

# KESAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI KE ATAS KEPUASAN KERJA STAF SOKONGAN DI UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA (UTeM)

Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, Kalthom Husain

Pusat Bahasa dan Pembangunan Insan  
Universiti Teknikal Malaysia Melaka

E-mel: ajawahir@utem.edu.my, roslisaadan@utem.edu.my,  
kalthom@utem.edu.my

## ABSTRAK

*Kajian ini bertujuan mengenal pasti kesan komunikasi dalam organisasi ke atas kepuasan kerja staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Melalui kajian ini, bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi, kekerapan penggunaannya, bentuk komunikasi yang digunakan dalam menerima dan memberi arahan atau maklumat, kemahiran komunikasi yang dimiliki oleh pekerja dan bentuk-bentuk komunikasi yang memberi kepuasan kerja telah dikenal pasti. Seramai 94 orang responden yang terdiri daripada 54 responden lelaki dan 40 responden perempuan telah dipilih secara rawak sebagai sampel di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Borang soal selidik digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil kajian menunjukkan bahawa komunikasi lisan adalah komunikasi yang banyak digunakan dalam organisasi melalui kaedah interpersonal (62%). Bentuk komunikasi yang digunakan tidak mempengaruhi kekerapan penggunaannya. Bentuk komunikasi bertulis selalu digunakan melalui kaedah notis (44.7%), memo (52.6%), dialog (38.3%) dan laporan (43.6%) digunakan untuk menyampaikan maklumat atau arahan berkaitan dengan hal kerja. Sebanyak 69% responden memerlukan kemahiran komunikasi tetapi hanya 84 % daripada mereka yang pernah mengikuti kursus untuk meningkatkan kemahiran mereka. Komunikasi yang banyak memberikan kepuasan kerja kepada responden adalah komunikasi bertulis. Secara keseluruhan, komunikasi yang diamalkan dalam organisasi banyak mempengaruhi kepuasan kerja staf sokongan. Sebagai cadangan, kajian yang lebih banyak perlu dijalankan terhadap kesan komunikasi terhadap kepuasan stafsokongan kerana ia akan mempengaruhi prestasi mereka.*

**Kata Kunci:** komunikasi dalam organisasi, kepuasan kerja, pekerja, awam, swasta.

## 1.0 PENGENALAN

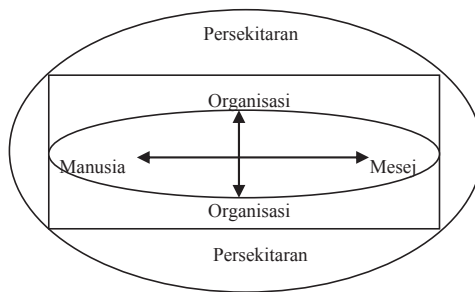
Komunikasi merupakan satu unsur yang penting dan nadi utama dalam kehidupan manusia. Manusia perlu berkomunikasi untuk melahirkan pendapat dan perasaan kepada sesiapa sahaja. Menurut Samsuddin (1997), pada zaman moden ini, keperluan berkomunikasi bukan sahaja terhad untuk memenuhi keperluan hidup asas seperti bertutur dengan rakan-rakan atau saudara mara, malah kehidupan manusia bertambah kompleks dan keperluan untuk berkomunikasi semakin luas.

Secara sedar mahupun tidak, kepentingan komunikasi dapat dirasakan kerana tanpa komunikasi, manusia semacam tidak boleh hidup. Mereka tidak dapat berinteraksi dengan orang lain dan kehidupan mereka tidak akan teratur. Menurut George dan Jones (1996), komunikasi merupakan perkongsian maklumat antara dua atau lebih individu atau kumpulan dalam mencapai satu pemahaman umum.

Menurut Richmond dan McCrosky (1992) dalam buku mereka yang bertajuk *Organizational Communication for Survival*, mereka telah memberikan enam fungsi komunikasi dalam organisasi iaitu untuk memberitahu, mengawal, menggabungkan, mengurus, memujuk dan mensosialisasi.

Dasar hubungan manusia dalam organisasi sebagai kaedah mewujudkan kerjasama yang baik adalah disebabkan setiap anggota dalam organisasi tersebut mempunyai harapan dan kepentingan yang berbeza-beza dan lazimnya persaingan antara satu sama lain.

Menurut Omardin dan Azahar (1990), paradigma komunikasi dalam organisasi menunjukkan bahawa komunikasi dalam organisasi berlaku dalam lingkungan sistem terbuka yang kompleks dan ia mempengaruhi dan dipengaruhi oleh persekitaran.



**Rajah 1:** Paradigma komunikasi dalam organisasi

Komunikasi dalam sesebuah organisasi dikatakan suatu proses kerana setiap organisasi mempunyai sistem yang dinamik dan terbuka. Hubungan dalam organisasi dan pertukaran mesej antara individu sering berlaku (Muhd Mansur, 1998). Mesej yang disalurkan mungkin melalui, bahasa, bunyi, isyarat, gerak badan dan lain-lain dan mesej ini mesti dapat dikongsi bersama-sama oleh ahli-ahli dalam organisasi tersebut.

Perhubungan manusia dalam organisasi adalah sangat penting kerana ia melibatkan pemindahan maklumat di antara individu, individu dengan kumpulan atau kumpulan dengan kumpulan. Dalam konteks organisasi sama ada kerajaan atau swasta, setiap kakitangan dalam organisasi tersebut terpaksa berhubung antara satu sama lain bagi mencapai matlamat organisasi tersebut.

Komunikasi yang berlaku dalam organisasi sedikit banyak memberi kesan terhadap prestasi dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah kepuasan yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Ia mempunyai kaitan yang rapat

dengan sikap individu terhadap pekerjaannya dan sikap individu inilah yang mempengaruhi penilaian terhadap pekerjaan yang diawatnya. Setiap individu akan merasakan tingkat kepuasan yang berbeza-beza sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginannya maka semakin tinggi aras kepuasan kerja itu (Ghazali, 1994).

## 1.1 Pernyataan Masalah

Ramai orang menganggap komunikasi sebagai *darah daging* organisasi, gam yang memadukan organisasi, benang yang mengikat sistem komunikasi, daya yang menggerakkan organisasi itu dan agen penyatu yang mengeratkan semua perhubungan (Omardin dan Azahar, 1990).

Ramai pengkaji berminat untuk mengkaji tentang tingkah laku manusia dalam organisasi. Namun demikian, kebanyakannya menyetepikan unsur-unsur komunikasi sebagai salah satu aspek yang penting dalam kajian mereka. Mereka menganggap komunikasi tidak penting dan tidak perlu dikaji malah ia tidak mempunyai pengaruh dalam organisasi. Komunikasi dianggap sebagai 'jentera penggerak' dalam keberkesanan organisasi kerana melalui komunikasi sahaja seseorang dapat disatukan ke dalam satu kumpulan kerja.

Menurut Timm dan De Tienne (1995), kejayaan sesebuah organisasi amat bergantung kepada komunikasi yang digunakan. Namun, komunikasi selalunya menjadi masalah utama dalam organisasi. Sejauh manakah komunikasi dalam organisasi dapat memberikan kepuasan kerja terhadap setiap individu dalam organisasi tersebut? Apakah bentuk komunikasi yang berkesan agar semua maklumat dapat disebarkan dengan cepat dan tepat?

## 1.2 Objektif Kajian

Objektif am kajian ini adalah untuk mengenal pasti kaedah komunikasi dalam organisasi yang memberikan kepuasan kerja kepada staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka.

Objektif khusus pula ialah mengenal pasti:

1. bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi.
2. kekerapan penggunaan bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi.
3. kemahiran komunikasi yang dimiliki oleh para staf.
4. bentuk, arah dan jenis komunikasi yang digunakan dan perkara yang dibincangkan oleh staf bersama pegawai atasan.
5. bentuk, arah dan jenis komunikasi yang dapat memberikan kepuasan kerja.

## **2.0 METODOLOGI KAJIAN**

Bahagian ini membentangkan kaedah kajian yang digunakan bagi mencapai objektif kajian yang telah digariskan. Ianya termasuklah lokasi kajian, populasi kajian, pemilihan sampel, pembolehubah, instrumen kajian, pengumpulan data dan penganalisan data.

### **2.1 Lokasi Kajian**

Lokasi kajian yang dipilih adalah di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Ini kerana ia berdekatan dengan kawasan industri yang banyak memberikan pekerjaan kepada penduduk sekitar. Oleh itu, ia memudahkan bagi penyelidik mendapatkan responden.

### **2.2 Populasi Kajian**

Sampel kajian ini merupakan staf yang bekerja di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Golongan ini dipilih adalah kerana mereka berada dalam organisasi berkaitan dan menggunakan bentuk-bentuk komunikasi tersebut. Jenis pekerjaan responden adalah tidak ditetapkan.

### **2.3 Pemilihan Sampel**

Sampel bagi kajian ini adalah staf-staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Kaedah persampelan rawak mudah digunakan. Responden yang ditemui akan diberikan borang soal selidik untuk dijawab. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 94 orang responden.

### **2.4 Pembolehubah**

Pembolehubah bebas yang digunakan ialah bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan maklumat dalam organisasi, manakala pembolehubah bersandar ialah kepuasan pekerja terhadap bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi.

### **2.5 Instrumen Kajian**

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah borang soal selidik. Bentuk soalan yang dikemukakan dalam borang soal selidik adalah soalan aneka pilihan. Soalan disediakan berdasarkan objektif kajian. Soalan-soalan dalam borang soal selidik ini terbahagi kepada lima bahagian utama iaitu Bahagian A (maklumat latar belakang), Bahagian B (bentuk komunikasi yang digunakan), Bahagian C (kekerapan penggunaan bentuk komunikasi), Bahagian D (kemahiran komunikasi yang dimiliki) dan Bahagian E (kaitan komunikasi dengan kepuasan kerja).

#### **Bahagian A** (maklumat latar belakang)

Bahagian ini memerlukan responden memberikan maklumat latar belakang mereka. Terdapat tujuh soalan dalam bahagian ini iaitu jantina, bangsa, umur, sektor organisasi, taraf pendidikan, lama bekerja dan situasi tempat bekerja.

**Bahagian B** (bentuk komunikasi yang digunakan)

Bahagian ini menyenaraikan tiga bentuk komunikasi iaitu lisan, perantaraan dan bertulis. Komunikasi lisan adalah melalui kaedah interpersonal, mesyuarat, berbual-bual secara tidak formal dan dialog. Komunikasi perantaraan pula adalah melalui e-mail atau komputer dan telefon manakala komunikasi bertulis adalah melalui notis, memo, surat dan laporan. Responden perlu menjawab sama ada mereka menggunakan bentuk komunikasi tersebut ataupun tidak dengan memberikan jawapan 'ya' atau 'tidak'.

**Bahagian C** (kekerapan penggunaan bentuk komunikasi)

Soalan dalam bahagian ini adalah kekerapan penggunaan bentuk komunikasi yang digunakan oleh responden sama ada selalu, kadang-kadang atau tidak pernah. Terdapat juga soalan yang bertanyakan perkara perbincangan responden dan bentuk komunikasi yang digunakan. Responden perlu menjawab bentuk komunikasi yang digunakan dan hal yang mereka bincangkan bersama pegawai atasan sama ada hal kerja, hal luar kerja atau hal peribadi. Responden boleh memberikan jawapan lebih dari satu bagi perkara yang dibincangkan.

**Bahagian D** (kemahiran komunikasi yang dimiliki)

Bahagian ini adalah berbentuk skala Likert dan mengandungi lima soalan pendek mengenai kemahiran komunikasi responden dan perkaitannya dengan kerja mereka. Responden perlu menjawab sama ada 1 untuk 'sangat setuju', 2 untuk 'setuju' atau 3 untuk 'tidak setuju'.

**Bahagian E** (kaitan komunikasi dengan kepuasan kerja)

Bahagian terakhir bahagian ini mengandungi dua soalan. Soalan pertama adalah untuk mengetahui bentuk, arah dan jenis komunikasi yang menjadi pilihan responden. Bentuk komunikasi adalah lisan, perantaraan dan bertulis. Arah komunikasi pula adalah menegak, menurun atau mendatar. Manakala jenis komunikasi yang digunakan adalah komunikasi formal atau tidak formal.

Soalan kedua pula memerlukan responden menjawab soalan yang mengaitkan komunikasi dengan kepuasan kerja. Soalan yang dikemukakan adalah dalam bentuk pilihan. Responden akan memilih bentuk, jenis dan arah komunikasi yang memberikan kepuasan kerja kepada mereka.

## **2.6 Prauji**

Prauji kajian ini telah dilakukan kepada staf Pusat Bahasa dan Pembangunan Insan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Seramai 30 orang telah terpilih untuk tujuan ini. Tujuan prauji ini dilakukan adalah untuk memastikan soalan-soalan yang dibentuk dapat difahami dan dijawab berdasarkan kehendak dan objektif kajian. Responden yang dipilih adalah menepati kriteria yang ditetapkan, iaitu golongan yang bekerja. Hasil prauji ini menunjukkan responden-responden memahami kehendak soalan dan dapat memberikan kerjasama yang baik. Namun begitu, terdapat beberapa soalan yang tidak difahami dan tidak bersesuaian telah diubah suai kepada bentuk yang lebih mudah setelah mendapat maklum balas daripada responden.

## **2.7 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data telah dijalankan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka pada bulan Februari iaitu semasa cuti antara semester. Pengumpulan data dijalankan selama lima minggu. Borang soal selidik yang diterima diperiksa semula untuk memastikan responden telah menjawab semua soalan yang telah dikemukakan. Dengan itu, masalah kekurangan data dapat diatasi.

## **3.0 KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

### **3.1 Maklumat Latar Belakang Responden**

Dalam usaha untuk mengenal pasti kesan komunikasi dalam organisasi dalam kalangan staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka, maka adalah perlu untuk mengkaji faktor-faktor latar belakang responden. Latar belakang responden dapat dilihat dari segi umur, jantina, bangsa, sektor organisasi, taraf pendidikan, lama bekerja dan situasi tempat kerja.

Kajian ini melibatkan 94 orang responden yang terdiri daripada 54 orang lelaki dan 40 orang perempuan dari pelbagai peringkat umur. Daripada 94 orang responden tersebut, 91 orang berbangsa Melayu, 1 orang berbangsa Cina, dan 2 orang berbangsa India.

Daripada hasil kajian yang diperolehi, golongan berumur bawah 20 tahun adalah seramai 4 orang, 31 hingga 40 tahun adalah seramai 22 orang. Manakala responden 21 hingga 30 tahun adalah yang paling tinggi bekerja di Universiti Teknikal Malaysia Melaka iaitu seramai 48 orang berbanding golongan responden berumur 41 tahun ke atas yang hanya seramai 20 orang.

Tahap pendidikan adalah salah satu faktor yang menentukan jenis pekerjaan seseorang individu, pendapatan, pemahaman, cara pemikiran serta perlakuan responden. Majoriti responden mendapat pendidikan sehingga ke peringkat SPM iaitu 28.7 peratus, 11.7 peratus pernah menduduki SRP, 6.4 peratus berjaya mendapatkan STPM, Diploma sebanyak 24.5 peratus dan responden yang memiliki ijazah adalah sebanyak 18.1 peratus.

Tempoh masa bekerja turut mempengaruhi jenis dan bentuk komunikasi yang akan digunakan dalam organisasi. Terdapat responden yang telah bekerja dalam organisasi mereka kurang daripada 5 tahun, responden yang telah bekerja di antara 6 hingga 10 tahun sebanyak 33 peratus dan terdapat juga responden yang telah lama berkhidmat kepada organisasi mereka lebih daripada 10 tahun iaitu 11.7 peratus.

Selain itu, situasi tempat kerja responden juga akan mempengaruhi bentuk komunikasi yang akan digunakan sepanjang mereka berkhidmat kepada organisasi mereka. Oleh itu, bilangan responden yang bertugas dalam pejabat adalah seramai 59 orang berbanding 35 orang yang bekerja di luar pejabat.

**Jadual 1:** Maklumat Latar Belakang Responden

Latar Belakang Responden	Jantina		Jumlah
	L	P	
<b>Bangsa</b>			
Melayu	51	40	91
Cina	1	0	1
India	2	0	2
<b>Umur</b>			
Bawah 20	1	3	4
21-30 tahun	30	18	42
31-40 tahun	10	12	22
lebih 41 tahun	10	10	20
<b>Taraf Pendidikan</b>			
SRP	8	3	11
SPM/STPM	21	14	35
SIJIL	6	2	8
DIPLOMA	12	11	23
IJAZAH	17	10	27
<b>Lama Bekerja</b>			
Kurang 5 tahun	30	22	52
6-10 tahun	15	16	31
Melebihi 10 tahun	7	4	11
<b>Situasi Tempat Kerja</b>			
Dalam Pejabat	20	39	59
Luar Pejabat	15	10	25

### 3.2 Bentuk Komunikasi yang Digunakan

Banyak bentuk komunikasi yang boleh digunakan oleh seseorang individu untuk mendapat dan menyampaikan maklumat kepada orang lain, sama ada pengurus atasan atau pegawai bawahan. Bentuk komunikasi yang digunakan telah dibahagikan kepada 3 bentuk iaitu komunikasi lisan, perantaraan dan bertulis.

Komunikasi lisan adalah bentuk komunikasi bersemuka antara dua individu atau dalam kumpulan. Individu yang terlibat saling memberi dan menerima, maklumat yang disampaikan dan memberi maklum balas.

Komunikasi perantaraan pula adalah bentuk komunikasi yang digunakan melalui saluran yang tertentu. Individu yang terlibat menggunakan saluran telefon atau komputer iaitu melalui Elektronik Mail (E-mail).

Manakala, bentuk komunikasi bertulis adalah komunikasi yang menggunakan tulisan untuk menyampaikan dan menerima maklumat daripada pegawai atasan. Bentuk komunikasi lisan telah dibahagikan kepada empat jenis iaitu interpersonal, mesyuarat,

dialog dan berbual-bual secara tidak formal. Seramai 79 orang responden menggunakan kaedah interpersonal dan 15 orang tidak menggunakan kaedah interpersonal semasa menerima arahan daripada pihak atasan. Sementara itu, seramai 75 orang responden menggunakan kaedah berbual-bual secara tidak formal manakala 37 orang tidak pernah.

Bagi kaedah mesyuarat, seramai 75 orang responden menggunakannya manakala 19 orang tidak menggunakannya. Manakala, bagi kaedah dialog pula, seramai 57 orang responden selalu menggunakannya manakala 37 orang tidak menggunakannya. Semua responden (100 peratus) menggunakan telefon dan tiada responden yang tidak pernah menggunakannya.

Sementara itu, terdapat juga responden yang menggunakan bentuk komunikasi bertulis. Berbanding bentuk komunikasi lisan dan perantaraan, bentuk komunikasi bertulis lebih banyak digunakan oleh kebanyakan responden. Seramai 77 orang responden menggunakan kaedah memo tetapi seramai 17 orang tidak menggunakannya.

Seramai 57 responden menggunakan kaedah notis dan selebihnya 34 tidak pernah menggunakan kaedah ini. Manakala bagi kaedah surat, 85 orang responden menggunakan kaedah tersebut dan 9 responden tidak pernah menggunakannya. Ini kerana surat adalah kaedah yang paling mudah dan popular. Selain itu, surat juga dapat menyampaikan maklumat dengan cepat dan tepat. Hanya 59 orang responden menggunakan kaedah laporan berbanding 35 orang yang tidak pernah menggunakannya.

**Jadual 2:** Bentuk Komunikasi yang Digunakan

<b>Bentuk Komunikasi</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
<b>Lisan</b>		
Interpersonal	79	15
Mesyuarat	75	19
Berbual tak formal	75	19
Dialog	57	37
<b>Perantaraan</b>		
Telefon	94	0
E-mel	60	34
<b>Bertulis</b>		
Notis	57	34
Surat	85	9
Memo	77	17
Laporan	59	35

### **3.3 Kekerapan Penggunaan Bentuk Komunikasi**

Kekerapan penggunaan sesuatu bentuk komunikasi akan menentukan sama ada seseorang pekerja tersebut berpuas hati dengan kerjanya ataupun tidak. Bagi bentuk komunikasi lisan, seramai 58 orang selalu menggunakan kaedah interpersonal. 33



orang jarang-jarang dan 3 orang tidak pernah. Seramai 45 orang responden selalu menggunakan kaedah mesyuarat, 41 orang jarang-jarang dan hanya 8 orang yang tidak pernah.

Sementara itu, kaedah berbual-bual juga digunakan oleh responden iaitu 44 orang daripada responden selalu menggunakannya, 46 orang jarang-jarang dan 4 orang tidak pernah. Manakala, kaedah dialog hanya selalu digunakan oleh 36 orang responden, 40 orang responden kadang-kadang dan 18 orang responden tidak pernah menggunakannya.

Bagi bentuk komunikasi perantaraan, seramai 69 orang selalu menggunakan kaedah telefon, 15 orang jarang-jarang dan 10 responden tidak pernah menggunakan kaedah tersebut. Manakala, bagi kaedah e-mel atau komputer, 53 orang responden selalu menggunakannya, 27 orang jarang-jarang dan hanya segelitir responden tidak pernah menggunakan kaedah tersebut, iaitu 14 orang.

Bagi komunikasi bertulis, 42 responden selalu menggunakan kaedah notis, 32 kadang-kadang dan seramai 20 responden tidak pernah menggunakannya. Seramai 51 orang responden selalu menggunakan kaedah surat, 33 orang kadang-kadang dan 10 responden yang tidak pernah menggunakannya. Seramai 40 orang responden selalu menggunakan kaedah memo, 38 orang kadang-kadang dan 16 orang tidak pernah. Kaedah yang paling sedikit digunakan adalah kaedah laporan. Seramai 31 orang responden yang selalu menggunakannya, 39 orang jarang-jarang dan 24 orang tidak pernah menggunakannya.

**Jadual 3:** Kekerapan Penggunaan Bentuk Komunikasi

<b>Bentuk Komunikasi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Lisan</b>			
Interpersonal	58	33	3
Mesyuarat	45	41	8
Berbual tak formal	44	46	4
Dialog	36	40	18
<b>Perantaraan</b>			
Telefon	69	15	10
E-mel	53	27	14
<b>Bertulis</b>			
Notis	42	32	20
Surat	51	33	10
Memo	40	38	16
Laporan	31	39	24

Petunjuk : 1= Selalu 2= Kadang-kadang 3= Tidak pernah

### 3.4 Perkara yang Dibincangkan dan Bentuk Komunikasi yang Digunakan

Bentuk komunikasi yang digunakan adalah berkait rapat dengan perkara berbincangan. Setiap orang akan memilih cara yang paling sesuai untuk berbincang dengan pegawai atasan mereka agar tidak berasa janggal untuk membincangkan atau menyampaikan perkara berkaitan. Seramai 86 orang menggunakan kaedah interpersonal untuk membincangkan hal-hal yang berkaitan dengan kerja dan 8 responden tidak pernah menggunakannya. Mereka tidak menggunakan kaedah tersebut bagi tujuan membincangkan perkara luar kerja dan hal peribadi.

Sebanyak 33 orang responden menggunakan kaedah mesyuarat secara tidak formal untuk membincangkan hal kerja, 54 orang juga masih membincangkan hal-hal luar kerja dan 7 orang menggunakan kaedah ini untuk membincangkan hal peribadi mereka. Manakala 45 orang berbincang tentang hal kerja dengan pegawai atasan melalui kaedah dialog, 37 orang hal luar kerja dan hanya 12 orang responden tentang hal peribadi.

Sebanyak 33 orang responden menggunakan kaedah berbual tak formal dalam hal kerja, 54 dalam hal luar kerja dan 7 orang responden tentang hal peribadi.

Bagi komunikasi perantaraan, sebanyak 64 responden menggunakan kaedah telefon untuk membincangkan atau menyampaikan maklumat berkaitan dengan hal-hal kerja dan 30 orang tentang hal peribadi. Melalui kaedah e-mel pula, hanya 59 responden menggunakannya untuk membincangkan tentang hal kerja, 22 orang hal luar kerja dan 13 orang menggunakan e-mel untuk membincangkan hal peribadi mereka.

Bagi kaedah bertulis pula, keseluruhan responden (100 peratus) menggunakan kesemua kaedah bertulis untuk membincangkan hal kerja mereka iaitu melalui notis dan surat. Bagi memo hanya 40 orang dan laporan 41 orang menggunakan untuk membincangkan hal kerja masing-masing.

**Jadual 4:** Perkara yang Dibincangkan dan Bentuk Komunikasi yang Digunakan

<b>Bentuk Komunikasi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Lisan</b>			
Interpersonal	86	0	8
Mesyuarat	33	54	7
Berbual tak formal	33	54	7
Dialog	45	37	12
<b>Perantaraan</b>			
Telefon	64	30	0
Emel	59	22	13
<b>Bertulis</b>			
Notis	94	0	0
Surat	94	0	0
Memo	40	38	16
Laporan	41	38	15

Petunjuk:1 Hal Kerja 2 Hal Luar Kerja 3 Hal Peribadi

### 3.5 Kemahiran Komunkasi yang Dimiliki

Kemahiran komunikasi adalah penting kepada sesetengah pekerja terutamanya kerja yang memerlukan individu tersebut bertemu dengan ramai orang, seperti pelanggan. Oleh itu, setiap individu harus memiliki kemahiran komunikasi agar mereka dapat berhadapan dengan setiap ragam manusia dengan baik dan berkesan.

Daripada Jadual 5, didapati bahawa seramai 65 orang (69.1 peratus) responden sangat setuju bahawa mereka memiliki kerja yang memerlukan kemahiran komunikasi, dan seramai 29 orang (30.9 peratus) bersetuju bahawa kerja mereka sekarang memerlukan mereka berkomunikasi dengan orang ramai.

Seramai 50 orang (53.2 peratus) responden yang sangat bersetuju bahawa mereka pernah mengikuti kursus untuk meningkatkan kemahiran komunikasi mereka. Manakala 34 orang (36.1 peratus) bersetuju dan 10 orang (10.6 peratus) tidak pernah mengikuti mana-mana kursus untuk meningkatkan kemahiran komunikasi mereka.

Seramai 69 orang (73.4 peratus) responden sedar dan sangat bersetuju bahawa adalah penting bagi mereka untuk memiliki kemahiran komunikasi semasa bekerja. Manakala 22 orang (23.4 peratus) bersetuju dan hanya 3 orang (2.1 peratus) responden yang menafikan kenyataan tersebut. Ramai responden yang merasakan bahawa kemahiran komunikasi yang ada mereka sudah memadai. Seramai 24 orang (25.5 peratus) sangat bersetuju, 37 orang (39.4 peratus) responden bersetuju dan hanya 33 orang (35.1 peratus) responden yang masih merasakan bahawa mereka masih kurang kemahiran kemunikasi. Dalam menyatakan mereka sekarang memerlukan berkomunikasi dengan orang ramai pula, seramai 50 orang (53.2 peratus) sangat bersetuju, 34 orang (36.2 peratus) bersetuju dan selebihnya 10 orang (10.6 peratus) responden tidak bersetuju.

**Jadual 5:** Kemahiran Komunikasi yang Dimiliki

<b>Kemahiran Komunikasi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Kerja saya memerlukan kemahiran	65	29	0
Saya pernah mengikuti kursus untuk meningkatkan komunikasi	50	34	10
Saya rasa adalah penting untuk individu memiliki kemahiran komunikasi apabila bekerja	69	22	3
Saya rasakan kemahiran komunikasi yang ada pada saya sudah memadai	24	37	33
Kerja saya sekarang memerlukan saya berkomunikasi dengan orang ramai	50	34	10

Petunjuk: 1- Sangat setuju 2 -Setuju 3 -Tidak setuju

### 3.6 Jenis, Arah dan Bentuk Komunikasi yang Menjadi Pilihan

Daripada Jadual 6, sebanyak 20 orang responden lelaki dan 26 orang responden perempuan membuat pilihan terhadap komunikasi formal berbanding 20 orang responden lelaki dan 28 orang responden perempuan yang membuat pilihan terhadap komunikasi tidak formal.

**Jadual 6:** Jenis Komunikasi yang Memberi Kepuasan

Jenis Komunikasi	Jantina		Jumlah (N=94)
	Lelaki	Perempuan	
Formal	20	26	46
Tak Formal	20	28	48

Daripada Jadual 7, arah komunikasi yang digunakan adalah menurun, menaik dan mendatar. Komunikasi menurun adalah komunikasi daripada pihak pengurusan kepada pekerja bawahan. Komunikasi menaik pula adalah penyampaian maklumat daripada pegawai bawahan kepada pihak pengurusan, manakala komunikasi mendatar pula adalah komunikasi pada sama tahap pekerjaan.

Didapati bahawa sebanyak 53.2 peratus responden mendapat kepuasan daripada komunikasi menurun dengan 25 orang responden lelaki dan 25 orang responden perempuan. Bagi komunikasi menegak pula, 7 orang responden lelaki dan 11 orang responden perempuan mendapat kepuasan melalui arah ini. Manakala hanya 3 orang responden lelaki dan 4 orang responden perempuan mendapat kepuasan melalui komunikasi mendatar.

**Jadual 7:** Arah Komunikasi yang Memberi Kepuasan

Arah Komunikasi	Jantina		Jumlah (N=94)
	Lelaki	Perempuan	
Menurun	25	25	50
Menegak	7	11	37
Mendatar	3	4	7

Daripada Jadual 8, bagi bentuk komunikasi yang memberi kepuasan kerja kepada responden-responden yang terlibat, didapati bahawa terdapat perbezaan antara responden lelaki dan perempuan dalam bentuk komunikasi tersebut. Bagi responden lelaki, mereka lebih merasakan kepuasan kerja daripada komunikasi bertulis seramai 20 orang responden dan komunikasi perantaraan seramai 20 orang berbanding komunikasi lisan (14 orang).

Hal ini berbeza dengan responden perempuan. Bagi mereka, komunikasi perantaraan lebih banyak memberikan kepuasan kerja kepada iaitu seramai 34 orang daripada 40 orang responden. Ini mungkin kerana mereka kurang berinteraksi dengan pegawai atasan dan lebih menyukai adanya perantara bagi mendapatkan maklumat.

**Jadual 8:** Bentuk Komunikasi yang Memberi Kepuasan

Bentuk Komunikasi	Jantina		Jumlah (N=94)
	Lelaki	Perempuan	
Perantaraan	20	34	54
Bertulis	20	4	24
Lisan	14	2	16
Jumlah	54	40	94

Kesimpulannya, daripada hasil kajian yang telah dianalisis dan diperoleh, didapati bahawa keputusan kajian adalah menepati objektif khusus yang telah dibentuk. Kelima-lima objektif tersebut telah berjaya dicapai melalui metodologi kajian yang telah ditetapkan.

#### 4.0 KESIMPULAN

Tidak dapat dinafikan bahawa sebahagian besar daripada kecemerlangan sesebuah organisasi adalah berhubungkait dengan keberkesanan proses komunikasi. Hakikat ini secara langsung mencerminkan kebenaran pandangan para sarjana komunikasi dan pengurusan yang menekankan bahawa komunikasi perlulah menjadi teras kehidupan sesebuah organisasi. Oleh itu, komponen utama dalam komunikasi adalah pengaliran maklumat, komunikasi dan interaksi kemanusiaan.

Secara umumnya, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kesan komunikasi dalam organisasi ke atas kepuasan kerja staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Lokasi kajian ini adalah di UTeM dengan menggunakan borang soal selidik yang mengandungi lima bahagian. Responden terdiri daripada 94 orang telah menjawab borang tersebut berdasarkan soalan-soalan yang telah dikemukakan. Hasil kajian telah dianalisis dengan menggunakan program SPSS.

#### Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan yang digunakan dalam kajian ini adalah kaedah interpersonal, mesyuarat, berbual-bual secara tidak formal dan dialog. Komunikasi ini adalah secara bersemuka antara ahli-ahli dalam organisasi.

Daripada hasil kajian yang diperoleh, dapatlah disimpulkan bahawa:

- 1) komunikasi lisan adalah bentuk yang paling banyak digunakan, terutamanya komunikasi interpersonal. Komunikasi yang berlaku antara pengurus dan pegawai bawahan adalah bertujuan untuk mengendali dan melaksanakan sesuatu tugas. Dalam memenuhi tujuan ini, komunikasi interpersonal menekankan pertukaran maklumat tentang sesuatu tugas (Jadual 2).

- 2) Kaedah dialog paling kurang digunakan oleh responden. Walaupun melalui kaedah ini responden bukan sahaja dapat bersemuka dan berhadapan dengan penyampai atau penerima dan mereka dapat mengenali antara satu sama lain dengan lebih dekat lagi, tetapi mereka masih kurang menggunakannya.
- 3) Kaedah mesyuarat masih banyak digunakan oleh responden. Melalui kaedah ini, semua pihak dapat berbincang masalah yang timbul dengan segera dan keputusan dapat dicapai dengan lebih cepat.
- 4) Kebanyakan responden masih kerap menggunakan kaedah mesyuarat dalam organisasi (Jadual 3) berbanding kaedah berbual-bual dan dialog. Hanya 18 responden tidak pernah menggunakan kaedah dialog untuk mendapatkan maklumat daripada pihak pengurusan.
- 5) Semasa membincangkan hal-hal kerja, keseluruhan responden menggunakan kaedah mesyuarat dan dialog berbanding kaedah berbual-bual secara tidak formal dan interpersonal (Jadual 4).
- 6) Dalam membincangkan hal yang berkaitan dengan hal luar daripada kerja, responden lebih banyak menggunakan kaedah berbual-bual secara tidak formal.
- 7) Bagi hal peribadi, responden lebih banyak menggunakan kaedah berbual-bual secara tidak formal. Mungkin mereka merasa lebih sesuai dan selesa apabila menggunakan kaedah ini berbanding kaedah lain yang dirasakan lebih formal.

### **Komunikasi Perantaraan**

Komunikasi perantaraan adalah bentuk komunikasi yang menggunakan mesin dalam menyampaikan dan menerima maklumat. Dalam kajian ini, mesin perantaraan yang digunakan adalah telefon dan komputer melalui e-mel.

1. Penggunaan bentuk komunikasi perantaraan, iaitu melalui e-mail atau komputer masih kurang. Responden lebih banyak menggunakan telefon. Kaedah ini adalah mudah berbanding e-mel yang memerlukan kecekapan dan kepandaian mengendalikan komputer (Jadual 2).
2. Responden juga lebih kerap menggunakan kaedah telefon. Tiada responden yang tidak pernah menggunakan kaedah tersebut (Jadual 3).
3. Penggunaan e-mel atau komputer digunakan untuk membincangkan hal kerja berbanding hal luar kerja dan hal peribadi. Manakala, melalui telefon, kesemua responden menggunakannya bagi membincang atau memperkatakan tentang hal kerja, tetapi tiada yang berbual-bual untuk membincangkan hal peribadi (Jadual 4).

## **Komunikasi Bertulis**

1. Komunikasi bertulis masih banyak diamalkan kerana ia memudahkan sesuatu urusan kerja responden. Arahan yang dinyatakan adalah jelas dan mudah difahami. Ini terutamanya bagi kaedah notis dan surat berbanding kaedah-kaedah lain. (Jadual 2). Namun begitu, terdapat juga responden yang tidak pernah menggunakan kaedah notis dan surat. Ini mungkin kerana mereka tidak terlibat dalam pengurusan organisasi tersebut.
2. Kaedah notis paling kerap digunakan oleh responden (Jadual 3). Manakala kaedah laporan adalah yang paling sedikit digunakan. Terdapat juga responden yang tidak pernah menggunakan kaedah notis dan surat.
3. Hal kerja banyak dibincangkan melalui kaedah surat, notis, memo dan laporan. Manakala hal luar kerja dan hal peribadi hanya dibincangkan melalui kaedah surat (Jadual 4).

## **Kemahiran Komunikasi yang Dimiliki**

1. Ramai responden yang merasakan bahawa mereka telah mempunyai kemahiran komunikasi yang cukup semasa bekerja tetapi sedikit sahaja yang pernah mengikuti kursus berkaitan komunikasi untuk meningkatkan kemahiran mereka (Jadual 5).
2. Ramai responden berpendapat bahawa kemahiran komunikasi adalah amat penting bagi setiap individu yang bekerja dan ada juga responden yang bekerja yang memerlukan mereka berkomunikasi dengan orang ramai. Ini menunjukkan bahawa mereka sedar bahawa komunikasi adalah penting kepada setiap individu, terutamanya mereka yang bekerja.

## **Jenis, Arah dan Bentuk Komunikasi yang Menjadi Pilihan**

1. Responden lebih memilih komunikasi tak formal bagi mendapatkan atau menyampaikan maklumat dalam organisasi. Melalui komunikasi tidak formal, mereka merasa lebih mudah untuk berinteraksi, tidak janggal dan tidak terikat dengan peraturan-peraturan yang lebih formal (Jadual 6).
2. Komunikasi bertulis lebih banyak dipilih oleh responden berbanding kaedah lisan dan perantaraan (Jadual 8).
3. Komunikasi menurun merupakan komunikasi yang menjadi pilihan responden, berbanding komunikasi menegak dan mendatar. Ini mungkin kerana mereka lebih mudah menerima arahan daripada pihak atasan (Jadual 7).

## **Arah, Bentuk dan Jenis Komunikasi yang Memberi Kepuasan Kerja**

1. Komunikasi formal dan tidak formal memberikan kepuasan kerja yang hampir sama kepada responden.
2. Responden juga lebih merasakan kepuasan daripada komunikasi menurun berbanding komunikasi menaik dan mendatar. Ini kerana mereka lebih sesuai untuk menerima apa sahaja maklumat atau arahan daripada pihak atasan (Jadual 7).
3. Komunikasi lebih banyak memberikan kepuasan kerja kepada responden adalah komunikasi perantaraan berbanding komunikasi bertulis dan lisan (Jadual 8).
4. Komunikasi dalam organisasi yang mengutamakan komunikasi dua hala antara pegawai atasan dan bawahan adalah jauh lebih baik berbanding komunikasi sehala, yang berbentuk arahan semata-mata.

Secara keseluruhannya, hasil kajian yang diperoleh menunjukkan bahawa objektif kajian tercapai. Bentuk komunikasi yang digunakan serta komunikasi yang memberikan kepuasan kerja kepada pekerja-pekerja juga telah dikenal pasti.

## **RUJUKAN**

- Ab. Wahab, S. (1992). *Persepsi Pekerja Kerani Pelabuhan Terhadap Kepuasan Kerja : Perbandingan Sektor Awam dan Swasta*. Tesis Sarjana, Universiti Pertanian Malaysia.
- Ahmad Kamil, M. (1992). *Kejayaan Komunikasi: Dalam Era Masyarakat Informasi*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Asiah, A. (1994). *Budaya Organisasi Perlu Penghayatan Kakitangan*. Dewan Budaya.
- Bumgarner, P.C. (1992). Growth Through Communication. *Journal of National Public Accountant*, 37(9), 8-9.
- Cooke, R. (1992). Clearing Communication Channels. *Journal of Credit Union Management*, 15(7), 53-54.
- Ezhar, T. (1996a). *Komunikasi Mesra Dalam Organisasi*. Dewan Budaya. (10), 12-14.
- Ezhar, T. (1996b). *Suasana Kerja Asas Kejayaan Organisasi*. Dewan Budaya. (9), 41-42.
- George, J.M. and Jones G.R. (1996). *Organizational Behavior: Understanding and Managing*. Addison – Wesley Publishing Company.
- Ghazali, H. (1994). *Kepuasan Kerja Di Kalangan Pengawal Keselamatan Universiti Pertanian Malaysia*. Tesis Sarjana, Universiti Pertanian Malaysia.
- Gordon, W. (1992). *Effective Communication*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors.
- Hamdan, A. (1988). *Konsep Asas Perhubungan Awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.



- Harjit Singh, G.S. (1993). *Proses Komunikasi dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja*. Tesis yang tidak diterbitkan. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hunt, G.T. (1989). *Communication Skills in The Organization*. New Jersey, US: Prentice Hall, Englewood Cliffs,
- Kamus Dewan. (1993). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kwee Sen, S. (1989). *Pengaruh Iklim Organisasi Ke Atas Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Di Kalangan Jurujual Perusahaan Terus*. Latihan ilmiah yng tidak diterbitkan. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Littlejohn, S.W. (1995). *Theories of Human Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Lussier, R.N. (1993). *Human Relations in Organization: A Skill Building Approach*. Boston, MA: Irwin Inc.
- Lynne, K., C.L. and Gerald, M.P. (1989). *Communicating in The Workplace: A Guide To Business and Professional Speaking*. New York: Harper and Row Publishers.
- Marlowe, M. (1992). Inspiring Trust. *Journal of Executive Excellence*, 9(12), 12-13.
- Mohamad Nor, A.R. (1992). *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Dalam Organisasi Penyelidikan*. Tesis Sarjana. Pusat Pengembangan dan Latihan Lanjutan, Universiti Pertanian Malaysia.
- Muhd Mansur, A. (1998). *Komunikasi Dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mullins, L.J. (1989). *Management and Organizational Behavior*. London: Pitman Publishing.
- Narayanan, M.P. (1989). Productivity Measurement In India. Kertas Kerja Dibentangkan di Seminar Kebangsaan Pengukuran dan Analisis Produktiviti. Selangor: PDPN.
- Normalina, M. (1997). *Kemahiran Komunikasi Interpersonal dan Pencapaian Individu Dalam Organisasi*. Tesis Sarjana Muda. Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia.
- Omaridin, A. dan Azahar Raswan Dean, W.D. (1990). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Payne, T. (1993). Passage-Getting from here to there during change. *Journal of Supervision*, 54(1), 11-13.
- Pelley, R. (1993). The Shared Vision. *Management Review*, 82(3), 63.
- Pincus, J.D. and Rayfield, R. E. (1992). Organizational Communication and Job Satisfaction: A Metaresearch Perspective. *Journal of Communication*, 43(2), 24-35.
- Richmond, V.P. and McCrosky, J.C. (1992). *Organizational Communication For Survival*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Robbins, S.P. (1988). *Organizational Behavior: Concept, Controversies and Application*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers, E. and Rogers, R.A. (1990). *Communication Networks in Organizations*. New York: Longman.

- Samsuddin, A.R. (1997). *Komunikasi Asas*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- St. John, W.P. (1993). Successful Communication between Supervisor and Employees. *Personal Journal*, 62(1-6),71-77.
- Sulaiman, M. (1995). *Komunikasi Ke Atas Menyalur Maklumat Pekerja Kepada Pengurus*. Dewan Masyarakat.
- Timm, P. R. and Detienne, K. B. (1995). *Managerial Communication: A Finger on the Pulse*. New Jersey: Prentice Hall.
- Tokalkar, P. and Coovert, M. (1994). The Dimensionality of Job Satisfaction In India. *Applied Psychology, An International Review*, 43(3), 415-426.
- Zahn, G.L. (1991). Face To Face Communicatin In An Office Setting: The Effects of Position, Proximity and Exposure. *Journal of Communication Research*, 18(6), 737-754.