

**KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA DAN PRESTASI
KERJA: KAJIAN DIKALANGAN STAF SOKONGAN DI UTM**

RAHIMAH BINTI MANDAYAR

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA DAN PRESTASI
KERJA: KAJIAN DIKALANGAN STAF SOKONGAN DI UTM**

RAHIMAH BINTI MANDAYAR

Laporan Penyelidikan Ini Dikemukakan Sebagai
Memenuhi Sebahagian Daripada Syarat Penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia

MEI 2011

DEDIKASI

*Titipan kasih telah kau berikan
Segunung harapan telah ku perjuangkan
Ingatan dan kasih selalu kau sisipkan
Terima kasih ku ucapkan*

*"Khas buat ayahanda Hj. Mandayar b. Hj. Biran, ibunda Hj. Manisah bt. Hj. Ilham, dan juga
untuk Mohd Noor Nasriq b. Anis"*

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Mengasihani. Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya saya dapat melaksanakan projek ini dengan jayanya dan sebagai memenuhi syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia).

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan ribuan terima kasih diucapkan kepada penyelia projek, Dr. Hashim Fauzy bin Yaacob di atas segala tunjuk ajar, bimbingan, perbincangan serta nasihat yang diberikan sepanjang tempoh projek ini dilaksanakan. Hanya Allah S. W. T sahaja yang dapat membalas segala budi dan jasa baik beliau. Terima kasih juga diucapkan kepada kedua ibubapa tersayang kerana dorongan serta semangat yang diberikan dalam menjayakan tesis ini. Sekalung ucapan ribuan terima kasih juga diucapkan kepada semua responden yang terlibat di dalam melaksanakan projek ini. Tidak dilupakan setinggi-tinggi penghargaan juga ditujukan ikhlas buat rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberikan bantuan di dalam melaksanakan projek ini.

Akhir kata penghargaan ini ditujukan ikhlas kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam melaksanakan projek ini. Sesungguhnya segala yang baik itu datangnya daripada ALLAH dan segala yang buruk adalah berpunca daripada kelemahan diri saya sendiri. Kajian ini diharapkan dapat dijadikan panduan dan rujukan yang berguna bagi pengkaji akan datang.

Sekian, terima kasih.

Rahimah binti Mandayar

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk menguji hubungan kompetensi komunikasi antarabudaya dengan prestasi kerja staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia. Selain daripada itu juga, kajian ini bertujuan untuk melihat dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antarabudaya yang paling dominan memberi sumbangan kepada prestasi kerja staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah persampelan rawak berstrata dan menggunakan borang soal selidik untuk mengumpul dan mendapatkan data. Seramai 326 staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia di pilih sebagai responden kajian. Seterusnya terdapat dua jenis statistik digunakan dalam kajian ini. Statistik pertama ialah statistik deskriptif, ia dijalankan untuk melihat kekerapan, peratusan, taburan, dan skor min bagi kompetensi komunikasi antara budaya dan prestasi kerja staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia. Statistik kedua ialah statistik inferensi digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis kajian, di mana dua ujian telah digunakan iaitu ujian kolerasi dan ujian regrasi pelbagai. Ujian kolerasi digunakan untuk menguji hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja, manakala ujian regrasi pelbagai digunakan untuk menguji dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antarabudaya yang paling dominan memberi sumbangan kepada prestasi kerja. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja. Selain daripada itu, hasil kajian juga menunjukkan bahawa dimensi motivasi berkomunikasi melepasi budaya adalah dimensi yang paling dominan memberi sumbangan kepada prestasi kerja. Di akhir kajian beberapa cadangan telah dikemukakan untuk pihak universiti dan juga untuk kajian akan datang.

ABSTRACT

This study was to examine the relationship intercultural communication competence with the performance of support staff at University Technology Malaysia. Other than that, this study aims to look at the dimensions of intercultural communication competence is the dominant contribution to the performance of support staff at the University of Technology Malaysia. This study used a stratified random sampling method and the use of questionnaires to gather and collect data. A total of 326 support staff at the University of Technology Malaysia selected as study respondents. Next there are two types of statistics used in this study. The first statistic is a descriptive statistic; it is carried out to investigate the frequency, percentage, distribution, and the mean score for intercultural communication competence and job performance of support staff at the University of Technology Malaysia. The second is inferential statistics used to test the hypothesis, second test were used in the correlation test and multiple regression. Correlation test was used to test the intercultural communication competence with job performance, while the multiple regression test was used to examine the various dimensions of intercultural communication competence is the dominant contribution to job performance. Results showed that there was a significant relationship between intercultural communication competences with job performance. Other than that, the study results also showed that the dimension of motivation to communicate across culture is the dominant dimension contributes to job performance. At the end of the study researcher make several suggestions to the university and to the future of study.

ISI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGAKUAN PELAJAR	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	DAFTAR SINGKATAN	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Permasalahan Kajian	3
	1.3 Persoalan Kajian	5
	1.4 Matlamat Kajian	6
	1.5 Objektif Kajian	6
	1.6 Hipotesis Kajian	7
	1.7 Skop Kajian	9
	1.8 Kepentingan Kajian	9
	1.8.1 Kepentingan Kepada Organisasi	10

1.8.2	Kepentingan Dalam Akademik	10
1.9	Batasan Kajian	10
1.10	Definisi Konseptual	11
1.10.1	Pelajar Antarabangsa	11
1.10.2	Kompetensi	11
1.10.3	Komunikasi	13
1.10.4	Komunikasi Antara Budaya	13
1.10.5	Prestasi Kerja	19
1.11	Definisi Operasional	22
1.11.1	Pelajar Antarabangsa	23
1.11.2	Kompetensi	23
1.11.3	Komunikasi	23
1.11.4	Komunikasi Antara Budaya	24
1.11.5	Prestasi Kerja	25
2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	28
2.2	Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	28
2.2.1	Kajian Lepas Dari Dalam Dan Luar Negara	29
2.2.2	Teori Model Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	33
2.2.2.1	Model Rainbow Kompetensi Komunikasi Antara Budaya (ICC)	34
2.2.2.2	Model Kompetensi Antara Budaya (Spitzberg, 1990)	37
2.2.2.3	Teori Pengurusan Kerisauan dan Ketidakpastian	42
2.3	Prestasi Kerja	53
2.3.1	Kajian Lepas Dari Dalam Dan Luar Negara	53
2.3.2	Teori Dan Model Prestasi Kerja	57

2.3.2.1 Model Domain Prestasi kerja (Campbell, 1996)	57
2.3.2.2 Model Prestasi Kerja (Waldman, 1994)	60
2.4 Komunikasi Antara Budaya dan Prestasi Kerja	62
2.4.1 Komunikasi dan Prestasi kerja	62
2.4.2 Teori dan Model Komunikasi dan Prestasi Kerja	65
2.4.2.1 Model Komunikasi, Kepuasan kerja, dan Prestasi Kerja (Pincus, 1986)	66
2.5 Model Kajian	68
3 METODOLOGI KAJIAN	
3.1 Pengenalan	70
3.2 Reka Bentuk Kajian	71
3.3 Latar Belakang Kajian	73
3.4 Persampelan	75
3.5 Kaedah Pengumpulan data	77
3.6 Instrumen Kajian	78
3.6.1 Konstruk	78
3.6.1.1 Latar Belakang Responden	79
3.6.1.2 Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	79
3.6.1.3 Prestasi Kerja	82
3.6.2 Keandalan dan Kesahan Soal Selidik	83
3.6.3 Kajian Rintis	86
3.7 Penganalisan Data	87
3.7.1 Statistik Deskriptif	88
3.7.2 Statistik Inferensi	93

4	HASIL KAJIAN	
4.1	Pengenalan	97
4.2	Latar Belakang Responden	98
4.3	Perbincangan Objektif Kajian	101
4.3.1	Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	101
4.3.2	Tahap Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	103
4.3.2.1	Dimensi Pengetahuan	103
4.3.2.2	Dimensi Motivasi	105
4.3.2.3	Dimensi Kemahiran	108
4.3.3	Tahap Prestasi Kerja	115
4.3.4	Tahap Dimensi Prestasi Kerja	116
4.3.5	Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Prestasi Kerja	120
4.3.6	Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Dimensi Prestasi Kerja	121
4.3.7	Hubungan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya dengan Prestasi Kerja	124
4.3.8	Sumbangan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Kepada Prestasi Kerja	125
5	RUMUSAN, PERBINCANGAN, DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	127
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	128
5.2.1	Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	129
5.2.2	Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Mengikut Dimensi	131

5.2.3	Tahap Prestasi Kerja	133
5.2.4	Tahap Prestasi Kerja Mengikut Dimensi	134
5.2.5	Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Prestasi Kerja	137
5.2.6	Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Dimensi Prestasi Kerja	138
5.2.7	Hubungan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Prestasi Kerja	141
5.2.8	Sumbangan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Kepada Prestasi Kerja	142
5.3	Cadangan	143
5.3.1	Cadangan Kepada Pihak Organisasi/Universiti	143
5.3.2	Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	145
	RUJUKAN	148
	LAMPIRAN	157

SENARAI JADUAL

NO	JADUAL	MUKA SURAT
BAB 3		
3.1	Taburan Populasi dan Sampel di Universiti Teknologi Malaysia	76
3.2	Item Soal Selidik Bahagian A	79
3.3	Markat Skala Likert	80
3.4	Item Soal Selidik Bahagian B	81
3.5	Markat Skala Likert	82
3.6	Item Soal Selidk Bahagian C	83
3.7	Nilai Keandalan	84
3.8	Julat Nilai Alpha Cronbach dan Tahap Keandalan	85
3.9	Tafsiran Tahap Mengikut Julat Skor Min	89
3.10	Skor Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	90
3.11	Skor Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	91
3.12	Skor Prestasi Kerja	91
3.13	Skor Dimensi Prestasi Kerja	92
3.14	Guilford's Rule of Thumb	94
3.15	Kaedah Analisis Data	95

BAB 4

4.1	Taburan Kecepatan dan Peratusan Latar Belakang Responden	98
4.2	Taburan Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Staf Sokongan Di UTM	101
4.3	Analisis Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Staf Sokongan Di UTM	102
4.4	Taburan Tahap Dimensi Pengetahuan Secara Keseluruhan	103
4.5	Taburan Tahap Dimensi Pengetahuan Mengikut Pecahan Angkubah	104
4.6	Taburan Tahap Dimensi Motivasi Secara Keseluruhan	105
4.7	Taburan Tahap Dimensi Motivasi Mengikut Pecahan Angkubah	106
4.8	Taburan Tahap Dimensi Kemahiran Secara Keseluruhan	108
4.9	Taburan Tahap Dimensi Kemahiran Mengikut Pecahan Angkubah	108
4.10	Analisis Tahap Kompetensi Komunikasi Antara Budaya	112
4.11	Taburan Tahap Prestasi Kerja Staf Sokongan Di UTM	115
4.12	Analisis Tahap Prestasi Kerja Staf Sokongan Di UTM	115
4.13	Taburan Dimensi Prestasi Kerja	116
4.14	Analisis Tahap Dimensi Prestasi Kerja	119
4.15	Analisis Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Prestasi Kerja	121
4.16	Analisis Hubungan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Dimensi Prestasi Kerja	122
4.17	Analisis Hubungan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dengan Prestasi Kerja	124
4.18	Analisis Sumbangan Dimensi-Dimensi Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Kepada Prestasi Kerja	125

SENARAI RAJAH

NO	RAJAH	MUKA SURAT
BAB 2		
2.1	Model Rainbow Kompetensi Komunikasi Antara Budaya (ICC)	35
2.2	Model Kompetensi Komunikasi Antara Budaya (Spitberg, 1990)	39
2.3	Model Prestasi Kerja (Waldman, 1994)	60
2.4	Model Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja (Pincus,1986)	66
2.5	Model Kajian	68
BAB 3		
3.1	Reka Bentuk Kajian	72

DAFTAR SINGKATAN

IPT	Institusi Pengajian Tinggi
IPTA	Institut Pengajian Tinggi Awam
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
ICC	Intercultural Communication Competence
DYMM	Duli Yang Maha Mulia
CICT	Center of Information and Communication

SENARAI LAMPIRAN

NO	TAJUK	MUKA SURAT
A	Borang Soal Selidik	157
B	<i>Determining Sample Size for Research</i>	164

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dalam dunia pendidikan sekarang, dapat dilihat hampir semua Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di Malaysia mempunyai pelajar antarabangsa. Ini menunjukkan bahawa hampir semua IPT di Malaysia menjemput pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pelajaran di institusi mereka. Ia sebagai satu proses untuk memastikan negara tidak ketinggalan dalam pendidikan tinggi pada peringkat global.

Pada umumnya, apabila melihat kepada kehadiran pelajar antarabangsa ke IPT di Malaysia, maka secara tidak langsung IPT memerlukan individu yang berurusan dengan pelajar ini lebih kompeten supaya semua urusan dapat berjalan dengan lancar. Ini adalah kerana pelajar ini mempunyai pelbagai latar belakang yang berbeza dengan negara ini yang meliputi pelbagai aspek seperti nilai, budaya, bahasa, kefahaman, dan sebagainya.

Selain daripada itu juga dapat dilihat bahawa ramai individu yang menghabiskan masanya dengan berkomunikasi termasuklah berkomunikasi dengan individu yang pelbagai budaya, berlainan budaya, dan latar belakang yang berbeza (Matveev, 2002). Dalam dunia globalisasi ini komunikasi antara budaya adalah sangat penting untuk menjadikan komunikasi yang berlaku adalah komunikasi yang berkesan. Komunikasi antara budaya dapat membentuk cara seseorang itu berhadapan dengan perubahan, dan cara penyampaian mesej kepada individu yang berlainan budaya. Keberkesanan dalam persekitaran untuk berhadapan dengan individu yang berlainan budaya adalah bergantung kepada kompetensi atau kemampuan seseorang itu untuk menyesuaikan diri dengan budaya lain

Oleh itu, individu yang berurusan dengan pelajar antarabangsa ini harus mempunyai tahap kompetensi terlebih dahulu. Boyatzis (1982), menyatakan kompetensi meliputi pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan sifat-sifat individu seperti nilai, motif, dan trait yang membawa ke arah kejayaan dan kecemerlangan diri sendiri dalam melaksanakan tugas.

Apabila seseorang individu itu mempunyai kompetensi yang diperlukan untuk berurusan dengan pelajar antarabangsa, maka secara tidak langsung kerja yang dijalankan oleh individu tersebut dapat berjalan dengan lancar dan seterusnya dapat memberi kesan kepada prestasi kerja individu tersebut. Evers, Anderson dan Voskuil (2005), berpendapat bahawa prestasi kerja adalah tindak balas tingkahlaku yang boleh di nilai antaranya termasuklah tindakan, tingkahlaku dan hasil kerja pekerja yang secara tidak langsung menyumbang untuk mencapai matlamat organisasi.

Dengan ini, ia dapat disimpulkan bahawa dengan kehadiran pelajar antarabangsa ke IPTA ia dapat mempengaruhi tahap kompetensi komunikasi antara budaya dan prestasi kerja staf IPTA. Cheng, Dainty, dan Moore (2005), berpendapat bahawa kompetensi yang baik diperlukan untuk mendapatkan prestasi kerja yang cemerlang.

1.2 Permasalahan Kajian

Universiti Teknologi Malaysia (UTM) merupakan salah satu institusi pendidikan yang terdapat di Malaysia. Pada masa kini, kecenderungan institusi pengajian tinggi adalah dengan mengantarabangsakan institusi pengajian tinggi yang mana institusi ini menjemput ramai pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Universiti Teknologi Malaysia (UTM) juga tidak ketinggalan dalam mengikut proses pengantarabangsaaan ini. Ia adalah bertujuan untuk menjadikan UTM bergerak seiring dengan perkembangan pendidikan tinggi pada peringkat antarabangsa dan global untuk mengelakkan daripada ketinggalan dalam perkembangan yang berlaku di institusi pengajian tinggi di peringkat antarabangsa.

Perkara penting apabila menjemput pelajar antarabangsa ke UTM adalah dengan memastikan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan yang diberikan. Hal ini kerana pelajar antarabangsa akan membawa imej universiti, di mana apabila pelajar tersebut berpuashati belajar di UTM, maka secara tidak langsung ia dapat menarik minat pelajar-pelajar di negaranya untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi di UTM.

Secara tidak langsung dengan kehadiran pelajar antarabangsa ke UTM, maka staf di UTM akan mempunyai kebarangkalian yang tinggi untuk berurusan dengan pelajar-pelajar antarabangsa yang terdiri dari pelbagai budaya, latar belakang, agama dan sebagainya. Komunikasi berkesan berlaku apabila seseorang itu berkomunikasi dengan satu budaya sahaja, dan apabila mereka berkomunikasi lebih dari satu budaya maka komunikasi itu menjadi komunikasi tidak berkesan (Spinks dan Wells,1997). Hasil daripada perbualan dengan Penolong Pendaftar Perpustakaan Sultanah Zanariyah iaitu En. Dzulhelmi bin Mohd Razali menyatakan bahawa seseorang staf yang berurusan dengan pelajar antarabangsa perlulah kompeten dalam menjalankan tugas, supaya tugas yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar dan berkesan kerana ia merupakan satu tugas yang mencabar.

Dengan kehadiran pelajar antarabangsa ke UTM ini juga maka terdapat perbezaan dari segi budaya, gaya hidup, perasaan, nilai, agama, dan bahasa dengan staf sokongan di UTM. Menurut Dong dan Liu (2010), memahami sesuatu budaya itu adalah satu perkara yang penting untuk membolehkan seseorang itu yakin apabila berinteraksi dengan mereka yang hadir daripada budaya yang berbeza dan pelbagai.

Selain daripada itu, pengkaji juga telah menemubual beberapa orang staf sokongan di UTM berkaitan dengan pelajar antarabangsa. Hasil daripada temu bual menunjukkan bahawa kadang kala mereka tidak faham dengan kehendak pelajar ini kerana setiap pelajar mempunyai karenah yang berbeza. Selain daripada itu juga kadang kala mereka juga berasa tertekan apabila pelajar antarabangsa berurusan dengan mereka. Hal ini berkemungkinan disebabkan oleh ketidakfahaman mereka dengan bahasa lisan atau bukan lisan yang digunakan oleh pelajar antarabangsa.

Dengan komunikasi yang kurang berkesan, ia boleh menimbulkan pelbagai masalah dalam menjalankan tugas. Hal ini akan menyebabkan berlakunya perasaan risau dan tidak pasti di kalangan staf sokongan di UTM apabila pelajar antarabangsa berurusan dengan mereka kerana mereka risau tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

Hal ini akan menyebabkan mereka tidak pasti dengan keupayaannya untuk meramal hasil kerja mereka hasil daripada urusan mereka dengan pelajar antarabangsa. Dengan ini, ketidakjelasan perasaan dan emosi yang di alami oleh staf sokongan di UTM akan menyebabkan mereka sukar untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Kesukaran mereka dalam melaksanakan tugas dapat memberi kesan kepada prestasi kerja.

Seterusnya melihat kepada persekitaran sekarang, di mana dalam dunia globalisasi ini maka keperluan terhadap kompetensi komunikasi antara budaya adalah sangat penting untuk membolehkan pekerja dan organisasi dapat memenuhi

keperluan pelanggan dan juga dapat bersaing di peringkat global. Senario ini serba sedikit berlaku di UTM, ini menimbulkan minat pengkaji untuk melihat adakah kompetensi komunikasi antara budaya yang di miliki oleh staf sokongan di UTM mempunyai hubungan dengan prestasi kerja mereka.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada pernyataan masalah yang telah dikemukakan di atas, beberapa persoalan kajian telah dibangkitkan untuk di jawab di akhir kajian ini. persoalan-persoalan tersebut ialah:

- 1.3.1 Apakah tahap kompetensi komunikasi antara budaya staf sokongan di UTM.
- 1.3.2 Apakah tahap kompetensi komunikasi antara budaya staf sokongan di UTM mengikut dimensi-dimensi iaitu pengetahuan, motivasi, dan kemahiran.
- 1.3.3 Apakah tahap prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.3.4 Apakah tahap prestasi kerja staf sokongan di UTM mengikut dimensi-dimensi iaitu kuantiti, kualiti, pengetahuan, pertimbangan, kerja kumpulan, komunikasi interpersonal, dan kawalan emosi.
- 1.3.5 Adakah terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.3.6 Adakah terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan dimensi-dimensi prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.3.7 Adakah terdapat hubungan dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.3.8 Adakah dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya memberi sumbangan kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.4 Matlamat Kajian

Kajian ini dijalankan adalah untuk melihat kesan daripada kehadiran pelajar antarabangsa ke Universiti Teknologi Malaysia terhadap kompetensi komunikasi antara budaya dan prestasi kerja. Selain daripada itu, pengkaji juga melihat kepada hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja. Seterusnya pengkaji juga melihat sumbangan dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk:

- 1.5.1 Menenalpasti tahap kompetensi komunikasi antara budaya staf sokongan di UTM
- 1.5.2 Menenalpasti tahap kompetensi komunikasi antara budaya staf sokongan di UTM mengikut dimensi-dimensi iaitu pengetahuan, motivasi, dan kemahiran.

- 1.5.3 Mengenalpasti tahap prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.5.4 Mengenalpasti tahap prestasi kerja staf sokongan di UTM mengikut dimensi-dimensi iaitu kuantiti, kualiti, pengetahuan, pertimbangan, kerja kumpulan, komunikasi interpersonal, dan kawalan emosi.
- 1.5.5 Mengkaji hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.5.6 Mengkaji hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan dimensi-dimensi prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.5.7 Mengkaji hubungan dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.
- 1.5.8 Menganalisis dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya yang menyumbang kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis untuk kajian ini adalah:

- 1.6.5 Hipotesis berkenaan dengan hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 1: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.6.6 Hipotesis berkenaan dengan hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan dimensi-dimensi prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 2: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan kualiti kerja staf sokongan di UTM.

Ho 3: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan kuantiti kerja staf sokongan di UTM.

Ho 4: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan pengetahuan kerja staf sokongan di UTM.

Ho 5: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan pertimbangan staf sokongan di UTM.

Ho 6: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan komunikasi interpersonal staf sokongan di UTM.

Ho 7: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan kawalan emosi staf sokongan di UTM.

Ho 8: Tidak terdapat hubungan kompetensi komunikasi antara budaya dengan kerja kumpulan staf sokongan di UTM.

1.6.7 Hipotesis berkenaan dengan hubungan dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 9: Tidak terdapat hubungan dimensi pengetahuan dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 10: Tidak terdapat hubungan dimensi motivasi dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 11: Tidak terdapat hubungan dimensi kemahiran dengan prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.6.8 Hipotesis berkenaan sumbangan dimensi-dimensi kompetensi komunikasi antara budaya kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM.

Ho 12: Dimensi-dimensi kompetensi komunikasi tidak menyumbang kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini adalah berkaitan dengan kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja. Dalam kajian ini juga responden adalah terdiri daripada 326 staf sokongan di UTM. Dari segi pembolehubah dalam kajian ini pembolehubah tidak bersandar ialah kompetensi komunikasi antara budaya yang merangkumi tiga dimensi iaitu pengetahuan, motivasi, dan kemahiran. Manakala untuk pembolehubah bersandar dalam kajian ini ialah prestasi kerja yang merangkumi tujuh dimensi iaitu kualiti, kuantiti, pengetahuan, pertimbangan, komunikasi interpersonal, kawalan emosi, dan kerja kumpulan.

1.8 Kepentingan Kajian

Seperti kajian-kajian lain, kajian ini juga mempunyai kepentingan yang berguna. Dalam bahagian kepentingan kajian ini, ia dibahagikan kepada dua bahagian iaitu kepentingan kepada organisasi dan kepentingan dalam bidang akademik.

1.8.1 Kepentingan Kepada Organisasi

Hasil daripada kajian yang diperolehi oleh pengkaji dapat memberi faedah kepada staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Melalui kompetensi komunikasi antara budaya, pekerja dapat meningkatkan lagi pengetahuan, motivasi, dan kemahiran untuk berkomunikasi dengan pelajar antarabangsa. Seterusnya dapatan yang diperolehi oleh pengkaji boleh dijadikan rujukan untuk membantu staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia meningkatkan prestasi kerja yang boleh dilihat daripada dimensinya iaitu kualiti, kuantiti, pengetahuan, pertimbangan, komunikasi interpersonal, kawalan emosi, dan kerja kumpulan.

1.8.2 Kepentingan Dalam Akademik

Kepentingan kajian ini dari aspek akademik juga turut dilihat. Di mana, kajian ini boleh dijadikan sumber rujukan untuk pengkaji akan datang. Selain daripada itu juga, kajian ini dapat menambahkan lagi jumlah bahan-bahan kajian yang berkaitan dengan kompetensi komunikasi antara budaya dan prestasi kerja.

1.9 Batasan Kajian

Kajian yang dijalankan hanya melibatkan staf sokongan di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) sahaja dan hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan untuk staf profesional, pengurusan, dan juga untuk universiti lain. Selain daripada itu, kajian yang dijalankan ini adalah menggunakan kaedah soal selidik untuk

mendapatkan data yang diperlukan. Namun begitu, dengan menggunakan kaedah soal selidik responden berkemungkinan tidak dapat menyelami dengan lebih mendalam mengenai objektif utama kajian ini dijalankan. Selain daripada itu, masalah kewangan dan kekangan masa juga menjadi salah satu batasan kajian untuk membolehkan kajian ini dijalankan dengan lebih mendalam dan luas.

1.10 Definisi Konseptual

Bahagian ini akan menjelaskan definisi konseptual bagi istilah yang terdapat dalam kajian ini.

1.10.1 Pelajar Antarabangsa

Menurut Kamus Dewan (2007), antarabangsa bermaksud antara atau di kalangan negara-negara, atau melibatkan dua atau lebih negara. Dengan ini, ia dapat disimpulkan bahawa pelajar antarabangsa bermaksud pelajar yang hadir dari negara lain untuk melanjutkan pelajaran.

1.10.2 Kompetensi

Kamus Dewan (2007), mendefinisikan perkataan kompetensi adalah sebagai hak atau kuasa untuk memutuskan sesuatu. Menurut Boyatzis (1982), kompetensi meliputi pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan sifat-sifat individu seperti nilai,

motif dan trait yang boleh membawa ke arah kejayaan dan kecemerlangan diri sendiri dalam tugas.

Houston dan Howsam (1972) pula berpendapat kompetensi adalah merujuk kepada gabungan antara pengetahuan kognitif kolektif, kemahiran teknikal, tingkah laku, sikap dan nilai yang membenarkan individu menjadi seorang yang pakar serta membantu mereka dalam membuat keputusan.

Manakala Gavarán dan McGuire (2001) mempunyai pendapat yang sama dengan Boyatzis (1982) dan Houston dan Howsam (1972), di mana kompetensi boleh dilihat pada ciri-ciri individu dan juga ciri-ciri organisasi. Ciri-ciri individu seperti emosi, sikap dan kognisi ia dibangunkan berdasarkan kepada kebolehan pekerja. Manakala ciri-ciri organisasi, ia melihat kepada perspektif melihat kepada kompetensi manusia terhadap sumber yang ada di dalam organisasi.

Holdkinson dan Issit (1995), pula mengatakan bahawa kompetensi boleh digunakan untuk membantu pekerja baru memahami tugas mereka dengan jelas, mengenalpasti tahap keprofesionalan antara anggota, semasa proses penilaian prestasi dan menjadikan amalan profesional lebih nyata.

Dengan ini, kompetensi dapat disimpulkan bahawa kompetensi merujuk kepada ciri-ciri yang menggambarkan misi, ciri-ciri peribadi pekerja, kebolehan yang dimiliki oleh pekerja, sikap dan nilai. Selain daripada itu, menurut Bucker dan Poutsman (2010), kompetensi yang dimiliki oleh seseorang pekerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi prestasi seseorang pekerja hal ini kerana kompetensi yang dimiliki oleh pekerja tersebut dapat membantu pekerja tersebut melaksanakan tugas dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.

1.10.3 Komunikasi

Menurut Nor Hashimah (1999), komunikasi adalah proses yang melibatkan dua alat iaitu maklumat dan pemprosesan. Di mana, satu alat mengubah satu alat kepada satu alat yang satu lagi ini bermaksud ia melibatkan dua perkara yang berkaitan.

Saodah, Narimah, dan Mohd Yusof (2004), menyatakan bahawa komunikasi berasal dari perkataan Yunani 'communicare' yang bererti menjadikan sesuatu milik bersama, di mana seseorang yang berkomunikasi menyampaikan mesej kepada pendengar cuba menjadikan milik bersama perkara-perkara seperti maklumat, pengetahuan, kemahiran, sikap dan kepercayaan. Menurut beliau lagi, jika tidak dilakukan tidak dapatlah maklumat-maklumat yang berguna, ilmu pengetahuan, kemahiran, tradisi yang terbaik serta kepercayaan yang betul jika seseorang itu kembangkan atau sebarkan.

1.10.4 Komunikasi Antara Budaya

Menurut Samovar dan Porter (1994), komunikasi antara budaya adalah merujuk kepada komunikasi antara individu dari budaya yang berbeza. Di mana, ia berlaku apabila mesej atau maklumat yang disampaikan oleh ahli yang berlainan budaya di terima oleh ahli yang berlainan budaya juga. Mesej atau maklumat yang disampaikan mestilah di fahami oleh ke dua-dua ahli supaya dapat menghasilkan komunikasi yang berkesan. Terdapat tiga komponen utama dalam komunikasi antara budaya iaitu pengetahuan, motivasi, dan kemahiran (Monthienvichienchai *et al*, 2002).

(a) Pengetahuan

Menurut Werner dan Desimone (2006), pengetahuan boleh didefinisikan sebagai memahami faktor atau prinsip yang berkaitan tentang sesuatu subjek. Seterusnya menurut Matveer dan Milter (2004), pengetahuan berkaitan dengan budaya termasuklah maklumat budaya umum seperti amalan-amalan budaya, maklumat budaya khusus, dan maklumat budaya orang asing. Selain daripada itu, pengetahuan ini juga terdiri daripada pengetahuan tentang bahasa, pengetahuan tentang budaya umum, dan pengetahuan tentang budaya organisasi.

(i). Pengetahuan tentang bahasa

Menurut Kupka, Everett, dan Wildermuth (2007), kompetensi berbahasa asing adalah mempunyai prinsip yang sama dengan kemahiran dan pengetahuan. Ia adalah prinsip saling bergantung antara satu sama lain. Ini dapat dibuktikan dengan melihat kepada pengetahuan yang berkaitan dengan tatabahasa dan kosa kata, kemahiran pula adalah berkaitan dengan sebutan dan kefasihan, manakala untuk motivasi pula ia adalah berkaitan dengan motivasi seseorang dalam menggunakan bahasa asing. Selain daripada itu juga, seseorang itu perlulah mempunyai pengetahuan tentang bahasa semantik, sintesis dan juga makna setiap apa yang dikatakan. (Samovar dan Porter, 1994).

(ii). Pengetahuan tentang budaya umum

Merujuk kepada penggunaan bahasa, di mana bahasa yang digunakan oleh komunikator boleh mempengaruhi sesuatu budaya.

Menurut Zion dan Kozleski (2005), memahami sesuatu budaya adalah suatu perkara yang kritikal dan sukar kerana ia melibatkan nilai, kepercayaan, tingkahlaku dan sensitiviti sesuatu budaya. Jadi pengetahuan tentang budaya umum adalah sangat penting untuk menjadikan komunikasi yang dijalankan adalah komunikasi berkesan.

(iii). Pengetahuan tentang budaya organisasi

Menurut Al-Adaileh dan Al-Atawi (2011), budaya organisasi adalah satu pola berasaskan kepada dasar, nilai, kepercayaan, dan keyakinan yang di anggap sebagai cara yang terbaik untuk bertindak balas terhadap apa-apa yang berlaku di dalam organisasi. Seterusnya menurut Kupka, Everett, dan Wildermuth (2007), pengetahuan tentang antara budaya di dalam sesebuah kumpulan atau organisasi akan membantu individu di dalam organisasi membina identiti diri melalui interaksi antara ahli organisasi. Identiti diri adalah konsep yang dinamik yang boleh dipengaruhi oleh pengetahuan, kemahiran, dan motivasi.

(b) Motivasi

Ishak (1999), berpendapat bahawa motivasi merupakan tenaga atau dorongan yang mengerakkan, menghidupkan, dan mengekalkan tingkahlaku seseorang individu bagi mencapai sesuatu matlamat yang diinginkan. Di mana, ia dapat menjelaskan tindakbalas input yang merangsang tingkahlaku seseorang untuk menjalankan tugas. Motivasi dalam konteks ini adalah melihat kepada minat seseorang untuk berkomunikasi kepada orang asing yang hadir dari budaya yang berbeza (Matveer dan Milter, 2004). Dalam

konteks motivasi, ia juga melihat kepada kehendak untuk berinteraksi, kehendak menghadapi perbezaan, dan kehendak menghadapi stres.

(i). Kehendak untuk berinteraksi

Menurut Samovar dan Porter (1994), untuk meningkatkan motivasi komunikator, dan meningkatkan kompetensi untuk berkomunikasi adalah suatu perkara yang mudah, di mana semakin tinggi keinginan seseorang itu untuk berkomunikasi dengan berkesan maka semakin tinggi kemungkinan atau kebarangkalian untuk seseorang itu dapat melihat dari sendiri dan boleh dilihat oleh orang lain sebagai berkompeten dalam berkomunikasi. Selain daripada itu, motivasi, pengetahuan dan kemahiran boleh mempengaruhi seseorang itu untuk berkomunikasi dengan individu yang berlainan budaya.

(ii). Kehendak menghadapi perbezaan

Menurut Samovar dan Porter (1994), kehendak menghadapi perbezaan ialah kecenderungan seseorang itu untuk meluaskan sistem hubungannya tanpa mengira perbezaan yang wujud. Di mana, ia dapat memenuhi keperluan antara satu sama lain, saling percaya satu sama lain, dan juga meningkatkan integrasi rangkaian terhadap hubungan.

(iii). Kehendak menghadapi stres

Menurut Saodah, Narimah, dan Mohd Yosuf (2004), perasaan stres boleh digambarkan apabila seseorang itu mempunyai perasaan tidak selesa, perasaan tertekan, dan kerisauan tentang sesuatu perkara

apabila berjumpa dengan orang yang mereka belum kenal. Keadaan bimbang juga boleh digambarkan dengan perasaan takut, ini menyebabkan komunikasi seseorang itu menjadi tidak berkesan apabila perasaan tertekan atau stres menguasai diri. Untuk memperolehi komunikasi yang berkesan maka seseorang itu perlu mempunyai motivasi dan kehendak yang tinggi untuk menghadapi stres.

(c) Kemahiran

Werner dan Desimone (2006), mendefinisikan kemahiran sebagai aktiviti psikomotor yang mana ia lebih kepada kebolehan kognitif dan ianya boleh diukur dengan jelas dalam melihat sesuatu prestasi. Menurut Matveer dan Milter (2004), kemahiran terhadap sesuatu budaya adalah mengandungi ketepatan dan keberkesanan tingkahlaku yang dianggap sebagai kompeten dalam budaya yang berbeza. Ia termasuklah kemahiran kritikal seperti kebolehan seseorang untuk memahami dan berkomunikasi dengan jelas kepada seseorang yang terdiri daripada budaya yang berbeza. Selain daripada itu juga, kemahiran ini boleh melihat kepada kemahiran dalam mengurus interaksi, kemahiran dalam bertoleransi dengan kesamaran, kemahiran lisan dan bukan lisan, kemahiran dalam mengakomodasikan tingkahlaku, dan kemahiran dalam menghadapi konflik.

(i). Mengurus interaksi

Menurut Samovar dan Porter (1994), mengurus interaksi lebih melihat kepada kemahiran seseorang itu untuk berinteraksi dengan

baik. Selain daripada itu komunikator juga perlu tahu fungsi interaksi dan juga perlu mengetahui jangkauan audien.

(ii). Toleransi dengan kesamaran

Menurut Saodah, Narimah, dan Mohd. Yosuf (2004), ketidakpastian dan kesamaran adalah berbentuk kognitif, iaitu dalam fikiran seseorang. Di mana, ia dipengaruhi oleh apa yang seseorang individu itu fikirkan tentang orang yang mereka tidak kenali. Kesamaran atau ketidakpastian ini kadang kala membuatkan seseorang itu tidak pasti dengan keupayaan mereka sendiri untuk meramal hasil pertemuan dengan orang yang mereka belum kenali dari segi budaya yang berbeza.

(iii). Kemahiran lisan dan bukan lisan

Komunikasi lisan adalah komunikasi yang digunakan dalam bentuk pertuturan, manakala komunikasi bukan lisan adalah komunikasi yang digunakan bukan dalam bentuk pertuturan seperti pergerakan badan, mimik muka, jelingan mata, dan sebagainya. Menurut Kupka, Everett, Wildermuth (2007), perkara yang paling penting apabila berinteraksi dengan orang asing adalah proses komunikasi iaitu bergantung kepada maklumat lisan dan maklumat bukan lisan.

(iv). Akomodasi tingkahlaku

Merujuk kepada kamus dewan (2007), akomodasi bermaksud penyesuaian. Dalam konteks ini, akomodasi tingkahlaku adalah lebih merujuk kepada penyesuaian tingkahlaku yang digunakan mengikut situasi-situasi tertentu. Menurut Saodah, Narimah, dan Mohd Yosuf (2004), kemahiran dalam konteks ini adalah merujuk kepada kebolehan seseorang itu untuk berkomunikasi yang disertakan dalam tingkahlaku yang disesuaikan dengan keadaan sekeliling untuk membolehkan seseorang itu berkomunikasi dengan berkesan.

(v). Menghadapi konflik

Menurut Ishak (2004), konflik kelompok merupakan suatu suasana yang melibatkan pertentangan antara dua atau lebih parti kesan daripada ketidaksamaan matlamat yang hendak di capai, ketidakselarasan aktiviti ke arah mencapai matlamat, ketidakserupaan personaliti, kehendak dan lain-lain. Dengan ini, untuk menghadapi konflik, maka seseorang itu perlulah mempunyai kemahiran untuk menjadikan konflik yang berlaku tidak menjadi semakin serius.

1.10.5 Prestasi Kerja

Evers, Anderson, dan Voskuijl (2005), berpendapat bahawa prestasi kerja adalah tindakbalas tingkahlaku yang boleh di nilai antaranya termasuklah tindakan, tingkahlaku, dan hasil kerja pekerja. Pelbagai cara untuk mengukur prestasi kerja

antaranya ialah melihat kepada kualiti kerja, kuantiti kerja, pengetahuan, kerja berkumpulan, komunikasi interpersonal, penilaian, kawalan emosi, dan sebagainya.

(a) Kualiti kerja

Williams (2002), berpendapat kualiti adalah ukuran yang bertujuan untuk melihat kecemerlangan sesuatu perkara. Kualiti juga boleh di nilai dari segi kecemerlangan, nilai, kesesuaian dan jangkaan yang diharapkan. Ia juga boleh dilihat melalui piawaian yang telah ditetapkan oleh sesebuah organisasi terhadap produk atau perkhidmatan yang diberikan.

(b) Kuantiti kerja

Menurut Williams (2002), kuantiti yang dimaksudkan adalah untuk melihat dari aspek jumlah produk atau perkhidmatan yang diberikan. Ia secara tradisionalnya akan di ukur secara kuantitatif, dan dengan cara pengukuran kuantitatif ia lebih mudah untuk dilihat dan dinilai.

(c) Pengetahuan

Menurut Werner dan Desimone (2006), pengetahuan boleh didefinisikan sebagai memahami faktor atau prinsip yang berkaitan tentang sesuatu subjek.

(d) Pertimbangan

Menurut Wright (1995), pertimbangan adalah satu tindakan yang bergantung kepada persekitaran dan moral seseorang dalam membuat satu pertimbangan, keputusan atau penilaian. Selain daripada itu, pertimbangan juga adalah bergantung kepada pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang individu supaya segala pertimbangan yang di buat adalah adil dan benar.

(e) Kerja berkumpulan

Menurut Mohd Hizam dan Zafir (2002), kumpulan boleh didefinisikan sebagai dua atau lebih individu yang bebas berinteraksi antara satu sama lain, selain daripada itu juga mereka berkongsi-kongsi tujuan dan juga identiti. Manakala kerja berkumpulan merupakan hubungan yang pelbagai di antara ahli kumpulan. Dalam kerja berkumpulan ia mempunyai matlamat, misi, dan objektif yang sama dalam satu kumpulan untuk membolehkan matlamat, misi, dan objektif kumpulan tersebut dapat dicapai.

(f) Komunikasi interpersonal

Menurut Ishak (2004), komunikasi interpersonal adalah proses yang melibatkan pertukaran maklumat melalui saluran komunikasi daripada seseorang individu ke seseorang individu yang lain. Proses ini bermula daripada seseorang yang bertindak sebagai penghantar maklumat dan memindahkannya dalam pelbagai cara kepada penerima.

(g) Kawalan emosi

Emosi merupakan perasaan yang hadir pada diri seseorang. Manakala kawalan emosi merupakan kemampuan untuk mengawal emosi di mana, terdapat dua jenis emosi iaitu emosi positif dan negatif seperti kegembiraan, kesedihan, kemurungan, kemarahan, dan sebagainya. Menurut Lloyd dan Hartel (2010), keberkesanan pengurusan emosi melibatkan kebolehan untuk seseorang itu mengenalpasti, mengawal, dan menetapkan emosi diri sendiri. Di mana, ia melihat kepada kebolehan seseorang itu untuk berurusan dalam situasi yang sangat tertekan.

Manakala menurut Bird *et al*, (2010), menyatakan bahawa emosi yang dilihat dari segi sensitiviti merujuk kesedaran, emosi, sikap empati, kebaikan, dan rasa hormat kepada orang lain. Ini secara tidak langsung memberikan kesan kepada prestasi kerja seseorang apabila seseorang individu itu berada di dalam sesebuah organisasi, maka kawalan emosi juga dapat memberi kesan kepada prestasi kerja seseorang individu itu.

1.11 Definisi Operasional

Bahagian ini akan menjelaskan definisi operasional bagi istilah yang terdapat dalam kajian ini

1.11.1 Pelajar Antarabangsa

Pelajar antarabangsa di dalam kajian ini adalah pelajar dari luar negara antaranya dari negara China, Iran, Pakistan, Indonesia dan banyak lagi. Pelajar ini melanjutkan pelajaran di Universiti Teknologi Malaysia (UTM). Pelajar ini bukan hanya datang dari satu-satu negara, malah datang dari pelbagai negara yang mempunyai pelbagai budaya, latar belakang, ragam, agama dan sebagainya.

1.11.2 Kompetensi

Kompetensi dalam kajian ini ialah kompetensi staf sokongan di UTM. Di mana, kompetensi mereka menjalankan tugas yang telah diberikan kepada mereka dan juga apabila pelajar antarabangsa di UTM mempunyai urusan dengan staf tersebut. Kompetensi merujuk kepada ciri-ciri yang menggambarkan misi, ciri-ciri peribadi pekerja, kebolehan, sikap dan nilai yang dimiliki oleh staf sokongan di UTM. Selain daripada itu, kompetensi yang dimiliki oleh staf sokongan di UTM secara tidak langsung dapat mempengaruhi prestasi staf sokongan di UTM

1.11.3 Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu kaedah untuk menyampaikan atau memberi maklumat. Dalam kajian ini komunikasi ini berlaku di antara pelajar antarabangsa yang melanjutkan pelajaran di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) dengan staf sokongan di UTM. Komunikasi ini berlaku adalah bertujuan untuk menyampaikan atau memberikan maklumat yang diperlukan oleh kedua-dua belah pihak.

1.11.4 Komunikasi Antara Budaya

Komunikasi antara budaya ini ialah komunikasi yang berlaku apabila pelajar antarabangsa dan staf sokongan di UTM berkomunikasi. Apabila mereka berasal dari budaya yang berlainan maka cara pemikiran, perasaan, nilai, kepercayaan, dan penggunaan dialek bahasa juga berlainan. Terdapat tiga komponen utama dalam komunikasi antara budaya iaitu pengetahuan, motivasi, dan kemahiran.

(a) Pengetahuan

Pengetahuan di sini boleh melihat kepada pemahaman staf sokongan di UTM terhadap kesedaran yang diperlukan untuk membolehkan mereka berkomunikasi dengan pelajar antarabangsa dengan lebih berkesan. Selain daripada itu staf sokongan UTM juga perlu mengetahui keperluan pengetahuan yang perlu dimiliki seperti pengetahuan tentang pelajar antarabangsa, dan juga perlu tahu bagaimana untuk mendapatkan maklumat tentang pelajar antarabangsa di UTM.

(b) Motivasi

Motivasi merupakan tenaga atau dorongan yang mengerakkan, menghidupkan dan mengekalkan tingkahlaku seseorang individu bagi mencapai matlamat yang diinginkan. Di dalam konteks operasional, motivasi adalah diperlukan untuk membolehkan staf sokongan di UTM berinteraksi dengan pelajar antarabangsa dengan berkesan.

(c) Kemahiran

Kemahiran adalah aktiviti psikomotor yang mana ia lebih kepada kebolehan kognitif. Kemahiran ini diperlukan oleh staf sokongan di UTM untuk membolehkan mereka berkomunikasi secara berkesan dengan pelajar antarabangsa. Kemahiran-kemahiran tertentu diperlukan untuk membolehkan mereka berkomunikasi secara berkesan antaranya ialah kemahiran untuk berempati, kemahiran untuk bertoleransi, kemahiran untuk menyesuaikan tingkahlaku diri, dan sebagainya.

1.11.5 Prestasi Kerja

Dalam konteks ini, prestasi kerja di lihat kepada prestasi kerja staf sokongan di UTM. Di mana segala kerja yang dijalankan boleh di ukur melalui prestasi kerja mereka. Selain daripada itu prestasi kerja staf boleh di lihat melalui pelbagai cara antaranya ialah melihat kepada kualiti kerja, kuantiti kerja, pengetahuan, kerja berkumpulan, komunikasi interpersonal, penilaian, kawalan emosi dan lain-lain.

(a) Kualiti kerja

Kualiti di sini melihat kepada perkhidmatan yang diberikan oleh staf sokongan di UTM kepada pelajar antarabangsa. Di mana staf ini dapat menjalankan tugas yang diberikan oleh pihak universiti dengan baik dan cemerlang. Seterusnya dapat memenuhi piawaian yang telah ditetapkan oleh pihak universiti.

(b) Kuantiti kerja

Dalam konteks ini, kuantiti merujuk kepada kuantiti kerja yang berjaya disiapkan bagi tempoh masa yang telah ditetapkan oleh pihak universiti kepada staf sokongan di UTM.

(c) Pengetahuan

Pengetahuan di sini boleh melihat kepada pemahaman staf sokongan di UTM terhadap kesedaran yang diperlukan untuk membolehkan mereka melaksanakan tugas yang diberikan dengan lebih berkesan. Selain daripada itu juga staf sokongan UTM juga perlu mengetahui kerja-kerja yang perlu dilaksanakan dan diselesaikan untuk membolehkan mereka mendapat prestasi kerja yang baik.

(d) Pertimbangan

Pertimbangan yang perlu dilakukan oleh staf sokongan di UTM adalah apabila pelajar antarabangsa memerlukan maklumat daripada staf tersebut. Dengan ini staf tersebut perlu membuat pertimbangan dengan teliti dan betul tentang maklumat yang akan diberikan kepada pelajar antarabangsa. Selain daripada itu, staf tersebut juga akan membuat pertimbangan yang sewajarnya apabila berhadapan dengan pelajar antarabangsa yang terdiri daripada pelbagai latar belakang.

(e) Kerja berkumpulan

Dalam konteks definisi operasional, kerja berkumpulan adalah kerja yang dijalankan secara berkumpulan dikalangan staf sokongan di UTM dalam melaksanakan sesuatu misi atau dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang memerlukan mereka bekerja secara berkumpulan. Di dalam sesuatu kumpulan ia memiliki pelbagai hubungan di antara ahli kumpulan untuk membolehkan mereka mencapai matlamat, misi, dan objektif yang telah ditetapkan.

(f) Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal ini adalah satu proses yang membabitkan pertukaran maklumat melalui saluran komunikasi daripada staf sokongan di UTM dengan pelajar antarabangsa. Ia merupakan satu proses untuk memberi, menerima, menyampaikan maklumat yang diperlukan oleh pelajar antarabangsa atau staf sokongan di UTM.

(g) Kawalan emosi

Kawalan emosi adalah sangat penting apabila staf sokongan di UTM berkomunikasi dengan pelajar antarabangsa untuk membolehkan staf tersebut dapat menjalankan tugas mereka dengan cepat dan berkesan. Emosi ini merupakan perasaan yang hadir pada diri seseorang. kawalan emosi ini merupakan salah satu kemampuan untuk staf mengawal emosi apabila dalam situasi tertentu.

RUJUKAN

- Ahn, J. H. & Chang, S. G. (2004). Assessing The Contribution of Knowledge to Business Performance: The KP Methodology. *Decision Support Systems*. 36, 403-416.
- Al-Adaileh, R. M. & Al-Atawi, M. S. (2011). Organizational Culture Impact On Knowledge Management Exchange: Saudi Telecom Context. *Journal of Knowledge Management*. 15(2), 212-230.
- Alagic, M., Nagata, A. L., & Rimmington, G. (2009). Improving Intercultural Communication Competence: Fostering Bodymindful Cage Painting. *Journal of Intercultural Communication*. 12, 39-55.
- Alias Baba. (1999). *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan dan Sains Sosial*. Bangi, Malaysia. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ang, S., Dyne, L. V., & Begley, T. M. (2003). The Employment Relationship of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field Study of Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance, and OCB. *Journal of Organizational Behavior*. 24, 561-583.
- Bartone, P. T., Eid, J., Johnsen, B. H., Laberg, J. C. & Snook, S. A. (2009). Big Five Personality Factors, Hardiness, and Social Judgement As Predictors of Leaders Performance. *Leadership & Organization Development Journal*. 30(6), 498-521.

- Bhagat, R. S. (1982). Conditions Under Which Stronger Job Performance – Job Satisfaction Relationships May Be Observed: A Closer Look At Two Situational Contingencies. *Academy of Management Journal*. 25(4), 772-789.
- Bird, A., Mendenhall, M., Stevens, M. J. & Oddou, G. (2010). Defining The Content Domain of Intercultural Competence for Global Leaders. *Journal of Managerial Psychology*. 25(8), 810-828.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York. Wiley & Son.
- Bunker, J. & Poutsma, E. (2010). Global Management Competencies: A Theoretical Foundation. *Journal of Managerial Psychology*. 25(8), 829-844.
- Chaisrakoe, S. & Speece, M. (2004). Culture, Intercultural Communication Competence, and Sales Negotiations: A Quantitative Research Approach. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 19(19), 267-282.
- Chen, J. R., Silverthorne, C. & Hung, J. Y. (2006). Organizational Communication, Job Stress, Organizational Commitment, and Job Performance of Accounting Professional in Taiwan and America. *Leadership & Organization Development Journal*. 21(4), 242-249.
- Cheng, M. I., Dainty, R. J., & Moore, D. R. (2005). Towards A Multidimensional Competency-Based Managerial performance Framework: A Hybrid Approach. *Journal of Managerial Psychology*. 20(5), 380-396.
- Cheng, M. I., Dainty, R. J., & Moore, D. R. (2005). Towards A Multidimensional Competency-Based Managerial Performance Framework A Hybrid Approach. *Journal of Managerial Psychology*. 20(5), 380-396.
- Creswell, J. W. (1997). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. London, Sage Publications, Inc.

- Cross, R. & Cummings, J. N. (2004). *Tie and Network correlates of Individual Performance in Knowledge Intensive Work*. Manuscript.
- Deng, L. & Gibson, P. (2009). Mapping and Modeling The Capacities That Underlie Effective Cross-Cultural Leadership: An interpretive Study with Practical Outcomes. *Cross-Cultural Management: An International Journal*. 16(4), 347-366.
- Denson, T. F., Miller, N., & Pedersen, W. C. (2006). The Displaced Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*. 90(6), 1032-1051.
- Dong, K. & Liu, Y. (2010). Cross-Cultural Management In China. *Cross-Cultural Management: An International Journal*. 17(3), 223-243.
- Eisenberg, E. M., Monge, P. R., & Farace, R. V. (1984). Coorientation Communication Rules In Managerial Dyads. *Human Communication Research*. 11(2), 261-271.
- Evers, A., Anderson, N., & Voskuil, O. (2005). *Handbook of Personnel Selection*, Malden. Blackwell Publishing
- Fathini, A. E. (2005). *About Intercultural Communicative Competence: A Construct*. School for International Training, Brottletoro, Vermont. United States of America : Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy.
- Fernandes, L. M., Morales, V. G., Montes, F. L. Molina, V. B. & Morena, A. R (2006). *Intergorganizational Knowledge Transfer and Performance. Knowledge Transferability and Iternal Knowledge Transfers as Moderator Variables*. Conference at The University of Warwick.
- Gavaran, T. N & McGuire, D. (2001). Competencies and Workplace Learning: Some Reflections on the Rhetoric and the Reality. *Journal of Workplace Learning*. 144-163.

- Georgianna, S. (2007). Self-Leadership: A Cross-Cultural Perspective. *Journal of Managerial Psychology*. 22(6), 569-589.
- Ghazali Darusalam. (1985). Kesahan dan Kebolehppercayaan dalam Kajian Kualitatif dan Kuantitatif. *American Psychological Association: Standards for Education and Psychological Testing*. 61-82.
- Gladstone, C. (1998). *The Study of Cross-Cultural Communication of Sojourning Travel, Tourism, and Hospitality Management: Implication for Cross-Cultural Training*. Colombia University: Dissertation for Doctor of Philosophy in Education (Teachers Collage).
- Goris, J. R. (2007). Effect of Satisfaction With Communication on the Relationship Between Individual-Job Congruence and Job Performance/Satisfaction. *Journal of Management Development*. 26(8), 737-752.
- Goris, J. R., Vaught, B. C., & Pettit, Jr. J. D. (2003). Effects of Trust in Superiors and Influence of Superiors on The Association Between Individual-Job Congruence and Job Performance/Satisfaction. *Journal of Business and Psychology*. 17(3), 327-343.
- Griffin, E. M. (1997). *A First Look at Communication Theory: (3rded)*. New York. McGraw Hill.
- Gudykunst, W. B & Kim, Y. Y (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Boston. McGraw-Hill Higher Education.
- Hamzah Hashim. (2002). *Komunikasi Silang Budaya di Tapak Bina*. Universiti Teknologi Malaysia: Projek Sarjana Muda Kejuruteraan Awam.
- Hanson. (1971). *Moral Judgement Development in University Students: The Differential Effects of University Course Relative to Students' Satge of Moral Reasoning*. Simon Fraser University. Master of Arts (Education).

- Harzing, A. W. & Feely, A. J. (2008). The Language Barrier and It's Implications for HQ-Subsidiary Relationship. *Cross-Cultural Management: An International Journal*. 15(1), 49-61.
- Hashim Fauzy bin Yaacob. (2008). *Adaptasi Kepada Budaya Organisasi dan Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Pengurus Malaysia Dalam Syarikat Multinasional*. Universiti Putra Malaysia. Doktor Falsafah.
- Hodkinson, P. & Issit, M. (1995). *The Challenge of Competence-Profesionalism through Vocational Education and Training*. Singapore. Colset Private.
- Houston, R. W. & Howsam, R. B. (1972). *Competency-based Teacher Education*. Science Research Associations.
- Ishak Mad Shah. (1999). *Pengenalan Psikologi Industri*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Ishak Mad Shah. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi: (Jilid II)*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Ismail Azam, Lucy, L. C. S., Mohd Na'eim Ajis, Noor Faizzah Dollah, Ali Boerhannoeddin. (2009). *Relationship Between Supervisor's Role and Job Performance in the Workplace Training Program*. Analele Stintifice Ale Universitii Alexandru Loan Cuza' Din Lasi. Tomul LVI.
- Kamus Dewan: Edisi Ketiga (2007). Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Krejeie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- Kupka, B., Everett, A. & Wildermuth, S. (2007). The Rainbow Model of Intercultural Communication Competence: A Review Extension of Existing Research. *Intercultural Communication Studies XVI*.

- Leung, A. S. M. (2008). Interpersonal Conflict and Resolution Strategies: An Examination of Hong Kong Employees. *Team Performance Management*. 14(3/4), 165-178.
- Lloyd, S. & Hartel, C. (2010). Intercultural Competencies for Culturally Diverse Work Teams. *Journal of Managerial Psychology*. 25(8), 845-875.
- Matveev, A. V. & Milter, R. G. (2004). The Value of Intercultural Competence for Performance of Multicultural teams. *Team Performance Management*. 10(5/6), 104-111.
- Matveev, A. V. (2002). *The perception of Intercultural Communication Competence by American and Russian managers with Experience on Multinational Teams*. Ohio University: Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy.
- Miners, C. T. H. (2006). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance, *Administrative Science Quarterly*. 51, 1-28.
- Mohd Hizam Hanafiah & Zafir Mohd. Makhbul. (2002). *Pengurusan Organisasi*. Kuala Lumpur. McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Monthienvichienchai, C., Bhibulbhanuwat, S., Kasemuk, C. & Speece, M. (2002). Cultural Awareness, Communication Apprehension, and Communication Competence: A Case Study of Saint John's International School. *The International Journal of Education Management*. 16(6), 288-296.
- Nixon, J. C. & Dawson, G. A. (2002). Reason for Cross-Cultural Communication Training. *Corporate Communication: An International Journal*. 7(3), 184-191.
- Nor Hashimah Jalaluddin. (1999). *Relevans Komunikasi & Kognisi*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Norizan Kassim & Nor Asiah Abdullah. (2010). The Effect of Perceived Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty In e-Commerce Settings: A Cross Cultural Analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 22(3), 351-371.
- Penbek, S., Yurdakul, D., & Cerit, A. G. (2009). *Intercultural Communication Competence: A Study About The Intercultural Sensitivity of University Students Based on Their Education and International Experiences*. European and Mediterranean Conference on Information System. July 13-14.
- Philips, J. J. (1991). *Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods*. Houston. Gulf Publicating. Co.
- Piaw, C. Y. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Asas Statistik Penyelidikan (Buku 1)*. Kuala Lumpur. McGraw-hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Piaw, C. Y. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Asas Statistik Penyelidikan (Buku 2)*. Kuala Lumpur. McGraw-hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Pincus, J. D. (1986). Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance. *Human Communication Research*. 12(3), 395-419.
- Ployhart, R. E., Schneider, B., & Schmitt, N. (2006). *Staffing Organization 3th Contemporary Practice and Theory*. London. Lawrence Erlbaum Associates. Inc.
- Reid, P. A (2010). *The Role of Emotional Abilities in The Development of Cross-Cultural Competence and Their Impact on Cross-Cultural Adjustment and Job Satisfaction*. Florida Institute of Technology: Dissertation for Doctor of Philosophy in Industrial (Organizational Psychology).
- Rhema Group. (2008). *How To Build Effective Relationship Between Team Members*, RC M ML QT BI, (capaian: <http://www.rhemagrouponline.com/browsematerial.php?sares=R&d=58>)

- Samovar & Porter. (1994). *Intercultural Communication*. Belmont. Wadsworth.
- Saodah Wok, Narimah Ismail, & Mohd. Yusof Hussain. (2004). *Teori-Teori Komunikasi*. Pahang Darul Makmur. PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Sidek Mohd Noah (2002). *Reke Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis*. Serdang. Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Sizoo, S., Plank, R., Iskat, W. & Serrie, H. (2005). The Effect of Intercultural Sensitivity on Employee Performance in Cross-Cultural Service Encounters. *Journal of Service Marketing*. 19(4), 245-255.
- Spinks, N. & Wells, B. (1997). Intercultural Communication: A Key Element In Global Strategies. *Career Development International*. 2(6), 287-292.
- Suraya Hamimi binti Mastor. (2010). *Profil Trait Personaliti Pemimpin dan Hubungannya dengan Gaya Kepimpinan: Kajian Di Dua Hospital Pakar Swasta, di Johor Bahru*. Projek Sarjan Sains (Pembangunan Sumber Manusia). Universiti Teknologi Malaysia.
- Tang, H. W. V., Yin, M. S. & Nelson, D. B. (2010). The Relationship Between Emotional Interlligence and Leadership Practice: A Cross-Cultural Study of Academic Leaders in Taiwan and The USA. *Journal of Managerial Psychology*. 25(8), 899-929.
- Tannen, D. (1984). The Pragmatics of Cross-Cultural Communication. *Applied Linguistics*. 5(3), 189-195.
- Tett, R. P. & Burnett, D. D. (2003). A Personality Trait – Based Interactionist Model of Job Performance. *Journal of Applied Pcsychology*. 88(5), 500-517.

- Ural, T. (2009). The Effects of Relationship Quality On Export Performance: A Classification of Small and Medium-Sized Turkish Exporting Firm Operating In Single Export-market ventures. *European Journal of Marketing*. 43(1/2), 139-168.
- Vuckonic, A. (2008). Inter-cultural Communication: A Foundation of Communicative Action. *Multicultural Education & Technology Journal*. 2(1), 47-59.
- Waldman, D. A. (1994). The Contributions of Total Quality Management to A Theory of Work Performance. *Academic of Management Review*. 19(3), 510-536.
- Werner, J. M. & Desimone, R. L. (2006). *Human Resource Development* (4th Edition). Mason. Thomson South-Western.
- Williams, R. S. (2002). *Managing Employee Performance: Design and Implementation in Organizations*. London. Thomson Learning.
- Wiseman, R. L. (1995). *Intercultural Communication Theory*. Thousand Oaks. SAGE Publications. Inc.
- Wright, M. (1995). Can Moral Judgement and Ethical Behaviour Be Learned?. *Management Decision*. 33(10), 17-28.
- Yuxiang, Li. (2005). Cross-Cultural Communication in English Language Teaching. *Language, Culture and Translation: Sino-US English Teaching*. 2(5).
- Zion, S. Kozleski, E. (2005). *Understanding Culture*. Natioanl Institute for Urban School Improvement. Arizona State University.