



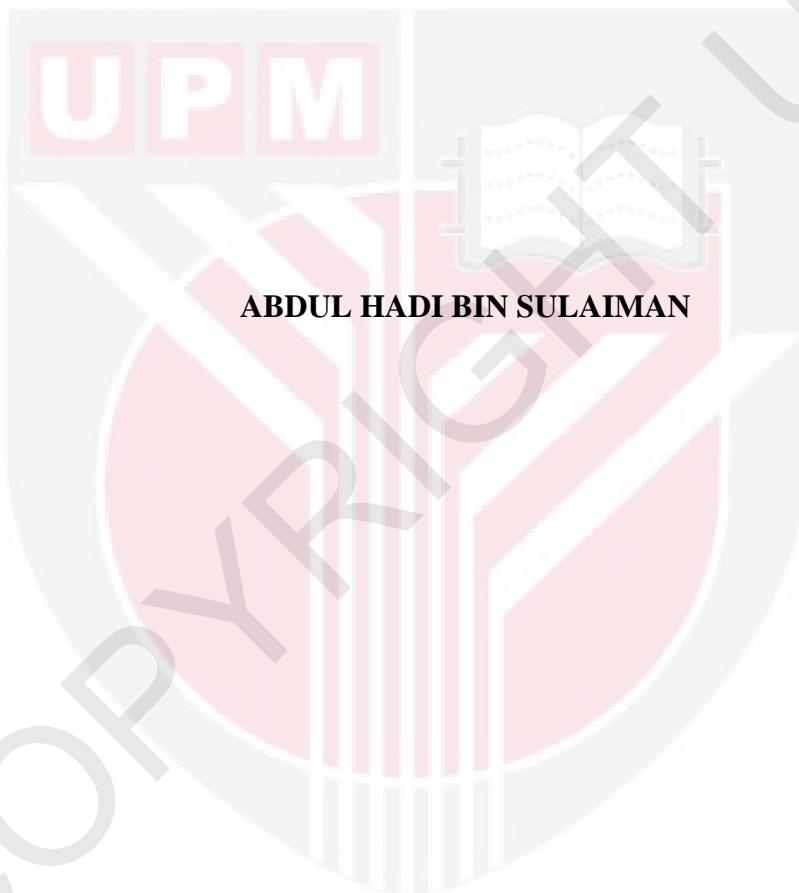
**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**POLA KOMUNIKASI DAN STRATEGI PENGURUSAN KONFLIK  
KOMUNIKASI ANTARABUDAYA DALAM KALANGAN MAJIKAN  
MALAYSIA DAN PEMBANTU RUMAH ASING INDONESIA**

**ABDUL HADI BIN SULAIMAN**

**IPSS 2011 5**

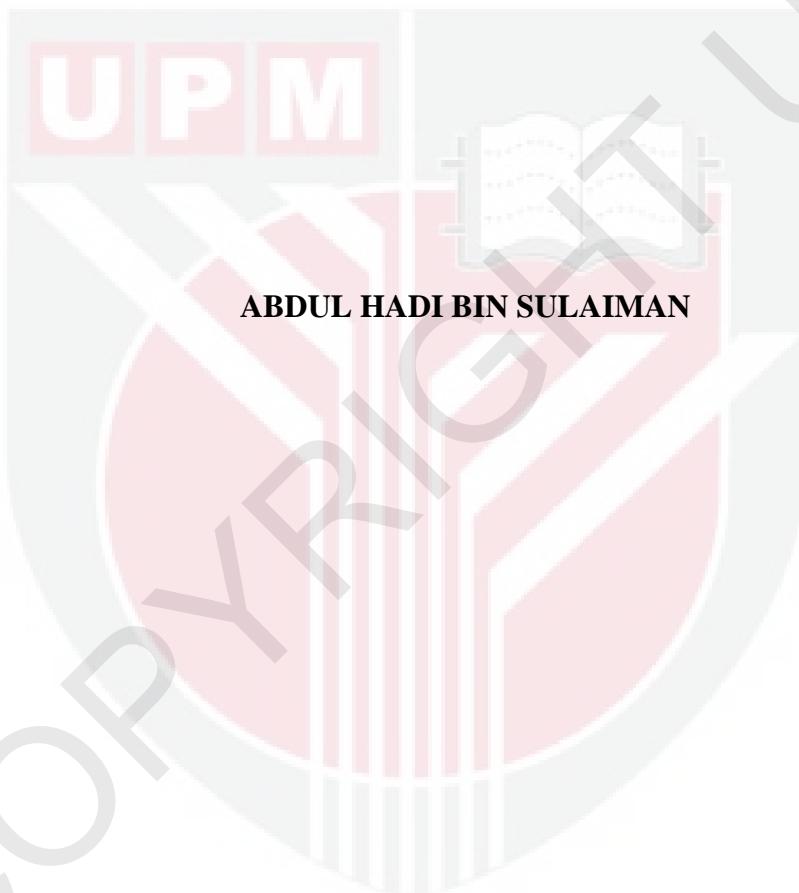
**POLA KOMUNIKASI DAN STRATEGI PENGURUSAN KONFLIK  
KOMUNIKASI ANTARABUDAYA DALAM KALANGAN MAJIKAN  
MALAYSIA DAN PEMBANTU RUMAH ASING INDONESIA**



**MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**2011**

**POLA KOMUNIKASI DAN STRATEGI PENGURUSAN KONFLIK  
KOMUNIKASI ANTARABUDAYA DALAM KALANGAN MAJIKAN  
MALAYSIA DAN PEMBANTU RUMAH ASING INDONESIA**



**ABDUL HADI BIN SULAIMAN**



**Tesis ini di Kemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk  
ijazah Master Sains**

**Januari 2011**

Abstrak Tesis Yang Di Kemukakan Kepada Senat Universiti Putra Malaysia Sebagai  
Memenuhi Keperluan untuk ijazah Master Sains

**POLA KOMUNIKASI DAN STRATEGI PENGURUSAN KONFLIK  
KOMUNIKASI ANTARABUDAYA DALAM KALANGAN MAJIKAN  
MALAYSIA DAN PEMBANTU RUMAH ASING INDONESIA**

Oleh

**ABDUL HADI BIN SULAIMAN**

**Januari 2011**

**Pengerusi : Jamilah Othman, Ph.D**

**Fakulti : Institut Pengajian Sains Sosial**

Penyelidikan ini dijalankan bagi mengenal pasti amalan strategi pengurusan konflik komunikasi antara budaya di kalangan Majikan Malaysia dan pembantu rumah asing (PRA) Indonesia. Terdapat lima objektif khusus untuk kajian ini iaitu (a) mengenalpasti amalan pola komunikasi antara majikan Malaysia dan PRA Indonesia, (b) mengenalpasti amalan strategi pengurusan konflik komunikasi antarabudaya antara majikan Malaysia dan PRA Indonesia, (c) menentukan perbezaan pola komunikasi antara majikan Malaysia dan PRA Indonesia, (d) menentukan perbezaan amalan strategi pengurusan konflik komunikasi antarabudaya antara majikan Malaysia dan PRA Indonesia, dan (e) menentukan perkaitan amalan strategi pengurusan konflik komunikasi antarabudaya dengan faktor umur dan pembolehubah pola komunikasi.

Kajian tinjauan deskriptif secara kuantitatif ini menggunakan instrumen soal selidik yang diadaptasi dan dilaksanakan sekitar Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia. Penyelidik telah mengaplikasikan teknik persampelan mudah dan rantaian bertujuan dalam proses pengumpulan data dengan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan kaedah ini, seramai 110 pasang responden (110 orang majikan dan 110 orang PRA) telah dipilih.

Hasil kajian mendapati, majikan Malaysia lebih mengamalkan komunikasi konteks rendah, komunikasi dua hala, dan mementingkan air muka diri sendiri, manakala PRA Indonesia juga menunjukkan amalan pola komunikasi yang serupa dengan majikan dengan amalan komunikasi konteks rendah, komunikasi dua hala, dan mementingkan air muka diri sendiri. Berikutnya bagi strategi pengurusan konflik komunikasi antara budaya, majikan didapati lebih mengamalkan strategi integrasi dan strategi dominasi dalam mengurus konflik komunikasi dengan PRA. Manakala PRA didapati lebih mengamalkan strategi integrasi dan strategi mengelak dalam mengurus konflik komunikasi dengan majikannya.

“*Dependent Sample t-test*” mendapati hanya pembolehubah mementingkan air muka orang lain sahaja yang menunjukkan perbezaan yang signifikan antara responden majikan Malaysia dan PRA Indonesia. Manakala terdapat juga perbezaan yang signifikan pada strategi dominasi dan strategi mengelak antara responden majikan Malaysia dan PRA Indonesia.

Penyelidik mencadangkan kepada majikan Malaysia dan PRA Indonesia supaya berusaha meningkatkan pengetahuan, kefahaman dan kemahiran tentang komunikasi antara budaya, perbezaan budaya di samping menerapkan nilai-nilai murni dalam perhubungan interpersonal yang terjalin. Pihak kerajaan dan agensi bagi kedua-dua negara ini seharusnya perlu lebih kerap berganding bahu dalam memainkan peranan untuk menambahbaik polisi dan peraturan sedia ada serta memberi pendidikan, latihan dan maklumat yang sewajarnya bagi mengurangkan konflik komunikasi antarabudaya yang dilihat menjadi punca kepada konflik yang lebih serius.

**Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in  
fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science**

**COMMUNICATION PATTERN AND INTERCULTURAL COMMUNICATION  
CONFLICT MANAGEMENT STRATEGIES ON MALAYSIAN EMPLOYERS  
AND INDONESIAN FOREIGN DOMESTIC HELPER (FDH)**

By

**ABDUL HADI BIN SULAIMAN**

**January 2011**

**Chairman : Jamilah Othman, Ph.D**

**Faculty : Institute for Social Sciences Studies**

This research was conducted to identify the practice of intercultural communication conflict management strategies among Malaysian employers and Indonesian Foreign Domestic helper (FDH). There were five specific objectives, namely (a) to identify the practice of communication patterns between Malaysian employers and Indonesian FDH, (b) to identify the practice of intercultural communication conflict management strategies between Malaysian employers and Indonesian FDH, (c) to determine the differences in communication patterns between Malaysian employers and Indonesian FDH, (d) to determine the differences in the practice of intercultural communication conflict management strategies between Malaysian employers and Indonesian FDH, and (e) to examine the relationship between age and communication patterns with intercultural communication conflict management strategies. Quantitative descriptive survey using an adapted questionnaire was used to gather data around the Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia. The researcher applied the convenient sampling

with referral chain sampling techniques for data collection, based on predetermined criteria. A total of 110 paired respondents (110 employers and 110 Indonesian FDHs) were selected.

The findings of the first objective showed that Malaysian employers practiced low-context communication, two-way communication, and concern for self-face, while Indonesian FDH also showed same communication pattern practices with low-context communication, two-way communication, and concern for self-face. Findings for the intercultural communication conflict management strategies, the employer practiced more integrating strategy and the dominating strategy to manage the communication conflict with the FDHs. Whereas, FDHs practiced more integrating strategy and avoiding strategy to manage communication conflict with their employer.

Dependent Sample T-test showed that only the variable of concerned for other-face has a significant difference between the Malaysian employers and Indonesian FDHs. while there were also have significant differences in practices of dominating strategy and avoiding strategy between the Malaysian employers and the Indonesian FDHs. The researcher would like to propose to the Malaysian employers and Indonesian FDHs to try to improve the knowledge, understanding and skills of intercultural communication, cultural differences as well as instill good values in interpersonal relationships. The government and the agencies of both countries should frequently work together to improve existing policies and regulations and to provide education, training and necessary information to reduce the intercultural communication conflict which is seen to be the source of serious conflict.

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang

Pertama kali saya ingin memanjatkan rasa syukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurniaNya saya dapat menyempurnakan tesis master sains ini sebagai memenuhi keperluan untuk menamatkan pengajian Master Sains dalam bidang Pengajian Keamanan di Universiti Putra Malaysia. Ramai telah menghulurkan bantuan sama ada secara langsung ataupun tidak kepada kejayaan penyelidikan ini.

Setulus untaian rasa cinta buat ayahanda Hj. Sulaiman Bin Ahmad dan bonda Hjh Eshah Binti Hj. Salleh serta isteri tercinta Nur Fadzilah Bt. Md Yusuf dan zuriat pertama kami Kashfu Nur Iman, terima kasih dengan berkat iringan doa yang tidak putus-putus, telah membawaikan hasil kejayaan bagi kita sekeluarga.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Yg. Berbahagia Dr. Jamilah Othman selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan Tesis dan Yg. Berbahagia Prof. Dr Md Salleh Hj Hassan sebagai ahli dalam jawatankuasa ini yang telah bertungkus lumus membantu dan memberikan panduan yang tidak berbelah bagi dalam menyempurnakan tesis ini. Tanpa bimbingan dan tunjuk ajar daripada kalian sudah pasti tesis ini tidak dapat disempurnakan dengan jayanya.

Penghargaan juga diberikan kepada Dr. Inon Beydha Lokman yang turut sama terlibat secara langsung dalam menjayakan kajian ini, pensyarah-pensyarah, pegawai-pegawai, dan rakan-rakan di Institut Pengajian Sains Sosial (IPSAS) dan juga di Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan (JPPPL), terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang dihulurkan. Kepada jawatankuasa pemeriksa yang telah dilaktik, terima kasih diucapkan atas kesudian menilai dan membantu dalam menjayakan thesis ini.



Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Jamilah Othman, PhD**

Ketua Laboratori

Institut Pengajian Sains Sosial

Universiti Putra Malaysia

(Pengerusi)

**Salleh Md Hassan, PhD**

Pengarah

Institut Pengajian Sains Sosial

Universiti Putra Malaysia

(ahli)

---

**HASANAH MOHD. GHAZALI, PhD**

Profesor dan Dekan

Sekolah Pengajian Siswazah

Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 19 Jun 2011

## **PERAKUAN**

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.

---

**ABDUL HADI BIN SULAIMAN**

Tarikh : 28 Januari 2011



## KANDUNGAN

### Muka Surat

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK</b>                             | <b>III</b> |
| <b>ABSTRACT</b>                            | <b>VI</b>  |
| <b>PENGHARGAAN</b>                         | <b>VII</b> |
| <b>PENGESAHAN</b>                          | <b>XI</b>  |
| <b>PERAKUAN</b>                            | <b>XII</b> |
| <b>SENARAI JADUAL</b>                      | <b>XVI</b> |
| <b>SENARAI RAJAH</b>                       | <b>XIX</b> |
|  |            |
| <b>BAB</b>                                 |            |
| <b>1 PENDAHULUAN</b>                       | <b>1</b>   |
| Pengenalan                                 | 1          |
| Latar Belakang Kajian                      | 1          |
| Pernyataan Masalah                         | 8          |
| Persoalan Kajian                           | 10         |
| Objektif Kajian                            | 11         |
| Kepentingan Kajian                         | 12         |
| Limitasi Kajian                            | 13         |
| Definisi Istilah                           | 14         |
| Andaian Kajian                             | 15         |
| Ringkasan                                  | 16         |
| <b>2 SOROTAN LITERATUR</b>                 | <b>17</b>  |
| Pengenalan                                 | 17         |
| Pembantu Rumah Asing Indonesia di Malaysia | 17         |
| Majikan                                    | 19         |
| Definisi Konflik                           | 21         |
| Definisi Komunikasi                        | 23         |
| Definisi Budaya                            | 25         |

|  |           |
|--|-----------|
| Komunikasi Dan Budaya                                | 26        |
| Konflik Interpersonal                                | 27        |
| Tahap-Tahap Konflik Interpersonal                    | 28        |
| Konflik Komunikasi Antara Budaya                     | 29        |
| Jenis-Jenis Konflik                                  | 30        |
| Punca Konflik Antara Budaya                          | 31        |
| Perbezaan Budaya                                     | 32        |
| Tanggapan  | 39        |
| Stereotaip   | 40        |
| Gaya Pengurusan Konflik                              | 43        |
| Cara Menangani Konflik Interpersonal                 | 45        |
| Strategi Pengurusan Konflik Komunikasi Antara Budaya | 46        |
| Teori Pengurusan Air Muka (Face Negotiation Theory)  | 46        |
| Budaya Individualisme-Kolektivisme                   | 47        |
| Model Pengurusan Konflik Komunikasi Antara Budaya    | 47        |
| Ringkasan  | 54        |
| <b>3 METODOLOGI KAJIAN</b>                           | <b>55</b> |
| Pengenalan   | 55        |
| Reka Bentuk Kajian                                   | 55        |
| Kerangka Kajian                                      | 56        |
| Definisi Operasional                                 | 57        |
| Pembentukan Instrumen Kajian                         | 59        |
| Pengukuran Instrumen Kajian                          | 62        |
| Pentafsiran Nilai Min Skor Pemboleh ubah Kajian      | 64        |
| Populasi   | 68        |
| Penentuan Bilangan Saiz Sampel Kajian                | 69        |
| Lokasi Kajian  | 71        |
| Pengumpulan Data                                     | 71        |
| Kajian Rintis  | 73        |
| Analisis Data  | 75        |

|  |            |
|--|------------|
| Ringkasan  | 76         |
| <b>4 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>   | <b>77</b>  |
| Pengenalan   | 77         |
| Latar Belakang Responden   | 77         |
| Bentuk Komunikasi Seharian   | 90         |
| Analisis Tahap Bagi Pemboleh ubah Bebas  | 94         |
| Pemboleh ubah Komunikasi Konteks Tinggi  | 95         |
| Pemboleh ubah Komunikasi Konteks Rendah  | 97         |
| Pemboleh ubah Komunikasi Sehala  | 102        |
| Pemboleh ubah Komunikasi Dua Hala  | 105        |
| Pemboleh ubah Mementingkan Air Muka Orang Lain   | 110        |
| Pemboleh ubah Mementingkan Air Muka Diri Sendiri   | 113        |
| Analisis Tahap Bagi Pemboleh ubah Bersandar  | 118        |
| Pemboleh ubah Strategi Mengelak  | 119        |
| Pemboleh ubah Strategi Dominasi  | 121        |
| Pemboleh ubah Strategi Integrasi   | 124        |
| Perbandingan Amalan Pola Komunikasi  | 131        |
| Perbandingan Amalan Strategi Pengurusan Konflik Komunikasi Antarabudaya                                | 135        |
| Perkaitan Faktor Umur Dan Pola Komunikasi Terhadap Strategi Pengurusan Konflik Komunikasi Antarabudaya | 138        |
| Ringkasan  | 146        |
| <b>5 RINGKASAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN</b>   | <b>147</b> |
| Pengenalan   | 147        |
| Ringkasan Kajian   | 147        |
| Rumusan Kajian   | 154        |
| Implikasi Kajian   | 156        |
| Kesukaran Kajian   | 158        |
| Cadangan Kajian  | 159        |
| Ringkasan  | 164        |

