



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

***PENGGUNAAN FACEBOOK PAGE SEBAGAI FAKTOR PERANTARA  
BAGI PERKAITAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN PENCAPAIAN  
KERJA DALAM ORGANISASI.***

**AHLAM BINTI ABDUL AZIZ**

**FBMK 2015 78**



**PENGGUNAAN *FACEBOOK PAGE* SEBAGAI FAKTOR PERANTARA BAGI  
PERKAITAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN PENCAPAIAN KERJA  
DALAM ORGANISASI.**

Oleh

**AHLAM BINTI ABDUL AZIZ**

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan untuk  
Ijazah Doktor Falsafah**

**April 2015**

## **HAK CIPTA**

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 Doktor Falsafah

**PENGGUNAAN *FACEBOOK PAGE* SEBAGAI FAKTOR PERANTARA BAGI  
PERKAITAN HALANGAN KOMUNIKASI DENGAN PENCAPAIAN KERJA  
DALAM ORGANISASI.**

Oleh

**AHLAM BINTI ABDUL AZIZ**

April 2015

**Pengerusi: Profesor Madya Jusang bin Bolong, PhD**  
**Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi**

Halangan komunikasi yang telah wujud dalam organisasi sehingga boleh mengganggu kelancaran perjalanan organisasi. Aktiviti organisasi yang terganggu akan mengakibatkan hasil pencapaian kerja kakitangan turut terjejas. Bagi mengatasi masalah ini, penggunaan *Facebook Page* telah diimplementasikan di dalam organisasi dengan harapan halangan komunikasi dalam organisasi dapat dikurangkan. Objektif umum kajian ini adalah untuk menentukan faktor halangan komunikasi seperti halangan struktur, halangan hierarki dan halangan persekitaran dan penggunaan *Facebook Page* dalam meramalkan hasil pencapaian kerja dalam kalangan kakitangan UiTM. Teori Birokrasi Weber dan Teori Penerimaan Teknologi telah dijadikan teori utama bagi kajian ini. Subjek kajian adalah *Facebook* UiTM sentiasa dihati ku yang telah dijadikan medium komunikasi oleh kakitangan. Seramai 305 orang responden yang dipilih menerusi persampelan bertujuan (*purposive sampling*) telah terlibat di dalam kajian. Instrumen kajian yang digunakan ialah borang soal selidik yang mengandungi tujuh bahagian, iaitu demografi responden, pola penggunaan *Facebook*, tahap penggunaan *Facebook*, aktiviti penggunaan *Facebook*, halangan komunikasi, persepsi terhadap *Facebook Page* UiTM dan hasil pencapaian kerja. Hasil kajian menunjukkan bahawa penggunaan *Facebook Page* di dalam organisasi mampu memberi peningkatan kepada hasil pencapaian kerja kakitangan. Keyakinan kakitangan bahawa *Facebook Page* berkenaan mempunyai kemudahan dan kebolegunaan yang tinggi menjadikan ia medium komunikasi alternatif kepada medium komunikasi sedia ada. Hasil kajian menunjukkan penggunaan *Facebook Page* telah memberi kesan kepada pencapaian kerja kakitangan akibat kewujudan halangan komunikasi seperti halangan struktur, dan halangan persekitaran dalam organisasi.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia  
in fulfilment of the requirement for the Doctor of Philosophy

**RELATIONSHIPS BETWEEN COMMUNICATION BARRIERS AND  
USAGE OF FACEBOOK TOWARDS WORK PERFORMANCE IN  
ORGANISATION**

By:

**AHLAM BINTI ABDUL AZIZ**

**Chairman : Associate Professor Jusang bin Bolong, PhD**  
**Faculty : Modern Language and Communication**

Communication barriers that exist within the organization can disrupt the development of an organization. Organization's activities will lead to distorted results of the employees affected. To overcome this problem, the use of Facebook Page has been implemented in the organization in the hope that lack of communication within the organization can be reduced. The general objective of this study was to determine the communication barriers such as structural barriers, hierarchy barriers and environmental barriers and usefulness in predicting the outcome Facebook Page usage among employees UiTM. Weber's Bureaucracy Theory and Technology Acceptance Model (TAM) Theory had been used as the main theory for the study. The subjects are Facebook Page **UiTM sentiasa dihati ku** was made the medium of communication by staff. A total of 305 respondents were selected through purposive sampling (purposive sampling) has been involved in the study. The instrument used was a questionnaire that consists of seven parts, namely demographic, Facebook usage patterns, the use of Facebook, Facebook consumption, lack of communication, perception Facebook Page UiTM and the results of the work. The results showed that the use of the Facebook Page of the organization is able to give rise to the results of the work of staff. Staff confidence that the Facebook Page has a high ease and usability make it an alternative communication medium to a medium of communication available. Findings of the study demonstrating the use of Facebook Page has an impact on employees' job performance due to the existence of barriers to communication such as structural barriers, and environmental barriers in the organization.

## PENGHARGAAN

Dengan rasa penuh hormat penyelidik ingin mengucapkan jutaan terima kasih dan rasa terhutang budi yang tidak ternilai kepada semua yang terlibat secara langsung dalam penyediaan tesis ini.

Ucapan setinggi-tinggi terima kasih juga diberikan khususnya kepada pengerusi penyeliaan iaitu Prof. Madya. Dr Jusang bin Bolong yang telah memberikan dorongan, tunjuk ajar dan bimbingan dengan penuh sabar dan dedikasi, di samping komen dan buah fikiran yang berterusan sepanjang penyediaan tesis ini. Tidak lupa juga ucapan yang sama diberikan kepada barisan penyelia iaitu Prof. Dr Hj Md. Salleh Hj. Hassan dan juga Dr Hamisah Zaharah bt Hj Hasan yang turut banyak memberi tunjuk ajar dan memberi bimbingan dalam menyempurnakan tesis ini.

Tidak dilupakan juga kepada ahli keluarga iaitu suami dan anak-anak serta ibu yang sentiasa memberi dorongan dan semangat untuk menyempurnakan pengajian ini. Penghargaan ini turut ditujukan juga kepada kakitangan UiTM yang sudi memberi kerjasama dalam membantu secara langsung dengan melibatkan diri sebagai responden kajian bagi mempercepatkan proses pungutan data seterusnya membantu menyiapkan tesis ini. Pihak UiTM sebagai majikan juga turut memainkan peranan penting dalam memberi peluang kepada penyelidik untuk meningkatkan kemahiran diri dengan melanjutkan pengajian ke peringkat PhD. Jasa kalian semua sentiasa dihargai dan dikenang sentiasa.



© COPYRIGHT UPM

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

**Jusang bin Bolong, PhD**  
Profesor Madya  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Hamisah Zaharah Hasan, PhD**  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)

**Md. Salleh Hassan, PhD**  
Profesor  
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: Ahlam Binti Abdul Aziz (GS 29500)

**Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:**

Dengan ini, diperakukan bahawa:

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

Tandatangan: \_\_\_\_\_  
Jusang bin Bolong, PhD  
Profesor Madya  
Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan

Tandatangan: \_\_\_\_\_  
Hamisah Zaharah Hasan, PhD  
Pensyarah Kanan  
Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

Tandatangan: \_\_\_\_\_  
Md. Salleh Hassan, PhD  
Profesor  
Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

Tandatangan: \_\_\_\_\_  
Muhamad Sham Shahkat Ali, PhD  
Penyelia Luar  
Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

## JADUAL KANDUNGAN

### Muka Surat

<b>ABSTRAK</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>PENGHARGAAN</b>	iii
<b>PENGESAHAN</b>	iv
<b>PERAKUAN PELAJAR</b>	vi
<b>SENARAI JADUAL</b>	xiv
<b>SENARAI RAJAH</b>	ix
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	vxi

### **I PENGENALAN**

1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.1.1	Komunikasi Bersemuka	4
1.1.2	Komunikasi Perantaraan Komputer	4
1.2	Pernyataan Masalah Kajian	7
1.3	Objektif Kajian	11
1.4	Kepentingan Kajian	12
1.4.1	Kepentingan Teoritikal	13
1.4.2	Kepentingan Praktikal	14
1.5	Skop Kajian	14
1.6	Limitasi Kajian	15
1.7	Kesimpulan	15

### **II SOROTAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	16
2.2	Komunikasi Organisasi	16
2.3	Jaringan Komunikasi Dalam Organisasi	18
2.4	Komunikasi Perantaraan Komputer dalam Organisasi	20
2.5	Amalan Birokrasi Dalam Organisasi	22
2.6	Halangan Komunikasi Dalam Organisasi	27
2.6.1	Halangan Hierarki	28
2.6.2	Halangan Persekitaran	28
2.6.3	Halangan Struktur	29
2.7	Kajian Berkaitan Penggunaan Media Sosial dalam Organisasi	31
2.8	Asas Teoritikal Kajian	34
2.8.1	Teori Birokrasi Weber	34
2.8.2	Teori Model Penerimaan Teknologi	35
2.9	Kerangka Konseptual Kajian	37
2.9.1	Perkaitan Antara Teori Birokrasi Weber dan Teori TAM	38
2.9.2	Kerangka Konseptual Kajian	39
2.10	Hipotesis Kajian	39
2.11	Kesimpulan	40

<b>III METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1 Pengenalan	41
3.2 Rekabentuk Kajian	41
3.3 Lokasi Kajian	42
3.4 Populasi Kajian	42
3.5 Prosedur Persampelan	42
3.6 Operasional Pemboleh Ubah	44
3.6.1 Pengukuran Perantara Penggunaan <i>Facebook Page</i>	44
3.6.2 Pengukuran Pemboleh Ubah Bebas	45
3.6.3 Pengukuran Pemboleh Ubah Bersandar	46
3.7 Interpretasi Skala	46
3.8 Instrumen Kajian	47
3.9 Kebolehpercayaan Instrumen	49
3.10 Pra Uji Kajian	50
3.11 Penganalisan Data Kajian	52
3.11.1 Analisis Faktor Penerokaan (EFA)	52
3.12 Prosedur Pengumpulan Data	59
3.13 Penganalisan Data	60
3.13.1 Statistik Deskriptif	60
3.13.2 Analisis Korelasi	61
3.13.3 Permodelan Persamaan Struktur (SEM)	63
3.13.4 Prosedur Melaksanakan Kajian Menggunakan SEM	64
3.13.5 Analisis Faktor Pengesahan (CFA)	65
3.14 Pengukuran Kebolehpercayaan dan Kesahan	76
3.14.1 Pengukuran Kebolehpercayaan	76
3.14.2 Kesahan Konstruk	77
3.15 Pengujian Kesan Pengantaraan	78
3.16 Kesimpulan	80
<b>IV DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1 Pengenalan	81
4.2 Ciri-ciri Demografi Responden	81
4.3 Pola Penggunaan <i>Facebook Page</i>	84
4.4 Tahap Penggunaan <i>Facebook Page</i>	86
4.5 Aktiviti Penggunaan <i>Facebook Page</i>	87
4.6 Halangan Komunikasi	88
4.6.1 Tahap Halangan Struktur	89
4.6.2 Tahap Halangan Hierarki	90
4.6.3 Tahap Halangan Persekitaran	92
4.6.4 Tahap Halangan Komunikasi	93
4.7 Persepsi Terhadap Penggunaan <i>Facebook Page</i>	94
4.7.1 Persepsi Kemudahan	94
4.7.2 Persepsi Kebolegunaan	95
4.8 Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	96
4.8.1 Meningkatkan Prestasi Kerja Kakitangan	96
4.8.2 Mengurangkan Tekanan Dalam Menjalankan Tugas	97

4.9	Ujian Hipotesis Bagi Pemboleh Ubah Kajian	98
4.9.1	Pengujian Hipotesis 1	98
4.9.2	Pengujian Hipotesis 2	99
4.9.2.1	Halangan Struktur	99
4.9.2.2	Halangan Hierarki	100
4.9.2.3	Halangan Persekitaran	100
4.9.3	Pengujian Hipotesis 3	101
4.9.4	Pengujian Hipotesis 4	102
4.9.5	Pengujian Hipotesis 5	103
4.9.5.1	Meningkatkan Prestasi Kerja	103
4.9.5.2	Mengurangkan Tekanan Terhadap Kerja	103
4.10	Pengujian Perantaraan Pemboleh Ubah	104
4.10.1	Pengujian Hipotesis 6	104
4.10.2	Pengujian Hipotesis 7	108
4.10.3	Pengujian Hipotesis 8	111
	Keputusan Pengujian Hipotesis	114
4.11	Rumusan Bab	116
<b>V RINGKASAN, RUMUSAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN</b>		
5.1	Pengenalan	117
5.2	Ringkasan	117
5.2.1	Permasalahan Kajian	117
5.2.2	Objektif Kajian	118
5.2.3	Metodologi Kajian	118
5.2.4	Dapatan Kajian	120
5.3	Kesimpulan	124
5.4	Implikasi Kajian	125
5.4.1	Implikasi Teoritikal	125
5.4.2	Implikasi Praktikal	126
5.4.3	Implikasi Metodologikal	127
5.5	Kelemahan dan Cadangan Kajian Akan Datang	128
	<b>RUJUKAN</b>	<b>130</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>142</b>
	<b>BIODATA PELAJAR</b>	<b>152</b>
	<b>SENARAI PENERBITAN</b>	<b>153</b>

## SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Perbandingan Modul Komunikasi	22
2	Jadual Penentuan Saiz Sampel	43
3	Jadual Konstruk dan Item	44
4	Tahap dan Interpretasi Skala Bagi Pemboleh Ubah Diuji	47
5	Analisis Kebolehpercayaan Selepas Pra Uji Dijalankan	51
6	Ciri-ciri item Penggunaan Facebook Page	53
7	Ciri-ciri item Halangan Struktur	54
8	Ciri-ciri Item Halangan Hierarki	54
9	Ciri-ciri Item Halangan Persekitaran	55
10	Ciri-ciri Item Persepsi Kemudahgunaan	55
11	Ciri-ciri Item Persepsi Kebolehgunaan	56
12	Ciri-ciri Item Meningkatkan Produktiviti	57
13	Ciri-ciri Item Meningkatkan Prestasi	57
14	Ciri-ciri Item Meningkatkan Kepuasan Kerja	58
15	Ciri-ciri Item Mengurangkan Tekanan Kerja	58
16	Analisis kebolehpercayaan Selepas Ujian Analisis Faktor (EFA)	59
17	Interpretasi Skor Nilai Purata	61
18	Pekali Korelasi	61
19	Ringkasan Analisis Data	62
20	Kategori Indeks dan Tahap Penerimaan untuk Setiap Indeks	64
21	Pentafsiran Ketepatan Padanan Model Pengukuran Halangan Struktur	68

22	Pentafsiran Ketepatan Padanan Model Pengukuran Halangan Hierarki	69
23	Pentafsiran Ketepatan Padanan Model Pengukuran Halangan Persekitaran	71
24	Pentafsiran Ketepatan Padanan Model Pengukuran Meningkatkan Prestasi	74
25	Pentafsiran Ketepatan Padanan Model Pengukuran Mengurangkan Tekanan	75
26	Jadual Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	77
27	Ringkasan Analisis Faktor Pengesahan (CFA)	78
28	Taburan Responden Mengikut Jantina, Umur dan Bangsa	82
29	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan dan Gred Jawatan	83
30	Taburan Responden Mengikut Tempoh dan Klasifikasi Perkhidmatan	84
31	Pola Penggunaan <i>Facebook</i> Di Kalangan Kakitangan	86
32	Taburan Purata dan Sisihan Piawai Tahap Penggunaan <i>Facebook Page</i>	87
33	Taburan Purata dan Sisihan Piawai Aktiviti Penggunaan <i>Facebook Page</i>	88
34	Taburan Purata dan Sisihan Piawai Halangan Struktur	90
35	Taburan Min dan Sisihan Piawai Halangan Hierarki	92
36	Taburan Min dan Sisihan Piawai Halangan Persekitaran	93
37	Taburan Min dan Sisihan Piawai Tahap Halangan Struktur, Hierarki dan Persekitaran	94
38	Persepsi Kemudahan <i>Facebook Page</i>	95
39	Persepsi Kebolegunaan <i>Facebook Page</i>	96
40	Taburan Purata dan Sisihan Piawai Meningkatkan Prestasi Kerja	97

41	Taburan Purata dan Sisihan Piawai Mengurangkan Tekanan	98
42	Ujian-t bagi penggunaan <i>Facebook Page</i>	99
43	Ujian Korelasi Perkaitan Antara Halangan Komunikasi dengan Penggunaan <i>Facebook Page</i>	101
44	Perkaitan Antara Persepsi Dengan Penggunaan <i>Facebook Page</i>	102
45	Perkaitan antara Penggunaan Facebook Page Dengan Pencapaian Kerja	104
46	Kesan Langsung Halangan Struktur Terhadap Pencapaian Kerja	105
47	Hasil Pengujian Model Persamaan Struktur Penggunaan <i>Facebook Page</i> sebagai Pemboleh Ubah Perantaraan	106
48	Kesan Langsung Halangan Hierarki Terhadap Pencapaian Kerja	109
49	Hasil Pengujian Model Persamaan Struktur Penggunaan <i>Facebook Page</i> sebagai Pemboleh Ubah Perantaraan	110
50	Kesan Langsung Halangan Persekitaran Terhadap Pencapaian Kerja	111
51	Hasil Pengujian Model Persamaan Struktur Penggunaan <i>Facebook Page</i> sebagai Pemboleh Ubah Perantaraan	112
52	Keputusan Ujian Hipotesis	115



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Muka Surat</b>
1	Komunikasi Organisasi	17
2	Jaringan Komunikasi dalam Organisasi	19
3	Model Halangan Dalam Proses Komunikasi	30
4	Model Teori Tindakan	35
5	Model Penerimaan Teknologi	37
6	Kerangka Konseptual Kajian	39
7	Pendekatan Permodelan Persamaan Struktur	65
8	Model Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Struktur	66
9	Model Akhir Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Struktur Selepas Beberapa Item Digugurkan	67
10	Model Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Hierarki	68
11	Model Akhir Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Hierarki Selepas Item Digugurkan	69
12	Model Hipotesis Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Persekitaran	70
13	Model Akhir Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Halangan Persekitaran Selepas Item Digugurkan	70
14	Model Hipotesis Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Hasil Pencapaian Meningkatkan Prestasi	72
15	Model Akhir Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Hasil Pencapaian Meningkatkan Prestasi Selepas Item Digugurkan	73

16	Model Hipotesis Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Hasil Pencapaian Mengurangkan Tekanan	74
17	Model Akhir Analisis Faktor Pengesahan Pemboleh ubah Eksogenus Hasil Pencapaian Mengurangkan Tekanan Selepas Item Digugurkan	75
18	Pengujian kesan perantara di antara pemboleh ubah di dalam kajian.	79
19	Kesan langsung halangan struktur ke atas hasil pencapaian kerja kakitangan UiTM	105
20	Kesan Tidak Langsung Halangan Struktur Ke Atas Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	106
21	Kesan Langsung Halangan Hierarki Ke atas Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	108
22	Kesan Tidak Langsung Halangan Hierarki Ke Atas Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	109
23	Kesan Langsung Halangan Persekitaran Ke Atas Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	111
24	Kesan Tidak Langsung Halangan Persekitaran Ke Atas Hasil Pencapaian Kerja Kakitangan UiTM	112

## SENARAI SINGKATAN

IPTA	Institut Pengajian Tinggi Awam
UiTM	Universiti Teknologi MARA
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
SEM	<i>Structural Equation Modelling</i>
AMOS	<i>Analysis of Moments Structures</i>
CFA	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>
EFA	<i>Exploratory Factor Analysis</i>

# BAB 1

## PENGENALAN

### 1.1 Latar Belakang Kajian

Perkembangan dan kemajuan dalam bidang teknologi komunikasi telah mengubah dan meningkatkan cara individu berkomunikasi dan menguruskan organisasi. Perkembangan tersebut juga telah menjuruskan kepada komunikasi dengan perantaraan komputer (*computer-mediated communication*) yang semakin menjadi pilihan pengguna kini. Komunikasi perantaraan komputer berlaku apabila pengguna berkomunikasi dengan individu lain menerusi laman web jaringan sosial yang menawarkan perkhidmatan yang efektif, mudah serta pantas. Laman web jaringan sosial merupakan aplikasi dalam talian terkini untuk komuniti bagi memungkinkan setiap ahlinya mengikuti perkembangan rakan-rakan yang berdaftar dengan berkongsi foto, video dan muzik yang dimuat turunkan (Williams dan Sawyer, 2010). Perkhidmatan internet tersebut membolehkan individu untuk sentiasa berinteraksi dan berkomunikasi dengan individu lain di serata pelosok dunia. Jaringan sosial menjadi perantara popular untuk berkomunikasi, berinteraksi dan berkongsi pengetahuan melalui internet (Rauf, Hassan, Omar dan Subramaniam, 2010). Jaringan sosial berasaskan laman web kini telah mendapat tempat dalam kalangan pengguna internet dan terus berkembang dengan pesat sejak beberapa tahun kebelakangan ini.

Komunikasi dalam talian melalui laman web jaringan sosial telah berkembang dan bertambah popular sejak lima tahun kebelakangan ini (Dunne, Lawlor dan Rowley, 2010) dan masih terus berkembang dengan kepesatan dengan penambahan jumlah pengguna yang membabitkan diri dan menggunakan teknologi terkini untuk berkomunikasi dengan individu lain. Berkomunikasi melalui jaringan sosial adalah berbeza berbanding berkomunikasi melalui perkhidmatan internet lain umpamanya e-mel dan berbual di ruang sembang *Yahoo*. Jaringan sosial yang popular kini boleh dicapai oleh pengguna melalui ruang sembang di alam maya di mana pengguna mampu berkomunikasi dengan individu lain dan mampu memperolehi maklumat berkaitan individu lain melalui dalam talian (Bateman, Pike dan Butler, 2010). Fenomena terbaru dari laman web terbabit telah mewujudkan saluran terkini untuk memudahkan pengguna membincangkan isu-isu tertentu dan mengizinkan individu untuk berkomunikasi dengan individu lain terutamanya dengan individu yang berkongsi maklumat yang sama (Klassen, 2008).

Pertumbuhan pesat teknologi maklumat yang dipelopori oleh teknologi komputer dan elektronik telah mewujudkan laman web jaringan sosial umpamanya *MySpace*, *Facebook*, *Bebo*, *LinkedIn*, *Flixter*, *Ning*, *Xanga* dan *Twitter* dilihat sebagai satu peluang yang baik dan tidak harus dipersiapkan (Livingstone, 2008) oleh bukan hanya pelajar malahan juga oleh kakitangan di institusi pengajian tinggi. Meskipun, pelbagai laman web jaringan sosial yang telah wujud di alam maya kini, *Facebook* masih disenaraikan sebagai laman jaringan sosial yang paling popular dan menjadi pilihan pengguna (Boyd dan Ellison, 2007). Kajian Wise, Alhabash dan Park (2010), menyatakan *Facebook* telah menarik 350 juta ahli aktif dan lebih dari 700 juta

pengguna internet serata dunia mendaftar sebagai ahli dan mempunyai akaun jaringan sosial (Bateman, Pike dan Butler et al., 2010).

Laman web jaringan sosial telah diadaptasi dan digunakan dengan meluas di kebanyakan industri dan organisasi sebagai satu medium berkomunikasi dengan individu lain di dalam atau di luar organisasi. Sejalan dengan situasi ini, kebanyakan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) di Malaysia telah menjadikan jaringan sosial sebagai satu medium komunikasi dan interaksi di kalangan kakitangan pelbagai peringkat termasuklah pelajar.

IPTA di Malaysia telah wujud sejak empat dekad yang lalu sejajar dengan perasmian Universiti Malaya (UM) pada 1 Januari 1962 di Lembah Pantai, Kuala Lumpur diikuti dengan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Universiti Putra Malaysia (UPM), Universiti Sains Malaysia (USM), Universiti Teknologi MARA (UiTM) dan Universiti Utara Malaysia (UUM). Sehingga ke hari ini, terdapat 20 buah IPTA yang berdaftar dibawah Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) (<http://www.mohe.gov.my>). IPTA yang wujud di Malaysia berkembang sejajar untuk membekalkan pendidikan yang lebih baik dan menjanjikan masa depan yang lebih cerah dan gemilang bagi rakyat Malaysia dan memenuhi keperluan industri sekaligus membolehkan Malaysia menghadapi cabaran global.

Mempertimbangkan 20 buah IPTA yang tersenarai, Universiti Teknologi Mara (UiTM) telah dipilih sebagai skop untuk kajian ini. UiTM diiktiraf sebagai IPTA terbesar di Malaysia dengan mengambil kira dari segi bilangan kampus dan jumlah pelajar serta kakitangannya. Institusi akademik ini telah berkembang sejak penubuhannya pada tahun 1967 (sebagai Institut Teknologi MARA) dan sehingga kini masih lagi berkembang dengan perancangan untuk membuka beberapa cawangan lagi di masa hadapan. Universiti ini telah berkembang di seluruh negara dengan 12 kampus cawangan, tiga kampus satelit, Sembilan kampus bandar dan 21 kolej usahasama. Berbekalkan jaringan yang teguh dengan keperluan tenaga kerja seramai 17,000 orang, UiTM mampu menawarkan lebih dari 300 program akademik dengan suasana yang kondusif (<http://www.uitm.edu.my>) dan bertaraf tinggi.

Pemilihan UiTM sebagai skop kajian juga adalah kerana Naib Canselornya Y. Bhg. Tan Sri Dato' Sri Prof Ir Dr Sahol Hamid Abu Bakar sendiri yang telah mewujudkan dan menguruskan laman *Facebook Page* yang dikhususkan untuk kakitangan UiTM berkongsi pendapat dan berkomunikasi dengan pengurusan atasan universiti. Ini adalah berbeza dengan *Facebook Page* institusi pengajian tinggi awam yang lain tidak mengkhususkan *page* sebagai medium komunikasi di antara kakitangannya dengan pengurusan atasan universiti. Laman *Facebook Page* institusi pengajian tinggi awam yang lain juga tidak dipunyai dan dikendalikan sendiri oleh Naib Canselornya tetapi diuruskan oleh Unit Komunikasi Korporat Universiti masing-masing. Keunikan *Facebook Page* kendalian Naib Canselor ini sendiri untuk digunakan oleh kakitangan UiTM merupakan justifikasi utama mengapa kajian ini dibuat di UiTM.

Pada masa kini, UiTM mempunyai 25 buah fakulti yang terbahagi kepada tiga program major merangkumi kemanusiaan dan sains sosial, sains dan teknologi serta pengurusan dan pengajian perniagaan. Kewujudan 25 buah fakulti adalah sejajar dengan objektif universiti untuk membekalkan peluang semaksimum mungkin kepada bumiputera demi

mengejar profesionalisme dalam bidang sains, teknologi, industri, peniagaan, seni dan kemanusiaan.

Komunikasi organisasi yang berkesan adalah amat penting di dalam sesebuah organisasi. Komunikasi organisasi yang efektif merupakan tonggak utama dalam menghidupkan operasi sesebuah organisasi itu. Proses komunikasi yang terlibat dalam organisasi adalah berkaitan di antara satu sama lain. Narimah dan Saodah (2002) menyatakan bahawa komunikasi keorganisasian berlaku dalam lingkungan kerjasama yang menggabungkan semua jenis komunikasi lain. Ia melibatkan struktur dan fungsi organisasi, hubungan manusia, komunikasi dan proses mengorganisasi dan juga budaya komunikasi. Komunikasi dalam organisasi berlaku dalam lingkungan sistem terbuka yang kompleks dan dipengaruhi keadaan persekitaran (Siti Suriani, 2006). Siti Suriani juga menyatakan komunikasi dalam organisasi melibatkan penghantaran mesej dan aliran, tujuan serta medium yang digunakan demi memastikan mesej yang tepat dapat disampaikan kepada penerima yang sepatutnya menerima mesej tersebut.

Komunikasi organisasi merangkumkan kedua-dua jenis komunikasi sama ada lisan dan bukan lisan berlaku di dalam situasi yang sama. Richmond dan McCroskey (2009) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai satu proses di mana individu akan mentafsirkan mesej yang diterima daripada individu lain dalam bentuk lisan dan juga bukan lisan di dalam konteks formal dalam organisasi. Manakala dari perspektif tradisional pula, Papa, Daniels dan Spiker (2008), menjelaskan bahawa komunikasi organisasi menumpukan perhatian kepada proses berkomunikasi dan keberkesanannya kepada organisasi. Kajian mereka ditumpukan ke atas faktor yang wujud dalam komunikasi organisasi umpamanya aliran maklumat dalam jaringan organisasi, halangan dalam penyampaian maklumat, pemilihan medium penyampaian maklumat dan proses membuat keputusan dan penyelesaian masalah dalam organisasi.

Pencapaian kerja kakitangan dalam organisasi mampu dipertingkatkan sekiranya mereka sentiasa dilengkapi dengan maklumat yang dapat memudahkan lagi mereka untuk menyelesaikan tugas. Maklumat yang mencukupi dan relevan perlu disalurkan tanpa halangan komunikasi dengan bantuan teknologi komunikasi terkini iaitu media sosial seperti *Facebook Page*, *Telegram Group* dan *What's App Group* bagi memastikan maklumat dari pengurusan atasan kepada kakitangan bawahan sampai dengan kadar segera. Level (1970) menegaskan bahawa prestasi kerja kakitangan akan menurun sekiranya mereka sering kali tidak mendapat maklumat yang mencukupi bagi membantu mereka menyelesaikan tugas dengan cepat. Prestasi kerja kakitangan yang menurun sedikit sebanyak memberi implikasi kepada pencapaian kerja mereka dalam organisasi.

Pemilihan medium komunikasi yang tepat bagi mengurangkan halangan komunikasi adalah penting untuk meningkatkan prestasi kerja dan mengurangkan bebanan terhadap kerja mereka. Seterusnya diharap dapat meningkatkan pencapaian kerja kakitangan dalam organisasi.

Oleh yang demikian, pemilihan medium yang berkesan dalam komunikasi dalam organisasi yang efektif adalah penting bagi kejayaan sesebuah organisasi tersebut. Mengikut Scott (1997) (dalam Lauring 2011), komunikasi adalah mekanisme di mana organisasi diwujudkan, dipelihara dan diubahsuai mengikut kesesuaian semasa. Untuk



mengawal hasil yang wujud dari struktur komunikasi itu, sumber dan proses komunikasi perlulah dikawal terlebih dahulu. Ini memberi maksud bahawa jika sesebuah organisasi menginginkan struktur yang mantap dan berkesan, pemilihan dan sumber penyampaian maklumat yang berkesan tanpa halangan komunikasi perlu menjadi keutamaan dalam organisasi.

### **1.1.1 Komunikasi Bersemuka**

Membincangkan berkaitan komunikasi bersemuka, Zimmermann, Wit dan Gill (2008) berpendapat bahawa komunikasi bersemuka adalah komunikasi antara manusia yang berada di tempat yang sama dan pada masa yang sama. Komunikasi bersemuka adalah kaedah asas dalam berinteraksi sesama manusia. Lanjutan daripada itu, komunikasi bersemuka diiktiraf sebagai medium yang paling berkesan dalam proses komunikasi lantaran komunikasi bersemuka bersifat peribadi, membolehkan maklum balas segera dari maklumat yang dihantar, penyampaian maklumat terus dalam bentuk lisan dan bukan lisan dan melalui komunikasi bersemuka juga dapat menyampaikan emosi di sebalik maklumat itu. Komunikasi yang berkesan dan efektif mengkehendaki kedua-dua pihak terlibat dalam proses komunikasi tersebut (Sachs et al., 1991).

Meskipun demikian, komunikasi bersemuka masih perlu dipertingkatkan lagi tarafnya. Tanpa komunikasi yang efektif, adalah mustahil untuk menjalinkan hubungan yang baik di antara staf pelbagai peringkat dengan pihak pengurusan atasan di UiTM. Proses komunikasi yang berkesan mungkin memerlukan sokongan daripada medium lain seperti komunikasi menerusi perantaraan komputer bagi memastikan proses komunikasi dapat bergerak dengan lebih lancar di kalangan staf pelbagai peringkat dalam jabatan di UiTM. Kenyataan dari Devito et al. (2006), menguatkan lagi dengan menyatakan proses komunikasi perlu disokong oleh komunikasi elektronik yang canggih demi menjadikan proses komunikasi itu lebih berkesan dan mudah diadaptasi oleh semua individu. Teknologi dalam komunikasi diadaptasikan bagi menyokong komunikasi dalam kumpulan melalui e-mel, sidang video elektronik dan media sosial terkini (Andres, 2010). Pandangan ini diperkemas lagi oleh Tillema, Dijkstra dan Schwanen (2010), yang mendapati perjumpaan secara bersemuka tidak lagi menjadi syarat wajib untuk menjalin hubungan sosial dengan orang lain. Perkembangan maklumat dan teknologi komunikasi membolehkan hubungan komunikasi jarak jauh wujud tanpa perlu berada di lokasi yang sama.

### **1.1.2 Komunikasi Perantaraan Komputer**

Organisasi yang berkesan adalah organisasi yang mempunyai prestasi yang baik dengan pencapaian organisasi disokong oleh proses komunikasi yang cekap hasil daripada teknologi komunikasi yang terkini. Teknologi komunikasi kini telah mengalami perubahan dari segi bentuk dan gaya individu berkomunikasi sesama individu. Kemunculan media sosial baharu dengan gabungan pelbagai aplikasi terkini telah menjadikan hubungan komunikasi lebih interaktif. Komunikasi perantaraan komputer kini telah dapat diterima sebagai satu landasan penyampaian maklumat.

Penerimaan pengguna terhadap medium ini adalah sangat meluas. Pengguna merasa selesa untuk mengadaptasikannya dalam kehidupan seharian untuk berkomunikasi dengan individu yang lain. Menurut Underhill dan Olmstead et al.,(2003), walaupun komunikasi perantaraan komputer membincangkan isu-isu kurang penting, namun pengguna masih mampu memberi idea-idea unik dan membuahkan komen-komen yang berkaitan dengan isu-isu yang dibincangkan.

Sejajar dengan penggunaan meluas teknologi untuk berkomunikasi tidak kira di rumah mahupun di tempat kerja, maka lebih ramai pengguna menggunakan komputer berinternet untuk memastikan mereka sentiasa dapat menghubungi dan berkomunikasi dengan individu lain. Dalam konteks ini, penggunaan e-mel dan laman web jaringan sosial membekalkan satu landasan yang mudah untuk berkomunikasi antara satu sama lain. Pendapat Beck, Wintermantel dan Borg (2005) pula, komunikasi perantaraan komputer kini menjadi semakin penting dalam organisasi dengan melibatkan lebih ramai individu bekerjasama di antara satu sama lain dalam masa yang sama walaupun berada di lokasi yang berbeza.

Pandangan yang turut dikongsi oleh Rauf, Hassan, Omar dan Subramaniam (2010) juga menjelaskan bahawa 90.24 peratus daripada kakitangan di Universiti Selangor (UNISEL) memilih untuk menggunakan laman web jaringan sosial sebagai landasan berkomunikasi dengan kakitangan lain di dalam organisasi. Sebaliknya, hanya 9.76 peratus berkomunikasi bersemuka secara lisan dengan kakitangan lain di dalam organisasi tersebut. Oleh yang demikian, majoriti daripada kakitangan berkenaan lebih cenderung menggunakan laman web jaringan sosial sebagai medium untuk berkomunikasi dengan individu lain meskipun mereka berada di dalam jabatan yang sama. Media sosial berpotensi untuk memaksimumkan interaksi dan kerjasama antara kakitangan dalam organisasi. Walau bagaimanapun, Shepherd et al., (2011) menjelaskan bahawa organisasi boleh mendapat faedah dari adaptasi ruangan forum untuk berbincang isu-isu dan berkongsi idea, serta blog sebagai wadah untuk berinteraksi sesama kakitangan. Perbincangan melalui laman web jaringan sosial membolehkan kakitangan melangkaui proses dan langkah-langkah yang rumit serta tegar sebelum dapat berinteraksi dengan pengurusan atasan organisasi.

Selain daripada itu, kelebihan berkomunikasi perantaraan komputer secara dalam talian yang membolehkan struktur tugas dalam organisasi dilakukan secara anjal mengikut keselesaan masing-masing, menjadikan teknologi ini semakin menjadi pilihan di kalangan pengguna termasuk mereka yang berada di institusi pengajian tinggi. Selain daripada itu, Beck, Wintermantel dan Borg et al., (2005) turut menyatakan bahawa terdapat dua kategori asas teks komunikasi perantaraan komputer (*text-based CMC*) iaitu komunikasi semasa (*synchronous communication*) dan komunikasi secara tertunda (*asynchronous communication*). Begitu juga Hollingshead, Mcgrath dan O'Connor (1993), dalam kajian mereka menjelaskan bahawa pengadaptasian teknologi dalam komunikasi mampu menyokong sama ada komunikasi semasa mahu pun secara tertunda atau pun kedua-duanya sekali.

Apatah lagi kakitangan IPTA yang terlibat dapat berkomunikasi dan berkolaborasi dari mana-mana saja lokasi mereka berada, malahan dapat menghadiri perbincangan pada waktu-waktu yang berbeza tanpa mewajibkan mereka menghadiri diri pada waktu yang sama dan berada di lokasi yang sama. Komunikasi secara tertunda wujud tatkala



mesej yang dihantar tidak menaruh harapan agar maklum balas diterima pada waktu yang sama. Mesej yang dihantar menerusi e-mel, blog, laman web jaringan sosial seperti *MySpace* dan *Facebook* dikategorikan sebagai komunikasi tertunda (Beebe, Beebe & Redmond et al., 2008). Maklum balas dari mesej yang dihantar akan diterima oleh penerima secara anjal manakala proses komunikasi boleh berlaku secara langsung maupun secara tertunda.

Lantaran kelebihan komunikasi secara tertunda ini, penggunaan komputer dan internet telah diperluaskan di kalangan kakitangan di organisasi pengajian tinggi. Kelebihan itu memberi faedah yang besar kepada organisasi pengajian tinggi dengan membantu dan meringankan tugas pentadbiran dan akademik di organisasi pengajian tinggi. Oleh yang demikian, menjadi kemestian pihak pengurusan atasan menyediakan kemudahan tersebut untuk membantu kakitangan melaksanakan tugas termasuklah memberi idea dan berkomunikasi dengan pengurusan atasan untuk mengatasi halangan berkomunikasi sewaktu proses komunikasi sedang berlangsung. Komunikasi dapat dilihat dengan lebih jelas dan tepat jika diterangkan dalam bentuk penulisan berbanding secara bersemuka (Zimmerman, Witt dan Gill, 2008).

Aplikasi internet telah mengalami pertumbuhan yang pantas dari segi penggunaan dan popularitinya seperti laman web jaringan sosial yang bersifat global malahan menjadi medium komunikasi yang bersifat interaktif dalam menghubungkan pengguna dengan rakan dalam talian. Penggunaan laman web jaringan sosial memungkinkan kita untuk meningkatkan tahap kerberkesanan berkomunikasi, mengurangkan kewujudan halangan komunikasi selain meluaskan hubungan di antara kakitangan bawahan dan pengurusan atasan di UiTM. Pada asasnya, berkomunikasi melalui perantaraan komputer mengambil masa yang singkat, dapat melahirkan lebih banyak idea dan melibatkan lebih banyak pihak untuk berkomunikasi (Bordial, 1997) di kalangan kakitangan lain di UiTM.

Penerimaan pengguna terhadap laman web jaringan sosial sebagai medium komunikasi telah melahirkan *Facebook* dan menjadikannya sebagai laman web jaringan sosial paling popular di kalangan pengguna internet (Bennett, Owers, Pitt & Tucker, 2010) masa kini. *Facebook* mampu memupuk, menghubungkan jalin dan memainkan peranan dalam hubungan interaksi sosial dan juga secara professional antara individu termasuk dalam organisasi.

Sepertimana yang dinyatakan *Facebook* sebagai medium interaksi sosial dan professional, penggunaan *Facebook* turut diperluas hingga ke tempat kerja dan digunakan sebagai platform untuk berkomunikasi dalam kalangan kakitangan di organisasi. Penggunaan *Facebook* berkemungkinan dapat membantu kakitangan bawahan yang merasakan bahawa wujud prosedur birokrasi dari halangan komunikasi yang mereka perlu lalui untuk berkomunikasi dengan pengurusan atasan. Disebabkan itulah Mc Quail (2000), menyatakan komunikasi perantaraan komputer mempunyai kelebihan berbanding komunikasi bersemuka kerana ianya membolehkan kesamarataan hierarki pada mereka yang berkomunikasi demi mengurangkan masalah status dalam kalangan kakitangan di organisasi. Kakitangan bawahan boleh memilih untuk menulis pendapat, idea, kepuasan dan ketidakpuasan hati mereka melalui *Facebook Page* berbanding menempuhi prosedur ketat atau karenah birokrasi seperti temujanji untuk berkomunikasi dengan pengurusan atasan di dalam organisasi pengajian tinggi.

Manakala Ward dan Tracey (2004), bersetuju bahawa individu yang merasa kurang selesa dengan komunikasi bersemuka mungkin mencari alternatif lain seperti media sosial sebagai perantara komunikasi untuk terus berkomunikasi dengan pengurusan atasan bagi mengelakkan halangan komunikasi.

## 1.2 Pernyataan Masalah Kajian

Dalam menghadapi tugas seharian di dalam organisasi, kakitangan UiTM juga mempunyai keinginan untuk berkongsi maklumat dan berinteraksi di antara satu sama lain bagi membolehkan maklumat dikongsi bersama. Gangguan proses komunikasi dan kekurangan maklumat boleh memberi tekanan terhadap kerja kakitangan dalam organisasi. Proses komunikasi yang berkesan dan jaminan maklumat disampaikan kepada penerima yang tepat perlu dibantu oleh kemudahan teknologi komunikasi yang cekap dalam organisasi. Kajian dalaman UiTM oleh Mas'udah, Adibah & Halil (2013) memberi penekanan bahawa kemudahan peralatan teknologi komunikasi dalam organisasi perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan atasan UiTM bagi membantu kakitangan menjalankan tugas dengan baik seterusnya dapat mengurangkan tekanan kerja. Kekurangan kemudahan yang berfungsi secara cekap akan mengganggu tumpuan kakitangan dalam menjalankan tugas. Sekiranya situasi ini berlarutan, ia akan memberi tekanan kepada kakitangan serta menjejaskan pencapaian kerja mereka. Kajian dari Kumar & Giri (2009) turut melaporkan bahawa kemudahan teknologi dengan maklumat berkaitan tugas, tempat kerja dan juga maklumat berkaitan kakitangan lain adalah penting bagi menjamin keselesaan dan keyakinan mereka untuk bekerja seterusnya meningkatkan pencapaian kerja mereka.

Kakitangan dalam organisasi percaya bahawa penggunaan *Facebook* dalam organisasi mampu meningkatkan kualiti kerja, kepuasan kerja dan juga produktiviti. Ini secara tidak langsung dapat meningkatkan pencapaian kerja mereka dengan meningkatkan prestasi kerja serta mengurangkan bebanan mereka terhadap tugas. Situasi ini menyebabkan Ali-Hassan, Nevo & Perelgut (2011) bersetuju bahawa dengan penggunaan media sosial seperti *Facebook*, kakitangan sesebuah organisasi mampu meningkatkan pencapaian kerja kakitangan melalui peningkatan kemahiran berkomunikasi dan juga jaringan sosial di kalangan mereka serta pengurusan atasan yang memberi kelebihan kepada mereka untuk mendapatkan maklumat dengan cepat dan segera menyelesaikan tugas.

Oleh yang demikian, proses komunikasi secara mudah dan cepat di antara pengurusan atasan dan kakitangan bawahan perlu dititikberatkan dalam pentadbiran UiTM dengan mengurangkan penggunaan borang dan mematuhi prosedur langkah demi langkah serta perlu bersabar dengan waktu menunggu yang mengambil masa yang panjang. Prosedur yang rumit dan panjang boleh merenggangkan hubungan antara pengurusan atasan dan kakitangan bawahan. Komunikasi sebagai asas penting kejayaan sesebuah organisasi seperti UiTM dalam mencapai taraf sebagai institusi pengajian tinggi yang unggul perlu diberi perhatian yang sewajarnya oleh pengurusan atasan.

Meskipun komunikasi bersemuka merupakan kaedah asas dalam berkomunikasi, komunikasi perantaraan komputer boleh digunakan sebagai gantian berikutan daripada kewujudan halangan komunikasi atau proses birokrasi dalam organisasi di mana kakitangan perlu melalui sesuatu proses yang mengambil masa yang panjang untuk diselesaikan. Birokrasi yang wujud dari halangan hierarki atau status (Golen, 2008), kesukaran dalam penggunaan bahasa yang sesuai (Sonnenberg, 1990), persekitaran yang mengganggu kelancaran proses komunikasi dan tekanan masa (Kelly, 2000), serta struktur dalam organisasi yang pelbagai peringkat (Golen, Gupta & O'Dell, 1995) ditunjukkan sebagai saluran atau laluan sukar yang perlu dilalui seseorang kakitangan sebelum sesuatu tugas itu dapat diselesaikan dan memperolehi tahap yang selesai. Prosedur langkah demi langkah serta garis panduan khusus yang ditetapkan perlu dipenuhi oleh kakitangan pelbagai peringkat sebelum mereka dapat bersemuka dengan pengurusan yang bertanggungjawab dengan permasalahan yang mereka hadapi. Pengertian konsep birokrasi yang diwujudkan Weber (1968) adalah merujuk kepada organisasi berstruktur, berlandaskan prosedur yang telah ditetapkan dan perlu diikuti bagi mencapai matlamat dan objektif organisasi.

Dapat dilihat bahawa terdapat organisasi kini masih berorientasikan amalan birokrasi Weber sehingga halangan-halangan komunikasi masih wujud. Weber menekankan bahawa birokrasi adalah baik untuk organisasi sebagai kawalan dalam pengurusan pentadbiran organisasi khususnya pengaliran maklumat. Ciri-ciri asas amalan Teori Birokrasi Weber adalah menerusi sistem hierarkinya yang digunakan dalam pengurusan organisasi di mana ia melihat bagaimana sistem pengurusan berhierarki adalah ditunjangi oleh tiga tahap pengurusan iaitu pengurusan tertinggi, pertengahan dan kakitangan bawahan. Kewujudan ciri hierarki memberi maksud penyaluran kuasa dan arahan daripada tahap pengurusan tertinggi kepada pengurusan pertengahan dan kakitangan bawahan ditunjukkan oleh Weber sebagai satu ciri asas dalam mengamalkan kaedah birokrasi dalam organisasi. Di samping itu, penekanan juga diberikan berkaitan hubungan di antara pengurusan atasan dan kakitangan bawahan adalah tertakluk kepada hak pengawalan dan penyeliaan di antara kedua-dua pihak perlu jelas dan telah ditetapkan. Teori Birokrasi Weber turut memberi pandangan bahawa kewujudan pembahagian tugas dalam organisasi di mana setiap jabatan dan pegawai dalam jabatan akan mempunyai skop tugas tertentu yang dikhususkan kepada jabatan tertentu dalam organisasi.

Selain daripada itu, Teori Birokrasi Weber juga mengambil kira unsur rantai arahan dalam pengurusan pentadbiran organisasi di mana pengurusan atasan akan memberi arahan kepada kakitangan bawahannya sahaja begitu jugalah sebaliknya seseorang kakitangan bawahan akan hanya menerima arahan daripada pegawai pengurusan atasannya sahaja. Arahan yang diberikan oleh pengurusan atasan kepada kakitangan bawahan ini selain daripada berbentuk lisan boleh juga berbentuk penulisan atau dokumen bertulis sesuai dengan ciri birokrasi Weber yang menyatakan setiap perintah dan arahan tugas dilaksanakan di dalam bentuk bertulis.

Sehubungan dengan itu, amalan birokrasi Weber adalah lebih menjurus kepada pendekatan tradisional yang berasaskan pengaliran maklumat secara komunikasi bersemuka. Namun amalan tradisional ini lebih banyak menimbulkan masalah seperti proses pembuatan keputusan yang mengambil masa yang panjang dan sistem pengurusan organisasi yang kurang berkesan dalam pelbagai aspek. Situasi ini meletakkan beban pada kakitangan terutamanya kakitangan bawahan bagi memenuhi

kehendak pengurusan atasan. Perkembangan positif terhadap penggunaan e-mel di IPTA, memudahkan laman web jaringan sosial diterima pakai sebagai wadah komunikasi bagi mengatasi halangan komunikasi dalam kalangan kakitangan organisasi pengajian tinggi.

Memandangkan situasi ini, komunikasi secara visual telah mula diterima dan dijadikan sebagai wadah untuk berinteraksi di antara individu dengan individu yang lain di IPTA. Kajian lepas menunjukkan bahawa komunikasi menerusi e-mel telah digunakan secara meluas di kalangan masyarakat untuk berkomunikasi secara sosial dan juga digunakan secara interaktif di IPTA. Kajian dalaman UiTM yang dijalankan oleh Azahar, Haslinda, Ariff dan Faezal (2008) mendapati bahawa berkomunikasi menerusi media dalam talian lebih memberi kesan dan memudahkan mereka untuk berhubung di antara satu sama lain. Namun demikian, penglibatan sebahagian besar kakitangan dalam aspek komunikasi seperti ini masih kurang memberangsangkan serta perlu dipertingkatkan lagi dengan menambahbaik kemudahan dan infrastruktur berkaitan teknologi komunikasi. Manakala kajian yang dijalankan oleh Siti Zobidah, Muhammad Pauzi dan Akmar Hayati (2008) mendapati bahawa penggunaan teknologi baru seperti e-mel dapat membantu urusan rasmi dalam organisasi supaya dipermudah dan dipercepatkan. Pihak pengurusan atasan di dalam organisasi sedaya upaya melengkap diri mereka dengan kemudahan teknologi komunikasi seperti komputer dan khususnya e-mel bagi memudahkan mereka berkomunikasi.

Oleh yang demikian, perkembangan teknologi komunikasi kini telah banyak mencabar dan menguji sistem pengurusan organisasi tradisional seperti spesifikasi kerja yang menetapkan sesuatu tugas hanya diamanahkan kepada seorang pegawai sahaja untuk memperlihatkan pembahagian tugas yang adil dalam organisasi (Simplicio, 2012). Namun demikian halangan hierraki dalam organisasi akan timbul apabila kakitangan bawahan perlu berurusan dengan pegawai yang tertentu sahaja demi memastikan tugas mereka dapat diselesaikan dengan cepat (Simplicio et al., 2012). Adalah mustahak juga bagi organisasi memastikan pegawai yang berkenaan bersedia pada setiap masa untuk membantu kakitangan bawahan mereka. Kegagalan untuk berbuat demikian boleh mewujudkan halangan komunikasi dalam organisasi tersebut. Halangan yang wujud ini memungkinkan kakitangan memilih alternatif lain sebagai medium komunikasi bagi membantu tugas mereka dalam organisasi. Unsur rangkaian arahan dari amalan birokrasi Weber yang mewujudkan halangan hierarki ini perlu melalui fasa peralihan dengan pengadaptasian teknologi komunikasi dalam penstrukturan sistem penyampaian maklumat terkini dalam organisasi. Perkara ini menarik minat Ionescu (2011) untuk turut menyatakan bahawa apa yang penting dalam organisasi kini ialah teknologi komunikasi mungkin boleh menjadi mekanisma penyelesaian untuk menyokong penguatkuasaan nilai-nilai kesaksamaan dan keadilan yang telah wujud dalam organisasi yang mengamalkan birokrasi. Penggunaan teknologi komunikasi tidak mustahil mampu menjadi alat untuk mengubah amalan birokrasi dalam organisasi sekiranya ianya telah menyekat perkembangan organisasi ke arah menjadi organisasi yang lebih mantap.

Peranan media baru seperti media sosial yang dipelopori oleh *Facebook* dalam organisasi telah memberi implikasi kepada Teori Birokrasi Weber dengan wujudnya teori Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan dari teori psikologi menjelaskan perlakuan pengguna teknologi



berlandaskan kepada kepercayaan, sikap, keinginan dan hubungan perlakuan pengguna. Tujuan model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perlakuan pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara spesifiknya, TAM menyatakan bahawa kelemahan dari sudut penerimaan pengguna, diukur menerusi persepi pengguna terhadap mudah digunakan dan faedah dari penggunaan teknologi boleh menjadi halangan kepada kejayaan teknologi tersebut (Lee, Rhee & Dunham, 2009).

Faktor-faktor utama dalam teori TAM mempunyai perkaitan dengan pengaruh penggunaan media sosial dalam organisasi yang telah mendorong beberapa faktor yang menyebabkan kakitangan dalam organisasi di UiTM ingin menggunakan media sosial seperti *Facebook* dalam urusan pentadbiran. Berdasarkan kepada Teori Birokrasi Weber, halangan struktur, halangan hierarki dan persekitaran adalah halangan komunikasi yang telah mendorong kakitangan dalam organisasi di UiTM memilih media sosial seperti *Facebook* sebagai medium untuk komunikasi di kalangan mereka dan juga berkomunikasi dengan pengurusan atasan UiTM. Halangan hierarki atau status seseorang kakitangan dalam organisasi kadang kala boleh mencetuskan kesulitan untuk menjalin satu hubungan profesional di kalangan kakitangan dalam organisasi (Golen, 2008). Kakitangan yang menghadapi masalah komunikasi secara bersemuka dengan pengurusan atasan disebabkan oleh faktor halangan hierarki cenderung memilih medium alternatif sebagai penghubung komunikasi antara beliau dengan pegawai atasannya.

Selain daripada itu, halangan persekitaran dan halangan struktur juga boleh menjurus kakitangan bawahan dalam organisasi di UiTM untuk beralih kepada faktor penggunaan media sosial *Facebook* sebagai gantian komunikasi secara bersemuka seperti yang dicadangkan oleh Weber menerusi teori birokrasinya. Halangan persekitaran yang tercetus daripada gangguan dan suasana bising (Kelly, 2000) yang sering muncul tatkala proses komunikasi secara bersemuka sedang berlangsung dapat dikurangkan dengan memilih komunikasi menerusi media sosial ini. Kelemahan atau halangan komunikasi seperti ini menggalakkan faktor penggunaan media sosial sebagai perantara komunikasi antara kakitangan dalam organisasi di UiTM.

Manakala halangan komunikasi akibat daripada struktur dalam organisasi itu sendiri yang telah mewujudkan batasan formal di kalangan kakitangan dalam organisasi. Halangan struktur menerusi saluran formal yang ketat membataskan proses komunikasi yang lancar di antara kakitangan bawahan dengan pengurusan atasan dalam UiTM. Komunikasi yang dipengaruhi batasan formal yang dikatakan sebagai halangan komunikasi atau masalah birokrasi telah menggariskan bahawa arahan adalah berdasarkan rantaian arahan di mana siapa yang akan melaporkan kepada siapa dan siapa yang akan membuat keputusan (Diefenbach dan Silince, 2011) boleh menyebabkan faktor penggunaan media sosial di kalangan kakitangan dalam UiTM semakin meningkat.

Berdasarkan permasalahan kajian yang telah dinyatakan ini, maka penyelidik perlu memberi perhatian kepada beberapa persoalan kajian yang perlu dijawab bagi menjelaskan kajian ini. Secara umum, persoalan utama kajian ini adalah:

Apakah perkaitan yang wujud di antara faktor halangan komunikasi dan penggunaan *Facebook Page* terhadap hasil pencapaian kerja kakitangan dalam organisasi?

Manakala persoalan khusus dalam kajian ini adalah:

1. Apakah persepsi kakitangan UiTM terhadap kemudahan dan kebolegunaan *Facebook Page* dalam urusan pentadbiran?
2. Adakah terdapat perkaitan di antara halangan komunikasi dalam kalangan kakitangan UiTM dengan penggunaan *Facebook Page*?
3. Adakah penggunaan *Facebook Page* berfungsi sebagai perantara kepada perkaitan halangan komunikasi dengan pencapaian kerja kakitangan UiTM?

## 1.2 Objektif Kajian

### Objektif Umum

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor halangan komunikasi dan penggunaan *Facebook Page* dalam meramalkan pencapaian kerja hasil dalam organisasi.

### Objektif Khusus

1. Mengetahui pasti penggunaan *Facebook Page* dalam urusan pentadbiran dalam kalangan kakitangan UiTM.
2. Mengetahui pasti persepsi kakitangan UiTM terhadap kemudahan dan kebolegunaan *Facebook Page* UiTM.
3. Mengetahui pasti pencapaian kerja kakitangan selepas menggunakan *Facebook Page* sebagai medium komunikasi.
4. Mengetahui pasti perkaitan di antara halangan struktur, halangan hierarki dan halangan persekitaran dengan penggunaan *Facebook Page* di kalangan kakitangan UiTM.
5. Mengetahui pasti perkaitan di antara persepsi kemudahan *Facebook Page* dengan penggunaan *Facebook Page*.
6. Mengetahui pasti perkaitan di antara persepsi kebolegunaan *Facebook Page* dengan penggunaan *Facebook Page*.
7. Mengetahui pasti perkaitan di antara penggunaan *Facebook Page* ini dengan hasil pencapaian kerja.
8. Menentukan kesan perantara penggunaan *Facebook Page* terhadap hubungan halangan komunikasi dengan hasil pencapaian kerja kakitangan UiTM.

### 1.3 Kepentingan Kajian

Kajian ini membolehkan satu analisis dibuat berhubung dengan faktor penggunaan *Facebook Page* dalam organisasi pengajian tinggi kesan daripada proses birokrasi yang mewujudkan halangan komunikasi dan bagaimana pengadaptasian penggunaan *Facebook Page* dapat mengatasi masalah ini dari berlanjutan. Perlaksanaan penggunaan *Facebook Page* sebagai wadah untuk berkomunikasi boleh membantu mereka mengatasi masalah halangan komunikasi rentetan dari karenah birokrasi dalam organisasi pengajian tinggi.

Kajian lepas berkaitan penggunaan *Facebook* lebih memfokuskan kepada perkaitan di antara pendedahan diri di antara pendidik dengan pelajar sebagai skop kajian. Ini dapat diteliti melalui kajian yang telah dikendalikan oleh Maze, Murphy dan Simmons (2007), Kalpidou, Costin dan Morris (2011), Baker dan Oswald (2010), Mazer, Murphy dan Simmons (2009). Selain daripada itu, kajian lain menumpukan kepada remaja dan pelajar universiti sebagai skop kajian berkaitan penggunaan *Facebook* di kalangan mereka. Menjelaskan lagi perkara tersebut, Tufekci (2008), Ledbetter, Mazer, DeGroot, Meyer, Mao dan Swafford (2011), Li (2011), Walther, Heide, Kim, Westerman dan Tong (2008), Mehdizadeh (2010), Taraszow, Aristodemou, Shitta, Laouris dan Arsoy (2010), Orr, Sisic, Ross, Simmering, Arseneault dan Orr et al., (2009), Bateman, Pike dan Butler et al., (2010) dan Kefi, Mlaiki dan Kalika (2010), menjuruskan kajian mereka berkaitan penggunaan *Facebook* di kalangan pengguna remaja. Waima, kajian berkaitan implimentasi *Facebook Page* dalam mengatasi masalah halangan komunikasi di kalangan kakitangan dalam organisasi masih kurang diberi perhatian. Oleh yang demikian, kajian yang dijalankan ini akan memberi perhatian terhadap masalah halangan komunikasi dan membantu mencari kaedah yang sesuai bagi mengurangkan kesan masalah tersebut terhadap pencapaian kerja kakitangan dalam organisasi.

Kajian berkaitan komunikasi bersemuka yang dijalankan oleh Underhill dan Olmsted (2003), memfokuskan kepada perbandingan antara komunikasi perantaan komputer dan komunikasi bersemuka. Kajian ini menyarankan agar kajian masa hadapan menyentuh berkaitan komunikasi bersemuka dengan media sosial terkini bagi melihat perbandingan penerimaan pengguna terhadap kedua-dua medium ini. Golen (2006), pula mencadangkan agar kajian seterusnya perlu dikendalikan bagi menganalisis halangan komunikasi yang wujud dalam industri dan juga perbadanan kerajaan.

Selain daripada itu, dapatan hasil kajian dari Hirst, Knippenberg, Chen and Sacramento (2011) mencadangkan kajian selanjutnya berkaitan sistem birokrasi dalam organisasi perlu menumpukan kepada kaedah teknologi semasa yang boleh diimplimentasikan dalam organisasi bagi mengurangkan masalah yang wujud dari sistem birokrasi sedia ada. Chen dan Wiliam et al., (2007) merangka satu kajian berkaitan prestasi kakitangan dengan sistem birokrasi yang diamalkan dalam organisasi perlu diberi perhatian. Ini adalah untuk mengenal pasti adakah wujud perkaitan antara keduanya. Miles dan Muuka et al., (2011), berpendapat bahawa kajian berkaitan media sosial seperti *Facebook*, *MySpace* dan *LinkedIn* yang menjadi landasan untuk kakitangan menyuarakan pendapat dalam organisasi perlu diberi perhatian untuk kajian masa hadapan. Ini adalah kerana pada masa kini, teknologi komunikasi berkenaan telah

digunakan secara meluas dalam organisasi. Oleh yang demikian, kajian ini telah mengambil kira perkara-perkara tersebut.

#### 1.4.1 Kepentingan Teoritikal

Pandangan teoritikal Orr, Sisic, Ross, Simmering, Arsenault dan Orr et al., (2009) pula mencadangkan kajian seterusnya perlu mengambil kira penggunaan *Facebook* dalam kalangan profesional dalam organisasi untuk mengenal pasti sama ada hasil kajian akan sama dengan populasi yang dikaji sebelum ini. Tambahan pula, kajian yang dijalankan oleh Maze, Murphy dan Simmons et al., (2007) mendapati bahawa kajian masa hadapan perlu juga memberi perhatian kepada perbandingan penggunaan teknologi komunikasi di kalangan kakitangan bawahan dan juga pengurusan atasan dalam organisasi.

Dapatan kajian dari Wise, Alhabash dan Park et al., (2010) pula mempertimbangkan bahawa kajian masa hadapan perlu mampu mengkaji sejauhmana individu berinteraksi dengan individu melalui laman web jaringan sosial, seperti mana mereka berkomunikasi dengan individu yang mereka kenali melalui komunikasi bersemuka.

Kajian Jain (2004) dari sudut teoritikal pula membincangkan penggunaan teknologi maklumat dalam organisasi yang digunakan bagi mengatasi dan memulihkan ciri-ciri asas dalam Teori Birokrasi Weber seperti hierarki, pembahagian tenaga kerja dan prosedur kerja yang ketat perlu melihat dari sudut yang lebih teliti bagi memastikan adaptasi teknologi maklumat memberi manfaat kepada organisasi.

Teori Birokrasi Weber adalah sangat penting kerana dapat mewujudkan unsur-unsur yang positif untuk diamalkan di dalam organisasi. Namun demikian, teori ini juga mempunyai kelemahannya yang tersendiri, apatah lagi jika diamalkan secara berterusan di dalam organisasi masa kini. Di antara kelemahan ketara yang mungkin wujud dalam organisasi yang berpandukan kepada Teori Birokrasi Weber ini adalah kewujudan sekatan atau halangan komunikasi di dalam organisasi. Halangan komunikasi persekitaran, struktur dan hierarki adalah halangan-halangan komunikasi yang akan mengganggu kelancaran pelaksanaan amalan birokrasi di dalam organisasi. Walau bagaimanapun, halangan-halangan ini boleh dikurangkan dengan adanya teknologi komunikasi.

Oleh yang demikian, penerimaan terhadap teknologi adalah perlu mengambil kira teori TAM yang dapat mengurangkan kelemahan yang wujud dalam Teori Birokrasi Weber ini. Hasil dari kajian ini, cuba menggabungkan Teori Birokrasi Weber dengan Teori Penerimaan Teknologi (TAM) dengan harapan kakitangan dapat menghasilkan pencapaian kerja yang baik dalam organisasi. Hasil dari kajian ini juga dapat memberi sumbangan kepada organisasi dengan Teori Birokrasi Weber diberi penambahbaikan dengan penggunaan teknologi komunikasi dalam organisasi. Secara tidak langsung, Teori Birokrasi weber dapat ditambah baik dengan mewujudkan aplikasi dari Teori TAM.



### 1.4.2 Kepentingan Praktikal

Mengambil kira semua saranan dari kajian lepas, kajian ini menumpukan kepada Universiti Teknologi MARA (UiTM) yang menawarkan peluang yang baik untuk mengenalpasti perkaitan penggunaan *Facebook Page* sebagai medium untuk mengatasi masalah tahap halangan komunikasi di dalam organisasi pengajian tinggi. Hasil kajian mampu membekalkan maklumat penting berkaitan hubungan antara kakitangan bawahan dan pengurusan atasan yang masih boleh dibaiki sekiranya masalah tersebut menjadi halangan berkomunikasi di antara mereka. Selain daripada itu, penggunaan *Facebook Page* UiTM diharap dapat meningkatkan hubungan baik antara kakitangan bawahan dan pengurusan atasan. Selain daripada itu, dapat memberi manfaat kepada negara dan juga kepada UiTM khususnya serta keperluan industri tempatan. Perlaksanaan penggunaan *Facebook Page* adalah diharapkan lebih berkesan untuk mengatasi masalah halangan komunikasi yang berlaku di kalangan kakitangan bawahan dalam berinteraksi dengan pengurusan atasan organisasi terbabit. Ini bagi menjadikan sistem yang diamalkan di organisasi pengajian tinggi ini lebih kondusif, moden, bersifat persekitaran kerja yang digital demi menyebarkan mesej kepada pelajar dan juga kakitangan yang bernaung di UiTM.

Oleh yang demikian, kajian ini penting lantaran memfokuskan bagaimana ia dapat membantu organisasi pengajian tinggi awam mencapai matlamatnya ke arah membangunkan hubungan sosial yang baik di kalangan kakitangannya. Kajian lengkap mampu membantu universiti memantau kualiti dan komitmen kakitangan UiTM juga meningkatkan kualiti medium komunikasi yang digunakan dalam organisasi. Pemilihan medium komunikasi yang betul dan tepat lebih memudahkan kakitangan bawahan berinteraksi dengan pengurusan atasan serta membantu dalam tugas yang diamanahkan.

Hasil kajian juga dapat digunakan oleh IPTA lain serta sektor awam bagi membantu organisasi untuk mengimplimentasikan penggunaan tapak jaringan sosial demi mengatasi masalah komunikasi di kalangan kakitangan bawahan dan pengurusan atasan. Kakitangan bawahan juga perlu petunjuk mengenai kaedah yang mudah bagi membolehkan mereka berkomunikasi dengan pengurusan atasan tanpa melalui prosedur yang ketat dan membebankan. Melalui kaedah berinteraksi melalui medium *Facebook Page*, kakitangan bawahan juga boleh melibatkan diri dalam proses membuat keputusan kerana diberi peluang untuk memberi pendapat dan pandangan mereka terus kepada pihak pengurusan atasan tanpa proses temujanji yang mengambil masa yang panjang dan membebankan.

### 1.5 Skop Kajian

Kajian ini menumpukan kepada faktor *Facebook Page* UiTM sebagai perantara komunikasi dalam kalangan kakitangan UiTM. Oleh yang demikian, responden kajian adalah terhad kepada kakitangan dari fakulti dan jabatan yang berada di UiTM. Kajian ini hanya memfokuskan kepada kakitangan pelbagai peringkat di UiTM sebagai subjek kajian. Dato' Prof Ir Dr Sahol Hamid Abu Bakar, Naib Canselor UiTM mempunyai

pandangan yang positif menjadikan *Facebook Page* ini sebagai medium komunikasi di kalangan kakitangan di UiTM. Sejalan dengan matlamat tersebut, Dengan mengambil contoh *Facebook Page UiTM sentiasa di hatiku*, Dato' Prof Ir Dr Sahol Hamid Abu Bakar menerusi e-melnya telah menyatakan bahawa:

Laman Facebook '**UiTM Sentiasa Di Hatiku**' baru sahaja diwujudkan. Ia adalah laman Facebook yang diadakan khusus untuk semua staf UiTM. Laman '**UiTM Sentiasa Di Hatiku**' ini diharap akan menjadi satu medium untuk mengeratkan hubungan antara semua staf dengan pihak pengurusan UiTM melalui perkongsian idea dan pandangan mengenai isu-isu semasa dalam suasana yang harmoni. Namun adalah diingatkan agar isu-isu yang dibincangkan tidaklah berbaur politik. Laman Facebook '**UiTM Sentiasa Di Hatiku**' dipunyai dan akan diuruskan oleh saya sendiri. Semua staf boleh menggunakan medium ini untuk kebaikan kita bersama.

Skop kajian ini hanya melihat dari sudut faktor penggunaan *Facebook Page* UiTM terhadap tahap halangan komunikasi dari proses birokrasi yang wujud di kalangan organisasi pengajian tinggi. Perspektif seperti komunikasi kepimpinan, komunikasi organisasi tidak diambil kira sebagai pemboleh ubah.

### 1.6 Limitasi Kajian

1. Kajian ini hanya dijalankan di Universiti Teknologi Mara (UiTM), Malaysia sahaja. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini tidak menggambarkan generalisasi keputusan kajian terhadap populasi keseluruhannya institusi pengajian tinggi awam di Malaysia.
2. Tinjauan kajian secara dalam talian (*online survey*) memerlukan masa yang agak panjang untuk mendapatkan maklum balas daripada responden. Kadar maklum balasnya juga agak rendah serta perlu bergantung kepada kejujuran dan kadar jawapan yang diterima daripada responden.
3. Kajian ini hanya menumpukan perhatian kepada kakitangan yang menjadi pengguna *Facebook Page UiTM sentiasa di hatiku* sahaja tanpa melibatkan kakitangan lain di dalam organisasi.

### 1.7 Kesimpulan

Bab ini menghuraikan latarbelakang perkembangan teknologi komunikasi dan penggunaannya dalam organisasi. Pernyataan masalah memberi fokus kepada permasalahan amalan birokrasi di UiTM serta isu penerimaan dan penggunaan teknologi komunikasi sebagai medium dalam mengatasi halangan komunikasi dalam usaha pencapaian hasil kerja yang terbaik dalam organisasi. Sejumlah enam objektif kajian telah dikemukakan bagi memenuhi kajian ini.

## RUJUKAN

- Adams, D., Peter, T., & Nelson, R. (1993). A comparative evaluation of the impact of electronic and voice mail on organizational communication. *Information and Management*, 24, 9-21.
- Ahmad, S., & Silong, A.D. (1996). Keberkesanan prestasi kerja di kalangan kakitangan perkeranian. *Pertanika J.Soc. Sci & Hum*, Universiti Putra Malaysia, 4(1), 55-63.
- Ahn, M.J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of E-Government: E-Government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, May/June, 414-424.
- Andres, H.P. (2002). A comparison of face-to-face and virtual communication. *Team Performance Management: An International Journal*, 8(1/2), 39-48.
- Ani, O.E., & Edem, M. (2010). Analysis of internet access and use by academic staff In the university. *Library Management*, 31 (7), 535-545.
- Ajzen, I. & Fishbein, M.(1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Eaglewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Ali-Hassan, H., Nevo, D., Kim, H., & Perelgut, S. (2011). Organizational social computing and employee job performance: the knowledge access route. *System Sciences (HICSS)*,44th Hawaii International Conference on.IEEE.1-10.
- Azahar, H., Haslinda, A. R., Ariff, A., & Faezal, M. (2008). *Potensi media online sebagai medium pengajaran & pembelajaran bagi program Diploma seni lukis dan seni reka di FSSR UiTM Melaka*. Eprints.uitm.edu.my. <http://www.uitm.edu.my>
- Aziz, Y. (2006). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan: Teori, analisis & interpretasi data*. Kuala Lumpur. PTS Professional Publishing, Sdn Bhd.
- Babbie, E. (2010). *The practice of social research*. (12<sup>th</sup> ed.). Belmont :Wadsworth Cengage Learning.
- Baker, L.R., & Oswald, D.L. (2010). Shyness and online social networking services. *Journal of Social and Personal Relationships*, 27 (7), 873-889.
- Bateman, P.J., Pike, J.C., & Butler, B.S. (2010). To disclose or not: publicness in social networking sites. *Information Technology & People*, 24 (1),78-100.

- Baxter, L.A., & Babbie, E. (2004). *The basic of communication research*. Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Baym, N.K., Zhang, Y.B., & Lin, M.C.(2004). Social interactions across media: interpersonal communication on the internet, telephone and face-to-face. *New Media & Society*, 6(3), 299-318.
- Beck, U.B., Wintermantel, M., & Borg, A. (2005). Principles or regulating interaction in teams practicing face-to-face communications versus teams practicing computer-mediated communication. *Small Group Research*, 36(4), 499-536.
- Beebe, S.A., Beebe, S.J., & Redmond, M.V. (2008). *Interpersonal communication: relating to other*. (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Pearson.
- Bennett, J., Owers, M., Pitt, M., & Tucker, M. (2010). Workplace of social networking. *Property Management*, 28(3),138-148.
- Boyd, D.M., & Ellison, N.B. (2007). Social networking sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer Mediated Communication*, 13. Retrieved June 9, 2008. <http://jeme.indiana.edu/vol113/issue/boyd.ellison.html>.
- Bordial, P. (1997). Face-to-face versus computer-mediated communication: A synthesis of the experimental literature. *Journal of Business Communication*, 34 (1), 99-118.
- Bozeman, B., & Kingsley, G. (2000). *Bureaucracy and red tape*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Brewer, G.A. & Walker, R.M. (2009). The Impact of Red Tape on Governmental Performance: An Empirical Analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 233-257.
- Burns, A.C., & Golen, S.P. (1983). Perceived communication barriers to learning with computer simulation. *Journal of Marketing Education*, 5(13),13-22.
- Byrne, B.M (2010). *Structural equation modelling with amos: Basic concepts, application, and programming* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Routledge.
- Campo, S., Kohler, C., Askelson, N.M., Ortiz, C., & Losch, M. (2014). It isn't all about language: Communication barriers for latinas using contraceptives. *Journal of Transcultural Nursing*, 1-7.
- Chaveas, W.F. (1981). Language: Barrier to communications. *Drug Information Journal*, 15 (8), 8-10.
- Chen, G., & Williams, D.W. (2007). How political support influences red tape through development culture. *The Policy Studies Journal*, 35 (3),419-436.
- Creswell, J.W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating Quantitative and Qualitative Research*. (4<sup>th</sup> ed.). Boston:Pearson.

- Dabaj, F. (2011). Analysis of communication barriers to organisation: A review study. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 1 (1),1-15.
- Daft, R. L., & Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements: Media richness and structural design. *Management Science*, 32, 554-571.
- Darussalam. A.B. (2006). Media dahulu-media sekarang. *Forum Komunikasi*, 6 (1),90-105.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quartely*, 13,319-340.
- Dawley, D.D., & Anthony, W.P. (2003). User perceptions of e-mail at work. *Journal of Business and Technical Communication*, 17 (2),170-200.
- Dennis, A.R., & Valacich, J.S. (1999). *Rethinking media richness*, 1, 1017.
- Derakhshan, F., & Fatehi, K. (1985). Bureaucracy as a leadership substitute: *A review of history*.. *LODJ*, 6 (4),13-16.
- Devito, J.A. (2006). *Human Communication: The Basic Course*. Boston:Pearson.
- Diefenbach, T., & Silince, J.A.A. (2011). Formal and informal hierarchy in different types of organisation. *Organization Studies*, 32(11),1515-1537.
- Dolnicar, S., Laesser, C., & Matus, K. (2009). Online versus paper: Format effects in tourism surveys. *Journal of Travel Research*, 47(3),295-316.
- DuBrin, A. (2009). *Essentials of Management*. South-Western: Cengage Learning.
- Dunne, A., Lawlor, M.A., & Rowley, J. (2010). Young people's use of online socialnetworking sites- a uses and gratifications perspective. *Journal of rsearch in Interactive Marketing*, 4(1), 46-58.
- Dutta-Bergman, M.J. (2004). The impact of completeness and web use motivation on the credibility of e-health information. *Journal of Communication*, 54(2), 253-269.
- Fagan, M.H., Neill, S., & Wooldridge, B.R. (2008). Exploring the intention to use computers: An empirical investigation of the role of intrinsic motivation, extrinsic motivation and perceived ease of use. *Journal of Computer Information Systems*. Spring.
- Fraenkel, J.K., Wallen, N.E., & Hyun, H.H. (2012). *How To design and evaluate research in education*. New York: McGraw Hill.
- Frenkel, S.J., Tam, M., Korczynski, M., & Shire, K. (1998). Beyond bureaucracy? Work organization in call centres. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(6),957-979.
- Goodall, H.L., Goodall, S., & Schiefelbein, J. (2010). *Communication in the global workplace*. US :Cengage Learning.



- Golen, S. (2007). An analysis of communication barriers of managers in health services organisations. *Emerald Backfiles*. 1-2.
- Goleh, S. (2008). An analysis of communication barriers in public accounting firms. *The Journal of Business Communication*, 17(5), 39-49.
- Golen, S.P., Gupta, S., & O'Dell, M.A. (1995). Identifying communication barriers between tax practitioners and IRS agents. *Journal of Business and Technical Communication*, 9(3), 321-340.
- Gorard, S. (2003). *Quantitative methods in social science*. New York: Continuum.
- Guilford, J., & Ruchter, B. (1973). *Fundamental statistics in psychology and education*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Griffin, E. (2009). *A first look at communication theory*. (7<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw Hill.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hart, K. (2008). Between bureaucracy and the people: *A political history of informality*. DIIS Working Paper. Copenhagen: Danish Institute for International Studies.
- Hashim, D. (2002). *Komunikasi dalam pengajaran dan pembelajaran*. Shah Alam: Karisma Publications. Sdn Bhd.
- Hassan, H., Amir, A.M., & Maelah, R. (2012). Peranan pengukuran prestasi strategik ke atas kepuasan kerja dan kekuasaan psikologi dalam kalangan pengurus dalam sektor automotif. *Jurnal Pengurusan*. Universiti Kebangsaan Malaysia. 34, 65-78.
- Hertzog, M.A. (2008). Considerations in determining sample size for pilot studies. *Research in Nursing and Health*, 31, 180-191.
- Hirst, G., Knippenberg, D. V., Chen, C.H., & Sacramento, C. (2011). How does bureaucracy impact individual creativity? *Academic of Management Journals*, 54(3), 624-641.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M.R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hollingshead, A.B., Mcgrath, J.E., & OConnor, K.M. (1993). Group task performance and communication technology: A longitudinal study of computer-mediated versus face-to-face work groups. *Small Group Research*, 24(3), 307-333.
- Huseman, R.C., Lahiff, J.M., & Penrose, J.M. (1991). *Business Communication*. Philadelphia: Harcourt Brace College Publishers.

- Ionescu, L. (2011). Does bureaucracy work in the public interest? *Economics, management and financial markets*, 6(4),144-149.
- Jain, A. (2004). Using the lens of max weber's theory of bureaucracy to examine e-government research. *37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*: 1-10.
- Jauhariatul, A., & Jamilah, A. (2012). Penggunaan facebook oleh badan bukan kerajaan alam sekitar (ENGO) dalam menyampaikan mesej alam sekitar. *Journal Komunikasi*, 27(2), 161-182.
- Jin, C.H. (2013). Role of facebook user's self-systems in generating social relationships and social capital effects. *New Media & Society*,10(0), 1-19.
- Johanson, G.A., & Brooks, G.P. (2010). Initial scale development: Sample size for pilot studies. *Educational and Psychological Measurement*, 70(3),394-400.
- Julious, S.A. (2005). Sample size of 12 per group rule of thumb for a pilot study. *Pharmaceutical Statistics*. 4:287-291.
- Kalpidou, M., Costin, D., & Morris, J. (2011). The relationship between facebook and the well-being of undergraduate college students. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 14(4), 183-189.
- Kamarudin N., & Roslim M.A. (1990). *Kaedah penyelidikan: Panduan mudah kerja luar*. Petaling Jaya: Fajar Bakti.
- Kefi, H., Mlaiki, A., & Kalika, M. (2010). Shy people and facebook continuance of usage: Does gender matter. *AMCIS 2010 Proceedings*. Paper 27.
- Kelly, Dawn. (2000). Using vision to improve organisational communication. *Leadership & Organisation Development Journal*, 21(2), 92-101.
- Keren, M. (1983). Barriers to communication between scientist and policy makers. *Science Communication*, 5(1),84-98.
- Kim, J.Y., Shim, J.P., & Ahn, K.M. (2011). Social networking service: Motivation, pleasure, and behavioral intention to use. *Journal of omputer Information Systems*. Summer. 92-101.
- Kirkhaug, R., & Mikalsen, K.H. (2009). Coping with autonomy. *Public Management Review*, 11(2),137-154.
- Klassen, A. (2008). "Facebook vs google's adword", *Advertising Age*, 78 (6).
- Kumar, B. P., & Giri, V.N. (2009). Relationship of organizational communication and job satisfaction in indian organisation. *Journal of Creative Communication*, 4 (3),177-184.
- Kupritz, V.W., & Cowell, E. (2011). Productive management communication: Online and face-to-face. *Journal of Business Communication*, 48(1),54-82.

- Kleij, R.V.D., Schraagen, J.M., Werkhoven, P., & Dreu, K.W.D. (2009). How conversations change over time in face-to-face and video-mediated communication. *Small Group Research*, 40(4), 355-381.
- Kline, R.B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. New York: Guilford Press.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. (3<sup>rd</sup> ed)..New York: Guilford Press.
- Lauby, S. (2013). The new social workplace. *Human Resource Management International Digest*, 21(3), 3-5.
- Lauring, J. (2011). Intercultural organizational communication: The social organizing of interaction in international encounters. *Journal of Business Communication*, 48(2), 231-255.
- Lee, D., Rhee, Y., & Dunham, R.B. (2009). The role of organizational and individual characteristics in technology acceptance. *Journal of Human-Computer Interaction*, 25(7), 623-646.
- Ledbetter, A.M., Mazer, J.P., DeGroot, J.M., Meyer, K.R., Mao, Y., & Swafford, B. (2011). Attitudes towards online social connection and self-disclosure as predictors of facebook communication and relational closeness. *Communication Research*, 38(1), 27-53.
- Leidner, D., Koch, H., & Gonzalez, E. (2010). Assimilating generation Y IT new hires into USAA's workforce: The role of an enterprise 2.0 system. *MIS Quarterly Executive*, 9(4), 229-242.
- Level, F. (1970). Foreman role conflict on experiment of contradiction in organizational goals. *Industrial and Labour Relation Reviews*, 23, 541-522.
- Levinson, P. (2009). Facebook page as social and political forces. *New New Media*. Boston: Pearson.
- Li, X. (2011). Factors influencing the willingness to contribute information to online communities. *New Media Society*, 13(2), 279-296.
- Li, D.C. (2011). Online social network acceptance: a social perspective. *Internet Research*. 21(5), 562-680.
- Liu, I.F., Chen, M.C., Sun, Y.S., Wible, D., & Kuo, C.H. (2010). Extending the TAM model to explore the factors that affect intention to use an online learning community. *Computer and Education*, 54, 600-610.
- Livingstone, S. (2008). Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression. *New Media and Society*, 10(3), 393-411.



- Madera, J.M. (2011). Removing communication barriers at work. *Worldwide, Hospitality and Tourism Themes*,7(4):,377-380.
- Madera, J.M., Dawson, M., Neal, J.A., & Busch, K. (2013). Breaking a communication barrier: The effect of visual aids in food preparation on job attitudes and performance. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 66(6),1-19.
- Madge, C., Meeek, J., Wellens, J., & Hooley, T. (2009). Facebook, social integration and informal learning at university. *Learning, Media and Technology*,34 (2), 141-155.
- Mao, H.Y.,Chen, C.Y., & Hseih, T.H. (2013). The relationship between bureaucracy and workplace relationship. *Social Behavior and Personality*,37(2),255-266.
- Marlor, C. (2010). Bureacracy, democracy and exclusion: Why indigenous knowledge holders have a hard time being taken seriously, 33, 513-531.
- Marler, J.H., Liang, X., & Dulebohn, J.H. (2006). Training and effective information technology use. *Journal of Management*, 32(5),721-743.
- Mas'udah, A., Adibah, H., & Halil, P. (2013). Healthful Workplace Facilities and Work Stress among Academic Staff of UiTM, Jengka, Pahang. KONAKA, Eprints.uitm.edu.my. <http://www.uitm.edu.my>
- Max, W. (1968). *Economy and society: An attitude of interpretive sociology*. New York: Bedminster Press Incorporated.
- Mazer, J.P., Murphy, R.E., & Simonds, C.J. (2007). I'll see you on "facebook": The effects of computer-mediated teacher self-disclosure on student motivation, affective learning, and classroom climate. *Communication Education*,56(1),1-17.
- Mazer, J.P., Murphy, R.E., & Simonds, C.J. (2009). The effects of teacher self-disclosure via facebook on teacher credibility. *Learning, Media and Technology*,34(2), 175-183.
- McQuail, D. (2000). *Mass Communication Theory*. London: Sage.
- Mehdizadeh, S. (2010). Self-presentation 2.0: narcissism and self-esteem on facebook. *Cyberpsychology, Behavioral and Social Networking*,13(4), 357-364.
- Miles, S.J., & Muuka, G. N. (2011). Employee choice of voice: A new workplace dynamic. *Journal of Applied Business Research*,27(4):,91.
- Miller, K.(2009). *Organizational communication: approaches and processes*. (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Thomson Learning.
- Namsu, P., Kerk, F.K., & Sebastian, V. (2009). Being immersed in social networking environment: Facebook groups, uses and gratifications and social outcomes. *CyberPsychology & Behavior*,12(6), 729-733.

- Narimah, I., & Saodah, W. (2002). *Kursus komunikasi organisasi*. Bentong: PTS Publication and Distribution Sdn Bhd.
- Nitschke, P., Donges, P., & Schade, H. (2014). Political organisations' use of websites and facebook. *New Media & Society*, 1-21.
- Norusis, D.A. (1990). The effect of feedback on task group. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 309-338.
- Norizah, A., & Siti Zobidah Omar. (2008). Sikap dan penerimaan pelajar Universiti Utara Malaysia terhadap khidmat pesanan ringkas. *Isu-isu komunikasi di Malaysia: Aplikasi Penelitian Empiri*. Kuala Lumpur :Prentice Hall. 81-109.
- Nor Liyana. M.B., & Mansor. A.T. (2010). Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja Tentera Laut Diraja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 15.
- Novaes, W. (2004). Bureaucracy as a mechanism to generate information. *RAND Journal of Economics*, 35(2), 245-259.
- Nucleus. (2009). *Facebook: measuring the cost to business of social networking*, Boston: Nucleus Research Inc.
- Orr, E.S., Sisic, M., Ross, C., Shimmering, M.G., Arsenault, J.M., & Orr, R.R. (2009). The influence of shyness on the use of facebook in an undergraduate sample. *CyberPsychology & Behaviour*, 12(3),337-340.
- Pace, R.W. & Faules, D.F. (1994). *Organizational Communication*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Paluck, E.C., Green, L.W., Frankish, C.J, Fielding, D.W., & Haverkamp, B. (2003). Assessment of communication barriers in community pharmacies. *Evaluation & the Health Professions*, 26(4),380-403.
- Pan, B., Woodside, A.G., & Meng, F. (2014). How contextual cues impact response and conversion rates of online surveys. *Journal of Travel Research*, 53(1), 58-68.
- Papa, J.M., Daniels, T.D., & Spiker, B.K. (2008). *Organizational communication: perspectives and Trends*. USA :Sage Publications Ltd.
- Park, S.Y. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. *Educational Technology & Society*, 12(3), 150-162.
- Park, H., & Cameron, G.T. (2014). Keeping it real: Exploring the roles of conversational human voice and source credibility in crisis communication via blogs. *Journalism & Mass Communication Quartel*, 91(3),487-507.
- Piaw, C.Y.(2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur:McGraw Hill.

- Piaw, C.Y. (2009). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Statistik penyelidikan lanjutan. Ujian regresi, analisis faktor dan analisis SEM*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Piaw, C.Y. (2009). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Asas statistik penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Quan, S., Hao, C., & Jianxin, Y. (2010). Factors influencing the adoption of mobile services  
In China: An integration of TAM. *Journal of Computers*, 5(5), 799-806.
- Raman, V. (2006). Communications and the tamil language. *Forum Komunikasi*, 6(1), 66-78.
- Ramayah, T. (2006). Interface characteristics, perceived ease of use and intention to use an online library in Malaysia. *Information Development*, 22(2), 123-133.
- Rauf, M. F., Hassan, M., Omar, S.F., & Subramanian, H. (2010). Impact of online social network towards communication effectiveness in educational: A case study of UNISEL. *Proceedings of Regional Conference on Knowledge Integration in ICT 2010*.
- Rawland, A.C., & Wahl, J. (2010). The evaluation of capacity to make admission decisions: Is it a fair process for individuals with communication barriers? *Medical Law International*, 10, 171-190.
- Richards, J. (2011). What has the Internet ever done for employees? *A Review, Map And Research Agenda*, 34(1), 22-43.
- Richmond, V.P., & McCroskey, J.C. (2009). *Organizational communication for survival: making work, work*. (4<sup>th</sup> ed.). Boston : Pearson.
- Roth, W.D., & Sonnent, G. (2011). The costs and benefits of 'red tape': Anti-bureaucratic structure and gender inequity in a science research organization. *Social Studies of Science*, 41(3), 385-409.
- Sachs, R.T., (1991). Overcoming the obstacles to communication. *Supervisory Management*, 36 (7), 4.
- Schumacker, R.E., & Lomax, R.G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modelling* (3<sup>rd</sup> ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sharifah, B., Joki, P.S., & Balan. R. (2006). Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja. *Journal Kemanusiaan*, 7, 22-44.
- Sheldon, R. (1985). Organising yourself to communicate. *Education & Training*. Oct: 285-287.
- Shepherd, C. (2011). Does social media have a place in workplace situation? *Emerald Group Publishing Limited*, 27(2), 3-4.

- Shin, D.H.(2010). Analysis of online social networks: a cross-national study. *Online Information Review*, 34(3),473-495.
- Sigband, N.B., & Bell, A.H. (1994). *Communication for managers*. (6<sup>th</sup> ed.). Ohio: International Thomson Publishing.
- Simplicio, J. (2012). The Red Tape Bureaucracy. *Education*,133(1), 155-157.
- Sledgianowski, D., & Kulviwat, S.(2009). Using social network sites: The effects of playfulness, critical mass and trust in a hedonic context. *Journal of Computer Information Systems*, Summer: 74-83.
- Siti Suriani, H.O.(2006). *Komunikasi Berkesan Dalam Organisasi*. Bicara Media 1. KUIM.
- Siti Zobidah,O., Muhammad Pauzi, A.L., & Akmar Hayati, A.G. (2008). Penggunaan e-mel di kalangan pegawai pengurusan atasan dalam organisasi. *Cabaran Komunikasi Masa Kini*. Penerbit Universiti Putra Malaysia, 1-10.
- Sonnenberg, F.K. (1990). Barriers to communication. *The Journal of Business Strategy*.
- Spector, P.E. (2010). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousands Oaks, California: Sage Publications.
- Stazyk, E.C. & Goerdel, H.T. (2010). The benefits of bureaucracy: Public managers' perceptions of political support, goal ambiguity and organizational effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21, 645-672.
- Straus, S.G. (1996). Getting a clue: The effects of communication media and information distribution on participation and performance in computer mediated and face-to-face groups. *Small Group Research*, 27(1), 115-142.
- Syed Arabi I. (2002). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tan, X., Qin, L., Kim, Y., & Hsu, J. (2012). Impact of privacy concern in social networking web sites. *Internet Research*, 22(2),211-233.
- Taraszow, T., Aristodemou, E., Shitta, G., Laouris, Y., & Arsoy, A. (2010). Disclosure of personal and contact information by young people in social networking sites: An analysis using facebook profiles as an example. *International Journal of Media and Cultural Politics*, 6(1), 81-101.
- Teodosic, K., Nusair, K., & Kasavana, M.L. (2010). Online social networking: Redefining the human web. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1(1), 68-82

- Thackery, R., Neiger, B.L, Smith, A.K & Wagenen, S.B.V.(2012). Adoption and use of social media among public health departments. *BMC Public Health*, 12 (242), 1-6.
- Tillema, T., Dijst. M., & Schwanen, T. (2010). Face-to-face and electronic communications in maintaining social networks: The influence of geographical and relational distance and of information content. *New Media Society*, 12 (6),965-983.
- Tukefci, Z. (2008). Can you see me now? Audience and disclosure regulation in online social network sites. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 28(1), 20-36.
- Underhill, C., & Olmsted, M.G. (2003). An experimental comparison of computer-mediated and face-to-face focus group. *Social Science Computer Review*, 21(4), 506-512.
- Vericat, J. (2010). Accidental activists: Using facebook to drive change. *Journal of International Affairs*, 64(1),177.
- Vernon. M. (1998). Network communication and e-mail: Seeking solutions to the information overload. *The Financial Times*. September : 2.
- Walther, J., Heide, B.V.D., Kim, S.Y., Westerman, D., & Tong, S.T. (2008). The role of friends' appearance and behavior on evaluations of individuals on facebook: Are we known by the company we keep?. *Human Communication Research*, 34, 28-49.
- Waller, A.D., & Ragsdell, G. (2012). The impact of e-mail on work-life balance. *Aslib Proceedings*, 64(2), 154-177.
- Walther, J.B., Heide, B.V.D., Hamel, L.M., & Shulman, H.C. (2009). Self-generated versus other-generated statements and impressions in computer-mediated communication: A test of warranting theory using facebook. *Communication Research*, 36(2), 229-253.
- Walton, E.J. (2005). The persistence of bureaucracy: A meta-analysis of Weber's model of bureaucratic control. *Organization Studies*, 26(4),569-600.
- Wang, H., Chung, J.E., Park, N., McLaughlin, M.L., & Fulk, J. (2013). Understanding online community participation : A technology acceptance perspective. *Communication Research*, 39(6), 781-801.
- Ward, C.G., & Tracey, T.J.G. (2004). Relation of shyness with aspects of online relationship involvement. *Journal of Social & Personal Relationships*, 21, 611
- Watanabe, R.M., Yoshida, M. & Watanabe, T. (2010). Social network productivity in the use of SNS. *Journal of Knowledge Management*, 14(6), 910-927.
- Weisband,S.P. (1992). Group discussion and first advocacy effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Organizational behaviour and Human Decision Processes*, 53: 352-380.



- Wickramasinghe, V., & Nisaf, M.S.M. (2013). Organizational policy as a moderator between online social networking and job performance. *The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 43(2),161-184.
- William, B.K., & Sawyer, S.C. (2010). *Using information technology: A practical introduction to computers and communications*. New York: Mc Graw Hill.
- Wimmer, R.D., & Dominick, J.R. (2011). *Mass Media Research: An Introduction*. (9<sup>th</sup> ed.). Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Wise, K., Alhabash, S., & Park, H. (2010). Emotional responses during social information seeking on facebook. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 13(5), 555-562.
- Wolfgang, J. M. (1989). *The Political and Social Theory of Max Weber: Collected Essays*. London: Cambridge.
- Wood, T. (2006). *Communication in Our Lives*. (4<sup>th</sup> ed.). Belmont :Thomson Learning.
- Wood, T.(2011). *Communication Mosaics: An Introduction to the Field of Communication*. US : Wadsworth Cengage Learning.
- Young, D.P. (1995). The relationship between electronic and face-to-face communication and its implication for alternative workplace strategies. *Facilities*, 13(6), 20-27.
- Zainudin, A. (2014). *Structural equation modeling using Amos graphic*. Shah Alam: Universiti Teknologi MARA Publication Centre (UPENA).
- Zainudin, A. (2012). *Research methodology and data analysis*. Shah Alam: Universiti Teknologi MARA Publication Centre (UPENA).
- Zaremba, A.J. (2006). *Organizational communication: Foundations for business & collaboration*. (2<sup>nd</sup> ed.). Ohio: Thomson Learning.
- Zimmermann, P., Wit, A., & Gill, R. (2008). The relative importance of leadership behaviours in virtual and face-to-face communication settings. *Leadership*, 4(3),321-337.
- Zuraidah, A.T. (2008). Tahap penggunaan komputer dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia. *Isu-Isu Komunikasi Di Malaysia: Aplikasi Penelitian Empiri*. 110-138.
- Zyl, A. S. V. (2009). The impact of sosial networking 2.0 on organisations. *The Electronic Library*, 27(6), 906-918.

<http://www.uitm.edu.my>

www.socialbakers.com/facebook.statisticstics