

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA**

Oleh,

NOR AZLINA BINTI HARUN

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
Pembangunan Sumber Manusia

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2010)

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t dan Salam sejahtera. Syukur Alhamdulillah ke Hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia- Nya, saya telah dapat menyiapkan Projek Tahun Akhir ini dalm tempoh yang telah ditetapkan dengan hasil yang sempurna. Namun begitu, projek ini pastinya tidak akan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan tunjuk ajar daripada semua pihak yang telah banyak memberi bantuan, sokongan serta dorongan kepada saya.

Pertama sekali saya ingin merakamkan jutaan dan setinggi-tinggi penghargaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia bagi projek saya iaitu Prof. Madya Dr.Norsiah Binti Fauzan kerana telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar serta dorongan yang tidak terhingga bagi menyiapkan projek ini. Justeru, melalui bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan oleh beliau telah membantu saya dalam memyempurnakan Projek Tahun Akhir ini dengan sebaik mungkin walaupun terpaksa mengharungi pelbagai rintangan dan dugaan dalam menyiapkan projek ini denagn jayanya.

Sekalung budi penghargaan juga ditujukan kepada En. Mohd Redhwan Bin Mohd Noh, pegawai seranta (FELDA), Jabatan Perdana Menteri dan En. Sudirman Bin Musta serta pegawai-pegawai yang terlibat di Agensi Maritim Malaysia, Wilayah Maritim Sarawak, kerana kalian semua telah memberi kerjasama yang baik terhadap saya dalam proses pengumpulan data bagi menjalankan kajian ilmiah ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga kepada bonda saya yang dikasihi iaitu,dan Rafah Binti Hussien yang banyak memberi bantuan dari segi kewangan, sokongan dan dorongan kepada saya. Tidak ketinggalan buat rakan-rakan seperjuangan yang ikhlas membantu dalam dalam meyiapkan Projek Tahun Akhir (PTA).

Selain itu, jutaan terima kasih dan sekalung budi saya ucapkan kepada sesiapa yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung dalam menjayakan kerja kursus ini. Tanpa kerjasama dan bantuan daripada kalian, adalah sukar kepada saya untuk menyiapkan projek yang amat berharga kepada saya dengan sempurna.

JADUAL KANDUNGAN

	Muka surat/Page
Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	vii
Senarai Rajah	ix
Abstrak	x

BAB 1 - PENGENALAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar Belakang kajian	1
1.2	Kenyataan masalah	4
1.3	Objektif Kajian	7
	1.3.1 Objektif umum	7
	1.3.2 Objektif Khusus	7
1.4	Kerangka Konseptual	8
1.5	Persoalan Kajian	9
1.6	Hipotesis Kajian	9
1.7	Kepentingan Kajian	10
1.8	Definisi Istilah	11
	1.8.1 Komunikasi Dalam Organisasi	12
	1.8.2 Komunikasi Vertikal Ke Atas	12
	1.8.3 Komunikasi Vertikal Ke Bawah	13
	1.8.4 Komunikasi Horizontal	13
	1.8.5 Kepuasan kerja	13
1.9	Limitasi Kajian	14
1.10	Kesimpulan	15

BAB 2 - SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.0	Pendahuluan	16
2.1	Teori Berkaitan Komunikasi	17
	2.1.1 Teori Komunikasi	17
2.2	Teori Berkaitan Kepuasan Kerja	18
	2.2.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	18
	2.2.2 Teori X dan Y	19
2.3	Konsep Kepuasan Kerja	20
2.4	Konsep Komunikasi Vertikal Ke Atas	21
2.5	Konsep Komunikasi Vertikal Ke Bawah	22
2.6	Konsep Komunikasi Horizontal	24
2.7	Dapatan Kajian Lepas	25

2.7.1	Hubungan antara komunikasi vertikal ke atas dengan kepuasan kerja.	25
2.7.2	Hubungan antara komunikasi vertikal ke bawah dengan kepuasan kerja	26
2.7.3	Hubungan antara komunikasi horizontal dengan kepuasan kerja.	28
2.8	Dapatan Kajian Lepas Berkaitan Kepuasan Kerja	29
2.9	Kesimpulan	32

BAB 3 - METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pendahuluan	33
3.1	Reka Bentuk Kajian	34
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.3	Metodologi	36
3.4	Instrumen Kajian	37
-	Bahagian A – Demografi Responden	37
-	Bahagian B – Komunikasi dalam Organisasi	37
-	Bahagian C – Kepuasan Kerja	37
3.4.1	Tahap Penerimaan Responden Terhadap Kepuasan Kerja	38
3.5	Kajian Rintis	38
3.6	Ujian Kebolehpercayaan	39
3.7	Pengumpulan Data	41
3.7.1	Data Primer	41
3.7.2	Data Sekunder	42
3.8	Analisa data	42
3.8.1	Kaedah Deskriptif	42
3.8.2	Kaedah Inferansi	43
3.9	Kesimpulan	45

BAB 4 - DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pendahuluan	46
4.1	Hasil Dapatan kajian	46
4.1.1	Maklumat Demografi Responden	46
4.1.2	Keputusan Ujian <i>Pearson Correlation</i>	48
4.1.2.1	Perkaitan antara hubungan komunikasi Dalam organisasi terhadap kepuasan kerja	48
4.1.2.2	Perkaitan antara hubungan komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja	49
4.1.2.3	Perkaitan antara hubungan komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja	49
4.1.2.4	Perkaitan antara hubungan komunikasi horizontal terhadap kepuasan kerja	50

4.2	Hubungan antara Komunikasi Dalam Organisasi TerhadapKepuasan Kerja.	51
4.2.1	Komunikasi Vertikal ke Atas	51
4.2.2	Komunikasi Vertikal ke Bawah	53
4.2.3	Komunikasi Horizontal	55
4.2.4	Kepuasan kerja	58
4.3	Perbincangan	60
4.3.1	Hasil Ujian Hipotesis	60
4.4	Rumusan Hasil Kajian Hipotesis	64
4.5	Kesimpulan	65

BAB 5 - RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	66
5.1	Rumusan	66
5.1.1	Rumusan bagi hubungan antara komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja.	68
5.1.2	Rumusan bagi hubungan antara komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja.	69
5.1.3	Rumusan bagi hubungan antara komunikasi horizontal terhadap kepuasan kerja.	69
5.2	Kesimpulan	70
5.3	Cadangan	72
5.3.1	Cadangan Kepada Organisasi	72
5.3.2	Cadangan Kepada Pengamal Sumber Manusia	73
5.3.3	Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	74
5.4	Implikasi	75
5.5	Penutup	76

RUJUKAN 77

LAMPIRAN 82

Lampiran A : Surat Permohonan Menjalankan Kajian/
Soal Selidik Untuk Projek Tahun Akhir

Lampiran B : Borang Soal selidik

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	
Tahap Penerimaan Dan Penafsiran Skor	38
Jadual 3.2	
Proses Untuk Mendapatkan Data Bagi Ujian Kebolehpercayaan	39
Jadual 3.3	
Nilai Cronbach Alpha bagi Kajian Rintis	40
Jadual 3.4	
Garis panduan Kekuatan Perhubungan Pekali	43
Jadual 3.5	
Proses Pengumpulan Data	44
Jadual 4.1	
Maklumat Demografi Responden (N=65)	47
Jadual 4.2	
Keputusan ujian <i>Pearson Correlation</i> untuk perkaitan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja.	48
Jadual 4.3	
Keputusan ujian <i>Pearson Correlation</i> untuk perkaitan antara komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja.	49
Jadual 4.4	
Keputusan ujian <i>Pearson Correlation</i> untuk perkaitan antara komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja.	50
Jadual 4.5	
Keputusan ujian <i>Pearson Correlation</i> untuk perkaitan antara komunikasi horizontal dengan kepuasan kerja.	50
Jadual 4.6	
Respon Berkaitan Komunikasi vertikal ke atas	52

Jadual 4.7 Respon Berkaitan Komunikasi vertikal ke bawah	54
Jadual 4.8 Respon Berkaitan Komunikasi horizontal	57
Jadual 4.9 Respon Berkaitan Kepuasan kerja	59
Jadual 4.10 Hasil Ujian Hipotesis	60
Jadual 4.11 Rumusan Hasil Ujian Hipotesis	65

SENARAI RAJAH

RAJAH 1.1

Pola-Pola Komunikasi

7

RAJAH 1.2

Kerangka Konseptual Kajian

9

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA

Nor Azlina Binti Harun

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk meninjau hubungkait di antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pegawai dan anggota di Agensi Maritim Malaysia, Wilayah Sarawak. Penyelidikan ini menguji samada terdapat perhubungan komunikasi antara penyelia-pekerja di antara kumpulan pegawai dan kumpulan anggota terhadap kepuasan kerja mereka antara dua kumpulan tersebut. Kajian telah dilaksanakan ke atas pegawai dan anggota Agensi Maritim di Sarawak dengan menggunakan borang soal selidik berkaitan dengan komunikasi yang wujud dalam organisasi antara penyelia-pekerja yang telah dibentuk oleh Mohd Raub (2006). Sejumlah 65 responden terdiri dari 41 orang responden yang menjawat jawatan professional atau pengurusan dan 24 orang responden yang terdiri daripada staf sokongan di Agensi Maritim Malaysia, Wilayah Sarawak yang dipilih melalui kaedah *proportionate stratified random sampling* telah terlibat dalam penyelidikan ini. Data penyelidikan yang dikutip diuji dan dianalisa menggunakan statistik diskriptif dan Korelasi Pearson. Dapatan kajian menunjukkan hubungan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja dalam kalangan responden tersebut adalah pada tahap sederhana dan lemah. Hasil kajian menunjukkan terdapat perhubungan yang signifikan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja antara pekerja dalam organisasi tersebut ($r = 0.560$, $p=0.01$). Kajian ini turut membincangkan implikasi kajian ini dan cadangan kepada para pengkaji dan organisasi. Secara kesimpulannya, organisasi harus memberi perhatian terhadap komunikasi yang wujud kerana ia dapat mempengaruhi tahap kepuasan kerja para pekerja serta dapat membantu dalam peningkatan prestasi kerja dan produktiviti organisasi.

ABSTRACT

The Relationship between Communications within the Organization towards Job Satisfaction

Nor Azlina Binti Harun

This study aims to explore the relationship between communication within the organization towards job satisfaction among officers and employees of the Maritime Agency Malaysia, Sarawak's branch. The study was conducted on the officers and employees of the Maritime Agencies Sarawak's branch using a questionnaire relating to the communication that exists between the officers and employees in the organizations that was formed by Mohd Raub (2006). A total of 65 respondents consisting 41 respondents holding professional or management positions and 24 respondents the support staff at the Maritime Agency of Malaysia, Sarawak's branch were selected through proportionate stratified random sampling method. Research data collected were tested and analyzed by using the descriptive statistics and Pearson correlation. The results showed that there was a significant relationship between communications within the organization on job satisfaction among employees in the organization ($r = 0.560$, $p=0.01$). These studies also discuss the implications of this study and recommendations to researchers and organizations. In conclusion, the organization should pay attention to communication that exists because it can affect workers' job satisfaction and assist in improving job performance and organizational productivity.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Objektif kajian ini adalah untuk meninjau hubungkait di antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja. Aspek yang akan dibincangkan dalam bab ini ialah berkaitan dengan latar belakang kajian, objektif kajian, kerangka konseptual, persoalan kajian, kepentingan kajian, definisi istilah dan limitasi kajian. Bab ini akan memberikan gambaran keseluruhan mengenai kajian yang dijalankan. Ia juga turut memperlihatkan tujuan kajian ini melalui kenyataan masalah dengan mengenalpasti perbezaan daripada kajian sebelum ini.

1.1 Latar Belakang Kajian

Kajian ini lebih menumpukan kepada komunikasi dalam organisasi yang melibatkan keseluruhan kakitangan dalam sesebuah organisasi pada masa kini. Komunikasi dalam organisasi dapat mempengaruhi pengurusan organisasi, dimana komunikasi yang lebih dipraktikkan oleh pekerja akan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang maksimum dan dapat mempengaruhi mutu

kerja yang dihasilkan. Peranan daripada pihak atasan dan bawahan amat diperlukan dalam mewujudkan keseimbangan komunikasi dalam organisasi yang melibatkan proses komunikasi antara kedua-dua pihak. Peranan pihak pengurusan atau pihak atasan ialah dengan memastikan segala arahan yang disampaikan kepada pekerja bawahan diterima dengan jelas dan tidak membiarkan pihak yang akan melakukan tugas tersebut berada dalam kesamaran.

Selain itu, komunikasi yang wujud dalam sesebuah organisasi adalah bertujuan untuk menyampaikan maklumat yang benar dan tepat kepada keseluruhan ahli dalam organisasi supaya prestasi organisasi dapat dipertingkatkan. Menurut Pincus (1986), komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal mempunyai hubungan positif yang kuat dengan kepuasan kerja. Komunikasi vertikal terbahagi kepada dua iaitu komunikasi vertikal ke atas dan komunikasi vertikal ke bawah yang melibatkan interaksi antara pihak atasan dan bawahan. Dalam sesebuah organisasi, komunikasi vertikal ke atas dan komunikasi vertikal ke bawah amat diperlukan oleh pihak atasan supaya cadangan daripada para pekerja bawahan dapat membantu mereka dalam membuat keputusan dan perancangan organisasi. Selain itu juga, kedua-dua jenis komunikasi vertikal ini diperlukan adalah bertujuan untuk mencapai objektif organisasi dan juga berperanan dalam usaha memberi serta meningkatkan tahap kepuasan kerja dalam organisasi tersebut. Maklumat daripada pekerja bawahan yang benar dan tepat dapat membantu pihak atasan dalam usaha menyelesaikan permasalahan organisasi dan membuat keputusan yang tepat dalam menjalankan tugas organisasi. Manakala, komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi yang menghubungkan antara pekerja dengan pekerja yang mempunyai tahap jawatan yang sama dalam sesebuah organisasi. Kepentingan komunikasi horizontal ini adalah untuk memastikan supaya para pekerja memperoleh maklumat yang tepat dan jelas bagi melaksanakan tugas organisasi dengan berjaya. Walau bagaimanapun, komunikasi ini juga turut dikenali sebagai komunikasi mendatar yang bertujuan untuk mencapai tahap kepuasan kerja antara pekerja dan juga usaha untuk mencapai budaya kerja yang cemerlang.

Komunikasi dalam organisasi lebih kompleks jika dibandingkan dengan komunikasi individu. Hal ini kerana, komunikasi dalam sesebuah organisasi melibatkan banyak pihak dan perlu berdepan dengan pelbagai karenah dan ragam kaitan berbanding komunikasi individu yang hanya melibatkan sebilangan kecil sahaja. Komunikasi dalam sesebuah organisasi melibatkan ramai orang dan melibatkan skop yang agak luas serta lebih menjurus dan menekankan kepada bentuk individu yang mempunyai jaringan oleh struktur organisasinya.

Menurut Harcourt, Krizan dan Merrier (1996), “para pengurus menghabiskan 95 peratus daripada masa bekerja mereka untuk berkomunikasi, manakala pekerja bawahan menggunakan 60 peratus daripada masa bekerja mereka dalam pelbagai bentuk komunikasi” (Rathakrishnan, 2009). Ini menunjukkan bahawa proses komunikasi dalam organisasi melibatkan kesemua anggota dalam organisasi tersebut. Hasil dapatan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji sebelum ini membuktikan bahawa terdapat perhubungan yang signifikan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan keputusan terhadap kajian yang telah dijalankan oleh Sharifah Baharum, Joki Perdani Sawai dan R. Balan Rathakrishnan di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) pada tahun 2009, didapati bahawa terdapat hubungan positif yang signifikan di antara proses komunikasi vertikal ke atas dengan kepuasan kerja di mana, ($r = .173, p < 0.05$). Manakala, berdasarkan keputusan yang dijalankan terhadap komunikasi vertikal ke atas dengan kepuasan kerja didapati bahawa terdapat hubungan positif yang signifikan di antara proses komunikasi vertikal ke bawah dengan kepuasan kerja ($r = .350, p < 0.05$). Justeru, terdapat hubungan positif yang signifikan di antara proses komunikasi horizontal dengan kepuasan kerja ($r = .177, p < 0.01$) iaitu berdasarkan kepada keputusan kajian yang dijalankan (Rathakrishnan *et al.*, 2009).

Selain itu, isu komunikasi dalam organisasi juga menarik minat ramai pengkaji seperti Farace dan MacDonald (1974), Gemmill (1970), Locke dan Schilit (1982) dan Eisenberg *et al.* (1983) yang telah menjalankan kajian berkaitan dengan komunikasi. Antara kajian lain mengenai komunikasi ialah komunikasi ke

atas berbanding dengan komunikasi ke bawah dan komunikasi mendatar bagi memberi maklum balas kepada pihak pengurusan dalam menjayakan organisasi. Dalam kajian ini, hubungan jenis komunikasi (komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah dan komunikasi horizontal) dengan kepuasan kerja dikaji dengan lebih mendalam.

Komunikasi yang berlaku dalam sesebuah organisasi dapat mempengaruhi tahap kepuasan kerja para pekerja. Oleh yang demikian, bagi mewujudkan kepuasan kerja yang maksimum, setiap pihak samada pekerja bawahan mahupun pihak pengurusan atasan harus bersikap lebih telus dalam sesuatu yang berhubungan dengan kerja. Justeru itu, dapat disimpulkan bahawa komunikasi dalam organisasi dan kepuasan kerja sesebuah organisasi adalah aspek penting yang perlu dijaga oleh semua pihak yang memainkan peranan penting dalam organisasi terutama dalam mencapai matlamat organisasi. Seterusnya, kajian berkaitan hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja ini telah dijalankan secara lebih mendalam di Agensi Maritim Malaysia Wilayah Sarawak yang mempunyai pekerja seramai 109 orang.

1.2 Kenyataan Masalah

Komunikasi yang tidak berkesan dalam sesebuah organisasi akan menyebabkan aliran kerja tidak lancar dan akan mewujudkan permasalahan terhadap kakitangan dalam organisasi berkenaan. Hal ini kerana, komunikasi memainkan peranan penting dalam usaha memastikan organisasi sentiasa dapat memenuhi kehendak pihak-pihak berkenaan terutama para pekerja. Komunikasi bagi kebanyakan golongan manusia dianggap sebagai sesuatu yang semulajadi, sehati dengan kehidupan mereka dan dianggap sebagai darah daging mereka. Oleh sebab itu, manusia menjadi tidak serius dan tidak mengambil berat tentang cara mereka berkomunikasi antara satu sama lain. Manusia mengalami kekeliruan komunikasi (communication breakdown) hampir setiap hari, kesan daripada sikap yang sedemikian. Mereka akan menghadapi masalah di mana mesej atau

maklumat yang diterima oleh penerima tidak difahami atau mempunyai maksud yang berbeza.

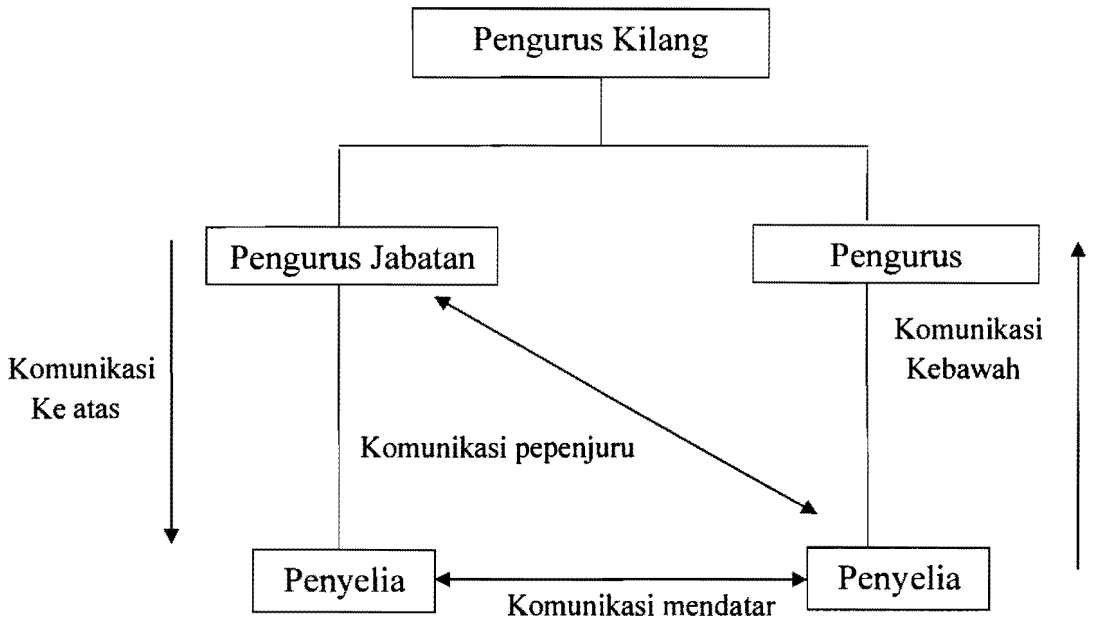
Dalam sesebuah organisasi, komunikasi memainkan peranan yang amat penting kepada para pekerja kerana mereka memerlukan maklumat dalam melaksanakan tugas harian mereka. Komunikasi merupakan antara elemen penting dalam menentukan kejayaan organisasi tetapi seringkali dianggap mudah. Selain itu, ia turut menimbulkan masalah di mana penerimaan maklumat yang tidak tepat dan tidak jelas akan menyebabkan para pekerja tidak akan mendapat kepuasan dalam melakukan tugas yang dipertanggungjawabkan. Tahap kepuasan seseorang pekerja dapat diukur serta dilihat apabila melakukan sesuatu tugas. Kebiasaannya, para pekerja akan melakukan tugas mereka dengan baik sekiranya maklumat yang diterima dari pihak atasan adalah tepat, jelas dan teratur. Manakala, sekiranya hasil tugas yang diberi tidak memuaskan hati pihak atasan, ini menunjukkan bahawa pekerja tidak mendapat kepuasan dalam kerja mereka. Tambahan lagi, komunikasi yang tidak berkesan dalam organisasi juga akan menyebabkan pekerja tidak mencapai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Ini dapat mempengaruhi tahap motivasi pekerja dan produktiviti organisasi tersebut dan kesemua pekerja di setiap bahagian perlu sedar akan kepentingan komunikasi dalam organisasi.

Menurut Timm dan De Tienne (1995), kejayaan sesebuah organisasi amat bergantung kepada komunikasi yang digunakan atau yang dipraktikkan. Namun, komunikasi sering menjadi masalah utama dalam sesebuah organisasi. Sejauh manakah komunikasi dalam organisasi dapat memberikan kepuasan kerja terhadap setiap individu dalam organisasi tersebut? Apakah jenis komunikasi yang berkesan agar semua maklumat dapat disebarkan dengan cepat dan tepat?. Oleh sebab itu, proses komunikasi amat penting dalam usaha memberi kepuasan kepada pekerja dan meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat dan pembangunan organisasi. Penerimaan maklumat yang tepat amat diperlukan bagi tujuan untuk mengelakkan kesan negatif yang akan mempengaruhi produktiviti sesebuah organisasi. Menurut George dan Jones

(1996), komunikasi akan lebih efektif apabila kesemua ahli dalam organisasi berkongsi maklumat antara satu sama lain dan semua individu yang terlibat dapat memahami maklumat yang disampaikan dengan jelas. Komunikasi yang jelas akan membantu pekerja serta organisasi dalam usaha meningkatkan motivasi, prestasi kerja dan organisasi serta mengurangkan masalah pemberhentian pekerja dalam organisasi.

Kebiasaannya, kebanyakan para pengkaji berminat untuk mengkaji secara mendalam mengenai perkaitan antara tingkah laku manusia dalam organisasi dan mereka tidak menghiraukan tentang unsur-unsur komunikasi yang menjadi salah satu aspek penting dalam kajian mereka. Hal ini kerana, mereka menganggap bahawa komunikasi tidak penting dan tidak mempengaruhi sesebuah organisasi. Walhal, dalam sesebuah organisasi, komunikasi merupakan penggerak utama dalam keberkesanan organisasi kerana melalui komunikasi seseorang itu dapat disatukan dalam satu kumpulan kerja. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan oleh Sharifah, Sawai dan Rathakrishnan (2009), di IPTA, hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja. Hasil dapatan kajian yang dijalankan di IPTA ini diperlukan bagi melihat samada hasil dapatan kajian tersebut mempunyai perbezaan situasi di antara organisasi yang ingin dikaji.

Rajah 1.1 menunjukkan pola-pola komunikasi yang berlaku dalam sesebuah organisasi. Pola-pola komunikasi ini akan menerangkan mengenai proses komunikasi yang berlaku di antara pihak pengurus jabatan dan penyelia ini.



Rajah 1.1 : Pola-Pola Komunikasi

*Sumber : Jaafar Mohammad (1997) Asas Pengurusan (edisi kedua)
Shah Alam : penerbit Fajar Bakti sdn bhd.*

1.3 Objektif Kajian

Kajian ini mengandungi dua objektif utama iaitu terdiri daripada objektif umum dan objektif khusus.

1.3.1 Objektif Umum

- i. Objektif utama kajian adalah untuk mengkaji hubungan antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja.

1.3.2 Objektif Khusus

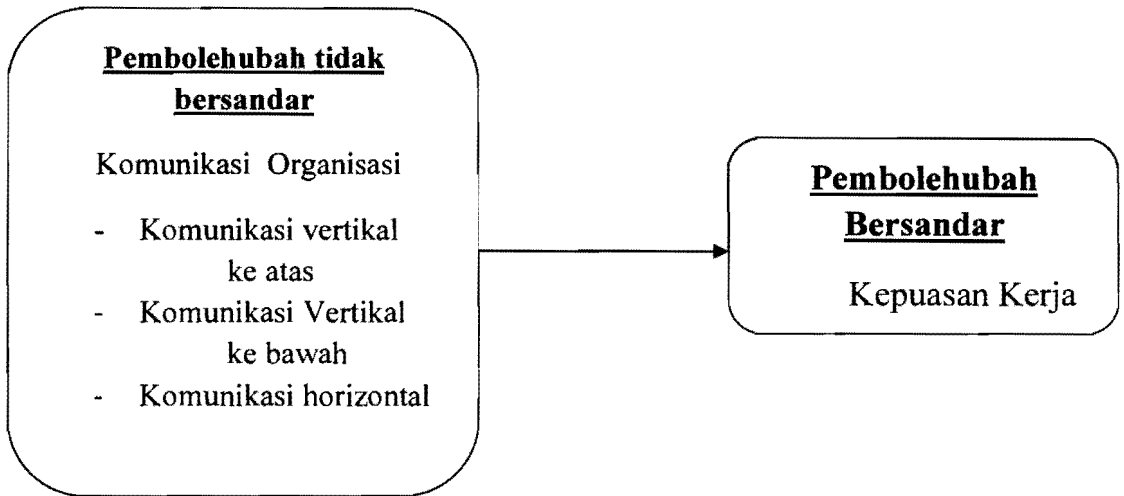
- i. Untuk mengenalpasti hubungkait antara komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja pekerja.
- ii. Untuk mengenalpasti hubungkait antara komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja.

- iii. Untuk mengenalpasti hubungkait antara komunikasi horizontal terhadap kepuasan kerja.

1.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual akan menjelaskan mengenai pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini iaitu berkaitan dengan hubungan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja. Pembolehubah bersandar merupakan faktor yang akan memberi kesan terhadap pembolehubah tidak bersandar dimana pembolehubah bersandar akan dikaji dan diukur. Manakala, pembolehubah tidak bersandar pula merupakan faktor yang akan diukur, dimanipulasi serta dipilih oleh para pengkaji untuk menentukan hubungkait di antara kajian yang dijalankan (Sidek, 2002).

Berdasarkan Rajah 1.2 di bawah, pembolehubah tidak bersandar diwakili oleh aliran komunikasi organisasi dalam sesebuah organisasi iaitu komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah dan komunikasi horizontal yang akan memberi kesan terhadap pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja bagi seseorang pekerja.



Rajah 1.2 : Kerangka Konseptual Kajian

1.5 Persoalan Kajian

Soalan kajian :

1. Apakah terdapat hubungkait antara komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja dalam organisasi?
2. Apakah terdapat hubungkait antara komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja dalam organisasi?
3. Apakah terdapat hubungkait antara komunikasi horizontal terhadap kepuasan kerja dalam organisasi?

1.6 Hipotesis Kajian

Terdapat tiga hipotesis yang telah dikenalpasti dalam kajian ini yang berdasarkan kepada objektif dan kerangka konseptual yang telah dibentuk dalam kajian ini. Hipotesis yang dibentuk dan ingin diuji dalam kajian ini bertujuan untuk melihat perhubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja seperti berikut:

Ha1: Terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi vertikal ke atas terhadap kepuasan kerja.

Ha2: Terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi vertikal ke bawah terhadap kepuasan kerja.

Ha3: Terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi horizontal terhadap kepuasan kerja.

1.7 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini adalah untuk membuktikan bahawa komunikasi dalam organisasi mampu membina kepuasan kerja terhadap para pekerja dalam melakukan tugas-tugas yang dipertanggungjawabkan sekaligus dapat menghasilkan perkembangan yang positif terhadap pengurusan organisasi itu sendiri. Selain itu, ia turut memudahkan kerja-kerja pengurusan serta dapat menyelesaikan tugas dalam masa yang telah diperuntukkan oleh majikan. Hal ini kerana, kejelasan maklumat yang diperolehi dalam arahan mahupun perbincangan telah berjaya memberikan kefahaman kepada para pekerja tanpa perlu melalui banyak pihak yang lain yang hanya akan melambatkan proses kerja.

Bagi meningkatkan produktiviti organisasi, majikan atau ketua perlu terlebih dahulu mempertingkatkan hubungan komunikasi antara kakitangan dalam organisasi mereka. Menurut Ab. Aziz Yusof (2003), “kebolehan pengurus menyampaikan maklumat dengan jelas serta bebas daripada kekeliruan membangkitkan dorongan bekerja yang tinggi dalam kalangan subordinat, mengelak daripada berlakunya konflik dan salah faham, serta membangkitkan perasaan saling mempercayai antara satu sama lain”. Melalui tingkah laku tersebut, wujud kepuasan kerja dalam kakitangan bawahan terhadap tugas-tugas yang diamanahkan sekaligus dapat mempertingkatkan prestasi mereka dalam membantu keberkesanan dan produktiviti organisasi.

Dalam konteks organisasi, komunikasi dapat membantu para pekerja melalui perbincangan seperti berkongsi pengalaman organisasi terutama dalam

menghadapi masalah yang kritikal dan sukar untuk mencari jalan penyelesaian. Walau bagaimanapun, ia dapat memberikan kesedaran kepada pihak-pihak tertentu betapa pentingnya perbincangan dan pandangan bersama melalui komunikasi terbuka. Bagi mendorong agar setiap pihak saling berfikiran terbuka, ketua tidak sewajarnya menghukum kakitangan yang menyampaikan pendapat, masalah atau perasaan mereka sebaliknya mencuba untuk mendengar serta memahami apa yang cuba disampaikan. Kepentingan kajian ini dijalankan adalah bertujuan mewujudkan suatu situasi yang dapat dikongsi secara bersama antara kakitangan dalam organisasi seperti :

- Membincangkan pengalaman organisasi yang kritikal.
- Mengembangkan maklumat yang bersesuaian.
- Mencapai matlamat organisasi.
- Membuat perubahan dalam organisasi dengan mempengaruhi aktiviti-aktiviti organisasi.
- Mengkoordinasi pencapaian keperluan individu dengan tanggungjawab organisasi mereka.

1.8 Definisi Istilah

Terdapat beberapa konsep utama yang digunakan sebagai pembolehkan yang terdapat di dalam kajian ini. Konsep utama dalam kajian ini di definisikan untuk memudahkan prosedur dan proses menganalisis dapatan kajian. Selain itu, ia juga membantu dalam mengelakkan kekeliruan terhadap maksud sebenar konsep-konsep yang digunakan iaitu konsep komunikasi dan kepuasan kerja terhadap organisasi. Definisi terbahagi kepada dua iaitu definisi konseptual dan definisi operasional.

1.8.1 Komunikasi Dalam Organisasi

Definisi Konseptual

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses untuk mencipta dan bertukar-tukar maklumat dalam rangkaian hubungan yang saling bergantung antara satu lain untuk menyelesaikan perkara yang berlaku di persekitaran yang tidak menentu (Omardin Bin Azahar, 1990).

Definisi Operasional

Secara operasional, komunikasi dalam organisasi merupakan salah satu kaedah atau bentuk komunikasi yang digunakan dalam sesebuah organisasi untuk memberi maklumat tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan organisasi sama ada secara komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah atau komunikasi horizontal.

1.8.2 Komunikasi Vertikal Ke Atas

Definisi Konseptual

Menurut Pace dan Faules (2001), komunikasi vertikal ke atas merupakan maklumat yang mengalir dalam sesebuah organisasi yang melibatkan antara golongan di jabatan yang rendah kepada golongan di jabatan yang tinggi.

Definisi Operasional

Komunikasi vertikal ke atas dapat dijelaskan sebagai proses di mana aliran maklumat yang berlaku dari tahap yang lebih rendah (pekerja bawahan) ke tahap yang lebih tinggi (pekerja atasan atau pengurus).

1.8.3 Komunikasi Vertikal Ke Bawah

Definisi Konseptual

Menurut Pace dan Faules (2001), komunikasi vertikal ke bawah merupakan maklumat yang mengalir dalam sesebuah organisasi yang berlaku di antara golongan di jabatan yang tinggi kepada golongan di jabatan yang rendah.

Definisi Operasional

Komunikasi ke bawah merujuk kepada mesej atau maklumat yang dihantar dari pihak atasan kepada pekerja bawahan dengan arah ke bawah.

1.8.4 Komunikasi Horizontal

Definisi Konseptual

Menurut Anoraga (1992), komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar di mana ianya melibatkan proses komunikasi di antara pekerja dengan pekerja sahaja.

Definisi Operasional

Bentuk komunikasi secara mendatar, di antara pekerja dengan pekerja dan sebagainya. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Fungsi komunikasi horizontal ialah digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung secara berhadapan, melalui media elektronik seperti telefon, atau melalui pesan tertulis.

1.8.5 Kepuasan kerja

Definisi Konseptual

Hoppock (1935), Scott dan Hulim (1977) dan Staines dan Quin (1979) mentakrifkan kepuasan kerja sebagai penilaian keseluruhan berhubung tugas dan pelbagai pendapat yang banyak dibuat mendapati setiap orang sukakepada kerja masing-masing (Wan Badri Wan Omar, 2007).

Definisi Operasional

Kepuasan kerja secara operasional boleh dinyatakan sebagai kepuasan yang diperoleh dalam melakukan kerja atau tugas dan tahap kepuasan pekerja dalam organisasi ini terhadap pekerjaan dan persekitaran kerja mereka. Ia mencerminkan perasaan individu tersebut terhadap tugas mereka dimana setiap individu mempunyai tahap kepuasan yang berbeza.

1.9 Limitasi Kajian

Hubungkait antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja merupakan kajian yang berbentuk tinjauan dimana akan menggunakan kaedah kuantitatif. Data yang diperoleh adalah berdasarkan kepada maklumat adalah hasil daripada edaran borang soal selidik berdasarkan kepada lokasi yang dipilih oleh pengkaji. Bagi mendapatkan data, kajian ini memerlukan peranan dan penglibatan daripada responden. Oleh yang demikian, ketepatan data serta hasil kajian sebenarnya bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan kajian yang terdapat di dalam borang soal selidik tersebut. Kebiasaannya, borang soal selidik yang akan digunakan oleh pengkaji adalah berbentuk soalan tertutup dan ianya tidak akan melibatkan soalan secara terbuka.

Justeru, penggunaan sampel yang besar dan mempunyai populasi yang berbeza tidak dapat dijalankan sekiranya kajian ini dilakukan. Hal ini kerana, data yang diperoleh akan mempengaruhi kajian dimana ia akan memberikan hasil yang tidak tepat atau tidak dapat menjelaskan keseluruhan populasi di Malaysia disebabkan oleh faktor yang terbatas kepada sebuah organisasi sahaja. Saiz sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah kecil berdasarkan jumlah populasi dalam organisasi yang dipilih.