

Keberkesanan Komunikasi dalam Organisasi ke Arah Kejayaan Sesebuah Projek Pembinaan

Nur Ilyanajwa Nasarudin Fitri¹, Mohd Hilmi Izwan Abd Rahim^{2,*} Sharifah Meryam Shareh Musa³ & Narimah Kasim⁴

¹Jabatan Pengurusan Pembinaan, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, Johor, 86400, MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2023.04.01.088>

Received 31 March 2023; Accepted 30 April 2023; Available online 1 June 2023

Abstract: Effective communication is very important in the implementation of a construction project. Construction projects require cooperation and earnest involvement from all parties to ensure that the project can be successful according to the set criteria. The issue of ineffective communication contributes to the problem of delays and cost overruns that are common in construction projects. Therefore, the purpose of this study is to examine the effectiveness of communication in the organization towards the success of a construction project. This study focuses on two (2) research objectives which are to examine the communication challenges that hinder the success of the project and to identify recommendations to overcome effective communication problems in the construction industry. This study was conducted using literature review and quantitative methods by distributing questionnaires to Grade 7 (G7) contractors. This study was conducted around the area of the state of Johor. A total of 248 G7 contractors were selected from a total population of 710 contractors to be respondents for this study. Research data obtained from the distribution of questionnaires were analysed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) software. Descriptive statistical analysis including frequency distribution and mean score is required to determine the challenges and steps to overcome communication effectiveness problems in the construction industry. The results of this study are the challenges of effective communication that prevent the success of a project can be overcome well. In addition, the construction industry is expected to be able to improve measures to overcome the problem of communication effectiveness according to the current technology trend. Overall, the perception of Grade 7 contractors around the state of Johor towards the effectiveness of communication in the organization towards the success of a construction project shows a high agreement and response to the matters presented through the questionnaire.

Keywords: communication, effectiveness, organization, success, construction project

Abstrak: Komunikasi berkesan sangat penting dalam pelaksanaan sesuatu projek pembinaan. Projek pembinaan memerlukan kerjasama dan penglibatan yang bersungguh dari semua pihak bagi memastikan projek dapat dijayakan mengikut kriteria yang ditetapkan. Isu ketidakberkesanan komunikasi menyumbang kepada masalah kelewatan dan lebihan kos yang menjadi biasa dalam projek pembinaan. Justeru itu tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji keberkesanan komunikasi dalam organisasi ke arah kejayaan sesebuah projek pembinaan. Kajian ini memfokuskan kepada dua (2) objektif kajian iaitu mengkaji cabaran komunikasi yang menghalang kepada kejayaan projek dan mengenalpasti cadangan bagi mengatasi masalah komunikasi berkesan dalam industri pembinaan. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kajian literatur dan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan borang soal selidik kepada kontraktor Gred 7 (G7). Kajian ini dilakukan di sekitar kawasan negeri Johor. Sebanyak 248 kontraktor G7 yang dipilih daripada jumlah populasi 710 orang kontraktor untuk dijadikan responden bagi kajian ini. Data kajian yang diperoleh daripada pengedaran soal selidik dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Analisis statistik deskriptif termasuk pengagihan frekuensi dan min skor diperlukan bagi menentukan cabaran serta langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan. Hasil kajian ini adalah cabaran-cabaran komunikasi berkesan yang menghalang kejayaan sesebuah projek dapat di atasi dengan baik. Selain itu, pihak industri pembinaan diharapkan agar dapat meningkatkan langkah mengatasi masalah keberkesanan komunikasi mengikut arus teknologi semasa. Secara keseluruhannya, persepsi kontraktor Gred 7 di sekitar negeri Johor terhadap keberkesanan komunikasi dalam organisasi ke arah kejayaan sesebuah projek pembinaan menunjukkan persetujuan dan respon yang tinggi terhadap perkara-perkara yang dikemukakan melalui borang soal selidik.

Kata Kunci: komunikasi, keberkesanan, organisasi, kejayaan, projek pembinaan

1. Pengenalan

Industri pembinaan adalah industri yang tertua di dunia. Ia adalah satu industri yang menjadi tunjang kepada pembangunan negara Malaysia. Laporan akhbar Utusan Malaysia yang bertarikh 20 Disember 2016 menyatakan industri pembinaan terus menunjukkan prestasi yang positif pada tahun 2016 yang diterajui oleh infrastruktur dengan mengungguli senarai-senarai projek berdaftar dengan lembaga Pembangunan Industri Pembinaan (CIDB). Perkara ini secara tidak langsung menjadikan industri pembinaan Malaysia berkemampuan untuk menjadi salah satu penanda aras terhadap kemajuan pembangunan di Malaysia. Komunikasi adalah proses pengurusan yang penting dalam sesebuah organisasi. Kajian yang dijalankan oleh Muhammad Fairis (2014) menyatakan kejayaan atau kegagalan dalam komunikasi pengurusan akan menjadi penentu kepada hasil pentadbiran seluruh sistem pengurusan itu sendiri kerana komunikasi dan pengurusan adalah saling berkait. Menurut Misnan *et al.*, (2009) menyatakan bahawa beberapa kelemahan dalam komunikasi adalah disebabkan oleh kesalahan biasa pekerja akan lakukan dan keadaan ini bertambah kompleks terutamanya pada peringkat kerja pembinaan. Selain itu, terdapat pelbagai halangan dalam komunikasi. Halangan ini wujud apabila adanya gangguan yang mengganggu proses kelancaran penghantaran dan penerimaan sesuatu maklumat. Justeru itu, keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan ke arah kejayaan sesebuah projek adalah faktor penting. Ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari Syed Farizuan (2021), sebilangan besar projek pembinaan yang mengalami kekurangan dalam komunikasi akan menyebabkan penjadualan dan perancangan projek yang buruk.

Komunikasi dalam sesebuah organisasi merupakan suatu aspek yang terpenting. Menurut Harris & Nelson (2008), komunikasi merupakan satu elemen dominan dalam aktiviti sesebuah organisasi. Kebanyakan kontraktor menyedari bahawa punca wujudnya masalah adalah disebabkan oleh

kekurangan serta kelemahan dalam komunikasi. Menurut Syed Farizuan (2021), sebilangan besar projek pembinaan yang mengalami kekurangan dalam komunikasi akan menyebabkan penjadualan dan perancangan projek yang buruk. Hal ini akan menyebabkan kekurangan pengurusan projek dan boleh menyebabkan masalah kritikal terhadap sesuatu projek. Kelancaran pertukaran maklumat memerlukan sistem komunikasi yang berkesan dapat membantu mengatasi salah faham atau integriti maklumat yang disampaikan (Briscoe. Berney, 2014). Hal ini juga bertujuan untuk mendapatkan maklum balas yang jelas dan lebih tepat dari pihak lain.

Datuk Seri Mustapa Mohamed, Menteri di Jabatan Perdana Menteri berkata projek bermasalah ialah projek yang mengalami kelewatan melebihi dua bulan atau 20 peratus berbanding jadual pelaksanaan. Antara punca utama kelewatan ialah masalah kontraktor dan perunding serta isu pelaksanaan projek seperti penyelarasan di antara pelanggan, agensi pelaksana serta pihak ketiga (Berita Harian, 2022). Penyelarasan yang tidak mencukupi dan isu kehilangan kerahsiaan dalam kalangan peserta projek disebabkan kerjasama dan komunikasi yang lemah dianggap sebagai penyumbang utama kepada kegagalan usaha pembangunan komunikasi secara kolaboratif dan lestari (Md. Asrul Nasid, 2020). Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji cabaran komunikasi berkesan yang menghalang kepada kejayaan projek, dan untuk mencadangkan langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan.

Bagi memperolehi maklumat yang lebih terperinci mengenai kajian yang dijalankan, skop kajian ini memilih kontraktor kelas G7 yang berdaftar dengan Construction Industry Development Board Malaysia (CIDB) di sekitar Johor. Pemilihan negeri Johor adalah kerana Johor merupakan antara negeri dengan bilangan pembinaan tertinggi. Tambahan lagi, pemilihan kontraktor kelas G7 pula disebabkan oleh kontraktor-kontraktor kelas ini banyak mengendalikan projek besar yang bernilai jutaan ringgit. Selain itu, kontraktor kelas G7 ini mempunyai banyak kelebihan seperti mereka lebih memahami metodologi atau teknik dan kaedah yang digunapakai dalam sesuatu projek. Seterusnya, responden yang terlibat adalah pekerja yang bekerja di industri pembinaan iaitu kontraktor grad G7 yang berdaftar dengan Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan (CIDB) di Johor. Kontraktor G7 yang berdaftar dengan CIDB di Johor adalah seramai 710 orang dan saiz sampel iaitu 248 orang (Krejcie & Morgan, 1970). Seramai 74 orang responden iaitu bersamaan 30% yang memberi maklum balas bagi kajian ini. Hasil dapatan kajian ini dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) bagi mendapatkan hasil akhir kajian yang dijalankan. Hasil kajian ini di harap dapat memberi kesedaran tentang kepentingan keberkesanan komunikasi serta cara mengatasinya dalam industri pembinaan.

Kajian yang dijalankan ini di harap dapat memberi input tentang aspek kejayaan sesuatu projek pembinaan melalui keberkesanan komunikasi di sekitar Johor. Selain itu, dapatan kajian juga boleh dimanfaatkan oleh industri pembinaan untuk menambahbaik cara komunikasi yang dijalankan di sekitar tapak bina bagi meningkatkan kejayaan projek.

2. Kajian Literatur

Bahagian ini menerangkan mengenai kajian literatur yang berkaitan dengan objektif kajian.

2.1 Cabaran Komunikasi Yang Menghalang Kepada Kejayaan Projek

Menurut Aminah Md Yusof (2007), dalam mengkaji apakah yang menyebabkan keberkesanan komunikasi, perlulah dilihat apakah yang menjadi penghalang dan mengagalkan sesuatu komunikasi.

2.1.1 Ketiadaan Perancangan

Kebanyakan orang berkomunikasi tanpa perancangan yang baik. Jika perancangan tidak dibuat dengan baik, keadaan ini akan menyebabkan mesej dan maklumat yang hendak disampaikan tidak jelas

dan tepat seperti yang diharapkan. Perancangan yang tidak dilakukan dengan rapi akan mengakibatkan ke arah kegagalan sesuatu projek. Menurut Azlina Kamaruddin (2017), kegagalan menyampaikan maklumat yang tepat akan menyebabkan berlakunya kelemahan dalam komunikasi.

2.1.2 Pendengaran yang Kurang Teliti dan Penilaian yang Kurang Matang

Keadaan ini melibatkan sikap dan personaliti seseorang individu. Setiap orang mempunyai personaliti yang unik, berbeza dari sifat mereka. Walaubagaimanapun, mereka juga berkongsi ciri-ciri tertentu dengan orang lain. Personaliti merangkumi kepercayaan, gaya hidup, pemikiran, perasaan dan perwatakan seseorang. Jadi, dapat dilihat bahawa personaliti berbeza antara individu. Sebagai contoh, orang yang mempunyai pangkat yang lebih tinggi biasanya kurang cenderung untuk mendengar pendapat orang bawah mereka. Selain itu, apabila mesej yang disampaikan tidak berkaitan dengan individu berkenaan, tahap pematuhan mereka akan berkurangan. Hal ini secara langsung mendatangkan kesan negatif di tapak binaan yang mana akan mempengaruhi hasil sesuatu projek yang disebabkan oleh ketidakfahaman antara satu sama lain. Menurut Amir Aris (2016), masa, bunyian dan struktur organisasi juga memberikan kesan kepada keberkesanan komunikasi dan cara mengendalikannya. Contohnya, sekiranya terdapat perasaan tidak selamat, tidak percaya, takut atau prejudis dalam organisasi, komunikasi akan dielakkan.

2.1.3 Perbezaan Budaya, Suasana dan Bahasa

Tahap penguasaan Bahasa seseorang individu turut menyumbang kepada faktor kegagalan komunikasi (Azlina Kamaruddin, 2017). Bahasa dan budaya adalah halangan asas yang menghalang komunikasi silang budaya antara pekerja. Konteks sosiobudaya memainkan peranan penting dalam menentukan kecekapan seseorang dalam bahasa Inggeris. Bilangan orang yang menggunakan bahasa Inggeris dalam persekitaran pekerjaan telah meningkat. Jumlah pekerja asing dalam sektor pembinaan juga semakin meningkat. Pekerja-pekerja asing ini kebanyakannya berasal dari Myanmar, Bangladesh, Nepal dan sebagainya dan mereka mengalami perbezaan bahasa serta budaya yang mana akan menyebabkan pelbagai masalah timbul di tapak bina. Menurut Buntat dan Hassan (2003), kegagalan untuk mewujudkan interaksi yang positif menjadi sebab utama kegagalan dalam pekerjaan. Kebanyakan masalah yang timbul di tapak bina disebabkan oleh halangan kepelbagaian budaya yang dikenakan ke atas budaya silang komunikasi. Jika halangan ini tidak dirawat, maka ianya akan menjejaskan produktiviti sesebuah organisasi dalam jangka masa panjang. Menurut Olanrewaju, *et al* produktiviti di tapak bina sangat bergantung kepada komunikasi yang berkesan dalam kalangan pekerja. Masalah yang membawa kepada halangan komunikasi yang menghalang prestasi projek di tapak bina perlu ditangani. Budaya yang berbeza mempunyai tafsiran yang berbeza bagi maklumat yang sama, ia menjadikannya sukar untuk berkomunikasi dengan berkesan. Ini kerana budaya yang berbeza mempunyai suasana dan cara berfikir yang berbeza.

2.1.4 Andaian yang tidak dijelaskan

Orang ramai berfikir bahawa mesej yang disampaikan ditafsirkan oleh penerima dengan andaian perkara lain yang mungkin tidak dinyatakan secara tepat dan jelas dalam mesej yang mungkin tidak menghasilkan hasil yang diharapkan. Sebagai contoh, menganggap bahwa penerima memahami dan mengetahui selebihnya mungkin tidak membawa kepada hasil yang di ingini. Setiap orang memiliki andaian yang berbeza-beza sepertimana pendapat. Jika andaian yang disampaikan tidak diterangkan dengan jelas, maka kemungkinan besar pihak yang menerima akan menafsirkan andaian tersebut dengan maksud yang salah (Aminah Md Yusof, 2007). Keadaan ini akan menyebabkan kedua-dua belah pihak mempunyai pemahaman yang berbeza. Seterusnya, secara tidak langsung akan mengakibatkan kegagalan kefahaman antara satu sama lain dan akan mempengaruhi kejayaan sesuatu projek.

2.1.5 Telefon Buruk/ Telefon Berkarat

Telefon buruk atau lebih dikenali sebagai radio rosak adalah sejauhmana kesahihah atau kebenaran fakta sesuatu maklumat yang disampaikan kepada orang lain. Apabila sesuatu ucapan atau maklumat dibawa dari satu mulut ke satu mulut ia akan menjadi satu cerita yang mungkin di tokok tambah, dikurangkan atau dimanipulasikan. Faktor-faktor yang berbeza yang terlibat dalam memahami mesej atau maklumat boleh membawa kepada perubahan maknanya. Ini termasuk individu yang menerima mesej serta orang yang menyampaikannya. Oleh itu, keadaan ini perlu dimansuhkan dalam sektor pembinaan kerana ianya mungkin akan mengakibatkan kegagalan yang besar dalam sesuatu projek. Akan tetapi, maklumat yang diterima boleh juga didengari tetapi perlu mengesahkan kesahihan maklumat tersebut daripada sumber yang betul. Menurut Wan Azura dan Ahmad Fazullah (2021) menyatakan berita dan cerita yang tidak sahih boleh membawa kepada kegusaran kepada masyarakat dan mengganggu gugat keharmonian negara. Hal ini tidak mustahil terjadi dalam industri pembinaan seterusnya boleh mengakibatkan kejayaan sesuatu projek dihalang.

2.1.6 Mesej yang Lemah dan Perubahan Semantik

Perubahan semantik merujuk kepada perubahan makna mesej. Ini boleh dilakukan dalam beberapa cara seperti dengan mengubah perkataan yang digunakan, cara ia disusun atau nada mesej. Menurut Azlina Kamaruddin (2017), halangan semantik berkaitan dengan masalah interpretasi atau bagaimana seseorang menterjemahkan sesuatu makna. Evolusi penggunaan Bahasa boleh menyebabkan makna asal sesuatu perkataan menjadi sangat berbeza daripada makna modenya. Ia merangkumi perbezaan budaya seperti etnik, status sosioekonomi dan sebagainya (Stewart, 2011). Sebagai contoh, pekerja yang berasal dari Indonesia mengatakan kerja yang dilakukan sangat 'gampang', yang mana gampang itu bermaksud mudah dari segi kefahamannya. Akan tetapi dari sudut pandangan bangsa lain mungkin menyifatkan perkataan tersebut membawa maksud yang tidak elok. Keadaan ini juga boleh mendatangkan kesalahfahaman komunikasi dalam kalangan pekerja di tapak bina.

Blandford (2004), menyatakan antara halangan dalam komunikasi adalah masalah penerimaan mesej yang tidak sampai ke kelompok sasarannya. Penyampaian mesej yang lemah adalah disebabkan oleh pelbagai factor seperti penggunaan perkataan atau istilah yang tidak betul atau tidak sesuai serta ayat yang janggal dan lain-lain. Kadang-kadang ini dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan perhatian. Jika perkara ini dipandang enteng mungkin akan menyebabkan kurangnya berlaku keberkesanan komunikasi di tapak binaan. Keadaan ini juga akan mempengaruhi produktiviti sesuatu projek di tapak bina.

2.2 Langkah Bagi Mengatasi Masalah Keberkesanan Komunikasi Dalam Industri Pembinaan

Menurut Amir Aris dan Ahmad Rozelan (2016), berikut adalah beberapa cadangan untuk menjadikan penyampaian dalam komunikasi yang berkesan (rujuk Jadual 1):

Jadual 1: Langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan (Amir Aris dan Ahmad Rozelan, 2016)

Bil	Langkah	Huraian
1.	Bersedia	Matlamat yang ingin disampaikan hendaklah jelas serta menggunakan cara atau kaedah yang terbaik dalam melakukan komunikasi bagi menyampaikan mesej.
2.	Memastikan penerima bersedia	Sebelum memulakan sesuatu komunikasi penyampai perlu memastikan bahawa penerima bersedia secara fizikal atau psikologi bagi menerima mesej yang ingin disampaikan.

3. Bersemuka (eye-contact) Komunikasi bersemuka ialah satu cara untuk memastikan mesej yang disampaikan jelas dan mudah difahami. Dengan membuat hubungan mata, ia menjadi lebih mudah bagi orang lain untuk memahami apa yang dikatakan. Jika komunikasi dijalankan secara bersemuka, penerima maklumat dan pemberi maklumat dapat bertukar pendapat serta membincangkan sesuatu maklumat tersebut dengan lebih mendalam.
 4. Menggunakan perkataan atau bahasa yang difahami bersama dan spesifik Bagi mengelakkan keaburan, penghantar dan penerima harus mengelakkan perkataan dengan pelbagai makna dan pastikan perkara yang disampaikan jelas. (apa, bila, berapa, dimana, siapa, bagaimana?)
 5. Menunjukkan perkara yang dimaksudkan Penyampai boleh memberikan contoh dan teladan bagi perkara yang diperkatakan agar mesej yang disampaikan mudah untuk difahami oleh penerima maklumat.
 6. Ulangi atau tekankan perkara yang penting Penyampai mesti mengulangi perkara penting bagi memastikan penerima mengingati perkara tersebut.
 7. Gunakan saluran komunikasi yang betul Bagi memastikan sistem atau pekerjaan berjalan lancar, penghantar dan penerima harus menumpukan pada komunikasi langsung dan bukannya pemprosesan tidak langsung. Ini akan membantu mengelakkan kelewatan yang tidak perlu dalam menerima atau menghantar maklumat dan memastikan sistem berjalan dengan secepat yang mungkin.
 8. Elak dan kurangkan gangguan Bagi menjayakan sesebuah komunikasi atau perbualan, elakkan sebarang bunyi bising, suasana persekitaran dan emosi yang tidak tenang.
 9. Beri peluang kepada penerima untuk bertanya atau meminta penjelasan Pengirim mesti memberi ruang kepada penerima untuk menanyakan sebarang soalan atau meminta penjelasan lanjut untuk mesej atau perkara baharu jika penerima tidak pernah menerima mesej yang sama.
 10. Membuat susulan selepas menyampaikan mesej Melakukan pemeriksaan semula mesej yang diterima sama ada ianya difahami dengan baik serta bertanya soalan atau meminta diulangi atau ditunjukkan apa yang difahami.
-

2.3 Jurang Penyelidikan

Secara amnya, keberkesanan komunikasi adalah perkara penting dalam pelaksanaan sesuatu projek pembinaan. Jadual 2 meringkaskan kajian lepas tentang komunikasi dalam organisasi dan keberkesananannya.

Jadual 2: Senarai kajian lepas

Bil	Tajuk	Penulis	Perbincangan
1	Keberkesanan Komunikasi dalam Pelaksanaan Projek Pembinaan: Masalah dan Halangan	Prof Madya Dr Aminah Md Yusof/ Malaysia/ 2007	Komunikasi yang lemah antara ahli pasukan boleh menyukarkan komunikasi yang berkesan manakala sistem dokumentasi yang baik dan penggunaan kaedah komunikasi yang sesuai juga boleh menjadi satu faktor yang penting.
2	Komunikasi Strategik dan Peranannya untuk Mewujudkan Komunikasi Berkesan dalam Organisasi	Maizatul Haizan Mahrob/ Universiti Kebangsaan Malaysia/ 2019	Kajian membincangkan kepentingan komunikasi strategik dalam organisasi. Seterusnya membincangkan elemen-elemen yang terkandung dalam komunikasi strategik yang mana membawa kepada komunikasi berkesan.
3	Komunikasi Strategik Dalam Pengurusan Komunikasi Organisasi: Definisi, Pendekatan dan Pelaksanaan	Muhammad Zaiamri Zainal Abidin, Amira Firdaus, MdAzalanshah Md Syed/ Universiti Malaya/ 2021	Kajian ini membincangkan amalan komunikasi strategik selanjutnya berdasarkan tiga fokus iaitu definisi, pendekatan dan pelaksanaan.
4	Kepentingan Komunikasi dalam Latihan	Kamaruzzaman Abdul Manan/ Universiti Sains Malaysia/ 2017	Kajian ini menggunakan analisis korelasi Bagi menguji hubungan di antara dua pemboleh ubah bersandar iaitu faktor komunikasi persekitaran latihan yang terdiri Daripada tiga dimensi komunikasi tidak lisan, komunikasi lisan dan saluran komunikasi.
5	Amalan Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Formal dan Tidak Formal dalam Kalangan Pelajar Universiti	Ahmad Fuad Mat Hassan/ Universiti Utara Malaysia/ 2020	Kajian ini mengenalpasti amalan kesantunan pelajar dalam komunikasi formal dan tidak formal, membandingkan unsur kesantunan yang diamalkan oleh pelajar berlainan jantina dan membincangkan kesan terhadap amalan kesantunan pelajar dalam komunikasi.

6	Komunikasi dalam Organisasi dan Keberkesanan Membuat Keputusan di Jabatan Penguatkuasaan Majlis Daerah Sabak Bernam	Mohd Saiful Syafiq Ahmad/ Ope nUniversity Malaysia/2019	Kajian ini mengenalpasti komunikasi yang berkesan dalam organisasi dan tindak balas emosi terhadap komunikasi lisan dan keberkesanan membuat keputusan di Jabatan Penguatkuasaan MDSB.
7	Penguasaan Kemahiran Komunikasi Interpersonal dalam Kalangan Pelajar Tahun Satu Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional di UTHM	Natashadora Binti Muridan/ Universiti Tun Hussein Onn Malaysia/ 2013	Kajian ini dijalankan untuk meninjau penerapan kemahiran generic dalam kalangan pelajar di samping meninjau sejauhmanakah kemahiran komunikasi lisan dan bukan lisan dibina serta dipraktikkan.
8	Strategi Komunikasi Lisan secara Formal dalam Kalangan Pelajar Kejuruteraan	Noor Asliza Abdul Rahim/ Universiti Malaysia Perlis/ 2013	Kajian ini hanya melihat aspek penggunaan strategik komunikasi yang perlu digunakan oleh mana-manapun apabila berlaku proses interaksi lisan samaada secara spontan mahupun terancang.

3. Metodologi Kajian

Bahagian ini menerangkan berkaitan kaedah metodologi kajian yang dijalankan.

3.1 Rekabentuk Kajian

Rekabentuk kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif yang diperoleh daripada pengagihan borang soal selidik secara atas talian. Soal selidik digunakan bagi mendapatkan data primer kajian. Menurut Gerring (2011), rekabentuk kajian adalah suatu pengaturan yang terancang bagi menunjukkan bagaimana kajian ini dijalankan. Kajian yang digunakan adalah kajian penyelidikan deskriptif yang mana data-data yang diambil daripada sampel responden dianalisis dalam bentuk kekerapan dan nilai skor min sebelum dimasukkan dan dijadikan sebagai dapatan kajian.

Jadual 3 menunjukkan kaedah yang digunakan bagi mencapai objektif di dalam penyelidikan ini. Penggunaan soal selidik sebagai satu instrumen kajian adalah satu kaedah yang tepat dan mudah untuk dianalisis (Ali Osman, 2020). Kaedah kuantitatif adalah kaedah soal selidik yang digunakan bagi mendapatkan data-data yang ingin diperoleh.

Jadual 3: Kaedah yang digunakan untuk mencapai objektif

Bil.	Cabaran	Kaedah
1.	Mengkaji cabaran komunikasi berkesan yang menghalang kepada kejayaan projek	Kajian Literatur/ Kaedah Kuantitatif
2.	Cadangan langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi berkesan dalam industri pembinaan	Kajian Literatur/ Kaedah Kuantitatif

3.2 Analisis Data

Instumen kajian merupakan satu alat yang digunakan oleh pengkaji ketika menjalankan sesuatu penyelidikan. Instrumen kajian digunakan sebagai asas bagi memperoleh data seperti mana yang dikehendaki oleh pengkaji untuk mencapai objektif kajian (Nuaraina, 2017). Kaedah soal selidik telah digunakan dalam kajian ini.

4. Keputusan dan Perbincangan

Bahagian ini menerangkan berkaitan dapatan kajian yang dijalankan.

4.1 Latar Belakang Kajian

Keseluruhan latar belakang responden merangkumi jantina, umur, tahap pendidikan dan pengalaman bekerja dalam industri pembinaan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4. berdasarkan Jadual 4.1, dapat dilihat bahawa golongan lelaki lebih ramai dalam kajian ini iaitu sebanyak 55 orang bersamaan 74.3%. hal ini disebabkan oleh kajian ini lebih menumpukan kepada golongan kontraktor dimana golongan ini didominasi oleh golongan lelaki. Seterusnya, sebanyak 55.4% ataupun 36 orang daripadanya adalah responden yang berumur 36 hingga 45 tahun. Hasil daripada analisis umur responden, jelas menunjukkan bahawa kategori umur dari 36 hingga 45 tahun adalah jumlah terbesar yang memberi maklum balas. Selain itu, hampir semua daripada responden mempunyai tahap pendidikan daripada kumpulan ijazah sarjana iaitu dengan mencatatkan jumlah peratusan tertinggi iaitu sebanyak 36.5% bersamaan 27 orang responden. Hasil ini menunjukkan kebanyakan responden mempunyai kelayakan akademik yang baik. Akhir sekali, bagi pengalaman bekerja dalam industri pembinaan, 6 hingga 15 tahun mempunyai jumlah peratusan tertinggi sebanyak 56.8% ataupun 42 orang responden. Ini jelas menunjukkan bahawa majoriti responden yang menjawab soal selidik ini dari kalangan pekerja yang mempunyai pengalaman bekerja dari 6 hingga 15 tahun dalam industri pembinaan.

Jadual 4: Analisis latar belakang responden

	Perkara	Item	Kekerapan	Peratus
i.	Jantina	Lelaki	55	74.3 %
		Perempuan	19	25.7 %
ii.	Umur	25 – 35 tahun	28	37.8 %
		36 – 45 tahun	36	55.4 %
		45 tahun dan ke atas	5	6.8 %
		Sijil	6	8.1 %
iii.	Tahap Pendidikan	Diploma	15	20.3 %
		Ijazah Sarjana Muda	26	35.1 %
		Ijazah Sarjana	27	36.5 %
		Ijazah Kedoktoran	0	0 %
		Lain - lain	0	0 %
iv.	Pengalaman Bekerja dalam Industri Pembinaan	Kurang dari 5 tahun	24	32.4 %
		6 – 15 tahun	42	56.8 %
		Lebih dari 16 tahun	8	10.8 %

4.2 Analisis Cabaran Komunikasi Berkesan yang Menghalang Kepada Kejayaan Projek

Jadual 5: Keputusan analisis deskriptif cabaran komunikasi berkesan yang menghalang kepada kejayaan projek

Bil	Perkara	Min	Tahap Persetujuan
B1) Cabaran Dalaman			
a.	Ketiadaan perancangan	4.19	Tinggi
b.	Telefon berkarat/ telefon buruk	3.14	Sederhana
c.	Maklumat palsu atau propaganda	3.49	Sederhana
d.	Andaian yang tidak dijelaskan	4.00	Tinggi
e.	Penyampaian mesej yang lemah	4.59	Tinggi
f.	Perubahan semantik	3.92	Tinggi
Purata Min		3.89	Tinggi
Tahap Persetujuan Keseluruhan			Tinggi
B2) Cabaran Luaran			
a.	Pendengaran yang kurang teliti	3.89	Tinggi
b.	Penilaian yang kurang matang	3.61	Sederhana
c.	Perbezaan budaya	3.77	Sederhana
d.	Perbezaan suasana	3.31	Sederhana
e.	Perbezaan bahasa	4.12	Tinggi
Purata Min		3.74	Sederhana
Tahap Persetujuan Keseluruhan			Sederhana
Tahap Persetujuan Keseluruhan Bahagian B		3.81	Sederhana

Berdasarkan Jadual 5 di atas, dapatan nilai min yang tertinggi adalah penyampai mesej yang lemah iaitu sebanyak 4.59. Ini menunjukkan bahawa responden bersetuju dengan pernyataan bahawa penyampaian mesej yang lemah adalah cabaran utama bagi cabaran komunikasi berkesan yang menghalang kepada kejayaan projek. Komunikasi dengan mesej yang lemah dan tidak difahami dengan jelas, pastinya mengganggu perjalanan operasi dan ini akan menggagalkan pencapaian matlamat organisasi (Maizatul Haizan Mahbob, 2019). Pernyataan ini diperkukuhkan lagi dengan kegagalan menguasai komunikasi yang berkesan akan menyebabkan sistem penyampaian maklumat kepada subordinat kurang difahami atau mungkin lemah antara mereka dan ini akan memberi kesan yang besar kepada perjalanan organisasi (Helmi Akhbar dan Ilhaamie Abdul Ghani Azami, 2017). Perbincangan ini menunjukkan mesej yang lemah akan menyebabkan bukan sahaja maklumat yang salah disebarkan akan tetapi maklumat yang diterima juga kurang difahami dan memuaskan. Tambahan lagi, mesej yang lemah menjadikan perkembangan projek menjadi terbantut.

Seterusnya, ketiadaan perancangan memberikan nilai min kedua tertinggi iaitu pada nilai 4.19. Responden menyatakan persetujuan terhadap pernyataan ini. Berkomunikasi tanpa perancangan yang baik menyebabkan mesej dan maklumat yang hendak disampaikan tidak seperti yang diharapkan (Rozana Zakaria, 2007). Hasil daripada perbincangan ini dapat disimpulkan dengan ketiadaan perancangan, proses kerja projek mungkin akan tergendala dan menyebabkan kesusahan pelbagai pihak terlibat.

Manakala, perbezaan bahasa menduduki tempat ketiga nilai min tertinggi iaitu pada nilai 4.12. Ini menunjukkan bahawa responden bersetuju dengan pernyataan bahawa perbezaan bahasa adalah salah satu cabaran utama bagi cabaran yang menghalang kepada kejayaan sesuatu projek. Menurut Rozana Zakaria (2007), kelainan bahasa mungkin mentafsirkan sesuatu mesej dan maklumat tersebut berbeza daripada bahasa yang digunakan. Pernyataan Endahati, Purwanto & Ahmad Dahla (2016) mengukuhkan lagi pernyataan diatas dengan pemilihan mekanisme seperti bahasa dan seumpamanya yang berlawanan hendaklah melibatkan proses penyelidikan terutama dalam aspek penganalisa pendapat kumpulan sasaran. Perbincangan ini menunjukkan bahawa

perbezaan bahasa akan mendatangkan pelbagai kesulitan jika tidak dibendung dengan baik. Selain itu, ia juga akan mengakibatkan kesalahfahaman arahan yang diberikan dan menyebabkan sesuatu projek gagal.

Dalam pada itu, nilai min terendah adalah telefon berkarat atau lebih dikenali dengan telefon buruk iaitu sebanyak 3.12. Ini menunjukkan responden kurang bersetuju dengan pernyataan bahawa telefon buruk atau maklumat yang disampaikan tidak sah dan kurang jelas bukan merupakan cabaran yang menghalang kepada kejayaan sesuatu projek. Menurut Rozana Zakaria (2007), keadaan ini perlu dimansuhkan dalam sektor pembinaan kerana ianya mungkin akan mengakibatkan kegagalan yang besar dalam sesuatu projek. Perbincangan ini menunjukkan walaupun telefon berkarat ini bukanlah cabaran utama komunikasi berkesan yang menghalang kepada kegagalan sesuatu projek, tetapi ianya sangat berbahaya jika terus berleluasa sehingga boleh menyebabkan kerugian dalam industri pembinaan.

4.3 Analisis Langkah bagi Mengatasi Masalah Keberkesanan Komunikasi dalam Industri Pembinaan

Jadual 6: Keputusan analisis deskriptif langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan

Bil	Perkara	Min	Tahap Persetujuan
C) Langkah			
a.	Bersedia	4.38	Tinggi
b.	Memastikan penerima bersedia	4.34	Tinggi
c.	Bersemuka (<i>eye-contact</i>)	4.57	Tinggi
d.	Menggunakan perkataan atau bahasa yang difahami bersama dan spesifik	4.57	Tinggi
e.	Menunjukkan perkara yang dimaksudkan	3.97	Tinggi
f.	Ulangi atau tekankan perkara yang penting	4.51	Tinggi
g.	Gunakan saluran komunikasi yang betul	4.76	Tinggi
h.	Elak dan kurangkan gangguan	3.85	Tinggi
i.	Beri peluang kepada penerima untuk bertanya atau meminta penjelasan	4.39	Tinggi
j.	Membuat susulan selepas menyampaikan mesej	4.30	Tinggi
Purata Min			Tinggi
Tahap Persetujuan Keseluruhan Bahagian C		4.36	Tinggi

Berdasarkan Jadual 6, dapatan nilai min yang tertinggi adalah gunakan saluran yang betul iaitu sebanyak 4.76. Ini menunjukkan responden bersetuju dengan pernyataan bahawa penggunaan saluran komunikasi yang betul merupakan langkah utama bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan. Menurut Amir Aris dan Ahmad Rozelan (2016), penyampai dan penerima maklumat perlu mengelakkan saluran atau pengantaraan yang terlalu banyak dan mengutamakan saluran secara terus daripada tidak langsung. Pernyataan ini disokong oleh Maizatul Haizan Mahbob (2019), dimana menyatakan strategi saluran komunikasi yang sesuai mampu mewujudkan keberkesanan komunikasi. Perbincangan ini menyatakan bahawa pemilihan saluran komunikasi yang betul dan tepat sangat mempengaruhi hasil penerimaan maklumat. Selain itu, ia akan mengelakkan dari berlakunya percanggahan maklumat serta pendapat antara semua pihak yang terlibat.

Langkah bersemuka (*eye-contact*) dan menggunakan perkataan atau bahasa yang difahami bersama dan spesifik memberikan nilai min kedua tertinggi iaitu pada nilai 4.57 di mana responden bersetuju menyatakan langkah tersebut antara langkah yang boleh digunakan bagi meningkatkan keberkesanan komunikasi. Bersemuka merupakan perhubungan mata yang menjadikan mesej yang disampaikan lebih jelas (Amir Aris dan Ahmad Rozelan, 2016). Pernyataan ini disokong oleh Wan Amizah Wan Mahmud (2019), di mana beliau menyatakan saluran yang mempunyai kekayaan yang tinggi ialah komunikasi secara bersemuka, persidangan video, bercakap melalui telefon, berpidato atau berdebat secara umum,

perbincangan secara atas talian dan peti mel suara. Sebagai contoh, jurujual misalnya lebih suka menggunakan strategi komunikasi bersemuka atau jualan langsung, supaya ia dapat memberi penerangan yang lebih jelas terhadap produk yang dijualnya, mempengaruhi dan mendapat maklum balas segera daripada pelanggan (Nuredayu Omar, 2018). Perbincangan ini menunjukkan bersemuka dapat menjadikan satu penyampaian maklumat itu disampaikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa atau perkataan yang mudah difahami.

Seterusnya, ulangi atau tekankan perkara yang penting menduduki tempat ketiga nilai min tertinggi iaitu pada nilai 4.51. Ini menunjukkan bahawa responden juga bersetuju dengan pernyataan ini dapat meningkatkan keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan. Menurut Rahinah Binti Abdul (2022), ulangi atau tekankan perkara atau noktah penting untuk lebih mudah diingati oleh penerima. Selain itu, penyampai mestilah mengulang perkara yang penting. Perbincangan ini menunjukkan bahwa dengan mengulangi sesuatu maklumat dapat meningkatkan tahap ingatan penerima terhadap maklumat tersebut. Tambahan lagi dengan menekankan maklumat yang penting tersebut dapat memberikan lebih kefahaman kepada penerima.

Dalam pada itu, nilai min yang terendah adalah elak dan kurangkan gangguan serta menunjukkan perkara yang dimaksudkan dengan nilai min masing-masing bernilai 3.85 dan 3.97. Ini menunjukkan responden kurang bersetuju dengan pernyataan bahawa elak dan kurangkan gangguan serta menunjukkan perkara yang dimaksudkan bukan merupakan langkah bagi mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan. Oleh itu, purata nilai min keseluruhan yang diperoleh adalah sebanyak 4.36. Secara majoriti, kesemua item mempunyai kecenderungan nilai min yang tinggi. Justeru itu, hasil daripada analisis data yang dijalankan menunjukkan bahwa majoriti responden bersetuju dengan item-item yang telah dinyatakan oleh pengkaji.

5. Kesimpulan

Kesimpulannya analisis min aritmetik menunjukkan bahawa dapatan yang telah dikumpul daripada responden kontraktor G7 dapat mengenal pasti kedudukan cabaran tertinggi adalah penyampaian mesej yang lemah, ketiadaan perancangan dan perbezaan bahasa yang menyebabkan komunikasi berkesan yang menghalang kepada kejayaan projek. Kemudian bagi objektif kedua, analisis min aritmetik menunjukkan bahawa dapatan yang telah dikumpul daripada responden kontraktor G7 dapat mengenalpasti kedudukan cadangan tertinggi adalah dengan menggunakan saluran komunikasi yang betul, komunikasi dijalankan secara bersemuka (*eye-contact*) dan menggunakan perkataan atau bahasa yang difahami bersama dan spesifik dapat mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan.

Berdasarkan hasil dapatan kajian yang telah dijalankan, terdapat beberapa cadangan yang disarankan bagi membantu mengurangkan serta mengatasi masalah keberkesanan komunikasi dalam industri pembinaan sama ada secara langsung atau tidak langsung. Selain itu, cadangan yang disarankan kepada para pengkaji mendatang adalah para pengkaji boleh membuat kajian mengenai sistem koordinasi yang sesuai dalam pelaksanaan projek. Selain itu, pengkaji juga boleh membuat kajian lanjutan mengenai jenis komunikasi yang berkesan mengikut arus teknologi dalam industri pembinaan terutamanya di tapak pembinaan.

Penghargaan

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan kepada Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) atas segala bantuan yang diberikan.

Rujukan

- Ali, M. I. (2018, Februari 14). *Menangani Risiko Kegagalan Dalam Industri Pembinaan: Di mana Patut Bermula*. Retrieved from UMP News: <https://news.ump.edu.my/experts/menangani-risiko-kegagalan-dalam-industri-pembinaan-di-mana-patut-bermula>
- Ali Osman, S. S. (2020). *Kajian Kawalan Masa Projek Dalam Industri Pembinaan*. Archive UTHM. Retrieved December 18, 2021, from <http://archive.uthm.edu.my.ezproxy.uthm.edu.my/handle/123456789/3199>
- Abas, N. A. (2018, April). *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Penglibatan Kerja Pekerja Di Sebuah Jabatan Pengauditan Kerajaan*. Retrieved from <http://eprints.utm.my/id/eprint/81503/1/NurAmiraAbasMFM2018.pdf>
- Amir Aris & Ahmad Rozelan Yunus. (2016). *Siri Latihan Pembangunan Staf: Komunikasi Berkesan*. https://www.researchgate.net/publication/308414649_Komunikasi_Berkesan
- Berita Harian. (12 Februari 2022). *Ada 92 projek bermasalah*. Retrieved from <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2022/02/921747/ada-92-projek-bermasalah>
- Gerring, J. (2011) *Metodologi Sains Sosial. Rangka kerja bersatu*. Universiti Cambridge Cambridge University Press.
- Harris, T. E., & Nelson, M. D. (2008). *Applied organizational communication: Theory and practice in a global environment*. New York: Lawrence Erlbaum.
- Helmi Akhbar & Ilhaamie Abdul Ghani Azami. (2017). *Komunikasi kepemimpinan berkesan* (Journal Shariah, Vol.25, No.3 (2017) 531-562 file:///C:/Users/Admin/Downloads/11775-889-23059-1-10-20180514.pdf
- Irfan Zairi Nazari, N. A. (2021, April). *Isu-isu Pembinaan dan Perkaitannya dengan 'IBS Formwork' Di Malaysia*. Retrieved from ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/351691710_Isu-isu_Pembinaan_dan_Perkaitannya_dengan_IBS_Formwork_Di_Malaysia
- Jamil Ahmad. 2002. *Pemupukan budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: satu penilaian*. Tesis Dr. Fal. Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kamaruddin, A. (2017). *Analisis Kualitatif Terhadap Faktor Kegagalan Komunikasi Pembujukan Dalam Konteks Pengucapan Awam*. *Jurnal Komunikasi*, 89-106. Retrieved from <http://journalarticle.ukm.my/11415/1/20880-59764-3-PB.pdf>
- Maizatul Haizan Mahbob, N. A. (2019). *Komunikasi Strategik dan Peranannya Untuk Mewujudkan Komunikasi Berkesan dalam Organisasi*. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication Jilid 35 (2)*, 49-67. Retrieved from <http://journalarticle.ukm.my/13191/1/31727-104681-1-PB.pdf>
- Md. Asrul Nasid Masrom, Y. V. (2022, November 30). *Aplikasi digital dalam projek pembinaan: persediaan berdepan situasi VUCA?* Retrieved from News UTHM: <https://news.uthm.edu.my/ms/2022/11/aplikasi-digital-dalam-projek-pembinaan-persediaan-berdepan-situasi-vuca/>
- Syed Farizuan Amir Sy Md Zairrul Azmy, A. A. (2021, June 01). *Kajian Terhadap Isu Hubungan Kontraktor Utama dengan Subkontraktor Berkaitan Aspek Pengurusan Risiko Projek Pembinaan*. pp. 1080 - 1095.
- Wan Azura, A. F. (2021). *Kesopanan Komunikasi Dalam Menangani Berita Palsu Pandemik Covid-19; Perspektif Retorik Al-Quran dan Psikologi*. *Prosiding Seminar Antarabangsa Islam dan Sains 2021* (pp. 560-569). Perak: Universiti Sains Islam Malaysia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/359081442_Seminar_Antarabangsa_Islam_dan_Sains