ANALISIS *CORPORATE GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA KURIR BARANG DI JNE SEKAYU

SKRIPSI

Nama : Nopriyanto
Nim : 222018159

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

ANALISIS *CORPORATE GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA KURIR BARANG DI JNE SEKAYU

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Nopriyanto
Nim : 222018159

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Nopriyanto
Nim	:	222018159
Konsentrasi	:	Pemeriksaan Akuntansi
Judul Skripsi	:	Analisis *Corporate Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kurir Barang di JNE Sekayu

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Kaya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataanini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023

METERAI TEMPEL

Nopriyanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	Analisis *Corporate Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kurir Barang di JNE Sekayu
Nama	:	Nopriyanto
Nim	:	222018159
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Akuntansi
Konsentrasi	:	Pemeriksaan Akuntansi
Mata Kuliah	:	Etika Profesi dan Tata Kelola Korporat

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Februari 2023

Pembimbing I,

Nina Sabrina, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0216056801/851119

Pembimbing II,

Nurul Hutami Ningsih, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0209118703/1187165

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Betri, S.E., M.Si., AK.,CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri".

(Q.S Al-Hadid: 23)

PERSEMBAHAN :

Segala Puji Bagi Allah Wahai Tuhan Semesta Alam

Nabi Muhammad Rasulullah Shallallahu Alaihi Wassalam Yang Terkasih

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA :

Orang Tuaku Ayahanda dan Ibunda Tercinta

Keluargaku Tersayang

Dosen-Dosenku Yang Luar Biasa

Sahabat-Sahabatku

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahi Rabbil'Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan Rahmat, dan HidayahNya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **Analisis *Corporate Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kurir Barang di JNE Sekayu** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku Ayahanda dan Ibunda Tercinta. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa mendoakan setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga menyampakan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku rektor universitas muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., AK., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si dan Ibu Nurul Hutami Ningsih, S.E, M.Si selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan terbaik untuk skripsi ini.
5. Bapak Dr. Drs. Sunardi, S.E., M.Si dan Ibu Rosalina Ghazali, S.E.Ak., M.Si selaku penelaah I dan II yang telah memberikan masukan dan saran guna perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

7. Kepada JNE Sekayu yang telah berkenan dan terbuka membantu penelitian skripsi ini berikut seluruh karyawan-karyawan yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga dari laporan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2023

Nopriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
HALAMAN PRAKATA ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
ABSRAK INDONESIA ..... **xii**
ABSTRACT INGGRIS ..... **xiii**
BAB I. PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 10
BAB II. KAJIAN PUSTAKAAN **12**
A. Kajian Kepustakaan 13
B. Penelitian Terdahulu 31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **36**
A. Jenis Penelitian 36
B. Lokasi Penelitian 37
C. Operasional Variabel 37
D. Data yang Diperlukan 38
E. Metode Pengumpulan Data 39
F. Analisis Data dan Teknik Analisis 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAN **42**
A. Hasil Penelitian 42
B. Pembahasan 56

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 67
A. Simpulan 67
B. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Capaian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang JNE Sekayu 7

Tabel I.2 Penyelesaian Masalah Pelayanan Jasa Pengiriman Barang 8

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu 35

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 37

Tabel IV.1 Syarat dan Ketentuan Pengiriman JNE Sekayu 49

Tabel IV.2 Capaian Pelayanan JNE Sekayu 54

Tabel IV.3 Narasumber Wawancara 57

Tabel IV.4 Permasalahan Pelayanan pada JNE Sekayu 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model 7s dari *Mc Kinsey* 25

Gambar IV.1 Struktur Organisasi JNE Sekayu 45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Jadwal Penelitian

Lampiran Dokumentasi Pelayanan JNE Sekayu

Sertifikat-Sertifikat Pendukung

Biodata Penulis

ABSTRAK

Nopriyanto/ 222018159/ 2023/ Analisis *Corporate Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kurir Barang di JNE Sekayu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Corporate Governance* dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan jasa kurir barang di JNE Sekayu. Penelitian ini berjenis deskriptif. Penerapan *Corporate Governance* dalam penelitian ini meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajaran/keadilan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif. Hasil analisis menunjukkan prinsip transparansi dalam pelayanan masih belum terbuka sepenuhnya, karena karyawan yang tidak disiplin dalam menjelaskan ketentuan-ketentuan dan hak-hak pelanggan atas jasa pengiriman. Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan terdapat pengabaian syarat dan prosedur pengiriman, serta adanya praktek-praktek yang melanggar. Prinsip responsibilitas masih kurang terealisasikan dengan baik, karena terdapat pelanggaran dalam perjanjian pengiriman dan klaim asuransi yang berbelit. Prinsip indenpendensi yang kurang terstruktur, karena adanya keterlibatan bagian-bagian yang lebih superior terhadap bagian bawah yang harus menaatinya. Prinsip kewajaran/keadilan yang melanggar hak-hak pelanggan.

Kata Kunci : *Corporate Governance*, Pelayanan, Jasa Kurir Barang, JNE

ABSTRACT

Nopriyanto/ 222018159/ 2023/ Analysis of Corporate Governance in Improving Services for Goods Courier Service Companies at JNE Sekayu

This study aims to determine the implementation of Corporate Governance in improving services at goods courier service companies at JNE Sekayu. This research is a descriptive type. The implementation of Corporate Governance in this study includes the principles of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness/fairness. The data used are primary and secondary data, with interview and documentation data collection methods. The analysis technique used is qualitative. The results of the analysis show that the principle of transparency in service is still not fully disclosed, because employees are not disciplined in explaining terms and customer rights for delivery services. The principle of accountability in service is the neglect of delivery terms and procedures, as well as the existence of practices that violate it. The principle of responsibility is still not well realized, because there are violations in delivery agreements and complicated insurance claims. The principle of independence that is less structured, because of the involvement of parts that are more superior to the bottom who must obey it. The principle of fairness/fairness that violates customer rights.

Keywords: Corporate Governance, Services, Goods Courier Services, JNE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman era globalisasi saat ini dengan semakin beraneka ragamnya pelayanan maupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam sektor pelayanan jasa harus mencari sistem yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sudah saatnya perusahaan-perusahaan di Indonesia menerapkan *Corporate Governance* dalam pengelolaannya.

Menurut *Turnbull Report* (Effendi, 2016 : 38), *Corporate Governance* didefinisikan sebagai suatu sistem pengendalian internal perusahaan yang memiliki tujuan utama mengelola risiko yang signifikan guna memenuhi tujuan bisnisnya melalui pengamanan asset perusahaan dan meningkatkan nilai investasi pemegang saham dalam jangka panjang.

Menurut Sutedi (2016 : 24), *Corporate Governance* dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang dapat digunakan oleh setiap perusahaan yang memiliki organ perusahaan (pemegang saham/pemilik modal, komisaris/ dewan pengawas dan direksi) untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya.

Solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan maka perlu memiliki suatu sistem pengelolaan perusahaan yang baik, dengan melalui penerapan *Corporate Governance*. Selain itu, nilai suatu perusahaan juga dapat dikatakan baik dengan adanya penerapan *Corporate Governance. Corporate Governance* atau tata kelola perusahaan yang baik membantu terciptanya hubungan yang kondusif dan dapat dipertanggung jawabkan diantara elemen dalam perusahaan demi rangka meningkatkan pelayanan perusahaan. Dalam paradigma ini, pihak manajemen berada pada posisi untuk memastikan bahwa manajemen telah benar-benar bekerja demi kepentingan perusahaan sesuai strategi yang telah ditetapkan serta menjaga kepentingan pada pemegang saham, yaitu untuk meningkatkan nilai ekonomis perusahaan.

Alasan utama perusahaan perlu menerapkan *Corporate Governance* adalah untuk kepatuhan terhadap peraturan. Perusahaan meyakini bahwa implementasi *Corporate Governance* merupakan bentuk lain penegakkan etika bisnis dan etika kerja yang sudah lama menjadi komitmen perusahaan, dan implementasi *Corporate Governance* berhubungan dengan peningkatan citra perusahan. Perusahaan yang mempraktikkan *Corporate Governance*, akan mengalami perbaikkan citra, dan peningkatan nilai perusahaan.

Penyelenggaraan pelayanan pada perusahaan merupakan salah satu fungsi penting untuk kepentingan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan perusahaan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya, perusahaan yang bergerak dalam sektor pelayanan jasa sekarang ini dirasa telah

menyimpang dari fungsi-fungsi tersebut. Perusahaan jasa yang seharusnya dapat menjadi pelayan yang baik bagi masyarakat banyak yang melakukan pengabaian atas kepuasan pelanggannya.

Pelayanan adalah setiap suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Tjiptono 2018 : 26). Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Pelayanan perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan khususnya perusahaan di bidang jasa, agar perusahaan tidak kehilangan pelanggan, diperlukan untuk selalu memberikan pelayanan yang prima. Sebab pelayanan yang mampu memenuhi keinginan pelanggan tentunya akan menciptakan kesetiaan dari para pelanggan, sehingga pelanggan akan terus menerus menggunakan jasa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa tersebut. Sebaliknya apabila pelanggan merasa bahwa keinginannya tidak terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka besar kemungkinan pelanggan akan beralih mencari perusahaan yang mampu memberikan jasa pelayanan yang jauh lebih baik lagi.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Ekky, dkk (2020), berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Corporate Governance* telah dilaksanakan dengan baik sesuai penguatan prinsip penerapan nilai perusahaan (*corporate values*). Akan tetapi implementasi *Corporate Governance* dalam

meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Telkom Banyuwangi ini tidak terlepas dari faktor penghambat yaitu kurangnya pemahaman para pegawai terhadap pentingnya *Corporate Governance* bagi PT Telkom Banyuwangi, sehingga perlu menerapkan *Corporate Governance* agar lebih baik lagi diperlukan adanya sosialisasi dan pengembangan pengetahuan karyawan mengenai *Corporate Governance* secara merata pada karyawannya.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Indah (2019), berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa penerapan prinsip *Corporate Governance* sejauh ini belum diterapkan dengan baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki dari segi, akuntanbilitas, responsibility, independensi, dan fairness. Kantor Badan pengelolaan pajak dan Retribusi daerah Kota Metro belum secara maksimal melaksanakan tiap-tiap indikator pelayanan publik yaitu kejelasan dan kepastian belum terlaksana dengan baik.

Sedangkan dalam penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Almira (2016), menunjukkan bahwa implementasi *Corporate Governance* berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun dalam penelitiannya pengaruh tersebut tidak sejalan dengan aktualisasi prinsip-prinsip transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggung jawaban dan kewajaran yang kurang berjalan dengan baik dalam implementasi *Corporate Governance* sehingga kualitas pelayanan yang dicapai pun belum maksimal.

Mengkaji kompleksitas masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan, maka dalam upaya penerapan pelayanan menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh untuk menyentuh dimensi-dimensi

persoalan yang dihadapi dalam sektor pelayanan, dengan demikian permasalahan pelayanan jasa cukup kompleks.

Penerapan *Corporate Governance* perlu didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan. Tiga pilar itu bertujuan untuk dapat menciptakan pasar yang efisien, transparan dan konsisten dengan peraturan perundang-undangan yaitu negara dan perangkatnya yang menciptakan peraturan perundang-undangan, dunia usaha sebagai pelaku pasar yang menerapkan *Corporate Governance* sebagai pedoman pelaksanaan, masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa serta pihak yang terkena dampak dari keberadaan perusahaan (Wahyudin, 2016 : 36).

JNE didirikan tahun 1990 dengan nama lengkap PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang *'Rush Handling*. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tidak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong

JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubungkan dengan sistem komunikasi *online*, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen. Kehandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.

JNE Sekayu merupakan perusahaan yang bergerak dalam sektor pengiriman atau jasa kurir barang, perusahaan ini mengimplementasikan *Corporate Governance* dalam meningkatkan pelayanannya. Secara sederhana *Corporate Governance* dalam perusahaan ini dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan selaku pemberi layanan jasa kurir barang dengan pelanggan selaku pengguna jasanya. Pelaksanaan *Corporate Governance* pada perusahaan ini diharapkan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan kaidah yang sehat di segala bidang pelayanannya.

JNE Sekayu terdiri dari struktur keorganisasian yang dipimpin oleh Manager Cabang yang membawahi karyawan bagian *Logistics & Cargo*, *Research & Human Capital*, *Finance*, dan *Information Technology* (IT). Selain itu di JNE Sekayu terdapat juga Komite Audit yang langsung dibawahi oleh pusat guna kepentingan memelihara kredibilitas cabang perusahaan JNE di area Sekayu.

Berdasarkan pengamatan penulis, prinsip-prinsip *Corporate Governance* yang diterapkan oleh JNE Sekayu belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat terlihat pada kegiatan operasional pelayanannya. Pada kegiatan operasional pelayanannya, kegiatan belum dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip *Corporate Governance*, sebab proses pengiriman barang belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Berikut adalah data pelayanan JNE Sekayu periode 2021, yang diukur capaian pelayanan jasa pengiriman barang, berikut ini :

Tabel I.1
Capaian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang JNE Sekayu

Tahun	Capaian Pelayanan Barang (Dalam Satuan Paket)			
	Paket Masuk	Paket Terkirim	Paket Rusak (Retur)	Paket Hilang
2021	1.594.831	1.527.481	63.479	3.871

Sumber : JNE Sekayu, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa capaian jasa pelayanan pengiriman barang JNE Sekayu masih kurang optimal, sebab pada tahun 2021 pada pembukuan akhir pengiriman barang, tercatat peningkatan pada kasus paket yang rusak hingga pada titik 63.479, sebaliknya untuk kasus paket yang hilang berhasil diturunkan menjadi 3.871. Adapun diantara kasus tersebut, proses penyelesaian masalah yang diklaim oleh pelanggan selaku pengguna jasa JNE Sekayu, tidak sepenuhnya terselesaikan dengan baik, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel I.2
Penyelesaian Masalah Pelayanan Jasa Pengiriman Barang JNE Sekayu

Tahun	Capaian Penyelesaian Masalah Kasus			
	Kasus		Penyelesaian	
	Paket Rusak (Retur)	Paket Hilang	Paket Rusak (Retur)	Paket Hilang
2021	63.479	3.871	42.651	3.028

Sumber : JNE Sekayu, 2022

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa dari total kasus paket yang rusak di tahun 2021 yang berjumlah 63.479 klaim kasus, hanya terselesaikan sebanyak 42.651 kasus. Sedangkan untuk kasus paket hilang yang berjumlah 3.871 klaim kasus, hanya terselesaikan sebanyak 3.028. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat sebagian pelanggan selaku pengguna jasa pelayanan pengiriman barang, mengalami kerugian akibat kerusakan dan kehilangan paket.

Pelayanan yang tidak optimal dari JNE Sekayu atas penyelesaian masalah terkait kasus-kasus tersebut, berdasarkan wawancara dikarenakan rumitnya proses klaim dan prosedur yang diberlakukan. Salah satu contohnya pada jenis paket pecah belah yang seharusnya hanya boleh menggunakan layanan pengiriman reguler yang lebih aman, namun lolos masuk pada pengiriman via kargo yang dikhususkan untuk paket bervolume besar dengan kondisi yang tahan banting, sebab pengiriman via kargo cenderung lebih kasar dalam proses penyortirannya. Hal ini mengakibatkan pelanggan yang melakukan klaim kerusakan paket ditolak karena tidak menggunakan opsi pengiriman yang tepat, padahal seharusnya JNE lah yang menolak paket dengan sifat barang pecah belah yang beresiko tinggi untuk rusak dikirimkan via kargo.

Permasalahan lainnya mengenai paket yang hilang juga harus melalui proses yang panjang dalam mengajukan klaim, diantaranya mengirimkan bukti nomor resi pesanan, mengajukan klaim pada pihak *E-Commerce* (Toko Online) tempat pemesanan barang yang bekerja sama dengan JNE, serta menunggu proses *Tracking* Paket mencari lokasi gudang sortir terakhir dan kurir yang mengantar paket. Tidak hanya itu terdapat pula proses pemeriksaan kelengkapan asuransi kehilangan yang ikut dibeli pada saat pengiriman paket yang memakan waktu dalam pengajuan klaimnya. Pelanggan umumnya banyak yang menyerah mengajukan klaim hingga akhir, karena rumitnya prosedur tersebut serta proses yang berbelit antara JNE selaku pihak ekspedisi yang berulang-ulang mengalihkan kasus untuk berususan dengan pihak *E-Commerce*, yang mana seharusnya kasus kehilangan paket sudah sepenuhnya tanggung jawab pihak ekspedisi yang diserahi dalam pengiriman paket tersebut.

Permasalahan dalam kegiatan operasional pelayanan yang diselenggarakan oleh JNE Sekayu, tampak bahwa bukti empiris tersebut menunjukkan betapa pentingnya penerapan *Corporate Governance* yang baik dalam meningkatkan pelayanan jasa kurir barang JNE Sekayu. Sebab terjadinya kasus dalam aspek-aspek pelayanan yang diberikan, dalam kaitan ini perlu diteliti lebih dalam mengenai tingkat penerapan *Corporate Governance* pada JNE Sekayu sehingga dapat dianalisis lebih jauh dampaknya terhadap peningkatan pelayanan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis *Corporate Governance* dalam**

meningkatkan pelayanan pada perusahaan jasa kurir barang di JNE Sekayu".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu : Bagaimanakah analisis *Corporate Governance* dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan jasa kurir barang di JNE Sekayu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Corporate Governance* dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan jasa kurir barang di JNE Sekayu.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian penambah wawasan bagi penulis dalam mempraktekan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi JNE Sekayu

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian informatif yang mampu menjadi dasar evaluasi bagi JNE Sekayu untuk memperbaiki penerapan *Corporate Governance* dalam meningkatkan pelayanan.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Almira Keumala Ulfah. (2016). Implementasi Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada J&T Ekspress Wilayah Aceh. Jurnal Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. ISSN 2302-0164. Vol.3. No. 3. Hal 1-12. Agustus 2016.

Eddi Wibowo, Tomo HS, Dan Hessel Nogi, S Tangkilisan. (2016). Memahami Corporate Governance. Yogyakarta : YPAPI.

Ekky Dwi Ferlinda, Heru Ribawanto dan Siswidiyanto. (2020). Implementasi Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi pada

PT Telkom Banyuwangi). Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol.1. No.4. Hal 22-30. Oktober 2020.

Effendi, Muh. Arief. (2016). The Power of Corporate Governance Teori dan Implementasi. Jakarta : Salemba Empat.

Fandy Tjiptono. (2018). Strategi Pemasaran. Edisi ke-6. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Gita Evita. (2016). Analisis penerapan Corporate Governance dalam memperbaiki kinerja pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional III Sumatera Selatan. Jurnal Ekonomi. Vol.3. No.2. Oktober 2016.

Indah Velia Utama. (2019). Analisis penerapan prinsip Corporate Governance dalam pengendalian pelayanan publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. E-Journal Bussiness. Vol.3. No.4. Hal 51-63. Desember 2019.

Laksana, Wijaya. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : CV. Pustaka Setia.

Lupiyoadi. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta : Salemba Empat.

Mhd Irfan Syahputra. (2019). Analisis Corporate Governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Vol.2. No.1. Hal 9-18. Oktober 2019.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan metode R&D. Bandung : CV. Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2021). Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta : Pustaka Baru Pers.

Sutedi, Adrian. (2016). Good Corporate Governance. Jakarta : Sinar Grafika.

Syakhroza dan Ahmad. (2016). Mekanisme Pengendalian Internal dalam Melakukan Assesment terhadap Pelaksanaan Corporate Governance. E-Book Usahawan.

Wahyudin, Zarkasyi. (2018). Corporate Governance. Bandung : Alfabeta.