

**HUBUNGAN DI ANTARA KEMAHIRAN KOMUNIKASI (MENDENGAR  
DAN MEMBERI MAKLUMBALAS) DI KALANGAN PENYELIA DENGAN  
PRESTASI KAKITANGAN BAWAHAN, DAN SUASANA KOMUNIKASI  
(MENYOKONG ATAU MENGANCAM) DI BALAI BOMBA DAN  
PENYELAMAT DI KUCHING.**

**Oleh**

**GOI MEI TEH**

**Projek ini merupakan salah satu keperluan kursus untuk mendapatkan  
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)  
dari Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Manusia,  
Universiti Malaysia Sarawak**

**ABSTRAK**

**HUBUNGAN DI ANTARA KEMAHIRAN KOMUNIKASI (MENDENGAR DAN  
MEMBERI MAKLUMBALAS) DI KALANGAN PENYELIA DENGAN  
PRESTASI KAKITANGAN BAWAHAN, DAN SUASANA KOMUNIKASI  
(MENYOKONG ATAU MENGANCAM) DI BALAI BOMBA DAN  
PENYELAMAT DI KUCHING**

Goi Mei Teh

Kajian ini bertujuan untuk meneliti perhubungan di antara kemahiran komunikasi (mendengar dan memberi maklumbalas) dengan prestasi pekerja bawahan, dan melihat tahap suasana komunikasi. Pengkaji telah memilih lokasi di Balai Bomba dan Penyelamat di Jalan Batu Lintang dan Padungan. Sampel kajian adalah seramai 24 orang penyelia dan 59 orang pekerja bawahan. Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada penyelia dan pekerja bawahan. Data-data ini kemudian dianalisis secara deskriptif dan inferensi dengan menggunakan SPSS versi 6.0. Dapatan kajian telah menunjukkan bahawa terdapat perhubungan signifikan di antara maklumbalas penyelia dengan prestasi pekerja bawahan. Kajian juga menunjukkan bahawa terdapat perhubungan signifikan negatif di antara komunikasi mengancam dengan komunikasi menyokong. Manakala faktor demografi menunjukkan ada perbezaan signifikan yang kuat di antara lokasi dengan komunikasi mengancam penyelia. Secara keseluruhannya suasana komunikasi yang diwujudkan oleh penyelia adalah sederhana menyokong dan pekerja bawahan berasa sedikit terancam. Faktor kawalan merupakan elemen yang paling dominan menyumbang kepada suasana komunikasi mengancam. Implikasi penting daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa kemahiran memberi maklumbalas perlu untuk meningkatkan prestasi pekerja bawahan. Oleh itu, pengkaji mencadangkan tindakan yang perlu diambil oleh kedua-dua pihak pengurusan pusat dan balai untuk meningkatkan kemahiran memberi maklumbalas.

**ABSTRACT**

*RELATIONSHIP BETWEEN SUPERVISORS COMMUNICATION SKILL  
(LISTENING AND GIVING FEEDBACK) AND SUBORDINATES WORK  
PERFORMANCE, AND COMMUNICATION CLIMATES IN KUCHING FIRE  
SERVICES AND RESCUE STATIONS*

Goi Mei Teh

*This research examines the relationship between communication skill (listening and feedback) and subordinates work performance. The research also examines Kuching Fire Services and Rescue Stations communication climates. There are 24 supervisors and 59 subordinates involve in this research. Questionnaire was distributed to the respondents and the data analyzed by using SPSS version 6.0. The result shows there are significant relationship between supervisor feedback skill and subordinates job performance. The result also shows significant relationship between supervisor defensive and supportive communication. Generally supervisors in Kuching Fire Services and Rescue Stations have created supportive and a little defensive communication climates. Demography factor only show their are strong significant different among subordinates location with defensive communication climate. Controlling is dominan factor which influte defensive communication climates. The implication of these findings is giving feedback skill is necessary to improve subordinates performance. Suggestions are giving to both top management and the station to improve supervisors giving feedback skill.*

## PENGHARGAAN

Projek ilmiah ini merupakan satu kenangan yang paling istimewa sepanjang pengajian saya di UNIMAS. Ianya merupakan titik permulaan menghadapi cabaran yang lebih besar di masa hadapan. Walau bagaimanapun projek ini merupakan hasil dan pengalaman yang paling berharga untuk diri saya.

Terima kasih kepada Tuhan atas segala-segala pemberianNYA. Sejuta kasih kepada keluarga dan rakan-rakan yang memberi sokongan dan bantuan. Terutama kepada ibu, bapa, kakak, abang, dan adik. Segalanya tidak akan bermula dan berakhir tanpa kehadiran mereka.

Terima kasih kepada Encik Mohd Razali Othman, selaku penyelia dan kawan dalam memberi dorongan, bimbingan, nasihat, pendapat, dan bantuan sepanjang penulisan latihan ilmiah ini. Tidak dilupakan kepada pihak Balai Bomba dan Penyelamat di Batu Lintang dan Padungan kerana bantuan dan kerelaan terlibat dalam kajian ini.

Bagi rakan-rakan ribuan terima kasih kerana meluangkan masa untuk berbincang dan cadangan yang diberi. Kepada rakan-rakan HRD sesi 1995/96 taniah kerana telah berjaya mengharungi pengajian ini selama tiga setengah tahun.

Akhir sekali, penghargaan istimewa kepada semua warga UNIMAS kerana berjuang untuk mewujudkan UNIMAS yang gemilang dalam industri pendidikan.

## JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat	
MUKA TAJUK	i	
TANDATANGAN PENYELIA	ii	
ABSTRAK	iii	
ABSTRACT	iv	
PENGHARGAAN	v	
JADUAL KANDUNGAN	vi	
SENARAI JADUAL	xi	
SENARAI GAMBARAJAH	xvii	
SENARAI LAMPIRAN	xviii	
<b>BAB SATU : PENDAHULUAN</b>		
1.1	Pengenalan	1
1.2	Kenyataan Masalah	3
1.3	Kepentingan Kajian	4
1.4	Objektif Kajian	5
	1.4.1 Objektif Am	5
	1.4.2 Objektif Khas	6
1.5	Hipotesis	6
1.6	Definisi Istilah	7
1.7	Limitasi Kajian	12

1.8	Latar Belakang Balai Bomba dan Penyelamat	13
-----	---	----

## **BAB DUA : TINJAUAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	16
2.2	Kepentingan Kemahiran Komunikasi	16
2.3	Penyelia	18
2.4	Definisi dan Konsep Komunikasi	19
2.4.1	Mendengar	22
2.4.2	Memberi Maklumbalas	23
2.4.3	Suasana Komunikasi	24
2.5	Komunikasi dan Penyelia	28
2.6	Komunikasi dan Faktor Demografi	30
2.7	Kajian-kajian	31
2.8	Kesimpulan	33

## **BAB TIGA : METHODOLOGI**

3.1	Pengenalan	34
3.2	Rekabentuk Kajian	34
3.3	Lokasi Kajian	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.5	Instrumentasi	37
3.5.1	Borang I	38

	3.5.2	Borang II	40
	3.5.3	Borang Demografi	41
3.6		Ujian Rintis	41
3.7		Kangka Konseptual	42
3.8		Penganalisa Data	44
	3.8.1	Statistik Diskriptif	44
	3.8.2	Statistik Inferensi	44
3.9		Kesimpulan	47

#### **BAB EMPAT : HASIL UJIAN DAN PERBINCANGAN**

4.1		Pengenalan	48
4.2		Taburan Responden	48
4.3		Profil Demografi Responden	49
	4.3.1	Jantina	49
	4.3.2	Pendidikan	50
	4.3.3	Bangsa	51
	4.3.4	Pengalaman Kerja	51
	4.3.5	Taraf Perkahwinan	52
4.4		Dapatan Umum Daripada Borang Soal	53
		Selidik	
	4.4.1	Dapatan Terhadap Kemahiran	53
		Mendengar	

4.4.2	Dapatan Terhadap Kemahiran Memberi Maklumbalas	56
4.4.3	Dapatan Terhadap Prestasi Pekerja Bawahan	58
4.4.4	Dapatan Terhadap Komunikasi Mengancam	59
4.4.5	Dapatan Terhadap Kemahiran Menyokong	62
4.5	Tahap Kemahiran Komunikasi dan Prestasi	64
4.5.1	Kemahiran Mendengar Penyelia	64
4.5.2	Kemahiran Memberi Maklumbalas Penyelia	65
4.5.3	Prestasi Pekerja Bawahan	66
4.6	Suasana Komunikasi	68
4.6.1	Komunikasi Mengancam	68
4.6.2	Komunikasi Menyokong	70
4.7	Faktor-faktor Komunikasi Mengancam dan Menyokong	72
4.8	Hubungan Kemahiran Komunikasi (mendengar dan menyokong) dengan prestasi Pekerja Bawahan	74
4.9	Hubungan Tindakbalas Mengancam dan Menyokong	77



4.10	Hubungan Demografi Penyelia dan Kemahiran Komunikasi	79
4.11	Hubungan Demografi Pekerja Bawahan dan Suasana Komunikasi	89
4.12	Kesimpulan	98

## **BAB LIMA : KESIMPULAN DAN CADANGAN**

5.1	Pengenalan	99
5.2	Rumusan Kajian	99
5.3	Masalah Kajian	101
5.4	Implikasi Kajian	101
	5.4.1 Implikasi Terhadap Teori	101
	5.4.2 Implikasi terhadap Praktis	103
5.5	Cadangan	104
5.6	Kesimpulan	110
	Rujukan	111
	Lampiran	116

## SENARAI JADUAL

				Muka Surat
2.3	Enam	Pasangan	Kategori Kelakuan	25
			Mengancam dan Menyokong	
3.1	Bilangan Populasi dan Sampel			36
3.2	Tahap Kemahiran Mendengar			38
3.3	Tahap Memberi Maklumbalas			39
3.4	Tahap Pencapaian Prestasi			39
3.5	Tahap Komunikasi Mengancam			40
3.6	Tahap Komunikasi Menyokong			40
3.7	Hasil Ujian Nilai Alpha			42
3.9	Indek Pekali-eta			45
3.10	Aras	Pekali-eta	dan Piawai Kekuatan	45
			Pengaruh Hubungan	
3.11	Kekuatan Hubungan Nilai 'r'			47
3.12	Ujian-ujian Statistik			47
4.1	Taburan Responden Menurut Lokasi			49
4.2	Taburan Responden Menurut Pendidikan			50
4.3	Taburan Responden Menurut Bangsa			51
4.4	Taburan Responden Menurut Pengalaman			52
			Kerja	
4.5	Taburan	Responden	Menurut Taraf	53
			Perkahwinan	

4.6	Tiga Daripada 15 Item Kemahiran Mendengar yang Menunjukkan Nilai Min Tertinggi	54
4.7	Tiga Daripada 15 Item Kemahiran Mendengar yang Menunjukkan Nilai Min Terendah	55
4.8	Tiga Daripada 14 Item Kemahiran Memberi Maklumbalas yang Menunjukkan Nilai Min Tertinggi	57
4.9	Tiga Daripada 14 Item Kemahiran Memberi Maklumbalas yang Menunjukkan Nilai Min Terendah	58
4.10	Tiga Daripada 16 Item Penilaian Prestasi yang Menunjukkan Nilai Min Terendah	59
4.11	Tiga Daripada 18 Item Komunikasi Mengancam yang Menunjukkan Nilai Min Tertinggi	60
4.12	Tiga Daripada 18 Item Komunikasi Mengancam yang Menunjukkan Nilai Min Terendah	61
4.13	Satu Daripada 16 Item Komunikasi Menyokong yang Menunjukkan Nilai Min Tertinggi	62

4.14	Tiga Daripada 18 Item Komunikasi Menyokong yang Menunjukkan Nilai Min Terendah	63
4.15	Tahap Kemahiran Mendengar Penyelia	64
4.16	Taburan Deskriptif Kemahiran Mendengar Penyelia	65
4.17	Tahap Kemahiran Memberi Maklumbalas Penyelia	66
4.18	Taburan Deskriptif Kemahiran Memberi Meklumbalas Penyelia	66
4.19	Tahap Prestasi Pekerja Bawahan Maklumbalas Penyelia	67
4.20	Taburan Deskriptif Prestasi Pekerja Bawahan	67
4.21	Keadaan Tindakbalas Mengancam Penyelia	68
4.22	Taburan Diskriptif Tindakbalas Mengancam	69
4.23	Keadaan Tindakbalas Menyokong Penyelia	70
4.24	Taburan Diskriptif Tindakbalas Menyokong	71
4.25	Nilai Min dan Susunan Bagi Suasana Mengancam dan Menyokong	72
4.26	Hasil Ujian Korelasi Pearson Antara Kemahiran Komunikasi dengan Prestasi Pekerja Bawahan	85

4.27	Hasil Ujian Korelasi Pearson Antara Tindakbalas Mengancam dan Tindakbalas Menyokong	78
4.28	Ujian-t Antara Kemahiran Mendengar Penyelia Berdasarkan Tahap Pendidikan	80
4.29	Ujian-t Antara Kemahiran Mendengar Penyelia Berdasarkan Status Perkahwinan	81
4.30	Ujian-t Antara Kemahiran Mendengar Penyelia Berdasarkan Pengalaman Kerja Penyelia	82
4.31	Ujian-t Antara Kemahiran Mendengar Penyelia Berdasarkan Lokasi	83
4.32	Ujian-t Antara Kemahiran Memberi Maklumbalas penyelia Berdasarkan Tahap Pendidikan	84
4.33	Ujian-t Antara Kemahiran Memberi Maklumabalas penyelia Berdasarkan Status Perkahwinan	84
4.34	Ujian-t Antara Kemahiran Memberi Maklumabalas penyelia Berdasarkan Pengalaman Kerja	85
4.35	Ujian-t Antara Kemahiran Memberi Maklumabalas penyelia Berdasarkan Lokasi	86

4.36	Hasil ANOVA Antara Kemahiran Mendengar dan Bangsa	87
4.37	Hasil ANOVA Antara Kemahiran Memberi Maklumbalas dan Bangsa	87
4.38	Ujian-t Antara Tindakbalas Mengancam Berdasarkan Tahap Pendidikan Pekerja Bawahan	90
4.39	Ujian-t Antara Tindakbalas Mengancam Berdasarkan Status Perkahwinan Pekerja Bawahan	90
4.40	Ujian-t Antara Tindakbalas Mengancam Berdasarkan Pengalaman Kerja Pekerja Bawahan	91
4.41	Ujian-t Antara Tindakbalas Mengancam Berdasarkan Lokasi Pekerja Bawahan	92
4.42	Ujian-t Antara Tindakbalas Menyokong Berdasarkan Tahap Pendidikan Pekerja Bawahan	93
4.43	Ujian-t Antara Tindakbalas Menyokong Berdasarkan Status Perkahwinan Pekerja Bawahan	94

4.44	Ujian-t Antara Tindakbalas Menyokong Berdasarkan Pengalaman Kerja Pekerja Bawahan	95
4.45	Ujian-t Antara Tindakbalas Menyokong Berdasarkan Lokasi Pekerja Bawahan	96
4.46	Hasil ANOVA Antara Tindakbalas Mengancam dan Bangsa	96
4.47	Hasil ANOVA Antara Tindakbalas Menyokong dan Bangsa	97

**SENARAI RAJAH**

	Muka Surat
1.1 Carta Organisasi	14
2.1 Tugas Pengurusan, Komunikasi dan Prestasi	18
2.2 Model Proses Komunikasi	21
2.4 Tugas Penyelia dan Gambaran	29
3.8 Rangka Konseptual	43



**SENARAI LAMPIRAN**

		Muka Surat
Lampiran I	Pengiraan Bilangan Sampel	116
Lampiran II	Borang I	118
Lampiran III	Borang II	124
Lampiran IV	Borang Demografi	128
Lampiran V	Nilai frekuensi, peratus, dan min item-item kemahiran mendengar	129
Lampiran VI	Nilai frekuensi, peratus, dan min item-item kemahiran memberi maklumbalas	131
Lampiran VII	Nilai frekuensi, peratusan, dan min item-item prestasi Pekerja Bawahan	133
Lampiran VIII	Nilai frekuensi, peratusan, dan min item-item tindakbalas mengancam dan menyokong	135
Lampiran IX	Penilaian Program Latihan	139

# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Pada abad ke-20 ini, kejayaan sesebuah organisasi adalah bergantung kepada kemampuan organisasi untuk bersaing di pasaran. Bagi meningkatkan daya saing, aspek pembangunan sumber manusia sangat penting. Pekerja hendaklah sentiasa dibangunkan untuk meningkat kemahiran, pengetahuan, dan sikap supaya berkeyakinan untuk bersaing. Secara umum dikatakan pembangunan sumber manusia merupakan satu pelaburan jangka panjang sesebuah organisasi.

Memandangkan organisasi-organisasi berkecenderungan mengamalkan kerja kumpulan (team work). Program latihan kepimpinan banyak diberi kepada pekerja. Ini adalah kerana, kepimpinan dalam sesebuah organisasi mampu mengerak semua warga organisasi mencapai satu matlamat dan objektif yang sama. Kepimpinan yang efektif di organisasi dapat mendorong pekerja bekerjasama dan bersaing di dalam dunia pasaran. Kepimpinan merupakan satu proses di mana seseorang individu mempengaruhi ahli kumpulan lain untuk mencapai matlamat-matlamat sesebuah kumpulan atau organisasi ( Yukl, 1989 ).

Catt dan Miller ( 1985) telah menyenaraikan beberapa kemahiran dan

pengetahuan yang diperlukan oleh setiap pengurus atasan, pertengahan dan bawahan. Dalam kemahiran yang dinyatakan kemahiran hubungan manusia merupakan kemahiran yang sangat diperlukan oleh setiap tahap pengurus. Yukl (1989) memperkukuhkan lagi kenyataan ini dengan menyatakan pemimpin yang berjaya memiliki kemahiran perhubungan manusia iaitu; bergaul baik dengan orang lain, berplomatik, dan memahami orang lain. Persoalannya siapa yang harus diberikan pembangunan dan latihan untuk memenuhi objektif ini?

Davis (1981) menyatakan bahawa penyelia memainkan peranan yang unik di dalam sesebuah organisasi. Mereka menyelia golongan pekerja bukan pengurusan (non-management). Ini bermakna penyelia bukan pengurus, mereka adalah titik perhubungan terus antara kebanyakan pekerja. Kepentingan komunikasi dalam kerja seharian seorang penyelia amat penting memandangkan mereka merupakan orang pertengahan, dan kunci komunikasi dalam organisasi.

Komunikasi diibaratkan sebagai 'darah' dalam setiap organisasi dan ia juga merupakan kunci kejayaan organisasi (Davis, 1981). Tanpa komunikasi yang baik organisasi tidak dapat berfungsi kerana struktur, keluasan, dan skop organisasi ditentukan oleh teknik komunikasi (Barned dalam Hall, 1991).

## 1.2 Kenyataan Masalah

Penyelidikan ini bertujuan untuk melihat perhubungan kemahiran komunikasi penyelia dan prestasi pekerja bawahan, dan suasana komunikasi yang wujud dalam organisasi.

Komunikasi merupakan kemahiran yang jarang diambil perhatian dalam perkhidmatan kebombaan. Kemahiran fizikal merupakan faktor utama dalam melaksanakan tugas. Walaupun kemahiran komunikasi dinilai dalam SSB (Sistem Saraan Baru) tetapi penilaiannya terlalu sempit.

Kewujudan hirarki organisasi dan perkembangan teknologi menyebabkan komunikasi secara bersemuka (face-to-face) telah mengalami perubahan. Komunikasi dalam organisasi boleh dialirkan dengan cara menegak (atas-ke-bawah dan bawah-ke-atas) dan mendatar. Maklumat yang jelas hanya boleh disampaikan dengan wujudnya komunikasi efektif. Kegagalan penyelia untuk berkomunikasi akan menyebabkan pekerja berasa terancam. Keadaan tertekan ini adalah disebabkan kedudukan (status) individu dalam organisasi.

Penyelidikan ini juga dijalankan untuk menjawab beberapa soalan :

- Adakah suasana di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching mewujudkan suasana selamat untuk berkomunikasi?
- Apakah faktor-faktor penting yang menjadi satu ancaman dalam komunikasi di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching?

### 1.3 Kepentingan Kajian

Secara umum kajian ini dilakukan supaya kriteria kemahiran komunikasi dititikberatkan dalam perkhidmatan dan penilaian prestasi kerja seseorang penyelia. Dengan itu, pihak pengurusan harus memberi penekanan kepada program atau latihan kemahiran komunikasi kepada penyelia-penyelia.

Kajian ini dijalankan di Balai Bomba dan Penyelamat untuk melihat adakah kemahiran komunikasi memainkan peranan penting dalam peningkatan prestasi di sesebuah organisasi awam. Dengan ini, pihak pengurusan perlu memberi penekanan kepada program atau latihan komunikasi untuk setiap individu yang bakal menjadi penyelia selain daripada penekanan program latihan fizikal. Hasil kajian ini nanti dapat digunakan sebagai rujukan kepada sektor awam terutamanya sektor kebombaan untuk memberi penekanan yang lebih terhadap program latihan komunikasi.

Di samping itu, kajian ini juga dapat memberi kesedaran kepada penyelia-penyelia bahawa komunikasi memainkan peranan penting dalam mempertingkatkan prestasi pekerja bawahan mereka. Dengan wujudnya kesedaran ini penyelia akan bermotivasi untuk memperbaiki kemahiran komunikasi mereka.

Dua elemen kemahiran komunikasi yang dihubungkan dengan prestasi kerja pekerja bawahan di dalam kajian ini ialah kemahiran mendengar dan memberi maklumbalas. Elemen-elemen ini merupakan ciri-ciri yang penting dalam kemahiran komunikasi. Ianya boleh dijadikan suatu pendekatan atau panduan kepada bahagian

pengurusan dalam proses penilaian prestasi dan kenaikan pangkat.

Suasana komunikasi yang dikaji adalah suasana yang selamat untuk berkomunikasi. Ini adalah kerana komunikasi yang efektif memerlukan sokongan daripada suasana di sesebuah organisasi. Penyelia harus boleh mewujudkan suasana yang boleh menghasilkan komunikasi efektif. Di mana, pekerja bawahan tidak berasa terancam. Kita ingin mewujudkan suasana yang baik bagi komunikasi yang memuaskan kedua-dua pihak, dengan mengurangkan ancaman dan menggantikannya dengan komunikasi sokongan.

## **1.4 Objektif Kajian**

### **1.4.1 Objektif Am**

Mengenalpasti sama ada wujudnya perhubungan di antara kemahiran komunikasi penyelia dengan prestasi pekerja bawahan, dan mengenalpasti tahap suasana komunikasi yang wujud dalam organisasi.

### **1.4.2 Objektif Khas**

- a. Mengenalpasti perhubungan di antara kemahiran mendengar dengan prestasi pekerja bawahan.
- b. Mengenalpasti perhubungan di antara kemahiran memberi maklumbalas dengan prestasi pekerja bawahan.
- c. Mengenalpasti perhubungan di antara kemahiran mendengar dengan memberi

maklumbalas.

- d. Mengenalpasti perhubungan di antara tindakbalas mengancam dengan tindakbalas menyokong penyelia.
- e. Mengenalpasti suasana komunikasi dalam organisasi.
- f. Mengenalpasti perhubungan di antara demografi terpilih penyelia dengan kemahiran komunikasi.
- g. Mengenalpasti perhubungan di antara demografi terpilih pekerja bawahan dengan keadaan komunikasi.

## 1.5 Hipotesis Kajian

- Ho1**                    Tidak ada hubungan yang signifikan antara kemahiran mendengar penyelia dengan prestasi pekerja bawahan di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.
- Ho2**                    Tidak ada hubungan yang signifikan antara kemahiran memberi maklumbalas penyelia dengan prestasi pekerja bawahan Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.
- Ho3**                    Tidak ada hubungan yang signifikan antara kemahiran memberi maklumbalas dengan kemahiran mendengar penyelia Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.

- Ho4** Tidak ada hubungan yang signifikan antara tindakbalas menyokong dengan tindakbalas mengancam di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.
- Ho5** Tidak ada perbezaan yang signifikan antara faktor demografi (taraf perkahwinan, tahap pendidikan, bangsa, pengalaman bekerja, dan lokasi) dengan kemahiran komunikasi (mendengar dan memberi maklumbalas) penyelia di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.
- Ho6** Tidak ada perbezaan yang signifikan antara faktor demografi (taraf perkahwinan, tahap pendidikan, bangsa, pengalaman bekerja, dan lokasi) pekerja bawahan dengan suasana komunikasi di Balai Bomba dan Penyelamat di Kuching.

## **1.6 Definisi Istilah**

### **Penyelia**

Konsepsual : Penyelia adalah pekerja (ahli kumpulan fasilitator yang dikenali sebagai pengurus) di mana dia bertanggungjawab tentang kebajikan, tingkahlaku, dan prestasi pekerja bukan pengurusan (Plunkett, 1996).