



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***HUBUNGAN KHABAR ANGIN (Grapevine) DALAM
ORGANISASI DAN KESANNYA TERHADAP KAKITANGAN
DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM***

MIHARAINI BINTI MD GHANI

FBMK 2015 64



**HUBUNGAN KHABAR ANGIN (*Grapevine*) DALAM
ORGANISASI DAN KESANNYA TERHADAP KAKITANGAN
DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM**

Oleh

MIHARAINI BINTI MD GHANI

**Tesis ini di hantar kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, bagi memenuhi keperluan Master Sains**

November 2015

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



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

HUBUNGAN KHABAR ANGIN (*Grapevine*) DALAM ORGANISASI DAN KESANNYA TERHADAP KAKITANGAN DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM

Oleh

MIHARAINI BINTI MD GHANI

November 2015

Penyelia : Mohd Nizam Osman, PhD
Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Komunikasi dikatakan menjadi elemen terpenting kepada sesebuah organisasi sama ada kerajaan mahupun swasta. Penyampaian maklumat yang tidak benar dalam sesebuah organisasi akan menimbulkan *grapevine*. *Grapevine* telah diperkenalkan pada Perang Saudara sebagai satu medium untuk berkomunikasi dari mulut ke mulut dalam menyampaikan sesuatu maklumat sungguhpun ianya tidak rasmi dan tidak tepat atau juga dikenali sebagai khabar angin atau gosip. *Grapevine* bukan sahaja memberi impak kepada organisasi malah kepada kakitangan juga. Sungguhpun demikian, *grapevine* ini dikenali sebagai medium komunikasi tidak formal, tetapi ianya lebih bersifat negatif dan sangat berbahaya kerana setiap maklumat yang disampaikan melalui *grapevine* dikhuatiri adalah tidak benar di samping ianya disebarkan secara spontan dan cepat. Kajian ini mempunyai enam objektif utama yang telah diketengahkan iaitu mengkaji pola komunikasi kakitangan, mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan penyebaran *grapevine*, mengkaji tahap penerimaan kakitangan tentang sesuatu maklumat, mengkaji kesan *grapevine* terhadap kakitangan di sebuah universiti awam, mengkaji hubungan di antara faktor-faktor utama yang menyebabkan penyebaran *grapevine* terhadap kesannya kepada kakitangan dan mengkaji hubungan di antara tahap penerimaan tentang sesuatu maklumat terhadap kesannya kepada kakitangan. Kaedah pengumpulan data primer bagi kajian ini adalah berpandukan kepada kaedah kuantitatif secara tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada 346 orang responden. Responden yang terpilih adalah melalui kaedah persampelan bertujuan daripada 5 buah fakulti di sebuah universiti awam. Borang soal selidik yang terbahagi kepada 5 bahagian ini telah dilengkapi dan dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 22. Prosedur yang terlibat dalam menganalisa data ialah statistik deskriptif yang melibatkan kekerapan, peratus, min dan sisihan piawai. Antara prosedur lain ialah skor min / *cut off point* dan ujian korelasi *Pearson r*. Di samping itu, ujian korelasi juga telah diaplikasikan bagi menguji perhubungan di antara pembolehubah utama kajian. Dapatan kajian antara lain menunjukkan bahawa kesan ke atas *grapevine* yang melibatkan kakitangan pentadbiran dan sokongan adalah kuat dan ianya mempunyai hubungan yang signifikan walaupun disebarkan oleh beberapa faktor. Ini bermaksud apabila terdapat khabar angin yang disebarkan, ianya akan menjejaskan hubungan dalam kalangan kakitangan pentadbiran dan sokongan di sebuah universiti awam yang disebabkan oleh beberapa faktor. Ini

berikutan kerana tahap penerimaan kakitangan tentang sesuatu maklumat terhadap kesannya kepada kakitangan juga adalah kuat.



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

**THE RELATIONSHIP RUMOUR (*Grapevine*) IN THE ORGANIZATION AND
ITS EFFECTS ON THE STAFF IN A PUBLIC UNIVERSITY**

By

MIHARAINI BINTI MD GHANI

November 2015

Supervisor : Mohd Nizam Osman, PhD
Faculty : Moden Languages and Communication

Communication is the most important element to an organization whether in government or private sector. The dissemination of incorrect or misleading information in an organization will result in the grapevine to occur. Grapevine was introduced in the Civil War as a medium to communicate by word of mouth in delivery of such information even though it is unofficial recognized and inaccurate or known as rumors or gossip. The grapevine will not only have an impact on the organization but on the staff as well. Nevertheless, the grapevine, which is also known as the informal communication medium, is very negative in nature and highly dangerous because all information which is spread through the grapevine is feared of its authenticity and the information is spread spontaneously and quickly. This study has six main objectives which include patterns of communication among the staff, to examine the factors which contribute to the spread of the grapevine, to examine the level of acceptance of certain information among the staff, to examine the effect of the grapevine on the staff in a public university, to examine the relationship between the main factors which contribute to the spread of grapevine and its effect on the staff and to examine the relationship between the level of acceptance on certain information and its effect on the staff. The primary data collection method for this study is based on the quantitative approach by means of survey through the use of questionnaire which was distributed to 346 respondents. The respondents were selected by means of the purposive sampling approach from 5 faculties in a public university. The questionnaire comprises of five sections that were completed and analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) software Version 22. The procedures involved in data analysis are descriptive statistics which include frequencies, percentages, mean score and standard deviation. Among other procedure is the mean score / cut off point and correlation test, Pearson r. Apart from that, the correction test was also applied in testing the relationships between the main variables of the study. Among others, the findings of the study revealed the impact of the grapevine on the administrative and support staff is high and is significantly correlated despite the contribution of several factors. This shows that when the rumors are spread and circulated, this is have an effect on the relationship among the administrative and supporting staff in a public university due to several factors. This is partly due to the level of acceptance of certain information among the staff and its impact on the staff is also high.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Alhamdulillah, sujud dan syukur kehadiran Allah S.W.T dengan berkat keizinan dan kekuatan daripada-Nya, akhirnya tesis ini dapat disempurnakan dengan jayanya sebagai syarat untuk memperoleh Ijazah Sarjana (Master Sains) UPM.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera,

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Mohd Nizam Osman selaku Pengerusi Penyeliaan tesis ini, begitu juga sekalung penghargaan kepada ahli jawatankuasa penyeliaan tesis iaitu Dr. Akmar Hayati Ahmad Ghazali di atas keikhlasan, ketelitian, sikap keterbukaan, nasihat, bimbingan, idea, teguran, dorongan dan semangat yang sangat berguna sepanjang penghasilan tesis ini.

Buat suami dan anak-anak yang sentiasa berada di sisi, menjadi tempat luahan rasa dan berada tika jatuh dan bangunku agar sentiasa mengorak langkah menuju destinasi kejayaan. Terima kasih juga buat mama, abah dan adik kerana doa kalian dan menyokong perjuangan ini. Tidak ketinggalan kepada Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) melalui bantuan MyBrain kerana membiayai yuran pengajian saya sepanjang menuntut di UPM seterusnya kepada semua pensyarah serta rakan-rakan seperjuangan, terima kasih kerana banyak membantu menyiapkan penyelidikan ini. Semoga Allah S.W.T sahaja membalas setiap kebaikan dan jasa kalian berikan.

Salam kasih buat semua.

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

Mohd Nizam Osman, PhD

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

Akmar Hayati Ahmad Ghazali, PhD

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



BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- Tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- Setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- 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;
- Hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (penyelidikan) 2012;
- Kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- Tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____ Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Miharaini Binti Md Ghani , GS35333

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- Penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- Tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: _____
Nama Pengerusi
Jawatankuasa
Penyeliaan : _____

Tandatangan: _____
Nama Ahli
Jawatankuasa
Penyeliaan : _____

ISI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KELULUSAN	v
PERAKUAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB	
1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Penyataan Masalah	4
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	7
1.7 Skop dan Limitasi	9
1.8 Definisi Kata Kunci	9
1.8.1 <i>Grapevine</i>	9
1.8.2 Organisasi	10
1.8.3 Komunikasi dalam Organisasi	10
1.8.4 Kakitangan Pentadbiran dan Sokongan	10
1.9 Rumusan Bab	10
2 SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	12
2.2 Latar Belakang	12
2.3 Hasil Kajian Lepas	12
2.3.1 <i>Grapevine</i>	13
2.3.2 Pola Komunikasi Sehari-hari Kakitangan	14
2.3.3 Faktor-faktor <i>Grapevine</i>	15
2.3.4 Tahap Penerimaan	17
2.3.5 Isu-isu <i>Grapevine</i>	17
2.3.6 Kesan <i>Grapevine</i>	18
2.4 Teori Pengurangan Ketidakpastian (URT)	19
2.4.1 Perkaitan Di antara Teori dan Kajian	19
2.5 Kerangka Kajian	21
2.6 Hipotesis	21
2.7 Rumusan Bab	22

3	METODOLOGI	
3.1	Pengenalan	23
3.2	Reka Bentuk Kajian	23
	3.2.1 Kaedah Kuantitatif	23
3.3	Lokasi dan Subjek Kajian	24
3.4	Populasi dan Persampelan Kajian	25
3.5	Instrumen Kajian	28
3.6	Prauji Instrumen Kajian	32
3.7	Konseptualisasi dan Pengukuran Pemboleh Ubah Kajian	34
	3.7.1 Pembolehubah Bebas	34
	3.7.2 Pembolehubah Bersandar	35
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	35
3.9	Analisis Data	37
3.10	Rumusan Bab	39
4	HASIL DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	40
4.2	Demografi Responden	40
4.3	Pola Komunikasi di Tempat Kerja	44
	4.3.1 Tujuan Berkomunikasi	46
	4.3.2 Dengan Siapa Berkomunikasi	46
	4.3.3 Lokasi Berkomunikasi	47
	4.3.4 Kekekapan Berkomunikasi	48
	4.3.5 Cara Berkomunikasi	49
4.4	Faktor-faktor <i>Grapevine</i>	49
4.5	Tahap Penerimaan <i>Grapevine</i>	52
4.6	Isu-isu dalam <i>Grapevine</i> yang Memberi Kesan Terhadap Kakitangan	55
4.7	Kesan <i>Grapevine</i> Terhadap Kakitangan	56
4.8	Hubungan Faktor-faktor yang Menyebabkan Penyebaran <i>Grapevine</i> dan Kesannya kepada Kakitangan di Sebuah Universiti Awam	58
4.9	Hubungan Tahap Penerimaan <i>Grapevine</i> dan Kesannya Terhadap Kakitangan di Sebuah Universiti Awam	59
4.10	Ujian Hipotesis	60
4.11	Rumusan Bab	61
5	RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	62
5.2	Ringkasan Kajian	62
	5.2.1 Penyataan Masalah	62
	5.2.2 Persoalan Kajian	63
	5.2.3 Objektif Kajian	64
	5.2.4 Skop Kajian	64
	5.2.5 Metodologi Kajian	64
5.3	Rumusan Hasil Kajian Berdasarkan Objektif Kajian	65
5.4	Kesimpulan Hasil Kajian	67
5.5	Implikasi	67
	5.5.1 Implikasi Teoretikal	67
	5.5.2 Implikasi Metodologi	68
	5.5.3 Implikasi Praktikal	68

5.6	Cadangan Kajian Akan Datang	68
5.7	Rumusan Bab	69
	RUJUKAN	70
	LAMPIRAN	78
	BIODATA PELAJAR	94



SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
1	Jumlah Responden Berdasarkan Fakulti (n=346)	26
2	Struktur Instrumen Kajian	30
3	Skala Likert	31
4	Ujian Analisis Kebolehpercayaan	33
5	Pembahagian Skala Skor Mengikut Pemboleh Ubah	35
6	Kekuatan Nilai Pekali Korelasi	38
7	Taburan Kekerapan dan Peratusan Profil Demografi Responden (n=346)	40
8	Taburan Peratus, Min dan Sisihan Piawai bagi Pola Komunikasi Responden (n=346)	44
9	Taburan Peratus, Min dan Sisihan Piawai bagi Faktor-faktor <i>Grapevine</i> (n=346)	50
10	Nilai <i>Cut Off</i> Tahap Penerimaan <i>Grapevine</i> (n=346)	53
11	Tahap Penerimaan <i>Grapevine</i> (n=346)	53
12	Isu-isu dalam <i>Grapevine</i> (n=346)	55
13	Taburan Peratus, Min dan Sisihan Piawai bagi Kesan-kesan <i>Grapevine</i> (n=346)	56
14	Ujian Korelasi antara Faktor Penyebaran <i>Grapevine</i> dan Kesan Terhadap Kakitangan di Sebuah Universiti Awam	59
15	Ujian Korelasi antara Tahap Penerimaan <i>Grapevine</i> dan Kesannya Terhadap Kakitangan di Sebuah Universiti Awam	60

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1	Model Pengurangan Ketidakpastian	20
2	Kerangka Konsep Kajian Hubungan Khabar Angin (<i>Grapevine</i>) dalam Organisasi dan Kesannya terhadap Kakitangan di Sebuah Universiti Awam	21
3	Rangka Persampelan Kajian	27



SENARAI SINGKATAN

r	Kekuatan Perkaitan
p	Arah Perkaitan
URT	Uncertainty Reduction Theory
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SPSS	Statistical Package for Social Science
SP	Sisihan Piawai



SENARAI LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	Borang Soal Selidik	78
B	Surat Kebenaran	84
C	Output	89
D	Jadual Krejcie and Morgan (1970)	94



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop dan limitasi kajian, definisi kata kunci dan rumusan tentang *grapevine* dalam organisasi dan kesannya kepada kakitangan di sebuah universiti awam, iaitu salah sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam di Malaysia. *Grapevine* merupakan sumber maklumat yang dikatakan melibatkan khabar angin dan ia adalah tidak rasmi. Selaras dengan itu, menurut Grosser, Lopez-Kidwell & Labianca (2010), *grapevine* bermaksud khabar angin atau suatu pertukaran maklumat yang disampaikan sama ada bersifat positif atau negatif oleh pihak ketiga. Ini bermaksud berita itu tidak diperjelaskan secara sah dan mempunyai kriteria kabur yang memberi penerimaan sama ada baik atau buruk kepada seseorang yang mendengar. Walau bagaimanapun, *grapevine* bukan sahaja dikongsi bersama rakan-rakan dan orang di sekeliling, malah lebih cenderung untuk disebarkan dengan cepat dan lebih kemungkinan untuk diterima oleh penerima.

1.2 Latar Belakang Kajian

Komunikasi adalah suatu proses yang sangat penting yang menjadi asas dalam kehidupan seharian yang melibatkan penghantaran dan penerimaan sesuatu mesej atau maklumat tertentu antara seseorang individu kepada individu yang lain. Menurut Hendri Gunawan (2013), komunikasi adalah suatu keperluan dan ia merupakan suatu proses yang melibatkan dua pihak berinteraksi yang melibatkan persepsi dan orientasi yang sangat subjektif sejak dilahirkan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan seseorang individu. Komunikasi yang terlibat di dalam sesebuah organisasi pula terdiri daripada dua bentuk iaitu komunikasi formal dan komunikasi tidak formal. Dua jenis komunikasi ini saling melengkapi antara satu sama lain dengan menggabungkan maklumat menjadi sempurna dan mudah diterima.

Bersesuaian dengan istilah *grapevine* yang merupakan contoh kepada sistem komunikasi tidak formal atau lebih dikenali sebagai metafora 'jaringan batang anggur', berikutan dengan peristiwa yang berlaku pada Zaman Perang Saudara, American Civil War pada 1860-an (Davis, 1953). *Grapevine* dicetuskan kerana pada zaman peperangan tersebut, terdapat banyak kabel telegram yang diikat di pokok-pokok yang berfungsi sebagai saluran penyaluran maklumat sehingga ramai yang terkeliru mengenai sumber asal telegram itu dan kepada siapa maklumat itu disampaikan. Akibatnya terdapat pelbagai maklumat yang telah disalah tafsir dan disampaikan kepada penerima yang salah. Terhasil daripada peristiwa itulah, istilah *grapevine* telah memberikan definisi yang jelas tentang bentuk jaringan komunikasi dalam organisasi secara tidak formal (informal).

Oleh sebab itu, istilah *grapevine* diperkenalkan di dalam komunikasi tidak formal sehingga ke hari ini kerana disebabkan oleh penyebarannya melalui mulut ke mulut daripada seseorang individu kepada individu yang lain walaupun pada hakikatnya kebenarannya masih diragui sehingga kini. Walaupun maklumat yang disebarkan adalah lebih berbentuk kepada lisan, tetapi ia didapati juga dalam bentuk tulisan. Selaras dengan perkembangan teknologi semasa, *grapevine* ini juga telah meluas kerana ia disebarkan melalui medium elektronik yang tidak asing lagi bagi kakitangan di sesebuah organisasi. Seiringan dengan itu, dari sudut yang berbeza pula, sejak dulu lagi, kajian telah dibuktikan melalui firman Allah SWT melalui surah Al-Hujurat Ayat 6 mengenai *grapevine* atau khabar angin yang bermaksud:

Wahai orang-orang yang beriman, jika datang kepada kamu seorang yang fasiq membawa sesuatu berita, maka selidikilah (untuk menentukan) kebenarannya, supaya kamu tidak menimpakan sesuatu kaum dengan perkara yang tidak diingini - dengan sebab kejahilan kamu mengenainya - sehingga menyebabkan kamu menyesali apa yang kamu telah lakukan.

(Surah Al-Hujurat Ayat 6)

Ayat di atas secara jelasnya memperincikan kepada semua bahawa setiap apa yang diterima atau didengari tentang sesuatu info atau maklumat, tidak kiralah daripada pihak yang benar atau sebaliknya, hendaklah diteliti, diperiksa, disiasat atau dengan kata lain tidak mudah terpedaya untuk menerimanya secara bulat-bulat. Ini berikutan untuk mengelakkan keraguan tentang sesuatu fakta akan kesahihannya. Menurut A. Mohd (2009), setiap apa yang berlaku itu berkemungkinan mempunyai unsur yang negatif mahupun positif iaitu antara salah ataupun benar tentang sesuatu perkara. Ini berikutan kerana sifat berita khabar angin atau *grapevine* itu sendiri telah menggalakkan seseorang untuk dengan lebih sengaja memalsukan informasi awal dengan memutar belitkan fakta dan menyebarkannya mengenai sesuatu isu bagi mencapai matlamat asal mereka (Jiangnan Zhu, Jie Lu & Tianjian Shi, 2012).

Menurut Mohd Awang (2013) pula, *grapevine* sangat pantas merebak dan berlaku melalui dua cara yang berbeza iaitu melalui secara pemindahan dan pengemaskinian. Maksud pemindahan berlaku adalah apabila terdapat dua pihak yang memberikan maklumat dan mampu meyakinkan penerima dengan maklumatnya yang tersendiri dengan gaya bentuk bahasa yang tersendiri. Kebiasaannya, penerima tadi pula akan menyebarkan maklumat tersebut kepada orang lain dengan penambahan maklumat baru bagi tujuan meyakinkan orang yang mendengarnya. Oleh itu, penyelidik mendapati maklumat ini sentiasa bercanggah sehingga tiada ketelusan di situ. Pengemaskinian pula lebih menjurus kepada sesuatu maklumat itu telah dijanakan oleh minda seseorang untuk lebih dipengaruhi oleh seseorang penerima yang selaras dengan keadaan semasa ketika proses penyampaian maklumat. Penerima maklumat mempunyai perasaan ingin mengetahui sesuatu yang terkini supaya mereka terasa tidak ketinggalan tentang sesuatu informasi tetapi mereka telah mengabaikan tentang kesahihan maklumat yang diterima itu sama ada benar atau sebaliknya.

Terdapat beberapa jenis *grapevine* yang telah dikenal pasti iaitu terdiri daripada empat kategori iaitu *Wish Fulfillment Rumor* iaitu mengenal pasti kehendak dan harapan pekerja, *Bogey Rumor* iaitu membesar-besarkan kebimbangan pekerja dan *Wedge*

Drivers Rumor bersifat agresif, tidak mesra dan pecah belah. Mereka mempunyai kumpulan masing-masing dan tidak setia. Manakala *Home Stretchers Rumor* pula ialah menjangkakan keputusan muktamad atau pengumuman. Sehubungan dengan itu, mereka cenderung untuk mengisi jurang dalam keadaan kesamaran dan kekeliruan (Sarasvathi, 2009).

Maka, komunikasi yang berkesan sangat diperlukan oleh sesebuah organisasi untuk mengelakkan sebarang kesamaran maklumat disebar. Organisasi merupakan suatu unit sosial yang dikendalikan oleh dua orang atau lebih di mana ia berfungsi secara berterusan untuk mencapai matlamat yang tertentu (Robbins, 1998). Organisasi merangkumi daripada pelbagai unit, jabatan mahupun bahagian di mana setiap unit tersebut menjalankan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Kakitangan yang berada dalam organisasi tersebut akan berinteraksi antara satu sama lain dan seterusnya mereka mempunyai pelbagai perbezaan pendapat dalam sesuatu perkara dan seterusnya mewujudkan halangan komunikasi antara mereka.

Halangan dalam komunikasi adalah bermaksud salah pengertian atau penafsiran tentang sesuatu maklumat atau isu dan seterusnya menyebabkan *grapevine*. *Grapevine* adalah suatu isu yang selalu diperkatakan di dalam sesebuah organisasi dan ia juga senang untuk disebar. Bagi seseorang kakitangan, *grapevine* merupakan satu gangguan dan gejala buruk dalam diri sekiranya tidak dikawal pada peringkat permulaan. Penghantaran maklumat ini boleh disampaikan secara gosip mahupun khabar angin sering kali berlaku dalam kalangan kakitangan organisasi awam mahupun swasta tetapi ianya lebih kepada negatif dan sangat berbahaya kepada individu kerana dikhuatiri maklumat yang disampaikan adalah tidak benar. *Grapevine* juga boleh dikategorikan kepada dua jenis iaitu hal peribadi dan hal kerja individu lain serta boleh muncul dalam pelbagai tahap keseriusan penerimaan oleh seseorang individu.

Semenjak dua dekad yang lalu (1860-an), telah berlaku perubahan dalam organisasi kerana disebabkan oleh kehadiran *grapevine* yang semakin menular dan menjadikan jurang komunikasi dalam organisasi. Ini disebabkan oleh kebanyakan maklumat yang diterima dipandang remeh dan tidak dicari kebenaran atau ketepatan secara menyeluruh. Dari segi perspektif organisasi pula, *grapevine* boleh membawa kepada publisiti buruk kepada sesebuah organisasi dan dalam beberapa isu, ia juga boleh menyebabkan kerugian kepada pihak organisasi itu sendiri (Mohd Mursyiddin Abdul Manaf, Mariah Muda, Wan Hartini Wan Zainodin & Hamimda Agil, 2012).

Sehubungan dengan itu, kajian ini membincangkan mengenai *grapevine* dalam organisasi kerajaan iaitu dengan memilih Institusi Pengajian Tinggi Awam di Malaysia, sebuah universiti awam sebagai lokasi kajian ini. Ini kerana universiti tersebut merupakan sektor kerajaan / awam yang tidak terkecuali dengan beberapa isu tentang pelarasan elaun, pemberian bonus, kenaikan gaji dan sebagainya yang menjadi topik hangat di media saban tahun. Tambahan pula, penyelidikan memilih lokasi ini atas faktor kemudahan memilih subjek, lokasi dan kos yang rendah.

1.3 Penyataan Masalah

Universiti awam yang menjadi pilihan lokasi penyelidikan merupakan salah sebuah universiti penyelidikan yang terulung di Malaysia. Pelbagai cabaran yang dihadapi oleh kakitangan universiti awam tersebut bagi merealisasikan pengiktirafan yang sangat bermakna ini. Pengharapan diletakkan kepada semua pihak agar berusaha demi menjaga nama baik dan meminimalkan masalah dan isu-isu semasa yang mendatang. Ini termasuklah penglibatan kakitangan pentadbiran dan kakitangan sokongan secara tidak langsung.

Apabila *grapevine* di luar kawalan dan jangkauan universiti, pihak-pihak yang terlibat sentiasa mencari jalan dan berusaha untuk menguruskan secara beretika bagi meningkatkan profesionalisme dan mutu kerja. Kesukaran yang dihadapi oleh pihak universiti adalah mereka terlalu sibuk dengan sesuatu pekerjaan yang diusahakan dan mereka juga terpaksa melakukan pelbagai jenis pekerjaan walaupun ia bukan skop kerja mereka, mereka terpaksa akur dengan arahan yang dikemukakan seterusnya menyebabkan mereka tidak menang tangan dengan keadaan semasa (Arshad Ayub, 2009). Di samping itu, ini memperlihatkan lagi halangan dalam komunikasi dari segi status di mana golongan atasan mengamalkan gaya kepimpinan autokratik menjadikan keadaan semakin serius dan parah kerana golongan bawahan tidak diberikan peluang untuk bersuara.

Justeru itulah, kakitangan pentadbiran dan sokongan di universiti awam ini tidak terkecuali untuk berasa tertekan dan murung dengan masalah dan konflik yang muncul. Tambahan pula, ia melibatkan *grapevine* yang senang tersebar tanpa batasan. Beberapa masalah yang timbul akibat daripada *grapevine* ini ialah berita khabar angin cenderung memberi implikasi buruk dan menyebabkan ramai orang berasa sangat bimbang dan sangat tertekan dengan kesahihan maklumat yang disampaikan (Mohd. Awang, 2013). Perasaan tertekan ini juga akan memberi impak dalam jangka masa panjang dan menyebabkan semangat kakitangan untuk bekerja akan menurun serta prestasi kerja merosot. Seterusnya memberi kesan negatif kepada mutu perkhidmatan dan menyebabkan terbantutnya usaha kerajaan untuk mempertingkatkan dan memantapkan lagi mutu perkhidmatan jabatan kerajaan (Zaridah, Faizah & Abdullah@Kassim, 2009). Ini akan menyebabkan prestasi kerja akan mula merosot. Terdapat banyak lagi kesan akibat *grapevine* ini yang menjadi lumrah di organisasi terbabit.

Manakala, menurut Brownell (1990) pula, pekerja sangat bergantung kepada *grapevine* apabila merasa kedudukan tergugat, tidak selamat, berada di bawah tekanan, apabila sedang menunggu perubahan sesuatu polisi atau keputusan, dan apabila pekerja merasakan bahawa komunikasi dari pengurusan adalah terhad. Ekoran daripada tindakan pihak pengurusan, pekerja lebih percaya kepada *grapevine* yang disampaikan. Mereka menganggap *grapevine* adalah suatu harapan kepada sesebuah isu atau keputusan berubah bagi menjamin kesejahteraan kehidupan mereka. Ini merupakan kesan yang ketara dapat dilihat di sesebuah organisasi secara amnya.

Lantaran itu, sesuatu maklumat yang tidak benar atau diragui ketidaktastiannya boleh menyebabkan ada pihak salah faham dan boleh menimbulkan konflik dan krisis dalam kalangan kakitangan sehingga menyebabkan hubungan mereka terjejas, renggang dan

menimbulkan kesan negatif (Michelson & Mouly, 2002). Selaras dengan pandangan Brownell (1990), informasi yang membawa kepada keburukan dan negatif akan mempengaruhi persekitaran sungguhpun ia tepat ataupun tidak kerana ianya boleh dikatakan merbahaya dan mempunyai implikasi yang besar. Selain itu juga, *grapevine* menyebabkan pekerja menjadi sensitif, sedih hati, hilang semangat untuk bekerja, hilang kepercayaan kepada organisasi dan hilang sikap pemilikan terhadap organisasi tersebut. Lantas akan mengakibatkan organisasi menanggung kerugian angkara khabar angin ini. Seharusnya maklumat sulit tidak boleh didedahkan kepada ramai individu untuk melindungi hak maklumat tersebut. Faktor-faktor dominan lain juga perlu dikenalpasti dengan lebih jelas lagi agar segala punca permasalahan tentang *grapevine* ini dapat diatasi dengan segera.

Bordia, Kiazad, Restubog, DiFonzo, Stenson & Tang (2014) menyatakan bahawa penghantar khabar angin mempunyai tujuan yang buruk kepada sasaran dan ini berpunca daripada niat asal penghantar khabar angin yang mungkin timbul daripada keperluan mahupun kepentingan diri sendiri untuk membalas dendam. Seterusnya ia adalah merbahaya kepada diri sendiri dan masyarakat sekeliling. Crampton, Hodge & Mishra (1998) bersependapat menyatakan bahawa empat faktor umum yang menyebabkan pengaruh *grapevine* semakin tersebar luas iaitu i) kepentingan dan keinginan berinteraksi dalam kalangan kakitangan, ii) darjah keaburan dan maklumat yang tidak jelas disampaikan melalui saluran formal, iii) persekitaran kerja yang tidak terjamin dan iv) memberikan ancaman dan suasana organisasi itu sendiri yang menyebabkan kakitangan tidak mempercayai saluran komunikasi formal.

Menurut Kapferer (1989), jika seseorang individu itu banyak menerima berita *grapevine* yang diragui kesahihannya, maka semakin tinggillah peluang untuk individu itu dipermainkan. Ini menjelaskan bahawa suatu berita *grapevine* yang tidak disahkan kesahihannya atau kebenarannya menyebabkan seseorang sering tersalah tanggapan dan seterusnya menjejaskan hal-hal lain dalam kehidupan dan tertipu dengan sesuatu perkara. DiFonzo & Bordia (2007) telah membuat kesimpulan bahawa *grapevine* perlu ditangani dengan cara yang terbaik kerana ia merupakan suatu aktiviti tafsiran yang membolehkan orang ramai untuk menguruskan ketidaktentuan atau ketidakpastian sesuatu isu dan ancaman. Ia bergantung juga kepada tahap penerimaan seseorang itu terhadap sesuatu maklumat dan berita yang disampaikan samaada di tahap rendah, sederhana mahupun tinggi.

Manakala, Nik Badrul Hisham Nik Ismail & Mastura Mahfar (2015) menegaskan bahawa tahap motivasi pekerja sektor awam untuk bekerja adalah pada tahap sederhana. Ini adalah kerana mereka menghadapi tekanan di tempat kerja yang merupakan salah satu puncanya adalah daripada *grapevine* atau komunikasi tidak rasmi di tempat kerja ini. Menurut Jaafar (2000) pula, disebabkan manusia seringkali beremosi dalam melakukan sesuatu perkara tidak kira apa jua yang berlaku di sekeliling mereka, ia akan mempengaruhi keputusan yang dibuat. Ini bergantung kepada pola komunikasi samaada bentuk komunikasi satu arah, dua arah mahupun banyak arah (transaksi) oleh pengirim dan penerima yang mengandungi maksud dengan jelas untuk difahami.

Isu selalu terjadi dalam sesebuah organisasi tanpa disedari dan ianya tidak dijangkakan. Perancangan awal perlu dirangkakan untuk mengatasi isu yang selalu menjadi krisis

yang melibatkan fenomena khabar angin (*grapevine*) seterusnya menampakkan potensi besar dalam mempengaruhi dan memberi kesan kepada kakitangan lain serta organisasi. Menurut Gaunt & Ollenburger (1995), isu terbahagi kepada dua bahagian iaitu i) isu dalaman di mana sumber isu-isu tersebut adalah daripada pihak dalam organisasi sendiri iaitu oleh pihak pengurusan dan juga kakitangan, ii) isu luaran di mana isu yang berkaitan fakta atau peristiwa yang berlaku di luar organisasi seperti isu berkaitan keluarga, artis dan lain-lain lagi dan ianya mempengaruhi seseorang kakitangan atau organisasi secara langsung mahupun tidak langsung. Walau bagaimanapun, isu yang berkaitan khabar angin (*grapevine*) juga merupakan suatu isu yang tidak diketahui sumber asalnya serta mempunyai kekaburan dalam penyampaian berita dan maklumat.

Oleh itu, *grapevine* boleh berlaku di mana-mana sahaja tanpa mengira pangkat atau apa juga jawatan yang disandang oleh kakitangan. Komunikasi tidak berkesan juga adalah faktor kepada *grapevine*. Sekiranya masalah tersebut tidak ditangani dengan segera akan mengakibatkan masalah menjadi lebih kronik. Dalam kajian ini, penyelidik berharap dapat menyelami dan menghuraikan pola komunikasi, faktor-faktor, tahap penerimaan *grapevine* dan juga kesan-kesan *grapevine* kepada kakitangan di organisasi.

1.4 Persoalan Kajian

Terdapat enam persoalan yang timbul dalam kajian ini iaitu:

- 1) Apakah pola komunikasi kakitangan dengan pihak pengurusan di sebuah universiti awam?
- 2) Apakah faktor-faktor yang menyebabkan penyebaran *grapevine* di sebuah universiti awam?
- 3) Apakah tahap penerimaan *grapevine* dalam kalangan kakitangan di sebuah universiti awam?
- 4) Apakah isu-isu dalam *grapevine* yang memberi kesan terhadap kakitangan sebuah universiti awam?
- 5) Apakah kesan-kesan *grapevine* terhadap kakitangan di sebuah universiti awam?
- 6) Apakah hubungan faktor-faktor yang menyebabkan penyebaran *grapevine* dan kesannya kepada kakitangan di sebuah universiti awam?
- 7) Apakah hubungan tahap penerimaan *grapevine* dan kesannya kepada kakitangan di sebuah universiti awam?

1.5 Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan khabar angin (*grapevine*) dalam organisasi dan kesannya terhadap kakitangan di sebuah universiti awam. Antara objektif khusus yang ditetapkan dalam kajian ini adalah:

- 1) Mengkaji pola komunikasi antara kakitangan dengan pihak pengurusan di sebuah universiti awam.
- 2) Mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan penyebaran *grapevine* di sebuah universiti awam.
- 3) Mengenal pasti tahap penerimaan *grapevine* dalam kalangan kakitangan di sebuah universiti awam.
- 4) Mengkaji isu-isu dalam *grapevine* yang memberi kesan terhadap kakitangan sebuah universiti awam?
- 5) Mengenal pasti kesan-kesan *grapevine* terhadap kakitangan di sebuah universiti awam.
- 6) Menganalisis hubungan faktor-faktor yang menyebabkan penyebaran *grapevine* dan kesannya kepada kakitangan di sebuah universiti awam.
- 7) Menganalisis hubungan tahap penerimaan *grapevine* dan kesannya kepada kakitangan di sebuah universiti awam.

1.6 Kepentingan Kajian

Grapevine adalah salah satu contoh komunikasi tidak formal dan kombinasi yang paling penting dalam organisasi selain komunikasi formal dalam usaha mengumpul maklumat. *Grapevine* juga dikatakan sebagai medium yang sangat berpengaruh kerana berpotensi untuk mempengaruhi pendapat dan sikap. Diharapkan hasil keputusan daripada kajian ini akan dapat memberi suatu gambaran kepada pihak yang berkepentingan terutama pihak pengurusan di sebuah universiti awam tentang pengaruh *grapevine*.

Selain itu, kepentingan kajian ini adalah platform untuk mencadangkan usaha dan mencari penyelesaian segera kepada konflik yang bakal dihadapi dan dijadikan panduan kepada penyelidik lain tentang *grapevine*. Seterusnya, penyelidik dapat menilai sendiri pola komunikasi, faktor-faktor serta tahap penerimaan *grapevine* kepada kakitangan pentadbiran dan sokongan. Dalam masa yang sama, ia dapat memberi gambaran sebenar tentang apa yang berlaku di sesebuah organisasi dengan tepat dan jelas. Pihak atasan secara tidak langsung memainkan peranan yang penting dalam menangani *grapevine* yang menjejaskan hubungan sesama kakitangan.

Sesungguhnya permasalahan ini hendaklah dipandang serius kerana apa jua yang dibaca oleh individu itu sebenarnya banyak meninggalkan kesan kepada cara pemikiran dan tindakan yang bakal dilakukannya. Melalui kajian ini juga boleh dikatakan sebagai bantuan yang dapat diberikan kepada golongan kakitangan untuk menyuarakan pendapat, pandangan serta harapan mereka terhadap *grapevine* ini. Dapatan kajian ini juga dapat menambahkan bahan bacaan umum dalam bentuk artikel, jurnal serta

rujukan yang bermanfaat dan menjadi maklumat yang berguna kepada penyelidik-penyelidik lain kelak. Walau bagaimanapun, kajian ini diharapkan dapat menjadi sebahagian daripada khazanah ilmiah, masyarakat, kakitangan dan organisasi bagi mewujudkan komunikasi yang berkesan tanpa *grapevine* yang memudaratkan seterusnya menjadi platform baru untuk mengelakkan krisis komunikasi daripada berlaku.

Dari segi penambahbaikan teori, kajian ini mengaplikasikan Teori Pengurangan Ketidakpastian yang diperkenalkan oleh Berger & Calabrese (1975) atau lebih dikenali sebagai Teori Permulaan Interaksi. Teori ini menerangkan mengenai bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangkan ketidakpastian terhadap seseorang yang belum dikenali iaitu orang asing untuk permulaan sesebuah perhubungan. Dalam konteks kajian ini, faktor pencarian maklumat memberi gambaran yang jelas dalam mengenali seseorang dari segi sikap dan tingkah laku seseorang di dalam kelompok individu. Teori ini juga berkaitan dengan penyebaran idea-idea, mesej, sikap dan kepercayaan melalui beberapa bentuk hubungan secara langsung. Jika disertai dengan maklumbalas daripada penerima, kekeliruan maklumat yang menyebabkan *grapevine* ini boleh diatasi dengan cepat dan maklumat yang tepat dapat diperolehi.

Terdapat juga beberapa elemen yang perlu diserapkan dalam kajian ini iaitu faktor dalaman dan luaran yang mana sebelum ini hanya mengetengahkan tujuh pembolehubah iaitu komunikasi verbal, komunikasi bukan verbal, pencarian maklumat, kemesraan, kadar timbal balik, persamaan dan kesukaan. Dalam kajian ini, pencarian maklumat demi maklumat oleh kakitangan untuk mencari kesahihan memperkukuhkan lagi penggunaan teori ini. Maka, implikasi kajian ini terhadap teori boleh digunapakai kerana ia amat sesuai dan relevan dengan kajian yang dijalankan.

Manakala, dari segi penambahbaikan metodologi, penggunaan analisis statistik penyelidikan ialah dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu dengan menggunakan instrumen borang soal selidik ke atas 346 orang responden yang terdiri daripada kakitangan sokongan dan kakitangan pentadbiran di sebuah universiti awam. Data yang diperolehi dalam kajian ini dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22.0. Kaedah yang sesuai bagi menjawab objektif kajian ini adalah statistik deskriptif dan korelasi Pearson. Implikasi yang dapat diperolehi ialah data yang dapat dikumpulkan sangat memuaskan dan responden faham dengan semua soalan yang telah diajukan di dalam borang soal selidik. Aspek kebolehpercayaan diuji dengan ujian kebolehpercayaan *Cronbach Alpha*. Maka, implikasi kajian terhadap metodologi ini boleh digunapakai kerana ia amat sesuai dan relevan dengan data-data yang berjaya dikumpulkan dengan keputusan yang jitu.

Dari segi praktikal pula, data yang diperolehi digunapakai sebagai polisi untuk diaplikasikan di dalam sesebuah organisasi khususnya di sebuah universiti awam. Ia juga merupakan sebagai salah satu usaha untuk mencari penyelesaian segera kepada setiap isu yang dialami dalam organisasi. Pihak pengurusan organisasi juga disarankan agar mengadakan suatu dasar yang berkaitan dengan *grapevine* yang boleh mengkaji dan mencegah dengan cara yang lebih cepat dan berkesan agar tidak mengganggu situasi semasa. Sikap keterbukaan juga perlu diterapkan iaitu sanggup menerima pendapat baik atau buruk serta pihak pengurusan organisasi hendaklah sentiasa bersedia mendengar pendapat daripada kakitangan sokongan dan pentadbiran serta

mengajak mereka berbincang dan bermesyuarat agar dapat menyelesaikan masalah serta membincangkan isu-isu semasa yang berbangkit dengan kadar segera tidak kiralah sama ada dipraktikkan dan diaplikasikan di organisasi awam mahupun swasta. Sebarang permasalahan boleh dijawab dalam sesi sebegini bagi mengelakkan maklumat yang diterima sebelum ini mempengaruhi mutu kerja dan kualiti kerja dalam kalangan kakitangan.

1.7 Skop dan Limitasi

Skop bagi kajian ini merangkumi tempat, sumber, responden serta isu-isu yang berkaitan dengan tajuk kajian sahaja. Skop bagi tempat dalam kajian ini adalah responden di Institusi Pengajian Tinggi Awam di Malaysia iaitu sebuah universiti awam yang ditubuhkan pada 1970-an yang mempunyai kakitangan pentadbiran dan sokongan yang terdiri daripada kalangan Melayu, Cina, India dan lain-lain etnik. Sumber yang digunakan terdiri daripada buku rujukan, artikel, jurnal, kajian lepas, akhbar, pihak pendaftar dan responden. Kajian ini memberi fokus kepada *grapevine*.

Limitasi kajian ini terhad kepada responden yang bekerja sebagai kakitangan bukan pengurusan iaitu kakitangan pentadbiran dan sokongan di sebuah universiti awam sahaja kerana memandangkan faktor kewangan dan masa yang terhad membataskan penyelidik. Justeru itu, penyelidik mengambil inisiatif untuk bertanya kepada responden yang terlibat mengenai status pekerjaan mereka terlebih dahulu sebelum mengedarkan borang soal selidik. Halangan yang ditempuhi oleh penyelidik ialah masalah birokrasi oleh pihak-pihak tertentu yang terlibat dalam menjalankan kajian ini. Pendekatan yang digunakan ialah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sahaja untuk menjawab objektif-objektif yang dinyatakan yang melibatkan hubungan antara pembolehubah yang telah dikaji. Kaedah kuantitatif ini dipilih kerana saiz sampelnya yang besar iaitu melibatkan 346 orang yang terdiri daripada kakitangan pentadbiran dan sokongan. Di samping itu juga, hasil kajian ini melibatkan data yang berangka untuk diukur seterusnya memudahkan proses menganalisis dan perbandingan data-data yang digunakan di antara data deskriptif dan inferensi.

1.8 Definisi Kata Kunci

Berikut adalah definisi kata kunci yang digunakan di dalam kajian ini diuraikan secara mendalam untuk tujuan pemahaman.

1.8.1 Grapevine

Menurut Ball & Vincent (1998), *grapevine* membawa takrifan sebagai maklumat yang tidak rasmi telah disampaikan melalui mulut ke mulut, yang bersumberkan cerita, khabar angin dan gosip-gosip panas tentang isu semasa. Ianya disebarkan kerana kepentingan seseorang untuk mencapai sesuatu matlamat. Ianya merupakan suatu

gangguan yang mewujudkan spekulasi, persepsi dan tanggapan yang salah terhadap sesuatu atau isu yang sedang melanda. Di samping itu, ia lebih melibatkan pengaruh negatif kepada penerima.

1.8.2 Organisasi

Organisasi merupakan suatu badan yang terdiri daripada pelbagai kelompok individu dengan pelbagai peringkat atau status pekerjaan di mana masing-masing mempunyai kelebihan yang pelbagai dalam menjalankan tugas dan peranan yang berbeza bagi mencapai matlamat yang sama (Robbins, 2003). Pencapaian matlamat sesebuah organisasi itu pula sangat bergantung kepada dua elemen yang tidak asing lagi iaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Organisasi juga adalah suatu kumpulan manusia yang melakukan aktiviti bersama untuk mencapai tujuan bersama.

1.8.3 Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Goldhaber (1990), komunikasi dalam organisasi ialah suatu proses pertukaran mesej dan idea bagi membina satu rangkaian hubungan yang saling memerlukan antara satu sama lain untuk menyelesaikan perkara atau isu yang tidak menentu berlaku di persekitaran. Manakala Robbins & Coulter (2007) menyatakan bahawa komunikasi organisasi sebagai segala pola, rangkaian dan sistem komunikasi dalam sesebuah organisasi.

1.8.4 Kakitangan Pentadbiran dan Sokongan

Kakitangan pentadbiran ialah kumpulan warga kerja yang melaksanakan sesuatu tugas yang telah ditetapkan oleh sesuatu organisasi untuk mencapai sesuatu misi atau matlamat tertentu. Kumpulan sokongan terdiri daripada dua iaitu kumpulan sokongan 1 dan kumpulan sokongan 2 atau boleh juga mengikut gred iaitu Gred 27 dan ke bawah. Gred dalam konteks ini ialah peringkat sesuatu pangkat manakala abjad yang berada di hadapan merupakan skim perkhidmatan (www.spa.gov.my). Gred akan berubah mengikut laporan prestasi tahunan kakitangan. Jika seseorang kakitangan itu berdedikasi dan komited terhadap kerjaya mereka, gred dan jawatan akan sentiasa berubah dari segi pangkat dan tangga gaji yang lebih baik dan cemerlang.

1.9 Rumusan Bab

Kejayaan bagi sesebuah organisasi sebenarnya banyak dipengaruhi oleh iklim organisasi itu sendiri. Iklim atau persekitaran organisasi yang baik dan positif sebenarnya dapat membentuk suasana atau gelagat kakitangan yang positif dan komited dalam mencapai matlamat organisasi yang cemerlang. Universiti awaM yang dipilih

adalah merupakan salah sebuah organisasi dalam sistem pendidikan negara dan mempunyai keberkesanan fungsi universiti yang banyak bergantung kepada kualiti kakitangan yang terdiri daripada pelbagai peringkat pekerjaan. Oleh itu, penyelidik telah mengemukakan beberapa objektif dan persoalan yang perlu dikaji berkaitan pola komunikasi, faktor penyebaran, tahap penerimaan terhadap *grapevine* ini, isu-isu *grapevine* dalam kalangan kakitangan di sebuah universiti awam dan kesan *grapevine* kepada kakitangan di sebuah universiti awam.



RUJUKAN

- Al-Quranul Kareem, Surah Al-Hujurat Ayat 6
- Al-Quranul Kareem, Surah An-Nisa Ayat 1
- Abd Halim Hassan. (1994). *Komunikasi Dalam Pengurusan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Percetakan Sentosa Sdn Bhd.
- Abd. Rahim Abd. Rashid. (2004). *Patriotisme: Agenda Pembinaan Bangsa*. Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2002). *Komunikasi Intim: Panduan Menjalin Hubungan Persahabatan, Kekeluargaan Dan Kasih Sayang Yang Memuaskan dan Berkekalan*. Bentong: PTS Publications.
- Abdullah Cholil. (2002). *Aspek Sosial Budaya terhadap Angka Kematian Ibu*. Jakarta: Makalah Seminar Nasional Kematian Ibu, Tanggung Jawab Bersama.
- Agoes Soejanto. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ainon Mohd & Abdullah Hassan. (2002). *Mendorong Diri Sendiri*. Pahang: PTS Publications & Distributor Sdn.Bhd.
- Allport, G.W. & Postman, L. (1947). *The psychology of rumor*. New York: Henry Holt.
- Anderson, C. M. & Martin, M. M. (1995). The effects of communication motives, interaction involvement and lineliness on satisfaction : A model of small groups. *Small Group Research*, 26 (1), 118-137.
- Arshad Ayub. (2009). *The thoughts and reflection of Arshad Ayub*. Kuala Lumpur: International Institute of Public Policy and Management.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon & Abdul Rahim Hamdan. (2006). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis & Interpretasi Data*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- A. Mohd Rahimin S. (Mac 2014). Elak Sengketa Akibat Khabar Angin. Utusan Online. Dipetik daripada http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0901&pub=Utusan_Malaysia&sec=Rencana&pg=re_03.htm.
- Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research* (11th edition). Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Ball, S., & Vincent, C. (1998). "I heard it on the grapevine". "Hot" Knowledge and school choice. *British Journal of Sociology of Education*, 19(3), 377-400.

- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1, 99-112.
- Bhasah Abu Bakar. (2007). *Kaedah analisis data penyelidikan ilmiah*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Bordia, P., Kiazad, K., Restubog, S. L. D., DiFonzo, N., Stenson, N., & Tang, R. L. (2014). Rumor as Revenge in the Workplace. *Group & Organization Management*, 39(4), 363-388.
- Bryman, A. (2008). *Social research methods (3rd ed.)*. Oxford: Oxford University Press.
- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan, Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Cockburn, Anne D. (1996). Primary teachers' knowledge and acquisition of stress relieving strategies. *British Journal of Educational Psychology*, 66(3), 399-410.
- Crampton, S. M., Hodge, J. W. & Mishra, J. M. (1998). The Informal Communication Network: Factors Influencing Grapevine Activity. *Public Personnel Management*. 27(4), 569-584.
- Crampton, S. M., Hodge, J. W. & Mishra, J. M. (1999). The Grapevine is Alive in West Michigan Firms. *West Michigan Business Review*, 5(1), Article 4.
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Daniels, T. D., Spiker, B. K., & Papa, M. J. (1997). *Perspectives on Organizational Communication (4th edition)*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Davis, K. (1953). Management Communication and the Grapevine. *Harvard Business Review*, 31, 43-49.
- DeVito, Joseph. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- DiFonzo, N. & Bordia, P. (2000). How Top PR Professionals Handle Hearsay: Corporate Rumors, Their Effects, and Strategies to Manage Them. *Public Relations Review*, 26(2), 173-190.
- DiFonzo, N., & Bordia, P. (2007). Rumor Transmission. In R. F. Baumeister & K., D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of Social Psychology*. (pp. 771-773). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Djamarah, Syaiful Bahri. (2004). *Pola Komunikasi Orangtua & Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Donnelly, Gibson. (1996). *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Dubin, R. & Spray, S. L. (1964). Executive behavior and interaction. *Industrial Relations*. 3, 99-108.
- Esposito, J.L. & Rosnow, R. (1983). "Corporate Rumours: How They Start and How to Stop Them." *Management Review*, 72, 44-49.
- Faridah Jalil. (2009). *The Judiciary and the Constitution*, in Abdul Razak Baginda (ed.), *Governing Malaysia*, Malaysian Strategic Research Centre, Kuala Lumpur.
- Fathilah Ismail & Zaharul Nizal Zabidi. (2006). *Statistik untuk Pengurusan dan Ekonomi: Satu Pengenalan*. Terengganu: Penerbit Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia.
- Fine, G. A. & Ellis, B. (2010). *The Global Grapevine: Why rumors of terrorism, immigration, and trade matter*. New York: Oxford University Press.
- Gaunt, P. & Ollenburger, J. (1995). Issues Management Revisited: A Tool That Deserves Another Look. *Public Relations Review*, 21(3), 199-210.
- Gay, L. R. & Airasian, P. (2000). *Educational Research: Competencies for analysis and application. Sixth edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Goldhaber, G.M. (1993). *Organizational communication. Sixth edition*. New York: McGraw-Hill.
- Gregson, T. (1990). An investigation of the casual ordering of job satisfaction and organizational commitment in turn over models in accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 4(3), 80-95.
- Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V., & Labianca, G. (2010). A Social Network Analysis of Positive and Negative Gossip in Organizational Life. *Group & Organization Management*, 35(2), 177-212.
- Heath, R.L. & Bryant, J. (1999). *Human Communication Theory and Research: Concepts, Contexts and Challenges*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hecht, M. L. (1978b). *Contextual correlates of communication satisfaction*. Paper presented at the meeting of the Speech Communication Association, Minneapolis.
- Hendri Gunawan. (2013). Jenis Pola Komunikasi Orang Tua dengan Anak Perokok Aktif di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 218-233. Dipetik daripada ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id.

- Hunter J. & Sokol M. (2014). Focus is Power: Effectively Treating Executive Attention Deficit Disorder. *People & Strategy*, 37(2), 52-56.
- Jan Kostka, Yvonne Anne Oswald & Roger Wattenhofer. (2013). Word of Mouth: Rumor Dissemination in Social Networks. *Springer-Verlag Berlin Heidelberg*. LNCS 5058, 185-196.
- Jaafar Muhammad. (2008). *Kelakuan organisasi*. Kuala Lumpur: Leeds Publications (M) Sdn. Bhd.
- Jiangnan Zhu, Jie Lu & Tianjian Shi. (2012). When Grapevine News Meets Mass Media: Different Information Sources and Popular Perceptions of Government Corruption in Mainland China. *Comparative Political Studies*, 46(8), 920-946.
- Judi Brownell. (1990). Grab Hold of the Grapevine. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31(2), 78-83.
- Kapferer, J. N. (1989). A Mass Poisoning Rumor in Europe, *The Public Opinion Quarterly*, Winter 53(4), 467-481. doi:10.1086/269167.
- Keith Davis. (1969). Grapevine Communication Among Lower and Middle Managers. *Personnel Journal*, 48, 269-272.
- Khalid Johari. (2003). *Penyelidikan Dalam Pendidikan: Konsep dan Prosedur*. Petaling Jaya: Pearson Prentice Hall.
- Knapp, R.H. (1944). A psychology of rumor. *Public Opinion Quarterly*, 8(1), 22-37. Doi: 10.1086/265665
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Education and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kumar, R. (1999). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.
- Lee, J. (2001). Leader-member exchange, perceived organizational justice, and cooperative communication. *Management Communication Quarterly*, 14(4), 574-589.
- Lind, D.A., Marchal, W.G. & Mason, R. D. (2001). *Statistical Techniques in Business & Economics (11th edition)*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- L. David Ritchie & Mary Anne Fitzpatrick. (1990). Family Communication Patterns Measuring Intrapersonal Perceptions of Interpersonal Relationships. *Communication Research*, August 17(4), 523-544.

- Mai Miyabe, Akiyo Nadamoto & Eiji Aramaki. (2014). How do rumors spread during a crisis?: Analysis of rumor expansion and disaffirmation on Twitter after 3.11 in Japan. *International Journal of Web Information Systems*, 10(4), 394-412. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJWIS-04-2014-0015>.
- Md. Lehan Parimun. (2012). *Komunikasi Berkesan*. [PowerPoint Slides]. UiTM Perak.
- Michelson, G. & Mouly, S. (2002). "You didn't hear it from us but..." Towards an understanding of rumour and gossip in organisations. *Australian Journal of Management*. Special Issue, 27(1), 57-65.
- Mishra, J. (1990). Managing the Grapevine. *Public Personnel Management*, Summer 19(2), 213-228.
- Mohamed Najib Abdul Ghafar. (2003). *Rekabentuk Tinjauan: Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM Press.
- Mohd. Awang. I. (2013). *Bahana Khabar Angin*. Dipetik pada 14 Mac 2014, daripada http://umexpert.um.edu.my/file/publication/00009553_93606.pdf.
- Mohd Mursyiddin Abdul Manaf, Mariah Muda, Wan Hartini Wan Zainodin & Haminda Agil. (2012, July). *Experiencing Data Gathering Processes in Rumour and Gossip Study*. Kertas kerja dibentangkan di 21st AMIC Annual Conference & 40th Anniversary Celebration (Forty Years of Media and Communication in Asia: Retrospect, Introspect and Prospects, Shah Alam, Malaysia. Dipetik daripada <http://versys.uitm.edu.my/prisma/view/viewPdf.php?pid=41374>.
- Mohd. Majid Konting. (2005). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan, Cetakan Ketujuh*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung, Indonesia: Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Nazri Muslim & Abdul Latif Samian. (2012). Tahap penerimaan pelajar terhadap peruntukan Bahasa Melayu dalam Perlembagaan Persekutuan. *SARI: Jurnal Alam dan Tamadun Melayu*, 30 (1). 3-27. ISSN 0127-2721.
- Nik Badrul Hisham Nik Ismail & Mastura Mahfar. (2015). *Hubungan Antara Gaya Kepimpinan Pengetua Dengan Motivasi Dalam Kalangan Guru SMK Harian Daerah Kluang*. Johor: Sains Humanika (Penerbit UTM Press).
- Norashid Othman & Harozah Md. Omar. (1985). Beban Tugas dan Motivasi Pengajaran Guru di Sekolah Menengah Daerah Ranau. *Jurnal Pemikir Pendidikan (Journal for Educational Thinkers)*, 5, 35-57.
- Nur Haslizatul Liza Ahmad. (2011). *Intention to Purchase Halal Products among Consumers*. (Master's Thesis. Universiti Utara Malaysia, Malaysia). Dipetik daripada http://etd.uum.edu.my/2790/2/1.Nur_Haslizatul_Liza_Ahmad.pdf.

- Othman Mohamed. (2001). *Penulisan Tesis dalam Bidang Sains Sosial Terapan*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Rachmat Kriyantono. (2012). *Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Redding, W. C. (1978). *Communication within the organization: An interpersonal review of theory and research*. New York: Industrial Communication Council.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2007). *Management (9th ed.)*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson-Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (1998). Penterjemah dan penyunting: Abdul Razak Ibrahim dan Ainin Sulaiman. *Gelagat organisasi. Edisi Bahasa Malaysia*. Kuala Lumpur: Pearson Education Asia Ptd.Ltd.
- Robbins, S.P. (2003). *Organizational Behaviour (10th edition)*. San Diego: Prentice Hall.
- Robson, C. (2011). *Real world research: A resource for social-scientists and practitioner- researchers (3rd edition)*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Rosnow, Ralph L. & Fine, Gary Alan (1976). *Rumor and Gossip: The Social Psychology of Hearsay*. New York: Elsevier.
- Saifuddin Azwar. (2007). *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Sarasvathi. (2009). *Grapevine Communication*. Dipetik pada 21 April 2013, daripada <http://www.slideshare.net/sarasvathi/grapevine-communication>.
- Scott, J.C. (1985). *Weapons of the weak: Everyday forms of peasant resistance*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (4th edition)*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Shweta Arora & Prabha Pant. (2014). Grapevine: An inevitable Communication Network. *Anthology A Bi-Annual International Journal*, 1(1).
- Suchitra Patnaik. (2008). Communication Concepts, Theories and Models. [PowerPoint Slides]. Dipetik pada 15 Jun 2015, daripada <http://www.slideshare.net/suchi9/communication-concepts-theories-and-models1-presentation>.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2006). *Keluargaku Permata Hatiku*. Jakarta: Jagadnita Publishing.

- Sweet, S. A. & Grace-Martin, K. (2008). *Data Analysis with SPSS: A First Course In Applied Statistics (3rd edition)*. Boston, Mass: Allyn and Bacon.
- West, R. & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory*: New York: McGraw Hill.
- Wiersma, W. (2000). *Research Methods in Education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Yahaya Buntat & Noor Sharliana. (2011). Faktor-faktor yang Mendorong Kreativiti di Kalangan Pelajar, Universiti Teknologi Malaysia. *Jurnal Pendidikan Psikologi dan Kaunseling*, 2(1), 175–208.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis (2nd edition)*. New York: Harper and Row.
- Yeong. (1999). *Borang Soal Selidik-HBP*. dipetik daripada <http://www.hbp.usm.my/PlanningStudio206/GrpThree/DataPrimer/Survey/q1.htm>.
- Zainal Ariffin Ahmad. (2007). Pengurusan Konflik di Tempat Kerja. Kertas kerja ini dibentangkan di Program Mentor Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang, Malaysia. Dipetik daripada <http://web.usm.my/mentor/download/konflik.pdf>.
- Zaridah, A., Faizah, D. & Abdullah@Kassim, M. (2009). Perkaitan antara fenomena “Grapevine” dalam organisasi dan kepercayaan kakitangan terhadap maklumat yang diterima. *Jurnal Forum Komunikasi*, 7(1), 81-93.

Personal Communication

Nor Baizura Bt Zamri, Penolong Pendaftar, Seksyen Pengurusan Rekod dan Data, Pejabat Pendaftar, UPM melalui laporannya (email) pada 27 Ogos 2013.

Report with no named author

Berita Semasa. (2014). Dipetik pada 3 Mac 2014, daripada <http://www.beritasemasa.com.my/kenaikan-gaji-penjawat-awam-2014-naik>

Occupational Health and Safety (OHSAS) 18001:2007, Malaysia

Management Study Guide. (2014). Dipetik pada 12 Disember 2014, daripada http://www.managementstudyguide.com/grapevine_communication.htm

Web Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam. Dipetik pada 2 Februari 2015, daripada www.spa.gov.my