

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. Pengertian Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sumber daya manusia (SDM) Merupakan asset perusahaan yang paling mahal disbanding dengan asset-aset yang lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya, selain itu SDM adalah patner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompensasinya, seiring dengan perkembangan era globalisasi. (**Ambarita, 2012 : 5**).

Menurut **Sedarmayanti (2009:13)** Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberikan penghargaan, dan penilaian.

Sedangkan menurut (**Hasibuan, 2011:22**) memberikan pengertian berbeda, MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.2. Kepuasan kerja

Menurut **Martoyo (2008)** Kepuasan kerja adalah salah satu sarana penting pada manajemen SDM dalam sebuah perusahaan terciptanya kepuasan kerja pada karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berkaitan dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapan dengan pekerjaan yang ia hadapi (**Nuraini, 2013 : 112**)

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. (**Suwarno dkk 2011: 263**).

Kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja. (**Wibowo 2011: 501**)

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. **(Handoko 2000: 193)**

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi oleh kerja. **(Hasibuan 2013: 202)**

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. 15 Balas jasa adalah imbalan yang diberikan pada karyawan atas jasa dan prestasi yang telah diberikan untuk perusahaan. Balas jasa dapat berupa finansial maupun nonfinansial. Apabila kepuasan kerja terjadi maka karyawan menunjukkan sikap positif terhadap segala pekerjaan yang menjadi tugasnya dalam lingkungan kerja. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada umumnya tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Sebaliknya apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka dapat berakibat buruk terhadap perusahaan. Akibat buruk itu dapat berupa kemalasan, kemangkiran, pergantian tenaga kerja dan akibat buruk yang merugikan lainnya. Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan

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.



bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

Kepuasan kerja sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang di terima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya. (Martoyo 2007: 141) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap Pekerjaannya.

Harapan yang di inginkan para karyawan atau pegawai adalah terwujudnya komunikasi yang lancar kepada atasan nya dan terciptanya lingkungan kerja dengan baik dan nyaman. Namun, kenyataan yang di alaminya oleh pegawai adalah tidak terciptanya hal yang demikian dengan semestinya.

2.2.I. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Hasibuan, 2011:98) Ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Upah yang cukup

Upah yang cukup untuk kebutuhan merupakan keinginan bagi setiap karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Perlakuan yang adil

Setiap karyawan ingin diperlakukan secara adil, tidak saja dalam hubungannya dengan upah, tetapi juga dalam hal-hal lain, untuk dapat menciptakan persepsi yang sama antara atasan dengan bawahannya.

3. Ketenangan bekerja

Setiap karyawan menginginkan ketenangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaan tetapi juga menyangkut dengan kesejahteraan keluarganya.

4. Perasaan diakui

Pada setiap karyawan terdapat perasaan yang ingin diakui sebagai karyawan yang berharga dan sebagai anggota kelompok yang dihormati.

5. Penghargaan atas hasil kerja

Para karyawan menginginkan agar hasil karyawannya dihargai.

6. Penyalur perasaan

Perasaan tertentu yang menghinggapi para karyawan bias menghambat gairah kerja.

Sedangkan menurut pendapat **Gilmer** tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut: 1) Kesempatan untuk maju. 2) Keamanan kerja. 3) Gaji. 4) Manajemen kerja. 5) Kondisi kerja. 6) Pengawasan (supervisi). 7) Faktor intrinsik dari pekerjaan. 8) Komunikasi. 9) Aspek sosial dalam pekerjaan. 10) Fasilitas. Keinginan dan motivasi seseorang bersumber dari berbagai macam dorongan baik dari dalam maupun dari luar. Agar lebih mengerti alasan seseorang bertindak dalam mencapai tujuannya terdapat banyak faktor yang

mempengaruhi perilakunya. Semua faktor-faktor tersebut tidak seluruhnya mempengaruhi setiap individu, tetapi dapat pula hanya sebagian dan intensitasnya dalam setiap individu juga berbeda-beda. **(Moch. As'ad 2009 : 114)**

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Karyawan satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. **(Mangkunegara 2004: 120).**

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang adalah: 1) Tingkat absensi karyawan 2) Perputaran (turnover) tenaga kerja 3) Semangat kerja 4) Keluhan-keluhan 5) Masalah-masalah personalia yang vital lainnya Tingkat absensi



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.

karyawan dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila karyawan tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi malas berangkat ke kantor sehingga tingkat absensi menjadi tinggi. (Martoyo 2007: 156)

Menurut **Robbins** faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah sebagai berikut: 1) Kerja yang secara mental menantang 2) Ganjaran yang pantas 3) Kondisi kerja yang mendukung 4) Rekan kerja yang mendukung 5) Kesesuaian kepribadian pekerjaan Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan kepuasan kerja yang dirasakan setiap orang sangat berbeda ada banyak aspek yang mempengaruhinya. Beberapa aspek tersebut sangat penting guna menunjang tercapainya kepuasan kerja. Adanya pemenuhan kebutuhan yang dimiliki seseorang berdampak pada pencapaian nilai kerja seseorang atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya. (Zainur Roziqin 2010: 73)

2.2.2. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.” Indikator kepuasan kerja adalah (Hasibuan 2008 : 202) adalah :

- a. Menyenangi pekerjaannya.
- b. Mencintai pekerjaannya.
- c. Moral kerja
- d. Kedisiplinan
- e. Prestasi kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.2.3. Kepuasan Kerja Dalam Konsep Islam

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

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

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Artinya : *“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”*. (Q.S. Ibrahim ayat 7).

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

2.3. Komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.3.1. Definisi Komunikasi

(Wesson, dkk 2011: 422) komunikasi adalah proses dengan nama informasi dan arti atau makna ditransfer dari sender ke receiver. Kebanyakan pekerjaan yang diselesaikan dalam satu tim diselesaikan secara interdependent, saling bergantung dan menyangkut komunikasi di antara anggota. Karena itu efektivitas organisasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah terdapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi.

(Von Glinov, 2010:270) komunikasi menunjukkan pada proses dengan mana informasi dikirimkan dan di pahami diantara dua orang atau lebih.

(Kinicki, 2010:402) komunikasi adalah pertukaran informasi antara sender dan receiver, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat. Juga dikatakan sebagai pertukaran interpersonal dari informasi dan pengertian. (dalam Wibowo, 2014 : 241)

2.3.2. Faktor – Faktor Komunikasi

Menurut Lesikar (2012) dalam Djatmiko 2015 : 58 menguraikan 4 (empat) faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi, yaitu :

a. Jalur komunikasi formal

Mempengaruhi efektivitas komunikasi dengan dua cara, yaitu : pertama, jalur formal mencakup jarak yang semakin meluas dan berkembang dengan bertumbuhnya suatu organisasi. Kedua, jalur formal komunikasi menghambat arus informasi yang bebas dari informasi di antara tingkat – tingkat organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Authority Structure atau struktur wewenang.

Organisasi mempunyai pengaruh terhadap efektivitas komunikasi membedakan status, dan kekuasaan dalam organisasi membantu menentukan siapa yang akan berkomunikasi secara menyenangkan dengan siap, isi dan ketepatan komunikasi juga akan dipengaruhi oleh perbedaan wewenang antar individu.

c. Spesialisasi pekerjaan.

Membantu komunikasi di lingkungan kelompok yang sama akan menggunakan istilah, cakrawala waktu, tujuan, gaya tugas dan pribadi yang sama, tetapi komunikasi antar kelompok sangat berlainan cenderung akan terhambat.

d. Informasi ownership.

Informasi ini merupakan bentuk kekuatan bagi orang yang memilikinya, mereka mampu berfungsi secara lebih efektif dibandingkan dengan rekan – rekannya. Banyak orang yang mempunyai keterampilan seperti itu tidak mau membagi informasi kepada orang lain, akibatnya komunikasi yang terbuka sepenuhnya dalam organisasi tidak berjalan.

(Menurut Indrayani dkk, 2013 : 88-89) Faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak receiver atau komunikan. Faktor dari pihak sender atau komunikator, terdiri dari :

a. Keterampilan sender.

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.

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara – cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan,

b. Sikap sender.

Sikap sender sangat berpengaruh pada receiver. Sender yang berifat angkuh terhadap receiver dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh receiver. Begitujuga sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan receiver menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender harus bersikap meyakinkan receiver terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c. Pengetahuan sender.

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikan kepada receiver se jelas mungkin.

d. Media saluran yang digunakan oleh sender.

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada receiver. Sender perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian receiver.

2.3.3. Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Tujuan dan manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk:

- 1) meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan social
- 2) menyampaikan dan atau menerima informasi
- 3) menyampaikan dan menjawab pertanyaan

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.

- 4) mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan
 - 5) mengubah keadaan social
 - 6) saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengambilan keputusan, negosiasi, dan pelaporan.
- (Usman : 2013; 470)

2.3.4. Jenis-Jenis Komunikasi

(Arni Muhammad (2009:4), membagi komunikasi ke dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Komunikasi Vertikal Komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah ke atas atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.
- b. Komunikasi Horizontal
Komunikasi Horizontal adalah komunikasi secara mendatar misalnya, komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan komunikasi ini sering sekali berlangsung tidak formal dan berlainan dengan komunikasi vertikal terjadi secara formal.

2.3.5. Indikator-indikator Komunikasi

Menurut Hutapea (2008 : 28) indikator kemampuan komunikasi meliputi:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi:
 - a. Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

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. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
 - c. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
- 2) Keterampilan (*skills*) yang meliputi:
 - a. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - b. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- 3) Sikap (*Attitude*) yang meliputi:
 - a. Memiliki kemampuan dalam berkeaktifitas dalam bekerja.
 - b. Adanya semangat kerja yang tinggi.
 - c. Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian.

2.3.6. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Kerja.

(Menurut Masmuh, 2010 : 50) hasil studi Schuler dan Blank mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi yang berkenaan dengan tugas, komunikasi kemanusiaan, dan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang dicapai oleh pekerja. Osmo Wio mengungkapkan bahwa penambahan arus pesan keterbukaan dari hasil komunikasi mungkin mempunyai pengaruh yang negatif kepada beberapa organisasi karena kelebihan beban atau harapan. Dia mengemukakan alasan bahwa penambahan keterbukaan komunikasi menambah harapan karyawan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Jika harapan ini tidak menjadi kenyataan maka makin lebih besar rasa ketidakpuasan.

Mei (2008) dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Gaya Komunikasi pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru” yang melibatkan 223 orang guru terlatih disekolah menengah du daerah Sibulandjan, Sarawak menyebutkan bahwa “ Terdapat nya hubungan sederhana antara keterbukaan komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru, hubungan kuat antara komunikasi ke atas pengetua dengan kepuasan kerja guru dan terdapat hubungan lemah di antara komunikasi ke bawah pengetua dengan kepuasan kerja”.

2.3.7. Komunikasi dalam Konsep Islam.

Allah menciptakan manusia dengan fungsi dasar untuk berkomunikasi. Nabi Muhammad telah memberikan kepentingan tinggi untuk komunikasi tertulis karena bisa dipertahankan dan digunakan untuk referensi di masa mendatang. Contoh terbaik dari penggunaan komunikasi tertulis adalah Qur'an.

(Menurut Indrayani, dkk 2013:92-95) Selama manusia hidup dalam masyarakat, maka selama itu pula komunikasi memegang peran penting. Al-qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dalam analisa terhadap ayat Al-qur'an yang memuat masalah komunikasi, ditemukan bahwa Al-qur'an mempergunakan berbagai kata kunci, diantaranya kata “al-bayan” Al-Syaukani dalam menjelaskan kata kunci “al-bayan” mengartikannya sebagai kemampuan berkomunikasi. Selain itu, kata kunci yang dipergunakan Al-qur'an untuk berkomunikasi adalah “al-qaul”. Dalam mengartikan al-qaul ada 6 prinsip :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Qaulan Sadiida (QS 33:70).

Kalimat ini mengandung arti pembicaraan yang benar, jujur, konsisten dan terkendali. Ada juga yang menafsirkan ucapan yang sesuai antara yang lahir dan yang bathil. Termasuk ucapan yang mampu mendamaikan orang-orang yang bertikai. Yang menjadi prinsip pertama dalam komunikasi perspektif Al-qur'an adalah berkata yang benar dan menghindari kebohongan, sehingga ucapan yang disampaikan menyejukkan hati yang menjadi sasaran informasi. Bertaqwa pada Allah berarti taat pada Allah dengan menjalankan perintah-perintah Nya dan menjauhi larangan-larangan Nya. Seperti "perkataan-perkataan yang benar" yang termasuk yang diperintahkan Allah dari dalam bagian bertaqwa itu sendiri.

2. Qaulan Baliighan (QS. Annisa:63).

Kata baligh dari bahasa Arab berarti sampai, mengenai sasaran atau mencapai tujuan. Apabila dikaitkan dengan Qaul (ucapan atau komunikasi), maka baligh berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki. Oleh karena itu, prinsip qaulan baliighan dapat diartikan sebagai prinsip komunikasi yang efektif.

Firman Allah SWT Qur'an surat An nisa ayau 63 :

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

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 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”*.

3. Qaulan Maisuran (QS. Al-Isra:28)

Bermakna ucapan yang lembut, baik dan pantas. Ucapan yang pantas adalah ungkapan-ungkapan yang mempunyai satu arti yaitu keadaan dan sifat hati yang mengandung kaitan antara ilmu dan amal.

4. Qaulan Ma’rufan (QS. Annisa:5).

Dalam prinsip ini terdapat konsep tanggung jawab individu dan kelompok untuk menyiapkan generasi penerus agar menerima dan mengamalkan ajaran Islam.

5. Qaulan Layyinan (QS. Thaha:44).

Yang dimaksud dengan qaulan layyinan adalah ucapan lembut atau halus sehingga enak meresap kedalam hati. Dalam menanamkan nilai-nilai, sangat perlu mempergunakan ucapan-ucapan yang lembut. Hal tersebut karena kata-kata yang lembut mampu menyentuh rasa dan kesadaran manusia yang lebih dalam yang letaknya bukan di otak tapi di hati.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ

Artinya : *“ maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.”*

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.

6. Qaulan Kariman (QS. Al-Israa:23)

Qaulan kariman adalah ucapan yang halus dan lembut. Komunikasi ini pada dasarnya meliputi seluruh prinsip komunikasi efektif, dimana dalam komunikasi qaulan kariman harus menampakkan sikap jujur, sopan, benar serta bermanfaat baik dalam berkehidupan keluarga, bermasyarakat dan berbangsa dan bernegara sehingga melihrkan rahmat dari Allah SWT.

2.4. Lingkungan Kerja

2.4.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Ahyari (2009: 170) berpendapat bahwa Lingkungan Kerja dalam suatu kantor merupakan lingkungan dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Sedarmayanti (2009 : 21) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebarkannya. Misalkan, penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, music, dll. (**Komarudin, 2009 : 142**).

Sedangkan lingkungan kerja non fisik yang meliputi keramahan sikap para pegawai, sikap saling menghargai diwaktu berbeda pendapat dan adanya kerjasama

yang terjalin dengan baik akan mendorong para pegawai tersebut untuk bekerja dengan sebaik-baiknya (**NitiseMITO, 2008 : 183**).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, dan ketenangan (**Rivai: 2006**).

2.4.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Jenis-jenis lingkungan kerja menurut **Mangkunegara (2005)** yaitu:

1. Kondisi lingkungan tata ruang kerja
 - a. Faktor lingkungan tata ruang kerja

Tata ruang kerja yang baik akan mendukung terciptanya hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan karena akan mempermudah mobilitas bagi karyawan untuk bertemu. Tata ruang yang tidak baik akan membuat ketidak nyamanan dalam bekerja sehingga menurunkan efektivitas kinerja karyawan.

- b. Faktor kebersihan dan kerapian ruang kerja

Ruang kerja yang bersih, rapi, sehat dan aman akan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja. Hal ini akan meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan dan secara tidak langsung akan meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Kondisi lingkungan kerja non fisik yang meliputi:

a. Faktor lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara lain status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi pula kewenangan dan keleluasan dalam mengambil keputusan.

c. Faktor hubungan kerja dalam perusahaan

Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

d. Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain dapat menghilangkan perselisihan salah paham.

3. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja yang meliputi:

a. Rasa bosan

Kebosanan kerja dapat disebabkan perasaan yang tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah.

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. Keletihan dalam bekerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan kerja psikis dan keletihan psikologis yang dapat menyebabkan meningkatkan absensi, turn over dan kecelakaan.

2.4.3. Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2009), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a. Suhu udara

Oksigen adalah gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk metabolisme. Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bau yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

b. Keamanan kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan keberadaannya. Salah satu upaya menjaga keamanan ditempat kerja, dapat menggunakan satuan petugas keamanan (satpam).

c. Hubungan karyawan

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui peningkatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan serta

didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada ditempat bekerja, akan membawa dampak yang positif bagi karyawan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Menurut **Nitisemito (2006)** Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2.4.4. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut **Nitisemito (2006)** bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Suasana kerja

Setiap karyawan menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, suasana kerja yang nyaman itu meliputi penerangan atau cahaya yang jelas. Suara yang tidak bising dan tenang, keamanan dalam bekerja.

Besarnya kemampuan yang diberikan perusahaan tidak akan berpengaruh secara optimal jika suasana kerja kurang kondusif. Hal ini sesuai dengan pendapat **Sedarmayanti (2009)** bahwa penerangan, tingkat kebisingan dan suhu ruangan sebagai indikator dari lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

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. Hubungan dengan rekan kerja

Hal ini dimaksudkan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

c. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/ mutahir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

Indikator Lingkungan Kerja menurut **Sedarmayanti (2009)** :

1. Penerangan
2. Suhu Udara
3. Suara Bising
4. Penggunaan Warna
5. Ruang gerak yang diperlukan
6. Hubungan atasan dengan bawahan
7. Hubungan sesama rekan kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.5. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Dewa Gede Kresna Wirawan (2015) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Secretariat daerah Kota Denpasar”. Hasil penelitiannya, Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai Secretariat daerah Kota Denpasar.
2. Mucti Wibowo Moccanad Al Musadieq (2014) dalam penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Telekonikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang”. Hasil penelitiannya yaitu hasil uji parsial menunjukkan bahwa baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variable lingkungan kerja fisik dan non fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Penelitian oleh Dewa Kurnia Wati (2008) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kpri Universitas Brawijaya Malang Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang”. Hasil penelitiannya yaitu Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kpri Universitas Brawijaya Malang Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.

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.

4. Kafendar Bela Rezaka (2016) yang meneliti dengan judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Perusahaan Bimatex”. Dengan hasil penelitian Uji F mewujudkan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Agung Dwi Setiawan (2016) meneliti dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Karya Subur Teknik Utama di Kota Makassar”. Yang hasil penelitiannya yaitu Menunjukkan bahwa komunikasi yang di terapkan berupa komunikasi internal dan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Karya Subur Teknik Utama.

2.6. Kerangka Pemikiran

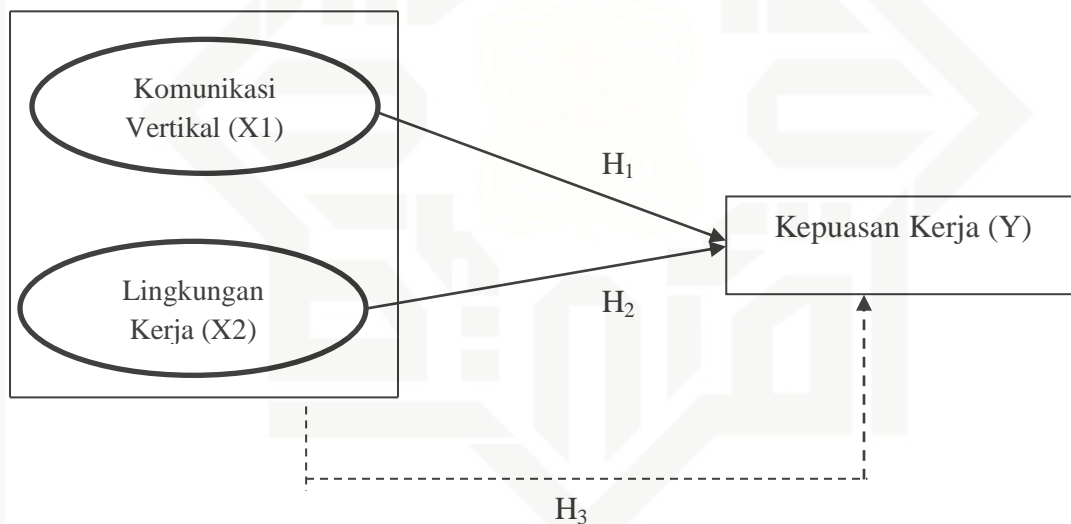
Pengaruh Komunikasi Vertikal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Komunikasi Vertikal atau komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebiksanaan umum. (Arni 2008: 105).

Lingkungan kerja maksudnya adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya,

serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. (Sedarmawati 2011: 2).

Kepuasan kerja adalah merupakan dsalah satu elemen yang cukup penting dalam organisasai. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi (Hariandja 2009:290).

Dari penjelasan yang dapat diketahui bahwa Komunikasi vertikal dan Lingkungan Kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai.



Gambar 2.1
Pengaruh Komunikasi Vertikal (X1), dan Lingkungan Kerja (X2), Terhadap Kepuasan Kerja (X3)

Sumber : Muhammad Arni (2008:105), Sedarmawati (2011: 2), Hariandja (2009:290)

H₁ = Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan Kerja

H₂ = Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

H₃ = Pengaruh Komunikasi Vertikal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.

2.7 Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.2

Tabel Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	Suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dalam penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. (Luthan, 1998 : 126)	1. Menyenangi pekerjaannya. 2. Mencintai pekerjaannya. 3. Moral Kerja. 4. Kedisiplinan. 5. Prestasi kerja. (Hasibuan; 2008:202)	Likert
Komunikasi (X1)	Proses memberikan pemahaman berupa ide atau informasi kepada seseorang. (Handoko: 2009; 272)	1. Pengetahuan a. Menyangkut tugas dan tanggung jawab b. Peraturan, prosedur, teknik c. Informasi, peralatan, taktik 2. Keterampilan a. Berkomunikasi secara tulisan b. Berkomunikasi secara lisan 3. Sikap a. Berkreativitas dalam bekerja b. Semangat kerja yang tinggi c. Kemampuan berorganisasi (Hutapea; 2008:28)	Likert
Lingkungan Kerja (X2)	Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti: 2009; 21)	1. Suasana kerja a. Penerangan/pengcahayaan b. Suara tidak bisiong, tenang, aman 2. Hubungan dengan rekan kerja a. Harmonis b. Tanpa saling intrik c. Kekeluargaan 3. Tersedianya fasilitas kerja a. Peralatan yangh lengkap (Netisemito; 2006)	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1.8. Hipotesis

- H1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Kementerian Agama Indragiri Hulu
- H2 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Kementerian Agama Indragiri Hulu
- H3 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi vertikal dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan pada Kantor Kementerian Agama Indragiri Hulu

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.

