

KEPUASAN KOMUNIKASI DI INSTITUSI KETENTERAAN

Tesis ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai
memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

ZULKEFLI BIN ISMAIL

© Zulkefli bin Ismail, 2002
Hak cipta terpelihara



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ZULKEFLI BIN ISMAIL

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/ her project paper of the following title)

KEPUASAN KOMUNIKASI DI INSTITUSI KETENTERAAN

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : Dr. Haji Abdullah Haji Abdul Ghani

Tandatangan
(Signature) : 

Tarikh
(Date) : 22 Mei 2002

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui :

DEKAN
SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Kajian ini ialah tentang kepuasan komunikasi di institusi ketenteraan. Objektif umum kajian adalah untuk mengukur tahap kepuasan komunikasi dan mengenalpasti pemboleh ubah-pemboleh ubah yang mempunyai kesan yang signifikan terhadap kepuasan komunikasi. Responden yang dipilih adalah terdiri daripada 243 orang anggota Lain-Lain Pangkat (LLP) dari depot-depot Ordnans di negeri Kedah, Perak dan di Kuala Lumpur. Data kajian ini diperolehi melalui sebuah set soalselidik yang diadaptasi daripada soalselidik kepuasan komunikasi yang dipelopori oleh Downs & Hazen (1977&1993), iaitu 'Communication Satisfaction Questionnaires'(CSQ) dengan sedikit pengubahsuaian. Penganalisan data telah dibuat melalui kaedah statistik deskriptif dan inferensi. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah-pemboleh ubah tidak bersandar dengan kepuasan komunikasi. Penemuan kajian ini juga mendapati tahap kepuasan berkomunikasi dalam organisasi yang dikaji dipengaruhi oleh saiz dan struktur organisasi. Skil komunikasi merupakan pemboleh ubah yang paling tinggi aras signifikannya dalam ujian Korelasi dengan kepuasan komunikasi. Secara keseluruhannya kajian ini telah berjaya mencapai ketiga-tiga objektif yang telah ditetapkan. Penyelidik telah berjaya membuat pengukuran kepuasan komunikasi terhadap beberapa buah depot Ordnans yang terdapat dalam lokasi kajian. Dapatan yang menarik bagi kajian ini ialah tentang kesan faktor demografi dan perkhidmatan terhadap kepuasan komunikasi. Analisis ANOVA yang dijalankan menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan oleh kedua-dua faktor berkenaan terhadap kepuasan komunikasi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the communication satisfaction in the military institution. The primary objective of the study is to measure the level of communication satisfaction and to identify the variables that have significant correlation with communication satisfaction. The respondents for this study are 243 soldiers from various rank (Ranks of File) from Ordnance Depot in Kedah, Perak and Kuala Lumpur. The instrument used for the study is adopted from a set of questionnaires developed by Downs & Hazen (1977 & 1993). The instrument used for this research is well known as 'Communication Satisfaction Questionnaires' (CSQ). The analysis of the data is done by using descriptive and inferential statistics. A significant positive relationship was found between independent variables and communication satisfaction. The findings revealed that independent variables were significantly correlated with communication satisfaction. The findings also shows that the level of communication satisfaction depended on the size and structure of the organization. Among the independent variables, communication skills is highly correlated with communication satisfaction. Communication skills with the largest beta value has the greatest influence on the dependent variable. The study also enable the Ordnance Corp to have its measurement on communication satisfaction. It is interesting to note that the demographical factor such as length of service has no correlation with communication satisfaction. The result of ANOVA test indicated that there is no significant different caused by the demographical factors on communication satisfaction.

PENGHARGAAN

Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan keizinan-Nya kajian ini dapat disiapkan dalam jangka masa yang telah ditetapkan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr Haji Abdullah bin Haji Abdul Ghani yang bertindak sebagai penyelia bagi kajian ini. Sepanjang kajian ini dijalankan, beliau telah memberi bimbingan dan nasihat yang sangat berguna untuk memudahkan pelaksanaan kajian.

Ucapan penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada Panglima Tentera Darat (Jeneral Tan Sri Hashim bin Md Hussein) dan Pengarah Ordnans (Kolonel Haji Zubir bin Abdul Karim) yang telah memberi peluang kepada penyelidik untuk mengikuti Program Sarjana Sains (Pengurusan) secara sepenuh masa selama dua tahun. Penyelidik juga ingin merakamkan berbilang terima kasih kepada pensyarah-pensyarah UUM yang telah banyak memberi sumbangan ilmu khususnya ilmu pengurusan.

Ucapan terima kasih juga di atas kerjasama depot-depot Ordnans, Markas Formasi Ordnans dan Pusat Latihan Ordnans yang telah memberi kerjasama bagi menjayakan kajian ini. Di samping itu, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan yang telah memberi bantuan dan perangsang kepada penyelidik untuk menyempurnakan kajian ini. Semoga penghasilan kajian ini akan memberi manfaat dan beroleh keberkatan dari Allah Subhanahu Wataala.

DEDIKASI

AL- Fatihah

untuk roh Ayahandaku

Allahyarham Ismail bin Shariff

(kembali ke Rahmatullah pada 20 Jun 2000)

Istimewa kajian ini didedikasikan

untuk

Bondaku yang dikasihi Eshah bte Wan Abdul Rahman

Isteriku yang tercinta Noor Aziyan bte Aziz

dan

Anak-anakku yang tersayang

Anis Syafinaz

Muhammad Amir Asyraf

Anis Nazeera

Anis Farzana

Serta

Semua pihak yang terlibat dalam menjayakan kajian ini

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MERUJUK TESIS	ii
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	iii
ABSTRACT (ENGLISH)	iv
PENGHARGAAN	v
JADUAL KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	x

BAB SATU : PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Pernyataan Masalah	5
1.3	Objektif Kajian	8
1.4	Kepentingan Kajian	9
1.5	Skop Kajian	9
1.6	Takrifan Komunikasi	11
1.7	Definisi Komunikasi	12

BAB DUA : PEMBENTUKAN KERANGKA TEORI

2.1	Pendahuluan	15
2.2	Komunikasi Dalam Organisasi	17
2.3	Kepentingan Komunikasi Dalam Organisasi	18
2.4	Elemen Komunikasi	21
2.5	Perspektif Komunikasi Dalam Organisasi	24
2.6	Komunikasi Dari Perspektif Islam/Perjuangan Rasulullah	25
2.7	Kepuasan Komunikasi	25
2.8	Teori Komunikasi	29
	2.8.1 Pendekatan Proses	30
	2.8.2 Pendekatan Fungsi	30
	2.8.3 Teori Komunikasi 'Dyadic'	32
	2.8.4 Teori Organisasi Klasikal	33
	2.8.5 Teori Hubungan Manusia	33

2.8.6	Teori Sistem	34
2.9	Sumber Maklumat	37
2.10	Saluran Komunikasi	42
2.11	Skil Komunikasi	47
2.12	Kerangka Teori Kajian	54
2.13	Hipotesis	55

BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	57
3.2	Rekabentuk Kajian	57
3.3	Populasi Kajian	58
3.4	Sampel Dan Teknik Persampelan	59
3.5	Instrumen Pengukuran Kepuasan Komunikasi	60
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	61
3.7	Soal Selidik Kajian	61
3.8	Batasan Kajian	63
3.8.1	Generalisasi Dapatan	63
3.8.2	Kekangan Sumber	63
3.9	Analisis Data	64
3.9.1	Statistik Deskriptif	64
3.9.2	Statistik Inferensi	65
3.10	Ujian Rintis Bagi Kesahan Dan Kebolehpercayaan	65
3.11	Rumusan	67

BAB EMPAT : DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1	Pendahuluan	68
4.2	Latar Belakang Responden	69
4.2.1	Taburan Responden Mengikut Pasukan	69
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Pangkat	70
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	71
4.3	Analisis Skor Pemboleh Ubah Kajian	71
4.3.1	Kepuasan Sumber Maklumat	72
4.3.2	Taburan Kepuasan Sumber Maklumat Mengikut Pasukan Dan Pangkat	72
4.4	Kepuasan Skil Komunikasi	74
4.4.1	Analisis Kepuasan Skil Komunikasi Mengikut Pasukan	74

4.4.2	Taburan Skor Kepuasan Skil Komunikasi Mengikut Pangkat	76
4.5	Kepuasan Terhadap Saluran Komunikasi	76
4.5.1	Kepuasan Saluran Komunikasi Mengikut Pasukan	77
4.6	Taburan Skor Min Pemboleh Ubah Bersandar	78
4.6.1	Kepuasan Komunikasi Mengikut Pasukan	78
4.6.2	Kepuasan Komunikasi Mengikut Pangkat	79
4.7	Pengujian Hipotesis	80
4.7.1	Keputusan Ujian Hipotesis 1	81
4.7.2	Keputusan Ujian Hipotesis 2	82
4.7.3	Keputusan Ujian Hipotesis 3	83
4.8	Perbincangan Tentang Dapatan	84

BAB 5 : KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	87
5.2	Objektif Kajian	87
5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Komunikasi	90
5.4	Kepuasan Komunikasi	91
5.5	Cadangan	93
5.5.1	Sumber Maklumat	93
5.5.2	Saluran Komunikasi	94
5.5.3	Skil Komunikasi	95
5.5.4	Komitmen Pengurusan Atasan	96
5.6	Masalah Penyelidikan	97
5.7	Arah Tuju Kajian Pada Masa Depan	98
5.8	Penutup	99
	RUJUKAN	101

LAMPIRAN

Lampiran 1	Soal Selidik Kajian	107
Lampiran 2	Keputusan Analisis SPSS	112

SENARAI JADUAL

	Halaman
2.1 Penilaian Responden Mengenai Skil Komunikasi	39
3.1 Taburan Populasi Kajian Mengikut Organisasi	58
3.2 Taburan Responden Kajian Mengikut Organisasi	60
3.3 Keputusan Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan	66
4.1 Ujian ANOVA Post-Hoc Sumber Maklumat	73
4.2 Ujian ANOVA Post-Hoc Skil Komunikasi Mengikut Pasukan	75
4.3 Ujian ANOVA Post-Hoc Saluran Komunikasi Mengikut Pasukan	77
4.4 Ujian ANOVA Post-Hoc Kepuasan Komunikasi Mengikut Pasukan	79
4.5 Ujian ANOVA Post-Hoc Kepuasan Komunikasi Mengikut Pangkat	80
4.6 Ujian Korelasi Pearson Antara Pemboleh Ubah Tidak Bersandar Dengan Kepuasan Komunikasi	82
4.7 Keputusan Ujian Regresi	84

SENARAI RAJAH

2.1 Kerangka Teori Kepuasan Komunikasi	54
--	----

KEPUASAN KOMUNIKASI DI INSTITUSI KETENTERAAN

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Masyarakat Melayu semenjak dahulu lagi amat mementingkan komunikasi. Banyak pepatah Melayu yang memerihalkan tentang komunikasi. Antara pepatah yang termasyur ialah “terlajak perahu boleh berpatah, terlajak kata buruk padahnya”. Satu lagi pepatah yang sering menjadi sebutan ialah “kerana pulut santan binasa, kerana mulut badan binasa”. Pepatah-pepatah tersebut bukan hanya sekadar penyedap kata atau pelengkap bicara, malah ia merupakan kenyataan yang sangat relevan dengan realiti kehidupan pada hari ini.

Dalam industri penerbangan contohnya, komunikasi merupakan perkara yang paling penting sekali. Beberapa kemalangan jiwa yang berlaku adalah disebabkan oleh masalah komunikasi. Kemalangan udara yang berlaku melibatkan pesawat KLM di Canary Island pada tahun 1977 adalah berpunca daripada salah faham antara juruterbang dengan menara kawalan udara. Juruterbang menyangka kawalan udara sudah memberi arahan untuk terbang padahal isyarat diberi cuma sekadar maklumat awal sahaja untuk persediaan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2001). *Komunikasi Untuk Pemimpin*, PST Publication & Distributors Sdn Bhd, Kuala Lumpur.

Bacon, C.C. (1980). *Communication Related Contributors Of Job Satisfaction : An Analysis Of Ambiguity In Job related Messages*. Paper Presented At The Eastern Communication Association Convention. Ocean City, MD.

Bennett, J.C. & Olney, R.J. (1986). Executive Priorities for Effective Communication in an Information Society, *The Journal Of Business Communication*, 23(2), 13-22.

Bordia, P. (1997). Face To Face Versus Computer Mediated Communication: A Synthesis Of The Experimental Literature, *The Journal Of Business Communication*, 34(1), 99-117.

Clampitt, P. & Downs. (1993). Employees Perceptions Of The Relationship Between Communication and Productivity. *The Journal Of Business Communication*, 30 (1), 5-28.

Clampitt, P.G., & Gerard, D. (1986) . *Communication Satisfaction: A Useful Construct*. Paper Presented at the International Communication Association Chicago.

Conrad, C. (1994). *Strategic Organisation Communication : Toward The Twenty First Century*, Third Edition, Florida, Winston, Inc.

Crino, M. D., & White, M. C. (1981). Satisfaction In Communication : *An Examination Of Down-Hazen Measure. Psychological Reports*, 49, 831-838.

Daly, J.A., Falcione, R.L., & Damhorst, M.L. (1979). Communication Correlates Of Relational and Organisational Satisfaction: An Audit Based *Investigation*. Paper Presented At The Annual Convention Of The International Communication Association , Philadelphia.

Daniel, T.D. & Spiker, B.K. (1987). *Perspectives On Organisation Communication*, Brown Publishers Dubuque, Iowa.

Downs , C. & Hazen, M.A. (1977). A Factor Analytic Study Of Communication Satisfaction. *The Journal Of Business Communication*, 14 ,Spring, 63-74.

Driskill, L.P. & Golstein J.R. (1986). Uncertainty: Theory and Practice in Organisational Communication, *The Journal of Business Communication*, 23(3), 41-55.

Driscoll,J.W. (1978). Trust and Participation Organisational Decision Making As Predictors Of Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, 44-56.

Fann, G.L. & Smeltzer, L.R. (1989). Communication Attributes Used By Small Business Owner / Managers For Operation Decision Making, *The Journal Of Business Communication*, 26(4), 305-321.

Faris, K.A. & Smeltzer, L.R. (1997). Scheme Theory Compared to Text-Centered Theory as an Explanation for the Readers' Understanding Of Business Message, *The Journal Of Business Communication*,34(1), 7-23.

Graham,G.H., Unruh,J. & Jennings, P (1991). The Impact of Nonverbal Communication in Organisation : A Survey of Perceptions, *The Journal Of Business Communication*, 28(1), 45-61.

Grolier Academic Encyclopedia (1987), Grolier International, Inc.

Guffey, M.E. (2001). *Essential Of Business Communication*, Fifth Edition South Western College Publishing, Cincinnati.

Hamilton, C.& Parker. (1997). *Commuting For Result, A Guide For Business and the Professions* , Wadworth Publishing Company, California.

Hargie,O. Dickson, D. & Tourish, D. (1999). *Communication in Management*, Gower Publishing Limited, England.

Tuah Iskandar, H.M.(1997). *Mengislamisasikan Komunikasi Warta*, Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Jabli,F.M. Putnam,L.L. Robert, K.H. & Porter, L.W. (1987). *Handbook Of Organisational Communication. An Interdisciplinary Perspective*, SAGE Publication, California.

Kanungo,R.N., & Misra, S. (1992). Managerial Resourcefulness : A Reconceptualization Of Management Skills, *Human Relations*, 45, 1311-1332.

King, G. (1997) .The Effect Of Interpersonal Closeness and Issue Seriousness on Blowing The Whistle, *The Journal Of Business Communication*, 34(4), 419-436.

Kohut, G.F. & Segars, A.H. (1992). The President's Letter to Stockholder: An Examination of Corporate Communication Strategy, *The Journal Of Business Communication*, 29(1), 7-29.

Laporan Pemeriksaan Verifikasi Stok Ke Atas Stor-Stor Ordnans, 22 Mei hingga 27 Mei (2000). Nombor Pemeriksaan: 14/2000.

Locker, K.O. (1995). *Business and Administrative Communication*, Third Edition, Richard D. Irwin, Inc, United States Of America.

Krizan, A.C., Merrier. P., Jones, C.L.& Harcourt, J. (1999). *Business Communication*, Fourth Edition, South Western Publishing, Cincinnati.

Locker, K.O. & Kaczmarek S.K. (2001). *Business Communication, Building Communication Skills*, McGraw- Hill Irwin, New York.

Maes, J.D., Weldy, T.G., & Icenogle, M.L. (1997). A Managerial Perspective: Oral Communication Competency Is Most important for Business Student in the Workplace. *The Journal Of Business Communication*, 34(1), 67-79.

Mitchell, R.B., Crawford, M.C. & Madden, R.B. (1985). An Investigation of the Impact of Electronic Communication Systems on Organisational Communication Patterns, *The Journal Of Business Communication*, 22(4).

Petit, J.D., Goris, J.R. & Vaught, B.C. (1997). An Examination of Organisational Communication as Moderator of the Relationship Between Job Performance and Job Satisfaction, *The Journal Of Business Communication*, 34(1), 81-97.

Pincus, D. (1985). *The Impact of Organisational Communication On Job Satisfaction And Job Performance*. Paper Presented At the International Communication Association Convention, Honolulu, Hawaii.

Roberts, K.H. & O'Reilly, C.A. (1979) . Some Correlates Of Communication Roles In Organisation. *Academy Of Management Journal*,22, 42-57.

Robin. S.P. (1998). *Organisational Behavior, Concepts, Controversies, Applications*, Eight Edition, Prentice Hall International, New Jersey.

Rosli bin Mohammed. (1998). *Amalan Komunikasi Dalam Pengurusan Organisasi : Kajian Di Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia (LKIM)*, Kajian Ilmiah, School Of Graduate, Universiti Utara Malaysia.

Schnake, M.E., Dumler, M.P., Cochran, D.S., & Barnett, T.R. (1990). Effects of Differences in Superior and Subordinate Perceptions Of Superiors' Communication Practices, *The Journal Of Business Communication*, 27(1), 37-49.

Scudder, J.N. & Guinan, P.J. (1989). Communication Competencies As Discriminator Of Superiors' Ratings Of Employee Performance, *The Journal Of Business Communication*, 26(3), 217-229.

Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business, A Skill-Building Approach*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Shelby, A.N. (1993). Organisational, Business, Management, and Corporate Communication: An Analysis of Business Boundaries and Relationships. *The Journal Of Business Communication*, 30(3), 241-267.

Smetlzer, L.R. (1986). An Analysis Of Receivers Reaction To Electronically Mediated Communication, *The Journal Of Business Communication*, 23(4), 37-53.

Smeltzer, L.R. (1992). Supervisory-Subordinate Communication When Mediated By Audio- Graphics Teleconferencing, *The Journal Of Business Communication*, 29(2), 161-177.

The Concise Oxford Dictionary, (1995). Ninth Edition Clarendon Press, Oxford.

Walther, J.B. (1988). Communication Satisfaction in the Bank: An Audit Evaluation, *The Journal of Business Communication*, 25(3), 79-85.

Wayne, R.P. (1994). *Organisation Communication*, Third Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Weick, K. (1979). *The Social Psychology Of Organizing Reading*, MA : Addison, Wesley.

Webster's II, New Riverside University Dictionary, The Riverside Publishing Company, 1984.

Westmyer, S.A., Dicioccio, R.L. & Rubin, R.B. (1998). Appropriateness and Effectiveness of Communication Channels in Competent Interpersonal Communication, *The Journal of Business Communication*, Summer, 27-41.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah / Pentafsir Al-Qur'an. (1971). *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Medinah Munawarah.