



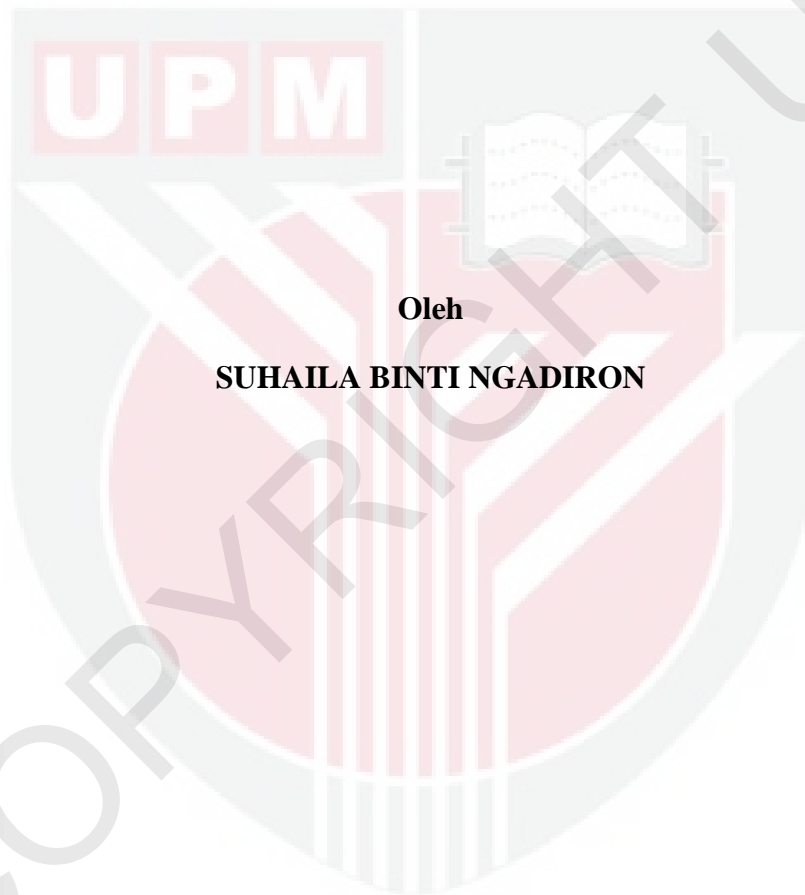
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KOMUNIKASI SUPERIOR-SUBORDINAT DAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI STAF SOKONGAN DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

SUHAILA BINTI NGADIRON

FBMK 2012 22

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KOMUNIKASI SUPERIOR-
SUBORDINAT DAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN
KOMUNIKASI STAF SOKONGAN DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**



Oleh

SUHAILA BINTI NGADIRON

**Tesis ini Dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Sarjana Sains**

Oktober 2012

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, sujud dan syukur kehadiran Allah s.w.t dengan berkat keizinan dan kekuatan daripada-Nya, akhirnya tesis ini dapat disempurnakan dengan jayanya.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr. Mohd Nizam Osman selaku Pengerusi Penyeliaan tesis ini. Begitu juga setinggi penghargaan kepada ahli jawatankuasa penyeliaan tesis iaitu, Prof. Madya Dr. Siti Zobidah Omar yang tidak pernah jemu memberi bimbingan, idea, tunjuk ajar, teguran, dorongan, semangat, nasihat dan pandangan yang sangat berguna di sepanjang penghasilan tesis ini. Pengalaman yang ditimba ini akan menjadi titik-tolak untuk mencapai kejayaan seterusnya.

Buat mak dan abah yang sentiasa berada di sisi, begitu sabar dan banyak memberi sokongan untuk diri agar sentiasa mengorak langkah menuju destinasi kejayaan. Buat rakan-rakan seperjuangan, terima kasih kerana banyak membantu menyiapkan penyelidikan ini. Semoga Allah membalas setiap kebaikan yang diberikan.

Salam kasih buat semua.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk ijazah Master Sains

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KOMUNIKASI SUPERIOR-SUBORDINAT DAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI STAF SOKONGAN DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Oleh

SUHAILA BINTI NGADIRON

Oktober 2012

Pengerusi: Mohd Nizam Osman, PhD

Fakulti: Bahasa Moden dan Komunikasi

Kepuasan komunikasi dalam kalangan pekerja adalah penting kerana komunikasi dalam sesebuah organisasi merupakan asas yang menyatupadukan aktiviti semua fungsi yang wujud. Hal ini kerana komunikasi yang berkesan antara superior dan subordinat akan membentuk suasana kerja yang penuh kepercayaan.

Walau bagaimanapun, masih terdapat beberapa batasan dan halangan yang boleh mengganggu kelancaran proses komunikasi tersebut. Oleh itu, penyelidikan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal, komunikasi superior-subordinat dan halangan komunikasi dengan kepuasan komunikasi staf sokongan di UPM. Kajian ini menggunakan Teori Penukaran Pemimpin-Anggota (LMX) untuk mengenal pasti kepuasan hubungan di antara staf sokongan dan pegawai akademik.

Kajian ini dijalankan dalam kalangan staf sokongan di 15 buah fakulti yang terdapat di Universiti Putra Malaysia. Data dalam kajian diperolehi daripada 291 responden yang terdiri daripada staf sokongan dari setiap jabatan di fakulti. Penyelidikan ini adalah berbentuk kuantitatif dengan menggunakan soal selidik sebagai mekanisme perolehan data. Data yang diperolehi telah dianalisis menggunakan SPSS (Ver.18) dengan prosedur statistik deskriptif iaitu kekerapan, peratusan, min, dan sisihan piawai dan juga prosedur statistik inferensi iaitu ujian korelasi.

Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara komunikasi interpersonal dan amalan komunikasi superior-subordinat terhadap kepuasan komunikasi staf sokongan. Didapati responden kajian berasa puas dengan pegawai akademik yang mengamalkan komunikasi interpersonal dan juga amalan komunikasi superior-subordinat yang bersesuaian dengan suasana persekitaran organisasi. Namun, dapatan kajian menunjukkan tiada hubungan yang signifikan di antara halangan komunikasi dengan kepuasan komunikasi.

Kesimpulannya, komunikasi dalam sesebuah organisasi bertujuan untuk melaksanakan perubahan dan seterusnya mempengaruhi tindakan ke arah kebajikan organisasi tersebut. Sistem komunikasi yang berkesan amat penting bagi perjalanan sesebuah organisasi kerana ia akan mewujudkan sesebuah organisasi yang teguh, berprinsip dan bermatlamat di samping menghasilkan mutu kerja yang lebih berkesan.

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

**RELATIONSHIP BETWEEN INTERPERSONAL COMMUNICATION,
SUPERIOR-SUBORDINAT COMMUNICATION AND COMMUNICATION
BARRIER WITH COMMUNICATION SATISFACTION AMONG SUPPORT
STAFF IN UNIVERSITY PUTRA MALAYSIA**

By

SUHAILA BINTI NGADIRON

October 2012

Chairman: Mohd Nizam Osman, PhD

Faculty: Faculty of Modern Languages and Communication

Communication satisfaction among employees is important for communication within an organization is the basis of all activities that integrate existing functions. It is because effective communication between superior and subordinate will create a climate of trust.

However, there are still some limitations and obstacles that may interfere the smooth process of communication. Therefore, this study seeks to identify the relationship of interpersonal communication, superior-subordinate communication and communication barrier with communication satisfaction among support staff in UPM. This study used the Leader Member Exchange Theory (LMX) to identify the quality of the relationship between support staff and academic staff.

This study was conducted among support staff in 15 faculties in University Putra Malaysia, Serdang to identify the factors and communication barriers that exist between them. A set of questionnaires were developed to study the aspects of communication satisfaction. The data obtained in the study consisted of support staff in 291 respondents. Data collected were analyzed using SPSS (ver.18) with the procedure of descriptive statistics of the frequency, percentage, mean and standard deviation and procedure of inferential statistics is correlation test.

The results showed the significant relationship between the practices of interpersonal communication and the flow of communication, towards the satisfaction of support staff. It was found that the respondent felt satisfied with the academic staff members who practice the interpersonal communication and the flow of communication which appropriate to the environment of the organization. However, the findings of the study showed that there was no significant relationship between the communication barriers with communication satisfaction.

In conclusion, the communication within an organization seeks to implement change and thus influence the action towards the welfare of the organization. Effective communication system is essential for an organization as it will create a strong organization, principles and aims as well as producing quality work more effectively.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada.....untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Suhaila Ngadiron untuk menilai tesis beliau yang bertajuk “Hubungan Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Superior-Subordinat dan Halangan Komunikasi Dengan Kepuasan Komunikasi Staf Sokongan Di Universiti Putra Malaysia” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi Ijazah Sarjana Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Dr. Hamisah Zaharah Hasan,
Jabatan Komunikasi
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi Jawatankuasa Peperiksaan Tesis)

Dr. Megat Al-Imran Yasin,
Jabatan Komunikasi
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)
REPLACED

Prof Madya Dr. Jusang Bolong,
Jabatan Komunikasi
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Prof. Dr. Che Su Mustafa,
Jabatan Komunikasi
Fakulti Komunikasi dan Bahasa Moden
Universiti Utara Malaysia
(Pengerusi Luar)

ZULKARNAIN ZANAL, PhD
Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia
Tarikh:

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

Mohd Nizam Osman, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Siti Zobidah Omar, PhD

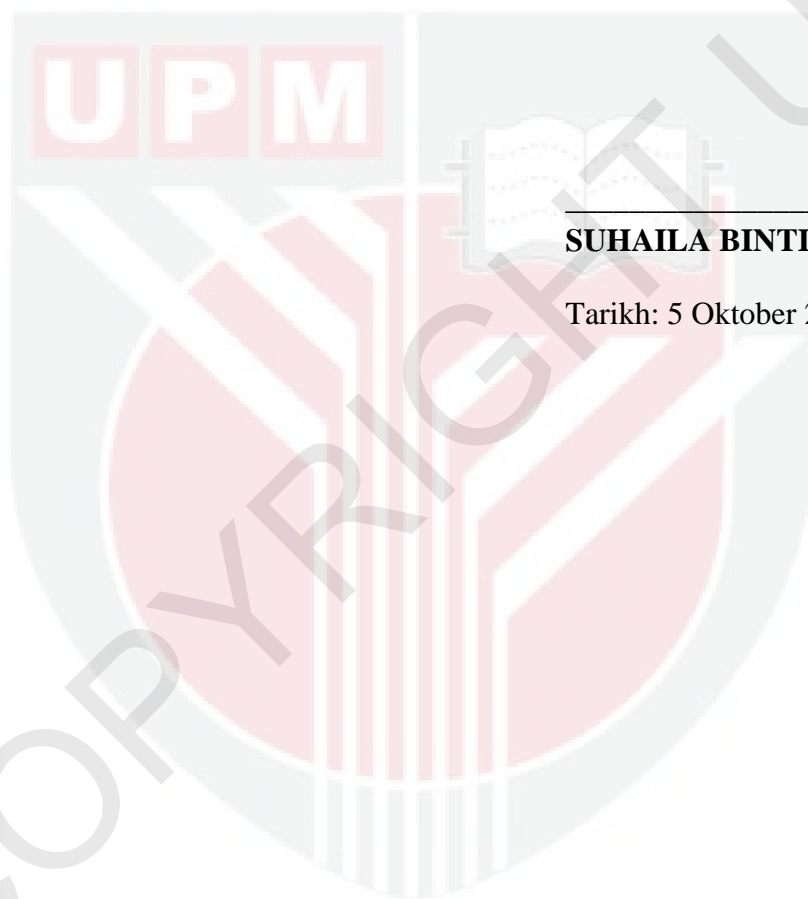
Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

BUJANG BIN KIM HUAT, PhD
Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

PERAKUAN

Saya mengaku 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 institusi lain.



SUHAILA BINTI NGADIRON

Tarikh: 5 Oktober 2012

ISI KANDUNGAN

Muka surat

PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGESAHAN	vi
PERAKUAN	viii
ISI KANDUNGAN	ix
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
BAB	
1	Pengenalan
1.1	Latar Belakang Kajian 1
1.2	Penyataan Masalah 6
1.3	Persoalan Kajian 11
1.4	Objektif Kajian 11
1.5	Kepentingan Kajian 12
1.6	Skop dan Limitasi Kajian 14
1.7	Definisi Konseptual 15
1.7.1	Pegawai akademik (superior) 15
1.7.2	Subordinat (staf sokongan) 16
1.7.3	Komunikasi interpersonal 16
1.7.4	Komunikasi superior-subordinat 16
1.7.5	Halangan komunikasi 16
1.7.6	Kepuasan komunikasi 17
2	Sorotan Literatur
2.1	Pola Komunikasi 18
2.2	Komunikasi Interpersonal 20
2.3	Komunikasi Superior-subordinat 23
2.4	Halangan Komunikasi 28
2.5	Kerangka Teori 33
2.5.1	Leader Member-Exchange Theory (LMX) 33
2.6	Perkaitan Di antara Teori dan Kajian 35
2.7	Kerangka konsep kajian 35
2.8	Hipotesis Kajian 37
3	Metodologi Kajian
3.1	Reka Bentuk Kajian 38
3.2	Lokasi dan Subjek Kajian 39
3.3	Populasi dan Prosedur Persampelan 40
3.4	Instrumen Kajian 42

3.4.1	Bahagian A: Demografi responden	43
3.4.2	Bahagian B: Pola komunikasi	44
3.4.3	Bahagian C: Komunikasi interpersonal	44
3.4.4	Bahagian D: Komunikasi superior-subordinat	44
3.4.5	Bahagian E: Halangan komunikasi	45
3.4.6	Bahagian F: Kepuasan komunikasi	45
3.5	Prauji soal selidik	45
3.6	Operasional pemboleh ubah Kajian	50
3.6.1	Pemboleh ubah bebas	50
3.6.2	Pemboleh ubah bersandar	52
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	53
3.8	Analisa Data	54
3.9	Rumusan	56
4	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
4.1	Demografi Responden	57
4.1.1	Jantina	57
4.1.2	Umur	58
4.1.3	Bangsa	58
4.1.4	Tahap pendidikan tertinggi	58
4.1.5	Tempoh masa bekerja di organisasi	58
4.2	Pola Komunikasi	60
4.2.1	Kekerapan berjumpa pegawai	60
4.2.2	Waktu berjumpa pegawai	60
4.2.3	Tujuan berjumpa pegawai	60
4.2.4	Cara berjumpa pegawai	61
4.2.5	Tempat berjumpa pegawai	62
4.2.6	Tempoh masa berjumpa pegawai	62
4.2.7	Kepuasan selepas berjumpa pegawai	63
4.2.8	Tujuan tercapai atau tidak selepas berjumpa pegawai	63
4.3	Komunikasi Interpersonal	65
4.4	Komunikasi Superior-subordinat	68
4.5	Halangan Komunikasi	73
4.6	Kepuasan Komunikasi	77
4.7	Perkaitan komunikasi interpersonal dengan kepuasan komunikasi	81
4.8	Perkaitan amalan komunikasi superior-subordinat dengan kepuasan komunikasi	82
4.9	Perkaitan halangan komunikasi dengan kepuasan Komunikasi	83
4.10	Rumusan	84

5	RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN KAJIAN AKAN DATANG	
	5.1 Ringkasan Kajian	86
	5.1.2 Metodologi kajian	89
	5.2 Rumusan Hasil Kajian	91
	5.2.1 Rumusan berdasarkan obkjektif kajian	91
	5.3 Kesimpulan Hasil Kajian	95
	5.4 Cadangan dan Implikasi	97
	5.5 Cadangan Kajian Akan Datang	98
	RUJUKAN	101
	LAMPIRAN	115
	A Jadual penentuan sampel saiz	115
	B Arah kekuatan hubungan dan perkaitan	116
	C Borang soal selidik	117
	BIODATA PELAJAR	124