasan: Untuk melindungi barang selama pengiriman, Shopee Express perlu menggunakan kemasan yang kokoh dan aman. Pelatihan karyawan dan penerapan standar pengemasan yang tinggi dapat membantu mengurangi risiko kerusakan.
4. Peningkatan Keamanan: Shopee Express harus memastikan keamanan barang selama pengiriman dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat untuk mencegah pencurian, kerusakan, atau kehilangan barang.
5. Memperkuat Layanan Pelanggan: Tim layanan pelanggan Shopee Express harus responsif dan siap membantu pelanggan dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan. Pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan memberikan solusi yang memuaskan dapat membantu membangun hubungan pelanggan yang kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinoto, I. T., & Santoso, A. (2021). Desain sistem informasi untuk tracking dan tracing pada warehouse dengan menggunakan teknologi QR code. *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 102–108.
- Alfajri, M. F., & Wasiqi, N. C. (2018). Pengembangan Model Tracking and Tracing dalam Komoditi Rantai Pasok Perikanan di Indonesia. *Applied Information System and Management (AISM)*, 1(2), 96–100.



- Anthoni, L., & Yusuf, Y. (2020). The Completion of Filing A Claim Ex Gratia Sharia Life Insurance. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(3), 510–519.
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Creswell, J. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (V. Knight, J. Young, K. Koscielak, B. Bauhaus, & M. Markanich (eds.); 4th ed., Vol. 4, Issue 1). SAGE Publications, Inc.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Jayathilake, W., & Abeyawadhana, D. K. Y. (2020). *Intellectual Capital on Financial Performance*.
- J. Moleong, L. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (L. J. Moleong (ed.); 39th ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Jozuna, A. E., & Dewi, C. K. (2020). The Influence of Delivery Speed, Tracking Delivery, and Trust, in Creating Shopee Express Attitudes and Online Purchase Intentions in Shopee. 7(2), 6333–6345.
- Lasia Andini, N., Putra, S., & Author, C. (2023). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman (J&T Express Tampan) Jika Terjadinya Kerusakan Barang Dalam Pembelian Barang Melalui Marketplace (Shopee). *Jurnal Ilmu Hukum Prima*, 6(2), 354–366. <https://www.jet.co.id/about/company>,
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2013). *E-commerce*. Pearson Boston, MA.
- Lokobal, A., Sumajouw, M. D. J., & Sompie, B. F. (2014). Manajemen risiko pada perusahaan jasa pelaksana konstruksi di Propinsi Papua (study kasus di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2).
- Madani. (2023). Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada J&T express Karawang Cabang Kondang Jaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 909–913.
- Muhamad Fitra Alfajri, N. C. W. (2018). Pengembangan Model Tracking and Tracing dalam Komoditi Rantai Pasok Perikanan di Indonesia. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 1 No.2.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)* (D. Mulyana & Muchlis (eds.); 8th ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Perdana, Y. R. (2011). *Pengembangan Model Tracking dan Tracing dalam Distribusi Komoditi Pertanian*.

- Rajagukguk, P. (2021). Promotion and Price Analysis of Purchase Decisions Bear Brand Milk During The Covid-19 Pandemic at PT. Aneka Rasa Citra Sejati, Jakarta. *International Journal Of Social And Management Studies (IJOSMAS)*, 2(5).
- Rajagukguk, P., Haryono, B., Fadholi, A., Ekonomi, F., Bina, U., Informatika, S., Teknik, F., Bina, U., & Informatika, S. (2023). Penerapan Sistem Pelayanan Trace To Tracking Shopee Express Pada PT . Nusantara Ekspres Kilat Di Service Point Jakarta. *Ilmu Ekonomi ...*, 4(1), 103–114. <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/ileka/article/view/1564>
- Pandu Widodo, Hesti et. al. 2024. Dampak Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. KAI (Persero) di Stasiun Surabaya Pasar Turi, *Journal Of Management and Creative Business* 2 (1) , 66 - 81
- Simamora, V., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Tracking System Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Resiko Konsumen Pada Produk Jne Cilincing. *Media Manajemen Jasa*, 4(1).
- Siswandi. (2017). *Administrasi logistik & pergudangan*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif* (Sugiyono (ed.); 8th ed.). Alfabeta. W.
- Widanengsih, E., & Yusuf. (2022). Penerapan Model Teknologi Acceptance Model Untuk Mengukur Adopsi Penggunaan Aplikasi Pembukuan Akuntansi Dan Keuangan Rumah Tangga. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(1), 86–95.
- Wijaya, G. C. (2019). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Ekspedisi Berbasis Web Pada Cv. Wr Cargo Express Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Yu, Y. (2012). *Factors and customers satisfaction of budget hotel customers in China*. University of the Thai Chamber of Commerce.