

HUBUNGAN ANTARA KEBIMBANGAN KOMUNIKASI DENGAN
KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI : SATU KAJIAN KE ATAS ANGGOTA
POLIS PANGKAT RENDAH DI JABATAN PENGURUSAN,
IBU PEJABAT POLIS KONTINJEN JOHOR.

HASANI HASHIM BIN HUSSAIN

MH092140

Projek sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah
Sarjana.

Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia (FPPSM)

30 JUN 2013

DEDIKASI

Saya abadikan hasil kerja ini kepada :

Bonda Tersayang

Wan Badariah Binti Hj. Wan Teh

Isteri Tercinta

Suwati Binti Haji Suratman

Anak-Anak Tercinta

*Ernie Zulaikha Binti Hasani Hashim
Erman Zulhaikal Bin Hasani Hashim*

Untuk Penyelia Yang Dihormati

Dr Ishak Bin Md Shah

Untuk Adik Beradik Yang Tersayang dan Rakan-Rakan Seperjuangan.

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Ilahi atas limpah kurniaNYA setelah bertungkus lumus akhirnya Projek Sarjana yang bertajuk “Hubungan Kebimbangan Komunikasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian Ke atas Anggota Polis Pangkat Rendah di Jabatan Pengurusan, Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor, telah dapat disiapkan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.

Terlebih dahulu saya merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih dan penghargaan kepada penyelia saya, iaitu Dr Ishak Bin Md Shah yang berusaha keras dan tidak jemu-jemu memberikan tunjuk ajar dan menyelia saya dalam menyiapkan projek ini. Isi kandungan projek ini tidak akan lengkap tanpa idea, tunjuk ajar dan bimbingan yang telah beliau berikan.

Seterusnya diucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada bonda saya Wan Badariah Bt Haji Wan Teh yang sentiasa mendoakan kejayaan dan kesejahteraan saya. Ucapan tersayang, terima kasih dan juga tahniah kepada isteri yang sama-sama mengikuti program pengajian sarjana dan berkongsi idea, memberi sokongan, galakan dan bantuan bagi menjayakan projek ini. Begitu juga kepada anak-anak kesayangan Ernie Zulaikha dan Erman Zulhaikal yang sangat memahami dan rakan-rakan seperjuangan yang memberikan kerjasama bagi memantapkan Projek Sarjana ini.

Terima kasih juga diucapkan kepada pihak Polis DiRaja Malaysia Kontinjen Johor, terutamanya kepada Tuan ACP Abdul Aziz Bin Ahmad selaku Ketua Jabatan Pengurusan Polis Johor yang telah banyak membantu dan memberikan kerjasama yang baik serta kepada semua mereka yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan dan menjayakan Projek Sarjana ini.

ABSTRAK

Matlamat kajian ini adalah untuk melihat hubungan kebimbangan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi di kalangan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor. Objektif kajian adalah untuk mengenal pasti tahap kebimbangan komunikasi dan komitmen terhadap organisasi, mengenalpasti hubungan antara kebimbangan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi dan mengenalpasti perbezaan kebimbangan komunikasi berdasarkan faktor demografi. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini adalah PRCA-24 dan *Organizational Commitment Questionnaire* (Mowday, Porter and Steers, 1982). Seramai 163 responden terlibat dalam kajian ini. Data dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 20.0. Skala likert digunakan untuk mengukur tahap kebimbangan komunikasi dan komitmen terhadap organisasi. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kebimbangan komunikasi berada di tahap sederhana dengan min adalah 2.87, manakala tahap komitmen pula berada di tahap yang tinggi dengan nilai Min adalah 3.82. Keputusan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif signifikan antara kebimbangan komunikasi dan komitmen terhadap organisasi di kalangan responden ($r=-.515$, $p<0.000$). Hasil kajian juga mendapati tidak terdapat perbezaan kebimbangan komunikasi mengikut faktor demografi iaitu jantina, umur, taraf perkahwinan dan tahap pendidikan, tetapi terdapat perbezaan berdasarkan faktor tempoh perkhidmatan.

ABSTRACT

The main purpose of this study conducted is to identify the communication apprehension and organizational commitment among low rank police personnel at Management Department Police Headquarters of Johor Contingent. The objective of this study are to identified the level of communication apprehension and organizational commitment, to determine the relationship between communication apprehension and organization commitment and to examine the difference of communication apprehension based on the demographics factors. PRCA-24 and Organization Commitment Questionnaire (Mowday, Porter and Steer, 1982) were used in collecting the data. The total of respondents involved in this study were 163. Besides that, the data have been analyzed by using *Statistical Package for Social Science (SPSS)* software, version 20.0 and the quantitative methodology was introduced in this study. The *likert scale* was being used to measure the level of the communication apprehension and organizational commitment. The findings of this study showed that the level of communication apprehension was at moderate level with min 2.87, while organizational commitment at the high level with min 3.82. The result reveal that there is negative significant relationship between communication apprehension and organization commitment among respondent ($r=-.515$, $p<0.000$). The result also show that there were no difference based on demography factor such as gender, age, marital status and education level except working experience.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN STATUS TESIS	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latarbelakang Kajian	2
1.3	Pernyataan Masalah	3
1.4	Persoalan Kajian	5
1.5	Matlamat Kajian	6
1.6	Objektif Kajian	6
1.7	Hipotesis	7
1.8	Skop Kajian	8
1.9	Batasan Kajian	8
1.10	Kepentingan Kajian	9
1.11	Definisi Konseptual	9
	1.11.1 Kebimbangan Berkomunikasi	9
	1.11.2 Komitmen Terhadap Organisasi	10
	1.11.3 Polis	11
	1.11.4 PDRM	11
1.12	Definisi Operasional	12
	1.12.1 Kebimbangan Komunikasi	12
	1.12.2 Komitmen Terhadap Organisasi	12
	1.12.3 Polis	12
	1.12.4 PDRM	13
1.13	Kesimpulan	13

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	14
2.2	Proses Komunikasi	15
2.3	Jenis Komunikasi	18
	2.3.1 Komunikasi Bukan Lisan	19
	2.3.2 Komunikasi Lisan	19
	2.3.3 Komunikasi Bertulis	20
2.4	Konsep Kebimbangan Berkomunikasi	21
2.5	Teori Komunikasi	22
	2.5.1 Teori Komunikasi Intrapersonal	22
	2.5.2 Teori Komunikasi Interpersonal	23
	2.5.3 Teori Hawthorne	23
2.6	Model Komunikasi	24
	2.6.1 Model Jendela Johari	24
	2.6.2 Model Komunikasi Schramm	25
2.7	Kajian-Kajian Lepas	27
	2.7.1 Kajian Dalam Negara	27
	2.7.2 Kajian Luar Negara	29
2.8	Kerangka Kajian	31
2.9	Kesimpulan	32

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	33
3.2	Rekabentuk Kajian	34
3.3	Populasi dan Subjek Kajian	35
3.4	Lokasi Kajian	36
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	36
3.5.1	Data Primer	37
3.5.1.1	Instrument Kajian	37
3.5.2	Data Sekunder	41
3.6	Kajian Rintis	42
3.7	Kaedah Penganalisan Data	43
3.7.1	Analisis Diskriptif	44
3.7.2	Analisis Korelasi	45
3.7.3	Ujian-t dan Anova	46
3.8	Kesimpulan	47

BAB 4 ANALISIS KAJIAN

4.1	Pengenalan	48
4.2	Analisis Ciri-ciri Demografi Responden	49
4.2.1	Jantina	49
4.2.2	Umur	50
4.2.3	Taraf Perkahwinan	51
4.2.4	Tahap Pendidikan	51
4.2.5	Tempoh Perkhidmatan	52
4.3	Tahap Kebimbangan Berkomunikasi	53
4.4	Tahap Komitmen Terhadap Organisasi	56

4.5	Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi	
	Mengikut Faktor Demografi	59
4.5.1	Jantina	59
4.5.2	Umur	60
4.5.3	Taraf Pendidikan	60
4.5.4	Taraf Perkahwinan	61
4.5.5	Tempoh Perkhidmatan	62
4.6	Hubungan Antara Kebimbangan Berkomunikasi	
	Dengan Komitmen Terhadap Organisasi	64
4.7	Kesimpulan	67

BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	68
5.2	Rumusan	69
5.3	Perbincangan Kajian	70
5.3.1	Tahap Kebimbangan Berkomunikasi di Kalangan Anggota Polis di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor	70
5.3.2	Tahap Kebimbangan Berkomunikasi di Kalangan Anggota Polis di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor	71
5.3.3	Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Demografi	72

5.3.4	Hubungan Antara Kebimbangan Berkomunikasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi	73
5.4	Implikasi	74
5.5	Cadangan	75
5.6	Kesimpulan	77

RUJUKAN

LAMPIRAN SOAL SELIDIK

SENARAI JADUAL

NO.JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Dimensi Kebimbangan Komunikasi	39
3.2	Dimensi Komitmen Terhadap Organisasi	40
3.3	Pemarkahan Skala Likert	40
3.4	Selang Kelas Dan Klasifikasi	45
3.5	Tafsiran Umum Korelasi	45
3.6	Kaedah Penganalisan Data	47
4.1	Jadual Taburan Responden Mengikut Jantina	49
4.2	Jadual Taburan Responden Mengikut Umur	50
4.3	Jadual Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	51
4.4	Jadual Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	52
4.5	Jadual Taburan Responden Mengikut Tahap Perkhidmatan	53
4.6	Jadual Tahap Kebimbangan Berkomunikasi	54
4.7	Jadual Taburan Dimensi Perbincangan Kumpulan	54
4.8	Jadual Taburan Dimensi Mesyuarat	55
4.9	Jadual Taburan Dimensi Perbualan	55
4.10	Jadual Taburan Dimensi Pengucapan Awam	56
4.11	Jadual Tahap Dimensi Komitmen Terhadap Organisasi	57
4.12	Jadual Taburan Dimensi Afektif	57
4.13	Jadual Taburan Dimensi Normatif	58
4.14	Jadual Taburan Dimensi Berterusan	58
4.15	Jadual Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Jantina	59

4.16	Jadual Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Umur	60
4.17	Jadual Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Taraf Perkahwinan	61
4.18	Jadual Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Taraf Pendidikan	61
4.19	Jadual Perbezaan Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Faktor Tempoh Perkhidmatan	62
4.20	Jadual Ujian Post Hoc Kebimbangan Berkomunikasi Mengikut Tempoh Perkhidmatan	63
4.21	Jadual Hubungan Antara Kebimbangan Berkomunikasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi	65
4.22	Jadual Inter-Hubungan Korelasi Antara Kebimbangan Berkomunikasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi	66

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Proses Komunikasi	15
2.2	Bahagian Utama Proses Komunikasi	17
2.3	Model Tingkap Johari	25
2.4	Model Komunikasi Schramm	26
2.5	Kerangka Kajian	31

SENARAI SINGKATAN

PDRM		Polis Diraja Malaysia
IPK		Ibu Pejabat Polis Kontinjen
%		Peratus
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
UTM		Universiti Teknologi Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
1	Borang Soal Selidik
2	Jadual Persampelan Krejcie dan Morgan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan.

Kehidupan manusia tidak boleh lari daripada berkomunikasi. Ini kerana manusia perlu berkomunikasi bagi memenuhi tuntutan kehidupan mereka dalam menghadapi pelbagai situasi samada menyampaikan atau menerima maklumat. Komunikasi ialah perhubungan secara langsung atau menggunakan perantaraan seperti surat, radio, telefon dan lain-lain antara penyampai dan penerima.

Sungguh pun komunikasi telah berlaku di mana-mana sahaja sejak berkurun lagi dan terus berkembang serta maju dari zaman ke zaman sehinggalah ke zaman milenium ini, namun masih terdapat manusia tidak mampu berkomunikasi dengan efektif dan ada pula sesetengah individu itu bimbang dalam berkomunikasi. Justeru itu, banyak kajian-kajian lalu telah dilaksanakan bagi meneroka bidang komunikasi ini khususnya untuk memperbaiki cara berkomunikasi dengan afektif. Kajian ini memfokuskan sejauhmana terdapat hubungan antara kebimbangan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi. Selain ingin melihat tahap kebimbangan komunikasi dan komitmen terhadap organisasi, juga melihat perbezaan kebimbangan komunikasi mengikut faktor demografi.

1.2 Latar Belakang Kajian

Komunikasi merupakan proses interaksi di antara manusia yang merangkumi perbuatan menghantar maklumat dan proses untuk bertukar-tukar maksud supaya dapat menghasilkan pemahaman. Menurut Che Siah (1994), komunikasi sebagai mekanisme yang menyebabkan adanya hubungan antara manusia dan perkembangan semua lambang fikiran bersama-sama dengan alat-alat yang menyiarkannya dalam ruang dan merakamkannya dalam waktu.

Komunikasi organisasi merupakan medium perantara yang sangat penting antara pekerja atasan dan pekerja bawahan dan memainkan peranan yang besar kepada sesebuah organisasi untuk mencapai kecemerlangan. Komunikasi menjadi nadi yang menggerakkan fungsi dan hala tuju sesebuah organisasi. Keberkesanan komunikasi dan keberkesanan organisasi mempunyai hubungan yang rapat dan saling mempengaruhi. Menurut Harcourt, Krizan dan Merrier (1996) seseorang pengurus menghabiskan 95 peratus daripada masa bekerja mereka untuk berkomunikasi, manakala pekerja bawahan pula menggunakan 60 peratus daripada kerja untuk tujuan tersebut. Ini menunjukkan proses komunikasi dalam organisasi boleh melibatkan setiap anggota organisasi.

Komunikasi merupakan aktiviti yang paling utama dilakukan semasa waktu kerja kerana setiap individu dalam organisasi sentiasa berkomunikasi antara satu sama lain bagi menyampaikan dan menerima maklumat. Komunikasi ini berlaku dalam berbagai-bagai situasi seperti dalam mesyuarat, perbincangan kumpulan, pengucapan, perbualan telefon atau perbualan tidak formal. Kebolehan menyampaikan maklumat yang berkesan oleh anggota organisasi ini sangat penting bagi menentukan pencapaian matlamat organisasi. Sebaliknya ketakutan untuk berkomunikasi oleh anggota organisasi boleh memberi kesan negatif kepada pencapaian halatuju organisasi.

James McCroskey (1977) memperkenalkan konsep kebimbangan berkomunikasi yang pada awalnya merujuk kepada situasi takut atau risau untuk berkomunikasi secara lisan akibat pelbagai punca seperti keturunan, sikap, persekitaran dan lain-lain lagi. Menurut nya lagi, konsep kebimbangan berkomunikasi kemudian berkembang menjadi tahap ketakutan atau kerisauan dialami individu berkenaan berkaitan dengan komunikasi sebenar atau komunikasi yang dijangkanya dengan orang lain. Oleh itu staf yang mempunyai tahap kebimbangan yang tinggi ini lebih suka memilih mendiamkan diri daripada berkomunikasi dengan rakan sekerjanya (Harville, 1992). Ini boleh mengakibatkan prestasinya dan prestasi organisasi terjejas. Sebaliknya, mereka yang tahap kebimbangan rendah cenderung dalam aktiviti komunikasi yang lebih produktif. Secara tidak langsung memberi kesan positif kepada prestasinya dan prestasi organisasi.

1.3 Penyataan Masalah

Sistem komunikasi pada hari ini semakin berkembang dan matang, namun masih terdapat manusia yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik dan ada yang berasa bimbang untuk berkomunikasi. Terdapat begitu ramai pekerja-pekerja dari pelbagai kategori pekerjaan di pelbagai organisasi bimbang untuk berkomunikasi sama ada dengan rakan sekerja, penyelia apatah lagi dengan ketua atasan mereka. Ini seperti ditemui dalam kajian-kajian lalu samada terhadap pelajar (peringkat tinggi, menengah dan rendah), pekerja-pekerja kolar biru, jururawat-jururawat, pengurus, guru, kakitangan kerajaan bukan beruniform dan pekerja swasta. Misalnya kajian Nik Hasnaa (2006) yang mengkaji kebimbangan komunikasi ini dalam kalangan pelajar universiti, Beck (2010) yang mengkaji dalam kalangan pengurus dan Byron (2005) yang mengkaji di kalangan pekerja kilang. Hasil-hasil kajian ini menunjukkan kebimbangan berkomunikasi sememangnya wujud dan memberi kesan terhadap prestasi responden.

Pasukan polis juga mementingkan komunikasi yang efektif supaya anggota polis dilihat lebih profesional dalam memberi perkhidmatan kepada masyarakat. Justeru, dalam organisasi beruniform seperti organisasi PDRM, kebimbangan berkomunikasi turut berlaku. Komunikasi dalam pasukan polis berlaku secara komunikasi sehala dari atas ke bawah. Akibatnya mewujudkan komunikasi yang berpegang pada konsep 'yes sir'. Mereka ini lebih bersifat berdiam diri, kurang bertanya, tidak mahu bertanya, segan hendak bertanya dan berpegang pada konsep 'yes sir' semasa menjalankan tugasnya. Situasi ini wujud disebabkan oleh kurangnya medium atau ruang untuk bertanya, peluang bertanya yang terhad atau bimbang dianggap negatif oleh pegawai atasan jika banyak bertanya atau mempersoalkan arahan yang diberi. Secara tidak langsung kelemahan struktur berkomunikasi akan memberi kesan negatif kepada ketaatan mereka kepada organisasi.

Justeru itu, tendensi melakukan kesilapan semasa menjalankan tugas adalah tinggi. Sikap 'yes sir' dalam melaksanakan tugas telah mengurangkan peluang staf bertanya lebih lanjut perkara-perkara yang kurang difahami atau inginkan penjelasan lanjut sesuatu perkara itu. Dengan lain perkataan, amalan komunikasi sehala dalam pekerjaan beruniform telah menghadkan peluang anggota polis berkomunikasi secara terbuka. Sejauhmana benarnya pernyataan ini, inilah yang ingin dijawab menerusi kajian ini.

Kajian-kajian lepas menemui keputusan yang menunjukkan bahawa komunikasi mempunyai hubungan yang signifikan dan positif dengan komitmen terhadap organisasi. Misalnya kajian Pace dan Faules (dalam Sharifah Baharum, 2006), telah menemui keputusan yang menjelaskan bahawa komunikasi dua hala jenis terbuka, jelas dan saling mempercayai mempengaruhi darjah komitmen seseorang pekerja terhadap organisasinya. Ini kerana apabila seseorang pekerja menerima maklum balas yang positif tentang pekerjaan dan prestasinya, seseorang pekerja itu akan mempunyai darjah komitmen atau kejelekitan yang tinggi terhadap pekerjaannya dan organisasinya.

Masalahnya sekarang kajian-kajian lepas itu menumpu kepada pekerja yang tidak beruniform misalnya kajian oleh Hasyim Fauze (2006) melibatkan pelajar universiti, Beck (2010) di kalangan pengurus dan Brandal (2012) di kalangan pekerja swasta. Pengkaji-pengkaji kurang meneroka sejauhmana masalah kebimbangan berkomunikasi ini berlaku dalam kalangan staf beruniform seperti kajian ini dalam kalangan anggota polis dan sejauhmana kebimbangan berkomunikasi anggota PDRM ini mempunyai hubungan dengan komitmen terhadap organisasi.

Daripada perbincangan di atas pengkaji melihat kebimbangan berkomunikasi di kalangan anggota polis perlu diberi perhatian serius. Oleh yang demikian, pengkaji akan membuat kajian berkaitan dengan tahap kebimbangan berkomunikasi di kalangan anggota polis pangkat rendah dalam organisasi PDRM dan komitmen mereka terhadap organisasi.

1.4 Persoalan Kajian.

- i. Apakah tahap kebimbangan berkomunikasi di kalangan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor.
- ii. Apakah tahap komitmen terhadap organisasi di kalangan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor.
- iii. Adakah terdapat perbezaan kebimbangan berkomunikasi mengikut faktor demografi iaitu berdasarkan jantina, umur, taraf perkahwinan, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan.
- iv. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kebimbangan berkomunikasi dengan komitmen terhadap organisasi kajian.

1.5 Matlamat Kajian.

Mereka yang mengalami kebimbangan berkomunikasi cenderung menunjukkan hubungan yang negatif dengan elemen-elemen seperti prestasi kerja, kepuasan kerja, deskripsi kerja, kejelekitan dan komitmen kepada organisasi. Oleh yang demikian matlamat kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kebimbangan berkomunikasi di kalangan anggota polis, dan hubungan dengan komitmen kepada organisasi.

1.6 Objektif Kajian.

- i. Untuk mengenal pasti tahap kebimbangan komunikasi di kalangan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor.
- ii. Untuk mengenal pasti tahap komitmen terhadap organisasi di kalangan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor.
- iii. Untuk mengkaji perbezaan kebimbangan komunikasi mengikut faktor demografi, jantina, umur, taraf perkahwinan, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan.
- iv. Untuk mengkaji hubungan antara kebimbangan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi.

1.7 Hipotesis Kajian

Kajian lalu menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan di antara kebimbangan komunikasi berdasarkan faktor demografi. Teori komunikasi interpersonal menyatakan interaksi dua individu bagi mencapai persefahaman dalam memberi dan menerima maklumat seterusnya dapat membentuk perhubungan yang baik dan memenuhi keperluan kedua-dua belah pihak.

Ho1 = Tidak terdapat perbezaan kebimbangan komunikasi berdasarkan faktor demografi iaitu berdasarkan jantina, umur, taraf perkahwinan, taraf pendidikan dan tempoh perkhidmatan .

Kajian-kajian lepas juga telah menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara kebimbangan komunikasi dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Teori komunikasi intrapersonal menyatakan bahawa seseorang individu akan membentuk dirinya dalam konteks komunikasi diri agar dapat diguna pakai pada masa akan datang apabila terikat kepada sesuatu pekerjaan dalam organisasi.

Ho2 = Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kebimbangan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi di kalangan anggota berpangkat rendah dalam organisasi PDRM.

1.8 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor, Johor Bahru. Pemilihan di Ibu Pejabat ini dilihat dari jumlah keanggotaan yang ramai, mudah dikendalikan dan dapat menjimatkan masa. Dalam kajian ini, responden kajian terdiri daripada anggota-anggota pangkat rendah berpangkat Sub Inspektor hingga Lans Koprak. Responden kajian ini telah berkhidmat lebih daripada 5 tahun dan kajian ini melibatkan kedua-dua gender.

Kajian ini menumpukan kepada aspek kebimbangan komunikasi yang berlaku di kalangan responden yang melibatkan aktiviti interaksi antara rakan sekerja, dengan penyelia dan pegawai atasan, sama ada dalam situasi formal atau tidak formal. Justeru itu, kajian ini juga akan melihat kesan kebimbangan komunikasi yang dialami oleh responden terhadap komitmen mereka kepada organisasi. Teori-teori dan model digunakan bagi membantu pengkaji membuat penyelidikan kebimbangan komunikasi.

1.9 Batasan Kajian

Lokasi kajian hanya tertumpu di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor, dan kajian ini tidak melibatkan lain-lain daerah polis di Kontinjen Johor. Kajian ini hanya melibatkan responden berpangkat Sub Inspektor hingga Lans Koprak dan tidak melibatkan pegawai kanan polis. Keputusan kajian adalah berpandukan kepada keputusan soal selidik yang diedarkan. Ketepatan dan kesahihan hasil kajian ini bergantung sepenuhnya kepada kejujuran responden dalam menjawab soal selidik yang dikemukakan. Kajian ini hanya memberi tumpuan kepada aspek kebimbangan komunikasi dalam mengkaji tahap kebimbangan di kalangan anggota polis pangkat rendah.

1.10 Kepentingan Kajian.

Kepentingan kajian ini dapat dilihat dari dua perspektif iaitu perspektif organisasi dan perspektif akademik. Daripada perspektif organisasi, kajian ini sangat penting bagi membantu pihak PDRM untuk mempertingkatkan lagi kualiti berkomunikasi di kalangan pegawai dan anggota secara total dengan menyusun langkah-langkah dan pendekatan bagi memperkukuhkan jati diri dan modal insan di kalangan staf dalam objektif dan hala tuju yang hendak dicapai. Diharapkan juga hasil dari kajian ini dapat mendedahkan punca sebenar kegagalan berkomunikasi di kalangan anggota pangkat rendah dan bagaimana cara mengatasinya.

Kepentingan dari sudut ilmiah pula, kajian ini membantu meluaskan pemahaman dan pengetahuan pembaca terhadap kebimbangan komunikasi dan hubungannya dengan komitmen terhadap organisasi. Kajian ini juga penting untuk mengetahui tahap kebimbangan komunikasi di kalangan anggota polis secara keseluruhan dalam organisasi PDRM.

1.11. Definisi Konseptual

1.11.1 Kebimbangan Komunikasi

Kebimbangan komunikasi ialah keadaan kegerunan dan kebimbangan seseorang ketika berkomunikasi. McCroskey (2005), mendefinisikan kebimbangan komunikasi adalah merupakan satu perasaan ketakutan yang akan menyekat seseorang itu daripada berinteraksi dengan orang lain dan memberi kesan negatif kepada seseorang itu membiasakan diri mereka untuk bertanya, untuk mencapai kejayaan atau pun merasa puas dengan kerja mereka.

Casado dan Dereshiwsky (2001) menyatakan definisi kebimbangan adalah rumit dan ia berkemungkinan terdiri daripada gabungan beberapa karakter atau tingkah laku yang boleh dikaji secara saintifik kepada suatu perasaan dalaman yang mustahil untuk dicapai. Lader (1975), secara umumnya menggambarkan perasaan kebimbangan tersebut sebagai sifat ketidakgembiraan yang semula jadi dan ia agak sinonim dengan rasa takut. Keresahan atau kebimbangan membawa takrif sebagai satu keadaan di mana timbulnya perasaan tidak selesa atau takut kerana mempunyai perasaan antisipasi terhadap sesuatu keadaan yang mengancam (Koba, Ogawa, dan Wilkinson, 2000).

1.11.2 Komitmen Terhadap Organisasi

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1996), menyatakan komitmen terhadap organisasi sebagai sikap (pendirian atau perbuatan) yang memberikan sepenuh perhatian dan sebagainya atau menunjukkan sokongan dan azam yang sepenuhnya kepada sesuatu iltizam. Nurjehan (1997) pula menjelaskan bahawa komitmen sebagai kecenderungan dalaman yang positif di mana seseorang pekerja yang komited dengan kerjayanya akan berasa bangga dengan kerjaya yang diceburinya, akan menghadiri kerja tanpa ponteng, mempertahankan organisasinya, bersedia berkongsi matlamat dan setia pada organisasinya. Jain (1980), pula menyatakan komitmen adalah berpontensi bagi mencapai semua objektif pengurusan kerja dan memperbaiki hubungan industri. Abd Aziz Yusof (2000) menerangkan komitmen sebagai tahap iltizam pekerja terhadap organisasi, memberi perhatian penuh kepada syarikat, menganggap syarikat itu milik mereka. Pekerja yang cenderung selalunya mempunyai komitmen yang sangat tinggi terhadap organisasinya.

Menurut Goleman (1998), komitmen dari sudut organisasi sebagai satu reaksi emosional. Ia membawa maksud seseorang individu mempunyai hubungan yang kuat kepada matlamat organisasi. Individu yang setia dan taat kepada matlamat organisasi bukan sahaja akan menjalankan tugasnya dengan sedaya upaya, malah mereka sudi mengorbankan kepentingan diri apabila diperlukan demi kepentingan organisasi. Justeru, Balfour dan Wechsler (1990), menyatakan bahawa penyertaan juga telah dicadangkan sebagai keadaan dalam membina komitmen terhadap organisasi

1.11.3 Polis

Anggota polis ertinya seseorang anggota polis DiRaja Malaysia (Seksyen 2(1), Akta Polis, 1967). Pegawai rendah polis ertinya seseorang pegawai polis daripada apa-apa pangkat dari dan termasuk seseorang Sub Inspektor ke bawah hingga dan termasuk seseorang Lans Koprak (Seksyen 2(1), Akta Polis, 1967). Pelantikan pegawai-pegawai kanan dan pegawai-pegawai rendah polis adalah di bawah seksyen 5(1) dan (2) Akta Polis 1967.

1.11.4 PDRM

Polis DiRaja Malaysia (PDRM) ialah pasukan polis Malaysia yang terdiri daripada 111,450 orang pegawai dan anggota, dan beribu pejabat di Ibu Pejabat Polis Bukit Aman, Kuala Lumpur. Pasukan berseragam ini adalah unik, terpusat dan berfungsi bagi memelihara undang-undang dan ketenteraman, mengekalkan keamanan dan keselamatan Malaysia, mencegah dan mengesan jenayah, menangkap dan mendakwa pesalah-pesalah dan mengumpul risikan keselamatan.

1.12 Definisi Operasional

1.12.1 Kebimbangan Komunikasi

Kebimbangan komunikasi dalam konteks operasional bermaksud sikap bimbang dan takut staf apabila berhadapan dengan sesuatu situasi dan kebimbangan ini telah membawa kepada ketakutan untuk berinteraksi dengan rakan sekerja, penyelia, dan pegawai atasan. Kebimbangan komunikasi memfokus kepada tahap seseorang anggota polis samada tinggi, sederhana atau rendah.

1.12.2 Komitmen Terhadap Organisasi

Komitmen terhadap organisasi secara operasional dalam kajian ini merujuk kepada tahap kesetiaan anggota polis pangkat rendah di Jabatan Pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor samada tinggi, sederhana atau rendah.

1.12.3. Polis

Dalam kajian ini anggota polis yang dijadikan responden adalah anggota polis pangkat rendah berpangkat Sub Inspektor hingga Lans Koprak di Jabatan Pengurusan, Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor.

1.12.4 Polis DiRaja Malaysia (PDRM)

Dalam kajian ini PDRM dirujuk kepada Ibu Pejabat Polis Kontinjen Johor yang dijadikan latar belakang penyelidikan ini.

1.13 Kesimpulan

Secara keseluruhannya bab ini membincangkan tentang situasi kebimbangan komunikasi di kalangan pekerja-pekerja dalam sesebuah organisasi dan komitmen mereka terhadap organisasi. Kebimbangan komunikasi boleh memberi kesan positif kepada sesebuah organisasi jika di manupulasikan dengan berkesan, begitulah sebaliknya. Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap kebimbangan komunikasi di kalangan anggota polis pangkat rendah dalam organisasi PDRM dan komitmen mereka terhadap organisasi, dapat dijawab persoalan dan objektif kajian dan seterusnya memberikan jawapan kepada hipotesis yang dibina.

RUJUKAN

Ab. Aziz Yusof, (2000). *Gelagat Organisasi*, Petaling Jaya: *Prentice Hall Pearson*.

Ab. Aziz Yusof (2003). *Komunikasi Untuk Pengurus*. Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.

Aizzat Mohd Nasurdin, Intan Osman & Zainal Ariffin Ahmad, (2006). "*Pengantar Pengurusan*". Kuala Lumpur: Maziza Sdn. Bhd

Akta Polis 1967. (Akta 344)

Allen, N.J & Meyer, J.P (1993). *The measurement And Antecedents of Affective, Continuance And Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupation Psychology*. No 63, pp. 1-18.

Altman, I & Taylor, D (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relations*. New York: Holt.

Azizi Yahaya *et. al* (2009). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan: Teori, analisis dan interprestasi data*. PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

Azmi Sarriff dan Wasif S.Gillani, (2010). *Communication Apprehension among Malaysian Pharmacy Students: A Pilot Study*. *Indian Journal of Pharmaceutical Education and Research*.

- Balfour, D.L. & Wechsler, (1990). Organizational Commitment: A Reconceptualization and Empirical Test of Public-Private Difference. *Review of Public Personal Administration*. 10 (3): 23-40
- Beck, J, A., Jae Min Cha, Seung Hyun Kim, and Bonnie J. Knutson, "Effect of Communication Apprehension on Job Satisfaction with Information and Organizational Commitment among Lodging Revenue Managers"
- Becker, H.S. (1960). *Note on the concept of commitment*. American journal of Sociology, Vol. 66, pp 32-42.
- Berger BA, Baldwin HJ, McCroskey JC, Richmond VP. *Communication apprehension in pharmacy student: A National Study*. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 1983 47, 95-102.
- Brandal, K, M (2012), *The relationship between emotional intelligence and communication apprehension in job fair attendees*.
- Burnetto, Y. dan Farr-Wharton, R. (2003) “*The Commitment and Satisfaction of Lower Ranked Police Officers: Lesson for Management, Policing.*” An International Journal of Police Strategies and Management, Vol 26 iss. 1 2003, p.43-63.
- Byron, A, L, B.A.(2005), *Communication Apprehension in the workplace and its effects on employee job satisfaction*.
- Casado, Matt A., Dereshiwsky, Mary, I. (Dec 2001). “ *Foreign Language Anxiety of University Students*”. College Student Journal, Vol. 35 Issue 4: 539.
- Che Siah Romly (1994), *Komunikasi Berkesan dalam Organisasi: Tinjauan Masalah yang Dihadapi oleh Pegawai-pegawai Awam*, *Buletin Komunikasi Berkesan, Institut Tadbir Awam Negara*.

- Connolly, T.G & Sluckin, W. (1971). *An Introduction to Statistics for the Social Sciences*. Bungay Suffolk London. MacMillan Press Ltd.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (1998). '*Business Research Methods*' Irwin 6th Edition.
- Cragan, J. F., & Shields, D.C. (1998). *Understanding communication theory: The communicative forces for human action*. Boston, MA: Allyn & Bacon. 122-46
- Daly, J. A., & McCroskey, J. C. (Eds.). (1984). *Avoiding communication: Shyness, Reticence, and communication apprehension*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Fuziah Kartini Hassan Basri. 1995, *Kebimbangan Komunikasi : Kajian penerokaan di kalangan pelajar UKM*. Kertas kerja dibentangkan di Seminar Penyelidikan Komunikasi, UKM.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Harcourt, J., Krizan, A.C. & Merrier, P. (1996). *Business Communication*. 3rd Ed. Ohio: South Western Educational Publishing.
- Harville, D. (1992). *Person/job fit of communication apprehension in organizations*. *Management Communication Quarterly*, 6, 150-165.
- Hashim Fauzy Yaacob (2006), "Komunikasi Untuk Pembangunan Sumber Manusia". Skudai: Penerbitan Hasfa.

Hashim Fauzy Yaacob *et al.* (2006). *Kebimbangan Berkomunikasi, Tanggapan Diri Tentang Kompetensi, Efikasi Diri dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik Pelajar Pusat Pengajian Tinggi Awam Malaysia.*

<http://www.scribd.com/doc/6513938/Komunikasi-Berkesan>

http://www.greatcom.org/resources/tell_it_often_tell_it_well/chap17/default.htm

Ishak Mad Shah, (2006). *Ganjaran Intrinsik dan Ekstrinsik Serta Hubungan Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di Kalangan Kakitangan Pembantu Tadbir di Majlis Perbandaran Muar, Johor.*

Jain, H.C. (1980). *Worker Participation: Success and Problem.* New York: Praeger Press.

Jodi Frantz, Amber Marlow, & Jennifer Wathen (Huntington College),
Communication Apprehension and its Relationship to Gender and College Year. Journal of Undergraduate Research, MSU-Mankato, volume 5, 2005

Kamus Dewan (Edisi Ketiga), 1996. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.

Kelinger, F.N., dan Lee, H.B. (2000). *Foundation of behavioral research (4th ed.).* Holt, NY: Harcourt College Publishers.

Koba, O. & Wilkinson (2000). *Using the community Language learning Approach To Cope With Language Anxiety.* The internet TESL Journal, VI (11).

Krejcie, R.V dan Morgan, D.W.(1970). Determining Sample Size for Research. *Education and Psychological measurement*, 1970, 30, 607-610.

Lader, Malcom, H., (1975). The Nature of Clinical Anxiety in Modern Society. In ed. Spielberger, Charles D. and Sarason, Irwin G. *Stress and Anxiety*, Volume I. New York: John Wiley & Sons.

Leary, M. R. (1983a). *The conceptual distinction are important. Another look at communication apprehension and related construct*. Human communication research, 10,305

Lily Suriani Mohd Arif, et al. (2004). *Hubungan Kepuasan komunikasi dengan komitmen Terhadap Organisasi di Kalangan Pekerja Teknikal: Kajian Kes di Flextronics International, Senai, Johor*.

Luft, Joseph (1969). *Of Human Interaction*. Palo, Alto, CA: National Press. P. 177

McCroskey, J. C. (1970). *Measures of communication bound anxiety*. Speech Monographs, 37, 269-277

McCroskey, J.C., Daly, J.A., Richmond V.P., & Cox B.G., (1975). *The effects of Communication Apprehension on the Interpersonal Attraction*. Human Communication Research, 2. 51-66.

McCroskey, J.C., Daly, J.A., Virginia, P. R., Raymond L. F. (1977). *“Study Of The Relationship Between Communication Apprehension And Self-Esteem”*.

McCroskey, J.C. (1977). *Oral Communication: A Summary of recent theory and research*. Human Communication Research, 4, 78-96.

McCroskey, J.C. (2005). *An introduction to rhetorical communication*(9th ed). Boston, MA: Allyn and bacon

- Mohd Hizam Hanafiah dan Zafir Mohd Makbul., (2003). “*Pengantar Pengurusan*” .
Kuala Lumpur: Leeds
- Mohd Majid Konting., (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur.
Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Taib, *et al.* (2008). *Kesan Komunikasi ke atas Kepuasan Kerja Staf Sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTem)*.
- Mowday, R.T., Poeter, L.W. & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academy Press.
- Murray, L.P, Gregoire, M.B., dan Downey, R.G., (1991) *Organizational Commitment of Management Employees in Restaurant Operations*.
Hospitality Research Journal,14, 339- 348.
- Naresh, K.M., Mark, P., (2006). *Basic Marketing Research*, Prentice Hall, ISBN.
- Nik Hasnaa Nik Mahmood, (2006). *Kebimbangan Komunikasi di Kalangan Pelajar UTM: Satu Realiti atau Mitos?* nikhasnaa@citycampus.utm.my
- Norafra Azura Adnan, Universiti Teknologi Malaysia,(2010). *Kemahiran Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja di Kalangan Kakitangan Syarikat Perumahan Negara Berhad*.
- Nor Liyana Mohd Bokti dan Mansor Abu Talib (2010), *Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja tentera laut armada tentera laut diraja Malaysia*, Jurnal Kemanusiaan bil.15

- Nurjehan Udin. (1997). *Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di Kalangan Pekerja Hotel: Satu Kajian di Hotel X Negeri Sembilan*. Universiti Putra Malaysia, Serdang: Kertas Kerja.
- Pace, R.W. & Faules, D.F. (1994). *Organization Communication*. Ed. Ke 3. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rosli Mohammed, (2007). *Iklm komunikasi dan pencapaian organisasi: Kajian kes antara dua buah organisasi awam Malaysia*.
- Sabitha Marican, (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Pearson Prentice Hall, Malaysia Sdn. Bhd.
- Samsudin A. Rahim, (1993). *Komunikasi asas*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Saodah Wok, Narimah Ismail & Mohd Yusof Hussin (2004). *Teori-teori komunikasi*. Bentong, PTS Publication & Distributors.
- Schramm, W. (1954). "How Communication Works," in *The Process and Effects of Communication*, (Urbana: University of Illinois Press), pp. 3-26)
- Shafik A. Alvi, Syed W. Ahmad. (1987). *Asseing Organizational Commitment in a Developing Country: Pakistan, a case Study*. Human Relton. 40(5): 267-280.

Sharifah Baharum, Joki Perdani Sawai, R. Balan Ranthakrishnan (2006). *Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja Dan Komitmen Kerja.*

www.panitiapijb.com/download/PENGURUSAN_ORGANISASI.ppt