

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi tersebut SDM tersebut berpengaruh terhadap daya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dengan memadainya bahan, jika tanpa sdm sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. (Sutrisno, 2012).

Sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (power). Agar menjadi sebuah kekuatan maka sumber daya manusia harus ditingkatkan kualitas dan kompetensinya.

SDM terdiri dari daya fikir dan dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. Sdm atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif sdm, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan), kecerdasan tolak ukurnya *intelegence quotient (IQ)* dan *Emotion Quality (EQ)* (Robbins & Coulter, 2010).

**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.

2.2. Kondisi Kerja

2.2.1. Pengertian Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan karyawan dengan sendirinya karyawan akan menyadari tentang tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Hal ini di karenakan kondisi atau lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan tugas pekerjaannya. Jadi suatu kondisi kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Suatu kondisi kerja dinyatakan baik atau kondusif apabila setiap karyawan merasakannya dan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Dalam hal yang demikian di nyatakan bahwa kondisi kerja yang kurang baik dapat mendorong karyawan untuk bekerja relatif lebih lama serta tidak mendukung di perolehnya sistem rancangan kerja yang efisien (**Handoko, 2008**)

Menurut **Nitisemito (2008)**.Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di embannya. Menurut **Mangkunegara (2009)** kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktifitas kerja. Selanjutnya menurut **Komarudin (2009)** kondisi kerja adalah suasana yang berhubungan dengan lingkungan tempat bertugas.

2.2.2. Jenis Kondisi Kerja

Jenis-jenis lingkungan kerja menurut **Sedarmayanti (2009)** yaitu :

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.

- a. **Kondisi Fisik dari Lingkungan Kerja.** Kondisi fisik dari lingkungan kerja di sekitar karyawan sangat perlu diperhatikan oleh pihak badan usaha, sebab hal tersebut merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menjamin agar karyawan dapat melaksanakan tugas tanpa mengalami gangguan. Kondisi fisik dari lingkungan kerja mempengaruhi perilaku para pekerja adalah kondisi fisik, dimana yang termasuk didalamnya adalah tingkat pencahayaan, suhu udara, tingkat kebisingan, jumlah dan macam-macam radiasi udara yang berasal dari zat kimia dan polusi-polusi, ciri-ciri estetis seperti warna dinding dan lantai serta tingkat (ada atau tidaknya) seni dalam kerja.
- b. **Kondisi Psikologis dari Lingkungan Kerja.** Rancangan fisik dan desain dari pekerjaan, sejumlah ruangan kerja yang tersedia dan jenis-jenis dari perlengkapan dapat mempengaruhi perilaku pekerja dalam menciptakan macam-macam kondisi psikologi. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang penuh dengan perasaan yang bersifat pribadi atau kelompok, status dihubungkan dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.
- c. **Kondisi Sementara dari Lingkungan Kerja.** Kondisi sementara meliputi waktu pada hari kerja. Mayoritas dari pekerja bekerja dengan jadwal 5-9 jam dimana pekerja akan diberi waktu satu jam untuk istirahat dan makan siang.

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.

2.2.3. Dimensi-dimensi Kondisi Kerja

Menurut **Isaken, S.G Dorval K.B dan Treffeinger, D.J** yang dikutip oleh **Suswati (2009)** bahwa kondisi kerja yang kondusif meliputi beberapa dimensi seperti:

- a. Tantangan, keterlibatan dan kesungguhan.
- b. Kebebasan mengambil keputusan.
- c. Waktu yang tersedia untuk memikirkan ide-ide baru.
- d. Memberi peluang untuk mencoba ide-ide baru.
- e. Tinggi rendahnya tingkat konflik.
- f. Keterlibatan dalam tukar pendapat.
- g. Kesempatan humor bercanda dan bersantai.
- h. Tingkat saling kepercayaan dan keterbukaan.
- i. Keberanian menanggung resiko/siap gagal.

Berdasarkan dimensi-dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa untuk menciptakan kondisi kerja yang kondusif sebaiknya perusahaan memiliki dimensi-dimensi seperti yang telah disebutkan di atas. Sehingga dengan terciptanya kondisi kerja yang baik maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

2.2.4. Indikator Kondisi Kerja

Menurut **Mangkunegara (2009)** indikator-indikator kondisi kerja dapat di kelompokkan menjadi tiga macam yaitu :

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.

a. Kondisi Fisik Kerja. Kondisi fisik kerja yang mencakup penerangan, suhu udara, suara kebisingan, penggunaan warna, music, kelembaban dan ruang gerak yang diperlukan.

b. Kondisi Psikologis Kerja. Kondisi psikologis kerja yang mencakup stress kerja, bosan kerja dan letih kerja.

c. Kondisi Temporer Kerja. Kondisi temporer kerja yang dimaksud adalah peraturan lama kerja, waktu istirahat dan shif kerja.

2.3. Komunikasi

2.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, dalam perusahaan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang di lakukan untuk mengadakan hubungan antar manajer dengan bawahannya. Karena itu komunikasi perlu di lakukan agar maksud dan pesan yang di sampaikan dapat di terima sesuai dengan pengirim berita.

Menurut **Robbins dan Coulter (2010)** komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna. Perpindahan makna ini berarti bahwa jika informasi atau ide-ide belum disampaikan, komunikasi belum dilakukan. Pembicara yang tidak didengar atau penulis yang materinya tidak dibaca belum berkomunikasi. Komunikasi melibatkan pemahaman makna. Agar komunikasi berhasil, makna harus disampaikan dan dipahami.

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.

Menurut **Noor (2013)** komunikasi adalah perpindahan informasi beserta pemahamannya dari satu pihak ke pihak lain, melalui alat-alat berupa symbol-symbol yang penuh arti.

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan. Dimana setiap pelaku komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan : membentuk, menyampaikan, menerima, dan mengolah pesan. Keempat tindakan ini lazimnya terjadi secara berurutan.

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi pemimpin karena dua alasan pertama, komunikasi adalah proses dimana fungsi-fungsi manajemen seperti merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan di laksanakan. Kedua komunikasi adalah kegiatan dimana manajer mencurahkan sebagian besar waktunya.

2.3.2. Fungsi Komunikasi

Menurut **Robbins dan Coulter (2010)** komunikasi mempunyai empat fungsi utama yaitu :

a. **Pengendalian.** Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku karyawan dalam beberapa cara. Organisasi mempunyai hierarki kewenangan dan pedoman formal yang harus di ikuti pekerja. Ketika para karyawan diminta untuk mengomunikasikan keluhan apapun yang terkait dengan pekerjaan kepada atasan langsung mereka untuk memenuhi deskripsi

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.

pekerjaan atau untuk mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi digunakan untuk mengendalikan.

- b. Motivasi.** Komunikasi memotivasi dengan cara menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka melakukannya dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja jika belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c. Mengungkapkan Ekspresi Secara Emosional.** Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama dari interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme dasar dimana para anggota berbagi perasaan frustrasi dan kepuasan.
- d. Memberikan Informasi.** Setiap individu-individu dan kelompok-kelompok membutuhkan informasi untuk melakukan berbagai hal dalam organisasi.

2.3.3. Proses Komunikasi

Menurut Noor (2013) Proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu :

- a. Proses Komunikasi Primer.** Proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (kial/gesture, isyarat, gambar, warna dan lisan dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan. Apabila kita ingin berkomunikasi dengan seseorang maka kita harus mengolah dan menyampaikan pesan dalam bahasa dan cara yang sesuai

dengan tingkat pengetahuan, pengalaman, orientasi, dan latar belakang budayanya.

b. Proses Komunikasi Sekunder. Proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Proses komunikasi secara sekunder ini menggunakan media yang dapat di klasifikasikan sebagai media massa (surat kabar, televisi, radio dan sebagainya) dan media nirmassa (telepon, surat dan megafon).

2.3.4. Hambatan-Hambatan Komunikasi yang Efektif

Para manajer menghadapi hambatan-hambatan yang dapat mengganggu proses komunikasi antarpribadi yang efektif sebagai berikut : **(Robbins dan Coulter, 2010).**

- a. Penyaringan
- b. Emosi
- c. Defensif
- d. Bahasa
- e. Budaya nasional

2.3.5. Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi

Menurut **Robbins dan Coulter (2010)** Cara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi secara efektif sebagai berikut :

- a. Menggunakan umpan balik.** Banyak permasalahan komunikasi dapat langsung dihubungkan dengan kesalahpahaman dan ketidakteraturan.

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. Menyederhanakan Bahasa.** Karena bahasa dapat jadi penghalang, para manajer harus mempertimbangkan kepada siapa pesan tersebut diarahkan dan menyesuaikan bahasa untuk individu-individu tersebut.
- c. Menyimak dengan Aktif.** Ketika seseorang bicara, kita mendengar. Tetapi kita sering tidak menyimak. Menyimak adalah pencarian makna secara aktif sedangkan mendengar adalah pasif. Dalam menyimak, penerima juga ikut berupaya dalam komunikasi.. menyimak dengan aktif yang artinya menyimak untuk mendapatkan makna yang menyeluruh tanpa lebih dulu membuat penilaian atau interpretasi, menuntut konsentrasi yang total.
- d. Membatasi Emosi.** Emosi dapat menutupi dan mendistorsi komunikasi . menenangkan diri dan mengendalikan emosi sebelum berkomunikasi.
- e. Memperhatikan Isyarat Nonverbal.** Tindakan berbicara lebih keras dari kata-kata, sehingga penting untuk memastikan tindakan-tindakan anda sejalan dan memperkuat kata-kata yang anda gunakan.

2.3.6. Arah Aliran Komunikasi

Menurut **Robbins dan Coulter (2010)** Ada beberapa arah aliran komunikasi yaitu sebagai berikut : **Komunikasi ke Bawah (*downward communication*)**. Yaitu setiap komunikasi yang mengalir dari seorang manajer kepada para karyawan. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan informasi, arahan, koordinasi dan mengevaluasi para karyawan.

- a. Komunikasi ke Atas (*upward communication*)**. Adalah komunikasi yang mengalir dari para karyawan kepada manajer. Hal ini membuat para manajer

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.

menyadari apa yang dirasakan oleh para karyawan terhadap pekerjaannya, terhadap rekan kerjanya, dan terhadap organisasi secara keseluruhan.

b. Komunikasi ke samping (*lateral communication*). Komunikasi yang terjadi antara para karyawan pada tingkatan organisasi yang sama. Dalam lingkungan yang dinamis saat ini, komunikasi horizontal sering diperlukan untuk menghemat waktu dan memfasilitasi koordinasi.

2.3.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut **Mangkunegara (2009)** Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak receiver atau kominikan yaitu :

- a. **Faktor dari Pihak *Sender* atau Komunikator**, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan *sender* dan media saluran yang digunakan
- b. **Faktor dari Pihak *Receiver***, yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

2.3.8. Indikator Komunikasi

Menurut **Hermin (2015)** menyatakan bahwa indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

- a. **Keterbukaan (*Openness*)**, yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi.
- b. **Empati (*Empathy*)**, yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- c. **Dukungan (*Support*)**, yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung 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.

d. Rasa Positif (*Positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

2.4. Kepuasan Kerja

2.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan tergantung pada persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya mengenai pekerjaan. Menurut **Hasibuan (2014)** kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Menurut **Wibowo (2014)** bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor – faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

Sedangkan **Vecchio dalam Wibowo (2014)** menyatakan “kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan – harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim di tujukkan seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tidak puas memiliki sikap negatif. Ketika orang-orang menceritakan sikap karyawan, mereka biasanya merujuk pada kepuasan kerja. (**Robbins dan Coulter, 2010**).

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.

Kepuasan kerja merupakan “...an affective or emosional response toward various faces of one job.” Artinya kepuasan kerja bukanlah sebagai suatu konsep yang satu (*unitary concept*), tetapi lebih pada suatu pengertian bahwa seseorang secara relative terpuaskan dengan satu aspek dari pekerjaannya dan tidak terpuaskan dengan satu atau lebih aspek kerja lainnya. Maksud dari aspek pekerjaan disini ialah upah, peluang promosi, atasan dan teman sekerja yang juga berasal dari faktor lingkungan kerja dan kondisi kerja.

2.4.2. Konsep Kepuasan Kerja

Menurut Noor (2013) beberapa teori kepuasan kerja yaitu :

- a. **Discrepancy Theory (Teori Perbandingan).** *Discrepancy Theory* mengukur kepuasan kerja dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya ada dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan tercapai jika tidak terdapat perbedaan antara yang diinginkan dengan yang dipersepsikan padakenyataannya, semakin jauh kenyataan yang dirasakan dari standar minimum, maka akan timbul negative discrepancy yang mengakibatkan ketidakpuasan semakin besar terhadap pekerjaannya.
- b. **equity theory (Teori Keadilan).** Teori ini menunjukkan kepada seseorang merasa puas atau tidak puas atas situasi tergantung pada perasaan adil (*equity*) atau tidak adil (*inequity*). Perasaan adil dan tidak adil atas situasi didapat oleh setiap orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain pada tingkat dan jenis pekerjaan yang sama, pada tempat maupun ditempat yang berbeda.

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.

c. Two factor theory (Teori Dua Faktor). Prinsip teori ini adalah kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan 2 hal yang berbeda. Ketidakpuasan sangat berhubungan pada keadaan sekitar pekerjaan itu sendiri, seperti kondisi kerja, penggajian, keamanan, kualitas supervise, dan hubungan dengan orang lain dari pada pekerjaan itu sendiri. Sebaliknya kepuasan juga berhubungan dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil yang didapat dari pekerjaan itu, seperti kesempatan promosi, perkembangan dan pencapaian hasil dipekerjakan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan disebut *motivators*.

2.4.3. Kategori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai bentuk atau kategori. **Culquitt, LePine, Wesson dalam Wibowo (2014)** mengemukakan adanya beberapa kategori kepuasan kerja :

- a. Pay satisfaction.** Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman, dan cukup untuk pengeluaran normal dan kemewahan.
- b. Promotion.** Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur, dan berdasar kemampuan.
- c. Supervision Satisfaction.** Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik, dan bukannya bersifat malas, mengganggu, dan menjaga jarak.

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.

- d. **Coworker Satisfaction.** Mencerminkan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggungjawab, membantu, menyenangkan, dan menarik.
- e. **Satisfaction with the Work Itself.** Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting dari pada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang dan tidak nyaman.
- f. **Altruism.** *Altruism* merupakan sifat yang suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral.
- g. **Status.** Status menyangkut prestise, mempunyai kekuasaan atas orang lain, atau merasa memiliki popularitas.
- h. **Environmen.** Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman.

2.4.4. Mengukur Tingkat Kepuasan Karyawan

Menurut **Robbins dan Coulter (2011)** Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai dapat dilihat dari :

- a. Pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahlian
- b. Pekerjaan yang menyediakan perlengkapan yang cukup
- c. Pekerjaan yang menyediakan informasi yang cukup lengkap
- d. Pimpinan yang lebih banyak mendorong tercapainya suatu hasil yang tidak terlalu banyak atau ketat melakukan pengawasan.
- e. Pekerjaan yang memberikan penghasilan yang cukup memadai.
- f. Pekerjaan yang memberikan rasa aman dan ketenangan situasi yang baik.

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.

Menurut **Robbins dan Judge dalam Wibowo (2015)** ada tiga cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasannya yaitu sebagai berikut:

1. **Keluar (*exit*)**, yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
2. **Menyuarakan (*voice*)**, yaitu secara aktif memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
3. **Respon (*Loyalty*)**, Respon *Loyalty* berarti secara positif, tetapi secara optimistik menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk menghadapi kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya melakukan sesuatu yang benar.
4. **Mengabaikan (*Neglect*)**, yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, seperti sering absen, terlambat bekerja, kurangnya usaha, dan sering membuat kesalahan.

2.4.5. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut pendapat **Wibowo (2014)** indikator kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. **Kesempatan Untuk Maju.** Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
- b. **Keamanan Kerja.** Faktor ini sering di sebut dengan sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

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.

c. Gaji. Jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang di perolehnya.

d. Perusahaan dan Manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

e. Pengawasan. Bagi karyawan, supervisor di anggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

f. Faktor Intrinsik Perusahaan. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas atau meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g. Kondisi Kerja. Termasuk disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyorotan dan lain sebagainya.

h. Aspek Sosial dalam Pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit di gambarkan tetapi di pandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

i. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak di pakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.

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.

Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.5. Pengaruh antara Kondisi Kerja dengan Kepuasan Kerja

Menurut **As'ad (2014)** bahwa kondisi mempunyai pengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Dengan alasan, bahwa kondisi kerja yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan tugas yang telah dibebankan oleh perusahaan. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mencapai tujuan sesuai dengan target perusahaan.

2.6. Pengaruh Antara Komunikasi Dan Kepuasan Kerja

Menurut **As'ad (2014)** 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.

2.7. Pengaruh antara Kondisi Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut **As'ad (2014)** menjelaskan bahwa kondisi kerja dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kondisi kerja yang nyaman dan komunikasi yang terjalin dengan baik memberikan dampak positif kepada kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin mudah perusahaan mencapai tujuan

yang diinginkan. Oleh sebab itu, antara kondisi kerja dan komunikasi dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang erat.

2.8. Kondisi Kerja Menurut Pandangan Islam

Keberhasilan Rasulullah saw. dalam membangun suasana lingkungan kerja yang kondusif disebabkan oleh sikap beliau yang sangat penyayang kepada orang lain. Sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran [3] : 159 sebagai berikut :

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.”* (QS Ali-‘Imran [3]:159)

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjakankan tugas-tugas yang dibebankan. Instansi harus bisa memperhatikan kondisi yang ada dalam

- 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.

perusahaan, baik didalam maupun diluar ruangan tempat kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lancar dan merasa aman.

2.9. Komunikasi Menurut Pandangan Islam



Artinya : *“dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya sesungguhnya pendengaran, penglihatandan hati semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya”*. (QS Al-Isra’ [17]:36).

Menurut **Riva’i dan Mulyadi (2007:130)** Komunikasi akan terjadi apabila seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain, dan komunikasi tersebut dapat berjalan baik dan tepat jika dalam penyampaiannya dapat dilaksanakan dengan baik, dan penerima informasi dapat menerimanya tidak dalam bentuk distorsi. Proses dasar komunikasi terjadi bila terdapat unsur-unsur komunikator, pesan, saluran dan komunikan. Komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, dan komunikan menangkap atau menerima pesan melalui saluran (penglihatan, pendengaran, praba, penciuman dan perasaan).

2.10. Kepuasan Kerja Menurut Pandangan Islam

Menurut **Riva’i dan Mulyadi (2007)** kepuasan adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja juga adalah sikap umum yang merupakan hasil

dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi kerja karena kerja merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT. Oleh sebab itu, islam mewajibkan kepada umatnya untuk wajib berusaha dan bekerja keras secara positif (halal, baik, berkah, dan tidak berbuat curang atau zalim) sehingga tercapai kesejahteraan dan kemakmuran hidup (kepuasan).

Kepuasan kerja pada pandangan islam telah di singgung dalam ayat-ayat Al-qurán seperti dalam surat At-taubah [9] ayat 105, sebagai berikut :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : *“dan katakanlah bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan di sslalu di beritakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”* (QS At-Taubah [9]:105)

Sebagaimana ayat di atas menjelaskan tentang segala bentuk pekerjaan atau perbuatan bagi seorang muslim yang harus di lakukan dengan sadar dengan tujuan yang jelas yaitu sebagai bentuk pengabdian kepada Allah semata-mata, oleh karena-Nya segala aktifitas hidup dan kehidupan merukan amal yang di perintahkan dalam islam.

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.

2.11. Penelitian Terlebih Dahulu

Adapun penelitian terlebih dahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ariyadi Siagian. Universitas Riau, Pekanbaru (2013) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Angkasa Baru. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil koefisien regresi linier sederhana, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas (lingkungan kerja) dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja).
2. Gunawan. Universitas Islam Negeri Suska Riau, Pekanbaru (2014) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Maton Land Pekanbaru. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Berdasarkan hasil koefisien regresi linier sederhana, maka dapat diketahui variabel bebas (lingkungan kerja) dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja).
3. Arcy Normayasari Universitas Islam Negeri Suska Riau, Pekanbaru (2015) dengan judul Pengaruh Komunikasi dan Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan dominan antara komunikasi terhadap kepuasan kerja dan terdapat pengaruh yang negatif antara kondisi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

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.

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, maka yang membedakan dengan penelitian ini yaitu berbeda dari variabel yang diteliti. Dari segi variabel bebas yang diteliti , yang mana dalam penelitian ini variabel bebasnya kondisi kerja dan komunikasi sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan kerja. Dan juga dari segi tempat penelitian yang berbeda, penelitian ini dilakukan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru. Analisis yang digunakan deskriptif kuantitatif berdasarkan regresi linier berganda maka diketahui variabel bebas (Kondisi kerja dan Komunikasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja).

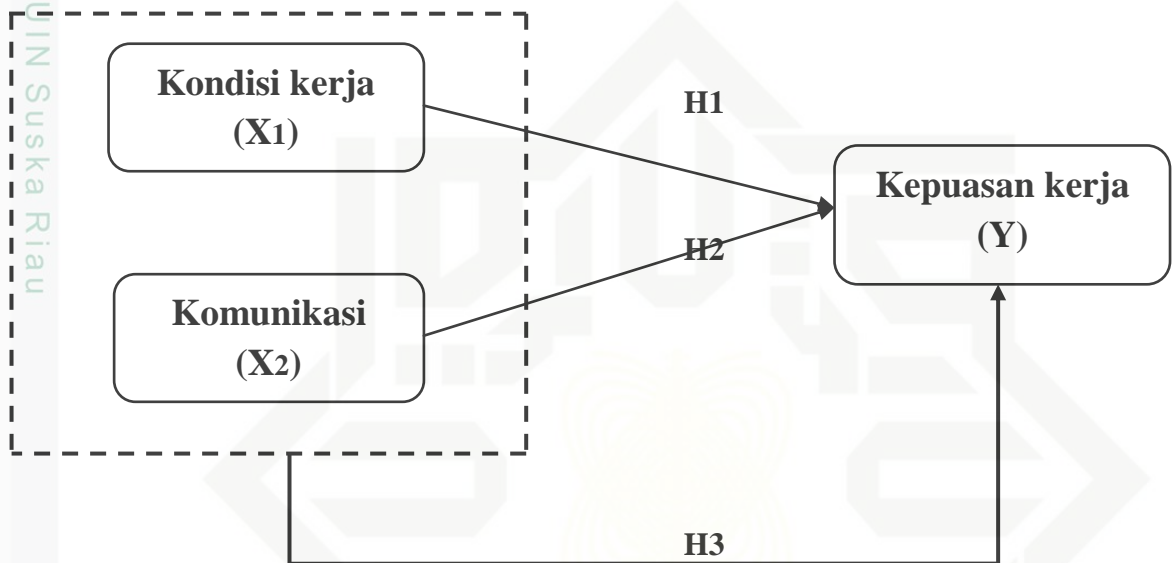
2.12. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah konsep yang menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang akan diteliti berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah hubungan kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Kondisi kerja mempunyai pengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Dengan alasan, bahwa kondisi kerja yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan tugas yang telah dibebankan oleh perusahaan. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mencapai tujuan sesuai dengan target perusahaan.

Begitu pula 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.

Perkiraan kerangka teoritis ini disajikan dalam bentuk skema atau gambaran yang menunjukkan hubungan masing-masing variabel yaitu sebagai berikut :



Gambar 1 : kerangka pemikiran pengaruh kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru

Sumber : As'ad 2014

Keterangan :

———— = Hubungan secara Parsial

- - - - = Hubungan secara Simultan

X1 = Variabel Kondisi Kerja (Variabel Bebas)

X2 = Variabel Komunikasi (Variabel Bebas)

Y = Variabel Kepuasan Kerja (Variabel Terikat)

Hak Cipta Ditanggung 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.

2.13. Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Adapun yang menjadi variabel variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel terikat (dependen) adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena variabel bebas dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan kerja (Y).
 2. Variabel bebas (independen) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah Kondisi Kerja (X1) dan Komunikasi (X2)
- Operasional variabel penelitian merupakan acuan yang digunakan penulis dalam merancang penyelesaian dan pembahasan yang berkenan dengan subjek subjek penelitian.

Konsep operasional variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan kerja (Y1)	kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor – faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. (Wibowo, 2014).	a. Kesempatan untuk maju b. Keamanan kerja c. Gaji d. Perusahaan dan manajemen e. Pengawasan f. Faktor intrinsik perusahaan g. Kondisi kerja h. Aspek sosial dalam pekerjaan i. Komunikasi j. fasilitas (Wibowo, 2014)	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.

2	Kondisi kerja (X1)	kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktifitas kerja. (Mangkunegara, 2009).	<ol style="list-style-type: none"> a. Kondisi fisik kerja b. Kondisi psikologis kerja c. Kondisi temporer kerja (Mangkunegara, 2009).	Likert
3	Komunikasi (X2)	komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna. (Robbins dan Coulter 2010)	<ol style="list-style-type: none"> a. Keterbukaan b. Empati c. Dukungan d. Rasa Positif (Robbins dan Coulter 2010)	Likert

2.14. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat dugaan karena masih harus dibuktikan kebenarannya **(Vardiansyah, 2008:10).**

Adapun hipotesis dari penelitian adalah :

- H1** : Diduga kondisi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesai Pekanbaru
- H2** : Diduga komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil indonesia Pekanbaru.
- H3** : Diduga kondisi kerja dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru.