

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.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Loyalitas

##### 2.1.1 Pengertian Loyalitas

Menurut Hasibuan (2010:95), loyalitas adalah kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan menurut Utomo (dalam Tommy dkk., 2010) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian.

Loyalitas dapat digunakan sebagai sarana untuk memikat dan mempertahankan karyawan dalam sebuah organisasai maupun perusahaan. Loyalitas karyawan merupakan sikap positif karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja (Evawati, 2013). Menurut Utomo (dalam Soegandhi, dkk. 2013) karyawan dengan sikap loyalitas yang tinggi dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan perusahaan.

##### 2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan.

Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya lingkungan kerja, kompensasi, komunikasi yang efektif,

#### 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.

motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat bekerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja serta hubungan antara atasan dengan bawahan maupun hubungan karyawan satu dengan yang lainnya (Susanto, 2010).

### 2.1.3 Aspek-aspek Loyalitas

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (2010 : 112), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain :

#### 1. Taat pada peraturan.

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan perusahaan agar dapat mencapai tujuan.

#### 2. Tanggung jawab pada perusahaan.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

#### 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.

3. Kemauan untuk bekerja sama.

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

4. Rasa memiliki.

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

5. Kesukaan terhadap pekerjaan.

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan.

## 2.2 Komunikasi

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Sinambela (2012:42), komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert (1995) dalam Sule dan Saefullah (2010:295) komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis.

Sedangkan menurut Robbins (2007:392) komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran dan ide dari satu orang ke orang lain. Edwin B Flippo dalam Mangkunegara (2011: 145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.

Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi disampaikan tanpa penggunaan mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka komunikasi memiliki beberapa elemen penting yaitu :

1. Komunikasi melibatkan orang-orang, sehingga komunikasi yang efektif terkait dengan bagaimana orang-orang dapat berinteraksi satu sama lain secara lebih efektif.
2. Komunikasi berarti terjadinya berbagai informasi atau pemberian informasi maupun pengertian (*sharing meaning*), sehingga agar pemberian informasi maupun pengertian ini dapat terjadi, maka pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyadari dan mengerti berbagai istilah atau pengertian yang mereka gunakan dalam melakukan komunikasi. Jika tidak, maka kemungkinan terjadinya salah persepsi dalam komunikasi sangat tinggi.

#### 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 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.

3. Komunikasi melibatkan simbol-simbol, yang berarti komunikasi dapat berupa bahasa tubuh, suara, huruf, angka dan lain-lain sebagai bentuk simbolis dari komunikasi yang dilakukan.

### 2.2.2 Elemen Proses Komunikasi

Menurut Winanti (2007:30) dalam bukunya yang berjudul pengembangan Kepribadian bahwa elemen proses komunikasi, yaitu :

#### 1. Sumber (*Source*)

Adalah pihak yang mencetuskan dan menyampaikan pesan, dapat merupakan perorangan maupun sekelompok orang.

#### 2. Pesan (*Message*)

Berupa rangsang verbal atau non verbal, biasanya dihubungkan sesuatu makna yang telah dipahami, seperti kata-kata, gerakan tubuh, tanda-tanda tertentu dan lain-lain.

#### 3. Sarana (*Channel*)

Sarana yang dipakai untuk menyampaikan pesan, seperti bahasa atau gerakan-gerakan anggota badan.

#### 4. Penerima (*Receiver*)

Biasanya pesan itu dikirimkan oleh seseorang sebagai sumber kepada seseorang penerima pesan. Penerima pesan ini biasa pula disebutkan sebagai tujuan akhir dari pesan.

#### 5. Umpan Balik (*Feedback*)

Merupakan pesan yang berupa respon atau komentar mengenai pesan yang diterima (atau yang telah dikirimkan).

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. Gangguan (*Noise*)

Segala sesuatu yang menghambat atau mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi.

## 7. *Context*

Merupakan kondisi (dimensi) fisik, sosial ataupun psikologikal yang berpengaruh terhadap jalannya proses komunikasi.

Menurut Effendy (2007) dalam bukunya yang berjudul *Dinamika Komunikasi*, bahwa dari pengertian komunikasi yang telah ada, tampak adanya komponen atau unsur yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Komponen atau unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Komunikator yaitu orang yang menyampaikan pesan.
2. Pesan yaitu pernyataan yang didukung oleh lambang.
3. Komunikan yaitu orang yang menerima pesan.
4. Media yaitu sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.
5. Efek yaitu dampak pengaruh dari pesan.

### 2.2.3 Fungsi Komunikasi

Thomas M. Scheidel mengemukakan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan (Mulyana, 2007: 4).

Berikut ini kita akan membahas empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gordon di dalam Keempat fungsi tersebut, yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental, tidak saling meniadakan (*mutually exclusive*). Fungsi suatu peristiwa komunikasi (*communication event*) tampaknya tidak sama sekali independen, melainkan juga berkaitan dengan fungsi-fungsi lainnya, meskipun terdapat suatu fungsi yang dominan (Mulyana, 2007: 5).

#### 1. Komunikasi sosial.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

#### 2. Komunikasi ekspresif.

Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita.

#### 3. Komunikasi ritual.

Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Tetapi sering juga bersifat ekspresif yang menyatakan perasaan terdalam seseorang. Kita sering kali melakukan acara-acara atau kegiatan yang berlainan sepanjang tahun yang dinamakan *rites of passage* oleh para antropolog.

#### 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.

Kegiatan-kegiatan tersebut kita lakukan rutin setiap tahunnya. Contohnya seperti acara ulang tahun, kelahiran, pertunangan, pernikahan, dan sebagainya. Di dalam melaksanakan acara-acara tersebut, biasanya kita melakukan atau mengucapkan kata-kata dan menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

#### 4. Komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Semua tujuan tersebut bersifat membujuk (*persuasive*). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menginformasikan (*to inform*) mengandung makna persuasif dapat dikatakan bahwa pembicara atau komunikator menginginkan pendengarnya untuk mempercayai pesan yang disampaikan atau informasi yang disampaikan layak untuk diketahui.

### 2.2.4 Pola Komunikasi

Meskipun semua organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak dalam mencapai tujuannya, perlu diketahui bahwa pendekatan yang dipakai antara satu organisasi dengan organisasi yang lain dapat bervariasi atau berbeda-beda.

Bagi perusahaan berskala kecil yang hanya memiliki beberapa karyawan, penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung kepada para karyawannya tersebut. Lain halnya dengan perusahaan besar yang

#### 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.



memiliki ratusan bahkan ribuan karyawan, penyampaian informasi kepada mereka merupakan pekerjaan yang cukup rumit.

Secara umum, pola komunikasi dapat dibedakan menjadi saluran komunikasi formal (*formal communication channel*) dan saluran komunikasi nonformal (*informal communication channel*) (Purwanto, 2011: 49).

#### 1. Saluran komunikasi formal (*formal communication channel*)

Dalam struktur organisasi garis, fungsional, maupun matriks, akan tampak berbagai macam posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya.

Dalam kaitannya dengan proses penyampaian informasi dari manajer kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan, pola transformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah (*downward communications*), komunikasi dari bawah ke atas (*upward communications*), komunikasi horizontal (*horizontal communications*), dan komunikasi diagonal (*diagonal communications*).

##### a. Komunikasi dari atas ke bawah

Secara sederhana, transformasi informasi dari manajer dalam semua level ke bawahan merupakan komunikasi dari atas ke bawah (*downward communications*). Aliran komunikasi dari manajer ke bawahan tersebut, umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenangannya dalam suatu organisasi. Komunikasi dari atas ke bawah dipakai untuk menyampaikan informasi, mengarahkan,

#### 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.

mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin, mengendalikan berbagai kegiatan di level bawah. Komunikasi dari atas ke bawah tersebut dapat berbentuk lisan (*oral communications*) maupun tertulis (*written communications*).

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (*upward communications*) berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju ke atas (manajer). Pesan yang ingin disampaikan mula-mula berasal dari para karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi, yaitu ke bagian pabrik, ke manajer produksi, dan akhirnya ke manajer umum.

Untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila manajer memperhatikan aspirasi yang berasal dari bawah. Keterlibatan karyawan (bawahan) dalam proses pengambilan keputusan merupakan salah satu cara yang positif dalam upaya membantu pencapaian tujuan organisasi.

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal (*horizontal communications*) atau sering disebut dengan istilah komunikasi lateral (*lateral communications*) adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk

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.

melakukan persuasi, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

d. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal (*diagonal communications*) melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda. Contohnya adalah komunikasi formal antara manajer pemasaran dengan bagian pabrik, antara manajer produksi dengan bagian promosi, antara manajer produksi dengan bagian akuntansi, dan antara manajer keuangan dengan bagian penelitian.

2. Saluran komunikasi nonformal (*informal communication channel*)

Bagan organisasi formal akan dapat menggambarkan bagaimana informasi yang ada ditransformasikan dari satu bagian ke bagian yang lainnya sesuai dengan jalur hierarki yang ada.

Namun, dalam praktik, tampaknya garis-garis dan kotak-kotak yang tergambar pada struktur organisasi tidak mampu mencegah orang-orang dalam suatu organisasi untuk saling bertukar informasi antara orang yang satu dengan orang yang lain.

Dalam jaringan komunikasi informal, orang-orang yang ada dalam suatu organisasi, tanpa memedulikan jenjang hierarki, pangkat dan kedudukan/jabatan, dapat berkomunikasi secara luas. Meskipun hal-hal yang mereka perbincangkan biasanya bersifat umum, seperti mengobrol tentang humor yang baru didengar, keluarga, anak-anak, dunia olah raga, music, acara film, dan sinetron TV, kadang kala mereka juga

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.

membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan situasi kerja yang ada dalam organisasinya.

### 2.2.5 Hambatan-hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan (2008:9) hambatan-hambatan komunikasi adalah :

#### 1. Hambatan dalam proses penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikator. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor : feed back bahasa tidak tercapai, *medium barrier* (media atau alat yang dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

#### 2. Hambatan secara fisik (*Phsysical Barries*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan-pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikator.

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.

3. Hambatan semantik (*semantik pers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*sychossial noises*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

Menurut Purwanto (2011:13) Faktor-faktor penghambat komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam empat masalah utama yang mencakup antara lain masalah dalam pengembangan pesan, penyampaian pesan penerimaan pesan, dan penafsiran pesan. Masalah tersebut masing-masing dapat dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut :

1. Masalah dalam pengembangan pesan

Sumber masalah potensial dalam mengembangkan suatu pesan adalah dalam memformulasikan suatu pesan. Masalah dalam mengembangkan suatu pesan dapat mencakup antara lain munculnya keragu-raguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang

#### 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.

ada atau masih asing dengan audiens, adanya pertentangan emosional, atau kesulitan dalam mengekspresikan ide atau gagasan.

#### 2. Masalah dalam menyampaikan pesan

Komunikasi dapat juga terganggu karena munculnya masalah penyampaian pesan dari pengirim ke penerima. Masalah yang paling jelas di sini adalah faktor fisik. Misalnya, terdapat sambungan kabel yang kurang baik pada *sound system*nya (antara tersambung dan tidak, sehingga muncul bunyi-bunyi aneh), kualitas suara yang kurang baik, serta salinan surat yang tak terbaca. Masalah lain yang muncul dalam penyampaian suatu pesan adalah bila dua buah pesan yang disampaikan mempunyai arti yang saling berlawanan atau bermakna ganda. Bila dua buah pesan disampaikan sekaligus, akan muncul gangguan dalam arus komunikasi.

#### 3. Masalah dalam menerima pesan

Masalah yang muncul dalam menerima pesan antara lain adanya persaingan antara penglihatan dengan suara, kursi yang tidak nyaman, lampu yang kurang terang, dan kondisi lain yang dapat mengganggu konsentrasi penerima.

#### 4. Masalah dalam menafsirkan pesan

Meskipun suatu pesan mungkin hilang selama proses penyampaian pesan, masalah terbesar terletak pada mata rantai terakhir, saat suatu pesan ditafsirkan oleh penerima pesan. Perbedaan latar belakang,

perbendaharaan bahasa, dan pernyataan emosional dapat menimbulkan munculnya kesalahpahaman antara pemberi dan penerima pesan.

### 2.2.2.6 Usaha Mengatasi Hambatan-hambatan Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi, adakalanya hasilnya tidak sesuai dengan apa yang anda harapkan. Oleh karena itu, untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif diperlukan beberapa persyaratan (Purwanto, 2011).

1. Persepsi. Seorang komunikator yang cerdas harus dapat memprediksi apakah pesan-pesan yang akan disampaikannya dapat diterima oleh komunika atau tidak. Bila prediksinya tepat, audiens akan dapat membaca dan menerima tanggapannya dengan benar.
2. Ketepatan. Secara umum, audiens mempunyai suatu kerangka berpikir yang jelas. Agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran, seseorang perlu mengekspresikan sesuatu sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berpikir mereka. Apabila hal itu diabaikan, yang muncul adalah kesalahan komunikasi.
3. Kredibilitas. Dalam berkomunikasi, komunikator perlu memiliki suatu keyakinan dan optimisme yang tinggi bahwa audiensnya adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Di samping itu, komunikator juga harus memahami dengan baik apa maksud dan tujuan penyampaian suatu pesan tersebut.
4. Pengendalian. Dalam berkomunikasi, audiens akan memberikan suatu reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Sebaliknya,

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 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.

reaksi audiens bergantung pada berhasil atau tidaknya komunikator mengendalikan audiensnya saat melakukan komunikasi.

5. Keharmonisan. Komunikator yang baik tentu akan selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya.

Komunikasi yang efektif dapat mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam komunikasi dengan memperhatikan tiga hal, yaitu :

1. Membuat Suatu Pesan Secara Lebih Berhati-Hati

Langkah pertama yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah memperhatikan maksud dan tujuan berkomunikasi dan audiens yang dituju. Katakan apa yang dikehendaki dengan menggunakan bahasa yang jelas, sederhana, mudah dipahami, dan tidak bertele-tele.

2. Minimalkan Gangguan dalam Proses Komunikasi

Melalui pemilihan saluran komunikasi yang hati-hati, komunikator dapat membuat audiensnya lebih mudah memusatkan perhatian pada pesan yang disampaikan. Penyampaian pesan dengan cara lisan akan efektif bila lokasi atau tempat penyampaian pesan teratur, rapi, nyaman, sejuk, dan sebagainya.

3. Mempermudah Upaya Umpan Balik antara Pengirim dan Penerima Pesan.

Agar pemberian umpan balik tersebut memberikan suatu manfaat yang cukup berarti, cara dan waktu penyampaiannya harus direncanakan dengan baik. Kalau komunikator menghendaki umpan balik yang cepat, dapat dipilih sarana komunikasi yang cepat, misalnya melalui tatap muka



#### 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.

atau telepon. Akan tetapi, bila umpan balik yang cepat tidak terlalu dipentingkan, sarana tertulis dapat menjadi alternatif yang baik untuk menyampaikan pesan.

## 2.3 Kompensasi

### 2.3.1 Pengertian Kompensasi

Kompensasi adalah segala sesuatu bentuk imbalan yang diterima oleh seseorang (pekerja) sebagai imbalan atas kerja mereka (Darsono dan Siswandoko, 2011:269). Definisi kompensasi Menurut Rivai dan Jauvani, (2009:741) merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan.

Sedangkan menurut Mondy (2008:4), kompensasi merupakan semua imbalan total yang diberikan kepada karyawan sebagai timbal balik untuk jasa mereka. Menurut Sedarmayanti (2011:239) menyatakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang di terima oleh karyawan sebagai balas jasa kerja mereka. Menurut Umar (2007:16) menyatakan bahwa kompensasi adalah kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai berupa gaji, upah, insentif, bonus, premi, pengobatan, asuransi dan lain-lain yang sejenis yang di bayar langsung perusahaan.

Besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pula. Kompensasi merupakan komponen penting dalam hubungannya dengan karyawan. Kompensasi meliputi bentuk pembayaran tunai langsung, pembayaran tidak langsung dalam bentuk manfaat karyawan, dan insentif

## 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.

untuk memotivasi karyawan agar bekerja keras untuk mencapai produktivitas dan loyalitas kerja yang semakin tinggi (Sunyoto, 2012:153).

### 2.3.2 Fungsi dan Tujuan Kompensasi

Fungsi pemberian kompensasi adalah sebagai berikut :

1. *Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien.* Fungsi ini menunjukkan pemberian kompensasi pada karyawan yang berprestasi akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik.
2. *Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien.* Dengan pemberian kompensasi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa organisasi akan menggunakan tenaga karyawan dengan seefisien dan seefektif mungkin.
3. *Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi.* Sistem pemberian kompensasi dapat membantu stabilisasi organisasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Pemberian kompensasi bertujuan sebagai berikut :

1. *Pemenuhan kebutuhan ekonomi.* Karyawan menerima kompensasi berupa upah, gaji atau bentuk lainnya adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari atau dengan kata lain, kebutuhan ekonominya.
2. *Meningkatkan produktivitas kerja.* Pemberian kompensasi yang makin baik akan mendorong karyawan bekerja secara produktif.
3. *Memajukan organisasi atau perusahaan.* Semakin berani suatu perusahaan atau organisasi memberikan kompensasi yang tinggi,

semakin menunjukkan betapa semakin suksesnya suatu perusahaan, sebab pemberian kompensasi yang tinggi hanya mungkin apabila pendapatan perusahaan yang digunakan untuk itu makin besar.

4. *Menciptakan keseimbangan dan keadilan.* Ini berarti bahwa pemberian kompensasi berhubungan dengan persyaratan yang harus dipeenuhi oleh karyawan pada jabatan sehingga tercipta keseimbangan antara *input* (syarat-syarat) dan *output*.

### 2.3.3 Bentuk-bentuk Kompensasi

Kompensasi terbagi dalam beberapa bentuk (Darsono dan Siswandoko, 2011:269) yaitu :

1. Kompensasi finansial langsung (*direct financial compensation*) terdiri dari gaji, upah, komisi, dan bonus.
  - a. Gaji adalah kompensasi dalam bentuk uang yang dibayarkan atas tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan.
  - b. Upah adalah kompensasi dalam bentuk uang yang dibayarkan atas waktu yang telah dipergunakan.
  - c. Bonus adalah insentif kinerja individual dalam bentuk pembayaran khusus diatas gaji pekerja.
2. Kompensasi finansial tidak langsung (*indirect financial compensation*) terdiri dari tunjangan-tunjangan, asuransi, fasilitas, uang cuti liburan dan lain sebagainya.
  - a. Tunjangan-tunjangan adalah kompensasi tambahan (finansial atau non finansial) yang diberikan atas kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha untuk meningkatkan kesejahteraan

#### 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 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.

mereka seperti tunjangan hari raya, asuransi kesehatan, dan uang pensiun.

b. Fasilitas adalah sarana pendukung dalam aktifitas perusahaan berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

3. Kompensasi non finansial (*non financial compensation*), yaitu bentuk kompensasi yang merupakan imbalan kepuasan yang diterima oleh pekerja atas pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan fisik atau psikologis perusahaan. Kompensasi non finansial atau benefit terdiri dari semua pembayaran yang tidak tercakup dalam kompensasi finansial langsung yang meliputi liburan, berbagai macam asuransi, jasa seperti perawatan anak atau kepedulian keagamaan, dan sebagainya. Penghargaan non finansial seperti pujian, menghargai diri sendiri, dan pengakuan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, produktivitas, dan kepuasan.

### 2.3.4 Komponen-komponen Kompensasi

Ada beberapa komponen kompensasi (Rivai, 2008:360) yaitu :

1. Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan 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. Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan.
3. Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.
4. Kompensasi tidak langsung (*Fringe Benefit*) merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan.

## 2.4 Komunikasi, Kompensasi dan Loyalitas dalam Islam

### 2.4.1 Komunikasi dalam Islam

Dalam Islam, kemampuan berkomunikasi yang dimiliki manusia merupakan keistimewaan sangat besar dan termasuk salah satu perkara yang membedakan manusia dengan hewan, serta tidak dipisahkan dalam kehidupan manusia, sebab berkomunikasi hampir dibutuhkan pada semua gerak dan langkah manusia. Namu demikian, Islam memberikan rambu-rambu ketika hendak berkomunikasi. Ia harus berkomunikasi secara Islami, yakni berkomunikasi yang berakhlakul karimah atau beretika. Berkomunikasi yang berakhlakul karimah tersebut berarti berkomunikasi bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Al-Qur'an adalah kitab komunikasi, karena didalamnya memenuhi seluruh komponen komunikasi. Komponen komunikasi yang dimaksud adalah : komunikator yaitu Allah SWT, komunikan adalah nabi

Muhammad Saw, pesan komunikasi berupa ayat, media komunikasinya adalah media langsung melalui perantara Jibril dan media tidak langsung melalui mimpi dan gemercing lonceng, dan efeknya yaitu ketenangan, ketundukan dan hidayah. Ditinjau dari tugas nabi sebagai penerima kemuadian menyampaikan dan mengajarkan Al-Qur'an maka dapat dirumuskan komponen komunikasi sebagai berikut : komunikator adalah nabi Muhammad Saw, komunikan adalah sahabat dan umat, pesan komunikasi adalah ayat-ayat Al-Qur'an, media komunikasi secara langsung adalah lisan dan tulisan sedangkan media tidak langsung melalui kode seperti mimpi, gemercing lonceng dan Al-Qur'an yang dipraktikkan nabi Muhammad Saw, efeknya adalah terciptanya suasana iman, Islam dan ihsan.

Dalam Al-Qur'an faktor utama dalam mencapai tujuan komunikasi ditengah-tengah keberagaman komunikan adalah dengan faktor bahasa dalam arti yang seluasnya. Sebab bahasa merupakan media yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi dan hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk idea, informasi atau opini, baik mengenai hal yang konkrit maupun abstrak, bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

Al-Qur'an menawarkan metode yang tepat dalam komunikasi, yaitu dengan cara bijaksana (*hikmah*), nasehat yang baik (*al-mauidzah al-hasanah*) dan berdiskusi yang baik (*al-mujadalah*).

#### 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.

Perlu diketahui bahwa Al-quran tidak membicarakan secara spesifik tentang komunikasi, namun jika ditelusuri secara mendalam akan makna-makna yang terkandung dalam Al-quran, maka akan didapat beberapa ayat yang memberikan gambaran umum tentang prinsip-prinsip komunikasi. Al-quran membicarakan istilahistilah atau ungkapan-ungkapan khusus yang dinyatakan sebagai wujud dari penjelasan prinsip-prinsip komunikasi dimaksud. Ungkapan-ungkapan tersebut antara lain adalah :

a. Prinsip Qaulan Balighan

Di dalam Al-Qur'an kata qaulan baligh, hanya disebut sekali, yaitu surat An-Nisa':63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya : Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka (Q.S An-Nisa' : 63).

Kata baligh dalam bahasa arab artinya sampai, mengenai sasaran, atau mencapai tujuan. Bila dikaitkan dengan qaul (ucapan atau komunikasi), baligh berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki. Karena itu prinsip qaulan balighan dapat diterjemahkan sebagai prinsip komunikasi yang efektif.

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.

## b. Prinsip Qaulan Kariman

Surat Al-Isra ayat 23 :

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِنَّمَا يُبْغِئُ عِنْدَكَ  
 الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ ۚ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا  
 قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: *Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia (Q.S Al-Isra : 23).*

Kata Karima adalah bentuk masdar dari kata karuma, yang berarti mulia. Jika kata tersebut disandarkan pada Allah Swt, yakni Karim, maka berarti Allah Yang Maha Mulia. Bila disandarkan kepada manusia, maka mempunyai arti yaitu kebaikan budi atau perilaku dan kemuliaan akhlak. Bila kata tersebut dirangkai dengan qaul, maka berarti yaitu suatu perkataan yang menjadikan atau menempatkan pihak lain tetap dalam kemuliaan dan penuh penghormatan, atau perkataan yang bermanfaat bagi orang lain tanpa bermaksud menyakiti dan merendahkan.



## 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.

Dalam ayat di atas, Al-quran menjelaskan berupa petunjuk bagi kita bagaimana cara berperilaku dan berkomunikasi dengan baik dan benar dengan kedua orang tua sehingga tidak membuat mereka tersinggung, terutama sekali ketika keduanya atau salah satunya sudah lanjut usia. Karena seperti diketahui bahwa mereka yang sudah berusia lanjut, memiliki sifat yang cenderung sangat sensitif dan mudah tersinggung. Qaulan kariman, dalam konteks hubungan atau komunikasi dengan kedua orang tua, pada hakikatnya adalah tingkatan tertinggi yang harus dilakukan oleh seorang anak.

Dalam pengertiannya adalah bagaimana seorang anak berkomunikasi dengan baik terhadap kedua orang tuanya, namun mereka (kedua orang tua) tetap merasa dimuliakan dan dihormati sebagai orang tua.

## c. Prinsip Qaulan Maysuran

Surat Al-Isra ayat 28 :

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمُ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya : *Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas (Q.S Al-Isra : 28).*

Ayat ini diturunkan berkenaan dengan permintaan suatu kaum kepada Rasulullah Saw, namun Rasulullah Saw tidak mengabulkan permintaan mereka. Penolakan Rasulullah Saw terhadap permintaan mereka bukanlah tanpa alasan, karena Rasulullah Saw mengetahui

bahwa mereka seringkali membelanjakan harta pada hal-hal yang tidak bermanfaat. Berpalingnya Beliau merupakan semata-mata mengharap ridha Allah Swt, dan sebagai wujud dari sikap Beliau yang tidak mendukung kebiasaan buruk mereka dalam menghambur-hamburkan harta. Disamping berpaling, beliau juga menolaknya dengan perkataan yang tepat atau ucapan yang pantas agar tidak menyakiti perasaan mereka.

Kata Maisura merupakan bentuk masdar dari yassara, yang mempunyai arti mudah atau gampang. Dengan demikian, dalam ayat di atas jelas bahwa diajarkan kepada kita apabila kita tidak sanggup untuk memberi atau mengabulkan suatu permintaan, maka penolakan kita harus disertai dengan perkataan yang baik dan alasan yang rasional. Karena pada prinsipnya, qaulan maisura adalah segala bentuk perkataan yang baik dan melegakan (tidak menyakitkan), atau juga bisa dikatakan sebagai suatu pernyataan untuk menjawab dengan cara yang sangat baik dan tidak mengada-ada.

d. Prinsip Qaulan Ma'rufan

Secara bahasa, qaulan ma'rufa berarti perkataan yang ma'ruf (membangun). Dengan demikian, ia mengandung pengertian perkataan dan ucapan yang baik, santun, dan sopan. Perkataan yang baik akan menggambarkan kearifan. Perkataan yang santun akan menggambarkan kebijaksanaan. Dan perkataan yang sopan akan menggambarkan sikap terpelajar dan kedewasaan.

Allah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 5 :

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 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.

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا  
وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya : *Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik (Q.S An-Nisa' : 5).*

Dapat disimpulkan bahwa Al-qur'an mengharuskan setiap muslim untuk selektif dalam berbicara, antara lain dengan menggunakan kata-kata yang baik dan menjauhi kata-kata yang buruk. Kata-kata yang baik tersebut adalah kata-kata halus yang tidak menyinggung orang lain. Dengan kata lain, seorang muslim hendaklah menghindari kata-kata kasar yang menyinggung lawan bicara. Ia harus memperhatikan tatakrama bicara sesuai dengan lingkungan dimana ia hidup.

## e. Prinsip Qaulan Layyinan

Surat Thaha ayat 44 :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya : *maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut (Q.S Thaha : 44)*

Kata Layyina adalah bentuk masdar dari kata lana, yang mempunyai arti lunak, lemas, lemah lembut, halus akhlaknya. Ada juga yang mengartikannya dengan sahlana latifa, yaitu mudah, lemah lembut. Sedangkan yang dimaksud dengan qaulan layyina 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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkataan yang mengandung anjuran, ajakan kepada kebaikan dan kebenaran (jalan Allah Swt), dengan tidak bermaksud merendahkan argument atau pandangan lawan bicara.

## f. Prinsip Qaulan Sadidan

Surah An-Nisa ayat 9 :

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا  
اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : *Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar (Q.S An-Nisa':9).*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar (Q.S Al-Ahzab:70)*

Kata Sadida mempunyai arti adalah tepat, benar atau sesuatu yang tepat dan benar. Adapun qaulan sadida diartikan sebagai suatu pendapat atau perkataan yang tepat dan benar serta argumentatif. As-Suyuti dan Al-Mahalli, mendefinisikan qaulan sadida sebagai suatu perkataan yang dikehendaki oleh setiap orang dan diridhai oleh Allah Swt, yakni setiap perkataan yang menciptakan kemaslahatan kepada sesama manusia dan ketaatan kepada Allah Swt.

QS. An-Nisa' ayat 9, menjelaskan bahwa Allah Swt mengingatkan kepada setiap orang tua hendaknya mempersiapkan

## 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.

masa depan (kelangsungan hidup) anaknya agar tidak terlantar, yang justru akan menjadi beban bagi orang lain. Disamping mempersiapkan kebutuhan materi, setiap orang tua juga dituntut untuk mempersiapkan moral dan akhlak si anak, yakni membekali mereka dengan ilmu agama agar kelak mereka tidak menjadi sampah masyarakat. QS. Al-Ahzab ayat 70, dimulai dengan seruan kepada orang-orang yang beriman. Ini menunjukkan bahwa salah satu konsekuensi keimanan adalah berkata dengan perkataan yang sadida. Dengan kata lain, qaulan sadida merupakan tolak ukur seorang hamba dalam konteks kualitas keimanan dan ketaqwaan terhadap Allah Swt. Karena perkataan yang benar merupakan perkataan yang memiliki kesesuaian antara yang diucapkan dengan apa yang tergores dalam hatinya dan dengan apa yang dikerjakannya.

Dengan demikian, perkataan yang benar dan penyampaian pesan yang benar serta diiringi dengan perbuatan yang benar merupakan prasyarat untuk sebuah kebenaran (kebaikan dan kemaslahatan).

#### 2.4.2 Kompensasi dalam Islam

Allah mengisyaratkan bahwa Dia pun berbuat seperti itu. Artinya setiap perbuatan, usaha, dan prestasi kerja itu berbanding dengan imbalan, pahala dan penghargaan yang akan diberikan. Allah berfirman dalam beberapa ayat Al-Qur'an:

أُولَئِكَ لَهُمْ نَصِيبٌ مِّمَّا كَسَبُوا وَاللَّهُ سَرِيعُ الْحِسَابِ

## 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 : *Mereka itulah orang-orang yang mendapat bagian daripada yang mereka usahakan (Q.S Al-Baqarah : 202).*

Setiap langkah yang mereka langkahkan didunia adalah untuk akhirat. Oleh sebab itu, maka didalam ayat ini, Tuhan telah memberikan janjiNya dengan tegas, bahwa segala usaha kepada yang baik tidak akan disia-siakan Tuhan. Yang menjejarkan kebaikan dunia saja akan dapat juga, tetapi mendapat anugerah duniawi yang tidak kekal. Dan yang mengusahakan dunia untuk akhirat, akan mendapat kedua kabaikan itu. Dia akan hidup didunia dengan bahagia dan dia akan hidup diakhirat didalam nikmat yang telah disediakan Allah buat orang-orang yang shalih.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

Artinya : *Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya (Q.S An-Najm : 39).*

Ayat-ayat diatas mengisyaratkan kepada semua manusia bahwa pahala atau kompensasi itu akan diperoleh dari usaha semua manusia lakukan. Jadi, tidak ada namanya yang transfer pahala. Bila kita berusaha dengan giat dan bersungguh-sungguh, *reward* atau pahala yang kita terima akan baik pula.

### 2.4.3 Loyalitas dalam Islam

Konsep loyalitas karyawan dalam Islam didefinisikan sebagai salah satu wujud dari etos kerja Islami, yaitu suatu sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja, ciri-ciri atau sifat-sifat mengenai cara kerja yang dimiliki seseorang, kelompok maupun bangsa (Buchori dalam Asifudin, 2004). Loyalitas sebagai bentuk etos kerja Islami akan memberikan

## 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.

pengaruh yang baik terhadap perilaku seseorang dalam pekerjaan karena dapat memberi stimulus sikap kerja yang positif (Yousef, 2001).

Sikap kerja yang positif memungkinkan hasil yang menguntungkan seperti kerja keras, cinta terhadap pekerjaan, bersungguh-sungguh dalam bekerja, berkomitmen dan sikap kerja lainnya yang tentu saja hal ini dapat memberikan keuntungan bagi individu itu sendiri dan organisasi. Hal ini telah tercantum dalam surah Al-Baqarah ayat 207 :

وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يَشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ

Artinya : *Dan diantara manusia ada orang yang mengorbankan dirinya karena mencari keridhaan Allah. Dan Allah Maha Penyantun kepada hamba-hambaNya (Q.S Al-Baqarah : 207).*

Salah satu bentuk dari sikap loyal ini adalah taat atau patuh kepada aturan. Allah memerintahkan untuk senantiasa patuh terhadap aturan yang berlaku. Sebagaimana dalam firman-Nya dalam surat Ali-Imran : 103 sebagai berikut :

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

Artinya : *Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayaNya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk (Q.S Ali-Imran :103).*

## 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 ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah memerintahkan untuk sesantiasa patuh terhadap aturan atau ketetapan yang sudah ditentukan. Dalam perusahaan untuk mempermudah mencapai suatu tujuan perusahaan, sudah seharusnya karyawan untuk mematuhi segala aturan yang sudah dibuat oleh perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya loyalitas dalam diri karyawan. Kepatuhan atau ketaatan terhadap aturan yang berlaku merupakan salah satu aspek dalam loyalitas.

Kemudian Allah juga berfirman dalam surat Al-Dzariyah : 56

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: *Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku (Q.S Al-Dzariyah : 56).*

Dalam ayat tersebut, menunjukkan bahwa Islam mengajarkan tentang pengabdian. Salah satu bentuk pengabdian karyawan terhadap perusahaan bisa dengan cara memberikan sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan sehingga perusahaan bisa maju dan berkembang.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian/Judul	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Regita Dian Pertiwi/ Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Loyalitas Karyawan PT. ABC Cabang Jakarta.	2015	Kompensasi Finansial (X), Loyalitas Karyawan (Y)	Kompensasi yang diberikan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.	1. Menggunakan variabel independent komunikasi finansial 2. tempat dan waktu penelitian.
2	Samosir/ Pengaruh	2012	Komunikasi Vertikal	Komunikasi vertikal dan	1. Menggunakan variabel



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.

No	Nama Penelitian/Judul	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
3.	Komunikasi Vertikal dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah		(X1), Kompensasi (X2), Loyalitas Pegawai (Y)	kompensasi berpengaruh kepada loyalitas pegawai dan komunikasi lebih dominan mempengaruhi loyalitas pegawai.	independent komunikasi vertikal dan waktu penelitian.
3.	Rahmadana Safitri/ Pengaruh Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan PT. Putera Lautan Kumala Lines Samarinda.	2015	Kompensasi (X) dan Loyalitas Karyawan (Y)	Kesimpulan dari hasil analisis ini menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.	1. Variabel independent yang dipakai hanya kompensasi dan waktu penelitian.
4.	Nita Febrina S/ Pengaruh Insentif dan Disiplin Terhadap Loyalitas Karyawan Operasional PT Smart Tbk Perkebunan Padang Halaban Kabupaten Labuhan Batu Utara.	2016	Insentif (X1), Disiplin (X2), Loyalitas Karyawan (Y).	Insentif dan disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Variabel yang memiliki pengaruh lebih besar adalah insentif.	1. Variabel independent yang digunakan dan waktu penelitian
5.	Bayu Hendra Irawan/ Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan dengan Pengelolaan Stress Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada PT Investama Klaten.	2016	Kepuasan Kerja (X), Loyalitas Karyawan (Y), dan Stress Kerja (Z)	Kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas karyawan dan hubungan kepuasan kerja dengan pengelolaan stress kerja berpengaruh negatif terhadap loyalitas karyawan.	1. Metode yang digunakan yaitu regresi linear sederhana dan moderating. 2. Variabel independent yang digunakan. 3. Tempat dan waktu penelitian.

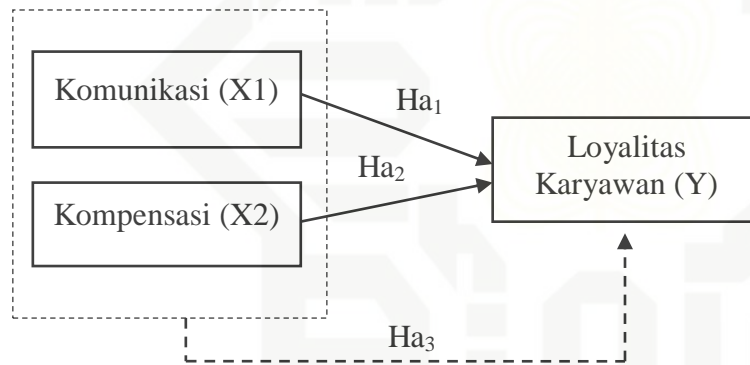
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan perumusan masalah, tujuan, landasan teori, dan penelitian terdahulu, maka digambarkan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran pada penelitian ini menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas yaitu komunikasi ( $X_1$ ) dan kompensasi ( $X_2$ ) dengan variabel terikat yaitu loyalitas karyawan ( $Y$ ). Loyalitas adalah berbagai bentuk peran serta anggota organisasi dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut :



**Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru. Sumber : Siswanto, 2010**

Keterangan :

-  = Hubungan secara Parsial
-  = Hubungan secara simultan

## 2.7 Konsep Operasional Variabel

Operasional variabel adalah ungkapan dalam konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti.

Berdasarkan telaah yang ada penulis merasa perlu untuk menyusun secara ringkas suatu konsep operasional variabel yang menjelaskan variabel-variabel penilaian yang digunakan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.2 : Operasional Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Komunikasi (X <sub>1</sub> )	komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. (Mangkunegara, 2011:145)	1. Komunikasi kebawah 2. Komunikasi keatas 3. Komunikasi horizontal 4. Komunikasi lintas saluran 5. Komunikasi pribadi atau seletingan. (Pace dan Faules, 2010)	Likert
Kompensasi (X <sub>2</sub> )	Kompensasi merupakan segala sesuatu bentuk imbalan yang diterima oleh seseorang pekerja sebagai imbalan atas kerja mereka. (Darsono dan Siswandoko, 2011:269)	1. Gaji 2. Bonus 3. Tunjangan 4. Fasilitas 5. Kepuasan dengan pekerjaan (Darsono dan Siswandoko, 2011:269)	Likert
Loyalitas Karyawan (Y)	loyalitas adalah kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. (Hasibuan, 2010:95)	1. Taat pada peraturan 2. Bertanggungjawab kepada perusahaan 3. Kemauan untuk bekerja sama 4. Rasa memiliki 5. Kesukaan terhadap pekerjaan. (Siswanto, 2010:112)	Likert

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 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.

## 2.8 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan teoritis yang telah penulis kemukakan, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Ha<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.

Ho<sub>1</sub> : Tidak terdapat pengaruh komunikasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.

2. Ha<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.

Ho<sub>2</sub> : Tidak terdapat pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.

3. Ha<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh komunikasi dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.

Ho<sub>3</sub> : Tidak terdapat pengaruh komunikasi dan kompensasi terhadap Loyalitas karyawan pada PT Riharsa Humairo Mulya Pekanbaru.