

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kompensasi (*Compensation*)**

Kompensasi atau dengan istilah lain disebut penghargaan dapat diartikan sebagai segala bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan kontribusinya kepada perusahaan. Gaji adalah suatu hak dasar yang di peroleh karyawan atas kontribusi dan kinerjanya pada suatu perusahaan ataupun pekerjaan. Bagi perusahaan, kompensasi berarti memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah berkontribusi dalam mencapai tujuan melalui aktivitas pekerjaannya.

Kompensasi sering disebut juga yaitu : upah insentif, bonus, gaji, asuransi, fasilitas kantor dan tunjangan. Gaji adalah imbalan berupa uang yang diperoleh karyawan sebagai imbalan sebagai seorang karyawan yang memberikan kontribusi dan membantu sebuah perusahaan/organisasi dalam mewujudkan tujuan sandart gaji atau tingkatan gaji pada suatu perusahaan sangatlah penting, dikarenakan akan memberikan pengaruh dalam memikat karyawan untuk bekerja dan memberikan pelayanan yang baik dan mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi dan dapat meningkatkan daya saing pada industry yang di bidangnya. Peraturan tingkatan kompensasi yang sehat dapat memberikan tujuan, yaitu: mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai kriteria, untuk

mempertahankan karyawan dengan jumlah kompensasi yang telah ditetapkan, dan mengantisipasi tingkat perputaran karyawan yang mahal.<sup>1</sup>

Notoatmodjo, mengungkapkan, “Segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas kinerja dan kontribusi mereka adalah Kompensasi”. Jadi, kompensasi pada dasarnya adalah hak yang harus diterima pegawai atau karyawan sebagai balas jasa atas pengabdian dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Bagaimanapun pegawai telah memberi kontribusi yang menentukan terhadap eksistensi organisasi.<sup>2</sup>

Menurut Lina Marlina, Pemberian kompensasi menjadi salah satu langkah untuk mendapatkan pegawai yang bermutu, mempertahankan pegawai yang ada, menjamin keadilan dan kesamaan, mendorong pegawai bekerja sesuai dengan yang diinginkan, serta menciptakan, memelihara, dan mempertahankan produktivitas kerja. Dengan demikian, kompensasi adalah hal yang didapatkan oleh karyawan, baik berupa Finansial maupun Non Finansial, atas upaya atau kontribusi pegawai yang diberikan terhadap organisasi dan teori inilah yang dipakai.<sup>3</sup>

### 1. Tujuan Kompensasi

Kompensasi sebenarnya lebih dari sekedar upah atau gaji karena cakupannya jauh lebih luas bila dibandingkan dengan upah atau gaji. Yang termasuk kedalam kompensasi adalah insentif atau perangsang atau dapat juga berupa program proteksi atau kesejahteraan seperti masalah

---

<sup>1</sup> Imam Mahfud, *Kompensasi Dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. *Madani Syari'ah* Vol 2: 2019).

<sup>2</sup> Rudy Rudy et al., “Hubungan Kompensasi Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Larangan Kota Tangerang,” *Urnal Ilmu Administrasi* 3 (2021): 103–14.

<sup>3</sup> Marlina, *Manajemen Sumberdaya Insani*.

keselamatan kerja (*safety and health*) atau program bantuan untuk pekerja (*employee assistance program*), dapat pula berupa beberapa cara kerja internal seperti kesempatan berpartisipasi dalam membuat keputusan, memberikan supervisi yang baik, memberi peluang untuk mengikuti pelatihan, bahkan dapat pula berupa perhatian seperti penghargaan, sertifikat, atau sekedar perhatian<sup>4</sup>

## 2. Jenis – Jenis Kompensasi

Imbalan Kompensasi dapat mempengaruhi prestasi karyawan dan kualitas pelayanan konsumen. Oleh karena itu, Perhatian perusahaan terhadap kebijakan Kompensasi yang adil dan rasional sangat di butuhkan.

Ada dua jenis kompensasi yaitu :

### a. Kompensasi Finansial

Terdapat dua kategori kompensasi yaitu Kompensasi Langsung dan tidak langsung. Kompensasi langsung berupa insentif, upah dan gaji, tunjangan (THR), Bonus. Kompensasi langsung :

#### 1) Gaji

Gaji merupakan pemberian hak karyawan atas kontribusi dan kinerjanya dalam mewujudkan tujuan organisasi dalam bentuk uang.

#### 2) Upah

Upah merupakan imbalan yang langsung diberikan atas hasil yang di kerjakan atau perolehan yang telah dikerjakan

---

<sup>4</sup> Marlina.

berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang di hasilkan, atau pun bentuk jasa yang telah di lakukan.

### 3) Insentif

Insentif adalah imbalan tambahan yang di berikan kepada para karyawan dikarenakan telah menyelesaikan sebuah pekerjaan yang bisa melebihi standart yang ditentukan.<sup>5</sup>

Kompensasi tidak langsung (*Fringe Benefit*) merupakan sebuah bentuk kompensasi imbuhan yang telah ditetapkan oleh kebijakan perusahaan terhadap seluruh karyawan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kinerja karyawan. Misalnya, berupa Asuransi, fasilitas-fasilitas seperti uang pensiun. Beberapa bentuk tunjangan diantaranya adalah program pendidikan ke jenjang lebih tinggi, program liburan, program pensiun, dan asuransi serta program lain yang berhubungan dengan Karyawan.<sup>6</sup>

#### b. Kompensasi Non Finansial

Kompensasi non finansial menurut Simamora adalah imbalan yang tidak berupa uang ataupun kepuasan yang di sediakan oleh perusahaan yang didapatkan dari hasil kinerjanya dan yang berasal dari kontribusinya atau dari lingkungan psikologis. Ada dua jenis kompensasi yaitu pekerjaan dan lingkungan kerja. Menurut Nawawi kompensasi non finansial adalah sejumlah imbalan yang bertujuan untuk meningkatkan

---

<sup>5</sup> Khairunnisa Khairunnisa, "Peran Kompensasi Finansial Dan Kompensasi Non Finansial Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin," *Jurnal Ekonomi STIEP* 6 (2021): 32–36.

<sup>6</sup> Chamila Karuniawati, "Bentuk Dan Jenis Kompensasi Perspektif Islam," *Jurnal Hukum Dan .Ekonomi Syariah* 2, no. 02 (2022): 31–42.

rasa tenang bagi pekerja dan anggota keluarganya.<sup>7</sup> Menurut Cahyani Kompensasi non finansial Kepuasan batin yang dirasakan seseorang saat memberikan kontribusi atau saat bekerja pada ruang lingkup orang tersebut bekerja yang mempengaruhi pada bagian psikologis dan atau fisik tempat orang tersebut bekerja.<sup>8</sup> Menurut Mondy Kompensasi non finansial yaitu kepuasan yang diterima oleh seseorang dari pekerjaannya sendiri atau dari lingkungan psikologis dan fisik tempat orang tersebut bekerja. (lingkungan kerja, rekan kerja, promosi, tugas, wewenang).<sup>9</sup>

### 3. Sistem Kompensasi

Menurut Hasibuan, sistem kompensasi yang umum diterapkan adalah :

#### a. Sistem waktu

Sistem waktu dalam menetapkan besarnya nominal kompensasi ditetapkan atas standar waktu seperti jam, minggu, atau bulan. Sistem ini digunakan saat mengalami kesulitan mengukur pencapaian hasil per unitnya. dan untuk Karyawan tetap sistem kompensasinya di lakukan pembayaran setiap bulannya. tingkat Kecenderungan sistem ini hanya memeperhitungkan lamanya pekerjaan yang dilakukan dan tidak mempengaruhi prestasi kerjanya.

---

<sup>7</sup> Sinta Santi, Adolfini, and Rita N Taroreh, "Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pt. Bank Mandiri (Persero) Area Manado," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6 (2018): 153–70.

<sup>8</sup> Genita G. Lumintang Veronica Mercy Adil, Greis M. Sendow, "Pengaruh Komitmen Organisasional, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Prov. Sulawesi Utara," *Jurnal Riset Ekonomi* 6 (2018): 3–10.

<sup>9</sup> Nurul Inayah and Siti Nur Rohmah, "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompensasi Islami Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Koppontren," *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* 2 (2021): 2745–8407.

b. Sistem hasil

Sistem Hasil merupakan sistem yang melihat dan menilai nominal kompensasi dari banyaknya kontribusi yang di hasilkan baik berupa barang atau jasa yang dapat dilakukan. Tidak Berlaku pada karyawan tetap dan jenis pekerjaan yang tidak mempunyai standar fisik, seperti bagi karyawan administrasi.

c. Sistem borongan

Sistem borongan adalah suatu cara pemberian kompensasi yang penetapan besarnya jasa ditentukan atas banyaknya pekerjaan dan lama mengerjakannya. Penetapan dengan sistem Borongan ini sedikit susah, lama mengerjakannya serta banyak alat yang digunakan untuk menyelesaikannya. Dalam sistem borong pekerja bisa memperoleh balas jasa besar atau kecil, tergantung atas kecermatan kalkulasi mereka.<sup>10</sup>

Menurut pandangan Islam pada masa Khalifah Umar ra., gaji pegawai disamakan dengan kesejahteraan masyarakat setempat dan tingkat kebutuhan. Saat kebutuhan hidup masyarakat naik, gaji untuk karyawan harus dinaikkan sehingga mereka bisa memenuhi kebutuhan hidup. Pemberian sebuah Kompensasi bagi karyawan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan atas kinerja pekerjanya. Islam telah menjelaskan sedemikian rupa terkait pemberian upah pekerja, sesuai dengan yang telah di lakukan pada zaman Rasulullah. Seorang muslim pun harus memperhatikan pemberian Kompensasi, baik dalam bentuk gaji atau pun upah. Mengingat kegiatan manusia di muka bumi harus sesuai dengan tuntutan syariah. Maka terdapat istilah *human in Islamic action*,

---

<sup>10</sup> Farah Adiba and Diana Rosita, "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi," *Akses : Journal of Publik & Business Administration Science* 5, no. 2 (2023): 8–17.

yang berarti manusia dalam kegiatan Islam. Segala bentuk aktivitas seorang muslim harus sesuai Peraturan dan ketentuan syariat Islam.<sup>11</sup>

Menurut Masykur Arif dalam Islam, kompensasi sepadan dengan Ujrah/Upah. Secara ringkas Islam menjelaskan tentang sistem pengupahan dengan perjanjian kedua belah pihak, untuk mewujudkan asas keadilan yang tinggi dan tentunya dapat di laksanakan, kedua pihak saling rela dan tidak ada rasa terpaksa, Islam juga mengajarkan supaya membayar upah secepat mungkin, karena masing-masing pekerja tidak tahu kebutuhan hidupnya, Upah diberikan Berdasarkan Prinsip Kelayakan, Keterkaitan yang erat antara Upah dan Moral, keenam Upah memiliki dua dimensi: Dunia dan Akhirat. Untuk mendapatkan suatu standart upah yang di katakan layak, Islam tidak memberikan batasan pada suatu proses mobilisasi tenaga kerja, cara kedua yang dianjurkan Islam dalam menstandarisasikan upah diseluruh negeri adalah dengan memberikan kemudahan untuk memilih jenis pekerjaan yang diinginkan oleh sumberdaya insani.<sup>12</sup>

## **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah hal terpenting dalam mewujudkan sesuatu yang unggul dari pada pesaing, agar mencapai tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan, pengelola jasa membutuhkan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan membantu mempermudah untuk mendapatkan kunci kesuksesan. Baik dan tidaknya barang atau jasa tergantung pada kesanggupan produsen dalam mewujudkan harapan konsumen secara konsisten. kualitas

---

<sup>11</sup> Adriani, *Etika Kerja Islami (Hubungan Etika Kerja, Kompensasi, Retensi, Kinerja, Dan Implementasinya)*.

<sup>12</sup> Masykur Arif, "Studi Komparasi Hukum Pencatatan Perkawinan Dalam Islam Dan DI Negara Kontemporer," *Pemikiran Dan Ilmu Keislaman*, 2017, 32.

pelayanan bersifat relative, yaitu tergantung sudut pandang yang pakai untuk menetapkan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: produk, persepsi pelanggan, atau pelayanan, dan proses untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas.<sup>13</sup>

Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik, dengan kualitas pelayanan kepada konsumen perusahaan dapat melihat tingkat kinerja karyawan yang telah dicapai. Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono menjelaskan kualitas adalah suatu kondisi berubah-ubah yang berkaitan dengan produk, manusia, jasa, alam dan lingkungan yang mencukupi atau melebihi harapan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi menurut Kotler dan Keller antaralain :<sup>14</sup>

1. Keandalan (*Reliability*)

Tjiptono bahwa Kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam hal menyampaikan pelayanan secara pasti sesuai yang dijanjikan saat pertama kali pertemuan.

2. Kecepatan (*Responsiveness*)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

---

<sup>13</sup> Nur Dwi Jayanti and Sutriyari Purwanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta," *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 2017, 1–9.

<sup>14</sup> Shandy Widjoyo, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2, no. 1 (2014): 1–9.

secara tepat dan cepat tentunya, juga di barengi dengan penyampaian informasi yang jelas. Jika menghiraukan atau membiarkan konsumen tanpa informasi yang jelas, akan meyebabkan pandangan yang negatif dalam kualitas jasa.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Tjiptono bahwa Seorang Karyawan juga perlu menguasai ilmu pengetahuan dan juga sifat sopan dan santu dan karyawan diharapkan juga harus bisa memberikan sebuah jaminan kepada konsumen berupa rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

### 4. Daya Tanggap (*Emphaty*)

Parasuraman Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila Semua karyawan yang memiliki kesinambungan dengan pelayanan memiliki rasa kepedulian yang tinggi juga memiliki rasa perhatian yang tinggi terhadap tanggung jawabnya, yang artinya seorang pelayan tdak membedakan status social kepada konsumen dengan tetap memberikan pelayanan yang maksimal siapapun konsumennya, selain itu Pelayan juga bisa memberikan sesuatu hal kepada konsumen yaitu perhatian khusus saatberkomunikasi dengan konsumennya.

### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Martul bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk pelayanan konsumen secara nyata yang memberikan adanya apresisai dan menciptakan kesan baik kepada setiap konsumen yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menetapkan kemampuan dari *developer* pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara

fisik, baik ketika menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi.<sup>15</sup>

### C. Kompensasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dianggap sebagai *pervasive strategic force*, menyatakan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi proses perbaikan efektifitas perusahaan. Adanya hubungan antara kompensasi Manajemen Sumber Daya Insani dengan Kualitas Pelayanan. Kualitas pada umumnya berkaitan dengan sesuatu yang terbaik, yakni suatu cara yang dilakukan oleh karyawan secara memuaskan.<sup>16</sup>

Pemberian kompensasi untuk para karyawan adalah salah satu aktivitas dari fungsi manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pemberian penghargaan terhadap pegawai saat melaksanakan tugas perusahaan. Dengan demikian, kompensasi memiliki peran yang baik dan positif terhadap kepuasan dalam melakukan suatu pekerjaan, yaitu semakin besar kompensasi maka semakin besar tingkat kepuasan kerja karyawan. Tahap kepuasan yang semakin besar tersebut diharapkan bisa dapat mengangkat motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Faktanya, kompensasi sangat berperan penting dalam membangun kinerja karyawan agar terus bekerja optimal sehingga hal ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Samsudin berpendapat bahwa peran dari adanya pemberian kompensasi antara lain :

---

<sup>15</sup> Jayanti and Purwanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta."

<sup>16</sup> D. Henry et al., "Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon," *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology* 34 (2020).

1. Mencukupi keperluan ekonomi; karyawan menerima kompensasi berupa gaji, upah atau berupa wujud yang lain yang bertujuan supaya ekonomi tercukupi.
2. Dengan adanya kompensasi yang baik maka karyawan dapat melakukan Pelayanan terbaik.
3. Membawa suatu organisasi atau perusahaan kearah yang lebih maju; semakin besar kompensasi karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dan membawa perusahaan lebih maju.
4. Memperlihatkan padanan yang adil dan seimbang; hal ini diharapkan akan menciptakan keseimbangan antara “input” dan “output”.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Ria Yuli Angliawati, “Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review,” *Ecodemica IV* (2016): 203–13.

