

Komunikasi Segerak Berkesan Sebagai Strategi untuk Meningkatkan Prestasi Organisasi dalam Sektor Awam

Tan Chin Heng¹, Muhammad Ammar Shafi^{1*}, R. Chandrashekar¹, Mohd Zarir Yusoff¹, Hafizah Zulkipli¹

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

*Corresponding Author Designation

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2023.04.02.006>

Received 30 September 2023; Accepted 01 November 2023; Available online 01 December 2023

Abstract: *Synchronous communication can be defined as communication between two individuals simultaneously through face-to-face interaction, mobile phones, electronic devices, and this type of communication can lead to issues related to intra-communication convenience, such as infrequent use of intranets and ineffective utilization of primary communication channels. The objective of this study is to identify the relationship between the effectiveness of synchronous communication and organizational performance, and quantitative methods such as questionnaires were employed to conduct this study. A set of questionnaire items and necessary materials were provided to respondents for the study. Secondary sources like journals, articles, newspapers, books, websites were utilized to gather data, which was subsequently analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) application. Key findings and trends from the data suggest that synchronous communication has a significant impact among employees within the organization, serving as a channel for information and resources flow. A relationship exists between effective synchronous communication and employee performance. Thus, all employees take steps to enhance their communication skills to be conscious of communication's effects on performance. Employees need to overcome communication barriers to improve employee productivity and organizational performance. In light of this study, the researcher recommends that employees should use simple and clear language, emphasize clarity, and avoid using ambiguous terms. Active listening, such as attentive and thorough listening, is also recommended.*

Keywords: *Synchronous Communication, Organizational Performance, Employee Performance, Effective Communication*

Abstrak: Setiap tahun, pembelian atas talian di Malaysia semakin meningkat. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan dalam pembelian atas talian. Namun begitu, terdapat faktor yang turut menjadi ancaman

kepada para pengguna pembelian secara talian terutama kepercayaan pengguna. Kebanyakan laporan menyatakan bahawa faktor yang mempengaruhi pengguna dalam pembelian atas talian adalah faktor kemudahan, pengalaman, populariti, harga dan risiko. Kajian ini dilakukan bertujuan untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi pengguna dalam pembelian atas talian di Malaysia. Data kajian dikumpul melalui borang soal selidik daripada warga-warga yang berada di Malaysia yang melakukan aktiviti pembelian dalam talian. Sejumlah 384 borang selidik akan diedarkan dan hanya 200 set borang soal selidik telah dikembalikan. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor harga dan risiko dengan faktor mempengaruhi pengguna terhadap pembelian atas talian. Hal ini membuktikan bahawa faktor berikut akan mempengaruhi pengguna di Malaysia dalam pembelian atas talian.

Kata Kunci: Komunikasi Segerak, Prestasi Organisasi, Prestasi Pekerja, Komunikasi Berkesan

1. Pengenalan

Dalam pendahuluan ini akan memberikan gambaran umum mengenai komunikasi segerak sebagai strategi untuk meningkatkan prestasi organisasi. Perbincangan akan dimulakan dengan latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian dan kepentingan kajian. Semua topik ini akan memberi gambaran yang secara menyeluruh terhadap perkara-perkara yang perlu diberi perhatian dalam menjalankan kajian ini.

Merujuk kepada (Eunson, 2016) menyatakan bahawa komunikasi menegak merujuk kepada menghantar dan menerima mesej antara tahap hierarki, sama ada ke bawah atau ke atas. Komunikasi mendatar merujuk kepada menghantar dan menerima mesej antara individu pada tahap hierarki yang sama.

Komunikasi segerak dapat didefinisikan sebagai komunikasi antara dua orang pada masa yang sama. Contohnya termasuk komunikasi bertemu secara bersemuka atau komunikasi melalui telefon bimbit atau mengguna alat elektronik. Ini bermaksud komunikasi antara dua atau lebih dari satu individu yang berlaku secara serentak. Ini bermaksud oleh semua komunikasi yang terlibat dalam proses komunikasi pada masa yang sama, walaupun tidak semestinya di lokasi yang sama (Barry Dwyer, 2016). Interaksi akan dijalankan dalam waktu masa yang sama, seperti dalam pertemuan secara bersemuka, atau perbincangan yang difasilitasi oleh komputer menggunakan kamera, mikrofon, dan pembesar suara. (Moradi and Farvardin, 2019).

Walau bagaimanapun, alat komunikasi dan kolaborasi moden abad ke-21 ini, banyak organisasi kelihatan berpuas hati dengan menggunakan alat dari abad ke-20. Kemajuan dalam teknologi maklumat dan komunikasi telah membolehkan pasukan untuk bekerjasama dalam persekitaran maya pada tugas-tugas yang pada satu masa dan memerlukan pertemuan secara bersemuka. Organisasi semakin memandang pasukan maya sebagai kaedah untuk meningkatkan fleksibiliti dan responsif mereka sambil mengurangkan kos. Tegasan seperti ini memuji komunikasi kerana kemampuannya untuk membolehkan pekerja berinteraksi walaupun terdapat rintangan masa dan ruang. Walaupun komunikasi segerak yang merujuk kepada interaksi masa yang sama paling sering melibatkan interaksi secara bersemuka.

2. Kajian Literatur

Bab kajian literatur bertujuan untuk memberikan bukti tinjauan literatur terpilih mengenai komunikasi segerak berkesan dan prestasi organisasi untuk membantu dalam pengembangan kerangka teori dan hipotesis untuk kajian ini.

2.1 Konsep

(a) Maksud komunikasi

Komunikasi adalah proses menghantar mesej. Ini boleh melibatkan beberapa proses sebelum saling memahami dicapai. Kejayaan hanya dapat dicapai apabila semua pihak yang terlibat mempunyai pemahaman yang sama mengenai apa yang disampaikan. Komunikasi adalah proses dua hala di mana pengirim dan penerima bergilir untuk menghantar dan menerima mesej. Penghantar akan menerjemahkan ideanya menjadi kata-kata, simbol, gambar, suara grafik, dan bahasa badan. Penerima kemudian mengambil mesej dan menerjemahkan mesejnya. Proses menerjemahkan tidak begitu mudah kerana penerima menafsirkan mesej menggunakan pengalaman peribadi, harapan, tahap pemahaman dan faktor lain yang mempengaruhi persepsi atau pemahamannya. Selepas menafsirkan mesej, adalah maklum balas. Ini menandakan bahawa mesej pengirim telah diterima. Sifat tindak balas biasanya menunjukkan kualiti pemahaman.

(b) Maksud komunikasi segerak

Komunikasi boleh dikelaskan sebagai segerak atau tidak segerak. Komunikasi segerak yang paling biasa adalah berinteraksi secara bersemuka. Tetapi ketika jarak dipertimbangkan, komunikasi segerak masih dapat dilakukan dengan adanya teknologi atau alat lain. Proses mengintegrasikan komunikasi segerak dalam mesyuarat atau melakukan kerja dan tugas masing-masing, ini boleh dikenali sebagai pertemuan segerak, ini berlaku dalam mesyuarat tradisional di mana pekerja berinteraksi antara satu sama lain pada waktu dan tempat tertentu. Pada masa kini, perkhidmatan jalur lebar berkelajuan tinggi menjadi lebih mudah diakses, komunikasi segerak telah mulai mendapat populariti sebagai alternatif penyampaian mesej. Pada mulanya, bentuk ini terutama digunakan untuk pekerjaan jarak jauh atau berkerja di rumah dengan memerlukan pelbagai alat digital, dari ruang mesyuarat hingga maklum balas, hingga perisian persidangan web (Huang & Hsiao, 2012).

(c) Komunikasi dalam organisasi

According to Banihashemi (2011), semua aspek dan tujuan komunikasi yang berkesan dalam organisasi, boleh didapati bahawa saluran komunikasi adalah salah satu cara yang paling berkesan dalam hubungan antara pekerja dalam organisasi yang berkecayaan harus memahami semua peringkat komunikasi. Komunikasi adalah elemen asas dalam struktur dan fungsi organisasi. Ini adalah mekanisme utama untuk mencapai integrasi dan penyelarasan aktiviti pada tahap yang berbeza dalam organisasi. Komunikasi organisasi boleh menjadi mendatar, atas, dan bawah. Komunikasi mendatar bertujuan berhubung antara pekerja berkaitan tugas, kerja dan bahagian yang berkaitan dalam organisasi. Kepentingan komunikasi mendatar adalah dengan pengkhususan tugas dan kepelbagaian dalam struktur organisasi.

(d) Komunikasi berkesan

Secara umumnya, komunikasi adalah prosedur penyampaian maklumat dari satu individu ke orang lain. McShane dan Von Glinow (2005) menggambarkan komunikasi sebagai proses di mana maklumat dihantar dan difahami antara dua orang atau lebih. Kibe (2014) menjelaskan tempat komunikasi dalam organisasi dengan menyatakan bahawa komunikasi adalah bahagian penting dari proses organisasi, kerana aliran komunikasi naik dan turun urutan penting kepada organisasi kerana mempunyai kesannya pada kecekapan, pengambilan keputusan dan semangat organisasi. Selain itu, Stevens dan Ogunji (2011), menggambarkan komunikasi sebagai elemen penting dalam mengarahkan dan menggerakkan

tenaga kerja ke arah pencapaian tujuan atau objektif organisasi. Ia merujuk kepada pertukaran dan aliran maklumat dan idea dari satu orang ke orang lain. Ia melibatkan pengirim yang menyampaikan idea atau maklumat kepada penerima. Komunikasi adalah komponen utama interaksi sesama manusia. Dalam suasana organisasi yang terdiri daripada individu yang mesti tidak dapat dielakkan berinteraksi setiap hari dalam melaksanakan tugas yang diberikan dalam proses interaksi ini, iaitu idea ditukar, dan maklumat diedarkan. Akibatnya, komunikasi telah menjadi ciri penting masyarakat manusia dalam kalangan agama dan budaya politik sosial.

(e) Peranan komunikasi dalam organisasi

Peranan asas komunikasi dalam organisasi adalah untuk mencapai matlamat tertentu. Komunikasi dalam organisasi menyampaikan fungsi pengurusan utama yang merangkumi perancangan, pengorganisasian, kepegawaian, pengarahan dan pengawalan (Koontz dan O'Donnel 1955). Proses pengurusan pembuatan keputusan, menyelaraskan, perwakilan, pemusatan dan desentralisasi semuanya dikelilingi oleh komunikasi. Interaksi dengan pekerja, rakan sebaya dan bawahan akan menjadi sukar tanpa adanya bentuk komunikasi. Komunikasi dalam organisasi memudahkan fungsi pengurusan dan ia juga menghubungkan organisasi dengan persekitaran luarnya seperti pembekal, pelanggan, masyarakat, kerajaan, dan lain-lain. Komunikasi adalah aspek utama dalam semua aktiviti pengurusan, dan ia sangat penting untuk menetapkan standard, mengukur prestasi, dan mengambil langkah-langkah pembetulan. Mesyuarat dengan menggunakan panggilan telefon atau melalui e-mel, merupakan aspek penting dalam tugas kepada pekerja dan aktiviti yang memerlukan komunikasi yang berkesan.

(f) Aliran maklumat dalam organisasi

Aliran maklumat dalam organisasi bergerak ke arah yang berbeza bergantung pada hierarki pekerja dalam organisasi. Dalam persekitaran organisasi pada masa kini, maklumat mengalir lebih cepat daripada sebelumnya. Sekiranya mengalir lambat dengan sedikit lambat dalam aliran maklumat mungkin akan menyebabkan kos yang besar. Ini diperlukan kerana munculnya era internet untuk memudahkan sosial dan perniagaan dan sangat digunakan dalam organisasi perniagaan. Platform media seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp.

(g) Halangan untuk komunikasi yang berkesan

Bhat dan Kumar (2008) menyatakan bahawa penyampai yang terbaik masih menghadapi halangan komunikasi yang memjejakkan keberkesanannya. Mereka menjelaskan halangan ini sebagai struktur, organisasi dan peribadi. Halangan komunikasi mungkin ditimbulkan oleh pengirim, penerima, media pertukaran yang salah, atau gabungan antara masalah yang dinyatakan di atas. Kurangnya perancangan dari segi saluran maklumat, media, masa, atau tujuan mesej mungkin dapat menghalang komunikasi yang berkesan. Penghalang utama kepada komunikasi yang berkesan seperti status pengirim dan penerima yang berbeza, penggunaan kata yang bermaksud berbeza bagi individu yang berbeza, penghantaran maklumat yang tidak lengkap, tidak betul, atau selektif, masa penyampaian maklumat yang salah, mempunyai konflik antara pengirim dan penerima, kepelbagaian budaya, kekurangan kepercayaan dan kredibiliti, perbezaan jantina, maklumat berlebihan.

2.2 Prestasi Organisasi

Prestasi organisasi melibatkan menganalisis prestasi organisasi dengan objektif dan matlamatnya (Shapoor Sherifat & Ahmad Ali Khaef Elahi, 2018). Prestasi organisasi berkaitan dengan bagaimana berjaya kumpulan yang mempunyai tujuan tertentu dengan melaksanakan tugas (Utami, Suddin & Sunarso, 2016). Prestasi boleh dinyatakan sebagai tingkat kecekapan seseorang pada tugas-tugas yang termasuk pada pekerjaannya. Ini bermaksud menunjukkan pada kepentingan kemampuan individu di dalam memenuhi peruntukan yang ada di dalam pekerjaannya (Ibrahim, Wan Sulaiman & Hafidz, 2018).

(a) *Pengukuran prestasi organisasi*

Prestasi organisasi telah dikaji dan diukur dalam beberapa cara, konteks, bidang kajian dan perspektif. Ini begitu lazim dalam penyelidikan pengurusan. Pengukuran prestasi organisasi adalah penting dalam menilai organisasi. Berdasarkan Francis (2014) yang mendefinisikannya sebagai peratusan potensi seseorang berjaya digunakan untuk menyelesaikan tugas tertentu dalam jangka masa tertentu. Mutunga dan Owino (2017) mendefinisikan prestasi sebagai hasil pemenuhan tanggungjawab yang diberikan. Prestasi organisasi menentukan bagaimana pekerja dalam organisasi berusaha untuk mencapai sesuatu tujuan atau matlamat.

(b) *Hubunagn antara komunikasi segerak dengan prestasi organisasi*

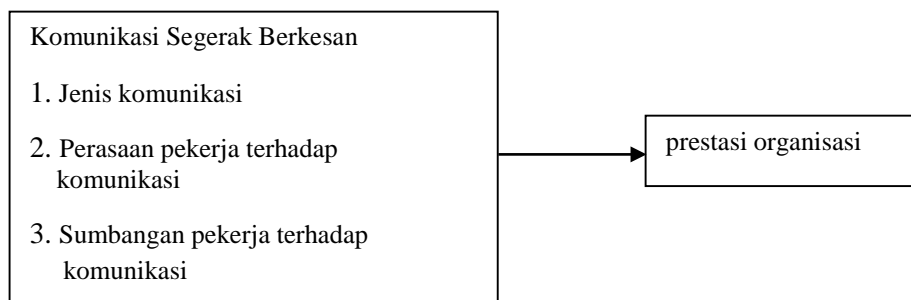
Komunikasi adalah pemindahan maklumat dari satu orang ke orang lain dengan maklumat yang difahami oleh kedua-dua pihak. Ini bermaksud bahawa penghantar atau pengirim dan penerima maklumat mesti memahami mesej dengan jelas. Dengan itu, komunikasi bermula dengan pengirim yang mempunyai idea, pendapat, kreativiti, inovasi untuk dilalui. Idea ini, kreativiti fakta dan maklumat lain yang berkaitan dapat memberi makna atau mudah difahami kepada penerima. Oleh itu, komunikasi yang berkesan mesti menghasilkan maklum balas yang diinginkan dari penerima.

Komunikasi segerak membina rasa hubungan yang kurangan komunikasi antara pekerja organisasi. Oleh kerana mengadakan perbualan dalam masa yang sama membuat pekerja merasa terhubung dan menjadi sebahagian daripada satu pasukan. Komunikasi segerak penting untuk topik sensitif yang tidak dapat meninggalkan ruang untuk kesamaran kerana komunikasi bertulis yang tidak jelas dan ditafsirkan dengan cara apa pun. Projek yang memerlukan perbincangan atau ‘brainstorms’ adalah rumit dan juga dapat dilakukan dengan lebih baik dalam masa nyata. Ini membolehkan semua pekerja menyumbang tanpa menunggu beberapa pekerja dari zon waktu yang berbeza. Begitu juga, apabila pasukan pekerja memerlukan semua tangan untuk bertindak balas terhadap situasi mendesak atau kecemasan, komunikasi dalam masa yang sama adalah cara yang terbaik.

Apabila perubahan yang berkesan berlaku dalam organisasi, Jooste (2003) menjelaskan bagaimana berkesan komunikasi segerak penting untuk organisasi. Husain (2013) mengakui peranan yang dimainkan oleh komunikasi segerak dalam organisasi dan komunikasi segerak penting kepada organisasi. Sadia, Salleh, Kadir, dan Sanif (2017) membincangkan bagaimana pekerja seharusnya dikomunikasikan dengan menguunkan perkataan atau istilah yang mudah dihafahami dengan menyebarkan maklumat melalui e-mel atau panggilan telefon dan lain-lain. Komunikasi secara bersemuka harus menjadi syarat untuk membuat pekerja mengambil bahagian dalam proses perubahan (Sadia *et al.*, 2017)

2.3 Kerangka konseptual

Kerangka konsep penyelidikan ini ditunjukkan dalam Rajah 1. Menurut model, pemboleh ubah tak bersandar ialah komunikasi segerak berkesan dan pemboleh ubah bersandar adalah prestasi organisasi. Model ini diterima dari Achim *et al.* (2017) dan Jayaweera (2015).



Rajah 1: Kerangka Kajian

3. Metodologi Kajian

Bab metodologi kajian akan membincangkan mengenai metodologi yang digunakan untuk menjalankan kajian ini untuk mencapai objektif kajian. Dalam kajian ini, kaedah kuantitatif digunakan untuk menganalisis dan mentafsirkan data. Soal selidik digunakan sebagai alat kuantitatif. Bab ini dimulakan dengan proses kajian kemudian diikuti dengan reka bentuk kajian, populasi kajian, kaedah persampelan, instrumen kajian, prosedur pengumpulan data, kajian rintis dan akhirnya adalah analisis data

3.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini memerlukan bilangan responden yang lebih menonjol dan meneroka maklumat mengenai komunikasi segerak dapat meningkatkan prestasi organisasi. Oleh itu soal-selidik digunakan dalam kajian ini dan soal-selidik adalah untuk mendapatkan maklumat mengenai responden dalam kajian kajian ini.

3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kajian ini didapati daripada data primer dan data sekunder dimana kaedah yang digunakan sangat terperinci. Data dikumpulkan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada responden dan soal selidik secara versi elektronik seperti Google Form. Responden akan dimaklumkan tentang tujuan kajian dan proses yang perlu dipatuhi semasa mengisi borang soal selidik. Dalam kajian ini, data-data yang dikumpulkan boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu data primer dan data sekunder.

3.3 Analisis Data

Program perisian statistik kuantitatif akan digunakan untuk mengatasi objektif kajian yang meliputi analisis kebolehpercayaan, analisis deskriptif dan analisis korelasi.

(a) Analisis deskriptif

Dalam kajian ini, pemilihan penggunaan analisis deskriptif adalah kerana ia merupakan kaedah yang sesuai untuk meringkas, merumus dan mempersembahkan dapatan kajian. Ia melibatkan penggunaan min, sisihan piawai, peratus dan kekerapan. Analisis deskriptif adalah langkah pertama untuk keseluruhan analisis data. Ini digunakan untuk mengajikan data dengan lebih banyak huraian dan bentuk yang dapat dikendalikan. Terdapat dua kategori analisis deskriptif iaitu ukuran kecenderungan pusat dan ukuran kebolehubahan. Ukuran kecenderungan pusat digunakan dalam penyelidikan ini di mana untuk mengukur min atau purata data.

(b) Analisis kebolehpercayaan

Analisis kebolehpercayaan digunakan untuk memberikan anggaran tentang mengenai kebolehpercayaan pemboleh ubah yang disiasat. Tujuan ujian kebolehpercayaan dijalankan untuk kajian rintis dan kajian sebenar untuk mengukur ketekalan.

(c) Analisis korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk menilai hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan beberapa pemboleh ubah tak bersandar. Pemboleh ubah tak bersandar ialah komunikasi segerak berkesan dan pemboleh ubah bersandar adalah prestasi organisasi.

4. Analisis Data Kajian

4.1. Kadar Pemulangan

Jadual 1: Kadar responden

Populasi	Sample saiz	Soal selidik diarkan	Soal selidik dikembalikan	Peratusan (%)
7988	364	364	200	54.9

Responden bagi kajian ini terdiri daripada pekerja dari sektor awam di kawasan Melaka. Mereka berasal dari Jasin, Melaka Tengah, Bemban, dan Alor Gajah. Sebanyak 364 borang soal selidik telah diedarkan dan sebanyak 200 set soal selidik telah dikembalikan semula yang menggambarkan kadar pemulangan sebanyak 54.9 %.

4.2. Kajian Rintis

Jadual 2: Nilai Cronbach Alpha kajian rintis

	Cronbach Alpha	N-item scale	in N-Responden
Pembolehubah bersandar	0.837	10	15
Jenis Komunikasi	0.808	11	15
Perasaan pekerja terhadap komunikasi	0.773	11	15
Sumbangan pekerja terhadap komunikasi			
Pembolehubah bersandar			
Prestasi organisasi	0.935	7	15

Sebanyak 15 soal selidik telah digunakan yang diedarkan secara rawak daripada sampel saiz kajian untuk menjalankan kajian rintis ini. Hasil soal selidik dianalisis menggunakan perisian SPSS. Jadual di atas menunjukkan nilai Cronbach Alpha bagi kajian rintis yang telah dijalankan untuk penyelidikan ini. Terdapat dua pembolehubah termasuk cara meningkatkan komunikasi yang berkesan dalam kalangan pekerja dalam organisasi dan prestasi organisasi. Pembolehubah pertama mengandungi tiga cara dengan sepuluh item bagi cara pertama dan sebelas item bagi cara kedua dan cara ketiga dan nilai Alpha Cronbach adalah antara 0.7 hingga 0.85. Alpha Cronbach untuk tujuh item bagi prestasi organisasi ialah 0.935. Menurut Sekaran & Roger (2016), kebolehpercayaan yang nilai dalam julat 0.70 boleh diterima jika lebih tinggi daripada 0.80 adalah baik. Oleh itu, kebolehpercayaan ketekalan dalaman yang digunakan dalam kajian boleh dianggap sebagai boleh diterima dan boleh digunakan untuk pengumpulan data sebenar.

4.3. Kajian Sebenar

Jadual 3: Nilai Cronbach Alpha kajian sebenar

	Cronbach Alpha	N-item scale	in N- Responden
Pembolehubah tak bersandar			
Jenis Komunikasi	0.884	10	15
Perasaan pekerja terhadap komunikasi	0.757	11	15
Sumbangan pekerja terhadap komunikasi	0.897	11	15
Pembolehubah bersandar			
Prestasi organisasi	0.927	7	15

Kajian sebenar telah dijalankan selepas hasil kajian rintis bahawa soal selidik adalah boleh dipercayai dan sah. Jadual 4.3 menunjukkan keputusan ujian kebolehpercayaan yang dijalankan untuk kajian sebenar. Responden adalah seramai 200 orang pekerja yang diwakili daripada organisasi sektor awam. Cronbach Alpha bagi jenis komunikasi adalah 0.884 manakala perasaan pekerja terhadap komunikasi adalah 0.757 di mana tahap kebolehpercayaan kedua-dua faktor boleh diterima Cronbach Alpha untuk sumbangan pekerja terhadap komunikasi ialah 0.897 yang mana tafsirannya adalah baik. Manakala nilai alfa Cronbach menunjukkan 0.881 untuk prestasi organisasi. Keputusan menunjukkan tahap kebolehpercayaan soal selidik adalah baik. Instrumen kajian yang digunakan adalah boleh dipercayai yang nilainya mencukupi kerana menurut Sekaran & Roger (2016) nilai Cronbach Alpha mestilah melebihi 0.50.

4.4. Analisis Deskriptif

Jadual 4: Demografi responden

	Min	Interprestasi
Pembolehubah tak bersandar		
Jenis Komunikasi	3.16	Sederhana
Perasaan pekerja terhadap komunikasi	3.01	Sederhana
Sumbangan pekerja terhadap komunikasi	3.37	Sederhana
Pembolehubah bersandar		
Prestasi organisasi	3.62	Tinggi

Jadual di atas menunjukkan min bagi pembolehubah bersandar dan tak bersandar. Jenis komunikasi mempunyai min 3.16 dan mencerminkan tahap yang sederhana. Seterusnya, perasaan pekerja terhadap komunikasi mempunyai min 3.01 dan mencerminkan tahap yang sederhana. Selain itu, sumbangan pekerja terhadap komunikasi mempunyai min 3.37 dan mencerminkan tahap yang sederhana. Akhirnya, prestasi organisasi mempunyai min 3.62 dan mencerminkan tahap yang tinggi.

4.5. Ujian Kenormalan

Jadual 5: Nilai Kenormalan

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pembolehubah tak bersandar						
Jenis Komunikasi	0.105	200	0.000	0.937	200	0.000

Perasaan pekerja terhadap komunikasi	0.215	200	0.000	0.854	200	0.000
Sumbangan pekerja terhadap komunikasi	0.170	200	0.000	0.918	200	0.000
Pembolehubah bersandar Prestasi organisasi	0.196	200	0.000	0.836	200	0.000

Jadual di atas menunjukkan keputusan ujian kenormalan. Tahap signifikan kedua-dua pembolehubah tak bersandar dan pembolehubah bersandar oleh Kolmogorov-Smirnova adalah $p < 0.05$, iaitu tidak normal di mana nilai adalah 0.00. Manakala tahap signifikan jenis komunikasi, perasaan pekerja terhadap komunikasi dan sumbangan pekerja terhadap komunikasi oleh Kolmogorov-Smirnova adalah tidak normal di mana nilainya ialah 0.000. Selain itu, nilai prestasi organisasi adalah $p < 0.05$ iaitu 0.000 dan adalah tidak normal. Walau bagaimanapun, ujian statistik oleh Kolmogorov-Smirnova dan Shapiro-Wilk mempunyai beberapa pembolehubah yang tidak normal. Disebabkan dapatan ini, kajian akan diteruskan dengan analisis bukan parametrik iaitu analisis korelasi Spearman.

4.6. Analisis korelasi

			PO	J	P	S
Spearman's rho	PO	Correlation	1.000	0.329**	0.141**	0.372**
		Coefficient Sig. (2-tailed)	.	0.000	0.046	0.000
		N	200	200	200	200

Jadual di atas menunjukkan keputusan Pekali Korelasi Spearman, r ialah 0.329 yang merupakan hubungan sederhana antara jenis komunikasi dan prestasi organisasi. Analisis korelasi menyokong hubungan positif yang sederhana antara jenis komunikasi dan prestasi organisasi. Oleh itu, H1 disokong. Seterusnya, keputusan Pekali Korelasi Spearman, r ialah 0.141 iaitu hubungan yang sangat lemah antara perasaan pekerja terhadap komunikasi dengan prestasi organisasi. Oleh itu, analisis korelasi menyokong hubungan positif yang sangat lemah antara perasaan pekerja terhadap komunikasi dan prestasi organisasi. Oleh itu, H2 disokong. Terdapat hubungan yang sederhana antara sumbangan pekerja terhadap komunikasi dengan prestasi organisasi di mana r ialah 0.343. Analisis korelasi menyokong hubungan positif yang sederhana antara Sumbangan pekerja terhadap komunikasi dan prestasi organisasi yang dirasakan. Oleh itu, H3 disokong.

5. Kesimpulan

5.1 Perbincangan

Objektif kajian pertama adalah untuk mengenalpasti cara meningkatkan komunikasi yang berkesan dalam kalangan pekerja dalam organisasi. Ia digunakan analisis deskriptif untuk mengukur min bagi menjawab objektif dalam kajian ini. Terdapat tiga cara iaitu jenis komunikasi, perasaan pekerja terhadap komunikasi, sumbangan pekerja terhadap komunikasi. Berdasarkan dapatan kajian, cara utama pekerjaan ialah jenis komunikasi, kemudian perasaan pekerja terhadap komunikasi dan yang terakhir

adalah sumbangan pekerja terhadap komunikasi. Komunikasi adalah penting dalam mana-mana jenis organisasi iaitu swasta atau awam, dan kejayaan organisasi bergantung pada komunikasi yang berkesan dan aliran maklumat tepat pada masanya kepada pekerja untuk melaksanakan tugas mereka. Pekerja harus mempunyai konsep keseluruhan tentang peranan komunikasi yang berkesan di organisasi dan bagaimana ia boleh membantu dalam prestasi kakitangan yang lebih baik. Pekerja berasa yakin apabila idea mereka diterima dan dipertimbangkan organisasi. ini dapat menggalakkan rasa kreativiti dan semangat di kalangan organisasi.

Objektif kajian kedua adalah untuk mengkaji meningkatkan prestasi organisasi melalui komunikasi yang berkesan. Mengikuti dapatan kajian menunjukkan bahawa mean bagi prestasi organisasi adalah tinggi. Jumlah skor min untuk prestasi organisasi ialah 3.62. aliran komunikasi adalah lancar dan sempurna dalam organisasi yang menyebabkan prestasi organisasi yang baik dan apabila komunikasi itu berkesan maka pekerja dengan berkesan melakukan tugas mereka yang menyebabkan prestasi organisasi. Dengan itu, jika dalam sesebuah organisasi menghadapi halangan tentang komunikasi maka pekerja akan hilang melaksanakan tugas mereka tanpa ragu-ragu dan teragak-agak yang mempengaruhi prestasi organisasi. Sebaliknya, perkongsian ilmu yang mempunyai peranan penting dalam sesebuah organisasi apabila wujudnya tabiat berkongsi ilmu dalam kalangan pekerja memastikan mereka menjadi sangat peka dan akan menyebabkan prestasi organisasi kerana pekerja akan berkongsi ilmu yang mereka antara satu sama lain.

Objektif ketiga ialah untuk mengetahui hubungan antara keberkesanan komunikasi segerak dan prestasi organisasi. Komunikasi yang berkesan adalah sangat penting untuk organisasi. Oleh kerana itu, produktiviti yang rendah, konflik dan tidak hadir bekerja adalah disebabkan oleh komunikasi yang lemah dan tidak berkesan. Ini adalah untuk mengatakan bahawa komunikasi yang berkesan adalah tidak boleh memandang rendah oelh mana-mana organisasi komunikasi yang berkesan akan mempengaruhi prestasi organisasi. Oleh itu, cara untuk mengubah tingkah laku, perubahan pelaksanaan, prestasi dipertingkatkan dan matlamat atau objektif tercapai.

5.2 Cadangan

Skop kajian ini boleh diperluaskan lagi kerana kajian yang lebih besar terhadap populasi contohnya di setiap negeri di Malaysia untuk mendapatkan hasil kajian yang lebih baik. Pengkaji mungkin ingin menetapkan penyelidik masa depan yang melakukan penyelidikan serupa mengenai topik ini dengan model yang serupa untuk menjangkau lebih banyak tempat di Malaysia supaya mereka boleh mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan yang lebih tinggi dan sebagai tambahan kepada hasil yang lebih menggambarkan. Pengkaji mencadangkan mempertimbangkan untuk menggunakan kaedah kumpulan fokus atau temu bual untuk penyelidikan masa depan dalam permintaan untuk mendapatkan maklumat lanjut dan dikenal pasti dengan penyiasatan.

Pengkaji boleh segera menjelaskan dan menterjemah ke bahasa lain untuk membantu responden yang kurang memahami bahasa Melayu. Ini dapat mengurangkan masalah seperti mendapatkan maklumat yang salah dan tidak betul yang dikumpul daripada responden.

Pengkaji mencadangkan untuk memberi sedikit hadiah kepada mereka sebagai ganjaran menjawab soal selidik semasa prosedur pengumpulan data. Ini akan menjadikan mereka lebih komited terhadap soal selidik apabila mereka menjawab soalan.

Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Kumpulan Fokus Pembangunan Modal Insan dan Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia untuk segala sokongan yang diberi.

Rujukan

- Bhat, A. & Kumar, A. (2008). *Management: Principles, Processes, and Practices. 3rd ed.* Oxford: Oxford University Press.
- Barry Dwyer (2016). Synchronous Communication. Systems Analysis and Synthesis. Retrieved on May 30, 2021, from <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/synchronous-communication>
- Benger, J., Coates, D., Davies, S., Greenwood, R., Nolan, J., Rhys, M. (2016). Randomised comparison of the effectiveness of the laryngeal mask airway supreme, I-gel and current practice in the initial airway management of out of hospital cardiac arrest: a feasibility study. *Br J Anaesth*, 116: 262-8
- Bijeesh, N. A. (2017). Advantages and disadvantages of distance learning. Retrieved on May 28, 2021, from <http://www.indiaeducation.net/online-education/articles/advantages-and->
- Brown, C. (2017). Advantages and disadvantages of distance learning. Retrieved on May 28, 2021, from <https://www.eztalks.com/elearning/advantages-and-disadvantages-of-distance-learning.html>
- Brown, C. (2017). Benefits of distance learning. Retrieved on May 28, 2021, from <https://www.eztalks.com/elearning/benefits-ofdistance-learning.html>
- Daft, R. L. and Lengel, R. H. (1984). Information Richness: A New Approach to Managerial Behavior and Organizational Design. *Research in Organizational Behavior*. 1984. 6: 191-233.
- Deschamps, A., Hall, R., Grocott, H., Mazer, C. D., Choi, P. T., Turgeon, A. F. (2016). Cerebral oximetry monitoring to maintain normal cerebral oxygen saturation during high-risk cardiac surgery: a randomized controlled feasibility trial. *Anesthesiology*, 124, 826-36.
- Mutunga, D. & Owino, E. (2014). Effect of Management Practices on the Financial Performance of Manufacturing Firms in Kenya. *Journal of Finance and Accounting*, (2), 1-13
- Sharma, D., Sharma, D. & Sharma, J. P. (2014). Business Communication. *International Journal of Advanced Engineering Research and Technology*, 2(1).
- Fayol, H. (1949), *General and Industrial Management*, (Sir Isaac Pitman & Sons). London (Original work published 1930).
- Francis, F. A Theoretical Research on the Impact of employees 'communication and leadership styles towards Organisational Performance. A Case of Sarawak Economic Development. Bachelor Thesis, Mara University of Technology, Sarawak, Malaysia.
- Luthans, F. & Larsen, J. K. (1986). How managers really communicate. *Human Relations*. 39(2): 161-178
- Huang, X., & Hsiao, E. (2012). Synchronous and asynchronous communication in an online environment: Faculty experiences and perceptions. *Quarterly Review of Distance Education*, 3(1), 15-30
- Hutt, M. (2021). Top 10 disadvantages of distance learning. Retrieved on May 24, 2021, from <https://www.eztalks.com/elearning/top-10-disadvantages-of-distance-learning.html>
- Laerd Statistics (2018). Types of variables; Retrieved on May 25, 2018, from <https://statistics.laerd.com/statistical-guides/types-of-variable.php>.
- Moradi, A. & Farvardin, M. (2019). Negotiation of meaning by mixed-proficiency dyads in face-to-face and synchronous computer-mediated. *Tesol Journal*, 11(1). Retrived on May 27, 2021, from doi: 10.1002/tesj.446
- O'Donnell, B. (2017). Most U.S. workplaces still use "old-school" tech like email and phone callsto communicate. ReCode. Retrieved on May 26, 2021, from

<https://www.recode.net/2017/2/22/14671396/modern-workplace-remote-siliconvalleycollaboration-survey-slack>

- Palmer, I., Dunford, R., Buchanan, D. A. (2017). *Managing Organizational Change: A Multiple Perspective Approach*. New York: McGraw Hill Education.
- Peace, K. & Hsu, J. P. (2021). The Importance of Statistics in Medical Science; 2018. Retrieved on May 28, 2021, from: https://www.researchgate.net/publication/237518872_The_Importance_of_Statistics_in_Medical_Science.
- Verma, P. (2013). Relationship between organisational communication flow and communication climate. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management*, 1(1), 63-71.
- Banker, R. D., Chang, H. & Pizzini, M. J. (2004). The balanced scorecard: Judgmental effects of performance measures linked to strategy. *The Accounting Review*, 79(1), 1-23.
- Stevens, R. H. & Ogunji, E. (2011). Preparing business students for the multi-cultural work environment of the future: A teaching agenda. *International Journal of Management*, 28(2), 528.
- Sandra M Eldridge, Claire L Chan, Michael J Campbell, Christine M Bond, Sally Hopewell, Lehana Thabane, Gillian A Lancaster on behalf of the PAFS consensus group. Consort 2010 statement: extension to randomised pilot and feasibility trials. *BMJ*. 2016; 355: i5239
- Scharp, K. M. & McLaren, R. M. (2017). Uncertainty issues and management in adult children's stories of their estrangement with their parents. *Journal of Social and Personal Relationships*, 32, 236-302
- McShane, S. & Von Glinow, M. (2005). *Theory Building and Systematic Research Methods in Organizational Behaviour*, New York (U.S.): McGraw-Hill.
- Naresh, S. (2017). Role of Communication in Human Resource Management-An Explorative Study. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 3(5), 385-391.
- Spriestersbach, Röhrig, B., du Prel, J. B., Gerhold-Ay, A. & Blettner, M. (2009). Descriptive statistics. The specification of statistical measures and their presentation in tables and graphs. Part 7 of a series on evaluation of scientific publications. *Dtsch ArzteblInt*, 106, 578-83.
- Tam, W., Lo, K. & Woo, B. (2020). Reporting sample size calculations for randomized controlled trials published in nursing journals: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 102. Retrieved May 22, 2021, from doi: 10.1016/j.ijnurstu.2019.103450
- Tyrer, S., Heyman, B. Sampling in epidemiological research: Issues, hazards and pitfalls. *British Journal of Psychiatry Bulletin*, 40, 57-60.
- Youn, A. M. & Hsu, T. M. (2017). Heated carrier fluids in decreasing propofol injection pain: a randomized, controlled trial. *Korean J Anesthesiol*, 70, 33-8
- Husain, Z. (2013). Effective communication brings successful organizational change. *The Business & Management Review*, 3(2), 43.