

**PENGARUH PENERAPAN BUDAYA KERJA, *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, DAN *COMPLAIN HANDLING*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS
INDONESIA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

FAIKOTUL ISTIQOMAH

NPM 22101092120



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

MALANG

2025

RINGKASAN

Faikotul Istiqomah, 2025. **Pengaruh Penerapan Budaya Kerja, *Good Corporate Governance*, Dan *Complain handling* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Pasuruan.** Dosen Pembimbing 1: Prof. Drs. Mohammad Mas'ud Said, MM, Ph.D, Dosen 2 : Eny Widayawati, S.A.B., M.A.B.

Penelitian ini dilakukan atas dasar sejumlah *complain* pelanggan yang ada di PT. Pos Indonesia Pasuruan, tentunya hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan, yang mencakup tiga aspek penting yaitu, budaya kerja, penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), dan *complain handling*. Banyak pelanggan mengeluhkan lambatnya pelayanan dan kurangnya responsivitas karyawan dalam *complain handling*, yang menunjukkan perlunya penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan budaya kerja akhlak. Selain itu, penerapan prinsip GCG yang sesuai dengan peraturan BUMN juga perlu ditingkatkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya kerja, *Good Corporate Governance*, dan *Complain handling* terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan sampling total. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 116 orang responden yang terdiri dari pegawai dan *oranger*. Data yang diperoleh diolah menggunakan IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini dengan uji t menunjukkan bahwa variabel Budaya Kerja (X1), *Good Corporate Governance*(X2), dan *Complain handling* (X3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y). Kemudian berdasarkan uji F diketahui jika nilai F hitung $>$ F tabel ($53,404 > 2,69$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$) artinya variabel Budaya Kerja (X1), *Good Corporate Governance*(X2), dan *Complain handling* (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa Budaya Kerja (X1), *Good Corporate Governance*(X2), dan *Complain handling* (X3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 57,8%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Budaya Kerja (X1), *Good Corporate Governance*(X2), dan *Complain handling* (X3) berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara bersamaan. Hasil uji F menunjukkan (H_a) yang menyatakan bahwa Budaya Kerja (X1), *Good Corporate Governance*(X2), dan *Complain handling* (X3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) diterima secara bersamaan.

Kata Kunci: Budaya Kerja, *Good Corporate Governance*, *Complain handling*, Kinerja Karyawan.

SUMMARY

Faikotul Istiqomah, 2025. *The Effect of Implementation of Work Culture, Good Corporate Governance, and Complain handling on Employee Performance at PT. Pos Indonesia Pasuruan*. Supervisor 1: Prof. Drs. Mohammad Mas'ud Said, MM, Ph.D, Lecturer 2: Eny Widayawati, S.A.B., M.A.B.

This study was conducted based on a number of customer *complaints* at PT. Pos Indonesia Pasuruan, of course this is related to employee performance, which includes three important aspects, namely, work culture, implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles, and *complaint* handling. Many customers *complain* about the slow service and lack of employee responsiveness in *complaint* handling, which indicates the need to strengthen a work culture that is oriented towards service and a work culture of morals. In addition, the application of GCG principles in accordance with BUMN regulations also needs to be improved.

The purpose of this study is to determine the effect of work culture, Good Corporate Governance, and *Complain handling* on employee performance at PT. Pos Indonesia Pasuruan. This type of research is quantitative using total sampling. In this study, 116 respondents were used, consisting of employees and personnel. The data obtained were processed using IBM SPSS version 25.

The results of this study with the t-test showed that the variables Work Culture (X1), Good Corporate Governance (X2), and *Complain handling* (X3) have a partial influence on Employee Performance (Y). Then based on the F test, it is known that the calculated F value > F table ($53.404 > 2.69$) and significance ($0.000 < 0.05$) means that the variables Work Culture (X1), Good Corporate Governance (X2), and *Complain handling* (X3) have a simultaneous influence on Employee Performance (Y). The results of the determination test show that Work Culture (X1), Good Corporate Governance (X2), and *Complain handling* (X3) have an effect on Employee Performance (Y) by 57.8%.

Thus, it can be concluded that Work Culture (X1), Good Corporate Governance (X2), and *Complain handling* (X3) have a positive and significant effect on Employee Performance (Y) simultaneously. The results of the F test show (H_a) which states that Work Culture (X1), Good Corporate Governance (X2), and *Complain handling* (X3) have an effect on Employee Performance (Y) accepted simultaneously.

Keywords: Work Culture, Good Corporate Governance, *Complain handling*, Employee Performance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

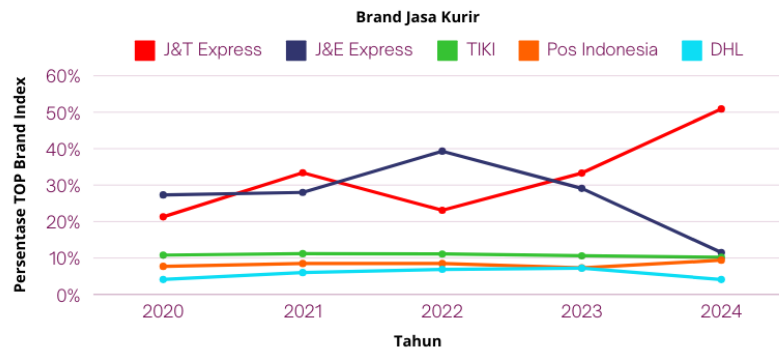
Indonesia sekarang menghadapi persaingan bisnis semakin kuat seiring digitalisasi dan pertumbuhan ekonomi berdampak pada setiap sektor. Saat ini, banyak faktor yang mempengaruhi persaingan bisnis global, salah satunya yang menghadapi persaingan bisnis yaitu pada industri logistik karena memiliki pertumbuhan yang paling signifikan. Perusahaan logistik melakukan adaptasi secara baik dengan perubahan teknologi, regulasi, dan permintaan pasar tentu memperoleh keunggulan kompetitif. Berbagai negara juga berupaya meningkatkan kinerja logistik mereka guna mendorong daya saing ekonomi masing-masing. Di samping itu, kemudahan berbisnis dan tingkat kepercayaan juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menjawab tantangan persaingan ini.

Pertumbuhan ekonomi saat ini menunjukkan kondisi yang solid. Terbukti kontribusi industri logistik terhadap produk domestik bruto (PDB) yang mencapai 14,99% atau sebesar Rp1,245 triliun pada tahun 2023. Diperkirakan pada tahun 2024, kontribusi tersebut akan sedikit menurun menjadi 14,16% atau Rp1,436 triliun (Supply Chain Indonesia, 2024). Selain itu, sektor jasa pengiriman, yang merupakan bagian integral dari industri logistik, juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan industri logistik di tanah air. Sejak terjadinya pandemi Covid-19 melanda, pasar jasa kurir mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Saat ini, terdapat tujuh penyedia jasa kurir yang menguasai sekitar 80%

pangsa pasar, yaitu Pos Indonesia, JNE, JandT Express, TIKI, Sicepat, Anteraja, dan Wahana (Puspa, 2022).

Perkembangan bisnis di sektor logistik, terutama dalam jasa pengiriman barang, mengalami kemajuan yang sangat meningkat. Hal ini tidak hanya menunjukkan peningkatan dan tren positif di pasar, tetapi juga mampu memperkuat daya saing setiap perusahaan di bidang ini. Dalam beberapa tahun terakhir, industri logistik dan jasa kurir di Indonesia terjadi peningkatan signifikan. tercermin dengan munculnya banyak perusahaan baru. Persaingan di sektor ini semakin sengit, didorong oleh tingginya permintaan akan jasa pengiriman yang cepat dan efisien, terutama seiring dengan pesatnya perkembangan *e-commerce*. Perusahaan-perusahaan besar seperti JNE, Tiki, dan Pos Indonesia terus berinovasi demi mempertahankan pangsa pasarnya. Sementara itu, muncul juga pemain baru seperti Shopee Express yang telah menjadi salah satu pelopor dalam bisnis jasa logistik (Tri Sulistyowati, 2024). Kehadiran perusahaan-perusahaan internasional seperti DHL dan FedEx yang beroperasi di Indonesia, menawarkan layanan kelas dunia, semakin memacu perusahaan-perusahaan lokal untuk meningkatkan standar pelayanan mereka.

Perusahaan pengiriman barang milik negara yakni Pos Indonesia yang tidak mendapatkan predikat top brand berdasarkan website TOP Brand Index di tahun 2020 sampai 2024 hal ini terjadi karena PT. Pos bersaing ketat dengan perusahaan swasta.



Gambar 1 : Top Brand Index jasa kurir di Indonesia 2020-2024

Sumber: Website topbrand-award.com (2024)

Berdasarkan Gambar tersebut bisa diketahui bahwa PT. Pos Indonesia menduduki peringkat ke-4 di bidang jasa kurir, mengingat Pos sendiri merupakan usaha milik negara yang semestinya bisa menjadi pilihan pertama dan mampu bersaing dengan perusahaan yang baru, tetapi dilihat dari tabel diatas selama tiga tahun terakhir PT. Pos Indonesia menduduki peringkat dibawah J&T, JNE, TIKI. Top Brand Index merupakan hasil survei yang digunakan untuk menentukan merek-merek terbaik di Indonesia melalui penghargaan top brand award. Dikatakan di website topbrandaward.com bahwa metode yang digunakan ada dua kriteria untuk menjadi sebuah top brand. Artinya yang pertama harus memiliki indeks merek teratas minimal 10% dan berdasarkan rekapitulasi survei, selain itu harus berada di posisi tiga besar di kategori produk. Kedua persyaratan ini harus dipenuhi untuk bisa memperoleh predikat merek teratas. Top brand hanya diberikan maksimal tiga merek saja. PT. Pos Indonesia yang menempati posisi keempat artinya tidak menyandang top brand, karena indexnya dibawah 10%.

PT Pos Indonesia (Persero), yang beroperasi dengan nama dagang POSINDO Logistik Indonesia atau disingkat POSINDO, adalah perusahaan milik negara di Indonesia yang fokus pada layanan pos. Di tahun 2021 PT. Pos Indonesia ada enam kantor wilayah, 42 cabang utama, serta 168 kantor cabang di seluruh Indonesia untuk mendukung aktivitas bisnisnya. (<https://id.wikipedia.org/>).

Kantor cabang PT. Pos Indonesia, salah satunya berada di Pasuruan, Kantor PT Pos Indonesia di Pasuruan menawarkan berbagai layanan yang menarik dan bermanfaat bagi warga setempat. Karena lokasinya yang strategis dan mudah diakses, kantor pos ini menjadi pilihan utama untuk pengiriman surat dan paket. Selain itu, layanan keuangan kantor pos memudahkan warga melakukan transaksi, seperti mengirim uang dan membayar tagihan. PT Pos Indonesia di Pasuruan mempercepat pengiriman barang dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Hal ini sesuai dengan komitmen dari PT Pos Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui berbagai program dan layanan inovatif. Kantor PT. POS Indonesia di Pasuruan berperan penting dalam menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, selain itu PT. Pos Indonesia Pasuruan sendiri memiliki peran penting dalam penyaluran bantuan sejumlah program pemerintah ke masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan factor guna tetap kompetitif dan meningkatkan kinerja perusahaan. Manusia juga menjadi salah satu faktor yang ada di perusahaan guna menggapai tujuan, mengingat keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya dilihat dari keunggulan dalam teknologinya saja tetapi dari

karyawan itu sendiri. Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh SDM, kinerja perusahaan optimal tentunya berkaitan dengan kinerja karyawan. Menurut Yudiani (2022:21) Kinerja karyawan mengacu pada pencapaian yang diperoleh oleh individu atau tim dalam melaksanakan tugas mereka. yang dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang relevan atau sesuai dengan pekerjaan tersebut. Dengan hal ini ada faktor yang telah ditetapkan untuk setiap pekerjaan, bukan diukur secara umum melainkan sesuai dengan jenis dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Adhari (2021 :74) menyebutkan bahwa Kinerja karyawan mencerminkan keterampilan internal mereka ketika menjalankan semua tugasnya yang merupakan kewajibannya.

Menurut Angeline, dkk (2017) menyebutkan kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya kerja. Budaya kerja adalah serangkaian kebiasaan yang terinternalisasi pada setiap pribadi dalam organisasi. Membentuk budaya kerja artinya memperkuat dan mempertahankan aspek-aspek positif, sekaligus berupaya membiasakan perilaku tertentu untuk menghasilkan kondisi yang lebih baik (Bintoro & Daryanto (2017:119).

Budaya sendiri merupakan suatu elemen yang cukup krusial atau penting dalam memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Tentunya dapat membantu kinerja karyawan. Jadi budaya yang berjalan dengan baik mampu berfungsi sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan interaksi setiap karyawan dan dapat meningkatkan keterlibatan karyawan.

Budaya kerja yang positif dan baik memainkan peran penting dalam meningkatkan performa karyawan. Selain itu, budaya yang sehat dapat mendorong

karyawan untuk saling membantu dan berbagi ide, sehingga menciptakan suasana kerja yang produktif. Dengan demikian, budaya kerja yang baik dan sehat tidak hanya meningkatkan semangat tim, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian target perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Wati dkk, (2024) memperlihatkan jika budaya kerja berdampak ke kinerja sebesar 68,4% atau pengaruhnya dikatakan kuat. Namun berbeda dengan penelitian Kaesang (2021) dan Handayani, dkk (2022) mengungkapkan kalau budaya kerja tidak memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Tantangan dihadapi pos pasuruan salah satunya yaitu dengan penerapan budaya kerja yang masih belum berjalan dengan maksimal, misalnya berkaitan dengan pengaduan di kantor pos pasuruan, hal ini berkaitan dengan tanggung jawab para pegawai yang ada, karena kelalaian yang menyebabkan paket yang tidak diantar tepat waktu, salah serah, hal ini tentunya sudah tidak sesuai dengan budaya kerja yang sudah diputuskan di surat BUMN Nomor: SE 7/MBU/07/2020 yang dikeluarkan pada 1 Juli 2020. Surat edaran ini menetapkan nilai-nilai dasar (*core values*) yang dikenal dengan istilah AKHLAK, yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Dimana harus diimplementasikan atau diterapkan bagi semua pegawai BUMN salah satunya PT. Pos Indonesia.

Laode dan Ridzal (2022) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh *Good Corporate Governance*. OECD dalam Kusmayadi dkk, (2015: 11) menyebutkan GCG adalah rangkaian hubungan antara

manajemen perusahaan, dewan direksi, pemegang saham, serta pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan di perusahaan.

Menurut Wilson Arafat (2008:10) dalam Kusmayadi, dkk (2015 :13) menyebutkan *Good Corporate Governance* menawarkan empat manfaat utama, salah satunya dengan peningkatan kinerja melalui sistmen pengumpulan hasil akhir, optimalisasi kinerja, serta peningkatan layanan untuk *stakeholders*. Joel Balkan (2002) dalam Kusmayadi dkk, (2015: 4) dikatakan jika perusahaan (korporasi) saat ini sudah bertransformasi yang mulanya entitas sebelumnya kurang jelas berubah jadi institusi ekonomi global yang sangat berpengaruh. Kekuatan ini terkadang bisa mendominasi, bahkan sampai memengaruhi pemerintahan suatu negara. Diperkuat oleh penelitian sebelumnya Febriani, dkk (2016) Penelitiannya menunjukkan bahwa GCG memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, tetapi dalam riset yang dilakukan Ayu T, dkk (2022) yang menunjukkan GCG tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pos Pasuruan juga menerapkan GCG yang diatur dalam peraturan BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tanggal 01 Agustus 2011 tentang Penerapan *Good Corporate Governance* perusahaan yang baik dan kegiatan korporasi signifikan.

Kinerja karyawan selain dipengaruhi oleh budaya kerja dan GCG, dapat pula di tentukan faktor lain yaitu *complain handling*. Dalam penelitian Kanda (2024) artinya *complain handling* yang baik tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan, tapi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Ombudsman (2023:1) *complain adalah* ekspresi ketidakpuasan

terhadap agensi ada dua yang pertama yaitu tindakan yang diambil, keputusan yang dibuat, atau layanan yang diberikan. Dan yang kedua yaitu kegagalan untuk mengambil tindakan atau keterlambatan dalam menyediakan layanan, mengambil tindakan atau membuat keputusan.

Didukung penelitian terdahulu Maryono, dkk (2016) Berdasarkan hasil penelitian, kinerja *complain handling* dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, seperti kualitas pelayanan yang baik dan kecepatan dalam menangani keluhan sangat penting untuk kepuasan pelanggan, ketepatan waktu penyelesaian menunjukkan profesionalisme, dan empati dari karyawan membuat pelanggan merasa dihargai. Artinya *complain handling* memiliki kaitan atau hubungan dengan kinerja karyawan yang ada, jika *complain handling* dilakukan dengan baik menunjukkan kinerja yang dilakukan karyawan juga berjalan dengan baik dan efektif. *Complain handling* di PT. Pos Indonesia ditangani oleh CS, dimana CS menerima berbagai *complain* melalui web CCH Pos Indonesia, Telepon, Whatsapp, dan *customer* yang datang langsung ke kantor Pos Indonesia Pasuruan. *Complain handling* dilakukan CS kantor pos pasuruan sudah dijalankan dengan baik dalam merespon *complain* yang ada.

Complain di pos pasuruan bisa dilihat dari banyaknya pengaduan yang terjadi baik keterlambatan, salah serah, info status pengiriman, belum setor, ataupun yang lainnya yang sering diajukan oleh pelanggan PT. POS Indonesia Pasuruan ke *Customer Service*. Pengaduan ini di terima setiap hari dengan keluhan yang kurang lebih sama, khususnya di hari penting, contohnya saat hari raya idul fitri dan natal

yang menyebabkan akan terjadinya keterlambatan pengiriman paket. Berikut ini rekap data aduan di POS Pasuruan Tahun 2023.



Gambar 2 : Jumlah Pengaduan di PT. Pos Indonesia Pasuruan 2023

Sumber : PT. Pos Indonesia Pasuruan (2023)

Melihat gambar diatas jumlah pengaduan ada POS Pasuruan dalam waktu 1 tahun terakhir yang mengalami penurunan serta peningkatan yang tidak konsisten, hal ini bisa dilihat di puncak tertinggi berada di bulan mei yang ada 49 pengaduan. Data diatas merupakan pengaduan yang dijalankan pelanggan pos pasuruan melalui CCH (*Customer Complaint Handling*) yang dikontrol oleh *Customer Services* setiap cabang berdasarkan kota alamat pengiriman paket. Berikut ini jenis pengaduan yang sering diajukan oleh pelanggan PT. Pos Indonesia Pasuruan di tahun 2023 bulan Januari- Desember..

Tabel 1 Jenis Pengaduan CCH (*Customer Complaint handling*)

JENIS PENGADUAN	BULAN												JUMLAH
	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	
BELUM TERIMA (ANTAR ULANG)	5	6	6	10	15	8	9	3	6	10	4	4	86
BELUM TERIMA (STATUS DELIVERED)	0	0	0	0	0	5	6	5	6	6	7	7	42
GAGAL ANTAR (KIRIMAN BELUM DIANTAR)	0	0	0	0	0	3	2	7	1	3	5	5	26
INFORMASI KIRIMAN	0	4	1	1	5	3	4	2	0	5	6	6	37
KETERLAMBATAN	4	5	7	4	9	6	5	4	10	4	3	4	65
PENGEMBALAN/RETUR	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	9
PERMINTAAN BERITA ACARA	0	0	0	2	0	1	2	1	1	1	2	2	12
PERMINTAAN PENGAMBILAN KIRIMAN	1	0	0	0	1	2	2	0	0	1	1	0	8
PRA COLLECTING (PICK UP)	3	1	1	2	1	0	3	0	1	2	1	1	16
SALAH ENTRI KODE BOOKING	0	1	0	1	3	0	3	2	2	0	1	1	14
SALAH SALUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
SALAH SERAH	11	7	5	11	14	2	1	2	1	1	2	4	61
JUMLAH	25	26	21	32	49	31	38	27	28	33	34	34	378

Sumber : PT. Pos Indonesia Pasuruan

Mengacu pada tabel tersebut, dapat diketahui jenis pengaduan yang sering diterima oleh CS PT. Pos Indonesia Pasuruan yaitu Belum Terima (Antar Ulang) dengan total 86 aduan di tahun 2023 melalui web CCH, kemudian disusul dengan jenis keterlambatan dengan total aduan 65 selama 1 tahun di 2023. Penyebab terjadinya karena berbagai macam faktor, dalam hasil observasi yang sudah peneliti lakukan, ditemukan beberapa hal yang menarik terkait pengaduan yang diterima oleh CS antara lain banyaknya pesanan yang terkadang salah antar membuat paket harus menginap di kantor pos, hal ini disebabkan baik dari pengirim, kurir, atau bahkan penerima yang tidak mau menerima. Keluhan yang diajukan oleh pelanggan juga beragam mengingat banyak jenis pelayanan yang ditawarkan. Banyaknya pengaduan yang diterima di PT Pos Indonesia Pasuruan perlu menjadi perhatian serius bagi manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Berdasarkan data yang telah ditampilkan pada Gambar 2 tentang jumlah *complain* di tahun 2023 yang tidak ada perubahan signifikan tiap bulannya, hal ini menunjukkan dalam *complain handling* PT. Pos Indonesia Cabang Pasuruan masih perlu meningkatkan lagi, berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan sering kali dalam *complain handling* CS mengalami kesulitan jika terjadi banyak *complain* karena CS yang ada di kantor PT. Pos Indonesia Pasuruan hanya ada satu saja, hal ini terkadang menyebabkan customer tidak sabar.

Budaya kerja, *Good Corporate Governance* (GCG), dan *Complain handling* merupakan tiga elemen krusial yang saling terkait untuk menentukan performa karyawan pos pasuruan. Budaya kerja yang baik menciptakan suasana yang mendorong kerjasama dan komunikasi antar tim, alhasil karyawan akan

terlibat dan berkomitmen terhadap tujuan perusahaan. Ketika karyawan merasakan dukungan dari lingkungan kerja yang sehat, mereka cenderung untuk lebih proaktif, berbagi ide, dan berinovasi, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak bagi PT Pos Indonesia, khususnya cabang Pasuruan, untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam menghadapi persaingan industri logistik yang semakin ketat. Berbagai tantangan operasional, seperti keluhan pelanggan yang sering terkait keterlambatan dan kesalahan pengiriman, menunjukkan bahwa terdapat area penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu diperbaiki. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi bagaimana budaya kerja, GCG, serta sistem penanganan keluhan (*complain handling*) mempengaruhi kinerja karyawan.

Sebagai perusahaan BUMN yang memiliki peran besar dalam industri logistik, PT Pos Indonesia harus beradaptasi dengan standar industri yang semakin tinggi, yang dipengaruhi oleh perubahan teknologi dan meningkatnya ekspektasi pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan kantor pos pasuruan mampu memperkuat posisinya di pasar, meningkatkan reputasi perusahaan, dan membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu muncul urgensi penelitian ini yaitu muncul inkonsistensi penelitian terdahulu dalam Budaya kerja, dan GCG terhadap kinerja karyawan.

Melalui analisis terhadap pengaruh Budaya kerja, *Good Corporate Governance* (GCG), dan *Complain handling*, penelitian ini diharapkan dapat

mengidentifikasi strategi yang efektif untuk memperbaiki kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Temuan dari penelitian ini akan menjadi landasan bagi manajemen untuk membuat keputusan yang lebih akurat. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Penerapan Budaya kerja, *Good Corporate Governance* (GCG), dan *Complain handling* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada permasalahan yang telah dijelaskan di atas, Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan?
2. Apakah prinsip-prinsip *good corporate governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan?
3. Apakah *complain handling* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara budaya kerja, *good corporate governance*, dan *complain handling* terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai:

1. Mengetahui dan menganalisis secara signifikan pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan.
2. Mengetahui dan menganalisis secara signifikan pengaruh prinsip-prinsip *good corporate governance* terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan
3. Mengetahui dan menganalisis secara signifikan pengaruh *complain handling* terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia Pasuruan.
4. Mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh budaya kerja, prinsip-prinsip GCG, dan *complain handling* terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Temuan dari riset ini mampu menjadi acuan kepada perusahaan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan serta memajukan perusahaan dalam mencapai tujuan.

b. Bagi Pembaca

Riset ini diharapkan menambah ilmu baru bagi yang membaca atau menjadi refrensi guna melakukan penelitian lanjutan.

2. Manfaat Akademis

Temuan dari penelitian ini bisa dipakai oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi yang berkaitan dengan pengaruh budaya kerja, penerapan

good corporate governance, dan penanganan keluhan terhadap kinerja karyawan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan penjelasan sebagai berikut :

BAB I

Bab I menyajikan uraian terkait permasalahan, fenomena, serta deskripsi kinerja karyawan yang menjadi objek penelitian ini. Bab ini juga menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan. Latar belakang membahas pengaruh budaya kerja, GCG, dan *complain handling* terhadap kinerja karyawan. Rumusan masalah bertujuan untuk mengidentifikasi inti permasalahan yang akan dibahas secara mendalam. Sementara itu, tujuan penelitian akan menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui studi ini. Selain itu, manfaat penelitian akan menguraikan keuntungan yang dapat diperoleh, baik dari sisi praktis maupun akademis.

BAB II

Bab II membahas kajian yang dalam penulisan ini, akan mencakup penelitian sebelumnya, landasan teori, hubungan antar variabel, dan kerangka hipotesis. Pada bagian landasan teori, saya akan menjelaskan berbagai teori yang berkaitan dengan budaya kerja (X1), GCG (X2), *complain handling* (X3), serta kinerja karyawan (Y). Sedangkan pada bagian hipotesis, berisi dugaan sementara berdasarkan penelitian tersebut, serta kerangka konsep penelitian.

BAB III

Bab III berisi metode yang dipakai, termasuk alasan atau justifikasinya. Di dalamnya juga terdapat informasi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel serta pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan.

BAB IV

Bab IV menyajikan gambaran umum mengenai objek penelitian, profil responden, penyajian data, dan analisis serta interpretasi dari data yang diperoleh. Di dalam pembahasan ini, kami akan memberikan penjelasan secara teoritis yang mencakup penerapan metode penelitian yang digunakan, perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang telah ditetapkan, pembuktian hipotesis, serta jawaban atas pernyataan yang telah dirumuskan dalam konteks masalah penelitian.

BAB V

Bab V yaitu penutup yang berisi kesimpulan serta saran. Kesimpulan di dalam bab ini menyajikan rangkuman dari seluruh temuan penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti, yang didapatkan dari analisis yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengaruh Penerapan Budaya Kerja, GCG, dan *complain handling* pada kinerja karyawan pos Pasuruan dapat diperoleh kesimpulannya sebagai berikut: Nilai uji T yang menunjukkan adanya pengaruh budaya kerja dengan kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan jika budaya kerja secara individual memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bintoro dan Daryanto, yang menyatakan bahwa penerapan budaya kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Guna mendapatkan kinerja yang optimal, perusahaan sebaiknya fokus pada pengembangan budaya kerja yang mendukung, sehingga karyawan merasa termotivasi dan mampu memberikan kontribusi terbaik mereka.

Berdasarkan hasil Uji t terhadap indikator *Good Corporate Governance* (X2), diperoleh bahwa secara parsial GCG berpengaruh bagi Kinerja Karyawan (Y). Tunggal (2012) dalam Sudarmanto, dkk. mengungkapkan jika GCG yang baik dapat berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Jadi hubungan penelitian ini dengan *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan hal ini juga sejalan dengan teori yang digunakan.

Berdasarkan hasil Uji t pada variabel *complain handling* (X3) didapatkan jika variabel *complain handling* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan

ini sesuai pendapat Wirtz & Lovelock (2011), menjelaskan *bahwa complain handling* merupakan proses yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan dengan cara yang profesional dan responsif. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencegah mereka berpindah ke kompetitor. Dengan demikian, penerapan *complain handling* yang baik berpotensi memberikan kontribusi yang baik juga bagi performa karyawan.

Uji F menunjukkan bahwa Budaya Kerja, GCG, dan *Complain handling* memiliki dampak positif terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu. Ketiga variabel tersebut saling terkait dengan kinerja karyawan.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan PT. POS Indonesia Pasuruan

a. Budaya Kerja

Budaya kerja pada item (X1.7) Pada item pernyataan Saya memiliki keinginan untuk maju dan berprestasi paling rendah, maka perusahaan jika karyawan menunjukkan keinginan yang rendah untuk maju dan berprestasi, sebaiknya mencoba untuk memahami dan mengatasi hambatan yang mungkin menghalangi mereka, selain itu memberikan inspirasi dan motivasi melalui cerita sukses dan sesi pengembangan diri. Memulai menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, dan jangan ragu untuk mengakui serta menghargai setiap pencapaian para karyawan. memperhatikan keseimbangan hidup mereka dan kelola stres kerja untuk menjaga motivasi mereka tetap tinggi.

b. *Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance pada item Kewajaran (X2.5 dan X2.6) memiliki nilai paling rendah. Maka dari itu saya sarankan untuk PT. Pos Indonesia Pasuruan meningkatkan perlakuan ke seluruh karyawan secara adil dan melakukan apresiasi dengan pemberian rewards bagi karyawan yang berprestasi untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan.

c. *Complain handling*

Complain handling pada item empati “Saya memahami dan peduli terhadap keluhan pelanggan” (X3.1) memiliki nilai paling rendah, maka saran yang saya berikan yaitu PT. POS Indonesia Pasuruan dapat melakukan beberapa langkah sederhana. Seperti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati karyawan, selain itu menciptakan budaya di mana karyawan didorong untuk mendengarkan dan menghargai keluhan pelanggan. Dan menerapkan sistem umpan balik dari pelanggan juga penting agar karyawan bisa mengetahui area yang perlu diperbaiki. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan karyawan dapat lebih memahami dan peduli terhadap keluhan pelanggan.

d. *Kinerja Karyawan*

Kinerja Karyawan pada item “Saya menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang ditentukan (Y1.3)” memiliki nilai paling rendah, maka dari itu saya memberikan saran PT. POS Indonesia Pasuruan perlu menerapkan beberapa langkah sederhana. Pertama, adakan pelatihan manajemen waktu agar karyawan bisa mengelola waktu. Penting untuk menetapkan target waktu yang jelas dan realistis

untuk setiap tugas, sehingga karyawan tahu apa yang diharapkan. Meningkatkan komunikasi antar tim juga sangat penting, sehingga mereka dapat saling mendukung dalam menyelesaikan tugas. Penerapan sistem penghargaan untuk karyawan yang konsisten menyelesaikan tugas tepat waktu dapat meningkatkan motivasi. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kemajuan karyawan dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai akan membantu mereka dalam menjalankan tugas lebih efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan karyawan dapat lebih baik dalam menyelesaikan tugas sesuai jadwal.

2. Bagi Peneliti

Berdasarkan hasil uji *Adjusted R Square* yaitu 0,578 artinya seluruh variabel yaitu, Budaya Kerja , *Good Corporate Governance* dan *Complain handling* memiliki pengaruh secara 57,8% terhadap variabel dependen kinerja karyawan. Sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang bisa disarankan guna mengeksplorasi variabel tambahan mungkin berpengaruh, seperti kepemimpinan atau motivasi karyawan. Penelitian yang lebih mendalam mengenai elemen-elemen spesifik dalam masing-masing variabel dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, menggunakan metode penelitian yang beragam, termasuk pendekatan kualitatif atau campuran, akan membantu mengungkap pengalaman karyawan dan pelanggan secara lebih mendetail. Penting juga untuk memperjelas indikator yang digunakan dalam pengukuran setiap variabel agar hasil yang diperoleh lebih akurat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali, I. (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Yogyakarta Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2017) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A.P. (2005) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Priyono, A. (2015) *Analisis Data Dengan SPSS*. FE UNISMA.
- Sinambela, L.P. and Chotim, E.E. (2020) *Statistika sosial: Teori dan aplikasi untuk mahasiswa dan peneliti ilmu-ilmu sosial*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by Setiyawami. Bandung: Alfabeta CV.

Buku Elektronik

- Adhari, I.Z. (2021) *Pendekatan Knowledge Management & Motivasi, CV. Penerbit Qaira Media*. Pasuruan: CV. Penerbit Qaira Media. Available at: <https://www.neliti.com/id/publications/348021/optimalisasi-kinerja-karyawan-menggunakan-pendekatan-knowledge-management-motiva>.
- Armstrong, M. (2009) *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (Google eBook)*. Available at: <http://books.google.com/books?id=wtwS9VG-p4IC&pgis=1>.
- Barus, B. et al. (2023) *Marketing Service Pemasaran Jasa*. I. Edited by Surahman. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. Available at: <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/2432d363-1aeb-4eb5-aef1-a4d20f1b9906>.
- Bintoro, M.T. and Daryanto (2017) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media. Available at: <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/0320fe4d-df57-4512-916b-9efcda7383aa>.
- Bukit, B., Malusa, T. and Rahmat, A. (2017) *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. I, *Journal GEEJ*. I. Yogyakarta: Zahir Publishing. Available

at:

https://www.academia.edu/40426945/PENGEMBANGAN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_Teori_Dimensi_Pengukuran_dan_Implementasi_dalam_Organisasi.

- Fathudin, D. and Firmansyah, A. (2019) *Pemasaran Jasa : Strategi Mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. I. Yogyakarta: Deep Publisher. Available at: <https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/>.
- FCGI (2006) 'Seri Tata Kelola Perusahaan (Corporate Governance): Peranan Dewan Komisaris dan Komite Audit dalam Pelaksanaan Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan)'. Available at: <http://www.fcgi.or.id>.
- George, J.M. and Jones, G.R. (2005) *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Edited by S. Yagan. Pearson Education, Inc. Available at: <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/086-Understanding-and-Managing-Organizational-Behavior-Jennifer-M.-George-Gareth-Jones-Edisi-6-2011.pdf>.
- Haykal, H. (2024) *Good Corporate Governance dalam praktik perbankan di indonesia, Sustainability (Switzerland)*. Edited by Nuraini. Depok: Rajawali Pers. Available at: http://repository.maranatha.edu/32697/1/2024_Good_Corporate_Governance.pdf.
- Huda, N. (2020) *Manajemen SDM (Analisis Kinerja Karyawan pada Perusahaan), Insan Cendekia Mandiri*. Sumatra Barat: ICM Publisher. Available at: <https://www.scribd.com/document/613111435/Manajemen-SDM-Analisis-Kinerja-Karyawan-Pada-Perusahaan-by-Nurul-Huda-S-E-M-M-Z-lib-org>.
- Kearns, P. (2020) *Measuring and managing employee performance -A practical manual*. Edited by Kogan Page. Melbourne: Kogan Page Publishers. Available at: https://www.researchgate.net/publication/343162820_Measuring_and_managing_employee_performance_-_A_practical_manual.
- Keasey, K., Thompson, S. and Wright, M. (2005) *Corporate Governance Accountability, Enterprise and International Comparisons, Developing a Unified Patient Record*. Available at: <https://doi.org/10.1201/9781315376462-1>.
- Kusmayadi, D., Rudiana, D. and Badruzaman, J. (2015) *Good Corporate Governance*. Edited by I. Firmansyah. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi. Available at: http://repositori.unsil.ac.id/1280/1/GOOD_CORPORATE_GOVERNANCE.pdf.
- Newstrom, J.W. (2007) *Organizational Behavior - Human Behavior at Work*. Twelfth Ed, McGraw-Hill/Irwin. Twelfth Ed. Edited by John E. Biernat Executive. McGraw-Hill/Irwin. Available at: https://www.homeworkforyou.com/static_media/uploadedfiles/16449620

96_7651377__918..pdf.

- Obiekwe and Onyebuchi (2019) *'Impact of Employee Grievance Management on Organizational Performance'*, *International Journal of Economics and Business Management*, 5(3), pp. 59–72. Available at: <https://doi.org/10.47941/jcomm.2121>.
- Ombudsman (2024) *Effective Complaint Management*. Sydney. Available at: https://www.researchgate.net/publication/270848745_Complaint_Management_A_Customer_Satisfaction_Learning_Process.
- ombudsman, queensland (2023) *Complaints Management. 7th Editio, 101 Management Models. 7th Editio. Queensland Ombudsman*. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781003022022-22>.
- Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No: PER-01/MBU/2011 (2011) *'Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) Pada Badan Usaha Milik Negara'*, (Per—01/Mbu/2011), pp. 1–19. Available at: <http://jdih.bumn.go.id/baca/PER-01/MBU/2011.pdf>.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2023) *Organizational Behavior, 19 th, pearson Education*. Pearson. Available at: <https://doi.org/10.4135/9781412952651.n207>.
- Stauss, B. and Seidel, W. (2019) *Effective Complaint Management: The Business Case for Customer Satisfaction, Springer Nature Switzerland AG. Germany: Thompson Learning (Cengage)*,. Available at: https://www.researchgate.net/publication/345500016_Effective_Complaint_Management_The_Business_Case_for_Customer_Satisfaction.
- Sudarmanto, E. and dkk (2021) *Good Corporate Governance (GCG)*. Yayasan Kita Menulis. Available at: <https://id.scribd.com/document/536863554/Sudarmanto-GoodCorporateGovernance>.
- Wirtz, J. (2017) *Designing Complaint Handling and Service Recovery Strategies*, Available at: <https://doi.org/10.1142/y0013>.
- Wirtz, J. and Lovelock, C. (2011) *Service Marketing People Technology Strategy, Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. London: World Scientific Publishing Co. Inc. 27. Available at: <https://doi.org/10.4337/9781800377486.service.marketing.mix>.
- Yudiani, D.E. (2022) *Kinerja Karyawan Prespektif Psikologis dan Spiritualitas*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi. Available at: <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/7bc4e83c-2d9f-4d16-9316-ca48a598516f>.

Jurnal

- Adila & aribowo (2023) 'Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud Nilam Mirah Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), pp. 9–16. Available at: <http://117.74.115.107/index.php/jemasi/article/view/537>.
- Aulia, R. (no date) 'Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) oleh Staff Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel'.
- Anggeline, K.D.N., Meitriana, M.A. and Sujana, I.N. (2019) 'Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Bpr Nusamba Kubutambahan', *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2), p. 441. Available at: <https://doi.org/10.23887/jjpe.v9i2.20121>.
- Ayu T, N.P.F.F., Siwantara, I.W. and Araswan, I. wayan (2022) 'Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dan Budaya Kerja Serta Pengaruhnya terhadap Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi pada BRI Kantor Wilayah Denpasar', (September), pp. 1–8. Available at: <https://repository.pnb.ac.id>.
- Azizah, A. and Emil, M. (2020) 'Pengaruh Budaya Organisasi dan Good Corporate Governance terhadap Kinerja Karyawan di RSUD K.H. Daud Arif Kuala Tungkal Jambi', *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), p. 71. Available at: <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i2.196>.
- Bell, S.J. and Luddington, J.A. (2006) 'Coping with customer *complaints*', *Journal of Service Research*, 8(3), pp. 221–233. Available at: <https://doi.org/10.1177/1094670505283785>.
- Bengül, S.S. and Yilmaz, C. (2018) 'Effects of customer *complaint* management quality on business performance in service businesses: An application in Turkish banking sector', *Bogazici Journal*, 32(2). Available at: <https://doi.org/10.21773/boun.32.2.4>.
- Febriani, J.I., Al Musadieq, M. and Afrianty, T.W. (2016) 'Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta)', *Syria Studies*, 32(1), pp. 82–89. Available at: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=405168&val=6468&title=PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA Studi Pada Karyawan PT Pos Indonesia Persero Tuban>.
- Handayani, F. *et al.* (2022) 'Analisis Job Design dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTPN Cabang Bawakaraeng Makassar', *Indonesian Journal of Management Studies*, 1(1), pp. 12–17. Available at: <https://doi.org/10.53769/ijms.v1i1.97>.
- Jumadi, Santoso, R.A. and Sukaris (2023) 'Analysis of the Effect of Competence

- on Customer *Complaint* Handling Performance with Organizational Commitment as a Moderation Variable : A Study on PT Pos Indonesia (Persero)’, *Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), pp. 358–373. Available at: <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/1175>.
- Junaidi, A., Yuniarti. Zs, N. and Radiana, L. (2020) ‘Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Bumh (Studi Pada Karyawan BRI Unit Ratu Samban Kota Bengkulu)’, *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 1(2), pp. 207–217. Available at: <https://doi.org/10.36085/jakta.v1i2.1135>.
- Kaesang *et al.* (2021) ‘Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan’, *Productivity*, 2(5), pp. 391–396. Available at: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/32962/21350>.
- Kanda, A.S. *et al.* (2024) ‘Pengaruh rendahnya kinerja karyawan pada cv abcd’, 2(1), pp. 290–301.
- Kurniawati (2021) Manajemen Komplain Pelanggan (Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi), *Journal.Unair.Ac.Id.* Edited by Lekantara. Tasikmalaya: Perkumpulan rumah cemerlang indonesia. Available at: <http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Dera Sri Mega Putri Subekti.pdf>.
- Laode, K. and Ridzal, N.A. (2022) ‘Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Baubau’, *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 1(2), p. 27. Available at: <https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i2.4832>.
- Luo, M. *et al.* (2023) *State of Organizations State of Organizations*. Agra: Amna Publishing. Available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-state-of-organizations-2023>.
- M. Farid Wajdi, P. (2016) ‘Pengaruh Tata Kelola Organisasi, Budaya Kerja dan Motivasi Kerja terhadap tenaga medis rumah sakit’, *The 3rd University Research Colloquium 2016*, pp. 2013–2015.
- Maryono, D. and Djalul P., igit (2016) ‘Analisis Kinerja Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten’, *Jurnal Study and Management Research*, 13(1), p. 13. Available at: <https://doi.org/10.55916/smart.v13i1.43>.
- Manggarani, C.A. (2018) ‘Benarkah Karyawan Yang Puas Akan Berimpak Pada Kepuasan Pelanggan?’, *Modus*, 30(2), pp. 143–157. Available at: <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus/article/view/1703/1186>.
- Matkó, A. and Takács, T. (2017) ‘Examination of the relationship between organizational culture and performance’, *International Review of Applied Sciences and Engineering*, 8(1), pp. 99–105. Available at: <https://doi.org/10.1556/1848.2017.8.1.14>.
- Moron, L.M., Herdi, H. and Rangga, Y.D.P. (2023) ‘Pengaruh Budaya Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala', *Jurnal Kompetitif*, 12(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.56>.

Parenza, R.S. and Lestari, R. (2022) 'Pengaruh Prinsip-prinsip Good Corporate Governance dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan', *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(2), pp. 1022–1031. Available at: <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i2.2864>.

Parianti, P., Sahrir, S. and Syamsuddin, S. (2023) 'Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam meningkatkan kinerja karyawan', *Owner*, 7(3), pp. 2225–2233. Available at: <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1425>.

Putra, I.M. and Putri, D. (2017) 'Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan', *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(2), pp. 1660–1688.

Sukartini and Gaol, P.L. (2022) 'Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara', *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2), pp. 43–51. Available at: <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/JSDA/article/view/544>.

Wati, P.S. *et al.* (no date) 'Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten balangan', pp. 89–96. Available at: <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JKDPK/article/view/254>.

Wirakanda, G.G. and Putri, I.S. (2020) 'Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)', *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 10(2), pp. 1–11. Available at: <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1020/698>.

Berita Elektronik

Puspa, A.W. (2022) *Persaingan Makin Sengit, Membedah Strategi Bisnis Logistik di Indonesia*, *bisnis.com*. Available at: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220221/98/1503146/persaingan-makin-sengit-membedah-strategi-bisnis-logistik-di-indonesia> (Accessed: 7 November 2024).

Pos Indonesia. (2025). *Sejarah PosIND*. Available at: <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> (Accessed: 23 Januari 2025).

Pos Indonesia. (2025). *Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai*. Available at: <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> (Accessed: 23 Januari 2025).

Pos Indonesia. (2025). *Makna Logo PosIND*. Available at: <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/makna-logo> (Accessed: 23 Januari 2025).

- Sulistyowati, T. (2024) *Persaingan Bisnis Jasa Logistik di Tanah Air Makin Sengit*, *Kontan.co.id*. Available at: <https://industri.kontan.co.id/news/persaingan-bisnis-jasa-logistik-di-tanah-air-makin-sengit> (Accessed: 7 November 2024).
- Suplay Chain Indonesia (2024) *Sektor Logistik Diprediksi Sumbang Rp1.436 triliun ke Perekonomian RI 2024*. Available at: <https://supplychainindonesia.com/sektor-logistik-diprediksi-sumbang-rp1-436-triliun-ke-perekonomian-ri-2024/> (Accessed: 7 November 2024).
- Top Brand Award (2024) *Komparasi Brand Index*. Available at: https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=25&id_subkategori=583 (Accessed: 7 November 2024).
- Ubaidillah, M. (2024) *Intip Peluang Pertumbuhan Logistik Indonesia pada 2024*, *Swa.co.id*. Available at: <https://swa.co.id/swa/trends/economic-issues/intip-peluang-pertumbuhan-logistik-indonesia-pada-2024> (Accessed: 7 November 2024).

