

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu meneliti tentang Pelayanan, Kompensasi serta Loyalitas pada Kinerja Karyawan Bagian Akutansi :

1. **V.E.M.Noya., D.P.E. Saerang., S.Rondonuwu (2017)**

Hasil penelitian bahwa komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan yang dilakukan baik secara *online* maupun *offline* secara keseluruhan hampir sama antar bank. Konsumen merasa tidak perlu merekomendasikan bank tersebut kepada konsumen lainnya. Selain itu, pada saat ini sulit untuk membuat konsumen loyal terhadap satu bank saja atau menolak bank lain, dikarenakan berbagai kebutuhan antara konsumen yang satu dengan konsumen lainnya berbeda. Hal ini dilihat dari kecenderungan seseorang untuk membuka rekening di beberapa bank karena setiap bank menawarkan *benefit-benefit* yang berbeda. Salah satu contohnya, ketika seorang konsumen ingin mentransfer uang ke konsumen lainnya tetapi dikarenakan bank yang dimiliki berbeda, maka akan dikenakan *charge*. Agar tidak perlu dikenakan biaya transfer, maka konsumen tersebut juga membuka rekening di bank yang sama.

**Persamaan :** Dari penelitian ini yaitu Kepercayaan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, sehingga

kepercayaan konsumen terhadap pelayanan bank, akan merupakan faktor penentu untuk seorang konsumen loyal kepada bank.

**Perbedaan:** Dari penelitian ini yaitu terlihat dari variabelnya peneliti terdahulu memakai variabel kepuasan nasabah menggunakan media online.

## **2. Ken Sudarti & Illa Fitria Andika Putri (2016)**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan pembahasan dapat ditarik simpulan bahwa reputasi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat menstimulir peningkatan loyalitas nasabah. Demikian juga reputasi, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas menstimulir meningkatnya keunggulan bersaing. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa loyalitas karyawan tidak memediasi pengaruh variabel reputasi, kepuasan dan kualitas layanan terhadap keunggulan bersaing..

**Persamaan :** Setuju akan simpulan bahwa loyalitas merupakan faktor menstimulir meningkatnya keunggulan dari perusahaan perbankan

**Perbedaan :** Hasil penelitian saya tidak menyimpulkan bahwa pengaruh variabel reputasi, kepuasan dan kualitas layanan keunggulan bersaing dapat mempengaruhi loyalitas.

## **3. Ni Wayan Aryati (2016)**

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa loyalitas lebih banyak bersifat kerah emosional. Loyalitas yang dilakukan karyawan terhadap organisasi memiliki arti bahwa kesiapan seorang karyawan untuk mempertahankan hubungan dengan organisasi tersebut, jika perlu seorang karyawan akan rela mengorbankan hal yang menjadi kepentingan pribadi demi

kepentingan perusahaannya tanpa mengharapkan imbalan apapun. Loyalitas menjadi faktor seorang karyawan akan berperilaku etis.

**Persamaan** : Dari penelitian terdahulu sepaham atas faktor penentu dalam kinerja ialah loyalitas atas kepuasan kerja dan sebagai pengukur keberhasilan perusahaan.

**Perbedaan** : Dari penelitian terdahulu yaitu tidak menggunakan faktor perilaku etis dalam penentu loyalitas seorang karyawan.

#### 4. Nuraini Firmandari (2016)

Pemberian kompensasi dari perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh di dalam pemilihan untuk bekerja di sebuah organisasi. Pemberian kompensasi yang tepat bagi keinginan karyawan maupun kemampuan perusahaan, akan menciptakan hubungan kerjasama yang sehat untuk kemajuan kinerja perusahaan. Selain itu, kompensasi yang sesuai dengan keinginan karyawan atas pekerjaannya dapat memacu semangat karyawan untuk bekerja lebih baik dari waktu ke waktu, sehingga memberikan pengaruh positif bagi peningkatan hasil kerja karyawan. Kepuasan terhadap besarnya kompensasi merupakan elemen utama terciptanya kepuasan kerja. Selain itu, kepuasan kompensasi juga berperan membentuk sikap seorang karyawan dalam bekerja.

**Persamaan** dari penelitian ini adalah bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Perbedaan** dari penelitian ini ialah menggunakan teknik pengambilan sampling sensus random sedangkan penelitian ini menggunakan purpose sampling

#### 5. Astri Wulandari (2015)

Tingkat kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan prima yang diberikan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom masih rendah dibandingkan dengan harapan nasabah, sehingga dapat disimpulkan nasabah belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom terutama pada kemampuan dan sikap dari karyawan.

**Persamaan** dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan yang prima semakin rendah akan mengakibatkan turunnya harapan nasabah dan kinerja karyawan khususnya.

**Perbedaan** dengan penelitian terdahulu tingkat pelayanan belum menjadi faktor kepuasan nasabah dan peningkatan pelayanan karyawan yang baik. Penelitian saat ini menggunakan responden karyawan akutansi dan penelitian terdahulu lebih berfokus pada nasabah.

#### 6. Danang Afif Laksmna (2015)

Di dalam penelitiannya di jurnal lebih berfokus pada sumber daya manusia atau karyawan yang sangat penting sehingga diperlukan pengalaman serta kompensasi yang setimpal dan kepemimpinan dari suatu organisasi khususnya perbankan, dalam penelitian ini peneliti terdahulu menggunakan responden karyawan pada Bank Syariah Mandiri sebagai sampel. Dan perlunya pelatihan atas pemahaman setiap bidang karyawan.

**Persamaan** dari penelitian terdahulu yaitu sama- sama berfokus pada loyalitas karyawan sebagai komitmen bank guna meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi dan fasilitas yang nyaman dan baik untuk kinerja karyawan.

**Perbedaan** :dari penelitian terdahulu yaitu tidak hanya berfokus pada loyalitas dan komisi untuk penunjang kinerja karyawan

#### 7. Iva Nurdiana Nurfarida & Rita Indah Mustikowati (2014)

Hasil analisis tersebut menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan yaitu melalui pembentukan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkualitas selain membentuk kepercayaan nasabah, tetapi juga mampu memenuhi kepuasan nasabah, selanjutnya nasabah yang puas dengan layanan bank akan membangun kepercayaan.

**Persamaan** : dari penelitian ini yaitu sama menonjolkan kepercayaan nasabah karena kepercayaan adalah perekat yang memungkinkan nasabah untuk mempercayai bank tersebut.

**Perbedaan** :dari penelitian ini yaitu penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan dari layanan perbankan dari sektor layanan perbankan syariah saja.

#### 8. Vannecia M.S (2013)

Penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organisasi Perusahaan oleh karena itu perusahaan perlu lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan dalam bekerja. Faktor – faktor tersebut antara lain fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, dan suasana kerja.

**Persamaan** dari penelitian ini ditinjau dari variabel loyalitas sama halnya dengan penelitian saat ini yaitu lebih memperlihatkan perhatian pada faktor loyalitas karyawan sendiri,

**Perbedaan** dalam penelitian terdahulu mengambil variabe dan sampel yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan pada Organizational Citixenship Behavior sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel karyawan akutansi pada sektor perbankan.

#### **9. Windy Aprilia Marty dan Gunasti Hudiwinarsih (2012)**

Melakukan penelitian tentang pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi. Secara umum kinerja karyawan diyakini dipengaruhi oleh kompensasi, motivasi dan komitmen dari karyawan itu sendiri, seperti kinerja pada akhirnya akan berdampak pada kinerja organisasi. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa motivasi yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompensasi dan komitmen organisasi tidak ada efek signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Persamaan** dari penelitian terdahulu yaitu meneliti tentang faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Kompensasi dan Loyalitas yaitu berupa komitmen organisasi

**Perbedaan** dari penelitian ini yaitu tidak meneliti tentang motivasi sebagai kinerja karyawan.

#### **10. A. Desi. Indrawati (2010)**

Hasil dari penelitian ini adalah meneliti tentang pelayanan kerja mempunyai pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap pelayanan kerja dan pelayanan kerja

karyawan langsung dan tidak langsung melalui kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan.

**Persamaan** dari penelitian terdahulu yaitu sama pemahaman jika pelayanan dari karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Perbedaan** dari penelitian ini yaitu adanya perbedaan penggunaan sampel yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan responden karyawan perusahaan manufaktur



**TABEL 2.1****Tabel Matriks Dari Penelitian Terdahulu**

		<b>Pengaruh Pelayanan, Kompensasi dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Akutansi di Bank Mandiri Mojokerto</b>		
		<b>Pelayanan</b>	<b>Kompensasi</b>	<b>Loyalitas</b>
Ken Sudarti & Illa Fitria Andika Putri	2016	PS	-	S
Windy Aprilia Marty dan Gunasti Hudiwinarsih	2012	-	PS	TS
Nina.Sakina	2010	S	-	PS
Safrida Yuliani	2010	-	PS	-

*Sumber* : Dari berbagai jurnal terdahulu ,(diolah).

**KETERANGAN :**

**S** : Signifikan

**PTS** : Positif Tidak Signifikan

**TS** : Tidak Signifikan

**NS** : Negativ Signifikan

**PS** : Positif Signifikan

**NTS** : Negatif Tidak Signifikan

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1. 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

### **2.2.2 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 seseorang 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)

Menurut Kotler ( 2008) pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas manfaat, atau kepuasa yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

### **2.2.3 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 manajemen perusahaan perbankan (*agent*) yang merupakan pengelola dari sektor perbankan, dalam kontrak tersebut pemilik memberikan wewenang kepada manajemen untuk menjalankan operasi perbankan termasuk dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi, tidak ada jaminan bahwa manajemen perusahaan di sektor perbankan mengutamakan kepentingan pemilik perusahaan, (Brealey *et al.*, 2008: 7). Menurut Anthony dan Govindarajan (2005: 269), “dari salah satu kunci dari teori agensi ini ialah prinsipal dan agen mempunyai orefensi serta tujuan yang berbeda”. Jensen dan Meckling (1976: 5), menyatakan bahwa jika kedua kelompok (*agent* dan *principal*) tersebut adalah orang-orang yang berupaya memaksimalkan utilitasnya, maka terdapat alasan yang kuat untuk agen tidak akan selalu bertindak yang terbaik untuk kepentingan prinsipal Eisenhardt (1989: 58), menggunakan asumsi sifat dasar manusia untuk menjelaskan tentang teori keagenan, yaitu:

1. Manusia umumnya mementingkan diri sendiri (*self interest*) dimana, pada dasarnya manusia tidak berkorban untuk orang lain.
2. Manusia memiliki daya pikir yang terbatas mengenai prediksi kedepannya.

.Manusia selalu menghindar dari resiko. Jensen dan Mackling (1976), mengelompokkani biaya keagenan menjadi tiga kelompok yaitu :

1. *The monitoring expenditures by principal* ialah biaya dari pengawasan yang harus dikeluarkan oleh pemilik
2. *The bonding expenditures by agent* ialah biaya yang harus dikeluarkan akibat dari pemantauan yang dikeluarkan oleh prinsipal (pemilik) untuk agen.
3. *The residual loss* adalah pengorbanan akibat faktor dari berkurangnya kemakmuran *principal* karena adanya perbedaan keputusan antara *principal* dan *agent*. Teori keagenan mendefinisikan agen mendapatkan kepuasan sendiri tidak hanya didapat dari kompensasi keuangan tetapi juga dari bonus yang terdapat dalam hubungan dari suatu agensi, misalnya waktu luang yang relatif banyak, kondisi kerja menarik serta jam kerja yang sangat fleksibel. Sedangkan unruk prinsipal diibaratkan hanya teertatrik pada pengembalian keuangan yang didapat dari investasi mereka yang ada di perusahaan / bank tersebut. Oleh dari itu teori keagenan dengan usaha agar dapat memecahkan permasalahan. Teori dari keagenan menggunakan sistematika informasi diantara manajer sebagai agen dan pemegang saham yang prinsipal. Sistematika

informasi yaitu suatu keadaan yang diaman manajer memiliki akses informasi atas prospek perusahaan prospek perusahaan yang tidak dimiliki oleh pihak dari luar perusahaan perbankan. Asimetri informasi ada ketika manajer lebih mengetahui informasi internal serta prospek di masa yang akan datang dibanding oleh pemegang saham dan stockholder lainnya.

#### **2.2.4 Teori Loyalitas ( Loyalty 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 mengidentifikasi 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 kerana membutuhkan gaji dan keuntungan – 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.

### 2.2.5 Teori perspektif Psikologi dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan persektif psikologi,adanya dua model kepuasan pelanggan, yaitu model kognitif dan efektif.

#### 1. Model Kognitif

Yaitu pada model ini, penilaian pelanggan berdasarkan antara yang ideal dan aktual. Jika yang ideal dengan sama yang sebenarnya (persepsi yang dirasakan), maka pelanggan akan merasakan puas terhadap produk/jasa tersebut dan sebaliknya. Jika apabila adanya perbedaan tersebut semakin kecil maka besar kemungkinan pelanggan akan mencapai kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara. Pertama, mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Lalu kedua, meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

Model kognitif yang sering dijumpai, yaitu *The Expectancy Disconfirmation Model*. Berdasarkan model yang dikemukakan oleh Oliver ini, bahwa kepuasan pada nasabah ditentukan oleh penelitian kognitif, yaitu harapan pembelian yang keyakinan kerja dengan antisipasi dari suatu produk atau jasa dan disconfirmation adanya perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purnabeli. Adanya tiga penilaian berdasarkan model ini, yakni, positive disconfirmation (bila kinerja melebihi yang diharapkan), simple disconfirmation (bila keduanya sama), dan negative disconfirmation (bila kinerja lebih buruk daripada yang diharapkan).

## **2.3 Pengaruh antar variabel**

### **2.3.1 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 (Attitude), 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 pelayanan berpengaruh atas kinerja karyawan.

### **2.3.2 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, kewajiban, 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 oleh karyawan. Apabila dua hal ini dapat dipenuhi, maka karyawan akan merasa puas.

Kepuasan akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan maupun kebutuhan karyawan akan tercapai secara bersama. Anoki (2010) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut mengemukakan bahwa pemberian kompensasi akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Bayu (2010) yang menyatakan bahwa ada pengaruh kompensasi.

### **2.3.3 Pengaruh Loyalitas terhadap kinerja karyawan bagian Akutansi**

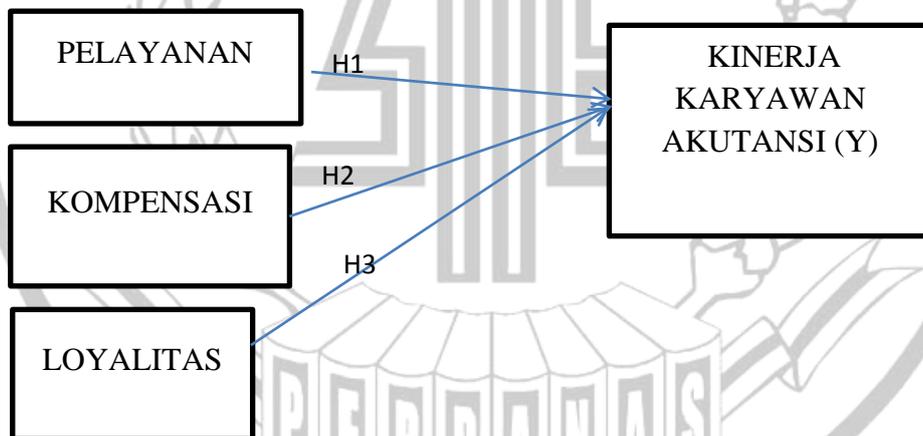
Loyalitas, yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku rasa tanggung jawab yang tinggi dan sikap kerja yang positif. Apa bila hal-hal tersebut dapat terpenuhi dan dimiliki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

## **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sebuah pemikiran penelitian untuk menjawab masalah penelitian yang digambarkan dalam skema untuk menjelaskan pokok – pokok penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas bisa di simpulkan bahwa penelitian ini menggunakan variabel X atau independent yaitu: PELAYANAN , KOMPENSASI,LOYALITAS dan variabel Y atau dependent yaitu Kinerja Karyawan Akutansi.



(Sumber : Pengembangan dari berbagai sumber)

**GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN**

## **2.5 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu yang untuk sementara waktu dianggap benar. Selain itu juga, hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Terdapat pengaruh antara Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Akutansi Bank Mandiri

H2 : Terdapat pengaruh antara Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Akutansi Bank Mandiri.

H3 : Terdapat pengaruh antara Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan Akutansi Bank