

**PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN (STUDI DI *SHOPEE EXPRESS* HUB. KANDAT KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



**OLEH**

**MOCH. RESTU OCTAV ARI AKBAR**

**NIM. 20401074**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2025**

**PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN (STUDI DI *SHOPEE EXPRESS* HUB. KANDAT KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

**OLEH**

**MOCH. RESTU OCTAV ARI AKBAR**

**NIM. 20401074**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan Judul:

**PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN (STUDI DI *SHOPEE EXPRESS* HUB. KANDAT KEDIRI)**


Ditulis oleh:

**MOCH. RESTU OCTAV ARI AKBAR**

**NIM. 20401074**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.**  
**NIP.197501011998031002**

**Pembimbing II**



**Moch Zainuddin, M.El.**  
**NIP.1983103020232110007**

## NOTA DINAS

Kediri, 20 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo, Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Moch. Restu Octav Ari Akbar

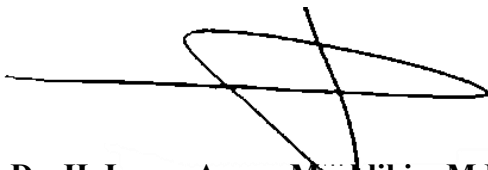
NIM :20401074

Judul : Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana strata satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.**  
NIP.197501011998031002

**Pembimbing II**



**Moch Zainuddin, M.El.**  
NIP.1983103020232110007

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo, Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

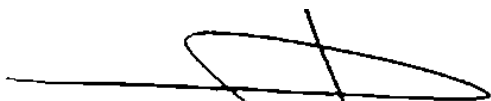
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Moch. Restu Octav Ari Akbar  
NIM : 20401074  
Judul : Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah pada tanggal 27 Juni 2025. Kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihah, M.HI.**  
NIP.197501011998031002

**Pembimbing II**



**Moch Zainuddin, M.El.**  
NIP.1983103020232110007

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA**  
**KARYAWAN (STUDI DI SHOPEE EXPRESS HUB. KANDAT KEDIRI)**

**MOCH. RESTU OCTAV ARI AKBAR**

**NIM. 20401074**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 27 Juni 2025

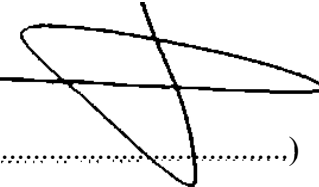
1. Penguji Utama

**Adin Fadilah, M.E.Sy.**  
NIP.198603102019031007

()

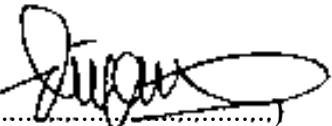
2. Penguji 1

**Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.**  
NIP.197501011998031002

()

3. Penguji 2

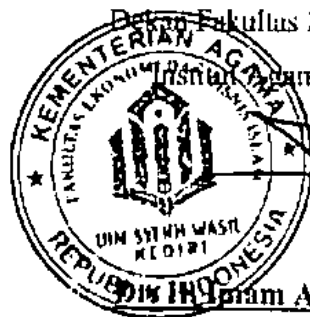
**Dijan Novia Saka, S.E, M.M.**  
NIP.197012142023212004

()

Kediri, 30 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri



**Imam Annas Mushlih, M.HI.**  
NIP. 19750101 1998031002

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbill'aalamiin, terima kasih ya Allah atas rahmat yang telah engkau limpahkan. Teriring do'a lantunan Sholawat Nabi Muhammad yang selalu terucap dalam setiap iringan do'a setiap perjalanan ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi berlebih kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini. Dorongan dan doa yang terus teruntai di sepanjang malamnya untukku. Kini satu per-satu doa itu telah dikabulkan oleh-Nya.
2. Teman-teman satu angkatan, yaitu angkatan 2020 yang selalu mewarnai kehidupan perkuliahan dari awal sampai akhir sehingga dapat menjadikan semangat, motivasi dan inspirasi bagi peneliti untuk menulis skripsi ini.

## MOTTO

”إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَنْ يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ ﴿٨٢﴾”

“Sesungguhnya ketetapan-Nya, jika Dia menghendaki sesuatu, Dia hanya berkata kepadanya, “Jadilah!” Maka, jadilah (sesuatu) itu.(Q.S. Yaasin: 82)”

”إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَىٰ”

“Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung niatnya. Dan sesungguhnya setiap orang (akan dibalas) berdasarkan apa yang dia niatkan.”

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Restu Octav Ari Akbar

NIM : 20401074

Jurusan/Program Studi: Ekonomi Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik Sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 28 Mei 2025

Yang membuat pernyataan

(Moch. Restu Octav Ari Akbar)

## ABSTRAK

MOCH. RESTU OCTAV ARI AKBAR, 2025. Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri). Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. dan Moch Zainuddin, M.EI., Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025

### **Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan**

Budaya organisasi mempunyai peran penting di dalam organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi memiliki kepentingan dalam menggapai suatu tujuan karena budaya organisasi memberikan dampak suatu cara kerja yang bermutu dan didasari oleh nilai yang penuh makna, serta memberikan motivasi dan inspirasi untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang lebih baik juga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap pimpinan perusahaan juga beberapa karyawannya. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menggambarkan budaya organisasi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam kegiatan sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang berada di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri memiliki ciri khas yang berbeda. Budaya organisasi yang mementingkan kekeluargaan dan semangat kerja serta kekompakan dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya *briefing* yang mengandung semangat, dukungan, dan motivasi kerja, serta *sharing* pengalaman antar kurir ketika menunggu penyortiran barang selesai, para karyawan memiliki semangat yang tinggi, pengalaman para kurir, serta mempunyai ikatan solidaritas antara pegawai yang lainnya. Dengan adanya semangat yang tinggi serta ikatan solidaritas bersama menyebabkan visi dan misi perusahaan dapat digapai. Budaya organisasi sangat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan tingginya semangat kerja karyawan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan. Budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri karena karyawan mempunyai semangat dan kinerja yang tinggi untuk bekerja serta mempunyai rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas masing-masing.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya yang diberikan pada setiap makhluk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri)”. Shalawat serta salam kepada kekasih Allah, contoh kepada seluruh umat muslim Nabi Besar Muhammad SAW., serta seluruh keluarga, sahabat, dan pengikutnya sampai berakhirnya zaman.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penelitian ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. dan Bapak Moch Zainuddin, M.El., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan, bimbingan, dan juga motivasi kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staff IAIN Kediri, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan juga pelayanan ilmiahnya.
6. Pimpinan *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri beserta karyawan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu-per-satu yang selalu mendorong dan memberikanku dukungan sejauh ini.
8. Teman baik dan seluruh rekan seperjuangan Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020 serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan penulis atas bantuan dan doa akan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan akan kebaikan kepada seluruh pihak dan juga pahala berlipat ganda dari-Nya, semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya, Amin.

Kediri, 03 April 2025

Penulis

**Moch. Restu Octav Ari Akbar**  
20401074

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Budaya Organisasi .....	16
1. Pengertian Budaya Organisasi .....	16
2. Karakteristik Budaya Organisasi .....	17
3. Pembentukan Budaya Organisasi .....	18
4. Fungsi Budaya Organisasi .....	19
B. Kinerja Karyawan .....	20
1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	20
2. Pengukuran Kinerja Karyawan .....	22
3. Aspek-aspek Kinerja Karyawan .....	23
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	24

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	26
B. Kehadiran Peneliti.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	27
E. Metode Pengumpulan Data.....	28
F. Analisis Data.....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	30
H. Tahap-tahap Penelitian.....	31
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	33
1. Profil Perusahaan <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	33
2. Visi dan Misi Perusahaan <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri.....	34
3. Struktur Organisasi <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	35
4. Target <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	36
5. Peraturan dan Sanksi <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri.....	37
B. Paparan Data .....	38
1. Budaya Organisasi di <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	38
2. Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	51
C. Temuan Penelitian .....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Budaya organisasi di <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	58
B. Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	66
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perusahaan Ekspedisi di Kecamatan Kandat pada Tahun 2025 .....	2
Tabel 1.2 Perbedaan budaya organisasi pada kantor <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat, J&T Kandat, Anteraja Kandat pada Tahun 2025 .....	4
Tabel 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan Kurir <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Berdasarkan Persentase Penalti Poin, Jumlah Paket yang Rusak dan Hilang, dan Jumlah Paket yang Dikirimkan pada Tahun 2025 .....	6
Tabel 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan Kantor <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat pada Tahun 2025 .....	7
Tabel 4.1 Kinerja karyawan pada <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktural Organisasi <i>Shopee Express</i> Hub. Kandat Kediri pada Tahun 2025 .....	35
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Foto Dokumentasi

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian

Lampiran 4: Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Peran sumber daya manusia di masa depan sudah mulai tergantikan oleh teknologi yang canggih. Namun, kebutuhan dalam mengoperasikan teknologi masih dipegang oleh sumber daya manusia. Oleh karena itu, kombinasi antara keduanya bisa menciptakan hasil yang berlimpah bagi perusahaan. Kecanggihan teknologi masih memerlukan jasa manusia, sehingga peran manusia tidak sepenuhnya dapat digantikan oleh teknologi apa pun. Hal tersebut menyadarkan manusia bahwa peran teknologi hanyalah untuk mempercepat dan mempermudah hasil kerja yang diperoleh.<sup>1</sup>

Pekerjaan telah dimudahkan seiring dengan perkembangan teknologi saat ini. Salah satunya jasa pengiriman dengan sistem *online*. Ekspedisi pengiriman barang adalah layanan yang menyediakan jasa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Jasa ekspedisi mengurus seluruh proses pengiriman, mulai dari pengambilan, pengemasan, pengiriman, hingga pengantaran ke tujuan akhir. Jasa ekspedisi menawarkan berbagai jenis layanan, seperti pengiriman ekspres, laut, udara, *full truck load* (FTL), dan *less than truck load* (LTL).<sup>2</sup> Berdasarkan teori bauran pemasaran yang digagas oleh Kotler, ada tiga perusahaan ekspedisi di kecamatan Kandat yang ditunjukkan pada tabel berikut:<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rismawati dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018), 178.

<sup>2</sup> Tatik Suryani, "Perkembangan e-commerce dan pengaruhnya terhadap logistik di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 2020, 3.

<sup>3</sup> Philip. Kotler et al., *Marketing Management* (Pearson Education Limited, 2022).

**Tabel 1.1**  
**Perusahaan Ekspedisi di Kecamatan Kandat pada Tahun 2025**

No.	Kategori	Nama kantor		
		<i>Shopee Express</i>	<b>J&amp;T</b>	<b>Anteraja</b>
1.	<b>Produk</b>	Fokus pengiriman pesanan dari platform Shopee, layanan cepat (Sameday, Next Day), integrasi dengan aplikasi Shopee	Jangkauan nasional & internasional, banyak jenis layanan (Reguler, Ekspres, Eco)	Layanan Sameday, Next Day, Reguler, terintegrasi dengan e-commerce seperti Tokopedia
2	<b>Harga</b>	Harga kompetitif khusus untuk pengguna Shopee, sering ada subsidi ongkir	Bersaing dengan berbagai pilihan harga sesuai kecepatan	Harga relatif terjangkau, banyak diskon di e-commerce tertentu
3	<b>Tempat</b>	Terbatas pada pengguna Shopee, jangkauan luas di kota besar	Punya jaringan luas di seluruh Indonesia dan Asia Tenggara	Jaringan cukup luas, terutama di kota besar dan menengah
4	<b>Promosi</b>	Promosi terpadu melalui Shopee (gratis ongkir, flash sale), iklan digital	Iklan di media sosial, kerja sama dengan selebgram & KOL	Promosi melalui aplikasi partner (Tokopedia, Bukalapak), promo ongkir
5	<b>Proses</b>	Terintegrasi penuh dengan sistem Shopee, pelacakan real-time, efisien	Proses manual & digital, tracking tersedia, layanan drop-off luas	Sistem terintegrasi digital, pelacakan real-time, bisa request pickup
6	<b>SDM</b>	Kurir internal, sering mendapatkan pelatihan dari Shopee, penilaian berbasis aplikasi	Kurir franchise & mitra, pelayanan bervariasi antar wilayah	Kurir dengan sistem kemitraan (Satria), standar pelayanan terus ditingkatkan
7	<b>Bukti Fisik</b>	Seragam kurir, logo khas oranye Shopee, kendaraan bermerek	Seragam kurir, kantor cabang banyak, branding kuat di media	Seragam "Satria", aplikasi berwarna cerah, branding khas ungu

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1, terdapat keunggulan tersendiri dari perusahaan yang disebutkan. Mulai dari Anteraja yang memiliki harga yang terjangkau, J&T memiliki jangkauan yang paling luas dan *Shopee Express* yang memiliki integrasi dalam e-commerce, promosi yang terpadu, serta SDM dan proses yang terintegrasi. Dari

penjelasan tersebut, *Shopee Express* mempunyai keunggulan yang lebih dominan dibandingkan dengan kedua perusahaan yang telah disebutkan.

*Shopee Express* merupakan salah satu *output* teknologi yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang tersedia di platform *e-commerce Shopee* dan berdiri sejak tahun 2015 oleh Forrest Li sebagai seorang pengusaha asal Singapura. Pertumbuhan *Shopee* sangatlah pesat sampai menjadi salah satu platform *e-commerce* terbesar dan terkemuka di Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. Peluncuran *Shopee Express* dilakukan pada tahun 2018 sebagai upaya untuk melayani dan meningkatkan pengalaman belanja *online* yang layak bagi pengguna *Shopee*. Layanan ini diberikan kepada toko *online* yang memasarkan produknya di *Shopee* supaya pengiriman produk kepada pelanggan termasuk Indonesia menjadi lebih cepat.<sup>4</sup>

*Shopee Express* berkembang dengan sangat pesat hingga menjadi salah satu jasa pengiriman populer dan terpercaya di Indonesia sejak diluncurkan. *Shopee Express* memberikan penawaran layanan pengiriman yang cepat dan terintegrasi dengan sistem pembayaran *Shopee* juga biaya pengiriman yang terjangkau. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dan sistem manajemen logistik *Shopee Express* terus dilakukan dengan upaya meningkatkan efisiensi operasional sehingga pengguna *Shopee* mendapatkan pengalaman yang lebih baik. *Shopee* tidak memiliki visi dan misi yang secara khusus ditujukan untuk *Shopee Express*, tetapi visi dan misi *Shopee* yang luas mencakup seluruh bisnisnya, termasuk *Shopee Express*.<sup>5</sup> Hal tersebut merupakan hasil dari adanya budaya organisasi yang telah menjadi sistem di perusahaan *Shopee*.

---

<sup>4</sup> “Syarat dan Ketentuan Shopee Express ,” Shopee Indonesia, 2023.

<sup>5</sup> Ibid.

Berdasarkan budaya organisasi yang diterapkan pada setiap perusahaan ekspedisi di kecamatan Kandat yang dibuktikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Perbedaan budaya organisasi pada kantor *Shopee Express Hub*. Kandat, J&T Kandat, Anteraja Kandat pada Tahun 2025**

No.	Kategori	Nama kantor		
		<i>Shopee Express Hub</i> . Kandat	J&T Kandat	Anteraja Kandat
1.	<b>Lingkungan Kerja</b>	Terstruktur dengan SOP yang tersistem dari induk perusahaan	Kompetitif reward dan punishmen berdasarkan kinerja	Kolaboratif dengan gaya kerja seperti start-up
2	<b>Budaya Pelayanan</b>	Fokus utama pada pelanggan	Pelayanan bergantung pada kurir dan cabang, terkadang tidak merata	Fokus pada pengalaman pelanggan secara langsung, fleksibel pickup
3	<b>Nilai Utama yang Ditekankan</b>	Kecepatan, kontrol. Efisiensi, dan akurasi	Produktivitas, cakupan, volume pengiriman	Responsibilitas, adaptabilitas, dan pelayanan pelanggan
4	<b>Teknologi dan Inovasi</b>	Sangat tinggi, terintegrasi langsung dengan ekosistem <i>Shopee</i>	Cukup tinggi, fokus pada efisiensi sistem pelacakan	Tinggi, berbasis aplikasi dan budaya <i>digital native</i>

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 setiap perusahaan mempunyai budaya yang bervariasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dalam pemaparan materi tersebut *Shopee Express Hub*. Kandat Kediri memiliki keunggulan dibandingkan perusahaan/kantor yang lain. Penelitian terkait budaya organisasi akan diadakan di *Shopee Express Hub*. Kandat Kediri karena perusahaan tersebut memiliki keunggulan yaitu lingkungan kerja yang terstruktur dan budaya pelayanan yang terintegrasi langsung dengan fitur *Shopee* serta mempunyai fokus utama pada pelanggan.

Budaya organisasi adalah suatu pemikiran hidup dengan mencanangkan nilai-nilai yang mengakar dalam watak hingga menjadi pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok warga ataupun organisasi hingga tercermin menjadi perilaku. Budaya organisasi akan membuat sebuah perusahaan mempunyai ciri khas

dalam organisasinya mencakup nilai-nilai, keyakinan, simbol, dan asumsi-asumsi yang diterapkan dalam organisasi tersebut.<sup>6</sup> Menurut Robbins, terdapat delapan karakteristik budaya organisasi yaitu inovasi, perhatian pada detail, ketegasan, orientasi pada tim, orientasi pada hasil, agresivitas, dukungan, dan perhatian dalam penghargaan.

*Headleader Shopee Express Hub*. Kandat Kediri telah menerapkan budaya yang baik terhadap karyawannya. Salah satunya yaitu inovasi yang mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan terhadap para karyawannya dalam penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah biasanya diselesaikan dengan mendengarkan dari kedua belah pihak kemudian dicarikan solusi untuk ke depannya. Selain itu, *Headleader* juga menginstruksikan kepada para karyawan jika terdapat peraturan yang baru serta memberikan surat peringatan jika terdapat karyawan yang melanggar peraturan. Hal tersebut menunjukkan ketegasan yang dimiliki pada budaya organisasi di *Shopee Express Hub*. Kandat Kediri.<sup>7</sup> Budaya organisasi merupakan salah satu faktor untuk menciptakan kedisiplinan kinerja sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik.<sup>8</sup>

Kinerja perusahaan adalah kunci utama dalam mencapai kesuksesan. Pimpinan dan manajer sering kali tidak memperhatikan hal ini kecuali saat situasinya memburuk atau menghadapi kesulitan. Evaluasi kinerja karyawan dapat mencakup aspek mutu, jumlah, waktu kerja, budaya perusahaan, serta kolaborasi dalam

---

<sup>6</sup> Artha Dharma Satya, "Budaya Organisasi menjadi Faktor Penting dalam Mengelola Perusahaan," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 2018.

<sup>7</sup> Wawancara Apit Cahyo Nugroho, Headleader Kantor Shopee Express Hub. Kandat, 5 Mei 2024

<sup>8</sup> Moch Zainuddin dan Addinin Nasikhah, "Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri)," *Istihmar*, 2020.

mencapai tujuan industri yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Kerap kali pimpinan tidak menyadari penurunan kinerja yang signifikan hingga menyebabkan krisis dan dampak negatif baik secara materiil maupun non-materiil bagi perusahaan.<sup>10</sup>

Beban tugas biasanya ditanggung oleh karyawan untuk memperoleh hasil optimal dengan beragam tujuan. Misalnya, kepuasan kerja diperoleh atas pekerjaan yang telah dilakukan.<sup>11</sup> Lebih dari itu, rasa tanggung jawab yang diberikan harus dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Tujuan lainnya yaitu mendapatkan imbalan yang lebih tinggi atas pencapaian dalam melakukan pekerjaannya, serta capaian karier yang lebih baik sesuai rencana sebelumnya. Kinerja dipahami sebagai hasil dan sikap kerja. Ketika kinerja dinilai berdasarkan hasil, jumlah (kualitas dan kuantitas) yang dihasilkan oleh seseorang akan dilihat. Sedangkan ketika kinerja dinilai dari segi perilaku kerja, maka yang menjadi penilaian adalah kontribusi dalam perilaku kerja karyawan dalam menjalankan kewajibannya.<sup>12</sup>

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Kurir *Shopee Express* Hub. Kandat Berdasarkan Persentase Penalti Poin, Jumlah Paket yang Rusak dan Hilang, dan Jumlah Paket yang Dikirimkan pada Tahun 2025**

No.	Bulan	Persentase jumlah penalti poin (%)	Persentase jumlah paket yang hilang dan rusak (%)	Rata-rata Jumlah paket yang mampu dikirimkan per hari (pcs)
1.	Juni	5	0,02	7.868
2.	Juli	9	0,02	7.825
3.	Agustus	16,51	0,01	6.254
4.	September	19,47	0,02	6.262

Sumber: *Shopee Express* Hub. Kandat

<sup>9</sup> Achmad Alfian et al., “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Aisyah Jaya,” in *Social Sciences Journal*, vol. 2, no. 3 (2024).

<sup>10</sup> Rismawati dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, 1.

<sup>11</sup> Dinas Perhubungan Kota Tanjungbalai, “Pengaruh Punishment dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Honoror pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Tanjungbalai,” *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 1* (16 Desember 2023): 459–73.

<sup>12</sup> Rismawati dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, 184.

**Tabel 1.4**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Kantor *Shopee Express* Hub.Kandat pada Tahun 2025**

Aspek\Bulan	Juni	Juli	Agustus	September
Operasional (%)	28	29	30	29
Pelayanan (%)	20	20,5	21	20
Manajemen (%)	20	21	21	20,5
Disiplin (%)	10	9,5	12	10,5
Total (%)	78	80	84	80
Kategori	Cukup	Baik	Baik	Baik

Sumber: *Shopee Express* Hub. Kandat

Dari tabel 1.3, disebutkan bahwa *output* kinerja karyawan meliputi; Presentase jumlah kurir yang mendapatkan poin *penalty* lebih dari 20 poin target kurang dari 20% (Tercapai), presentase jumlah paket hilang dan rusak (*Lost and Damage*) target tidak melebihi 0,02% (Tercapai), jumlah kapasitas paket per hari yang mampu dikirim tidak kurang dari 6000 (Tercapai). Selain itu, pada tabel 1.4, kinerja karyawan kantor *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri mendapatkan nilai yang baik dengan mempertimbangkan berbagai aspek. Sehingga kinerja karyawan *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri bisa dikatakan baik dan optimal. Penilaian karyawan merupakan sesuatu yang penting dan berguna dalam memajemen sumber daya manusia.<sup>13</sup>

Hal tersebut harus digunakan sebaik mungkin. Tanpa adanya penilaian kinerja, seorang yang bekerja di bidang manajemen akan kesulitan dalam menentukan berbagai hal seperti gaji yang harus diberikan oleh karyawan atau tunjangan yang harus diberikan kepada karyawan tersebut.<sup>14</sup> Penyebabnya yaitu ketidaktahuan dalam menentukan jumlah atau ukuran yang ditentukan. Selain itu, penentuan jabatan dalam

<sup>13</sup> Evila Yolanda Putri et al., "Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan," in *Bisnis & Manajemen*, vol. 12 (2022), <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>.

<sup>14</sup> Siti Santi dan Puji Isyanto, "Analisis Penilaian Kinerja terhadap Pegawai Pojok Cafe & Resto," *Jurnal Economina* 2, no. 7 (5 Juli 2023): 1564–73, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.628>.

artian menurunkan atau menaikkan jabatan karyawan juga menjadi bidang yang sulit ditentukan oleh pihak manajemen. Sehingga perusahaan diharuskan untuk melakukan penilaian kinerja agar tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan seluruh karyawan dapat terealisasi dengan baik.<sup>15</sup>

Dalam praktiknya, kinerja karyawan tidak selalu berada pada kondisi yang diinginkan oleh organisasi ataupun karyawan. Berbagai kendala telah mempengaruhi kinerja organisasi dan individu. Sebaiknya seorang pemimpin mengkaji terlebih dahulu berbagai faktor penyebab yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berbagai faktor tersebut bisa berpengaruh terhadap kinerja pekerja secara signifikan. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari segi hasil ataupun perilaku kerja: motivasi kerja, kemampuan dan keahlian karyawan, kepemimpinan, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan disiplin kerja.<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri. Peneliti ingin meneliti lebih lanjut permasalahan yang ada dan membuat sebuah penelitian dengan judul “Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri)”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri?
2. Bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri?

---

<sup>15</sup> Muherjono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Grafindo, 2012), 95.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 23.

### **C. Tujuan Penelitian**

Setelah melihat latar belakang yang telah dijelaskan, adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan budaya organisasi di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri.
2. Untuk menjelaskan peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Shopee Express* Hub. Kandat Kediri.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang disimpulkan dari rumusan masalah hingga tujuan penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam ilmu pengetahuan dapat menjadi referensi bagi kajian ilmu, khususnya yang masih bertepatan dengan bidang peningkatan kinerja karyawan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah referensi dan masukan bagi perusahaan, serta memberikan arahan yang mengarah perbaikan bagi yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan untuk dijadikan sebuah referensi keilmuan mengenai ilmu dampak budaya organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga dapat menambah perbendaharaan kepustakaan IAIN Kediri.

### **E. Telaah Pustaka**

Berikut telaah pustaka yang digunakan peneliti sebagai tinjauan dalam mengambil penelitian ini dan kesenjangan penelitian (*gap research*) terhadap fenomena dihubungkan dengan variabel yang sama. Adapun telaah pustaka yang diambil oleh peneliti yaitu:

1. Penelitian dengan judul “Peran Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dewa Snack Kota Kediri” oleh Zuhrotul Aini, mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2023.

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi menghasilkan sebuah pembuktian bahwa terdapat perbedaan antara budaya organisasi di Dewa Snack Kota Kediri dengan perusahaan lain. Dewa Snack Kota Kediri mempunyai budaya Islam yang mengandung kebiasaan seperti kajian rutin, mengaji rutin, dzikir pagi, melaksanakan sholat secara berjamaah, dan *breafing*. Kebiasaan tersebut mempunyai dampak yang positif terhadap kinerja karyawan dengan peningkatan secara signifikan. Sedangkan lingkungan kerja secara fisik seperti musik, penerangan cahaya, suhu udara dan lain sebagainya tidak memengaruhi kinerja karyawan. Sehingga peran budaya organisasi dan lingkungan kerja perusahaan mengalami peningkatan di tahun 2019 sebesar 29,16%, di tahun 2020 perusahaan kembali mengalami peningkatan sebesar 1,99%, dan di tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 8,53%<sup>17</sup>

Persamaan antara penelitian dahulu dan penelitian ini terdapat pada metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan juga terdapat pada variabel yang digunakan, yaitu variabel budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Namun, penelitian terdahulu juga menambahkan variabel lingkungan kerja sebagai variabel bebas keduanya sehingga hal tersebut menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan

---

<sup>17</sup> Zuhrotul Aini, “Peran Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dewa Snack Kota Kediri” (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023).