

HUBUNGAN FAKTOR KOMUNIKASI DAN
TAHAP KEBERKESANANNYA DALAM SISTEM
PEMERINTAHAN DAN PENGAWALAN TLDM

LT KDR ZAMZELINA BT AHMAD TLDM

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2009

ZAMZELINA BT AHMAD

HUBUNGAN FAKTOR KOMUNIKASI
DAN TAHAP KEBERKESANANNYA DALAM
SISTEM PEMERINTAHAN DAN PENGAWALAN TLDM

M.SC.(MGT)

**HUBUNGAN FAKTOR KOMUNIKASI DAN TAHAP
KEBERKESANANNYA DALAM SISTEM PEMERINTAHAN
DAN PENGAWALAN TENTERA LAUT DIRAJA MALAYSIA**

Kertas projek yang dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

LT KDR ZAMZELINA BINTI AHMAD TLDM

KEBENARAN MERUJUK

Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan Pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM untuk mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Ijazah, Kolej Perniagaan UUM. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini..

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan

Penyelidikan dan Pasca Ijazah

Kolej Perniagaan

Universiti Utara Malaysia

06010 Sintok

KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Penyelidikan ini bertujuan mengetahui tahap komunikasi yang berkesan dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan Tentera Laut DiRaja Malaysia (TLDM). Penyelidikan ini menguji samada terdapat hubungan dan mengkaji kekuatan pengaruh pembolehubah bebas faktor komunikasi seperti struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan dengan pembolehubah bersandar iaitu keberkesanan komunikasi. Kajian telah dilaksanakan ke atas pegawai dan anggota-anggota TLDM Stesen Komunikasi TLDM Lumut, Perak dan Kuala Lumpur. Kajian ini menggunakan soal selidik yang direkabentuk oleh penyelidik Taufik (2001) berdasarkan penemuan kajian-kajian tentang komunikasi yang telah dijalankan beliau dan kemudiannya disesuaikan dengan organisasi TLDM. Sejumlah 260 responden terdiri daripada pegawai dan anggota-anggota lain-lain pangkat TLDM telah terlibat dalam penyelidikan ini dipilih secara rawak berstrata menggunakan senarai nama dan pangkat. Data penyelidikan yang dikutip diuji dan dianalisa menggunakan statistik deskriptif dan inferensi seperti Korelasi Pearson dan Regresi Berganda. Dapatan kajian menunjukkan tahap keberkesanan komunikasi mempunyai hubungan yang baik dengan faktor komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Hasil kajian juga menunjukkan hubungan positif yang signifikan dan kuat di antara faktor komunikasi iaitu struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan dengan keberkesanan komunikasi. Ujian Regresi Berganda pula menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor komunikasi dengan keberkesananannya.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the level of communication effectiveness within the Command and Control System of the Royal Malaysian Navy (RMN). The conducts of this research is aimed at testing whether there is a relationship and influence of independent variable in the communication factor such as the communication structure, communication skills, communication medium, communication network and other assumptions towards dependant variable that is the communication effectiveness. The research was conducted on officers and men of the Stesen Komunikasi TLDM (SKTLDM) in Kuala Lumpur and Lumut, Perak. This study was done using questionnaires designed by the researcher Taufik (2001) based on the findings on his research regarding communication that he conducted and tailor to suit the RMN organization. A total of 260 respondents made up of officers and men from the RMN were selected at proportionate stratified random sampling approach by using a list of names and ranks to participate in this study. The data collected were analyzed and tested using statistical descriptive and inference method like Pearson Correlation and Multiple Regression. The findings showed that the level of effective communication is in tandem with the communication factors within the RMN Command and Control System. This study also demonstrates that a significant and strong positive relationship exists between communication factors such as communication structure, communication skills, communication medium, communication network and other assumptions with communication effectiveness. The Multiple Regression Test on the other hand shows that there is a significant influence between communication factors and its effectiveness.

PENGHARGAAN

*Segala puji-pujian bagi Allah s.w.t., salawat dan salam
ke atas junjungan Rasulullah s.a.w.*

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana di atas limpah kurniaNya dapat saya menyiapkan kertas projek ini. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan ribuan terima kasih kepada penyelia saya, Dr. Amer bin Haji Darus atas tunjukajar dan bimbingan dalam menyempurnakan kajian ini. Penghargaan yang sama juga diberikan kepada Dr. Fais bin Ahmad kerana telah memberi tunjuk ajar yang sangat berguna mengenai proses menganalisa data kajian, secara tidak langsung meningkatkan keyakinan saya untuk menghasilkan satu kajian yang boleh saya sumbangkan kepada TLDM.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Profesor Madya Dr. Abu Bakar bin Hamed, selaku Penyelaras Program UUM yang sentiasa memberi nasihat dan menzahirkan sikap positif dalam kepayahan saya menghasilkan satu kajian yang boleh dimanfaatkan kepada perkhidmatan.

Tidak saya lupa penghargaan dan terima kasih untuk Dr. Anis bin Mahmud, selaku penyelia INTAN saya dan semua staf Program Pengurusan Konsultasi dan Penyelidikan INTAN yang telah menghulurkan bantuan pentadbiran dan sokongan melancarkan pelaksanaan penyelidikan ini.

Pada kesempatan ini, saya ingin melahirkan rasa berbesar hati dan bangga atas kerjasama dan sokongan yang diterima dari warga KD TUNKU ABDUL RAHMAN dan Stesen Komunikasi TLDM Lumut serta unit di bawah naungannya. Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pegawai Memerintah, pegawai-pegawai dan kesemua anggota yang telah terlibat dalam menjayakan penyelidikan ini.

Sebelum mengakhiri kata, dengan rendah diri, ribuan terima kasih saya kepada ibu mertua, Hajjah Saimah binti Othman dan suami tercinta, Kepten Zulhelmy Bin Ithnain TLDM yang di perantauan atas kata-kata nasihat dan perangsang yang diberikan, anak-anakku Nur Ainni Syameem dan Muhammad Zamzydan yang sentiasa memahami kesibukan ibumu dalam menyiapkan kertas projek ini.

Mudah-mudahan segala jasa baik anda semua akan dibalas baik jua oleh Allah s.w.t. dengan limpahan rahmatNya dan kesihatan yang berpanjangan serta kejayaan di dunia dan akhirat. AMIN.

Wassalam.

ZAMZELINA BINTI AHMAD
Lt Kdr TLDM
INTAN Bukit Kiara.

KANDUNGAN

	Muka Surat
PERAKUAN	i
KEBENARAN MERUJUK	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi-ix
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi

BAB 1

PENGENALAN KAJIAN

1.1	PENGENALAN	1
1.2	PERNYATAAN MASALAH	5
1.3	PERSOALAN KAJIAN	9
1.4	OBJEKTIF KAJIAN	10
1.5	SKOP KAJIAN	11
1.6	KEPENTINGAN KAJIAN	11
1.7	LIMITASI KAJIAN	12

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.1	PENGENALAN	13
2.2	DEFINISI KONSEP	13
2.2.1	Kajian Struktur Komunikasi	14
2.2.2	Kajian Kemahiran Komunikasi	15
2.2.3	Kajian Medium Komunikasi	16
2.2.4	Kajian Rangkaian Komunikasi	17
2.2.5	Kajian Tanggapan	18

	2.3	RUMUSAN BAB	19
BAB 3		METODOLOGI	
	3.1	PENGENALAN	20
	3.2	KERANGKA TEORI	20
	3.3	HIPOTESIS	21
	3.4	POPULASI DAN PEMILIHAN SAMPEL	22
	3.5	DEFINISI OPERASI	23
	3.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	24
	3.7	INSTRUMEN KAJIAN	25
	3.8	KAJIAN RINTIS	27
	3.9	UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN	27
	3.10	UJIAN NORMALITI	28
	3.11	UJIAN LINEARITI	29
	3.12	TEKNIK ANALISIS DATA	30
		3.12.1 Analisis Data Deskriptif	
		3.12.2 Analisis Statistik Inferensi	
BAB 4		PENEMUAN KAJIAN	
	4.1	PENGENALAN	34
	4.2	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	34
		4.2.1 Demografi Responden	
	4.4	ANALISIS STATISTIK INFERENSI	36
		4.4.1 Ujian Korelasi Struktur Komunikasi	
		4.4.2 Ujian Korelasi Kemahiran Komunikasi	
		4.4.3 Ujian Korelasi Medium Komunikasi	

	4.4.4	Ujian Korelasi Rangkaian Komunikasi	
	4.4.5	Ujian Korelasi Tanggapan	
	4.5	ANALISIS REGRESI BERGANDA	42
	4.6	ANALISIS PERBEZAAN	43
	4.7	RINGKASAN DAPATAN KAJIAN	45
BAB 5		PERBINCANGAN DAN RUMUSAN	
	5.1	PENGENALAN	46
	5.2	PENEMUAN UTAMA KAJIAN	46
	5.2.1	Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Struktur Komunikasi, Kemahiran Komunikasi, Medium Komunikasi, Rangkaian Komunikasi dan Tanggapan.	
	5.2.2	Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Struktur Komunikasi.	
	5.2.3	Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Kemahiran Komunikasi.	
	5.2.4	Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Medium Komunikasi.	
	5.2.5	Perhubungan Antara	

Keberkesanan Komunikasi Dengan
Faktor Rangkaian Komunikasi.

5.2.6 Perhubungan Antara
Keberkesanan Komunikasi Dengan
Faktor Tanggapan.

5.3	RUMUSAN KAJIAN	54
5.4	KESIMPULAN	56

RUJUKAN	59-63
----------------	-------

LAMPIRAN

- A. Memo Inspektorat Jeneral TLDM
- B. Surat Menyurat Pendedaran Borang Soal Selidik
- C. Keputusan Analisis SPSS
- D. Borang Soal Selidik

SENARAI JADUAL

Jadual Tajuk

Jadual 3.1	Populasi Stesen Komunikasi TLDM Seluruh Malaysia	21
Jadual 3.2	: Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	27
Jadual 3.3	: Perbandingan Antara Kekuatan Hubungan dengan Pekali Kolerasi	31
Jadual 4.1:	Maklumat Demografi Responden	34
Jadual 4.2:	Ujian Korelasi Struktur Komunikasi	36
Jadual 4.3:	Ujian Korelasi Kemahiran Komunikasi	36
Jadual 4.4:	Ujian Korelasi Medium Komunikasi	37
Jadual 4.5:	Ujian Korelasi Rangkaian Komunikasi	39
Jadual 4.6:	Ujian Korelasi Tanggapan	40
Jadual 4.7:	Hasil analisis statistik regresi berganda antara faktor komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	39
Jadual 4.8:	Ujian ANOVA Sehala Kategori Umur	40
Jadual 4.9:	Ujian ANOVA Sehala Kategori Pangkat	41
Jadual 4.10:	Ujian ANOVA Sehala Kategori Tempoh Perkhidmatan	41
Jadual 4.11:	Ringkasan Dapatan Kajian	42
Jadual 5.1:	Ringkasan Penemuan dan Dapatan Kajian	45

SENARAI RAJAH

Rajah Tajuk

Rajah 1.1: Organisasi	4
Rajah 1.2: Model Komunikasi	8
Rajah 3.1: Kerangka kerja teoritikal	19

SENARAI SINGKATAN

- KD - Kapal DiRaja.
- NCW - *Network Centric Warfare.*
- P4 - Pemerintahan, Pengawalan, Perhubungan dan Perisikan.
- RMN - *Royal Malaysian Navy.*
- SPSS - *Statistical Package for Sosial Science.*
- TLDM - Tentera Laut DiRaja Malaysia.

**HUBUNGAN FAKTOR KOMUNIKASI DAN TAHAP
KEBERKESANANNYA DALAM SISTEM PEMERINTAHAN DAN
PENGAWALAN TENTERA LAUT DIRAJA MALAYSIA**

BAB 1

1.1 PENGENALAN

Komunikasi merupakan nadi utama dalam menentukan pelaksanaan Pemerintahan dan Pengawalan (*Command and Control*) antara unit yang beroperasi dapat berfungsi dengan baik dan berkesan (*effective and efficient*). Komunikasi dalam organisasi Tentera Laut DiRaja Malaysia (TLDM) melibatkan sumber manusia, penggunaan peralatan dan teknologinya di dalam sistem pengurusan dan pemprosesan maklumat.

Pada amnya, sistem komunikasi TLDM dibahagi kepada dua bahagian iaitu komunikasi strategik dan komunikasi taktikal. Komunikasi strategik merujuk kepada perhubungan jarak jauh yang menghubungkan formasi pemerintahan tertinggi di pangkalan dengan unit-unit di bawah naungan termasuk aset-aset di laut dan udara. Sistem ini menyediakan sistem penyaluran maklumat berkapasiti tinggi yang mampu mengendalikan mesej dalam jumlah yang banyak, pantas, terselamat dan lebih fleksibel. Komunikasi taktikal pula tertumpu kepada sistem komunikasi yang menghubungkan Pemerintah Taktik dengan unit di bawah naungannya dalam satu-satu operasi. Unit ini termasuk kapal, kapalselam, pesawat udara atau unit tempur.

Komunikasi adalah penting bagi sesebuah organisasi bagi mencapai objektif, memanjangkan perhubungan sesama manusia, membuat keputusan dan sebagainya. Komunikasi menjadi nadi bagi sesebuah organisasi dan merujuk kepada proses yang dijalankan bagi memindahkan maklumat, juga mempengaruhi dari satu entiti kepada yang lain. Maimunah (2000) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian dan pemindahan mesej dari seorang kepada yang lain dan juga proses mewujudkan kefahaman orang lain mengenai mesej yang disampaikan dan kedua-duanya mempunyai kefahaman yang dikongsi bersama.

Hasil penulisan melalui pengalaman perkhidmatan dan kajian oleh Alberts, Garstka dan Stein (1999) telah merumuskan bahawa *Network Centric Warfare* (NCW) adalah merupakan satu istilah yang terbaik untuk menjelaskan perihal tatacara mengurus dan berperang dalam *information age* berteraskan konsep pemikiran, perancangan dan pengkajian ketenteraan. Menurut mereka lagi, teknologi maklumat dan sistem rangkaian komunikasi dalam organisasi ketenteraan perlu menjadi teras pelaksanaan NCW, di mana, tempoh saluran maklumat yang diperlukan dan tepat menjadi perkiraan utama.

Sistem Pemerintahan, Pengawasan, Perhubungan dan Perisikan (Sistem P4) Tentera Laut berperanan dalam pemindahan, penyimpanan, pemprosesan, penghantaran, penerimaan dan perkongsian maklumat. Sistem P4 dalam TLDM dibangunkan selaras dengan visi *Network Centric Warfare* (NCW) yang telah diwartakan dalam organisasi. Peng wartaan ini mencerminkan kesedaran TLDM terhadap pentingnya

konsep NCW berteraskan komunikasi sebagai *tool* bagi memantapkan keupayaannya. Konsep ini merangkaikan markas utama dengan aset perkhidmatan bagi membolehkan perkongsian maklumat dilaksanakan. Ini akan membantu dan memudahkan pemerintahan tertinggi membuat perancangan dan keputusan bagi mengaturlerak angkatan tentera secara teratur dan menyeluruh.

Dalam kajian Seiler (1996), menyatakan terdapat empat prinsip asas dalam komunikasi. Prinsip pertamanya, komunikasi adalah satu proses di mana ia merupakan siri tindakan yang sering berubah melibatkan beberapa elemen seperti persekitaran, kemahiran, sikap, status, pengalaman dan perasaan yang memberi kesan ke atas proses komunikasi.

Prinsip kedua, komunikasi adalah satu sistem di mana kombinasi bahagian-bahagian yang saling bergantung untuk mengujudkan sesuatu secara menyeluruh. Proses komunikasi merupakan satu sistem yang ujud apabila komponen-komponen tertentu berinteraksi.

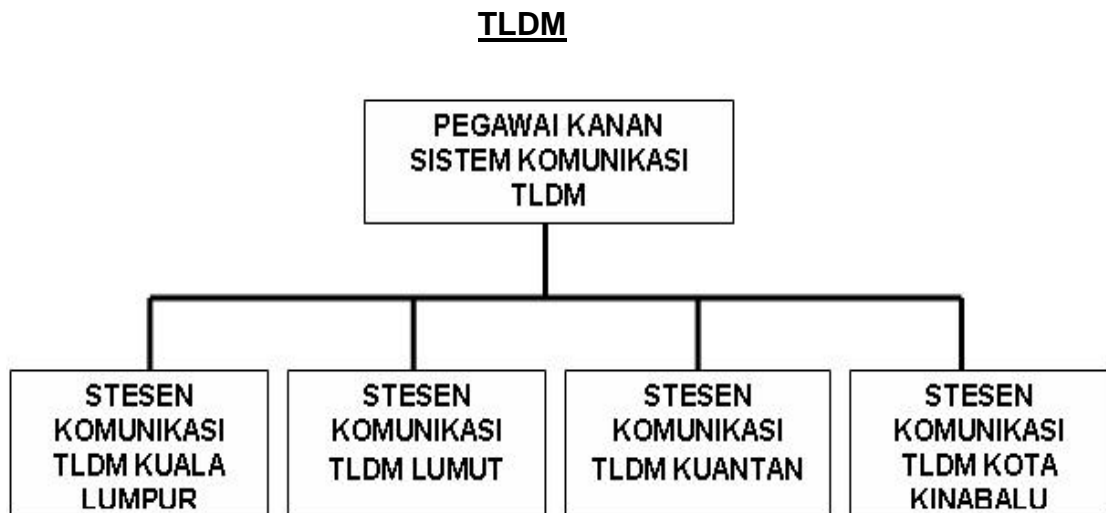
Prinsip ketiga, komunikasi melibatkan interaksi dan transaksi. Transaksi adalah pertukaran komunikasi di antara individu mengambil giliran menghantar dan menerima mesej. Transaksi membolehkan kita melihat komunikasi sebagai tindakan yang serentak, iaitu individu-individu yang terlibat di dalam proses komunikasi menghantar dan menerima mesej.

Prinsip keempat, komunikasi ujud dalam sengaja dan tidak sengaja. Komunikasi di antara manusia boleh berlaku sengaja atau tidak. Komunikasi sengaja (*intentional communication*) ialah mesej yang

dihantar dengan satu tujuan kepada penerima tertentu. Komunikasi tidak sengaja (*unintentional*) ialah mesej yang tidak sengaja dihantar atau tidak ditujukan kepada individu yang tidak menerima mesej tersebut.

Menurut Lee (2001), peningkatan teknologi, perubahan suasana persekitaran dan penerimaan sejagat tentang kepentingan aset sumber manusia, kesedaran kualiti, pendedahan kepada gaya pengurusan masa kini dan kepentingan organisasi mengatasi kepentingan diri. Sebagai sebuah perkhidmatan yang banyak bergantung kepada bidang teknologi telekomunikasi, sebenarnya TLDM tidak mempunyai pilihan kecuali terpaksa mengikuti rapat dengan kemajuan yang berlaku.

CARTA ORGANISASI PEGAWAI KANAN SISTEM KOMUNIKASI



Rajah 1.1: Organisasi

Organisasi Sistem Komunikasi TLDM pada masa ini terdapat empat sub-sistem utama (seperti dalam Rajah 1.1) mengikut kawasan pemerintahan diwujudkan untuk mendukung operasi sistem komunikasi strategik TLDM iaitu, sub-sistem pertama di kawasan Lumut, di mana

sub-sistem ini diwujudkan bagi menyelaraskan perhubungan bagi unit di Pangkalan TLDM Lumut dan unit di bawah naungan Panglima Armada. Sub-sistem kedua di kawasan Kuantan, sub-sistem ini diwujudkan bagi menyelaraskan keperluan komunikasi bagi unit bawah naungan Panglima Wilayah Laut 1. Sub-sistem ketiga di kawasan Kota Kinabalu, sub-sistem ini diwujudkan bagi menyelaraskan keperluan komunikasi bagi unit bawah naungan Panglima Wilayah Laut 2. Sub-sistem keempat di kawasan Kuala Lumpur pula, sub-sistem ini diwujudkan untuk keperluan komunikasi Markas Tentera Laut.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Menurut Campling, Poole, Wiesner dan Schermerhorn (2006), komunikasi merupakan satu proses penyampaian dan penerimaan simbol mesej yang disertakan dari seorang kepada yang lain, manakala, komunikasi berkesan pula adalah satu proses mewujudkan kefahaman orang lain mengenai mesej yang disampaikan dan kedua-duanya mempunyai kefahaman yang dikongsi bersama. Cabaran operasi masa kini telah menyebabkan sistem komunikasi dan informasi dirancang secara teliti melalui Pelan Strategik TLDM. Menyedari hakikat bahawa sistem komunikasi yang sedia ada sentiasa perlu dipertingkatkan dan dibangunkan selaras dengan pelan induk, keberkesanan komunikasi dan keupayaan penyaluran perintah serta berita yang cepat dan tepat, melalui peralatan komunikasi TLDM tidak

kira sama ada pada masa aman atau pun konflik sering menjadi isu yang dipertikaikan.

Isu-isu yang dilaporkan melalui Lampiran A bukanlah sesuatu yang baru tetapi, demi membendung dan mengatasi kelemahan yang dilaporkan sejak sekian lama perlu diambil tindakan sewajarnya supaya tidak berterusan. Menurut Danyal (2002), Inspektorat Jeneral TLDM mengangkat isu ini kerana kelemahan atau kepincangan kesiapsiagaan TLDM adalah untuk penambahbaikan merupakan antara tanggungjawab utama organisasinya. Kelemahan telah dilaporkan secara konsisten sejak tahun 1988 sehingga 2002. Di antara isu yang dilaporkan adalah seperti yang berikut:

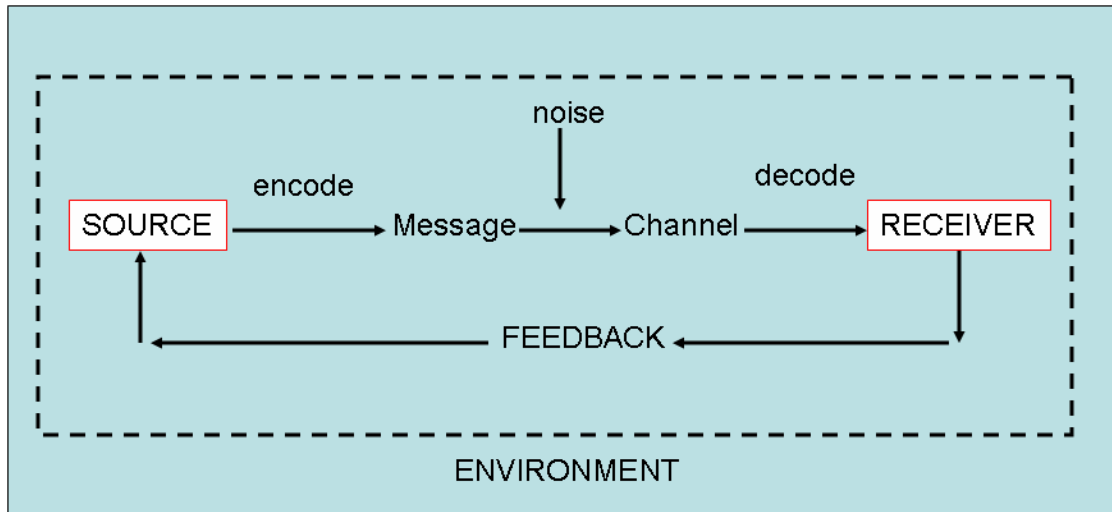
- a. cabutan Laporan Eksesais Kerismas Siri 22/02 berkenaan gangguan aliran kawat taktikal dan administrasi termasuklah kemahiran operator, penggunaan frekuensi dan kerosakan radio;
- b. cabutan Laporan Eksesais Kerismas Siri 21/01 berkenaan disiplin litar, kemahiran operator dan kekurangan radio berfrekuensi tinggi di kapal dan pangkalan;
- c. cabutan Laporan Eksesais Kerismas Siri 12/92 berkenaan radio rosak dan kurang efektif menjejaskan Pemerintahan dan Pengawalan.

TLDM juga seharusnya sentiasa seiring dengan kemajuan telekomunikasi dan yang lebih penting mampu memanfaatkan perkembangan teknologi serta pembangunan sumber manusia dalam menghadapi bebanan operasi semasa dan tuntutan konsep peperangan moden masa kini. Malang sekali, ianya agak subjektif tetapi yang pasti

TLDM masih menghadapi masalah dalam sistem komunikasinya. Faktor perubahan teknologi komunikasi dan peningkatan tahap pengetahuan selaras dengan perkembangan era masa kini menjadi cabaran utama kepada TLDM dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan. Kepentingan sistem pertahanan negara mestilah mempunyai keberkesanan komunikasinya yang tersendiri. Seandainya sistem ini mempunyai kelemahan, langkah mengatasi atau memantapkannya mestilah diberi keutamaan (Zulkifli, 2002).

Pada dasarnya, sistem penyampaian dalam proses membuat keputusan oleh pihak atasan menyalurkan arahan kepada pihak bawahan dipengaruhi oleh keadaan dan pengetahuan seseorang individu yang menerima mesej. Secara tidak langsung perubahan teknologi dan peningkatan pengetahuan menjadi cabaran utama kepada anggota bawahan memberi maklumbalas (*feedback*) untuk kelangsungan komunikasi. Maka dengan itu, apakah faktor-faktor yang perlu diberi penekanan dan diambil tindakan mengatasi kekurangan atau kelemahan. Kelancaran penyaluran maklumat antara formasi dan unsur-unsur masih tidak selancar seperti diharapkan. Pelbagai andaian dibuat betapa kelemahan sistem komunikasi yang dialami adalah disebabkan, antara lain, kerana sistem komunikasi yang dimiliki gagal berfungsi dengan baik.

Merujuk kepada kompilasi penulisan teori komunikasi Saodah, Narimah dan Mohammad (2006), ilustrasi gambar Rajah 1.2, didapati sesuai menjelaskan punca pemasalahan yang kebiasaannya dihadapi.



Rajah 1.2: Model Komunikasi

Sumber (*source*) adalah penghantar mesej memainkan empat peranan iaitu untuk menentukan makna yang ingin disampaikan, untuk enkod (*encode*) makna kepada mesej, untuk menghantar mesej dan untuk membuat tanggapan serta bertindakbalas kepada penerima mesej. Mesej (*message*) terkandung data yang perlu disampaikan kepada penerima melalui saluran (*channel*) sama ada melalui gelombang bunyi (radio atau telefon) dan gelombang cahaya (seperti pancaran lampu atau visual bendera).

Penerima (*receiver*) adalah individu yang menganalisa dan menterjemahkan mesej selepas mendekodnya (*decode*), kemudian memberi maklumbalas kepada mesej. Gangguan (*noise*) yang pada kebiasaannya mengubah makna mesej di antaranya berpunca dari faktor luaran seperti keadaan cuaca buruk, suhu bilik yang terlalu panas atau sejuk, tempo percakapan yang terlalu cepat atau perlahan dan sebagainya. Gangguan dari faktor dalaman seperti psikologi atau keadaan minda seseorang individu juga boleh mengganggu penerimaan atau pembentukan mesej.

Sistem pendidikan negara dewasa ini dan akan datang lebih cenderung kepada pembelajaran elektronik dan pengkomputeran, dijangka akan melahirkan bakal anggota yang kurang bersifat berimajinasi (*imaginative*) dan tidak dapat menghayati keperluan sistem komunikasi yang ada sekarang. Anggota tentera yang hanya mampu menerima arahan dan melaksanakannya dengan sempurna. Apabila mentaliti, ketahanan diri, teknologi ketenteraan dan sistem persenjataan yang dimiliki memberi kesan yang baik sekalipun, jadi apakah pula faktor yang menyumbang kepada keberkesanan sistem komunikasi terhadap pertahanan negara? Di antara faktor komunikasi yang akan dikaji dalam kajian ini adalah struktur, kemahiran, medium dan rangkaian komunikasi termasuk juga tanggapan terhadap tahap keberkesanan komunikasi di dalam organisasi TLDM. Diharap hasil kajian bakal menyumbang kepada negara serantau agar mempunyai sistem pertahanan yang baik dengan komunikasi berkesan.

1.3 PERSOALAN KAJIAN

Kajian ini adalah bertujuan untuk menjawab persoalan yang berikut:

- a. apakah tahap komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM dan keberkesanannya?
- b. apakah faktor struktur, kemahiran, medium, rangkaian komunikasi dan tanggapan mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi?

- c. faktor komunikasi yang manakah mempunyai hubungan yang paling kuat dan paling lemah dengan keberkesanan komunikasi? dan
- d. adakah terdapat perbezaan demografi dari segi umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi di dalam perkhidmatan TLDM?

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Setiap organisasi perlu mempunyai komunikasi yang berkesan, jika tidak, masalah komunikasi ini boleh menggugat pencapaian keseluruhan TLDM sekiranya tidak ditangani dengan baik. Objektif secara umumnya adalah untuk mengetahui tahap komunikasi yang berkesan dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM supaya isu dan kelemahan komunikasi dapat dibendung dan diatasi. Objektif secara spesifik adalah seperti yang berikut:

- a. mengukur perhubungan kekuatan antara faktor komunikasi dengan keberkesanannya;
- b. mengenalpasti pembolehubah bebas yang mana mempunyai faktor yang paling kuat mempengaruhi keberkesanan dalam komunikasi;
- c. mengetahui pengaruh faktor paling penting dalam komunikasi supaya faktor tersebut boleh diberi perhatian dalam menentukan keberkesanan komunikasi; dan

d. menentukan sama ada terdapat perbezaan demografi seperti umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi di dalam perkhidmatan TLDM.

1.5 SKOP KAJIAN

Skop kajian adalah ditumpukan kepada responden yang terdiri daripada pegawai tentera atasan yang bertanggungjawab dalam membuat keputusan dan pegawai serta anggota tentera di bawah naungan Stesen Komunikasi TLDM di seluruh Malaysia. Mereka terdiri daripada Stesen Komunikasi Lumut, Stesen Komunikasi Kuantan, Stesen Komunikasi Kota Kinabalu dan Stesen Komunikasi Kuala Lumpur. Kajian memfokuskan kumpulan responden dari kriteria pegawai dan anggota lain-lain pangkat.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

TLDM adalah sebuah entiti angkatan laut bersenjata dengan gaya komunikasi yang tersendiri. Peningkatan teknologi, pendedahan ke atas gaya pengurusan, perubahan suasana persekitaran, kesedaran kualiti dan kepentingan organisasi mengatasi kepentingan diri (Lee, 2001). Organisasi TLDM perlu menunjukkan kecenderungan komunikasi yang boleh dipercayai dan memberi sokongan. Secara tidak langsung membantu dan memudahkan pemerintahan tertinggi membuat keputusan, di samping melahirkan anggota tentera lebih berimajinasi

yang mampu menerima dan melaksanakan arahan dengan sempurna. Kajian ini merupakan julung kali dilaksanakan berhubung dengan komunikasi dan keberkesanannya. Hasil penemuan kajian bakal membantu responden meningkatkan kecemerlangan dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan melalui komunikasi yang berkesan. Komunikasi yang berkesan menghasilkan satu sistem penyaluran maklumat yang cepat dan tepat secara tidak langsung mampu menggerakkan semangat mereka untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya ke arah pencapaian objektif, misi dan visi TLDM.

1.7 LIMITASI KAJIAN

Kajian adalah terhad sehingga ke tahap tidak menyentuh sensitiviti dan keselamatan negara. Dalam pada itu, responden dalam kajian ini adalah terdiri dari pegawai berpangkat Komander ke bawah, dan bagi anggota lain-lain pangkat bermula dari pangkat Pegawai Waren Satu hingga Laskar Kelas Satu sahaja. Pelaksanaan kajian ini telah dibatasi oleh jangkamasa kajian yang pendek menyebabkan pengkaji menghadkan bilangan pembolehubah-pembolehubah yang digunakan di dalam model kajian. Dapatan kajian yang dihasilkan juga diperolehi dengan andaian bahawa responden telah menjawab setiap item di dalam soal selidik dengan jujur dan ikhlas.

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.1 PENGENALAN

Kajian berhubung dengan amalan komunikasi organisasi, pengurusan bagi menghasilkan komunikasi berkesan, kepuasan bekerja dan sebagainya telah banyak dijalankan namun dalam organisasi ketenteraan, kajian berhubung komunikasi masih kekurangan dan tidak mendapat perhatian yang sewajarnya. Sorotan karya dari pengkaji terdahulu memperjelaskan berkenaan komunikasi dalam organisasi dan keberkesanannya dibentangkan di dalam bab ini.

2.2 DEFINISI KONSEP

Menurut Campling, et al (2006), komunikasi merupakan satu proses penyampaian dan penerimaan simbol mesej yang disertakan dari seorang kepada yang lain, manakala, komunikasi berkesan pula adalah satu proses mewujudkan kefahaman orang lain mengenai mesej yang disampaikan dan kedua-duanya mempunyai kefahaman yang dikongsi bersama.

2.2.1 Kajian Struktur Komunikasi

Menurut Birkner dan Birkner (2001), untuk menjadikan komunikasi itu berkesan mesti ada komunikasi dua hala secara mendapatkan maklum balas dari pendengar. Kandungan komunikasi hendaklah betul. Ini boleh dilakukan dengan mengenali pendengar dan memastikan kandungan komunikasi itu sesuai dengan pendengar. Gangguan (*noise*) juga boleh mengganggu keberkesanan komunikasi antaranya kekeliruan, mesej tidak jelas, kualiti mesej, perbezaan nilai, budaya, pengalaman, persekitaran, pekerjaan, jantina yang berlainan, minat, pengetahuan dan sikap. Penghantar juga perlu memastikan saluran komunikasi yang digunakan adalah bersesuaian.

Kajian McDonald (2000) menyatakan bahawa komunikasi berkesan adalah dengan menjarangkan berkomunikasi, berkomunikasi secara ringkas dan padat serta berkomunikasi dengan bersebab. Jarangkan komunikasi menurut pengkaji adalah berkomunikasi secara dalam kandungan yang sedikit, jarang-jarang dan hanya sebilangan kecil pekerja sahaja. Cara begini dapat mengurangkan gangguan.

Menurut McDonald (2000) lagi, komunikasi yang ringkas pula bermaksud input yang kurang akan lebih didengari dan diterima. Berkomunikasi dengan bersebab adalah bercakap apabila perlu dengan tujuan mendapatkan keputusan. Kajiannya

menunjukkan 80% perkara yang dikomunikasikan tidak membawa sebarang faedah sekiranya diabaikan. Bagi mengelakkan apa yang dikomunikasi didengari, tentukan bercakap perkara yang betul-betul perlu sahaja.

2.2.2 Kajian Kemahiran Komunikasi

Johlke dan Duhan (2000) dalam kajiannya mengulas iaitu, tanpa komunikasi yang berkesan melibatkan kekurangan pencapaian pelaksanaan tugas yang rendah. Tatacara komunikasi yang betul amat penting dalam pengurusan pekerja. Penyelia perlu berkomunikasi dengan cara mengelakkan kekeliruan. Ito dan Peterson (1986) mengatakan ketidak tentuan dan kekeliruan adalah peringkat di mana pekerja tidak memahami sebab dan akibat yang bersangkutan paut dengan proses bekerja mereka. Komunikasi melibatkan perkongsian maklumat manakala kekeliruan adalah disebabkan oleh kekurangan maklumat, maka penyelia yang menggunakan tatacara komunikasi yang betul dapat menyampaikan maklumat yang mencukupi bagi mengurangkan kekeliruan, seterusnya dapat meningkatkan tahap pencapaian dan kepuasan bekerja.

2.2.3 Kajian Medium Komunikasi

Johlke dan Duhan (2000) mengenalpasti hubungan di antara komunikasi berkesan dengan prestasi kerja di kalangan penyelia dan pekerja melalui pengukuran subjektif menggunakan elemen yang berikut:

- a. frekuensi komunikasi;
- b. medium komunikasi tidak rasmi;
- c. kandungan komunikasi tidak langsung;
- d. saluran komunikasi dua hala;
- e. kekaburan makna tentang pelanggan;
- f. kekaburan makna tentang penyelia;
- g. kekaburan makna tentang situasi etika; dan
- h. kekaburan makna tentang promosi.

Medium komunikasi adalah saluran bagi penghantaran maklumat. Ianya bergantung kepada formaliti sesuatu maklumat itu. Medium komunikasi rasmi berbentuk catatan bertulis dan mesyuarat, di mana perancangan untuk mesyuarat dirancang terlebih dahulu. Medium komunikasi tidak rasmi lebih berbentuk peribadi, berlaku tanpa perancangan awal dan lebih berbentuk pertemuan bersemuka serta percakapan secara lisan.

Menurut Tushman (1979) iaitu komunikasi secara bersemuka dalam bentuk lisan adalah berkesan kerana ia

memungkinkan berlakunya perbincangan secara serta merta, maklum balas dan juga penilaian. Pekerja yang melakukan tugas yang berbeza-beza memerlukan medium tidak rasmi kerana mereka perlu sentiasa mendapat arahan dari penyelia yang turut memberikan tunjuk ajar tentang tugas-tugas yang perlu dilaksanakan. Kajian juga menunjukkan komunikasi dengan medium tidak rasmi adalah berkait secara positif dengan pencapaian dan pelaksanaan tugas seharian.

2.2.4 Kajian Rangkaian Komunikasi

Kajian Farace, Monge dan Russell (1977) menyatakan iaitu, rangkaian komunikasi bermaksud bilangan rangkaian pertemuan antara ahli-ahli organisasi. Bilangan pertemuan yang banyak antara penyelia dengan pekerja membolehkan ianya menjadi penghubung antara pekerja dengan organisasi dan seterusnya dapat mempengaruhi tindakan pekerja. Menurut pendapat Johlke dan Duhan (2000) pula, kajian dalam bidang perniagaan menunjukkan bahawa bilangan pertemuan yang kerap dapat meningkatkan komunikasi antara penyelia dengan pekerja dan berkait secara positif dengan pencapaian pelaksanaan tugas dan kepuasan kerja, Mereka juga menyarankan, agar kajian lanjut dibuat antara rangkaian hubungan komunikasi dengan pelaksanaan tugas dan kepuasan kerja kerana mereka berpendapat, hubungan ini bukannya bentuk

linear tetapi berbentuk lengkok dengan alasan komunikasi yang terlalu kerap mungkin mengganggu pekerja dan akibatnya, pencapaian pelaksanaan tugas menurun selepas mencapai tahap komunikasi optimum.

2.2.5 Kajian Tanggapan

Tanggapan ditakrifkan oleh Buchanan dan Huczynski, (1997) sebagai satu proses psikologi yang dinamik bertanggungjawab untuk menghadiri, mengurus dan mentafsir data deria (*sensory data*). Kajian Goldhaber (1992) telah membuat kesimpulan asas bahawa manusia bertindakbalas mengikut cara yang berlainan terhadap mesej disebabkan oleh tanggapan yang berbeza-beza. Andaian yang tidak mengambil kira perbezaan tanggapan mungkin menyebabkan pengagalan struktur sikap dan tindak balas perilaku yang tidak wujud. Anggapan ini mungkin akan menyebabkan berlakunya konflik secara langsung atau kemarahan tanpa sebab.

Kelly (2000) pula menyatakan, segigih mana pun manusia cuba memahami antara satu sama lain dan berkomunikasi dengan berkesan, hakikatnya manusia jarang sekali melihat dunia dengan cara yang sama. Tanggapan adalah pengalaman yang bersifat subjektif dan pelbagai kesilapan tanggapan boleh berlaku. Tingkah laku stereotaip berlaku apabila kita memandangi ringan perbezaan manusia dan mengkategorikan sifat-sifat atau

perangai kepada mereka. Setelah seseorang itu dikenali dengan sifat yang diberikan, pandangan terhadap sifat atau perangai itu akan terus melekap pada tanggapan individu berkenaan dan sukar berubah. Keadaan ini biasanya bersifat destruktif dan mengepikan keunikan individualiti seseorang atau kumpulan.

2.3 Rumusan Bab

Bab ini telah membincangkan tentang kajian-kajian yang telah dijalankan berkenaan dengan faktor komunikasi dalam organisasi dan penemuan kajian oleh pengkaji-pengkaji terdahulu. Secara kesimpulannya, ternyata bahawa beberapa faktor komunikasi merupakan aspek penting yang menjadi faktor utama dalam menentukan kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi itu.

Manakala dari segi keberkesanan komunikasi pula, sorotan karya yang lepas jelas menunjukkan bahawa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tahap keberkesanan komunikasi manusia. Bab seterusnya membincangkan berkenaan dengan metodologi kajian.

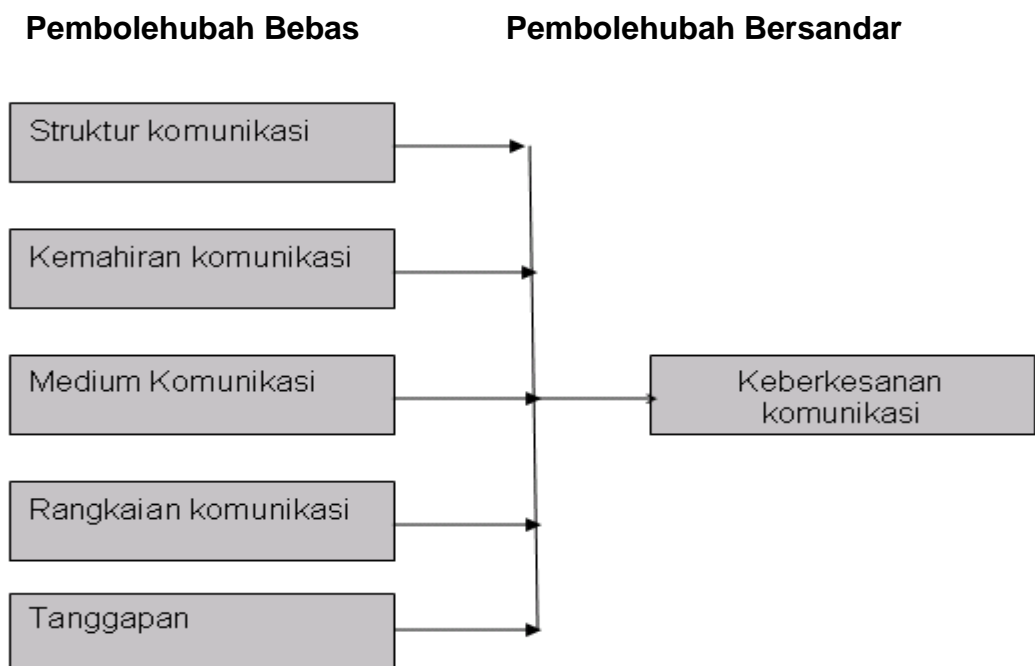
BAB 3

METODOLOGI

3.1 PENGENALAN

Bab ini menerangkan bagaimana kajian kuantitatif yang dijalankan, pembolehubah bebas dan hipotesis yang terlibat. Selain itu, instrumen dan jenis analisis data yang digunakan untuk menganalisa dan mentafsir data-data yang diperolehi serta kaedah pensampelan dibuat untuk menentukan ciri-ciri responden yang terlibat dalam kajian ini juga dibentangkan.

3.2 KERANGKA TEORI



Rajah 3.1: Kerangka kerja teoritikal

3.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kepada kajian-kajian yang lepas, aspek teori tentang pembolehubah dan cadangan model, hipotesis kajian telah dibentuk. Hipotesis yang dibentuk untuk kajian ini adalah bagi mengkaji hubungan antara pembolehubah bersandar dengan pembolehubah bebas. Hipotesis kajian adalah seperti berikut:

Ho1: Faktor struktur komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Ho2: Faktor kemahiran komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Ho3: Faktor medium komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Ho4: Faktor rangkaian komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Ho5: Faktor tanggapan tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Ho6 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

3.4 POPULASI DAN PEMILIHAN SAMPEL

Populasi kajian ini adalah terdiri daripada pegawai dan anggota-anggota TLDM yang bertugas di Stesen Komunikasi TLDM Kuala Lumpur dan Stesen Komunikasi TLDM Lumut termasuk unit di bawah naungan iaitu Stesen Komunikasi TLDM Parit dan Sitiawan, Perak. Pemilihan Stesen Komunikasi TLDM ini adalah kerana institusi ini merupakan di antara institusi komunikasi utama TLDM di Malaysia dan merupakan institusi yang dikategorikan sebagai nadi sistem komunikasi TLDM. Institusi ini juga merupakan penanda aras dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan kepada lain-lain organisasi TLDM di Malaysia.

Pangkat	STESEN KOMUNIKASI						JUMLAH
	Kuala Lumpur	Lumut	Parit	Sitiawan	Kuantan	Kota Kinabalu	
Komander	1	1	-	-	-	-	2
Leftenan Komander ke bawah	1	3	2	2	3	3	14
Lain-lain Pangkat	25	280	73	60	166	171	775
JUMLAH	27	284	75	62	169	174	791

Jadual 3.1 Populasi Stesen Komunikasi TLDM Seluruh Malaysia

Sampel kajian terdiri daripada pegawai dan anggota lain-lain pangkat berpangkat Komander sehinggalah Lasykar Kelas Satu. Merujuk Jadual 3.1, daripada jumlah 791 orang, 16 orang adalah terdiri daripada pegawai dan 775 pula anggota lain-lain pangkat. Bagi tujuan kajian ini, sejumlah 260 borang soal selidik telah diedarkan dan responden telah memberi maklumbalas serta kerjasama yang amat memuaskan. Pengkaji telah menerima kadar pemulangan borang soal selidik pada kadar 100%. ini bermakna bilangan responden seramai 260 orang telah menyertai kajian ini, terdiri daripada pegawai dan anggota-anggota lain-lain pangkat TLDM dipilih secara rawak berstrata menggunakan senarai nama dan pangkat. Jumlah borang soal selidik yang diterima dari organisasi di Lumut adalah 235 set , manakala dari Kuala Lumpur adalah 25 set. Bilangan ini adalah selaras dengan saranan Sekaran (2003) iaitu bagi populasi seramai 800 orang memadai dengan bilangan responden seramai 260.

3.5 DEFINISI OPERASI

Hasil kajian Farace, Taylor dan Stewart (1978) mentakrifkan keberkesanan komunikasi sebagai tahap apabila tindakbalas terhadap peristiwa penghantaran mesej adalah sejajar dengan objektif menyeluruh penghantar dan merumuskan komunikasi berkesan adalah apabila terhasilnya mesej sesuatu peristiwa yang boleh diramalkan dengan tepat. Begitu juga sebaliknya, apabila ramalan tidak tepat maka melibatkan komunikasi yang tidak berkesan. Mereka mengemukakan

juga hujah bahawa komunikasi boleh menjadi sama ada tidak berkesan atau terlalu berkesan. Apabila komunikasi tidak berkesan, organisasi akan menanggung kesan buruk akibat kesilapan yang meluas (*suffer from excessive errors*). Apabila komunikasi terlalu berkesan, organisasi mengalami pelbagai masalah kegagalan berfungsi seperti kebosanan dan sikap tak endah (*apathy*) akibat daripada penumpuan sumber secara berlebihan kepada komunikasi. Mereka mencadangkan lima dimensi utama keberkesanan komunikasi iaitu:

- a. struktur atau bentuk pergerakan mesej;
- b. mesej yang bergerak melalui struktur organisasi;
- c. pihak berkomunikasi iaitu penghantar dan penerima mesej;
- d. ciri-ciri media komunikasi, dan
- e. *potpourri* sebagai kriteria tambahan keberkesanan komunikasi, kepada faktor-faktor yang memberi kesan dalam membuat keputusan pihak yang berkomunikasi berkaitan komunikasi. Ia merujuk kepada faktor seperti kos dan kecekapan.

3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Kajian ini banyak bergantung kepada data primer. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan borang soal selidik bagi tujuan mendapatkan maklumat daripada responden. Borang soal selidik diedarkan sendiri oleh pengkaji kepada pegawai dan anggota

melalui Ketua Bahagian, setelah temujanji pengkaji dengan Pegawai Memerintah unit.

Persoalan-persoalan yang dikemukakan khusus berkaitan dengan faktor komunikasi dan keberkesanan komunikasinya adalah bersifat sensitif, setiap borang soal selidik tidak ditanda untuk memastikan kerahsiaan identiti responden. Ini adalah untuk memberikan keyakinan di kalangan responden agar menjawab setiap persoalan secara ikhlas serta mengelakkan timbulnya sebarang syak dan curiga. Oleh kerana faktor batasan masa, pengkaji telah mengatur temujanji dengan pihak pengurusan pentadbiran Stesen Komunikasi Lumut dan Kuala Lumpur. Borang-borang soal selidik diserahkan kepada bahagian urusetia dan seterusnya diedarkan kepada semua responden. Pengkaji memberi tempoh seminggu untuk borang soal selidik diisi dan responden memulangnya melalui serahan tangan mengikut unit yang terlibat.

3.7 INSTRUMEN KAJIAN

Kajian ini dijalankan menggunakan borang soal selidik bagi mengukur perhubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Soal selidik direkabentuk oleh penyelidik Taufik (2001) berdasarkan penemuan kajian-kajian tentang komunikasi yang telah dijalankan beliau dalam organisasi Jabatan Kastam sebelum ini. Setiap responden diminta menjawab semua soalan borang kaji selidik seperti di Lampiran D, yang dibahagikan kepada 6 bahagian.

Bahagian A bagi mengumpul maklumat mengenai latar belakang responden iaitu jantina, umur, pangkat, tempoh perkhidmatan, cawangan perkhidmatan, latihan komunikasi dan bentuk latihan komunikasi. Sembilan soalan dalam Bahagian B bagi mengukur tahap keberkesanan komunikasi dalam Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Bahagian C mempunyai empat soalan bagi mengukur perhubungan antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi iaitu lapisan hieraki, tapisan, capaian dan limpahan maklumat.

Bahagian D mempunyai lima soalan bagi mengukur perhubungan antara pembolehubah kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Aspek kemahiran yang diukur adalah kemahiran bertutur, kemahiran komunikasi bertulis, kemahiran mendengar dan kemahiran bahasa. Lima soalan dalam Bahagian E bagi mengukur perhubungan antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.

Bahagian F mempunyai tujuh soalan bagi mengukur perhubungan antara pembolehubah rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Dimensi pengukuran adalah keberkesanan komunikasi mendatar, ke atas, ke bawah dan saluran komunikasi informal. Akhir sekali, Bahagian G mempunyai tujuh soalan bagi mengukur perhubungan antara pembolehubah tanggapan dan keberkesanan komunikasi.

3.8 KAJIAN RINTIS

Ujian rintis dilakukan dengan membuat pra-uji soal selidik terhadap 30 orang responden yang terdiri daripada 15 orang pegawai dan 15 orang anggota lain-lain pangkat di KD TUNKU ABDUL RAHMAN pada 3 September 2009. Tujuan pra-uji soal selidik ini dibuat adalah untuk memastikan kefahaman responden terhadap soalan-soalan yang dikemukakan. Dalam kajian ini, kaedah yang digunakan untuk menguji tahap kekonsistenan dalaman adalah dengan menggunakan kaedah pekali alpha cronbach. Kaedah pengujian yang digunakan adalah dengan melakukan ujian kebolehpercayaan.

3.9 UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

Selepas penelitian data yang dikumpulkan, ujian kebolehpercayaan telah dilakukan untuk menguji ketekalan dan kestabilan yang digunakan. Ketekalan menggambarkan bagaimana gabungan item-item yang digunakan untuk mengukur sesuatu konsep itu bersatu dengan baik sebagai satu set pengukuran. Kaedah pekali alpha cronbach semakin hampir kepada 1.000, semakin tinggi kebolehpercayaan terhadap ketekalannya. Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi kajian rintis dan kajian yang sebenar adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.2. Merujuk kepada jadual tersebut, alpha cronbach bagi kedua-dua kajian berada pada tahap yang baik. Ini menunjukkan responden telah menjawab soalselidik tersebut

secara tekal atau konsisten. Tiada sebarang soalan yang digugurkan bagi tujuan analisa data ini.

Pembolehubah	Alph Cronbach Kajian Rintis	Alpha Cronbach Kajian Sebenar	Bilangan Item
Keberkesanan komunikasi	0.682	0.870	9
Struktur Komunikasi	0.778	0.693	4
Kemahiran Komunikasi	0.806	0.827	5
Medium Komunikasi	0.767	0.707	5
Rangkaian Komunikasi	0.694	0.785	7
Tanggapan	0.705	0.741	7

Jadual 3.2 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

3.10 UJIAN NORMALITI

Menurut Hair, Money, Samouel dan Page (2007), ujian normaliti adalah merupakan satu prasyarat bagi kebanyakan kaedah statistik inferensi. Ia dijalankan bagi memastikan data yang dikutip adalah hampir kepada atau teragih secara normal. Terdapat banyak cara yang boleh digunakan untuk menguji normaliti ini seperti histogram, *stem-and-leafplot* dan *boxplot*. Coakes dan Steed (2008) turut menyatakan

histogram dan *Normal Q-Q Plot* juga digunakan untuk membuktikan bahawa sesuatu data atau tertabur secara normal. Histogram dan *Normal Q-Q Plot* bagi pembolehubah yang diuji adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Lampiran C. Histogram digunakan bagi melihat taburan pembolehubah yang mana keluk normal (bentuk loceng) di atas histogram yang digunakan untuk membantu perbandingan antara taburan sebenar dan keluk normal. Kesemua histogram tersebut didapati menunjukkan pembolehubah-pembolehubah yang diuji mempunyai agihan atau taburan secara normal.

3.11 UJIAN LINEARITI

Ujian lineariti juga tidak kurang pentingnya sebagai prasyarat terhadap kebanyakan kaedah statistik inferensi. Andaian Coakes dan Steed (2008) terhadap lineariti perlu dinilai bagi setiap kumpulan pembolehubah bebas secara berasingan. Lineariti boleh diandaikan dengan melihat kepada kelompok yang terbentuk sepanjang garisan regresi. Ia bertujuan bagi memastikan andaian *homoscedasticity* tidak dilanggari. Berdasar *scatter-plot* seperti yang ditunjukkan di dalam Lampiran C, hubungan linear wujud di antara kelima-lima pembolehubah bebas iaitu struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan dengan pembolehubah bersandar iaitu keberkesanan komunikasi. Oleh itu data yang dikutip boleh diandaikan mempunyai hubungan secara linear

antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Dengan andaian ini , analisis inferensi boleh dijalankan.

3.12 TEKNIK ANALISIS DATA

Bagi tujuan kajian ini, data yang diperolehi dianalisa dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Sosial Science (SPSS)* versi 15.0. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensi. Analisis deskriptif merangkumi analisis terhadap peratusan dan frekuensi maklumbalas responden dan kekuatan setiap pembolehubah. Analisis inferensi pula akan menggunakan teknik korelasi Pearson dan regresi berganda.

3.12.1 Analisis Data Deskriptif

Sekaran (2003) menyatakan bahawa salah satu objektif asas analisa data adalah untuk menguji data itu sendiri. Analisis ini dibuat bagi menerangkan ciri-ciri sampel yang dipilih dari peratusan, frekuensi, min, sisihan piawaian dan *varians data* pula memberikan gambaran jelas tentang reaksi responden terhadap item-item dalam borang soal selidik, serta bagaimana item-item tersebut dibentuk untuk mengukur konsep sesuatu pembolehubah. Analisis data ini juga digunakan bagi memenuhi objektif umum kajian tentang penilaian secara langsung oleh responden terhadap hubungan faktor komunikasi (struktur

komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan) dengan keberkesanan komunikasi.

3.12.2 Analisis Statistik Inferensi

Statistik inferensi digunakan untuk membuat jangkakan melalui data yang dianalisa tentang hubungkait antara dua pembolehubah iaitu korelasi Pearson dan pengaruh faktor-faktor komunikasi yang dikaji terhadap keberkesanan komunikasi dengan menggunakan regresi berganda. Pengkaji menggunakan statistik inferensi untuk mencapai objektif kajian yang kedua dan ketiga iaitu mengetahui hubungkait antara faktor komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.

Sebelum melaksanakan analisis statistik inferensi ini, tahap signifikan 0.05 telah dipilih sebagai aras kritikal bagi pemutusan keputusan. Keputusan terhadap hipotesis kajian adalah berdasarkan tahap di mana $p = 0.05$, iaitu pada 95% tahap keyakinan, hipotesis nul (H_0) ditolak atau gagal ditolak. Ini juga bermakna hanya 5% kesilapan standard (*standard error*) sahaja yang dibenarkan dalam kajian ini.

3.12.2.1 Analisis Kolerasi Pearson untuk menjelaskan hubungkait di antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Analisa kolerasi ini juga

adalah untuk mengenalpasti hubungan pembolehubah bebas sama ada paling kuat, sederhana atau lemah. Davis (1971) dalam Nizam (2007) telah membangunkan satu set kriteria yang dirujuk untuk menentukan arah dan kekuatan perhubungan tersebut dengan nilai pekali kolerasi, r , seperti dalam jadual di bawah.

Nilai r	Kekuatan Hubungan
± 0.70 atau lebih tinggi	Sangat tinggi
± 0.50 hingga ± 0.69	Tinggi
± 0.30 hingga ± 0.49	Sederhana
± 0.10 hingga ± 0.29	Rendah
± 0.01 hingga ± 0.09	Sangat rendah
0.0	Tiada hubungan

Jadual 3.3 : Perbandingan Antara Kekuatan Hubungan dengan Pekali Kolerasi, r . (Davis (1971) dalam Nizam, 2007)

3.12.2.2 **Ujian regresi berganda** digunakan untuk melihat hubungan di antara setiap pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar. Regresi berganda hanya boleh dijalankan sekiranya sekurang-kurangnya satu daripada pembolehubah bebas adalah bersifat kuantitatif iaitu skala interval (Ching, 2006 dalam Nizam, 2007). Analisis regresi berganda digunakan dalam

mendapatkan *standardised coefficient* iaitu *Beta*, nilai *F*, *coefficient determination* iaitu R^2 dan R^2 diubahsuai. Pekali regresi (R^2) pula menunjukkan kesan relatif setiap pembolehubah bebas ke atas pembolehubah bersandar. Nilai *F* pula menerangkan kesignifikan statistik R^2 . Nilai R^2 ialah jumlah varian dalam pembolehubah bersandar yang berjaya diterangkan oleh pembolehubah bebas, Model yang terhasil daripada regresi berganda seperti di bawah:

Model Regrasi berganda

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Di mana *a* adalah titik persilangan pada *Y*, bila $X = 0$

Y = Keberkesanan Komunikasi (pembolehubah bersandar)

x_1 = Struktur komunikasi (pembolehubah bebas)

x_2 = Kemahiran komunikasi (pembolehubah bebas)

x_3 = Medium komunikasi (pembolehubah bebas)

x_4 = Rangkaian komunikasi (pembolehubah bebas)

x_5 = Tanggapan (pembolehubah bebas)

b_1 , b_2 , b_3 , b_4 dan b_5 adalah pekali (*beta*) bagi pembolehubah tidak bersandar yang berkaitan.

BAB 4

PENEMUAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini bertujuan untuk mengemukakan analisis data yang diperolehi berdasarkan kepada hipotesis kajian. Di dalam bab ini, keputusan kajian dikemukakan mengikut kehendak persoalan kajian dan hipotesis kajian yang dibentuk. Sebagaimana yang telah diterangkan dalam bab tiga iaitu metodologi kajian, bab ini pula menghuraikan penemuan-penemuan yang telah diperolehi berdasarkan analisis data kajian yang telah dibuat menggunakan prosedur-prosedur analisis perisian *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS) versi 15.0. Penghuraian penemuan kajian ini terlebih dahulu membincangkan tentang pra-uji soal selidik dan kemudiannya analisis deskriptif yang menerangkan profil dan taburan maklumbalas responden dan keputusan pengujian hipotesis-hipotesis kajian.

4.2 Analisis Statistik Deskriptif

4.2.1 Demografi Responden

Jadual 4.1 menunjukkan taburan subjek kajian berdasarkan kumpulan umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan. Pada keseluruhannya, responden dalam lingkungan umur 20

hingga 29 tahun yang paling ramai iaitu seramai 187 orang. Dari umur kurang 20 tahun seramai 2 orang, berumur 30 hingga 39 tahun seramai 64 orang dan berumur lebih 40 tahun seramai 7 orang. Kumpulan pangkat Komander seramai 2 orang sahaja dalam kajian dan Lt Kdr ke bawah seramai 14 orang, manakala, anggota lain-lain pangkat seramai 244 orang. Bagi tempoh perkhidmatan, seramai 23 orang (8.8%) telah berkhidmat lebih dari 15 tahun. Kumpulan yang mewakili peratus tertinggi iaitu 33.1% mempunyai tempoh perkhidmatan 1 hingga 5 tahun berbanding kumpulan yang telah berkhidmat selama 6 hingga 10 tahun iaitu seramai 74 orang (28.5%) dan 11 hingga 15 tahun seramai 77 orang (29.6%).

Demografi	Frekuensi	Peratus
Umur		
Kurang 20 tahun	2	0.8%
21-30 tahun	187	71.9%
31-40 tahun	64	24.6%
Lebih 41 tahun	7	2.7%
Total	260	100%
Pangkat		
Komander	2	0.8%
Lt Kdr ke bawah	14	6.2%
Lain-lain Pangkat	244	93.1%
Total	260	100%
Tempoh Perkhidmatan		
1- 5 tahun	86	33.1%
6-10 tahun	74	28.5%
11-15 tahun	77	29.6%
Lebih 15 tahun	23	8.8%
Total	260	100%

Jadual 4.1: Maklumat Demografi Responden

4.4 Analisis Statistik Inferensi Menentukan Kekuatan Hubungan Menggunakan Korelasi Pearson

Hubungan pembolehubah bersandar iaitu keberkesanan komunikasi dan pembolehubah bebas iaitu struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan dapat dikenalpasti dalam kajian ini. Teknik korelasi Pearson telah digunakan untuk mengesahkan hubungkait antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas sejajar dengan objektif kajian serta untuk membuktikan hipotesis Ho1, Ho2, Ho3, Ho4 dan Ho5.

4.4.1 Hubungan antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi

Ho1: Faktor struktur komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Hipotesis untuk menguji hubungan antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dinyatakan oleh hipotesis pertama. Jadual 4.2 menunjukkan Korelasi Pearson yang dijalankan bagi menentukan perhubungan antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Keputusan ujian Kolerasi Pearson menunjukkan bahawa hipotesis nul 1 ditolak ($r=0.509$

dengan $p < 0.05$). Ini bermakna wujud hubungan yang signifikan, positif dan kuat di antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Nilai korelasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap struktur komunikasi semakin tinggi keberkesanan komunikasi.

	Keberkesanan komunikasi	Struktur komunikasi
Keberkesanan komunikasi		
Pearson Correlation	1.000	.509*
Sig (1-tailed)	.	.000
N	260	260
Struktur komunikasi		
Pearson Correlation	.509*	1.000
Sig (1-tailed)	.000	.
N	260	260

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.05 (1-tailed).

Jadual 4.2: Ujian Korelasi Struktur Komunikasi

4.4.2 Hubungan antara kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi

Ho2: Faktor kemahiran komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Hipotesis untuk menguji hubungan antara kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dinyatakan oleh hipotesis kedua. Jadual 4.3 menunjukkan Korelasi Pearson yang dijalankan bagi menentukan perhubungan antara kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem

Pemerintahan dan Pengawasan TLDM. Keputusan ujian Kolerasi Pearson menunjukkan bahawa hipotesis nul 2 ditolak ($r=0.597$ dengan $p < 0.05$). Ini bermakna wujud hubungan yang signifikan, positif dan sangat kuat di antara kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Nilai kolerasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap kemahiran komunikasi semakin tinggi keberkesanan komunikasi.

	Keberkesanan komunikasi	Kemahiran komunikasi
Keberkesanan komunikasi		
Pearson Correlation	1.000	.597*
Sig (1-tailed)	.	.000
N	260	260
Kemahiran komunikasi		
Pearson Correlation	.597*	1.000
Sig (1-tailed)	.000	.
N	260	260

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.05 (1-tailed).

Jadual 4.3: Ujian Korelasi Kemahiran Komunikasi

4.4.3 Hubungan antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi

Ho3: Faktor medium komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM.

Hipotesis untuk menguji hubungan antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dinyatakan oleh hipotesis ketiga. Jadual 4.4 menunjukkan Korelasi Pearson yang

dijalankan bagi menentukan perhubungan antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Keputusan ujian Kolerasi Pearson menunjukkan bahawa hipotesis nul 3 ditolak ($r=0.626$ dengan $p < 0.05$). Ini bermakna wujud hubungan yang signifikan, positif dan sangat kuat di antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Nilai kolerasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap medium komunikasi semakin tinggi keberkesanan komunikasi.

	Keberkesanan komunikasi	Medium komunikasi
Keberkesanan komunikasi		
Pearson Correlation	1.000	.626*
Sig (1-tailed)	.	.000
N	260	260
Medium komunikasi		
Pearson Correlation	.626*	1.000
Sig (1-tailed)	.000	.
N	260	260

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.05 (1-tailed).

Jadual 4.4: Ujian Korelasi Medium Komunikasi

4.4.4 Hubungan antara rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi

Ho4: Faktor rangkaian komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Hipotesis untuk menguji hubungan antara rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dinyatakan oleh hipotesis keempat.

Jadual 4.5 menunjukkan Korelasi Pearson yang dijalankan bagi menentukan perhubungan antara rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM. Keputusan ujian Kolerasi Pearson menunjukkan bahawa hipotesis nul 4 ditolak ($r=0.554$ dengan $p < 0.05$). Ini bermakna wujud hubungan yang signifikan, positif dan kuat di antara rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi. Nilai kolerasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap rangkaian komunikasi semakin tinggi keberkesanan komunikasi.

	Keberkesanan komunikasi	Rangkaian komunikasi
Keberkesanan komunikasi		
Pearson Correlation	1.000	.554*
Sig (1-tailed)	.	.000
N	260	260
Rangkaian komunikasi		
Pearson Correlation	.554*	1.000
Sig (1-tailed)	.000	.
N	260	260

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.05 (1-tailed).

Jadual 4.5: Ujian Korelasi Rangkaian Komunikasi

4.4.5 Hubungan antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi

Ho5: Faktor tanggapan tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Hipotesis untuk menguji hubungan antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi dinyatakan oleh hipotesis kelima. Jadual 4.6 menunjukkan Korelasi Pearson yang dijalankan bagi menentukan perhubungan antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Keputusan ujian Kolerasi Pearson menunjukkan bahawa hipotesis nul 5 ditolak ($r=0.478$ dengan $p < 0.05$). Ini bermakna wujud hubungan yang signifikan, positif dan sederhana kuat di antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi. Nilai kolerasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap tanggapan semakin tinggi keberkesanan komunikasi.

	Keberkesanan komunikasi	Tanggapan
Keberkesanan komunikasi		
Pearson Correlation	1.000	.478*
Sig (1-tailed)	.	.000
N	260	260
Tanggapan		
Pearson Correlation	.478*	1.000
Sig (1-tailed)	.000	.
N	260	260

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.05 (1-tailed).

Jadual 4.6: Ujian Korelasi Tanggapan

4.5 Analisis Statistik Inferensi Menentukan Pengaruh Hubungan Menggunakan Analisis Regresi Berganda

Tujuan kajian seterusnya adalah untuk melihat faktor komunikasi yang mana mempunyai hubungan terkukuh dengan keberkesanan komunikasi.

R	R ²	F	Sig.	Pembolehubah (Pemalar)	B	t	Sig.
0.734	0.539	59.280	0.000		0.594	2.999	0.003
				Struktur Komunikasi	0.181	3.632	0.000
				Kemahiran Komunikasi	0.282	5.400	0.000
				Medium Komunikasi	0.264	4.295	0.000
				Rangkaian Komunikasi	0.257	4.562	0.000
				Tanggapan	-0.118	-1.693	0.092

Pembolehubah bersandar(Pemalar) \: Keberkesanan Komunikasi

Jadual 4.7: Hasil analisis statistik regresi berganda antara faktor komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.

Keputusan ujian regresi berganda yang ditunjukkan dalam Jadual 4.7 membuktikan faktor komunikasi mempunyai pengaruh peramal sebanyak 54% terhadap keberkesanan komunikasi. Faktor komunikasi yang signifikan kepada keberkesanan komunikasi di mana struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi dan rangkaian komunikasi signifikan pada 00.0 dan tanggapan pada 0.92. R² bagi analisa regresi ini adalah 0.539 yang membawa maksud 54% variasi

dalam keberkesanan komunikasi dapat diterangkan daripada kelima-lima faktor komunikasi yang diuji. Ini bermakna sebanyak 46% lagi yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diuji di dalam kajian ini.

Dalam kajian regresi berganda, semua faktor komunikasi positif kecuali tanggapan sahaja yang negatif. Model regresi yang dihasilkan bagi mengukur keberkesanan komunikasi adalah:

$$Y = 0.594 + 0.181x_1 + 0.282x_2 + 0.264x_3 + 0.257x_4 + (-0.118)x_5$$

Di mana a adalah titik persilangan pada Y, bila $X = 0$

0.594 = Keberkesanan Komunikasi (pembolehubah bersandar)

0.181x₁ = Struktur komunikasi (pembolehubah bebas)

0.282x₂ = Kemahiran komunikasi (pembolehubah bebas)

0.264x₃ = Medium komunikasi (pembolehubah bebas)

0.257x₄ = Rangkaian komunikasi (pembolehubah bebas)

-0.118x₅ = Tanggapan (pembolehubah bebas)

4.6 Analisis Perbezaan

Ho₆ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM

Hipotesis untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan signifikan antara demografi dengan keberkesanan komunikasi seperti dinyatakan oleh hipotesis keenam.

Jadual 4.8 menunjukkan hasil ujian Anova Sehalu yang menguji perbezaan pembolehubah bersandar keberkesanan komunikasi berdasarkan kategori umur. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat

perbezaan bagi keberkesanan komunikasi untuk responden yang berbeza kategori umur.

ANOVA

Keberkesanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.627	3	.876	2.303	.077
Within Groups	97.335	256	.380		
Total	99.962	259			

Jadual 4.8: Ujian ANOVA Sehala Kategori Umur

Jadual 4.9 menunjukkan hasil ujian Anova Sehala yang menguji perbezaan pembolehubah bersandar keberkesanan komunikasi berdasarkan kategori pangkat. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat perbezaan bagi keberkesanan komunikasi untuk responden yang berbeza kategori pangkat.

ANOVA

Keberkesanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.121	2	.061	.156	.855
Within Groups	99.841	257	.388		
Total	99.962	259			

Jadual 4.9: Ujian ANOVA Sehala Kategori Pangkat

Jadual 4.10 menunjukkan hasil ujian Anova Sehala yang menguji perbezaan pembolehubah bersandar keberkesanan komunikasi berdasarkan kategori tempoh perkhidmatan. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat perbezaan bagi keberkesanan komunikasi untuk responden yang berbeza kategori tempoh perkhidmatan.

ANOVA

Keberkesanan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.280	3	.427	1.107	.347
Within Groups	98.682	256	.385		
Total	99.962	259			

Jadual 4.10: Ujian ANOVA Sehala Kategori Tempoh Perkhidmatan

4.7 Secara keseluruhannya, ringkasan dapatan kajian yang diperolehi adalah seperti di dalam Jadual 4.11:

	Hipotesis Kajian	Dapatan
Ho1	Tidak terdapat hubungan antara faktor struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	Ho1 ditolak; hipotesis kajian diterima.
Ho2	Tidak terdapat hubungan antara faktor kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	Ho2 ditolak; hipotesis kajian diterima.
Ho3	Tidak terdapat hubungan antara faktor medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	Ho3 ditolak; hipotesis kajian diterima.
Ho4	Tidak terdapat hubungan antara faktor rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	Ho4 ditolak; hipotesis kajian diterima.
Ho5	Tidak terdapat hubungan antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi.	Ho5 ditolak; hipotesis kajian diterima
Ho6	Tidak terdapat perbezaan demografi merangkumi umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi.	Ho6 gagal ditolak; hipotesis kajian tidak diterima.

Jadual 4.11: Ringkasan Dapatan Kajian

BAB 5

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan dengan lebih lanjut dapatan hasil kajian daripada analisis yang telah dibuat dalam Bab 4, membandingkan dengan teori-teori dan kajian-kajian lepas dan di samping itu juga akan turut menyuarakan pendapat pengkaji, membuat rumusan dan seterusnya cuba mengemukakan beberapa cadangan dalam konteks keberkesanan komunikasi untuk Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM. Perbincangan dirumuskan berdasarkan keputusan hasil dapatan kajian yang telah diperolehi.

5.2 Penemuan Utama Kajian

5.2.1 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Struktur Komunikasi, Kemahiran Komunikasi, Medium Komunikasi, Rangkaian Komunikasi dan Tanggapan.

Hipotesis null menjangkakan terdapat hubungan yang kuat antara pembolehubah bersandar iaitu keberkesanan komunikasi dengan pembolehubah bebas dalam kajian ini.

Analisis regresi bagi melihat perhubungan ini menemui terdapat perhubungan yang kuat antara keberkesanan komunikasi dengan semua pembolehubah bebas dalam kajian ini kecuali tanggapan sahaja yang mempunyai perhubungan sederhana kuat secara negatif. Ini digambarkan oleh nilai $R^2=0.539$. Ujian korelasi pula menunjukkan perhubungan ini adalah signifikan pada $\alpha = 0.05$ yang bermaksud, terdapat cukup bukti untuk mengaitkan keberkesanan komunikasi dengan semua pembolehubah bebas yang dikaji dalam kajian ini.

Pada keseluruhannya, model ini dapat menyokong kesimpulan bahawa keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM adalah ditentukan oleh pembolehubah struktur komunikasi, kemahiran komunikasi, medium komunikasi, rangkaian komunikasi dan tanggapan.

5.2.2 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Struktur Komunikasi

Dalam menguji perhubungan ini, dapatan kajian adalah hipotesis null ditolak pada paras $\alpha = 0.05$, di mana ia menunjukkan bahawa faktor struktur komunikasi merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan keberkesanan komunikasi bagi TLDM. Nilai pekali korelasi iaitu $r = 0.509$ dengan $p < 0.05$ membuktikan perhubungan yang kuat antara

pembolehubah yang diuji. Nilai kolerasi yang positif menggambarkan semakin tinggi tahap struktur komunikasi, semakin tinggi tahap keberkesanan. Item struktur komunikasi yang digunakan dalam kajian ini adalah kebolehcapaian maklumat, kawalan aliran maklumat dan lapisan hieraki (*chain of command*). Hipotesis null ditolak memberi kesimpulan bahawa faktor struktur komunikasi mempunyai perhubungan yang signifikan dengan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

Dapatan ini menggambarkan TLDM mempunyai struktur komunikasi yang baik, di mana, pihak yang berkomunikasi mempunyai capaian maklumat yang tinggi dengan lapisan hieraki yang mampu menunjukkan keberkesanan komunikasi dalam organisasi. Mesej disalurkan mengikut struktur komunikasi yang jelas dan lancar. Ini adalah selaras dengan konsep NCW yang berteraskan komunikasi sebagai *tool* bagi memantapkan Sistem Pemerintahan dan Pengawalan. Setiap individu perlu dibekalkan maklumat yang cukup dan tepat untuk memastikan kesempurnaan pelaksanaan tugas mengikut kehendak pemerintahan tertinggi dalam mencapai misi dan objektif.

5.2.3 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Kemahiran Komunikasi

Ujian yang dijalankan menunjukkan bahawa terdapat kolerasi positif antara keberkesanan komunikasi dengan faktor kemahiran komunikasi yang ditunjukkan oleh pekali kolerasi $r = 0.597$ dengan $p < 0.05$. Ini bermaksud semakin tinggi kemahiran komunikasi di antara pihak yang berkomunikasi, semakin tinggi keberkesanan komunikasi. Kepentingan faktor kemahiran komunikasi dalam menentukan keberkesanan komunikasi disokong oleh hasil ujian korelasi yang memberikan keputusan perhubungan ini adalah signifikan pada $\alpha = 0.05$. Hasil kajian melalui ujian analisis regresi berganda membuktikan bahawa faktor ini adalah faktor yang paling kuat hubungkaitnya dengan keberkesanan komunikasi.

Oleh kerana faktor ini adalah signifikan dalam menentukan keberkesanan komunikasi, pihak pengurusan TLDM perlu menggandakan usaha dan perhatian untuk mempertingkatkan kemahiran berkomunikasi di kalangan warga TLDM, terutamanya dalam memenuhi keperluan komunikasi strategik dan komunikasi taktikal. Secara tidak langsung, masalah seperti kemahiran operator dan disiplin litar juga dapat diatasi. Asas kemahiran yang perlu dibangunkan termasuklah kemahiran komunikasi secara lisan, kemahiran komunikasi bertulis, kemahiran mendengar dan kemahiran

bahasa. Kajian Johlke dan Duhan (2000) telah menyatakan tanpa kemahiran komunikasi yang berkesan melibatkan pencapaian pelaksanaan tugas yang rendah.

5.2.4 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Medium Komunikasi

Hasil kajian menunjukkan terdapat perhubungan signifikan antara keberkesanan komunikasi dengan medium komunikasi. Kekuatan perhubungan ini adalah tinggi seperti yang ditunjukkan oleh pekali kolerasi, $r = 0.626$ dengan $p < 0.05$. Item yang digunakan di bawah pembolehubah bebas, medium komunikasi di antaranya adalah komunikasi lisan secara bersemuka, komunikasi bertulis dan komunikasi melalui peralatan komunikasi termasuklah penggunaan rangkaian berkomputer. Hubungan yang signifikan, positif dan sangat kuat di antara medium komunikasi dengan keberkesanan komunikasi menggambarkan semakin tinggi tahap medium komunikasi semakin tinggi tahap keberkesanan komunikasi.

Pemilihan medium komunikasi yang sesuai mengikut ciri-ciri mesej adalah faktor penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Memang tidak dinafikan lebih dari separuh peralatan komunikasi yang sedang digunakan adalah terdiri dari aset TLDM yang boleh dikategorikan sebagai peralatan lama. Namun begitu, selagi

peralatan tersebut berupaya memenuhi keperluan asas untuk menyalurkan maklumat, TLDM mampu berada pada tahap komunikasi berkesan.

Maklumat terkini amat diperlukan oleh pihak atasan untuk mendapatkan gambaran sebenar sesuatu situasi sebelum sebarang keputusan dan tindakan dimuktamadkan. Pemerintahan dan Pengawalan TLDM telah lama menyedari kewujudan sistem komunikasi seperti Sistem P4 yang merangkumi semua aspek komunikasi. Di antara yang amat digemari iaitu sidang video, telefon dial terus, radio satelit dan banyak lagi perlu dioptimumkan penggunaannya supaya tidak berlaku pembaziran dan pengabaian kemudahan yang telah lama disediakan untuk kegunaan TLDM.

5.2.5 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Rangkaian Komunikasi

Hasil ujian yang menolak hipotesis null menunjukkan bahawa faktor rangkaian komunikasi adalah faktor penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Hasil ujian korelasi memberikan nilai pekali kolerasi $r = 0.554$ dengan $p < 0.05$, menunjukkan perhubungan yang kuat antara keberkesanan komunikasi dengan rangkaian komunikasi. Hubungan yang signifikan, positif dan sangat kuat di antara rangkaian

komunikasi dengan keberkesanan komunikasi menggambarkan semakin tinggi tahap rangkaian komunikasi semakin tinggi tahap keberkesanan komunikasi.

Sistem Bahagian (*Divisional System*) yang menjadi amalan tradisi dalam TLDM merupakan satu cara yang terbaik dalam menzahirkan rangkaian komunikasi, di mana, kajian Farace, Monge dan Russell (1977) menyatakan bahawa bilangan rangkaian pertemuan yang banyak antara ahli-ahli organisasi membolehkan ianya menjadi penghubung antara pekerja dengan organisasi dan seterusnya dapat mempengaruhi tindakan pekerja. Berlainan pula dengan pendapat Johlke dan Duhan (2000), kajian dalam bidang perniagaan menunjukkan bahawa komunikasi yang terlalu kerap mungkin mengganggu pekerja dan akibatnya pencapaian pelaksanaan tugas menurun selepas mencapai tahap komunikasi yang optimum.

Namun demikian, rangkaian komunikasi tetap penting dalam menentukan tahap keberkesanan komunikasi, pihak pengurusan TLDM perlu mengambil langkah-langkah mewujudkan rangkaian komunikasi yang berkesan dan mengatasi masalah serta kekangan dalam semua bentuk rangkaian komunikasi tidak kira sama ada komunikasi rasmi ke atas, ke bawah, mendatar mahupun komunikasi tidak rasmi.

5.2.6 Perhubungan Antara Keberkesanan Komunikasi Dengan Faktor Tanggapan

Hipotesis null bagi pengujian perhubungan ini ditolak pada paras $\alpha = 0.05$. Ini bermakna dapatan kajian menunjukkan tanggapan juga merupakan penentu keberkesanan komunikasi yang signifikan, biarpun sederhana kuat dengan pekali kolerasi antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas ini iaitu $r = 0.478$ dengan $p < 0.05$. Hasil kajian melalui analisa ujian regresi berganda mendapati bahawa tanggapan terhadap pihak lain adalah penentu secara songsang dengan keberkesanan komunikasi. Ini membawa maksud semakin tinggi keberkesanan komunikasi, tanggapan semakin tinggi secara negatif.

Kajian tanggapan oleh Buchanan dan Huczynski, (1997), Golghaber (1992) dan Kelly (2000) adalah pengalaman yang bersifat subjektif dan pelbagai kesilapan tanggapan boleh berlaku. Perbezaan manusia dan mengkategorikan sifat-sifat atau perangai yang ada pada seseorang individu dikenali dengan sifat-sifat yang biasanya bersifat destruktif dan mengepikan keunikan serta hak individualiti seseorang atau kumpulan. Maka dengan itu, tanggapan bersifat menyongsang dalam hubungkait dengan keberkesanan komunikasi di dalam kontek, kajian hubungan antara faktor tanggapan dengan keberkesanan komunikasi boleh mengakibatkan kesan negatif kepada komunikasi yang berkesan.

Oleh yang demikian, warga TLDM perlu sentiasa meletakkan tanggapan yang positif untuk memastikan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM.

5.3 Rumusan Kajian

Penemuan kajian seharusnya menjawab persoalan dan objektif kajian yang telah dibentuk. Pernyataan masalah dalam kajian ini telah diteliti dan dilihat berdasarkan persoalan dan objektif kajian. Permasalahan kajian dapat dijawab dan difahami penyebab ia timbul serta mencari jalan penyelesaiannya. Secara ringkas dibentangkan semula persoalan kajian, objektif kajian serta hipotesis kajian dan hasil penemuan yang telah didapati berasaskan ulasan dan perbincangan yang telah dikemukakan. Ringkasan gambaran kajian adalah seperti Jadual 5.1:

Persoalan Kajian	Objektif Kajian	Hipotesis Kajian	Penemuan Kajian
Apakah faktor struktur, kemahiran, medium, rangkaian komunikasi dan tanggapan mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi?	Mengukur kekuatan perhubungan antara faktor komunikasi dengan keberkesanan komunikasi.	Faktor struktur komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi.	p=0.000<0.05 R=0.509 Hipotesis Nul 1 ditolak: Hipotesis diterima.
		Faktor kemahiran komunikasi tidak mempunyai	p=0.000<0.05 R=0.597 Hipotesis Nul 2 ditolak: Hipotesis

		hubungan dengan keberkesanan komunikasi.	diterima.
		Faktor medium komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi.	p=0.000<0.05 R=0.626 Hipotesis Nul 3 ditolak: Hipotesis diterima.
		Faktor rangkaian komunikasi tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi.	p=0.000<0.05 R=0.554 Hipotesis Nul 4 ditolak: Hipotesis diterima.
		Faktor tanggapan tidak mempunyai hubungan dengan keberkesanan komunikasi	p=0.000<0.05 R=0.478 Hipotesis Nul 5 ditolak: Hipotesis diterima.
Adakah terdapat perbezaan demografi dari segi umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan komunikasi di	Menentukan sama ada terdapat perbezaan demografi seperti umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor umur, pangkat dan tempoh perkhidmatan dengan keberkesanan	Hipotesis Nul 6 gagal ditolak: hipotesis kajian tidak diterima.

dalam perkhidmatan TLDM?	komunikasi di dalam perkhidmatan TLDM.	komunikasi	
Faktor komunikasi yang manakah mempunyai hubungan yang paling kuat dan paling lemah dengan keberkesanan komunikasi?	Mengenalpasti pemboleh-ubah bebas yang mana mempunyai faktor yang paling kuat mempengaruhi keberkesanan dalam komunikasi.		$Y = 0.594 + 0.181x_1 + 0.282x_2 + 0.264x_3 + 0.257x_4 + (-.118) x_5$
Apakah tahap komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM dan keberkesanan-nya?	Mengetahui pengaruh faktor paling penting dalam komunikasi dalam menentukan keberkesanan komunikasi.		Tahap keberkesanan komunikasi: baik di mana, $Y=0.594$. Hubungkait yang paling kuat adalah kemahiran komunikasi.

Jadual 5.1: Ringkasan Penemuan dan Dapatan Kajian

5.4 Kesimpulan

Dalam kajian ini mendapati tahap keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawasan TLDM adalah pada tahap baik. Walaupun kajian mendapati tahap keberkesanan komunikasi dalam organisasi TLDM di tahap baik, adalah suatu yang amat penting bagi setiap organisasi terus memastikan sistem komunikasi terlaksana dengan berkesan dengan menerima perubahan

dalam persekitaran. Ini untuk membolehkan organisasi terus wujud dan perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan perubahan-perubahan yang berlaku terutama dalam era globalisasi. Penggunaan teknologi komunikasi harus dipertingkatkan dalam usaha mempelbagaikan saluran komunikasi dalam organisasi dan membiasakan dengan budaya teknologi komunikasi.

Kajian ini membuktikan faktor komunikasi seperti struktur komunikasi, medium komunikasi dan rangkaian komunikasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan keberkesanan komunikasi. Maka dengan itu, faktor-faktor ini perlu diberi penekanan dan penambahbaikan supaya lebih relevan dengan perkembangan TLDM masa kini. Hasil dari keputusan kajian, dapat juga dirumuskan bahawa faktor kemahiran komunikasi di kalangan warga TLDM mempunyai hubungan yang paling kuat dalam menentukan keberkesanan komunikasi. Faktor komunikasi seperti tanggapan walaupun hubungannya sederhana kuat namun ia turut menyumbang kepada keberkesanan komunikasi. Setiap individu yang terlibat secara langsung atau tidak dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM, sewajarnya perlu meletakkan tanggapan yang positif dalam semua aspek komunikasi supaya tahap keberkesanan komunikasi mampu berada pada tahap yang terbaik.

Kajian ini telah dibuat secara empirikal yang saintifik dan sistematik bagi mendapatkan jawapan logik dengan disokong oleh pembuktian hasil dapatan. Penemuan dan dapatan kajian secara umumnya, adalah diharapkan mampu memberi serba sedikit sumbangan kepada organisasi TLDM untuk membantu

mempertingkatkan keberkesanan komunikasi dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan TLDM. Secara khususnya pula, memberikan maklumat dan satu panduan tentang faktor komunikasi apakah yang perlu diberi keutamaan dalam menangani masalah komunikasi.

Disyorkan juga supaya kajian lanjut dijalankan bagi menguji pembolehubah-pembolehubah bebas lain yang tidak diuji (seperti persekitaran, latihan, kecekapan dan sebagainya), manakala pembolehubah bersandar yang dicadangkan untuk kajian di masa akan datang seperti kepimpinan dan kepuasan kerja. Tujuan dicadangkan kajian lanjut ini adalah supaya objektif membendung kelemahan komunikasi TLDM mencapai satu tahap tindakan bersepadu dan mengelakkan masalah komunikasi yang masih berada di takok lama dari berterusan.

RUJUKAN

- Alberts, D.S., Garstka, J.J. & Stein, F.S. (1999). *Network Centric Warfare Developing and Leveraging Information Superiority*. 2nd Edition (Revised)., 15-22.
- Birkner,R.M. & Birkner, L.R. (2001). Overcoming roadblocks to effective learning and communication. *Occupational Hazards*, 63(4),12-13.
- Buchanan, D. & Huczynski, A. (1997). Organizational Behaviour: An Introductory Text, dalam Kelly, D. (Ed.). *Leadership & Organizational Journal*, 1(21), 93.
- Campling, J., Poole, D., Wiesner, R. & Schermerhorn, J.R. (2006). Management. *2nd Asia-Pasific Edition*. 478-479.
- Che Su, M. (2004), Peranan Budaya Organisasi Selaku Pemboleh Ubah Pengubah dalam Hubungan antara Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja. *The Malaysian Journal of Language and Communication*. 1(1), 21-52.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan Buku 1*. McGraw Hill Education. Malaysia.
- Coakes, S.J. & Steed, L. (2008). SPSS Ver. 15 for Window. John Wiley & Sons Australia Ltd.
- Daniels, T.D. & Spiker, B.K. (1994). *Perspectives on Organizational Communication*. Madison. WCB Brown & Benchmark.
- Danyal, B.A. (2002). Masalah Komunikasi dan Cadangan Peningkatan, *Memorandum to Chief of Navy* dated 20 Jun 2002.
- Denton, D.K. (1993), Open Communication, *Business Horizon*. 36 (5); 64-69.
- Eisenberg, E.M., Miller, K.I. & Monge, P.R. (1983). Involvement in Communication Networks as a Predictor of Organizational Commitment. *Human Communication Research*. 10(2): 179-201.
- Farace, R.V. & Mcdonald, D. (1974). New Directions in the Study of Organizational Communication. *Personnel Psychology*. 27:1-15.
- Farace, R.V., Monge, P.R. & Russel, H.M. (1977), *Communicating and organizing*. Addison-Wesley Publishing Company.

- Farace, R.V., Taylor, J.A. & Stewart, J.P. (1978). Criteria for Evaluation of Organizational Effectiveness: Review and Synthesis, *Communication Yearbook II*, Transaction Publishers.
- Frank, A.D. & Brownell, J.L. (1989). *Organizational communication and behavior: Communicating to improve performance*. Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Gary, T.H. (1989). *Communication Skills in the Organization*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Gildea, J.A. (1981). Employees judge effectiveness of internal communication. *Journal of Organizational Communication*, 10 (3), 3-10.
- Goldhaber, G.M. (1990). *Komunikasi dalam organisasi*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Goldhaber, G.M. (1992). *Komunikasi dalam organisasi*. Terjemahan oleh Oardin Hj. Ashaari dan Azahar Raswan Dean Wan Din, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational Communication*. 6th Edition. MC. Graw Hill. USA
- Goldhaber, G., Yates, M., Porter, D. & Lesniak, R. (1978). Organizational communication: State of the art. *Human Communication Research*, 5, 76-96.
- Hair, J.F., Money, A.H., Samouel, P. & Page, M. (2007). *Research method for business*. England: John Wiley & Son Ltd.
- Hargreaves, J. (1977). *Good communications; what every manager should need to know*. Halsted Press, a Division of John Wiley & sons Inc, New York.
- Harjit, S.G. (1993), *Proses Komunikasi dan Hubungan dengan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja*. Latihan Ilmiah, Bangi: UKM.
- Hashim Fauzy Yaacob. (2001). *Komunikasi antara manusia*. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.
- Hassan, A.B. & Bahtiar, M. (2003). *Amalan komunikasi ketua-subordinat dan kepuasan kerja*. Simposium Penyelidikan Komunikasi Ke-8, Penyertaan dalam Komunikasi: Hak, bentuk dan dasar, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.

- Hershey, G.L. & Kizzier, D.L. (1992), *Planning and implementing end-user information systems*. Cincinnati, OH: South-Western.
- Ito, J.K. & Peterson, R.B. (1986). Effects of task difficulty and interunit interdependent on information processing systems. *Academy of Management Journal*, 29(1), 139-149.
- Jamaliah, J. (2002). *Hubungan komunikasi pengurus-pekerja dengan kepuasan kerja dan komitmen pekerja: Satu kajian di Jabatan Perangkaan Malaysia*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Jojlke, M.C. & Duhan, D.F. (2000). Supervisor communication practices and service employee job outcomes. *Journal of Service Research*, 3(2), 154-165.
- Kelly, D. (2000). Using vision to improve organizational communication, *Leadership & Organizational Journal*, 21(4), 92-101.
- Lee, J. (2001). Leader-member exchange, perceived organizational justice and cooperative communication. *Management Communication Quarterly*, 14(4), p574.
- Leong, S.M., (2001). Communication State in the RMN, *Memorandum to Deputy Chief of Navy* bertarikh 30 Jan 01.
- Maimunah, O. (2000). *Komunikasi berkesan – hubungan interpersonal*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- McDonald, T. (2000). Plain and simple. *Successful Meetings*, 49(5), 32.
- Mohd, R.A.W. (2006). *Kajian Hubungan Amalan Komunikasi Penyelia-Pekerja Dengan Kepuasan Kerja Di Kalangan Pegawai dan Anggota Cawangan Khas Kontinjen Pahang*. Tesis M.Sc. UUM.
- Mottaz, C.J. (1981), The relative importance of intrinsic and extrinsic rewards as determinants of work satisfaction. *The Sociological Quarterly*, 26 (3), 365-385.
- Nik, H.N.M. (1994), *“Kesan Komunikasi Ketua-Pekerja Ke Atas Kepuasan Kerja dan Iltizam Pekerja Kepada Organisasi: Tinjauan Di Sebuah Kilang Elektronik Di Bandar Baru Bangi Selangor Darul Ehsan”*- Tesis Sarjana, UKM.
- Nizam, M.K. (2007). *Hubungan ciri-ciri personaliti dengan menghadapi perubahan organisasi*. Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia.

- Norkiah, K. (1981), *Hubungan Di Antara Ketegangan Dan Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-guru: Satu Kajian Kes*. Latihan Ilmiah, UKM.
- Pace, R.W. & Faules, D.F. (1994). *Organizational Communication*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Parkinson, C.N. & Rustomji, M.K. (1992), *Kepimpinan Dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Pepper, G.L. (1995). *Communicating in Organization: A Cultural Approach*. McGraw-Hill, Inc.
- Razali, M.Z. (1997). *Kepimpinan Dalam Pengurusan*. Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Saadah, W., Narimah, I. & Mohd, Y.H., (2006), *Teori-teori Komunikasi. Siri Komunikasi*, PTS Professional, Kuala Lumpur..
- Seah, K.S. (1989), *Pengaruh Iklim Komunikasi Ke Atas Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Di Kalangan Jurujual Perusahaan Terus*. Latihan Ilmiah, UKM.
- Seiler, W.J. (1996). *Communication - Foundations, Skills And Applications*. Third Edition. Nebraska, US: Harper Collins.
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods For Business. A Skill Building Approach*. Fourth Edition, John Wiley and Sons Inc., USA.
- Sharifah, B., Joki, P.S. & Balan, R. (2007), *Hubungan antara Komunikasi Dalam Organisasi dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja*. Latihan Ilmiah, Bangi: UKM.
- Sillars, S. (1988). *Success in Communication*. Suffolk: John Murray.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, L. (1969), *Measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Sulaiman Masri, (1995). *Kemahiran Berkomunikasi: Komunikasi Berkesan*. Dewan Masyarakat, Jun 95, 52-53.
- Taufik, A.S. (2001). *Faktor-faktor yang menentukan keberkesanan komunikasi: satu kajian di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Negeri Pahang*. Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia.
- Timm, P.R. dan De Tienne, K.B. (1995). *Managerial Communication*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall, Inc.

- Tushman, M.L. (1979). Work characteristics and subunit communication structure: A contingency analysis. *Administrative Science Quarterly*, 24, 82-98.
- Tushman, M.L. (1979), Impact of Perceived Environmental Variability on Patterns of Work Related Communication. *Academy of Management Journal*, 22 (3), 482-500.
- Zeffane, Rachid, M. dan Gul, F.A. (1993), The Effects of Task Characteristics and Subunits Structure on Dimensions of Information Processing. *Information Processing & Management*, 29 (6), 703-19.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. Dan Parasuraman, A. (1988), Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52 (April), 35-48.
- Zulkifli, W.H. (2002). Masalah Sistem Komunikasi TLDM dan Kaedah Penyelesaian, Kertas Kerja Seminar Komunikasi 1/2002.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.876	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keberkesanan1	4.04	.835	260
Keberkesanan2	4.08	.811	260
Keberkesanan3	3.82	.883	260
Keberkesanan4	3.89	.785	260
Keberkesanan5	3.71	.828	260
Keberkesanan6	3.75	.846	260
Keberkesanan7	3.36	1.010	260
Keberkesanan8	3.62	.929	260
Keberkesanan9	4.02	1.025	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Keberkesanan1	Keberkesanan2	Keberkesanan3	Keberkesanan4	Keberkesanan5	Keberkesanan6	Keberkesanan7	Keberkesanan8	Keberkesanan9
Keberkesanan1	1.000	.719	.586	.620	.392	.409	.270	.459	.500
Keberkesanan2	.719	1.000	.639	.601	.332	.349	.192	.475	.542
Keberkesanan3	.586	.639	1.000	.651	.332	.327	.284	.365	.421
Keberkesanan4	.620	.601	.651	1.000	.503	.504	.445	.482	.357
Keberkesanan5	.392	.332	.332	.503	1.000	.695	.389	.434	.215
Keberkesanan6	.409	.349	.327	.504	.695	1.000	.474	.535	.218
Keberkesanan7	.270	.192	.284	.445	.389	.474	1.000	.514	.189
Keberkesanan8	.459	.475	.365	.482	.434	.535	.514	1.000	.400
Keberkesanan9	.500	.542	.421	.357	.215	.218	.189	.400	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keberkesanan1	30.24	24.771	.697	.598	.848
Keberkesanan2	30.21	25.092	.678	.646	.850
Keberkesanan3	30.46	24.960	.626	.533	.854
Keberkesanan4	30.40	24.858	.739	.611	.846
Keberkesanan5	30.57	25.798	.569	.516	.859
Keberkesanan6	30.54	25.331	.613	.575	.856
Keberkesanan7	30.92	25.446	.471	.382	.871
Keberkesanan8	30.67	24.440	.649	.482	.852
Keberkesanan9	30.27	25.225	.485	.349	.870

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.28	31.262	5.591	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.693	.689	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Struktur10	3.34	.959	260
Struktur11	3.57	.978	260
Struktur12	3.63	.807	260
Struktur13	3.55	1.003	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Struktur10	Struktur11	Struktur12	Struktur13
Struktur10	1.000	.568	.253	.456
Struktur11	.568	1.000	.265	.325
Struktur12	.253	.265	1.000	.269
Struktur13	.456	.325	.269	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Struktur10	10.75	4.105	.601	.407	.545
Struktur11	10.52	4.282	.524	.341	.597
Struktur12	10.46	5.462	.330	.111	.709
Struktur13	10.53	4.404	.463	.236	.639

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.08	7.360	2.713	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.827	.829	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kemahiran14	4.05	.897	260
Kemahiran15	3.68	.915	260
Kemahiran16	3.86	.793	260
Kemahiran17	4.00	.776	260
Kemahiran18	3.83	.873	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Kemahiran14	Kemahiran15	Kemahiran16	Kemahiran17	Kemahiran18
Kemahiran14	1.000	.490	.525	.521	.514
Kemahiran15	.490	1.000	.459	.462	.384
Kemahiran16	.525	.459	1.000	.520	.484
Kemahiran17	.521	.462	.520	1.000	.570
Kemahiran18	.514	.384	.484	.570	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemahiran14	15.37	6.851	.657	.432	.782
Kemahiran15	15.74	7.159	.560	.327	.812
Kemahiran16	15.55	7.383	.632	.402	.791
Kemahiran17	15.42	7.340	.665	.452	.782
Kemahiran18	15.59	7.116	.615	.410	.795

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.42	10.738	3.277	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.707	.707	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Medium19	4.13	.878	260
Medium20	3.88	.990	260
Medium21	3.76	.981	260
Medium22	3.65	.899	260
Medium23	4.02	.840	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Medium 19	Medium20	Medium21	Medium22	Medium23
Medium 19	1.000	.436	.270	.240	.483
Medium 20	.436	1.000	.562	.276	.230
Medium 21	.270	.562	1.000	.145	.301
Medium 22	.240	.276	.145	1.000	.316
Medium 23	.483	.230	.301	.316	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Medium 19	15.30	6.652	.511	.348	.640
Medium 20	15.56	6.031	.560	.433	.615
Medium 21	15.67	6.468	.462	.353	.660
Medium 22	15.79	7.326	.329	.148	.711
Medium 23	15.42	6.962	.467	.315	.659

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.43	9.737	3.120	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.797	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Rangkaian24	3.59	.885	260
Rangkaian25	3.58	.855	260
Rangkaian26	3.78	.874	260
Rangkaian27	3.58	.899	260
Rangkaian28	3.87	.798	260
Rangkaian29	2.78	1.172	260
Rangkaian30	2.77	1.207	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Rangkaian24	Rangkaian25	Rangkaian26	Rangkaian27	Rangkaian28	Rangkaian29	Rangkaian30
Rangkaian24	1.000	.610	.530	.505	.255	.239	.242
Rangkaian25	.610	1.000	.612	.572	.318	.326	.203
Rangkaian26	.530	.612	1.000	.446	.453	.169	.169
Rangkaian27	.505	.572	.446	1.000	.449	.296	.176
Rangkaian28	.255	.318	.453	.449	1.000	.144	.070
Rangkaian29	.239	.326	.169	.296	.144	1.000	.759
Rangkaian30	.242	.203	.169	.176	.070	.759	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rangkaian24	20.38	15.310	.566	.455	.748
Rangkaian25	20.39	15.058	.636	.568	.736
Rangkaian26	20.19	15.474	.549	.491	.751
Rangkaian27	20.39	15.173	.576	.449	.746
Rangkaian28	20.10	16.901	.377	.294	.780
Rangkaian29	21.19	14.099	.515	.627	.759
Rangkaian30	21.20	14.593	.429	.600	.781

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.97	20.011	4.473	7

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	260	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	260	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.741	.745	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tanggapan31	3.58	.850	260
Tanggapan32	3.67	.781	260
Tanggapan33	3.68	.781	260
Tanggapan34	3.23	1.040	260
Tanggapan35	3.53	.944	260
Tanggapan36	3.67	.994	260
Tanggapan37	3.63	.976	260

Inter-Item Correlation Matrix

	Tanggapan31	Tanggapan32	Tanggapan33	Tanggapan34	Tanggapan35	Tanggapan36	Tanggapan37
Tanggapan31	1.000	.342	.354	.297	.162	.260	.326
Tanggapan32	.342	1.000	.383	.172	.254	.318	.177
Tanggapan33	.354	.383	1.000	.294	.339	.266	.242
Tanggapan34	.297	.172	.294	1.000	.322	.172	.157
Tanggapan35	.162	.254	.339	.322	1.000	.480	.291
Tanggapan36	.260	.318	.266	.172	.480	1.000	.569
Tanggapan37	.326	.177	.242	.157	.291	.569	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tanggapan31	21.41	12.621	.446	.262	.712
Tanggapan32	21.33	13.087	.414	.239	.719
Tanggapan33	21.31	12.725	.484	.274	.705
Tanggapan34	21.77	12.366	.354	.182	.737
Tanggapan35	21.46	11.941	.491	.322	.701
Tanggapan36	21.33	11.342	.553	.456	.685
Tanggapan37	21.37	11.947	.465	.365	.708

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.00	16.035	4.004	7

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keberkesanan	260	1.00	5.00	3.8094	.62125
Struktur_Komunikasi	260	1.00	5.00	3.5212	.67821
Kemahiran_Komunikasi	260	1.00	5.00	3.8831	.65538
Medium_Komunikasi	260	1.00	5.00	3.8869	.62408
Rangkaian_Komunikasi	260	1.00	5.00	3.4247	.63905
Tanggapan	260	1.00	5.00	3.5709	.57205
Valid N (listwise)	260				

Frequencies

Statistics

		Keberkesanan	Struktur_Komunikasi	Kemahiran_Komunikasi	Medium_Komunikasi	Rangkaian_Komunikasi	Tanggapan
N	Valid	260	260	260	260	260	260
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.8094	3.5212	3.8831	3.8869	3.4247	3.5709
Median		3.8802 ^a	3.5615 ^a	3.9660 ^a	3.9553 ^a	3.4224 ^a	3.5782 ^a
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.62125	.67821	.65538	.62408	.63905	.57205
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Sum		990.44	915.50	1009.60	1010.60	890.43	928.43

a. Calculated from grouped data.

Frequency Table

Keberkesanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	1.2	1.2	1.2
	1.33	1	.4	.4	1.5
	1.67	1	.4	.4	1.9
	2.00	1	.4	.4	2.3
	2.22	1	.4	.4	2.7
	2.33	1	.4	.4	3.1
	2.44	1	.4	.4	3.5
	2.56	1	.4	.4	3.8
	2.67	1	.4	.4	4.2
	2.78	4	1.5	1.5	5.8
	2.89	2	.8	.8	6.5
	3.00	8	3.1	3.1	9.6
	3.11	3	1.2	1.2	10.8
	3.22	5	1.9	1.9	12.7
	3.33	11	4.2	4.2	16.9
	3.44	10	3.8	3.8	20.8
	3.56	15	5.8	5.8	26.5
	3.67	22	8.5	8.5	35.0
	3.78	31	11.9	11.9	46.9
	3.89	20	7.7	7.7	54.6
	4.00	35	13.5	13.5	68.1
	4.11	21	8.1	8.1	76.2
	4.22	11	4.2	4.2	80.4
	4.33	7	2.7	2.7	83.1
	4.44	21	8.1	8.1	91.2
	4.56	12	4.6	4.6	95.8
	4.67	4	1.5	1.5	97.3
	4.78	4	1.5	1.5	98.8
	5.00	3	1.2	1.2	100.0
	Total	260	100.0	100.0	

Struktur_Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.8	.8	.8
	1.50	2	.8	.8	1.5
	1.75	2	.8	.8	2.3
	2.00	5	1.9	1.9	4.2
	2.25	2	.8	.8	5.0
	2.50	4	1.5	1.5	6.5
	2.75	14	5.4	5.4	11.9
	3.00	43	16.5	16.5	28.5
	3.25	29	11.2	11.2	39.6
	3.50	38	14.6	14.6	54.2
	3.75	27	10.4	10.4	64.6
	4.00	49	18.8	18.8	83.5
	4.25	24	9.2	9.2	92.7
	4.50	12	4.6	4.6	97.3
	4.75	2	.8	.8	98.1
	5.00	5	1.9	1.9	100.0
	Total	260	100.0	100.0	

Kemahiran_Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.4	.4	.4
	1.40	2	.8	.8	1.2
	1.60	1	.4	.4	1.5
	1.80	1	.4	.4	1.9
	2.00	3	1.2	1.2	3.1
	2.40	3	1.2	1.2	4.2
	2.60	1	.4	.4	4.6
	2.80	1	.4	.4	5.0
	3.00	18	6.9	6.9	11.9
	3.20	9	3.5	3.5	15.4
	3.40	11	4.2	4.2	19.6
	3.60	20	7.7	7.7	27.3
	3.80	30	11.5	11.5	38.8
	4.00	76	29.2	29.2	68.1
	4.20	22	8.5	8.5	76.5
	4.40	25	9.6	9.6	86.2
	4.60	18	6.9	6.9	93.1
	4.80	8	3.1	3.1	96.2
	5.00	10	3.8	3.8	100.0
	Total	260	100.0	100.0	

Medium_Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.4	.4	.4
	1.40	1	.4	.4	.8
	1.80	1	.4	.4	1.2
	2.00	4	1.5	1.5	2.7
	2.20	1	.4	.4	3.1
	2.40	1	.4	.4	3.5
	2.60	3	1.2	1.2	4.6
	2.80	1	.4	.4	5.0
	3.00	11	4.2	4.2	9.2
	3.20	15	5.8	5.8	15.0
	3.40	8	3.1	3.1	18.1
	3.60	32	12.3	12.3	30.4
	3.80	36	13.8	13.8	44.2
	4.00	49	18.8	18.8	63.1
	4.20	31	11.9	11.9	75.0
	4.40	31	11.9	11.9	86.9
	4.60	19	7.3	7.3	94.2
	4.80	10	3.8	3.8	98.1
	5.00	5	1.9	1.9	100.0
	Total	260	100.0	100.0	

Rangkaian_Komunikasi

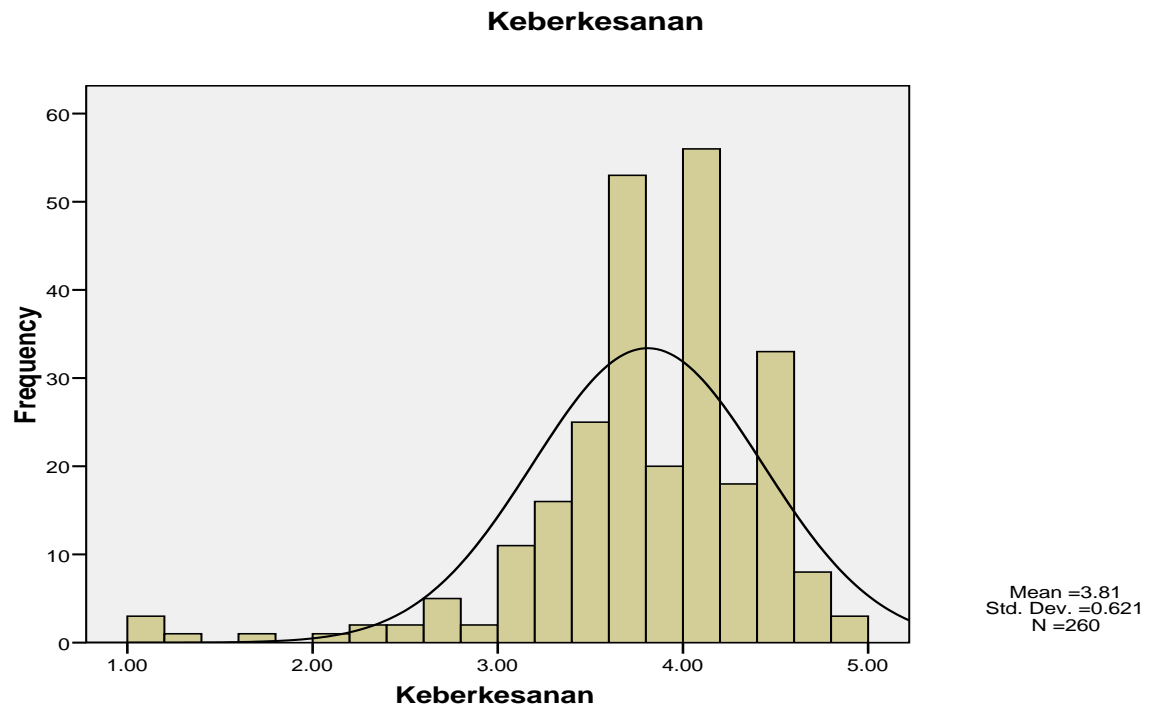
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.4	.4	.4
	1.43	1	.4	.4	.8
	1.57	1	.4	.4	1.2
	2.00	3	1.2	1.2	2.3
	2.14	1	.4	.4	2.7
	2.29	6	2.3	2.3	5.0
	2.43	6	2.3	2.3	7.3
	2.57	8	3.1	3.1	10.4
	2.71	13	5.0	5.0	15.4
	2.86	6	2.3	2.3	17.7
	3.00	27	10.4	10.4	28.1
	3.14	26	10.0	10.0	38.1
	3.29	18	6.9	6.9	45.0
	3.43	28	10.8	10.8	55.8
	3.57	17	6.5	6.5	62.3
	3.71	22	8.5	8.5	70.8
	3.86	10	3.8	3.8	74.6
	4.00	30	11.5	11.5	86.2
	4.14	10	3.8	3.8	90.0
	4.29	7	2.7	2.7	92.7
	4.43	7	2.7	2.7	95.4
	4.57	8	3.1	3.1	98.5
	4.71	3	1.2	1.2	99.6
	5.00	1	.4	.4	100.0
	Total	260	100.0	100.0	

Tanggapan

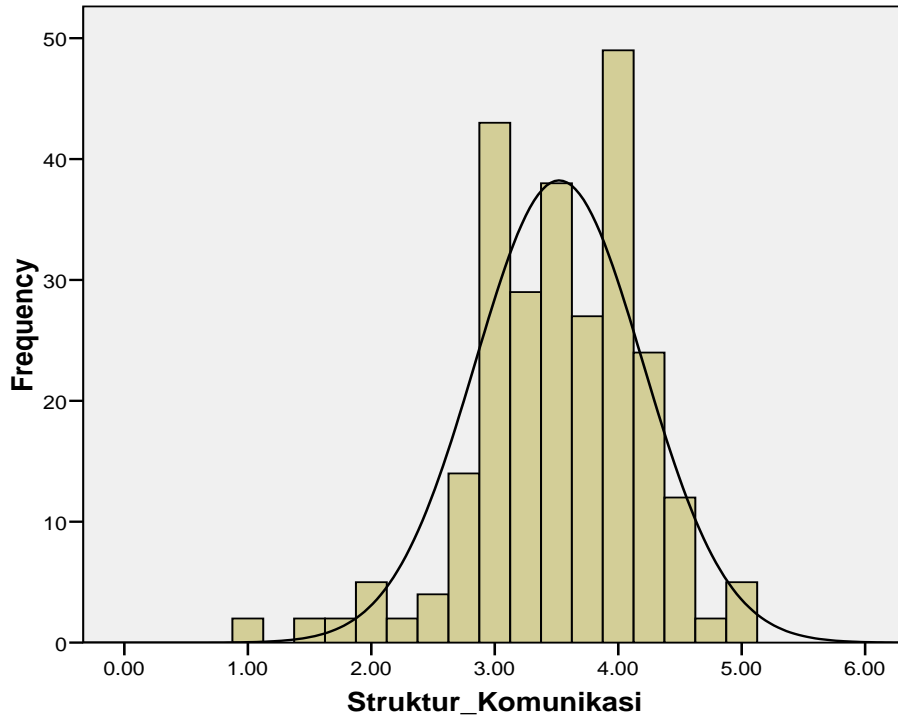
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.4	.4	.4
1.29	1	.4	.4	.8
2.00	2	.8	.8	1.5
2.29	1	.4	.4	1.9
2.43	5	1.9	1.9	3.8
2.57	3	1.2	1.2	5.0
2.71	2	.8	.8	5.8
2.86	8	3.1	3.1	8.8
3.00	22	8.5	8.5	17.3
3.14	26	10.0	10.0	27.3
3.29	18	6.9	6.9	34.2
3.43	31	11.9	11.9	46.2
3.57	18	6.9	6.9	53.1
3.71	24	9.2	9.2	62.3
3.86	19	7.3	7.3	69.6
4.00	33	12.7	12.7	82.3
4.14	14	5.4	5.4	87.7
4.29	11	4.2	4.2	91.9
4.43	13	5.0	5.0	96.9
4.57	6	2.3	2.3	99.2
4.71	1	.4	.4	99.6
5.00	1	.4	.4	100.0
Total	260	100.0	100.0	

Ujian Normaliti

Histogram

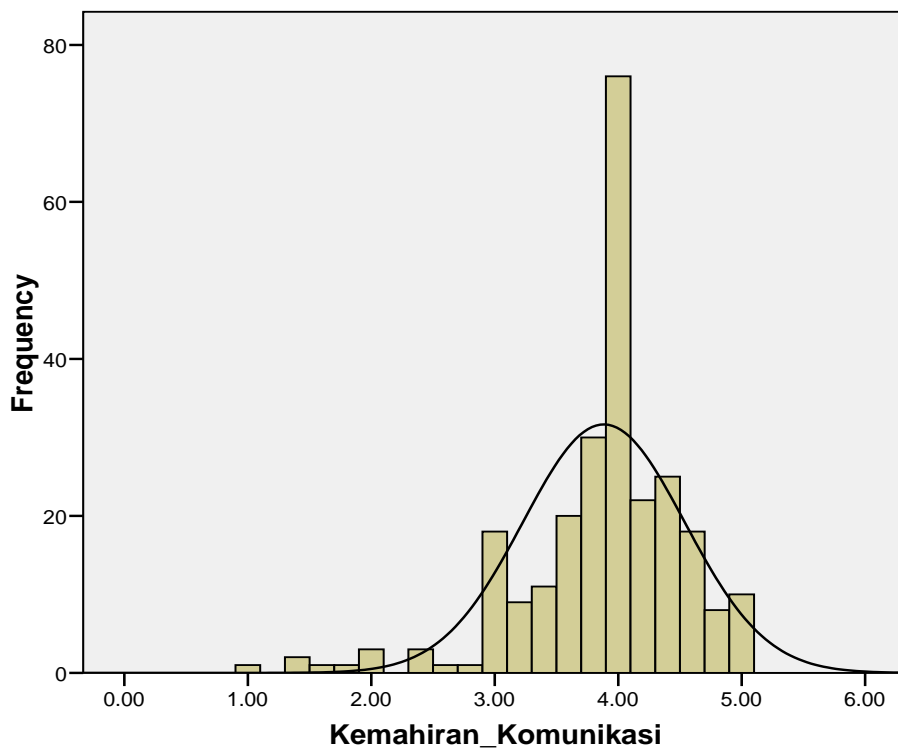


Struktur_Komunikasi



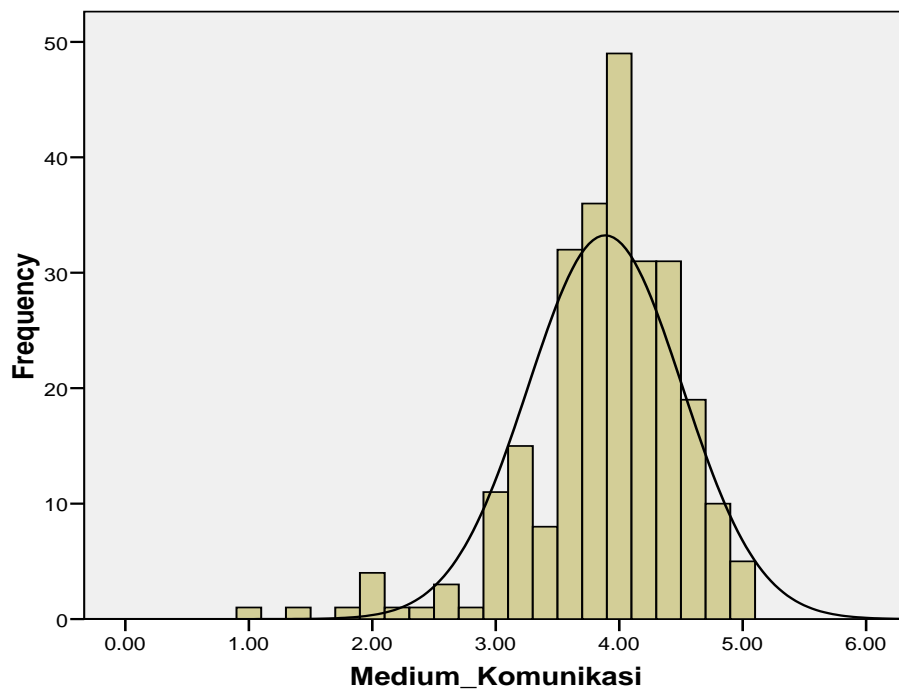
Mean =3.52
Std. Dev. =0.678
N =260

Kemahiran_Komunikasi



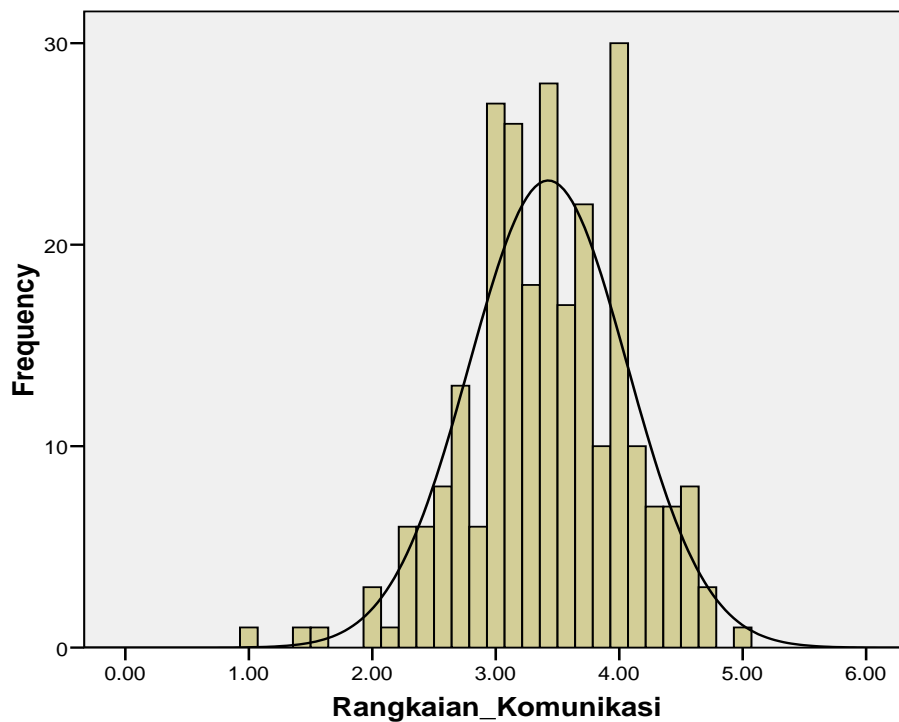
Mean =3.88
Std. Dev. =0.655
N =260

Medium_Komunikasi



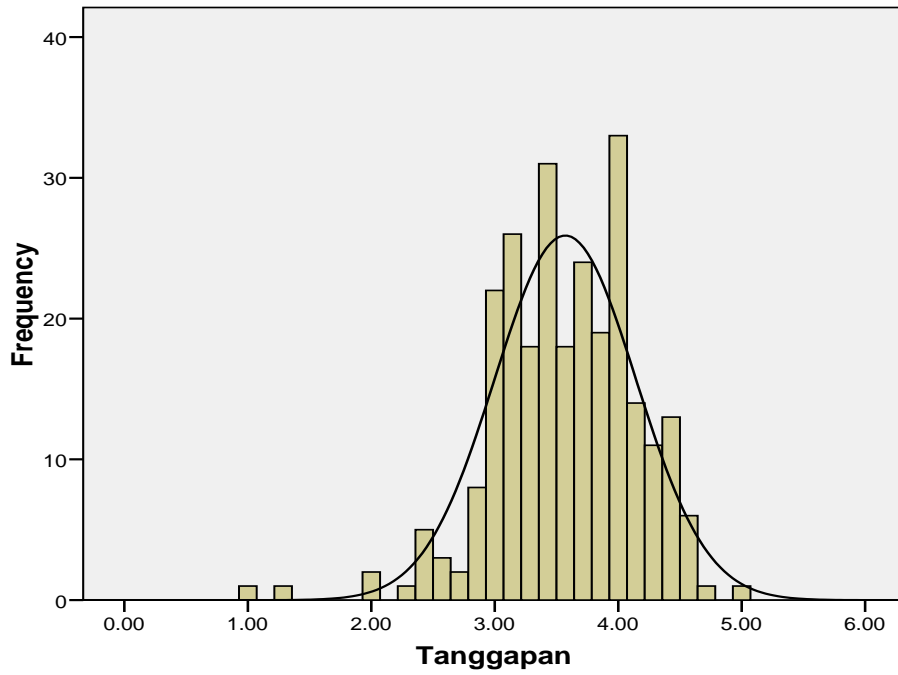
Mean =3.89
Std. Dev. =0.624
N =260

Rangkaian_Komunikasi



Mean =3.42
Std. Dev. =0.639
N =260

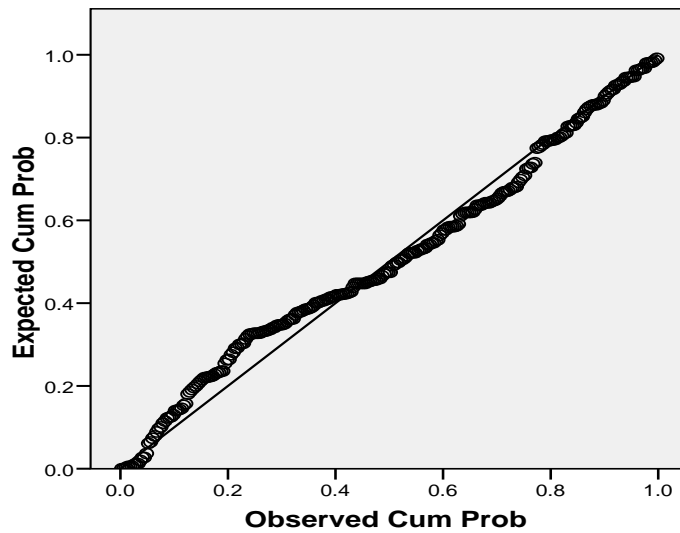
Tanggapan



Ujian Lineariti

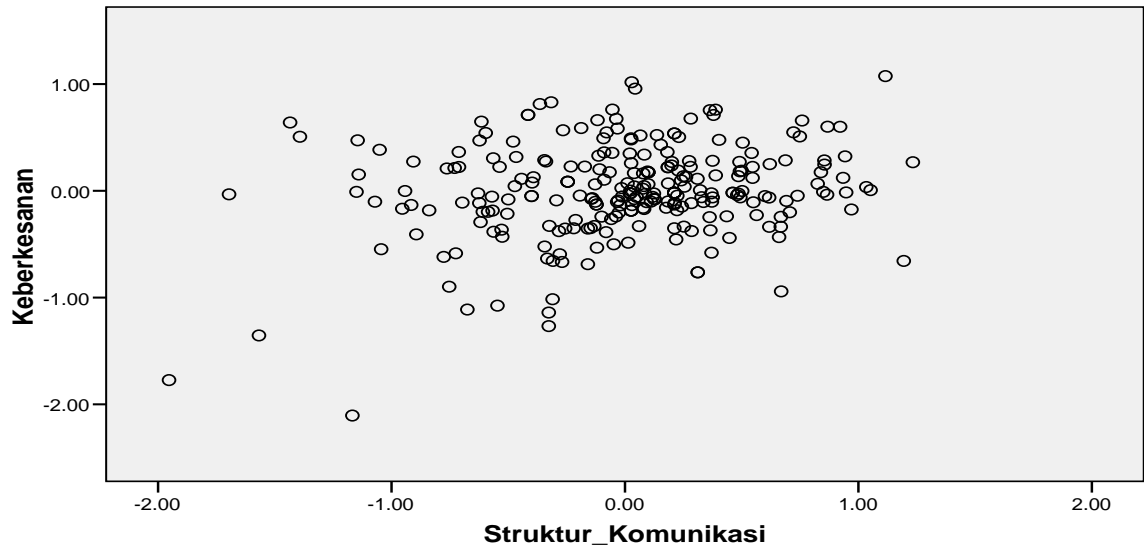
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Keberkesanan



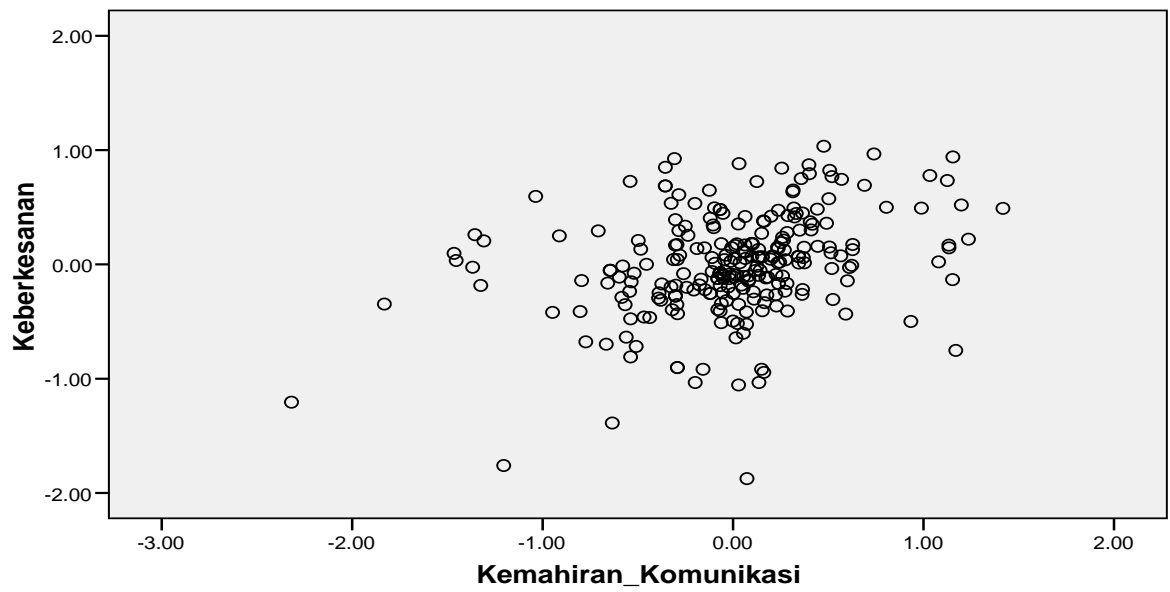
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Keberkesanan



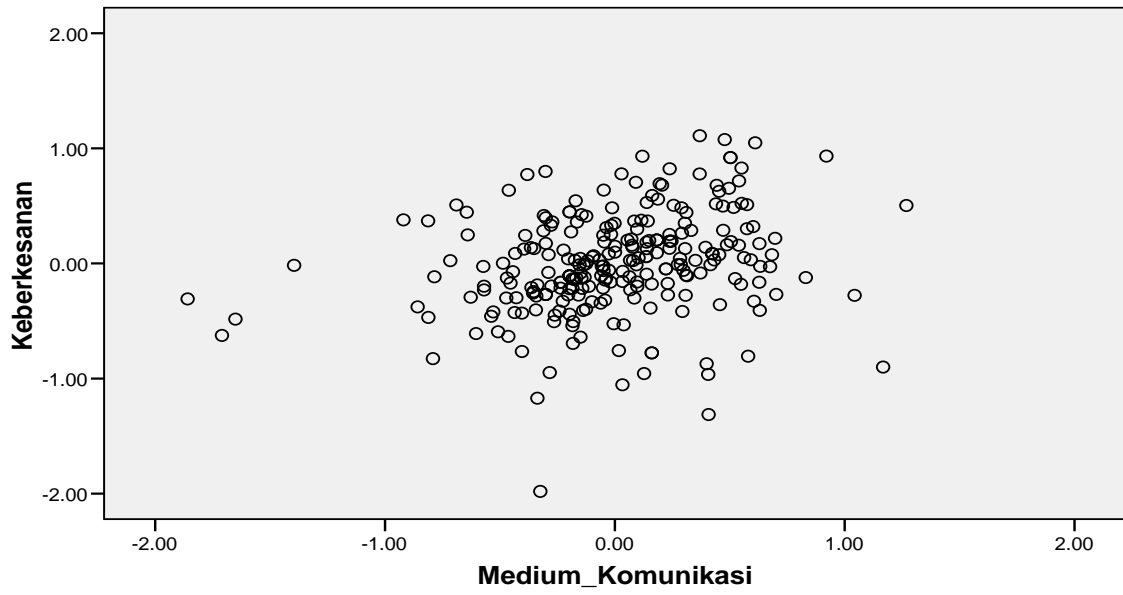
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Keberkesanan



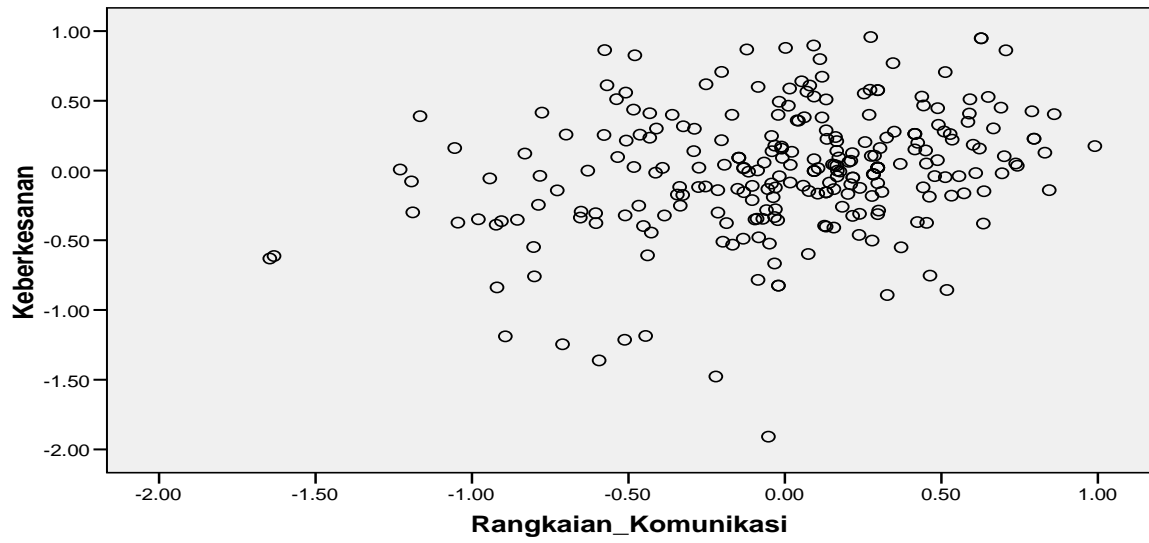
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Keberkesanan



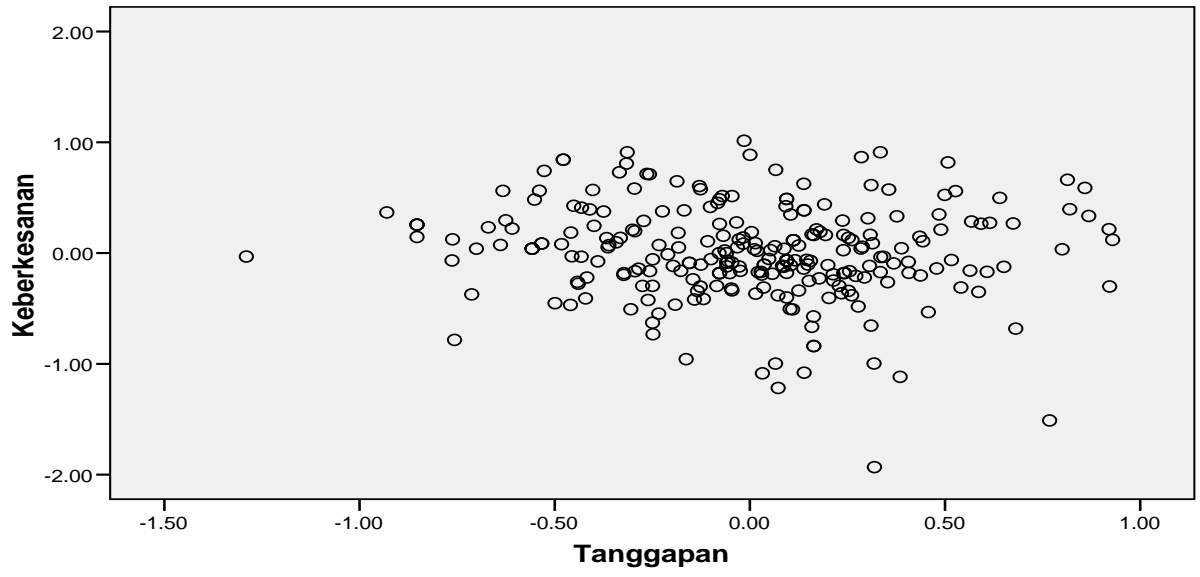
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Keberkesanan



Partial Regression Plot

Dependent Variable: Keberkesanan





**KOLEJ PENGURUSAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA DAN
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN) BUKIT KIARA**

BORANG SOAL SELIDIK

**“HUBUNGAN DI ANTARA FAKTOR KOMUNIKASI DAN TAHAP
KEBERKESANANNYA DALAM SISTEM PEMERINTAHAN DAN
PENGAWALAN TENTERA LAUT DIRAJA MALAYSIA”
UNTUK TUJUAN PEMBELAJARAN SAHAJA**

Salam sejahtera,

Tuan / puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan bertajuk Hubungan Di Antara Faktor Komunikasi Dan Tahap Keberkesanannya Dalam Sistem Pemerintahan dan Pengawalan Tentera Laut Diraja Malaysia. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pembolehubah yang dikaji di dalam kajian ini. Ia juga bertujuan untuk mempelajari data analisis bagi program Sarjana Sains (Pengurusan) di bawah seliaan Dr. Amer bin .

Segala maklumat yang diberi akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang betul atau salah dalam kajian ini. Oleh itu, anda boleh memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan anda sendiri.

Kejujuran dan keikhlasan anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah diharapkan. **Jika anda ada sebarang pertanyaan dan kemusykilan, sila hubungi saya melalui telefon bernombor 012-5120175.** Kerjasama tuan/puan meluangkan masa untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar,

**ZAMZELINA BT AHMAD
Sarjana Sains (Pengurusan)
UUM/INTAN**

Borang soal selidik ini mengandungi 8 halaman bercetak. Sila jawab semua soalan.

BAHAGIAN A (Maklumat diri anda dan demografi)

Tandakan (√) dalam kotak berkaitan.

1. Jantina: Lelaki
Perempuan

2. Umur (sila nyatakan) tahun

3. Pangkat:
Komander
Leftenan Komander ke bawah
Lain-lain pangkat

4. Tempoh Perkhidmatan: Kurang dari 5 tahun
5 - 9 tahun
10 - 15 tahun
Lebih 15 tahun

5. Cawangan Perkhidmatan: PELAUT
BEKALAN
TEKNIKAL

6. Pernahkah anda mengikuti latihan komunikasi secara fomal?
Pernah Tidak Pernah

7. Jika pernah, apakah bentuk latihan tersebut?
Ijazah PhD / Sarjana / Sarjana Muda
Diploma / Sijil
Kursus jangka panjang/pendek
Bengkel / Ceramah

BAHAGIAN B

(Soal selidik berkaitan tahap keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

1	Keberkesanan komunikasi bermaksud mesej dapat ditafsir dengan tepat oleh penerima.	1	2	3	4	5
2	Keberkesanan komunikasi bermaksud mesej yang dihantar mestilah membawa maksud yang jelas.	1	2	3	4	5
3	Keberkesanan komunikasi bermaksud maklumat yang diperlukan diterima kena pada masanya.	1	2	3	4	5
4	Keberkesanan komunikasi bermaksud maklumat yang mencukupi diperolehi oleh sesuatu tujuan.	1	2	3	4	5
5	Saya mempunyai maklumat yang cukup bagi melaksanakan tugas saya.	1	2	3	4	5
6	Saya diberikan maklumat yang jelas bagi melaksanakan tugas saya.	1	2	3	4	5
7	Saya menerima maklumat pada waktu saya memerlukannya.	1	2	3	4	5
8	Secara keseluruhannya, komunikasi dalam organisasi saya adalah berkesan.	1	2	3	4	5
9	Kegagalan komunikasi (<i>communication breakdown</i>) adalah masalah yang perlu diberi perhatian serius dalam organisasi saya.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C

(Soal selidik ini adalah berkaitan perhubungan antara struktur komunikasi dengan keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

10	Tatacara maklumat perlu melalui beberapa lapisan hieraki (<i>chain of command</i>) sebelum sampai kepada penerima menjadikan komunikasi dalam organisasi saya tidak berkesan.	1	2	3	4	5
11	Tapisan oleh pegawai atasan atas maklumat yang hendak disampaikan kepada pihak pengurusan menyebabkan mesej sebenar tidak diterima oleh anggota bawahan.	1	2	3	4	5
12	Komunikasi dalam organisasi saya berkesan kerana saya mempunyai capaian (<i>access</i>) kepada maklumat berkaitan bidang tugas saya.	1	2	3	4	5
13	Masalah limpahan maklumat (<i>information overload</i>) kerap berlaku dalam organisasi saya menyebabkan komunikasi tidak berkesan.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN D

(Soal selidik ini adalah berkaitan perhubungan antara kemahiran komunikasi dengan keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

14	Kemahiran menyampaikan mesej adalah faktor penting menentukan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
15	Kemahiran komunikasi bertulis adalah faktor penting menentukan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
16	Kemahiran mendengar adalah faktor penting bagi mewujudkan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
17	Kemahiran bahasa adalah faktor penting bagi mewujudkan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
18	Kegagalan komunikasi adalah disebabkan penghantaran mesej kurang kemahiran menyampaikan mesej.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN E

(Soal selidik ini adalah berkaitan perhubungan antara medium komunikasi dan cara komunikasi dengan keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

19	Alat komunikasi adalah faktor penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
20	Komunikasi lisan secara bersemuka adalah lebih berkesan berbanding cara komunikasi melalui telefon.	1	2	3	4	5
21	Komunikasi lisan secara bersemuka memberikan lebih banyak maklumat berbanding komunikasi bertulis	1	2	3	4	5
22	Komunikasi bertulis memberi maklumat yang lebih tepat.	1	2	3	4	5
23	Penggunaan rangkaian berkomputer (<i>computer network</i>) dapat meningkatkan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN F

(Soal selidik ini adalah berkaitan perhubungan antara rangkaian komunikasi dengan keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

24	Saluran komunikasi formal yang ada dalam organisasi saya adalah mencukupi bagi mewujudkan keberkesanan komunikasi kerana ia memberi maklumat yang tepat.	1	2	3	4	5
25	Saluran komunikasi formal dalam organisasi saya berkesan kerana ia menyampaikan maklumat pada masa ia diperlukan.	1	2	3	4	5
26	Komunikasi dalam bahagian saya bertugas adalah berkesan kerana ketua saya bersifat terbuka dalam menerima kritikan daripada subordinatnya.	1	2	3	4	5
27	Pengurusan organisasi saya menggalakkan sumbangan idea daripada pegawai di peringkat lebih rendah bagi meningkatkan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
28	Dalam organisasi saya, perbincangan dengan rakan sekerja dari bahagian lain digalakkan bagi meningkatkan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
29	Khabar angin (<i>grapevine</i>) dapat membantu meningkatkan keberkesanan komunikasi kerana ia menyebarkan maklumat dengan cepat.	1	2	3	4	5
30	Penggunaan Khabar angin (<i>grapevine</i>) perlu digalakkan bagi meningkatkan keberkesanan komunikasi kerana maklumat yang dibawa melalui saluran ini selalunya tepat.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN G

(Soal selidik ini berkaitan perhubungan antara tanggapan dengan keberkesanan komunikasi)

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala berikut:

1	2	3	4	5
Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju

31	Tanggapan anda terhadap pihak yang berkomunikasi dengan anda adalah faktor penting yang menentukan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
32	Perbezaan tanggapan antara penghantar dan penerima mesej terhadap sesuatu perkara mengakibatkan komunikasi tidak berkesan.	1	2	3	4	5
33	Tanggapan positif penerima mesej terhadap penghantar mesej akan memberi peluang yang lebih besar untuk komunikasi menjadi berkesan.	1	2	3	4	5
34	Tanggapan anda terhadap penghantar mesej adalah lebih penting daripada kandungan mesej itu sendiri dalam menentukan keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
35	Tanggapan negatif pihak yang berkomunikasi dengan anda terhadap anda adalah penghalang keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
36	Tanggapan bahawa pihak pengurusan atasan biasanya kurang memberi perhatian kepada cadangan pegawai bawahan adalah penghalang keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5
37	Tanggapan bahawa cadangan pegawai yang lebih tinggi hieraki jawatannya mendapat perhatian lebih daripada pengurusan atasan adalah penghalang kepada keberkesanan komunikasi.	1	2	3	4	5