

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sistem dalam perekonomian Indonesia yang sangat semakin terpuruk dewasa ini, telah berdampak pada adanya persaingan diantara perbankan nasional 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 mempertahankan 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 excellent atau pelayanan, kompensasi yang memadai serta loyalitas karyawan pada kinerja karyawan khususnya bagian akuntansi.

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 akuntansi 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 uang dollar yang justru menekan dan mempengaruhi nilai mata uang rupiah pada sektor Bank Indonesia

di tahun 2016, Gubernur Bank Indonesia Agus Martowardojo menyebut pergerakan rupiah masih akan tertekan dolar Amerika Serikat tahun ini, Kerosotan rupiah juga tidak terlepas dari kenaikan 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 perbankan , (viva.com).

Kualitas pelayanan merupakan 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, kepuasan 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 industri

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 Arsitektur 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 dengan 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.

Di tahun 1992 sampai dengan pada tahun 1998 terdapat satu bank umum dengan konsep syariah dan sudah ada 78 bank Pengkreditan Rakyat Syariah. (BPRS) yang telah berkolaborasi. 17 Tahun 1998 muncul UU No 10 tahun 1998 yang berisi tentang isi UU No 7 Tahun 1992 yang berisi tentang sektor publik. Adanya perubahan pada Undang – Undang tersebut yang mempengaruhi adanya beberapa perubahan yang telah memberikan peluang yang sangat besar bagi tingkat perkembangan di sektor bank syariah nasional . Undang – undang tersebut sudah dirancang secara sangat terperinci dengan landasan hukum dari jenis usaha yang dapat dioperasikan dan dipraktikkan oleh bank syariah. Undang - Undang ini memberikan arahan kepada seluruh bank konvensional agar bisa membuka cabang sistem syariah maupun bahkan mengkonversikan diri secara keseluruhan menjadi bank syariah (Novita Wulandari (2004) dalam Kiki Maharani (2010)

Kinerja Bank Mandiri juga didukung oleh perusahaan-perusahaan anak yang memberikan kontribusi pendapatan signifikan, yaitu sekitar 12% dari laba bersih konsolidasi Bank Mandiri. Kini Bank Mandiri memiliki jaringan ATM terbesar, yaitu sejumlah 10.000 unit yang telah terpasang dan tersebar di seluruh Indonesia. Ini menjadikan Bank Mandiri sebagai bank terbaik dalam pelayanan selama 4 tahun berturut-turut dan menjadi perusahaan yang paling

Suku bunga dasar kredit (SBDK) merupakan suku bunga terendah yang digunakan sebagai dasar bagi bank dalam menentukan suku bunga kredit yang terdiri atas tiga komponen utama, yakni rata-rata harga pokok dana untuk kredit,

biaya *overhead* yang dikeluarkan bank dalam proses pemberian kredit serta *margin* keuntungan yang ditetapkan bank untuk aktivitas perkreditan. Sementara, harga pokok dana merupakan rata-rata biaya dana simpanan ditambah giro wajib minimum (GWM) tanpa bunga milik bank yang disimpan di Bank Indonesia. Daftar SBDK berikut ini dihitung dalam persen (%) per tahun dengan data per 27 Maret 2015.

### 1.1 Tabel Perbedaan Suku Bunga Dasar Kredit Terbesar

Bank	Korporasi	Ritel	Mikro	KPR	Non-KPR
Mandiri	10,00	12,00	22,00	10,75	12,00
BRI	11,00	11,75	19,25	10,25	12,50
BCA	10,25	11,50	-	10,25	8,63
BNI	10,00	11,60	11,60	10,65	12,25

Total pembiayaan yang dimaksud adalah pembiayaan yang diberikan kepada pihak ketiga (tidak termasuk kredit kepada bank lain). Pembiayaan bermasalah merupakan kualitas kredit dengan kriteria Kurang lancar, Diragukan dan Macet. Pada tahun 2010 total pembiayaan bermasalah pada Bank Mandiri sebesar 5.990.116.000 sedangkan pada tahun 2011 sebesar 6.958.245.000 dan meningkat pada tahun 2012 menjadi 7.244.900.000

Pada tanggal 27 Oktober 2011 dengan adanya kebijakan yaitu dihapuskan tentang barrier to entry pada industri sektor perbankan. Serta adanya kebijakan tersebut pertama kalinya pihak Pemerintah dapat melihat perlu adanya iklim

persaingan perbankan dengan melalui mekanisme pasar, agar dapat mendorong serta meningkatkan pergerakan di sektor dana dengan mengembangkan sistem jaringan lembaga di sektor perbankan. Agar meningkatkan daya saing diperlukan adanya sistem di dalam peraturan pada perbankan yang sudah berfokus pada bisnis yang berkonsep sistem jasa perbankan untuk mencari cara yang menguntungkan diri mereka kepada pesaing khususnya di sektor perbankan. Beberapa strategi yang bisa menunjang dari faktor kesuksesan bisnis didalam sektor perbankan yaitu berusaha menawarkan jasa dengan adanya kualitas pelayanan tinggi yang nampak dari performa layanan yang disajikan kepada nasabah.

Konsep dari kualitas jasa sudah berkembang sangat pesat. Salah satunya dari kontributor yang sering digunakan dalam mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan yaitu alat ukur kualitas layanan yaitu SERVQUAL (Service Quality) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari SERVQUAL ini, mereka mengungkapkan bahwanya didalam evaluasi dari kualitas jasa maupun pelayanan, bahwa konsumen dapat dibandingkan antara pelayanan yang mereka inginkan dengan persepsi atas layanan yang mereka terima. Kenyataannya, adanya beberapa konsep yang disebutkan bahwa adanya lima dimensi adalah (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) yang paling sering digunakan di dalam SERVQUAL guna untuk menilai dari kualitas jasa serta pelayanan karyawan.

Dalam fenomena ini yang telah mampu menggeser dari kepuasan yang menjadi variabel yang bias di dalam bisnis sektor perbankan hal ini yang pernah

dikemukakan oleh Schaanas dan Tjiptono(2000), Pengukuran layanan dengan kinerja karyawan akan merefleksikan kualitas jasa pelayanan. SERVPERF (Service Performance) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992) sampai tahun 1994. Dalam skala ini dikatakan bahwa ukuran dalam kualitas jasa maupun pelayanan yaitu kinerja dari jasa atau pelayanan diterima konsumen itu sendiri dan konsumen bisa menilai dari kualitas serta pelayanan yang benar nasabah telah rasakan.

Kepuasan salah satu diantara beberapa banyak penyebab terbentuknya loyalitas nasabah(Dick&Basu,2011). Taylor dan Barker (2010) yaitu membenahi hubungan diantara pelayanan,komitmen organisasi dan loyalitas , dan intensi oleh karyawan akutansi.

Kotler (2007;74), menyatakan bahwa kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Komitmen karyawan akan menjadi kunci sukses dan keunggulan perusahaan tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga dalam jangka panjang. Loyalitas dalam bentuk barang maupun jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Jika seorang karyawan sudah loyal terhadap satu pekerjaan tertentu maka karyawan tersebut akan selalu setia pada pekerjaan yang dikerjakan, rendah untuk melakukan *switching* (berpindah) ke perusahaan yang ditawarkan oleh bank lain.

Pemberian kompensasi dalam suatu organisasi harus diatur sedemikian rupa sehingga membentuk sistem yang baik. Secara khusus Davis dan Werther (1996) dalam Sigit (2010) menguraikan tujuan pemberian kompensasi antara lain:



Memperoleh personil yang berkualifikasi, Mempertahankan karyawan yang ada  
Menjamin keadilan, Penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan  
Mengendalikan biaya, Mengikuti aturan hukum

Kualitas pelayanan merupakan 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, kepuasan 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/kegunaan yang utama agar pemilik dan pengguna dipertemukan. Oleh maksud itu, kegiatan yang ada pada industri perbankan harusnya dapat berjalan dengan sangat efisiensi pada skala makro mikro. Hasil yang diperoleh dari hasil aktivitas pada nasabah 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 performance 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 Arsitektur Perbankan Indonesia (API), sebagai alternatif jasa perbankan yang semakin lama semakin lengkap pada pelayanan kepada masyarakat Indonesia.

Dari hasil observasi penelitian dijelaskan bahwa teori kinerja pada karyawan akutansi bank adalah sebagai dari variabel moderator yang ada di dalam hubungan ini. Di dalam pelayanan pada sektor perbankan yang baru pada posisi pelayanan yang dinyakini dengan pemahaman akutansi akan kuat untuk menciptakan loyalitas karyawan ,sedangkan pada kinerja perbankan sendiri menjadi faktor yang akan mempengaruhi serta memperkuat pengaruh pelayanan,pemahaman akutansi serta loyalitas karyawan.

Dikutip dari studi empiris yang dilakukan agar mengamati hubungan diantara variabel tersebut, lalu dijelaskan bahwa kinerja pada sektor perbankan sendiri pada saat ini sebagai moderating variable,karena pengaruh pelayanan,kompensasi dan loyalitas karyawan akutansi ,penelitian ini dapat diperkuat dengan adanya kehadiran kepuasa nasabah sebagai dari variable sebagai intervening variabel sendiri.

Dari penelitian ini responden peneliti memilih dari Bank Mandiri sebagai objek dari penelitian ini dikarenakan dianggap sebagai representative bank yang sedang berkembang pada saat ini baik dilihat dari segi total nasabah saat ini maupun dari asetnya sendiri, hal ini terbukti karena adanya progress pada tabungan di Bank Mandiri yang 3 tahun terakhir ini telah hampir mencapai jumlah Rp22,147 triliun (Hasil survei dari majalah info Bank, edisi bulan Maret, vol XXXIV) serta menjadi bank yang terpercaya di Indonesia untuk Good Corporate Governance selama 7 tahun berturut – turut. Setelah memenuhi berbagai persyaratan dari Bank Indonesia, Bank Mandiri kini berhak untuk menyandang titel sebagai Bank Internasional yang telah melayani masyarakat di sektor perbankan regional dan siap menjadi bank panutan di Indonesia khususnya. Hal ini turut didukung oleh visi Bank Mandiri untuk menjadi Lembaga Keuangan yang paling dipercaya dan mempunyai Progresif baik di Indonesia ([http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_profile](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile)).

Di lihat dari fenomena yang telah muncul maka peneliti ingin menguji sejauh manakah peran dari pelayanan, pemahaman akutansi dan loyalitas karyawan akutansi mempengaruhi kinerja perbankan h. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**”PENGARUH PELAYANAN, KOMPENSASI DAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN AKUTANSI BANK MANDIRI MOJOKERTO“**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah penelitian 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?

## **1.3 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.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dari hasil penelitian ini diharapkan guna sebagai bahan referensi atau kajian untuk para peneliti-penelitian berikutnya mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini

2) Bagi Penelitian selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi 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.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara umum yang dilakukan maka penulisan skripsi dilakukan dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai bagaimana latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat peneloitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan dan djelaskan tentang penelitian yang terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan dan dijelaskan tetantang rancangan penelitian,batasan penelitian,identifikasi variabel,definisi operasional, pengukuran variabel,instrumen penelitian,populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, datan dan metode pengambilan data, dan realibilitas serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi uraian tentang gambaran umum subjek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya.