

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting di dalam perusahaan. Kemajuan suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin, itulah yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Untuk mengetahui pengertian manajemen sumber daya manusia, berikut ini merupakan beberapa istilah yang dikemukakan oleh para ahli :

Menurut **Robert (2008)**, sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Menurut **Handoko (2011)**, manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut **Malthis dan Jeckson (2013)**, manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk mengatur, mengelola dan memelihara keseluruhan manusia yang ada di perusahaan, agar apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat dicapai dengan mudah.

Sedangkan fungsi manajemen sumber daya manusia menurut **Rivai (2009)** meliputi:

**A. Fungsi manajerial**

1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan perusahaan dalam terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, wewenang dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar bekerjasama sesuai efektif dan efisien guna tercapai tujuan perusahaan.

4. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Fungsi Operasional**

## 1. Pengadaan tenaga kerja

Pengadaan tenaga kerja (SDM) adalah proses penarikan teknis, teoritis, konseptual, dan orientasi, untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 2. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

## 3. Kompensasi

Kompensasi adalah balas jasa langsung dan tidak langsung sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

## 4. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tetap bekerja sampai pensiun.

## 5. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

Pemutusan hubungan kerja adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan yang disebabkan oleh keinginan karyawan, pensiun dan lainnya.

Tujuan dari fungsi manajemen sumber daya manusia adalah agar perusahaan mendapatkan rentabilitas laba yang lebih besar. Karyawan bertujuan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya. Masyarakat

bertujuan memperoleh barang atau jasa yang baik dengan harga yang wajar.

## 2.2 Komunikasi

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan organisasi. Fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sampai dengan pengawasan semuanya melibatkan komunikasi.

Menurut **Ivancevich (2007)** dalam **Sunyoto (2013)**, komunikasi didefinisikan sebagai transisi/*transition* informasi dan pemahaman melalui penggunaan simbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok kepada pihak lain. Simbol-simbol tersebut dapat verbal maupun nonverbal.

Menurut **Sopiah (2008)**, komunikasi merupakan penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi. Dewasa ini banyak manajer mengirim informasi dengan sistem informasi manajemen yang kompleks, di mana data berbagai sumber yang kemudian dianalisis oleh komputer dan disampaikan kepada penerima secara elektronik.

Sedangkan menurut **Bangun (2012)**, komunikasi adalah proses menyampaikan informasi dari pengirim kepada penerima pesan secara efektif melalui media yang tepat. Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang atau kelompok kepada pihak lain, baik secara lisan maupun tertulis dengan menggunakan media yang tepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.2 Elemen-Elemen Komunikasi

Menurut (Ivancevich, et.al. dalam Kreitner dan Kinicki, 2005), elemen-elemen dasar yang membentuk komunikasi terdiri dari:

a. Komunikator / *sender*

Komunikator atau pengirim adalah individu, kelompok atau organisasi yang memiliki ide, niat, informasi, dan tujuan untuk berkomunikasi.

b. Pengkodean / *encoding*

Pengkodean dilakukan untuk menerjemahkan ide komunikator menjadi sekumpulan symbol sistematis yang mengungkapkan makna informasi yang disampaikan. Pengkodean ini berfungsi untuk menciptakan suatu bentuk di mana setiap ide dan makna dapat diekspresikan menjadi suatu pesan.

c. Pesan / *message*

Hasil dari pengkodean adalah pesan. Pesan adalah segala sesuatu yang ingin disampaikan oleh individu kepada orang lain. Dan bentuk pesan tergantung kepada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut. Kedua hal ini tidak dapat dipisahkan.

d. Media perantara / *medium*

Media perantara merupakan media untuk menyampaikan pesan. Media yang dapat digunakan oleh organisasi untuk menyampaikan pesan kepada anggotanya antara lain dapat melalui rapat, papan pengumuman, tatap muka langsung, telepon, memo, pertemuan kelompok, e-mail, konferensi video, kebijakan perusahaan, dan sebagainya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Pengurai-penerima pesan / *decoding receiver*

Agar proses komunikasi berjalan secara efektif, maka pesan yang disampaikan akan diterjemahkan kembali oleh penerima. Pengurai merupakan istilah teknis untuk setiap proses pikiran dari penerima pesan. Oleh sebab itu, pengurai berkaitan bagaimana menginterpretasikan pesan atau informasi yang disampaikan.

f. Umpan balik / *feed back*

Umpan balik merupakan sesuatu yang sangat diharapkan ketika melakukan komunikasi. Dengan adanya umpan balik, membuat komunikator tahu, melalui respons penerima pesan, apakah pesan yang disampaikan telah diterima dan mendapatkan respons yang diharapkan. Umpan balik dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Umpan balik secara langsung yaitu melalui pertukaran verbal, misalnya melalui ekspresi wajah, sedangkan umpan balik secara tidak langsung dapat terjadi melalui penurunan prestasi kerja, munculnya konflik, kurang koordinasi, tingkat absensi dan sebagainya yang mengindikasikan adanya masalah dalam komunikasi.

g. Gangguan / *noise*

Gangguan dapat mempengaruhi seluruh hubungan dalam proses komunikasi. Faktor-faktor yang termasuk gangguan antara lain kemampuan berbicara yang rendah, tulisan yang tidak terbaca, data yang tidak akurat, sambungan telepon yang lemah, jarak fisik antara komunikator dengan penerima, dan penglihatan atau pendengaran yang

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kurang. Agar komunikasi menjadi efektif, manajer dapat memperbaiki komunikasi dengan mengurangi *noise*.

### 2.2.3 Arah Aliran Komunikasi

Menurut **Robbins dan Judge (2007)**, komunikasi dalam organisasi dapat dibedakan menjadi empat arah aliran yang berbeda, yaitu: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi lintas saluran.

#### a. Komunikasi ke bawah / *downward communication*

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari level yang lebih tinggi ke level yang lebih rendah. Komunikasi ini digunakan oleh manajer kepada karyawannya ketika menyampaikan intruksi, menginformasikan kebijakan dan prosedur, menunjukkan masalah-masalah yang membutuhkan perhatian, dan memberikan umpan balik mengenai kinerja.

#### b. Komunikasi ke atas / *upward communication*

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari individu yang berada pada level yang lebih rendah (bawahan) ke level yang lebih tinggi (atasan). Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada pemegang kekuasaan, menyampaikan informasi mengenai proses pencapaian tujuan dan menyampaikan berbagai permasalahan. Contohnya laporan kerja, kotak saran, survey sikap karyawan, dan prosedur penyampaian keluhan.

#### c. Komunikasi horizontal / *horizontal communication*

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Tujuan komunikasi ini

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah untuk mengkoordinasi penugasan kerja, berbagai informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, dan untuk menumbuhkan dukungan bersama.

d. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran adalah komunikasi yang terjadi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan atau bawahan mereka.

#### 2.2.4 Jenis-Jenis Komunikasi

1. Komunikasi Informal

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi tidak selalu bersifat formal, tetapi juga informal. Jaringan komunikasi informal dalam organisasi ini disebut sebagai desas-desus (*grapevine*). Menurut **Sunyoto (2013)**, desas-desus memiliki tiga karakteristik penting yaitu :

- Tidak dapat dikontrol oleh manajemen.
- Dilakukan oleh sebagian besar karyawan, karena dianggap lebih dapat dipercaya dan diandalkan daripada komunikasi formal.
- Desas-desus biasanya digunakan untuk memuaskan kepentingan pribadi orang-orang didalamnya. Desas-desus tidak dapat dihilangkan dari kehidupan organisasi, manajer hanya dapat meminimalkan konsekuensi negatif dari desas-desus tersebut dengan cara membatasi jangkauan dan dampaknya.

2. Komunikasi Interpersonal

Menurut **Ivancevich (2007)**, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu dengan individu lainnya mulai dari bentuk tatap



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muka dan dalam susunan kelompok sampai ke bentuk pesan instan dan konferensi video. Menurut **Purwanto (2006)**, Adapun tujuan dari komunikasi interpersonal adalah:

- a. Menyampaikan informasi kepada orang lain
  - b. Berbagi pengalaman kepada orang lain
  - c. Menumbuhkan simpati
  - d. Melakukan kerja sama
  - e. Membangkitkan motivasi
3. Komunikasi Nonverbal

Menurut **Greenberg dan Baron (2003)**, komunikasi nonverbal merupakan komunikasi tanpa menggunakan kata-kata. Dalam komunikasi nonverbal pesan-pesan disampaikan melalui sikap tubuh, ekspresi wajah, pergerakan kepala dan mata, intonasi suara, cara berpakaian dan sebagainya.

### 2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam suatu perusahaan. Namun, terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terkadang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya yang paling penting. Pada umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain sebagai berikut:

- a. Jabatan

Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu, jika harus berkomunikasi dengan bawahannya. Demikian pula, bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang kemungkinan jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antarkaryawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

## c. Alat komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi, saat ini masalah alat komunikasi sesungguhnya bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti *Hand Phone*.

## d. Kepadatan kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi. Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga tidak ada kesempatan untuk berkomunikasi dengan anggota organisasi lainnya.

### 2.2.6. Indikator tentang komunikasi

Menurut **Hermin (2008)**, menyatakan bahwa indikator komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan terhadap pengalaman adalah salah satu factor kepribadian seseorang yang tinggi dalam keterbukaan terhadap pengalaman kreatif, fleksibel, penasaran dan petualangan.

2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk mengenali dan membatasi sampai batas tertentu, berbagai penasaran yang sedang dialami oleh orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Dukungan (*support*)

Untuk menegakkan dan membarikan suatu dukungan terhadap karyawan atau masyarakat luas. Diharapkan seorang karyawan memiliki jiwa yang bersifat membangun tanpa memiliki sifat emosi yang tinggi.

### 4. Rasa positif (*positiveness*)

Sebuah mental yang bersifat positif adalah keyakinan bahwa seseorang dapat meningkatkan prestasi melalui proses berfikir optimis.

## 2.3. Pengawasan Kerja

### 2.3.1 Pengertian Pengawasan Kerja

Perusahaan melakukan perekrutan, penempatan dan mempekerjakan karyawan maka selanjutnya adalah melakukan pengawasan. Ini penting bagi perusahaan agar kegiatan operasionalnya dapat terlaksana dengan baik.

Pengawasan merupakan sumber penting dari kepuasan kerja. Menurut **Sarwoto (2014)**, pengawasan ialah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang di kehendaki.

Akan tetapi, untuk saat ini dapat di katakan bahwa terdapat dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yaitu yang berpusat pada karyawan, di ukur menurut tingkat di mana supervisor menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Hal itu secara umum di manefestasikan dalam cara-cara seperti meneliti seberapa baik kerja karyawan, memberikan nasehat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan.

Menurut **Marigan (2009)**, pengawasan merupakan suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah di tentukan.

Secara umum, karyawan mengeluh bahwa supervisor mereka tidak bekerja dengan baik dengan dimensi ini, terdapat bukti empiris bahwa salah satu alasan utama karyawan keluaran dari perusahaan adalah karena supervisor tidak peduli dengan mereka. Dalam hal ini supervisor mempunyai andil yang cukup kuat dalam system pengawasan dan perlu mengambil tindakan korektif dan objektif dalam setiap pengambilan keputusan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Menurut **Terry (2011)** Mengartikan bahwa pengawasan sebagai medeterminasi apa yang telah di dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan.

### 2.3.2 Fungsi Pengawasan

Menurut **Erniedan Saefulah (2010)**, fungsi pengawasan adalah:

- a. Mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indikator yang ditetapkan.
- b. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang ditemukan.
- c. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengawasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan, menurut **Mulyadi (2007)** mengemukakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan kerja adalah :

1. Perubahan yang selalu terjadi dari luar maupun dari dalam organisasi.
2. Kompleksitas organisasi memerlukan pengawasan formal karna adanya desentralisasi kekuasaan.
3. Kesalahan atau penyimpangan yang di lakukan oleh anggota organisasi memerlukan pengawasan .

### 2.3.4 Indikator Pengawasan

Menurut **Ernie dan Saefullah (2005)** Indikator pengawasan adalah:

1. Pengawasan awal, untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan. Pengawasan awal dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu di selesaikan. Jadi, pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi. Pengawasan ini akan efektif hanya bila seorang pimpinan dalam perusahaan mampu mendapatkan informasi akurat dan tepat pada waktunya tentang perubahan-perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.
2. Pengawasan proses, untuk memastikan apakah yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Pengawasan ini merupakan proses dimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu oleh pimpinan perusahaan, atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi pelaksanaan suatu kegiatan.

3. Pengawasan akhir, pengawasan yang dilakukan pada saat akhir proses pengerjaan pekerjaan. Pengawasan dari hasil suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar yang ditentukan, dan penemuan-penemuan yang diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa yang akan datang. Pengawasan ini dilakukan pengukurannya oleh pimpinan perusahaan setelah kegiatan selesai dilaksanakan oleh karyawan.

## 2.4 Kepuasan Kerja

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut **Locke Dalam Fred Luthan (2006)**, memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang mengikuti reaksi atau sifat kognitif, afektif, dan evaluative dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Terdapat tiga dimensi yang di terima secara umum dalam kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan respons emosional terhadap situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja sering di tentukan menurut seberapa baik hasil yang mencapai memenuhi atau melampaui harapan. Ketiga, kepuasan kerja mewakili seberapa sikap yang berhubungan.

Menurut **Devis dalam Mangkunegara (2011)**, kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Sedangkan menurut **Bangun (2012)**, kepuasan kerja adalah penilaian keatas suatu pekerjaan apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Menurut **Hasibuan (2010)**, kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan kerja. Kepuasan kerja dinikmati oleh pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari sikap dan keadaan emosional seseorang, perasaan menyokong atau tidak menyokong seorang karyawan yang menunjukkan perasaan senang ataupun tidak senang terhadap pekerjaannya.

#### 24.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut **As'ad (2010)** adalah:

##### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Kesempatan untuk maju

Perusahaan atau manajer memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengembangkan kreatifitas kerjanya sesuai dengan keinginan karyawan dan perusahaan menghargai kinerja karyawan dengan memberikan promosi jabatan terhadap karyawan yang memiliki prestasi yang baik.

## 2. Keamanan dan Keselamatan kerja

Kebutuhan akan keamanan merupakan kebutuhan yang bersifat fundamental bagi sebagian karyawan pada suatu perusahaan mereka lebih mementingkan pekerjaan yang memberikan rasa aman dari pada upah ataupun kesempatan untuk maju.

## 3. Gaji

Keinginan untuk mempertahankan hidup merupakan salah satu sebab terkuat yang menjelaskan mengapa seseorang bekerja. Dengan gaji karyawan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarga.

4. Pengawasan (*Supervise*)

Pengawasan kerja dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan terhadap para karyawan sehingga hubungan komunikasi yang baik antara bawahan dengan atasan akan merasa lebih dihargai dalam bekerja.

## 5. Faktor Instrinsik dari Pekerjaan

Faktor instrinsik dari pekerjaan tersebut seperti minat karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, serta keterampilan yang dimiliki dalam bekerja.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Kondisi kerja

Kondisi kerja yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi bagi karyawan dalam melaksanakan dan mengerjakan segala pekerjaan dan tugas yang dibebankan kepadanya.

## 7. Aspek Sosial dalam Pekerjaan

Dalam perusahaan setiap karyawan memerlukan karyawan lain untuk menjalankan aktivitasnya.

## 8. Komunikasi

Komunikasi yang terjalin baik antara sesama karyawan dengan atasannya akan memberi dampak positif bagi kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan.

Menurut **E.Burt dalam Sunyoto (2013)**, faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

## 1. Faktor hubungan antar karyawan:

- a. Hubungan antara manajer dengan karyawan
- b. Faktor fisik dan kondisi kerja
- c. Hubungan sosial di antara karyawan
- d. Sugesti dari teman kerja

## 2. Faktor individual, hubungan dengan:

- a. Sikap orang terhadap pekerjaan
- b. Usia orang dengan pekerjaan
- c. Jenis kelamin

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Faktor luas:

- a. Keadaan keluarga karyawan
- b. Rekreasi
- c. Pendidikan

Dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya menurut **Mangkunegara (2011)**:

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

### 2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut menurut **Rivai (2006)**:

- a. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
- b. Pengawasan (*supervise*): keadilan dan kompetisi penugasan manajerial oleh penyelia.
- c. Organisasi dan manajemen: kebijakan, prosedur dan aturan.
- d. Kesempatan untuk maju: promosi.
- e. Gaji: upah dan jumlah serta rasa keadilannya.
- f. Rekan kerja: kenyamanan antar karyawan.
- g. Kondisi pekerjaan: tugas itu dapat di nikmati atau tidak

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Pengaruh Antara Komunikasi dengan Kepuasan Kerja

Menurut **Gilmer dalam As'ad (2004)**, bahwa antara komunikasi dengan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, karena komunikasi yang terjalin baik antara sesama karyawan dengan atasannya akan memberikan dampak positif bagi kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan.

## 2.6 Pengaruh Antara Pengawasan dengan Kepuasan Kerja

Menurut **Gilmer dalam As'ad (2004)**, pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja, karna ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat di mana supervisor menggunakan ketertarikan personal dan perduli pada karyawan. hal itu secara umum di manefestasikan dalam cara-cara seperti meneliti seberapa baik kerja karyawan, memberikan nasehat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan.

## 2.7 Pengaruh Antara Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut **Gilmer dalam As'ad (2004)**, komunikasi dan pengawasan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasannya, maka dapat memberikan dampak yang baik bagi kepuasan yang dirasakan oleh

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawannya. Karyawan akan dapat bekerja dengan perasaan senang dan bergairah serta lebih mudah memahami akan kesulitan dalam pekerjaannya. Hal ini disebabkan oleh komunikasi yang lancar, pimpinan selalu memperhatikan karyawannya dalam bekerja dengan memberikan keterbukaan masalah yang sedang terjadi dan gagasan-gagasan yang perlu disampaikan, sehingga karyawan merasa diakui dan dihargai keberadaannya dalam perusahaan di mana Ia bekerja. Dengan demikian, komunikasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pembinaan perilaku karyawan sebagai hal penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebagai proses dalam suatu pekerjaan akan terasa lebih mudah dan tujuan organisasi akan dapat tercapai.

Selain itu, perusahaan harus melakukan pengawasan dalam segala aktifitas perusahaan. Pengawasan merupakan salah satu unsur penting dari kepuasan kerja. Akan tetapi, untuk saat ini dapat di katakan bahwa ada gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, di ukur menurut tingkat di mana atasan menggunakan ketertarikan personal dan perduli pada karyawan. Hal itu secara umum di manefestasikan dalam cara-cara seperti meneliti seberapa baik kerja karyawan, memberikan nasehat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan

## 2.8 Komunikasi Menurut Pandangan Islam

Agama Islam selalu mengajarkan hal-hal yang baik. Terkait masalah komunikasi, setiap individu dalam berkomunikasi semaksimal mungkin harus

menghindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah atau menyampaikan suatu hal tertentu, karena kekerasan akan mengakibatkan sesuatu yang disampaikan tidak akan berhasil. Di dalam perusahaan semua yang berada di dalamnya harus menggunakan komunikasi yang baik dan efektif. Sebagai contoh, seorang pemimpin di suatu perusahaan harus menjadi teladan bagi anggota perusahaannya. Dalam menyampaikan sesuatu, ia harus paham dengan bagaimana cara berkomunikasi yang baik, agar tujuan yang diinginkan tercapai semaksimal mungkin. Walaupun menghadapi karyawan yang tidak mau mengikuti peraturan yang ada. Di dalam QS.Thaha ayat 43-44, Allah berfirman :

ذَهَبًا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: *“Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”*.

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir’aun. Dengan *Qaulan Layina*, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita.

Selanjutnya Nabi Muhammad saw berpesan, *“Sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang-orang...yaitu mereka yang memutar balikan fakta dengan lidahnya seperti seekor sapi yang mengunyah-ngunyah rumput dengan lidahnya”*. Pesan Nabi saw tersebut bermakna luas bahwa dalam berkomunikasi hendaklah sesuai dengan fakta yang kita lihat, kita dengar, dan kita alami.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

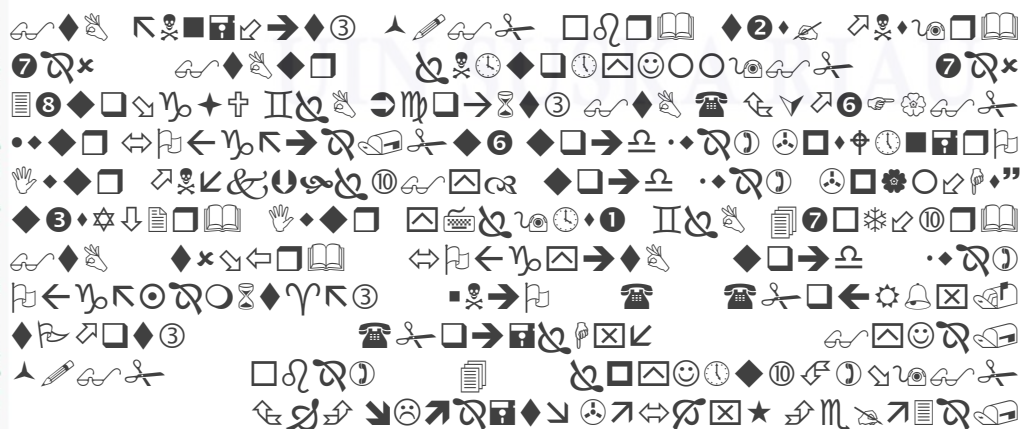
## 2.9 Pengawasan menurut pandangan islam

Dalam islam pengawasan lebih ditujukan kepada kesadaran dalam diri sendiri tentang keyakinan bahwa Allah SWT selalu mengawasi kita, sehingga takut untuk melakukan kecurangan. juga kesadaran dari luar diri kita, dimana ada orang yang juga mengawasi kinerja kita. Seorang pemimpin harus mampu mengawasi semua kinerja dari karyawannya agar tujuan dari sebuah perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Untuk mendukung jalannya pengawasan dengan baik, maka setiap elemen yang ada dalam perusahaan memiliki ketakwaan yang tinggi kepada Allah SWT, kesadaran anggota untuk mengontrol sesamanya, dan penetapan aturan yang tidak bertentangan dengan syariah, Hal ini sebagaimana disabdakan oleh Nabi Muhammad SAW:

حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا ونوا أعمالكم قبل أن توزن

Artinya: *"Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu atas kerjamu sebelum melihat atas kerja orang lain"*

Al-Qur'an banyak menyebutkan mengenai mengontrol dan mengoreksi kepada diri sendiri dan ancaman bagi yang melanggarnya. QS. Al-Mujadalah 58 : 7



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *“Tidaklah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi?Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah yang keempatnya.Dan tiada (pembicaraan antara) limamelainkan Dia-lah yang keempatnya. Dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah yang keenamnya. Dan tiada (pula) pembicaraan antara (jumlah) yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia ada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitakan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”*. (QS. Al-Mujadalah 58 : 7).

Melakukan suatu tugas, hanya mungkin dengan baik bila seseorang yang melaksanakan tugas itu mengerti arti dan tujuan dari tugas yang dilaksanakan. Demikian pula seorang pemimpin yang melakukan tugas pengawasan, haruslah sungguh-sungguh mengerti arti tujuan daripada pelaksanaan tugas pengawasan. Fungsi pengawasan merupakan fungsi pimpinan yang berhubungan dengan usaha menyelamatkan jalannya perusahaan ke arah pulau cita-cita, yakni kepada tujuan yang telah direncanakan.

## 2.10 Kepuasan Kerja Menurut Pandangan Islam

Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Tapi sebagai proses, bekerja dengan ketiga aspek tersebut memberikan nilai tersendiri. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai *satisfaction* tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar *output*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta merta berkaitan langsung dengan *output* yang diperoleh.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim ayat 7 yaitu :

﴿وَإِذْ يَرْفَعُ إِبْرَاهِيمُ الْقَوَاعِدَ لِلْبَيْتِ وَإِسْمَاعِيلُ إِنَّا جَعَلْنَاهُ أُمَّةً نَبِيًّا ۖ أَتَىٰ الْمَكَّةَ مُطْمَئِنًّا ۖ وَبَارَأَ مِنْهَا الْمُبِرَّةَ الْمُهَوَّلَةَ الَّتِي كَانَتْ أَهْلُهَا كَافِرِينَ ۚ﴾

Artinya : “*Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih*”.

Untuk bekerja secara ikhlas dengan sabar dan syukur, memerlukan sikap menerima apa adanya. Seseorang yang memiliki sikap menerima apa adanya bisa menerima keberhasilan dan ketidakberhasilan. Selalu siap menerima kenyataan bahwa output kerjanya lebih banyak dinikmati orang lain daripada untuk diri sendiri dan tidak pernah membandingkan dengan golongan.

## 2.11 Penelitian Terdahulu

Siti Nurjanah, Universitas Islam Riau, Pekanbaru tahun 2010. Dengan judul Skripsi: ***”Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Adira Dinamika Multifinance Tbk, Cabang Rengat”***. Berdasarkan hasil koefisien regresi linear sederhana, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas (Komunikasi) dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Sampel yang digunakan sebanyak 45 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Tomy Riyanto, Universitas Negeri Malang, Tahun 2012. Dengan judul Skripsi: ***”Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja***



***(Studi pada Karyawan Bagian Operasional Jawa Pos Radar Malang)***”.

Berdasarkan hasil koefisien regresi linear sederhana, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas (Komunikasi) dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang dengan teknik sampling jenuh.

Yuyun, Universitas Pajajaran Bandung, 2012. Dengan judul Skripsi: ***“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (studi pada PT. Kereta Api Indonesia Bandung)***”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dimana turunnya tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Bandung, disebabkan oleh faktor pegawai (kondisi fisik, masa kerja, umur) dan faktor pekerjaan (hubungan kerja, kesempatan untuk maju, pangkat). Sampel yang digunakan sebanyak 48 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Asiyah, Universitas Gajah Mada, 2013. Dengan judul Skripsi: ***“Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian Produksi***”. Berdasarkan hasil koefisien regresi linear sederhana, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas (Komunikasi) dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Sepatu Ariskon Mojokerto. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nugroho, Universitas Padjajaran, 2014. Dengan judul Skripsi: **”Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan”**. Berdasarkan hasil koefisien regresi linear sederhana, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas (Komunikasi) dalam penelitian tersebut tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja). Penelitian ini di lakukan pada PT. Prabha Wira Dewata Sidoarjo. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

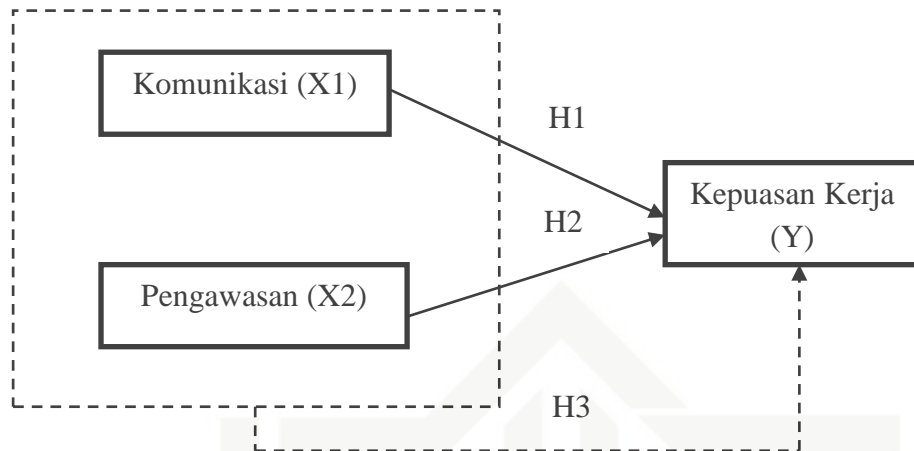
Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, dari segi analisisnya pada penelitian terdahulu menggunakan regresi linier sederhana dan analisis deskriptif sedangkan pada penelitian yang sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda. Kemudian dari teknik pengambilan sampelnya pada penelitian terdahulu menggunakan sampling jenuh dikarenakan jumlah karyawannya dibawah 50 orang sedangkan pada penelitian yang sekarang menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang.

## 2.12 Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan di atas bahwa dapat diidentifikasi variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen ditunjukkan oleh dimensi yang didefinisikan oleh para ahli. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen atau variabel bebas yaitu Komunikasi dan Pengawasan Kerja. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain yang sifatnya berdiri sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1:

**Kerangka Pemikiran Penelitian**  
**Pengaruh Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja**  
**Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekanbaru**  
*Sumber : (Gilmer dalam As'ad : 2010)*

### 2.13 Definisi Dan Konsep Operasional Variabel Penelitian

Adapun definisi konsep operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1: Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja ( Y )	Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, kerja. (Hasibuan : 2010)	a. Isi pekerjaan b. <i>Supervise</i> c. Organisasi dan manajemen d. Gaji e. Kesempatan untuk maju f. Rekan kerja g. Kondisi pekerjaan (Rivai : 2006 )	Likert
Komunikasi ( X1 )	Komunikasi adalah transisi/ <i>transition</i> informasi dan pemahaman melalui penggunaan simbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok kepada	a. Keterbukaan b. Empati c. Dukungan d. Rasa positif (Hermin : 2008)	Likert

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	pihak lain. Simbol-simbol tersebut dapat verbal maupun nonverbal. (Ivancevich, 2007 dalam Sunyoto, 2013)		
Pengawasan (X <sub>2</sub> )	Kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. (Sarwoto, 2005)	a. Pengawasan awal b. Pengawasan proses c. Pengawasan akhir (Ernie dan Saefullah, 2005)	Likert

## 2.14 Hipotesis

Berdasarkan masalah yang di kemukakan di atas dan kemudian dengan memperhatikan teori-teori yang ada, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai dugaan sementara penelitian :

1. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pada Bagian HRD PT. Perkebunan Nusantara V (persero) Pekanbaru.
2. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara kondisi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bagian HRD PT. Perkebunan Nusantara V (persero) Pekanbaru.
3. Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara pengawasan dan kondisi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bagian HRD PT. Perkebunan Nusantara V (persero) Pekanbaru.