PENGARUH PELAYANAN, KOMPENSASI SERTA LOYALITAS,TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN AKUTANSI BANK MANDIRI DI MOJOKERTO

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Akuntansi

Oleh :

LAKSMI YUNITASARI

2013310269

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

NAMA	**: LAKSMI. YUNITASARI**
Tempat, Tanggal Lahir	**: Bangkalan , 5 Juni 1994**
N.I.M	**: 2013310269**
Program Studi	**: Akuntansi**
Program Pendidikan	**: Sarjana**
Konsentrasi	**: Akuntansi Perbankan**
Judul	**: PENGARUH PELAYANAN, KOMPENSASI SERTA LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN AKUTANSI BANK MANDIRI DI MOJOKERTO.**

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Oktober 2017

(Dr.Dra.Rovil El Maghviroh,M.Si,Ak.CA.CMA.CIBA)

Co.Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26 September 2017

(Yulian Belinda Ambarwati,S.E,MM)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 04 oktober 2017

(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

PENGARUH PELAYANAN, KOMPENSASI SERTA LOYALITAS,TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN AKUTANSI BANK MANDIRI DI MOJOKERTO

Laksmi Yunitasari
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013310269@students.perbanas.co.id

ABSTRACT

The data used in this study were obtained from questionnaires distributed to Bank Mnadiri Accountant Employees. Samples were conducted at Bank Mandiri Kota Mojokerto. Data analysis techniques in this study using multiple regression analysis. Employee Performance Accounting is determined by the ability of banks in training each employee to improve work at the bank.

The indicator used that how we can see a bank that has a good performance, can be seen not through bank financial performance results only. The purpose of this research is to see employee performance level of accounting department of Mandiri Bank specially by using measurement of Service, Compensation and Loyalty which is independent variable explaining influence of employee performance of accountant as related variable in reaching maximal performance, Especially at Bank Mandiri. The result of F test shows that simultaneously Variant of Enrichment, Compensation and Loyalty have positive effect on employee performance accounting

Key words : *Employee Service, Compensation and Loyalty*

PENDAHULUAN

Sistem dalam perekonomian Indonesia yang sangat semakin terpuruk dewasa ini, telah berdampak pada adanya persaingan diantara perbankan nasiona yang sangat ketat, khususnya bagi di sektor perbankan yang telah memberikan jasa yang sejenis. Dampak positif yang dihasilkan dari persaingan ini adalah adanya suatu dorongan supaya sektor perbankan nasional ada peningkatan daya saing, pada hal kualitas pada produk, kualitas pada pelayanan,serta efisiensi sebagainya dikarenakan oleh beberapa bidang pada usaha yang menunjukkan bahwa adanya persaingan yang terasa ketat yaitu bisnis pada sektor perbankan bahkan

secara keseluruhan punya peranan atau fungsi dari perbankan sebagai faktor penggerak perekonomian nasional memperlihatkan progres peningkatan. Era globalisasi telah melanda berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam bidang perekonomian hal ini membawa dampak yang cukup besar bagi industri-industri di Indonesia baik itu industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Oleh karena itu, dengan pengaruh lingkungan bisnis yang begitu kuat, mendorong perusahaan untuk melakukan pembenahan diri agar dapat bersaing dan mempertahakan hidup. Untuk melakukan hal tersebut, perlu adanya suatu rancangan strategik. Peran seorang akuntansi dalam perusahaan sangat diperlukan. Karyawan bagian akuntansi akan membantu manajemen dalam menyediakan informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan. Dalam persaingan global informasi merupakan faktor penting yang akan membantu dalam persaingan. Informasi disini bisa berupa keuangan maupun non keuangan yang dapat digunakan oleh perusahaan, investor dan pihak ketiga untuk menilai kinerja perusahaan tersebut. Sehingga kinerja karyawan bagian akuntansi sangat penting bagi perusahaan, jika mereka telah melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja dari organisasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service exellent atau pelayanan, kompensasi yang memadai serta loyalitas karyawan pada kinerja karyawanan khususnya bagian akutansi.

Rata – rata karyawan yang telah memutuskan untuk tetap loyal dalam pekerjaan atau jobnya karena didorong pada komitmen organisasi yang baik untuk para karyawan, sebab itu karyawan bagian akutansi khususnya harus memberi pelayanan atau service excellence yang maksimal dan profesional dari pihak manajemen bank khususnya karyawan perbankan.

Fenomena yang terjadi pada perbankan adalah dimana keadaan perekonomian Indonesia disektor perbankan mengalami keadaan yang pasang surut. Ketidakstabilan disebabkan karena adanya ancaman globalisasi dan pasar bebas di pada ekonomi internasional. Serta adanya fenomena superdolar yaitu meningkatnya nilai mata uang dollar serta peningkatan suku bunga yang dipengaruhi oleh perbaikan perekonomian Amerika Serikat dampak dari peningkatan suku bunga yaitu menguatnya nilai mata uamg dollar yang justru menekan dan mempengaruhi nilai mata uang rupiah pada sektor Bank Indonesia di tahun 2016, Gubenur Bank Indonesia Agus Martowardojo menyebut pergerakan rupiah masih akan tertekan dolar Amerika Serikat tahun ini, Kemerosatan rupiah juga tidak terlepas dari penaikan suku bunga bank sentral Paman Sam sehingga daya saing perbankan semakin ketat dan menguatnya mata uang dollar dan bagaimana kualitas pelayanan karyawan yaitu sebagai kinerja karyawan yang harus meningkatkan kinerja pada sektor perbanakan , (viva.com).

Kualitas pelayanan merupaka salah satu faktor kunci bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah bank kecuali menempatkan masalah kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah itu baik dan memuaskan maka akan berpengaruh pada peningkatan loyalitas nasabah (Rusdarti,2004). Hal tersebut menjadi sangat penting dan menarik untuk dibahas sebab dalam bidang jasa, kepusasan konsumen sangat bergantung, atau bahkan bergantung sepenuhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apabila kita kaji lebih dalam, kepuasan pelanggan tersebut akan berdampak lebih jauh lagi pada kesetiaan konsumen terhadap perusahaan.

Sektor perbankan beberapa lembaga pada keuangan yang memiliki kedudukan yang sangat berpengaruh untuk sistem perekonomian pada suatu negara sebagai lembaga dari keuangan. Disebabkan sektor pada perbankan ialah sistem keuangan yang sangat memiliki kegunaan sebagai Financial Intermediary, yaitu pada lembaga harus memiliki fungsi atau kegunaan yang utama agar pemilik dan pengguna dipertemukan. Oleh maksud itu, kegiatan yang ada pada industi perbankan harusnya dapat berjalan dengan sangat efisiensi pada skala makro mikro. Hasil yang diperoleh dari hasil aktivitas pada nasaba atau masyarakat yang dikelola di berbagai macam ekonomi dan keseluruhan area yang dibutuhkan, dengan tepat serta cepat. Di dalam menambah kualitas serta mobilisasi profit yang dihasilkan dari masyarakat yang pada selama ini belum dapat dilayani oleh sistem perbankan konvensional serta bermaksud untuk melayani keperluan pada layanan atau service excellence di layanan perbankan yang sama pada konsep prinsip pada syariah, pada tahun 1992 bank syariah resmi dipublikasikan pada masyarakat. Progres perkembangan pada sistem perbankan syariah sendiri di Indonesia yang dilakukan pada konsep / rancangan dual banking pada sistem perbankan ganda didalam Kerangka Araitektur Perbankan Indonesia (API), sebagai alternatif jasa perbankan yang semakin lama semakin lengkap pada pelayanan kepada masyarakat Indonesia.

Pada sistem sektor perbankan pada perbankan konvensional sendiri secara keseluruhan sangat mendukung setiap aktivitas dari dana masyarakat dengan cara meluas guna sebagai guna untuk meningkatkan kemampuan dana bagi sektor perekonomian di Indonesia sendiri. Kemajuan dari perkembangan di industri keuangan degan berbasis syariah sendiri secara informal sudah dimulai sebelum diterbitkan adanya kerangka hukum formal yang digunakan sebagai landasan operasional sistem perbankan di Indonesia sendiri. Pada beberapa badan usaha pembiayaan non bank sudah berdiri sebelum tahun 1992 yang sudah membuat konsep bagi hasil yang ada dalam aktivitas operasionalnya. Hal demikian telah memperlihatkan setiap kebutuhan

masyarakat sendiri akan hadirnya lembaga keuangan yang bisa jasa keuangan yang dapat sesuai dengan konsep bank pada umumnya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas,maka rumusan masalah peneltian yang diajukan sebagai berikut :

1. Sejauh mana Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan akutansi di bank Mandiri di Mojokerto?
2. Sejauh mana Kompensasi berpengaruh positif terhadap kualitas Kinerja karyawan akutansi di bank Mandiri di Mojokerto?
3. Sejauh mana Loyalitas memiliki pengaruh positif terhadap Karyawan Akutansi bank Mandiri di Mojokerto?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tentang :

1. Menganalisis pengaruh Pelayanan pada kinerja kinerja karyawan bagian akutansi di bank Mandiri di Mojokerto.
2. Menganalisis pengaruh Kompensasi pada kinerja karyawan di bank Mandiri di Mojokerto.
3. Menganalisis pengaruh Loyalitas Karyawan akutansi pada bank Mandiri di Mojokerto.

Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Bagi STIE Perbanas Surabaya:
Dari hasil penelitian ini diharapkan guna sebagai bahan refrensi atau kajian untuk para peneliti-penelitian berikutnya mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitiaan ini
2) Bagi Penelitian selanjutnya
Dapat digunakan sebagai refrensi untuk melakukan penelitian yang sama di waktu yang akan datang.
3) Bagi praktisi bisnis
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi tentang Pengaruh Pelayanan, Kompensasi serta Loyalitas Karyawan Akutansi secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan khususnya di bank Mandiri Konvensional di Mojokerto dan bisa digunakan sebagai dasar untuk menentukan strategi dalam memperbaiki kinerja bank Mandiri. Serta dapat menjadi informasi sehingga dapat menjaga peningkatan mutu kualitas kinerja pada karyawan khususnya akutansi.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Kompensasi

Kompensasi sering juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk

penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan. Kompensasi sebagai segala sesuatu yang dikonstitusikan atau dianggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen. Bagi organisasi/perusahaan kompensasi berarti penghargaan kepada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja (Nawawi, 2003). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan kompensasi adalah sikap karyawan yang merasa senang atas besarnya jumlah imbalan,baik dalam bentuk finansial maupun non finansial sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

Teori Pelayanan Prima (Service Excellence Theory)

service excellent theory bahwa pelayanan yang terpenting adalah pelayanan yang dapat dilihat dari segi ketepatan dalam penugasan sebagai service excellence seorang yang bekerja dalam bidang jasa atau juga urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorag dengan orang lain secara fisik. Pelayanan prima terdiri dari 6 unsur yaitu :

1. Kemampuan (Ability)
2. Sikap (Attitude)
3. Penampilan (Appearance)
4. Perhatian (Attention)
5. Tindakan (Action)

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Dari teori keagenan ini mendefinisikan bahwa pada semua individu yang bertindak untuk kepentingan mereka sendiri. Teori agensi di diperkenalkan oleh Jensen dan Meckling (1976). Hubungan keagenan karena terdapat kontrak antara pemegang saham (*principal*) dengan menajemen perusahaan perbankan (*agent*) yang merupakan pengelola dari sektor perbankan, dalam kontrak tersebut pemilik memberikan wewenang kepada manajemen untuk menjalankan operasi pebankan termasuk dalam pengambilan keputusan.

Teori Loyalitas (Loyality Theory)

Adanya identifikasi loyalitas dan keterlibatan yang dinyatakan oleh karyawan oleh organisasi atau unit dari organisasi, dan merupakan respon yang bersifat afektif pada aspek khusus pekerjaan sedangkan kepuasa kerja merupakan respon afektif individu didalam organisasi, serta loyalitas merupakan derajat seberapa jauh karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan keterlibatannya dalam organisasi tertentu**.** komponen utama mengenai komitmen organisasi (Arfan Ikhsan, 2010: 55) yaitu :

Affective commitmen (komitmen afektif) terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional atau psikologis terhadap organisasi. Continuance commitmen (komitmen berkelanjutan) muncul ketika karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi kerena membutuhkan gaji dan keuantungan – keuntungan lainnya, Normative commitmen (komitmen normatif) timbul dari nilai – nilai diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota suatu organisasi karena memiliki kesadaran bahwa

komitmen terhadap organisasi tersebut merupakan hal memang harus dilakukan sebagai loyalitas karyawan.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Akutansi.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan yang prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2013), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (Attitide), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability). Dapat diperoleh bahwa pelayanan secara prima dapat menunjang kinerja karyawan.

Bukti empiris ini juga sejalan dan mendukung penelitian terdahulu yaitu Barata,2013) di dalam penelitiannya menunjukkan bahwa oleh karyawan. Apabila dua hal ini dapat dipenuhi, maka karyawan akan merasa puas.

Pengaruh Loyalitas terhadap kinerja karyawan bagian Akutansi.

loyalitas, yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku rasa tanggung jawab yang tinggi dan sikap kerja yang positif. Apa bila hal-hal tersebut dapat terpenuhi dan dimiliki oleh karyawan, maka niscaya karyawan tersebut akan memiliki pelayanan berpengaruh atas kinerja karyawan.

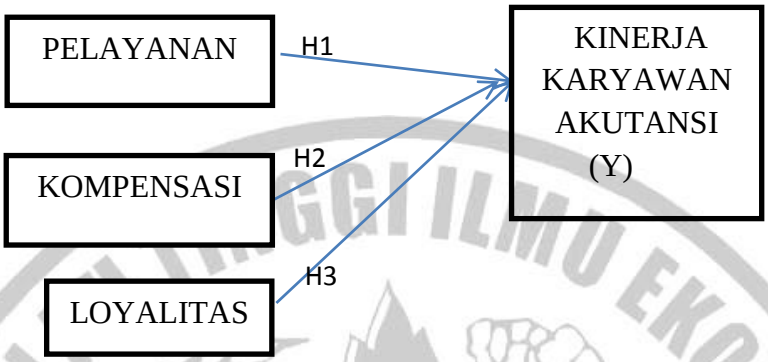
Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Akutansi

Bagi perusahaan, karyawan merupakan salah satu sumber daya yang amat dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya, bagi karyawan yang mempunyai berbagai macam kebutuhan, perusahaan merupakan salah satu tempat yang dapat memuaskan kebutuhannya. Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas jasanya dalam melakukan tugas, kewjiban, dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Ada dua hal yang perlu diingat oleh perusahaan dalam pemberian kompensasi. Pertama kompensasi yang diberikan perusahaan harus dapat dirasakan adil oleh karyawan dan kedua, besarnya kompensasi tidak jauh berbeda dengan yang diharapkan

loyalitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan dan komitmen organisasi.

Loyalitas karyawan khususnya pada bagian akutansi diperoleh dengan melihat kinerja karyawan tersebut apakah telah melaksanakan penugasan dengan baik sesuai dengan prosedur akutansi perbankan di bank tersebut. Bukti empiris ini juga mendukung penelitian (Drs. Eddy M. Sutanto,2013) di dalam penelitian ini menunjukkan variabel loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Mandiri Mojokerto. Populasi dipilih karena jumlah karyawan dan pelayanan yang diberikan pada masyarakat terus meningkat serta meningkatnya jumlah nasabah pada Bank Mandiri setiap tahunnya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif.

sektor perbankan sebagai dampak dari kinerja karyawan akutansi perbankan untuk memuaskan para nasabahnya Sedangkan variabel dependennya yaitu kinerja karyawan akutansi. Dan jenis penelitian menurut sumber data dalam penelitian ini adalah penelitian primer. Karena sumber data penelitian ini diperoleh secara langsung dan melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) dan langsung. Sumber

Data Penelitian

Penelitian ini ialah merupakan penelitian empiris untuk bentuk pengujian hipotesis. Jenis penelitian ini menurut metode yang digunakan adalah kausalitas yaitu menguji pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Di mana dalam penelitian ini variabel independennya yaitu *pelayanan, Kompensasi serta loyalitas* dimana menggunakan proksi pelayanan karyawan akutansi terhadap kinerja serta fungsional di

data diperoleh melalui kuisioner, serta observasi ke pihak integritas maupun karyawan bank Mandiri.

Variabel Penelitian

Dari penelitian ini bertujuan agar mampu mengetahui keterkaitan antara variabel penelitian dari (pelayanan, Kompensasi serta Loyalitas Karyawan Akutansi), sehingga dari penelitian ini adanya kriteria yang termasuk dari penelitian explanatori yaitu penelitian bertujuan

untuk mencari serta mendefinisikan tentang hubungan yang kausal diantara variabel dengan cara pengujian hipotesis.

Definisi Operasional Variabel
Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi kinerja karyawan, maka produktivitas organisasi secara keseluruhan akan meningkat.

Pelayanan (X1)

Pelayanaan atau *Service Excellence* adalah Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima. Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2013).

Kompensasi (X2)

Kompensasi merupakan seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan tersebut pada organisasi. Kompensasi bisa berupa fisik maupunnon fisik dan harus dihitung serta diberikan kepada karyawan sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur kompensasi (Michael dan Harnold, 1993;443)

Loyalitas Karyawan (X3)

Sunyoto (2012) respon perilaku yang bersifat bias dan terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek atau pekerjaan lainnya dari sejumlah pekerjaan lain. Karyawan hanya akan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja jika menemukan kenyamanan dan rasa aman. Dia merasa nyaman dengan lingkungannya, dengan sikap atasan atau rekan kerjanya, merasa aman dengan masa depannya, karir dan pekerjaannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ukuran pada sampel populasi yang tidak diketahui jumlahya, untuk tingkat kesalahannya sendiri 10% yaitu sebesar 40. Untuk pemilihan sampel (responden) digunakan teknik probability sampling dengan menggunakan teknik *sistematic random sampling*. Di dalam teknik ini, karyawan mempunyai kesempatan sama agar dipilih menjadi sampel penelitian.Untuk pengambilan data dilaksakan secara di kantor Bank Mandiri cabang kota Mojokerto Jawa Timur.

Tabel 1

Keterangan kuesioner yang sudah dilakukan

KRITERIA PENELITIAN	KETERANGAN
Perusahaan atau sampel yang digunakan untuk penelitian	Bank Mandiri Kota mojokerto
Jumlah Responden	40 Karyawan Bagian Akutansi yang tersebar di Bank Mandiri Mojokerto
Jumlah data kuesioner yang telah dibagikan	40 data
Jumlah data kuesioner yang kembali	30 data kuesiner

Tabel 2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	**Jumlah responden**	**presentase (%)**
Laki - laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Total	30	100%

Sumber : diolah peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa responden laki – laki dalam penelitian ini adalah sebanyak 12 orang (40%), sedangkan responden perempuan sebanyak 18 orang (60%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil ini menunjukkan mayoritas dari karyawan bagian akutansi di Bank Mandiri Mojokerto yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berjenis perempuan.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui karakter sampel yang akan digunakan untuk penelitian. Untuk mengetahui gambaran mengenai karakteristik sampel yang digunakan secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3 berikut, dan statistik dekriptif ini dapat dilihat nilai rata – rata (mean), standart deviasi, maksimum, dan minimum

variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 3

ANALISIS STASTIK DEKRIPSTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kinerja karyawan akutansi	30	14	19	15,77	1,455
Pelayanan	30	14	20	16,40	1,303
Kompensasi	30	13	19	15,23	1,501
Loyalitas	30	14	19	15,80	1,157
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Data olahan SPSS 22,lampiran3 hasil uji statistik spss 22

Berdasarkan pada Tabel 3 diketahui kinerja karyawan mempunyai rata – rata sebesar 15,77 atau 0, 1577 % yang berati menunjukkan bahwa kinerja karyawan bagian akutansi sudah optimal dan efisien dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya yang masih tetap terjaga atau masih dalam predikat baik. Sedangkan nilai standar deviasi Kinerja Karyawan bagian Akutansi 1,455 yang berati nilai tersebut lebih besar dari pada nilai rata – rata yang artinya kualitas kinerja karyawan akutansi yang diambil dari sampel bank mandiri bersifat homogen atau memiliki data yang sama.

Berdasarkan pada Tabel 3 diketahui kinerja karyawan mempunyai rata – rata sebesar 16,40 atau 0, 1640 % yang berati menunjukkan bahwa kinerja karyawan bagian akutansi sudah optimal dan efisien dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya yang masih tetap terjaga atau masih dalam predikat baik. Sedangkan nilai standar deviasi Kinerja Karyawan bagian Akutansi 1,303 yang berati nilai tersebut lebih besar dari pada nilai rata – rata yang artinya kualitas kinerja karyawan akutansi yang diambil dari sampel bank mandiri bersifat homogen atau memiliki data yang sama.

Berdasarkan pada Tabel 3 di atas diketahu kompensasi memiliki rata – rata sebesar 15,23 atau 0,1523 % yang berati bahwa kompensasi nasabah sudah cukup optimal yang masih tetap terjaga atau masih dalam predikat sehat. Sedangkan nilai standar deviasi Kompensasi karyawan bagian akutansi sebesar 1,501 atau 0,1501 % yang berati nilai tersebut lebih besar dari pada nilai rata – rata yang artinya kompensasi yang diambil dari sampel karyawan

bagian akutansi bank mandiri bersifat homogen.

Berdasarkan pada Tabel 3 diketahui loyalitas mempunyai rata – rata sebesar 15,80 atau 0,1580% yang berati menunjukkan bahwa loyalitas sudah optimal Sedangkan nilai standar deviasi loyalitas karyawan sebesar 1,157 yang berati nilai tersebut lebih besar dari pada nilai rata – rata yang artinya loyalitas yang diambil dari sampel bank mandiri bersifat homogen.

Tabel 4

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,95869215
Most Extreme Differences	Absolute	,105
	Positive	,079
	Negative	-,105
Test Statistic		,105
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

Sumber: diolah Data SPSS 22,lampiran 3 hasil uji statistik data spss 22

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa tingkat signifikasi adalah 0,200. Hal ini berati data residual normal karena nilai signifikan sudah lebih dari 0,05. Analisis dapat dilanjutkan dengan menggunakan sampel karyawan bagian akutansi di Bank Mandiri Mojokerto.

Tabel 5

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,438	2,946		,488	,629
	Pelayanan	,231	,192	,207	1,208	,238
	Kompensasi	,459	,190	,473	2,407	,023
	Loyalitas	,225	,208	,179	1,078	,291

Data dioalah oleh spss 22,lampiran 3 hasil uji statistik

Berdasarkan Model Regresi di atas maka hasil regresi berganda dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi linier berganda di ata diketahui mmpunyai nilai konstanta (α) sebesar 1,438. Besaran konstanta menunjukkan bahwa jika variabel – variabel independen diasumsikan konstan, maka variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan Akutansi akan naik sebesar 1,438 .
2. Koefisien regresi variabel pelayanan 0,231 yang berati setiap penurunan pelayanan sebesar 1 persen akan menyebabkan kinerja karyawan akutansi mengalami penurunan dan tidak berpengaruh sebesar 0,231.
3. Koefisien regresi variabel kompensasi = 0,459 yang berati setiap peningkatan Kompensasi sebesar 1 persen akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan akutansi bank Mandiri 0,459.
4. Koefisien regresi variabel Loyalitas Karyawan = 0,225 yang berati setiap penurunan Loyalitas Karyawan 1 persen akan menyebabkan penurunan Loyalitas Karyawan bagian akutansi sebesar 0,225.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten)darisuatu instrumen.(Husaeni,2003).

Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibalitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama

Tabel 6

Hasil Uji Relibilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Pelayanan	0,711	Reliabel/ dapat diterima
Kompensasi	0,829	Reliabel/ baik
Loyalitas	0,400	Reliabel/rendah/kurang

Sumber : data primer diolah, (lampiran3 data uji statistik)

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2010:98), "realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik". Hasil uji realibilitas untuk variabel pelayanan adalah sebesar 0,711, untuk hasil uji relibilitas variabel kompensasi 0,892 sedangkan hasil uji relibilitas untuk variabel loyalitas 0,400. Keduan variabel tersebut dinyatakan reliabel sedangkan variabel loyalitas dinyatakan kurang reliabel.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau dinyatakan H01 ditolak karena dilihat dari hasil uji t sebesar 0,231 yang menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berati semakin tinggi atau rendahnya variabel Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan akutansi. Hal ini diduga karena Pelayanan yang dimiliki oleh bank yang dijadikan sampel penelitian banyak belum sepenuhnya pemberikan konstribusi baik terhadap kinerja karyawan serta pelayanan bagi karyawan akutansi belum menjadi hal penting dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian akutansi. Hal ini dapat dapat dibuktikan dari hasil uji deskriptif yaitu nilai rata – rata pelayanan karyawan yang stabil.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompensasi berpengaruh positif atau menunjukkan H02 diterima terhadap Kinerja Karyawan Akutansi. Hal ini berati apabila Kompensasi pada karyawan semakin tinggi maka kinerja karyawan akutansi akan meningkat. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kompensasi adalah permintaan dan penawaran tenaga kerja, organisasi pekerja, kemampuan untuk membayar, produktivitas, biaya hidup dan kendala dari perusahaan ataupun pihak manajemen bank.Kompensasi yang efektif dan efisien secara langsung dapat membentu stabilitas organsisasi, dan secara tidak langsung ikut andil dalam mendorong stabilitas serta pertumbuhan ekonomi negara secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Loyalitas tidak berpengaruh terhadap kinerja kayawan atau H03 ditolak karena dapat dilihat dari nilai t variabel loyalitas sebesar 0,291 lebih kecil dari 0,05 yang berati tidak berpengaruh atas kinerja karyawan. Hasil ini dikarenakan bahwa loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan kurang menciptkan iklam komitmen kinerja yang baik dan terpuaskan, karena para karyawan jika terpuaskan dengan pekerjaan maka akan memenuhi komitmen sebagai loyalitas karyawan sehingga munculnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan, serta kurangnya loyalitas yang diiringi komitmen karyawan akan berdampak pada organisasi atau perusahaan yang akhirnya karyawan tersebut tidak memiliki tanggung tanggung jawab serta rasa ketergantungan terhadap organisasi ataupun perusahaan.

Penelitian ini mempunai keterbatasan antara lain (1) nilai konstanta pada variabel Pelayanan dan Loyalitas yaitu 0,238 dan 0,291. Konstanta negatif terjadi umumnya adanya rentang yang cukup jauh antara variabel (X) dan variabel (Y) (2) Data yang dianalisis menggunakan instrument yang bedasarkan persepsi jawaban responden, sehingga hal ini akan menimbulkan masalah bila persepsi jawaban responden berbeda dengan keadaan yang sesungguhnya.

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta dari beberapa kesimpulan pada penelitian ini maka saran – saran yang menjadi masukan penelitian agar mendapat hasil yang lebih baik, yaitu (1) bagi peneliti selanjutnya agar tidak hanya menggunakan variabel yang terdapat di penelitian ini, tetapi bisa menambah variabel independen yang lain yang sesuai dan mempengaruhi secara signifikan luasnya tentang Kinerja Karyawan.(2)Penelitian selanjutnya diharapkan dapat jauh hari mempersiapkan pertanyaan untuk responden, sehingga responden dapat mengisi kuesioner tidak tergesa – gesa dan menjawab sesuai kenyataan.

DAFTAR RUJUKAN

Astri Wulandari. 2015 "*Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (Service Excellence (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom)* "E c o d e m i c a . V o l I I I .

Bank Indonesia.peraturan dari Bank Indonesia *no: 6/10/PBI/2004* tentang sistem dari penilaian tingkat kesehatan pada Bank Indonesia di *Laporan keuangan publikasi Bank* ,(online). www.bi.go.id

Chandra S.A, Ketut Alit Suardana.2016 Pengaruh Pemahaman Akutansi pada sektor perusahaan perbankan non *perbankan e -Jurnal Akuntansi,Hlm: 1616-1641*

Chaterina Melina Taurisa. 2016 "Analysis of Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment on Job

Satisfaction in Improving The Performance of Employees (Study on PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang)" *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), Hal. 170 – 187 ISSN: 1412-3126*

Daniel Imanuel Setiawan, Hanryono.2016" Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Bank, Tingkat Inflasi dan BI *RATE* Terhadap Pelayanan (Studi Pada Bank Swasta Devisa yang Terdaftar pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013)"*Journal of Accounting and Business Studies Vol. 1, No. 1, September 2016*

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS