

ANALISA PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk MAKASSAR)

Adrianus Parenden*)
Dosen Tetap Yayasan pada PPS STIE Amkop Makassar

Abstract : This study aimed to clarify whether the variable Job Satisfaction significantly influence on employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Makassar as well as to determine which variables are the dominant influence of the two variable Job Satisfaction on the performance of employees at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. The sample of using purposive sampling method is directly choosing 50 persons of the employees. The data collection methods that used were interview the parties that involved with the issues being discussed directly and gave questionnaires to the employees in accordance with the research conducted. The data were analyzed with using Qualitative and Quantitative Methods that using five formulas; Simple Regression Analysis, Correlation Analysis, Test T-test, F test and the coefficient of determination (R^2) test with the aid of SPSS 18.0 software for windows. The results showed that jointly Job satisfaction significantly influence the performance of employees at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Variable Job Satisfaction regression coefficients positive (+) indicates a unidirectional relationship, in other words, Job Satisfaction will improve the performance of employees at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. The correlation or the relationship between Job Satisfaction Employee Performance Work with PT. Bank Mandiri (Persero) Makassar is very strong for ($r = 0.923$) and the coefficient of determination or the number of Rsquare is 0.853.

Keyword : Job Satisfaction, and Employee Performance

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Sampel menggunakan metode Purposive Sampling yaitu dengan memilih langsung seluruh karyawan sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara langsung kepada pihak – pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuesioner kepada karyawan yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Data dianalisis dengan menggunakan Metode Kualitatif dan Metode Kuantitatif yang menggunakan lima rumus yaitu Analisa Regresi Sederhana, Analisa Korelasi, Uji T-test, Uji F serta Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan bantuan software SPSS 18.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kepuasan Kerja memiliki koefisien regresi bertanda positif (+) menandakan hubungan yang searah, dengan kata lain Kepuasan Kerja akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Korelasi atau hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar adalah sangat kuat sekali sebesar ($r = 0,923$) dan koefisien determinasi atau angka R square adalah sebesar 0,853.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama

perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis

karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002), mengatakan bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Aspek-aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja karyawan antara lain: faktor individual (umur, jenis kelamin, sikap pribadi terhadap pekerjaan), faktor hubungan antar karyawan (hubungan antar manajer dan karyawan, hubungan sosial antara sesama karyawan, sugesti dari teman sekerja, faktor fisik dan kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja) faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi karyawan. Dan yang berkewajiban memenuhi tercapainya kepuasan kerja tersebut adalah setiap pimpinan perusahaan, karena kepuasan

kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Selain itu kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif dilingkungan perusahaan.

Kepuasan kerja akan diamati karena manfaat yang didapat, baik untuk karyawan maupun untuk perusahaan, bagi karyawan diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja, serta usaha yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sedangkan bagi perusahaan penelitian dilakukan untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam penelitian ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan atau karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar, apakah karyawan karyawan merasa puas dengan kondisi gedung kantor yang sudah tua, penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama, akankah berpengaruh pada kepuasan kerja dari karyawan tersebut dalam bekerja, karena karyawan rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani. Sampai saat ini masih ada *frontliners* yang bekerja pada posisi yang sama lebih dari sepuluh tahun, bahkan dari zaman eks legasi (masa sebelum Bank Mandiri melakukan merger), mereka telah menjadi *frontliners*, tanpa pernah dimutasi. Walaupun ada pelaksanaan mutasi, yang dimutasi hanya tempat

bekerja saja tanpa dibarengi mutasi jenis pekerjaannya.

Kondisi itu bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang bias merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak, karyawan *frontliners* sesungguhnya adalah etalase perusahaan di mata konsumen (nasabah). Bagi masyarakat awam, perilaku dan tampilan yang ditunjukkan oleh *frontliners* merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian *frontliners* semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk oleh Bank Mandiri. Begitu juga halnya dengan karyawan yang bekerja pada bagian *back office*.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka peneliti akan melakukan kajian yang diberi judul “*Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar)*”.

Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang di alami, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut: Apakah Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk menjelaskan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagi perusahaan.

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.

2) Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang dapat menjadi penentu bagi kepuasan pegawai, salah satunya adalah pekerjaan itu sendiri. Hackman dan Oldham menguraikan yang dikutip Robbins (2001:447), inti dari pekerjaan adalah sebagai berikut :

a) Skill Variety

Semakin banyak variasi tugas yang dilakukan oleh pegawai dalam pekerjaannya, semakin menantang pekerjaan bagi mereka.

b) Task Identity

Sejauh mana pekerjaan menuntut diselesaikannya suatu pekerjaan yang utuh dan dapat dikenali.

c) Task Significance.

Sejauh apa dampak pekerjaan yang dilakukan dapat mempengaruhi pekerjaan atau bahkan kehidupan orang lain. Hal ini akan membawa dampak penghargaan psikologis.

d) Autonomy

Sejauh mana pekerjaan memberi kebebasan, tidak ketergantungan, dan keleluasaan untuk mengatur jadwal pekerjaannya, membuat keputusan dan menentukan prosedur pekerjaan yang dipakai.

e) Feedback

Sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan menghasilkan informasi bagi individu mengenai keefektifan kinerjanya.

Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh tanggapan terhadap nilai *intrinsic* dan *extrinsic reward*. Yang dimaksud dengan nilai *intrinsic reward* yaitu timbulnya suatu perasaan dalam diri pegawai karena pekerjaan yang dilakukan, yang termasuk dalam *extrinsic reward* adalah perasaan suka akan pekerjaannya, rasa tanggung jawab, tantangan dan pengakuan. *Extrinsic reward* adalah situasi yang terjadi diluar pekerjaan, misalnya karena bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka pegawai mendapatkan upah, gaji, dan bonus.

a) Teori-Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja akan dikemukakan enam orientasi umum terhadap kepuasan kerja, yang kesemuanya mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja serta menggambarkan proses yang menentukan kepuasan kerja bagi individu.

b) Teori Ketidaksesuaian

Teori ketidaksesuaian menekankan selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual (kenyataan), jika ada selisih jauh antara keinginan dan kekurangan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan maka orang menjadi tidak puas. Tetapi jika kondisi yang diinginkan dan kekurangan yang ingin dipenuhi ternyata sesuai dengan kenyataan yang didapat maka ia akan puas.

c) Teori Keadilan (*Equity Theory*).

Teori keadilan ini memandang kepuasan adalah seseorang terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima.

d) Teori Dua Faktor

Teori ini diperkenalkan oleh Herzberg dalam tahun 1959, berdasarkan atas penelitian yang dilakukan terhadap 250 responden pada sembilan buah perusahaan di Pittsburg. Dalam penelitian tersebut Herzberg ingin menguji hubungan kepuasan dengan produktivitas.

Teori dua faktor bahwa terdapat factor Pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja, dan yang kedua faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja adalah motivator primer yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, sebaliknya ketidakpuasan pada dasarnya berkaitan dengan memuaskan anggota organisasi dan menjaga mereka tetap dalam organisasi dan itu berkaitan dengan lingkungan.

e) Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam (1960) menyebutkan beberapa komponen yaitu *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*.

Pandangan Wexley dan Yukl (1977), mengemukakan beberapa komponen dari teori keseimbangan di antaranya yaitu (Mangkunegara, 2001: 120) :

1. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja.
2. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk

berprestasi atau mengekspresikan diri.

3. *Comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama seseorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya.
4. *Equity-in-equity* adalah teori yang menyatakan seorang pegawai dalam organisasi merasa puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *inputoutcome* pegawai lain (*comparison person*).

f) Teori Pemenuhan Kebutuhan

Pandangan Mangkunegara (2001:121) menjelaskan bahwa teori kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Oleh karena itu, seorang pegawai akan merasa puas apabila pegawai mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai itu akan merasa tidak puas.

g) Teori Pandangan Kelompok Sosial

Mangkunegara (2001:121) menyatakan bahwa teori kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Pada hakikatnya, teori pandangan kelompok sosial atau acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolok ukur untuk menilai dirinya

maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

Kinerja Karyawan

Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Kinerja seseorang bergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Bernardin dan Russel (1993) dalam mengukur kinerja karyawan dipergunakan sebuah daftar pertanyaan yang berisikan beberapa dimensi kriteria tentang hasil kerja. Ada enam dimensi dalam menilai kinerja karyawan, yaitu:

a) Kualitas (*Quality*)

Merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Jika hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut tinggi maka kinerja dari karyawan tersebut dianggap baik oleh pihak perusahaan atau sesuai dengan tujuannya. Ini berarti merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati adanya kesempurnaan.

b) Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bisa mencapai skala maksimal yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Dengan hasil yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut maka kinerja dari para karyawan sudah baik.

Jika *Quantity* merupakan jumlah yang diproduksi yang

dinyatakan dalam nilai mata uang, jumlah unit produk atau jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

c) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar waktu kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan bekerja yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari karyawan tersebut sudah baik.

Dengan *timeliness* yang merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan maka kinerja karyawan tersebut sudah baik.

d) Keefektifan Biaya (*Cost Effectiveness*)

Merupakan penggunaan sumber daya dari karyawan yang digunakan secara optimal dan efisien. Dengan penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif maka akan bisa mempengaruhi keefektifan biaya yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan dan menghasilkan keuntungan yang maksimum.

Dengan *Cost effectiveness* yang menunjukkan bahwa suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya yang dimiliki badan usaha untuk mendapatkan keuntungan yang maksimum.

e) Perlu Pengawasan (*Need for Supervision*)

Merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja dengan baik, dengan atau tanpa ada pengawasan dari pihak perusahaan. Dengan atau tanpa ada pengawasan dari pihak perusahaan, para karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga kinerja dari karyawan akan mengalami peningkatan.

Dengan *Need for supervision* yang merupakan tingkatan dari seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan penyelia maka akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri.

f) Hubungan Rekan Sekerja (*Interpersonal Impact*)

Dengan adanya karyawan yang mempunyai rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya maka karyawan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam pekerjaan tersebut. Oleh karena itu dengan rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya diharapkan para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

Untuk penilaian kinerja yang efektif maka dilakukan penilaian kinerja secara spesifik dalam setiap aktivitas pekerjaan sehingga diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Hubungan Kepuasan Kerja, dan Kinerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Munandar dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Tetap di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang” menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja lebih tepat disebut “mitos manajemen” dan sulit untuk menetapkan ke arah mana hubungan sebab akibat di antara keduanya. Namun dari berbagai penelitian ditemukan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki

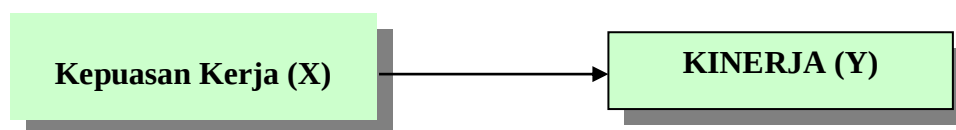
karyawan yang kurang puas. (Robbins, 2007).

Kerangka Konsep

Pekerjaan yang dilakukan pada dunia perbankan merupakan salah satu pekerjaan atau aktivitas yang selalu dilakukan secara berulang. Karyawan dihadapkan pada rutinitas yang sama dari hari ke hari. Pada kondisi pekerjaan seperti ini karyawan sangat rentan terhadap kejenuhan yang menyebabkan tidak adanya kepuasan dalam bekerja, selain itu faktor kepuasan financial, kepuasan fisik, kepuasan sosial dan kepuasan psikologi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat

berharga dan apabila dikelola dengan baik akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yaitu tercapainya semua tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu Bank yang mempunyai asset terbesar tentu akan amat sangat disayangkan jika Bank Mandiri tidak dapat mengelola salah satu asetnya yang berharga yaitu karyawan yang dimiliki saat ini dengan baik. Bank Mandiri harus jeli melihat hal-hal yang bisa menimbulkan kepuasan kerja karyawan, dan kinerja perusahaan meningkat seiring meningkatnya kinerja karyawan. Pemikiran tersebut digambarkan oleh kerangka pikir teori penelitian seperti berikut:

Pemikiran tersebut digambarkan oleh kerangka pikir teori penelitian seperti berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Pikir Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.

Hipotesis

Berdasarkan pada latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian serta uraian di atas, maka didapatkan suatu hipotesis antara lain yaitu: Diduga, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode rancangan penelitian dan eksplanatif (*explanatory research*). Disebut penelitian eksplanatif karena penelitian ini berusaha menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan pengaruh dari variabel kepuasan kerja terhadap

kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan sampel dan hipotesis penelitian yang digunakan untuk mengukur dan menguji pengaruh sesuatu terhadap sesuatu yang lain dengan menggunakan analisis statistik inferensial (induktif). Dimana dalam penelitian ini yang akan diukur dan diuji adalah pengaruh kepuasan kerja PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Makassar.

Populasi Dan Sampel

a) Populasi

Populasi menurut Sugiyono (1999) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar yang berjumlah 50 orang.

b) Sampel

Menurut Sugiyono (2005) Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang mana adalah merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian dilakukan terhadap sampel yang mewakili populasinya. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria tertentu dengan tujuan agar sampel yang diambil bisa lebih representatif dengan kriteria yang telah ditentukan. Dimana sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Mandiri Persero, Tbk Cabang Makassar yang berjumlah 50 orang.

Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

- a) Variabel Bebas (*Independent Variabel*)
Variabel ini sering juga disebut variabel stimulus, predictor. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahan yang akan menjelaskan atau mempengaruhi secara positif maupun negatif variabel tidak bebas di dalam pola hubungannya. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja. (X)
- b) Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)
Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah: Kinerja Karyawan. (Y)

Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan

dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau defenisi dari variable sebagai berikut:

a) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2000:193) "Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

b) Kinerja

Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan dalam periode tertentu yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Hasil pekerjaan karyawan akan baik dan sesuai dengan target yang ditetapkan jikakaryawan merasa aman dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan yangdiberikan.

Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuisioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan. Berdasarkan Skala Likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut :

- a) Jawaban sangat tidak setuju, diberi skor 1
- b) Jawaban tidak setuju, diberi skor 2

- c) Jawaban netral, diberi skor 3
- d) Jawaban setuju, diberi skor 4
- e) Jawaban sangat setuju, diberi skor 5

Skala tersebut di atas, penulis lakukan untuk pertanyaan dalam pertanyaan kuisioner yang bersifat positif sehingga tidak ada pertanyaan yang bersifat negatif (jebakan).

Metode Pengumpulan Data

- a) Studi Kepustakaan (Library Research)

Yaitu dengan cara mempelajari buku-buku, berbagai literature, artikel, serta bahan-bahan tulisan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas.

- b) Riset Lapangan

Yaitu dengan meneliti langsung objek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuisioner kepada karyawan.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*corrected item total correlation*) yang penyelesaiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.0.

Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) $> r$ kritis (0,30) (Sugiyono

dan Wibowo : 2004). Dengan penilaian :

- a. Nilai $r = +1$ atau mendekati 1, maka korelasi antara X dan Y dikatakan positif dan sangat kuat sekali.
- b. Nilai $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antara X dan Y dikatakan kuat dan negatif.
- c. Nilai $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

- b) Uji Reliabilitas (*Test of Reliabilitas*)

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang telah valid. Rumus yang dipakai adalah untuk menguji reliabilitas dalam penelitian adalah *Cronbach' Alpha* yang penyelesaiannya dilakukan dengan membandingkan antara r_{alpha} dan r_{tabel} .

Metode Analisis

- 1) Metode Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu analisis di mana data yang diperoleh mengenai objek penelitian yang merupakan data kualitatif dianalisis berdasarkan perbandingan antara teori dari literature dengan kenyataan yang diperoleh penulis selama penelitian dilakukan. Dengan metode penelitian yaitu deskriptif untuk melihat/ menggambarkan bagaimana kepuasan kerja dalam upaya mewujudkan kinerja karyawan pada

perusahaan dengan membandingkan keadaan yang sebenarnya terjadi.

2) Metode Kuantitatif

Yaitu dengan melakukan pengolahan data dengan menggunakan rumus:

a. Analisa Regresi Sederhana

Yaitu untuk mengukur seberapa jauh pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dengan analisa yang digunakan analisa regresi linear Sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS 18.0 maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b x$$

Dimana :

- Y = Kinerja karyawan
- a = Bilangan Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X = Kepuasan kerja

b. Analisa Korelasi

Korelasi itu berarti hubungan, begitu pula analisis korelasi yaitu suatu analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel. Nugroho (2005), uji korelasi tidak membedakan jenis variabel (tidak ada variabel dependent maupun independent). Digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang bisa ditentukan dengan klasifikasi koefisien korelasi yang digunakan dimana nilai korelasi dapat dikelompokkan dalam Nugroho, (2005) sebagai berikut : 0,41 s/d 0,70 korelasi keeratan kuat, 0,71 s/d 0,90 sangat kuat dan 0,91 s/d 0,99 sangat kuat sekali dan jika 1 berarti sempurna. Nilai koefisien korelasi diperoleh melalui pengolahan data hasil kuisioner

dengan menggunakan program SPSS 18.0.

c. Uji T –test

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah :

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

Keterangan :

n = jumlah data

r = koefisien korelasi

Langkah-langkah uji hipotesis yaitu :

H0 : ts < 0 : menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

H1 : ts > 0 : menunjukan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Kriteria Keputusannya adalah :

- 1) Jika t hitung > t table, dan sig < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
- 2) Jika t hitung < t table, dan sig > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.
- 3) Taraf signifikan = 5 %
- 4) Derajat kebebasan (df) = n – 3

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi R² digunakan untuk mengetahui berapa persen *Variasi Variabel Dependent* dapat dijelaskan oleh variasi variabel independent. Nilai R² initerletak antara 0 dan 1. Bila nilai R² mendekati

0, berarti sedikit sekali variasi variable dependen yang diterangkan oleh variable independen. Jika nilai R^2 bergerak mendekati 1 berarti semakin besar variasi variable dependent yang dapat diterangkan oleh variable Independen jika ternyata dalam perhitungan nilai R^2 sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa variable dependent tidak bisa dijelaskan oleh variable independent.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat

ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel. Kuisioner yang dinyatakan valid berarti kuisioner tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) $> r$ tabel/ r kritis (0,30) (Sugiyono dan Wibowo: 2004). Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Validitas Item

NO.	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X)	16	11	2,3,4,9,13 tidak valid
2	Kinerja Karyawan (Y)	4	4	-

Sumber : Data Primer Diolah.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian. Secara umum keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$

baik, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat baik. (Santoso, 2001 : 227).

Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan variable dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 18.0. for windows 7 dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas (r Alpha) terhadap ketiga instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X1)	11	0,806	Sangat baik
2.	Kinerja Karyawan (Y)	5	0,767	Baik

Sumber : Data Primer Diolah.

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reliabilitas diatas, nilai alpha cronbach untuk kepuasan kerja adalah 0.806, kinerja karyawan 0.767 Hal ini berarti bahwa pernyataan untuk seluruh item pernyataan adalah sangat baik untuk kepuasan kerja serta baik untuk kinerja karyawan seperti yang dikemukakan oleh (Santoso, 2001).

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden karyawan yang memiliki kinerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar dalam cukup bervariasi sehingga dapat mewakili populasi karyawan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa karyawan yang merespon kuesioner pertanyaan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang paling banyak adalah yang memiliki gaji sebesar Rp 1 jut-Rp 5 juta sebanyak 42 orang dengan tingkat persentase sebesar 84%, dengan masa kerja yang paling banyak 1-10 tahun sebanyak 37 orang dengan Tingkat persentase 74%, memiliki pendidikan SMA-D3 sebanyak 26 orang dengan Tingkat persentase 52% diikuti pendidikan S1 sebanyak 24 orang dengan tingkat persentase 48%, usia berada pada range 26-35 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 42% serta memiliki jenis kelamin laki-laki dengan persentase 56% yang berjumlah 28 orang.

Deskripsi Hasil Penelitian

Dari pernyataan pada kuesioner yang telah diajukan kepada responden diperoleh berbagai macam tanggapan terhadap variabel kepuasan kerja, kinerja karyawan. Berbagai tanggapan dari responden tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

1) Variabel Kepuasan Kerja (X)

Variabel kepuasan kerja (X) diukur dengan menggunakan 16 buah pertanyaan, dan 5 diantaranya tidak valid, yaitu item pernyataan no 2, 3, 4, 9 dan 13 dan untuk itu keempat item tersebut dihapus/dikeluarkan. Penyebaran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan interval skor 1 sampai dengan 5. Pada variabel kepuasan kerja (X1) yang menunjukkan sangat menentukan mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan nomor 15 dengan rata-rata tertinggi sebesar 4.78 tentang merasa cara pimpinan dalam menangani masalah yang dihadapi oleh karyawannya yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan lebih banyak dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dan yang menentukan kinerja karyawan paling sedikit pada kepuasan kerja terdapat pada pertanyaan nomor 8 tentang ketidakpuasan atas hasil evaluasi pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan rata-rata terendah sebesar 2.90 dimana ini ketidakpuasan atas hasil evaluasi pelayanan yang diberikan kepada nasabah bukanlah hal yang utama mempengaruhi kinerja karyawan pada kepuasan kerja.

2) Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel kinerja karyawan (Y) diukur dengan menggunakan 4 buah pertanyaan, penyeoran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan interval skor 1 sampai dengan 5. Pada variabel kinerja karyawan (Y) yang menunjukkan sangat menentukan mengenai kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan nomor 1 dan 3 dengan rata-rata tertinggi masing-masing sebesar 4.60 tentang selalu berusaha agar pekerjaan selesai sesuai targetnya dan selalu berusaha menyelesaikan

pekerjaan lebih cepat dari waktunya agar dapat mengerjakan tugas berikutnya yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja lebih banyak dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dan yang dipengaruhi paling sedikit oleh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan no 4 tentang hasil pekerjaan sangat menentukan kelangsungan hidup kantor, oleh sebab itu selalu memperhatikan kualitasnya dengan rata-rata terendah sebesar 4.42 dimana ini menjelaskan pekerjaan sangat menentukan kelangsungan hidup kantor oleh sebab itu selalu memperhatikan kualitasnya bukanlah hal yang utama mempengaruhi kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Pembahasan Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka digunakan analisa regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 18.0 dapat dilihat rangkuman hasil empiris penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. Rangkuman Hasil Empiris Penelitian

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Konstanta
Kepuasan Kerja (X1)	0.094	8.161

Sumber : Data Primer yang Diolah.

Dari data diatas dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagaiberikut:

$$Y = 8.161 + 0.94X$$

Dimana :

Y = kinerja karyawan

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Kepuasan Kerja

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Konstanta sebesar 8.161 menyatakan bahwa jika ada kepuasan kerja (X), maka kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar adalah sebesar 8161.
- Koefisien regresi kepuasan kerja (X) sebesar 0.094 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 point kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar sebesar 0.094.

Jadi Koefisien regresi yang bertanda positif (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan apabila koefisien regresi bertanda negatif (–) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependent (Y).

Pengujian Hipotesis

- Uji Parsial Dengan T- Test

Uji statistik T pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar secara parsial/individual.

Tabel 4. Hasil Pegujian Hipotesis (T- Test)

Variabel Bebas	T-Hitung	Probabilitas	Keterangan
Kepuasan Kerja (X)	3.452	0.001	Signifikan
T table = 2.052			

Sumber : Data Primer yang Diolah.

Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel X kepuasan kerja sebesar 3.452 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = $N-k-1 = 50-2-1 = 47$ dimana N = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen adalah sebesar 2.052 dengan demikian T hitung = 3.452 > T tabel = 2.052 dan nilai

signifikansi sebesar 0,001 (sig < 0,05). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ini telah teruji secara empiris.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel. 5. Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate	R Square Change	Change Statistics				Durbin - Watson
						F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	.726 ^a	.526	.506	.66587	.526	26.118	2	47	.000	2.306

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja (X)

b. Dependent Variable: kinerja karyawan (y)

Sumber : data primer yang diolah

Korelasi itu berarti hubungan, begitu pula analisis korelasi yaitu suatu analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel. Nugroho (2005), uji korelasi tidak membedakan jenis variabel (tidak ada variable dependent maupaun independent). Nilai korelasi dapat dikelompokkan dalam Nugroho, (2005) sebagai berikut : 0,41 s/d 0,70 korelasi keeratan kuat, 0,71 s/d 0,90 sangat kuat dan 0,91 s/d 0,99 sangat kuat sekali dan jika 1 berarti sempurna, pada hasil penelitian ditemukan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar adalah sangat kuat sebesar ($r = 0,726$). Koefisien determinasi atau angka R square adalah sebesar 0,526.

Adjusted R square adalah sebesar 0.506 hal ini berarti 50.6% dari variasi variabel dependent kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar yang dapat dijelaskan oleh variabel independent kepuasan kerja sedangkan sisanya sebesar 0,494 atau 49.4% ($1 - 0,506$ atau $100\% - 50.6\%$) dijelaskan oleh Variabel-variabel lain

diluar variabel yang ada. Tetapi nilai variabel lain ini kecil yaitu sebesar 49.4%. Nilai R Square berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka R square, semakin lemah hubungan kedua variabel (begitu juga sebaliknya).

Kesimpulan

Pada bagian ini akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Penelitian ini mencoba meneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.
2. Variabel kepuasan kerja memiliki koefisien regresi bertanda positif (+) menandakan hubungan yang searah,

dengan kata lain kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.

3. Korelasi/hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar adalah sangat kuat sebesar ($r = 0,726$) dan Koefisien determinasi atau angka R square adalah sebesar 0,526.
4. Adjusted R square adalah sebesar 0.506 hal ini berarti 50.6% dari variasi variable dependent kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar yang dapat dijelaskan oleh variabel independent kepuasan kerja sedangkan sisanya sebesar 0,494 atau 49.4% (1 - 0,506 atau 100% - 50.6%) dijelaskan oleh Variabel-variabel lain diluar variabel yang ada. Tetapi nilai variabel lain ini kecil yaitu sebesar 49.4%.

DAFTAR RUJUKAN

- Dessler, Gark.2009.*Manajemen Personalia* (Terjemahan Moh. Masud). Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Robbin, Stephen. P. Judge, and Thimoty A.2004. *Prilaku Organisasi*. Edisi 12. Penerbit Salemba, Jakarta.
- Fred R. David. 2005.*Manajemen Strategi*. Edisi 10.Penerbit Salemba, Jakarta.
- Hany, T. Handoko.2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.BPFE, Yogyakarta.
- Fillipo, Edwin B.2007. *Manajemen Personalia*. Edisi ke IV.Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Manulang. 2005. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Penerbit Ghalia,Jakarta.
- Martoyo, Susilo.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.BPFF, Yogyakarta.
- Donely, Ivan Cevhic, and Gibson.2009.*Organisasi Prilaku (Struktur dan Proses)*. Jilid 2. PT. Bina Rupa Aksara,Jakarta
- Alex Nitisoemito. 2002. *Manajemen Personalia*.Perbit Ghalia, Yogyakarta.
- Soeprihanto, John. 2008. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan PengembanganKaryawan*, BPFE UGM,Yogyakarta.
- Bernardin, H. John & Joyce, E. A Russel.2003. *Human Resource management: an experiential approachs*. MC. Graw Hill International,Singapore.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.2009. *Statistik Non-parametrik untuk Penelitian*.Penerbit Alfabeta, Bandung.