



Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Sederhana di Makassar

Jhon Tandi, Jeane Tandirerung, Jerliyen Pramita Londong
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Paulus
jhontandi081@gmail.com, jeanetandirerung05@gmail.com, jerliyepn@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Sederhana di Makassar. Kompensasi merupakan salah satu instrumen penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berfungsi sebagai balas jasa atas kontribusi karyawan, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial. Pemberian kompensasi yang adil, layak, dan transparan diharapkan mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, serta kinerja karyawan secara berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kompensasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sumber Sederhana yang berjumlah sembilan orang, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji statistik t dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan, baik dari aspek gaji, tunjangan, insentif, maupun kompensasi nonfinansial, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Kompensasi terbukti menjadi faktor dominan dalam mendorong peningkatan kinerja, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang turut memengaruhi. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus memperbaiki sistem kompensasi agar lebih adil, transparan, dan tepat waktu guna meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan.

Kata kunci: Kompensasi, Kinerja Karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja, Perusahaan Jasa

1. Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan faktor strategis yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan, khususnya pada sektor jasa ekspedisi dan logistik yang menuntut ketepatan waktu, ketelitian, serta koordinasi kerja yang efektif antarbagian. Dalam industri jasa pengiriman, kualitas kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kelancaran operasional, dan daya saing perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat (Hasibuan, 2019; Kasmir, 2020). Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara optimal agar mampu menghasilkan kinerja yang konsisten dan berkualitas.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi. Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi dan tanggung jawab yang telah dilaksanakan, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial (Mangkunegara, 2017; Mathis & Jackson, 2016). Sistem kompensasi yang adil, layak, dan transparan diyakini mampu meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta loyalitas karyawan. Sebaliknya, kompensasi yang tidak sesuai dengan beban kerja, tidak tepat waktu, atau tidak transparan berpotensi menurunkan semangat kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Dewi dan Ardhana (2020) serta Her Susilo et al. (2025) menemukan bahwa kompensasi yang efektif mampu mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Namun demikian, beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa pengaruh kompensasi terhadap kinerja tidak selalu optimal apabila perusahaan kurang memperhatikan aspek keadilan, ketepatan waktu, serta keseimbangan antara kompensasi finansial dan nonfinansial (Simamora, 2018; Mondy & Noe, 2019). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa konteks organisasi dan karakteristik perusahaan turut menentukan efektivitas sistem kompensasi.

PT. Sumber Sederhana di Makassar sebagai perusahaan jasa ekspedisi menghadapi berbagai tantangan terkait kinerja karyawan, khususnya yang berkaitan dengan sistem kompensasi. Temuan awal menunjukkan adanya keluhan karyawan mengenai keterlambatan pemberian bonus, kurangnya transparansi dalam penentuan insentif, serta ketidaksesuaian antara beban kerja dan kompensasi yang diterima. Kondisi ini berpotensi memengaruhi motivasi kerja, disiplin, dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas operasional sehari-hari.

Berdasarkan fenomena tersebut dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji secara empiris pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Sederhana di Makassar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kompensasi dan kinerja, serta menjadi dasar pertimbangan praktis bagi manajemen perusahaan dalam merancang sistem kompensasi yang lebih efektif dan berkeadilan.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Desain eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian dinyatakan dalam bentuk angka, dianalisis secara statistik, serta menghasilkan kesimpulan yang bersifat objektif dan terukur (Sugiyono, 2021; Ali et al., 2022). Desain ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa ekspedisi yang menuntut efektivitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab operasional yang tinggi.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Ali et al., 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sumber Sederhana di Makassar yang berjumlah 9 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2021). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 karyawan.

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau census sampling. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi kurang dari 100 orang dan seluruh karyawan memenuhi kriteria sebagai responden yang relevan dengan tujuan penelitian (Wulandari et al., 2020). Penggunaan sampling jenuh memungkinkan peneliti memperoleh gambaran kondisi yang lebih akurat mengenai sistem kompensasi dan kinerja karyawan tanpa adanya bias seleksi sampel.

2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Sumber Sederhana yang berlokasi di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan tersebut menghadapi permasalahan terkait sistem kompensasi dan kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh izin resmi dari pihak perusahaan dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditetapkan.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kompensasi sebagai variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Hair et al., 2019). Tahapan analisis data meliputi:

- a. Analisis Koefisien Korelasi, untuk mengetahui kekuatan hubungan antara kompensasi dan kinerja karyawan.
- b. Koefisien Determinasi (R^2), untuk mengetahui besarnya kontribusi kompensasi dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan.

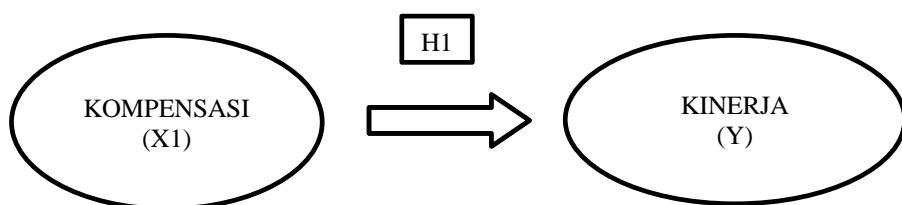
- c. Uji t (parsial), untuk menguji signifikansi pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai p-value < 0,05 sesuai dengan ketentuan penelitian kuantitatif inferensial (Adzillah et al., 2023).

2.6 Pengembangan Hipotesis

Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi dan tanggung jawab yang telah dijalankan. Sistem kompensasi yang adil dan layak terbukti mampu meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta kinerja karyawan (Hasibuan, 2019; Mathis & Jackson, 2016). Penelitian empiris sebelumnya menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Dewi & Ardhana, 2020; Her Susilo et al., 2025). Berdasarkan landasan teori dan temuan empiris tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1: Diduga kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Sederhana di Makassar.

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan, maka kerangka konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber: Konsepsi pribadi penulis (2025)

2.7 Indikator Pengukuran

Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini, indikator pengukuran disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Indikator Pengukuran

No	Variabel	Indikator	Deskriptif
1	Kompensasi (X) (Ihsan, 2016)	a. Kompensasi Finansial Langsung b. Kompensasi Finansial Tidak Langsung c. Kompensasi Non Finansial	a. Gaji pokok sesuai jabatan b. Upah lembur c. Bonus atau insentif d. Komisi atas hasil kerja e. Tunjangan (kesehatan, transportasi, makan, keluarga) f. Jaminan sosial atau BPJS g. Cuti berbayar h. Pengakuan dan penghargaan atas prestasi i. Lingkungan kerja yang nyaman j. Hubungan baik antar rekan kerja dan pimpinan k. Kesempatan pengembangan karir
2	Kinerja (Y) (Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu, 2017)	a. Kualitas Kerja b. Tanggung Jawab c. Kerja Sama	a. Ketelitian dalam melaksanakan tugas b. Tingkat kesalahan kerja rendah c. Kepatuhan terhadap aturan dan prosedur kerja d. Tanggung jawab terhadap hasil kerja e. Kemampuan bekerja sama dengan rekan dan pimpinan f. Partisipasi dalam tim kerja

Sumber: Mangkunegara (2017); Ihsan (2016)

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil karyawan yang menjadi objek penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sumber Sederhana di Makassar yang berjumlah 9 orang.

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yaitu 25–35 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada usia yang secara fisik dan mental masih optimal dalam menjalankan aktivitas kerja. Selain itu, terdapat pula responden yang berusia di atas 35 tahun yang umumnya memiliki pengalaman kerja lebih matang. Komposisi usia tersebut memberikan keuntungan bagi perusahaan karena mengombinasikan tenaga kerja yang energik dengan karyawan yang berpengalaman, sehingga dapat menunjang kelancaran operasional perusahaan jasa ekspedisi.

3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh karyawan laki-laki. Hal ini disebabkan oleh karakteristik pekerjaan PT. Sumber Sederhana yang bergerak di bidang jasa ekspedisi dan pengiriman barang, sehingga membutuhkan tenaga kerja dengan mobilitas dan kekuatan fisik yang tinggi, khususnya pada bagian operasional dan pengiriman. Sementara itu, karyawan perempuan umumnya menempati posisi administrasi dan pelayanan pelanggan. Komposisi ini mencerminkan pembagian kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan.

3.2 Hasil Analisis Statistik

3.2.1 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel kompensasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Hasil analisis menggunakan SPSS disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Correlations	
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.820**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	9	9
Y	Pearson Correlation	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	9	9

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,820 dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat kuat antara kompensasi dan kinerja karyawan. Artinya, semakin baik kompensasi yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan.

3.2.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kompensasi dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.625	4.954

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai R Square sebesar 0,672 atau 67,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi memberikan kontribusi sebesar 67,2% terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, sebesar 32,8% kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

3.2.3 Hasil Uji t (Parsial)

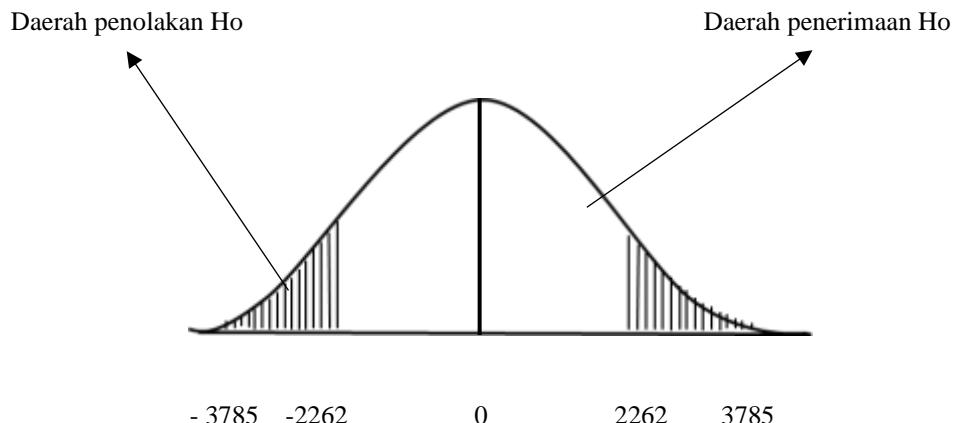
Uji t digunakan untuk menguji apakah kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	B			
1	(Constant)	2.289	4.768	.480	.646
	X	1.023	.270	3.785	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS (2025)



Gambar 2. Kurva Uji t
Sumber: Data Diolah, SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,785, yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,262, dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yang berarti kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Sederhana di Makassar.

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Sederhana di Makassar. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian sekaligus

membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan yang sangat kuat antara kompensasi dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa sistem kompensasi menjadi faktor dominan dalam mendorong produktivitas, tanggung jawab, serta kualitas kerja karyawan. Karyawan yang memperoleh kompensasi yang layak, adil, dan sesuai dengan beban kerja cenderung menunjukkan semangat kerja yang lebih tinggi, disiplin, serta loyalitas terhadap perusahaan.

Hasil ini sejalan dengan teori Hasibuan (2019) dan Mathis dan Jackson (2016) yang menyatakan bahwa kompensasi merupakan alat motivasi utama dalam manajemen sumber daya manusia. Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Dewi dan Ardhana (2020) serta Her Susilo et al. (2025) yang membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa kompensasi bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kinerja. Masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan, seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi intrinsik. Oleh karena itu, meskipun kompensasi memiliki pengaruh dominan, perusahaan tetap perlu memperhatikan faktor-faktor pendukung lainnya agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara optimal dan berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Sederhana di Makassar. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kompensasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya dalam aspek kualitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama. Tujuan penelitian telah tercapai dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara sistem kompensasi dan kinerja karyawan dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberian kompensasi yang adil, layak, dan sesuai dengan kontribusi kerja mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dinyatakan diterima. Secara teoretis, temuan penelitian ini mendukung teori manajemen sumber daya manusia yang menempatkan kompensasi sebagai salah satu instrumen motivasi utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini juga memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kompensasi, baik finansial maupun nonfinansial, berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen PT. Sumber Sederhana agar lebih memperhatikan sistem kompensasi yang diterapkan. Perusahaan perlu memastikan bahwa kompensasi diberikan secara adil, transparan, dan tepat waktu agar dapat meningkatkan semangat kerja, loyalitas, serta kinerja karyawan secara berkelanjutan. Meskipun kompensasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mengelola faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja agar peningkatan kinerja dapat dicapai secara optimal dan berkesinambungan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah responden yang relatif kecil serta penggunaan satu variabel independen, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan seluruh faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, ruang lingkup penelitian terbatas pada satu perusahaan, sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar, memperluas objek penelitian, serta menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, dan lingkungan kerja agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Referensi

1. Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
2. Basuki, Agus Tri. 2019. "Analisis Statistik Dengan SPSS." Danisa Media: 1–110.
3. Dewi, N. P. R., & Ardhana, I. W. (2020). Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 12–23.
4. Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
5. Her Susilo, M., Husna, A., & Bangsa, M. (2025). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pusat PT. Indonesia Comnets Plus. *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 135–144. <https://doi.org/10.46975/TX8T6V48>
6. Ihsan. (2016). *Manajemen Kompensasi dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Deepublish.
7. Indriani, R. (2019). *Metode Penelitian dan Skala Likert dalam Pengukuran Sosial*. Bandung: Alfabeta.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4813>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

8. Kasmir. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
9. Mangunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
10. Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Salemba Empat.
11. Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2019). *Human Resource Management*. Pearson Education.
12. Nugraha, A., Suryani, T., & Prasetyo, W. (2017). *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(3), 24–30. <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/942>
13. Prawirosentono, S. (2009). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
14. Rivai, V., & Sagala, E. J. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
15. Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
16. Silaswara, D., Parameswari, R., Kusnawan, A., & Hernawan, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Free Press.
17. Simamora, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
18. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.