



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**FAKTOR KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN STRES  
DI KALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI TEKNOLOGI  
MALAYSIA, SKUDAI**

**HASHIM FAUZY BIN YAACOB**

**FPP L 1995 8**



**FAKTOR KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN STRES  
DIKALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI TEKNOLOGI  
MALAYSIA, SKUDAI**

Oleh

**HASHIM FAUZY BIN YAACOB**

Tesis dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian syarat bagi  
mendapatkan ijazah Master Sains dari Pusat  
Pengembangan Dan Pendidikan Lanjutan,  
Universiti Pertanian Malaysia.

Ogos 1995



## PENGHARGAAN

Sesungguhnya saya bersyukur kepada Ilahi kerana telah dapat menyiapkan tesis ini. Di samping itu saya ingin merakamkan penghargaan kepada Universiti Teknologi Malaysia yang membiayai pengajian saya.

Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada penyelia-penyelia saya Dr. Hj. Md. Salleh Haji Hassan, Dr. Bahaman Abu Samah dan En. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. Dr. Hj. Md. Salleh yang menjadi pengerusi jawatankuasa penyeliaan telah banyak memberi saranan dan sokongan moral kepada saya. Begitu juga Dr. Bahaman Abu Samah dan En. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Hj. Mohd Fadzilah Kamsah yang menjadi pengerusi jawatankuasa p... sebelum beliau bersara.

Setinggi-tinggi penghargaan juga saya tujukan kepada semua pihak di Universiti Pertanian Malaysia, kakitangan ketika penyelidikan dijalankan, Perpustakaan Intan Bukit Kiara, Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia, Perpustakaan Universiti Malaya dan rakan-rakan seperti Enisar Sanggun (Indonesia) Mei Rochat (Indonesia), Syed Abdul Rahman Syed Zain dan lain-lain yang tidak mampu saya sebutkan di sini. Akhir sekali kepada isteri, anak-anak dan keluarga yang banyak berkorban untuk saya. TANPA GURU SIAPALAH SAYA, RABBI ZIDNI ILMAN (Tuhanku tambahlah akan daku ilmu).



## KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN.....	ii
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI RAJAH.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
BAB	
I PENDAHULUAN.....	1
Stres Dalam Organisasi.....	1
Masalah Stres Dalam Organisasi.....	1
Definisi Stres.....	3
Proses Stres.....	4
Komunikasi Dalam Organisasi.....	8
Latarbelakang Masalah.....	15
Kenyataan Masalah.....	17
Objektif Kajian.....	19
Kepentingan Kajian.....	20
Skop Dan Batasan Kajian.....	21
Definisi Istilah.....	21

II	SOROTAN LITERATUR.....	23
	Punca-punca Stres Dalam Organisasi.....	23
	Kesan-kesan Stres.....	31
	Kesan Stres Ke Atas Individu.....	32
	Kesan Stres Ke Atas Organisasi.....	33
	Tahap Stres Yang Di Alami Oleh Anggota Organisasi.....	34
	Komunikasi Dan Hubungannya Dengan Stres.....	37
	Model Facet.....	40
	Angkubah Komunikasi Yang Berkaitan Dengan Stres.....	45
	Peranan Dalam Organisasi.....	45
	Iklim Komunikasi.....	49
	Sistem Komunikasi.....	59
	Bebanan Komunikasi.....	63
	Faktor Peribadi.....	65
III	KAEDAH DAN REKABENTUK PENYELIDIKAN....	69
	Rangka Konseptual Kajian.....	69

Definisi Operasional Angkubah-angkubah.....	71
Angkubah Bergantung.....	71
Angkubah Bebas.....	73
Hipotesis Kajian.....	77
Kawasan Kajian.....	78
Populasi.....	79
Persampelan.....	79
Bentuk Sampel.....	79
Mendapat Rangka Sampel.....	81
Memilih Sampel.....	81
Instrumen Kajian.....	84
Ujian Ke Atas Instrumen.....	88
Kesahan.....	88
Pra Ujian.....	89
Kebolehpercayaan.....	89
Pengumpulan Data.....	90
Penganalisan Data.....	91



IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN.....	93
Analisis Diskriptif.....	93
Umur dan Jantina.....	93
Status Perkahwinan.....	94
Taraf Pendidikan.....	95
Jawatan.....	96
Pengalaman Berkhidmat.....	97
Peranan Dalam Organisasi.....	98
Iklim Komunikasi.....	103
Sistem Komunikasi.....	112
Bebanan Komunikasi.....	119
Faktor Peribadi.....	124
Tahap Komunikasi Kakitangan UTM.....	127
Stres.....	133
Analisis Hipotesis Kajian.....	137
Perbezaan Tahap Stres Kumpulan Sekongan Dan Profesional.....	137
Perkaitan Antara Peranan Dalam Organisasi Dan Stres.....	139

	Halaman
Perkaitan Antara <u>Iklim Komunikasi</u> Dan Stres.....	140
Perkaitan Antara Dan Stres.....	143
Perkaitan Antara <u>Bebanan Komunikasi</u> Dan Stres.....	144
Perkaitan Antara <u>Faktor Peribadi</u> Dan Stres.....	146
Perkaitan Antara <u>Angkubah Komunikasi</u> <u>Kumulatif Dengan Stres</u> .....	148
<u>Perbezaan Korelasi Antara Dua Kumpulan</u> <u>Kakitangan UTM</u> .....	149
V RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN...	151
Ringkasan.....	151
Masalah Kajian .....	151
Objektif Kajian.....	153
Kaedah Penyelidikan	153
Hasil Kajian.....	154
Kesimpulan.....	162
Implikasi Kajian Dan Cadangan.....	166
Implikasi.....	166



	Halaman
Cadangan.....	168
Cadangan Untuk Kajian Akan Datang.....	168
BIBLIOGRAFI.....	173
LAMPIRAN.....	182
A. Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan...	183
B. Soalselidik Dalam Bahasa Malaysia.....	184
C. Soalselidik Dalam Bahasa Inggeris.....	198
VITA.....	209



## SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
1 Jumlah Kakitangan UTM Skudai Tidak Termasuk Kakitangan Cuti Belajar Dan Sabatikal .....	80
2 Taburan Responden Mengikut Kumpulan Jawatan .....	82
3 Taburan Responden Dan Sampel Mengikut Bahagian Di Dalam Organisasi .....	83
4 Nilai Kebolehpercayaan Instrumen Kajian .....	90
5 Taburan Umur Dan Jantina Responden .....	94
6 Taburan Responden Mengikut Perkahwinan Dan Jantina .....	95
7 Taburan Taraf Pendidikan Responden .....	96
8 Taburan Kategori Jawatan Responden .....	97
9 Taburan Kekerapan Pengalaman .....	98
10 Taburan Kekerapan Konflik Peranan .....	99
11 Skor Konflik Peranan Responden .....	100
12 Taburan Kekerapan Kesamaran Peranan .....	102
13 Skor Kesamaran Peranan Responden .....	103
14 Taburan Kekerapan Penyertaan Dalam Membuat Keputusan .....	104



Jadual	Halaman
15 Skor Tahap Penyertaan Responden .....	105
16 Taburan Kekerapan Tahap Keterbukaan .....	107
17 Skor Tahap Keterbukaan Responden .....	107
18 Taburan Kekerapan Tahap Kepercayaan .....	108
19 Skor Tahap Kepercayaan Responden .....	109
20 Taburan Kekerapan Tahap Sokongan .....	111
21 Skor Tahap Sokongan Responden.....	112
22 Taburan Kekerapan Tahap Komunikasi Ke Atas ....	113
23 Skor Tahap Komunikasi Ke Atas Responden	114
24 Taburan Kekerapan Tahap Komunikasi Ke Bawah .....	116
25 Skor Tahap Komunikasi Ke Bawah .....	117
26 Taburan Kekerapan Komunikasi Mendatar .....	118
27 Skor Tahap Komunikasi Mendatar Responden .....	119
28 Taburan Kekerapan Bebanan Komunikasi Berlebihan .....	120
29 Skor Bebanan Komunikasi Berlebihan Responden .....	121
30 Taburan Kekerapan Kurang Bebanan Komunikasi .....	122



Jadual	Halaman
31 Skor Tahap Kurang Bebanan Komunikasi Responden .....	123
32 Taburan Kekerapan Kebimbangan Berkomunikasi Item Yang Positif .....	125
33 Taburan Kekerapan Kebimbangan Berkomunikasi Item Yang Negatif .....	126
34 Skor Tahap Kebimbangan Berkomunikasi Responden .....	127
35 Skor Tahap Komunikasi Responden.....	129
36 Skor Tahap Komunikasi Kumpulan Sokongan dan Profesional .....	130
37 Skor Petanda Stres Responden .....	134
38 Perbezaan Skor Tahap Stres Responden Profesional Dan Sokongan.....	134
39 Taburan Kesakitan Fizikal Yang Kronik Dan Stres Kehidupan Responden.....	136
40 Ujian-t Petanda Stres Bagi Kumpulan Sokongan Dan Profesional.....	138
41 Ringkasan Perkaitan Antara Angkubah-angkubah Komunikasi Dan Stres.....	147
42 Perkaitan Antara Angkubah Bebas Kumulatif Dengan Stres.....	148
43 Perbezaan Korelasi Komunikasi Dan Stres Antara Kumpulan Sokongan Dan Profesional.....	150



## SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
1 Model Facet Oleh Beehr Dan Newman.....	44
2 Rangka Konseptual Kajian.....	70

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Pertanian Malaysia sebagai memenuhi Sains.

**FAKTOR KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN STRES DI  
KALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA,  
SKUDAI**

Oleh

**HASHIM FAUZY BIN YAACOB**

Ogos 1995

Pengerusi : Dr. Hj. Md. Salleh Haji Hassan

Fakulti : Pusat Pengembangan dan Pendidikan Lanjutan

Objektif kajian ini ialah untuk mengenal pasti tahap stres di kalangan kakitangan Universiti Teknologi Malaysia (UTM), tahap amalan komunikasi di kalangan kakitangan UTM, perkaitan antara peranan dalam organisasi, iklim komunikasi, sistem komunikasi, bebanan komunikasi dan kebimbangan berkomunikasi dengan stres di kalangan kakitangan UTM, serta membandingkan tahap perkaitan antara komunikasi dengan stres di kalangan kakitangan sokongan dan profesional UTM, Skudai. Seramai 230 responden telah dipilih daripada sejumlah 2013 yang menjadi kakitangan UTM, Skudai. Sampel telah dipilih secara rawak. Tujuh hipotesis telah diuji menggunakan ujian-t dan pekali korelasi Pearson.

Ujian-t digunakan untuk melihat perbezaan tahap stres di kalangan kakitangan manakala korelasi Pearson digunakan untuk melihat perkaitan antara angkubah.

Hasil kajian ini menunjukkan tahap stres di kalangan kakitangan UTM adalah di tahap sederhana. Tidak terdapat perbezaan antara kakitangan sokongan dan profesional. Begitu juga tahap amalan komunikasi adalah berada di tahap sederhana kecuali komunikasi mendatar yang berada di tahap yang tinggi.

Stres didapati mempunyai perkaitan yang positif dan signifikan dengan semua angkubah utama komunikasi iaitu peranan dalam organisasi, iklim komunikasi, sistem komunikasi, bebanan komunikasi dan kebimbangan berkomunikasi. Bagaimanapun daripada duabelas angkubah tersebut, konflik peranan dan kesamaran peranan mempunyai perkaitan yang lebih kuat berbanding dengan angkubah-angkubah yang lain.

Perbandingan perkaitan antara komunikasi dengan stres di kalangan kakitangan sokongan dan profesional tidak menampakkan perbezaan korelasi kecuali bagi angkubah penyertaan dalam membuat keputusan.

Abstract of thesis submitted to the Senate of Universiti Pertanian Malaysia in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science.

**COMMUNICATION FACTORS AND THEIR RELATIONSHIPS WITH  
STRESS AMONG STAFF OF UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA,  
SKUDAI.**

By

**HASHIM FAUZY BIN YAACOB**

August 1995

Chairman : Dr. Hj.Md. Salleh Haji Hassan  
Faculty : Centre for Extension and Continuing Education

The objective of the study was, to identify the level of stress, the level of communication, the relationship between roles in organisation, communication climate, communication system (communication structure), communication load and communication apprehension with stress among UTM staff, and to compare the level of relationship between communication and stress among support and professional staff.

Two hundred and thirty respondents were selected randomly from a total of 2013 UTM staffs, in Skudai. Seven hypothesis were tested using t-test and Pearson Correlation. The t-test was used to reveal the varying levels of stress among the staffs while Pearson Correlation was used to find out the relationship between variables.





The results showed that the level of stress among UTM staffs was moderate. This applied to both professional and support staffs. Communication practices level was also moderate, except for horizontal communication which was high.

Stress was found to have a positive relationship with all the main communication variables namely roles in organisation, communication climate, communication system, communication load and communication apprehension. However among the twelve communication variables; role conflict, role ambiguity, openness, supportive communication and horizontal communication have a strong relationship compared to other variables. Communication and stress relationship among professional and support staff did not reveal a distinction in correlation, except for the participation in decision making.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Stres Dalam Organisasi

#### Masalah Stres Dalam Organisasi

Sektor industri di Amerika mengalami pengurangan daya pengeluaran berjumlah US\$ 17 bilion berpunca daripada masalah yang berkaitan dengan stres. Di samping itu kerugian sebanyak, US\$ 60 bilion dialami setiap tahun oleh organisasi kerana ketegangan fizikal yang berpunca daripada stres (Matteson dan Ivancevich, 1989).

Hasil penyelidikan di Amerika Syarikat pada tahun 1984 pula mendapati :

1. Lebih kurang 85% daripada kemalangan dalam industri adalah disebabkan oleh ketidakupayaan menghadapi stres.
2. Penyakit jantung berkaitan dengan stres menyebabkan kerugian lebih US\$ 135 juta untuk setiap hari bekerja.
3. Stres yang berkaitan dengan sakit kepala merupakan punca utama pembaziran dan kerugian masa dalam industri.
4. Masalah psikologikal dan psikosomatik menyumbang lebih dari 60% kos ketidakupayaan pekerja dan dalam jangka masa panjang sebanyak US\$ 26 bilion dibelanjakan untuk masalah ini khususnya bagi bil kesihatan.

Masalah stres terutama ketika kualiti hidup dan kualiti kerja diberi penekanan, telah menjadi isu yang penting kepada pengurusan, perubatan dan kesihatan awam. Latihan untuk menghadapi gejala ini secara profesional telah meningkat terutama di bidang pengurusan, perubatan, kerja sosial, pentadbiran kesihatan, pengurusan industri, pentadbiran awam, psikologi organisasi, psikologi klinikal dan pengurusan perniagaan (Quick dan Quick, 1984).

Banyak organisasi telah mula menyediakan program pengurusan stres bagi membantu kakitangan mereka yang menghadapi masalah ini dalam bentuk kaunseling sehinggalah kepada bentuk terapi hipnosis. Terdapat juga beberapa institusi khusus dipertanggungjawabkan untuk meneliti masalah ini seperti The National Institute On Workers Compensation dan The American Institute of Stress. Perunding-perunding stres juga meramalkan stres akan menjadi industri bernilai US\$15 bilion menjelang tahun 2000 melalui khidmat seperti perundingan. Ini menunjukkan bahawa gejala ini diramalkan terus meningkat dan menjadi ancaman kepada individu dan organisasi di Amerika.

Kesemua kenyataan di atas adalah berdasarkan fenomena di Amerika Syarikat kerana banyak penyelidikan telah dibuat di samping wujudnya beberapa institusi yang khusus berkaitan dengan stres di negara tersebut. Di Malaysia penumpuan kepada masalah stres masih kurang tetapi masalah ini ternyata berlaku di dalam masyarakat negara ini dan tidak dapat dielakkan. Maka bertolak daripada premis ini, kajian mengenai stres perlu diberi perhatian di Malaysia.

## Definisi Stres

Schuler (1980) ketika cuba mengenengahkan satu konsepsi tentang stres, menyatakan setakat ini tidak ada satu konsepsualisasi seta kesetujuan tentang definisi dan operasional tentang stres. Ini adalah kerana stres merupakan satu masalah yang kompleks dan sangat luas untuk diselidiki.

Schuler mendefinisikan stres sebagai keadaan dinamik di mana individu menghadapi pe tentangan dengan kesempatan, hambatan atau desakan berkaitan dengan apa yang diinginkannya dan di mana hasil-hasil dijangkakan sebagai tidak pas i dan penting. Matteson dan Ivancevich mendefinisikan stres sebagai tindakbalas yang diubahsuai, disederhanakan oleh perbezaan individu, iaitu sebagai akibat daripada sebarang tindakbalas, keadaan atau peristiwa yang menetapkan desakan atau permintaan tertentu ke atas seseorang.

McGrath (1976) berpendapat stres adalah satu set keadaan yang menyebabkan seseorang itu mempunyai stres iaitu stres melibatkan interaksi antara peribadi dengan persekitaran. Sesuatu yang berlaku di peringkat luaran menghadirkan dalam diri peribadi itu satu bentuk desakan, atau hambatan atau kesempatan kepada tingkahlaku.

Beberapa sarjana lain memberikan definisi stres yang secara khusus dikaitkan dengan organisasi atau keadaan kerja. Ini adalah kerana wujud stres

dalam bentuk stres kehidupan secara keseluruhannya dan terdapat stres yang dikenali sebagai stres di tempat kerja atau stres organisasi. Menurut Beehr dan Newman (1978) stres organisasi atau pekerjaan ialah satu keadaan di mana faktor-faktor yang berkaitan dengan kerja berinteraksi dengan pekerja untuk mengubah keadaan psikologi atau fisiologi peribadi tersebut (minda atau tubuh) yang ditekan supaya menyimpang daripada fungsi-fungsi normalnya. Quick dan Quick (1984) menegaskan stres organisasi ialah pola umum mobilisasi kuasa bawah sedar individu akibat bertentangan dengan sebarang desakan organisasi atau kerja. Stres organisasi berpunca dari desakan bersifat keorganisasian dan dialami oleh individu.

Daripada definisi di atas dapatlah dirumuskan bahawa proses stres adalah keadaan tekanan yang berlaku ke atas minda dan tubuh badan manusia disebabkan oleh hambatan iaitu tekanan yang menghalang individu daripada melakukan apa yang mereka inginkan atau kehilangan sesuatu yang mereka inginkan. Manakala stres organisasi ialah keadaan tindakbalas dan tekanan ke atas minda dan tubuh badan manusia disebabkan hambatan dan desakan yang berlaku dalam organisasi.

### **Proses Stres**

Stres selalu difokuskan kepada natijah atau akibat yang negatif, tetapi sebenarnya sesetengah stres adalah bermanfaat terutamanya apabila dikaitkan

dengan peningkatan kerja. Dalam bentuk U terbalik, stres yang terlalu rendah menyebabkan pencapaian kerja yang rendah (Ivancevich dan Matteson, 1987; Hellriegel dan Rakan, 1989).

Sehubungan dengan ini stres boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu stres yang positif (eustres) dan stres yang negatif (distres). Eustres adalah adaptif, konstruktif dan bertindakbalas secara positif terhadap stres. Distres ialah tindakbalas dan bentuk stres yang menghasilkan ciri-ciri negatif dan tidak konstruktif atau maladaptive (Quick dan Quick, 1984). Di dalam kajian ini penumpuan adalah diberikan kepada distres.

Proses stres berlaku dalam bentuk psikologi atau kognitif dan fisiologi. Hans Selye, sarjana stres yang ulung dan dianggap paling banyak melakukan penyelidikan mengenai stres menjelaskan, proses stres berlaku dalam bentuk tindakbalas bersifat psiko-fisiologikal. Melalui konsep GAS (General Adaptation Syndrome) Selye membahagikan reaksi ketahanan terhadap stres kepada tiga iaitu, secara umum, adaptasi dan sindrom. Konsep general (umum) digunakan kerana punca stres memberi kesan kepada beberapa bahagian dalam tubuh manusia. Adaptasi merujuk kepada rangsangan iaitu ketahanan yang terbentuk untuk membantu tubuh melakukan penyesuaian atau menghadapi punca stres dan sindrom ialah reaksi yang muncul. Fasa-fasa ini dikenali sebagai amaran, tentangan dan kelesuan (Ivancevich dan Matteson, 1987; White dan Bednar, 1991).

Pada peringkat amaran, punca stres dijangka dan ancamannya dikomunikasikan melalui sistem saraf ke otak. Adaptasi, mengambil bentuk perubahan mendadak unsur-unsur kimia di dalam tubuh. Pertukaran ini berlaku secara tiba-tiba ketika punca-punca stres memberi kesan kepada individu secara umum dalam jangka masa yang panjang. Jika punca stres dijangka sebagai merbahaya, adaptasi mungkin mengambil bentuk menentang keadaan tersebut atau mengalah kepadanya iaitu keadaan di mana tubuh dan minda bertindakbalas secara serentak bagi menentukan sama ada individu menghadapi situasi tersebut atau melupakannya. Apabila tindakbalas perlu dipertahankan pada tempoh yang lama, adrenalin dirembes ke dalam darah. Ini menyebabkan kelesuan tubuh dan individu mengalami tahap kelesuan (White dan Bednar, 1991).

Berbeza dengan Selye, Lazarus (1993) memberikan empat konsep yang berkaitan dengan proses stres iaitu (1) agen penyebab luaran atau dalaman, dikenali sebagai muatan, bebanan atau punca stres (stressor) atau mengikut Lazarus hubungan peribadi-persekitaran, (2) Penilaian (oleh minda atau sistem fisiologi) yang membezakan ancaman atau bahaya serta apa yang baik, (3) proses penyelesaian yang digunakan oleh minda atau tubuh untuk menghadapi desakan dan (4) bentuk yang kompleks daripada kesan ke atas minda dan tubuh, yang selalu dirujuk sebagai reaksi stres.

Lazarus memberikan tiga bentuk stres iaitu (1) kemusnahan (*harm*), yang merujuk kepada kemusnahan bersifat psikologi (2) ancaman (*threat*), iaitu kemusnahan yang belum terjadi tetapi mungkin mendatang dan (3) cabaran (*challenge*), hasil dari permintaan atau desakan yang diyakini dapat diatasi dengan menggerakkan dan membina kaedah menghadapinya secara berkesan.

Walaupun terdapat beberapa perbezaan antara pendekatan dua tokoh utama stres yang sering diambil pendapat mereka iaitu Selye dan Lazarus, namun kedua-duanya menekankan tiga komponen utama stres iaitu punca stres (*stressor*), proses stres yang berlaku di dalam minda dan tubuh manusia serta stres yang merupakan natijah dari proses tersebut.

Secara ringkas, komponen yang menghasilkan stres boleh dibahagikan kepada pertama, punca stres (*stressor*) iaitu ransangan yang dilihat sebagai ancaman atau membangkitkan perasaan negatif. Lebih banyak punca stres maka semakin besar kemungkinan stres yang berterusan. Menurut McLean (1979) dan White dan Bednar (1991) stres yang muncul akibat ransangan punca stres tidaklah disebabkan oleh sesuatu punca sahaja tetapi mungkin berupa interaksi yang kompleks antara banyak punca stres. Kedua ialah kekerapan terdedah kepada unsur-unsur punca stres dan ketiga ialah darjah kesakitan fizikal dan emosi yang berpunca daripada punca stres. Dalam bentuk mendatar hubungan ketiga-tiga aspek tersebut ialah punca stres, proses dalam minda atau tubuh dan stres.



## Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi telah diterima oleh ahli-ahli pengurusan, komunikasi, psikologi organisasi, psikologi industri dan tingkahlaku organisasi sebagai unsur yang sangat penting dalam proses pengorganisasian dan keberkesanan organisasi. Kesemua teori pengurusan yang utama iaitu Teori Pengurusan Klasik dan Saintifik, Hubungan Manusia, Sumber Manusia, Teori Sistem dan Teori Budaya Organisasi menekankan aspek komunikasi sebagai salah satu tema yang utama.

Menurut Daniels dan Spiker (1991) komunikasi berasaskan teori Pemikiran Klasik dan Saintifik adalah alat untuk pihak pengurusan mengawal dan menyelaraskan proses pengorganisasian. Komunikasi melibatkan perancangan dan proses membuat keputusan yang dipusatkan pada hirarki di peringkat atas. Polisi organisasi dan mesej mengenai orientasi tugas adalah berupa arahan dari atas ke bawah. Komunikasi ke atas dari kakitangan bawahan berfungsi hanya untuk memberi laporan tentang masalah yang berkaitan dengan tugas.

Teori Hubungan Manusia yang berkembang sejak 1920an pula memberi penekanan yang lebih terhadap komunikasi berbanding dengan era klasik dan saintifik. Teori ini berpendapat komunikasi keorganisasian tidak dilihat hanya sebagai matlamat pengurus membuat pernyataan kepada pekerja tetapi untuk pihak pengurusan mendengar apa yang pekerja ingin nyatakan. Teori ini