



Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs (AIJBES)

Journal Website: <http://ajibes.com/>
eISSN: 2682-8545



PERBEZAAN FAKTOR DEMOGRAFI KE ATAS SALURAN KOMUNIKASI PENYELIA DI PERINDUSTRIAN KECIL DAN SEDERHANA (PKS) SEKTOR PERKHIDMATAN DI MALAYSIA

THE DIFFERENCES OF DEMOGRAPHICAL FACTORS ON SUPERVISOR COMMUNICATION CHANNELS IN SMALL AND MEDIUM INDUSTRIES (SME) SERVICES SECTOR IN MALAYSIA

Marzura Ibrahim^{1*}, Hasrina Mustafa², Hafizah Zainal³

¹ Pusat Pengajian Teknologi Multimedia & Komunikasi, Universiti Utara Malaysia (UUM), Malaysia

Email: marzura@uum.edu.my

² Pusat Pengajian Komunikasi, Universiti Sains Malaysia (USM), Malaysia

Email: Hasrina@usm.my

³ Pusat Kajian Pengantarabangsaan Zakat Kedah, Lembaga Zakat Negeri Kedah, Malaysia

Email: hafizah.zakatkedah@gmail.com

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 25.10.2020

Revised date: 30.10.2020

Accepted date: 01.12.2020

Published date: 08.12.2020

To cite this document:

Ibrahim, M., Mustafa, H., & Zainal, H. (2020). Perbezaan Faktor Demografi Ke atas Saluran Komunikasi Penyelia Di Perindustrian Kecil Dan Sederhana (PKS) Sektor Perkhidmatan Di Malaysia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 2 (6), 33-42.

DOI: 10.35631/AJBES.26004.

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Kajian ini bertujuan untuk melihat perbezaan faktor-faktor demografi ke atas pemboleh ubah saluran komunikasi penyelia. Kajian ini menggunakan soal selidik sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Sampel kajian adalah seramai 418 responden yang terdiri daripada pekerja pelbagai peringkat pengurusan. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah Ujian-t dan ANOVA Sehalu. Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan dari segi jantina terhadap saluran komunikasi penyelia. Manakala analisis ANOVA menunjukkan terdapat perbezaan dari segi kelayakan akademik terhadap saluran komunikasi penyelia. Secara umumnya boleh disimpulkan bahawa pekerja lelaki dan wanita memberikan persepsi yang sama sahaja terhadap penggunaan saluran komunikasi penyelia dalam PKS sektor perkhidmatan. Namun begitu, responden yang mempunyai kelayakan akademik yang pelbagai memberikan persepsi yang berbeza terhadap penggunaan saluran komunikasi penyelia. Ini adalah disebabkan kerana pekerja yang mempunyai latar belakang kelayakan akademik berbeza bekerja di bahagian pengurusan yang berbeza menyebabkan persepsi mereka terhadap saluran komunikasi penyelia turut berbeza. Kesimpulannya, faktor demografi dilihat turut memberikan kesan terhadap saluran komunikasi penyelia di organisasi PKS sektor perkhidmatan ini kerana kecekapan penggunaan saluran

komunikasi bukan sahaja membantu meningkatkan produktiviti, pengetahuan dan kemahiran pekerja malah membantu ke arah pencapaian prestasi organisasi serta mengekalkan kelebihan daya saing.

Kata Kunci:

Saluran Komunikasi, Penyelia, Komunikasi Organisasi, PKS, Sektor Perkhidmatan, Demografi

Abstract:

This study aims to look at the differences in demographic factors on the variables of supervisor communication channels. This study uses a questionnaire as an instrument for data collection. The study sample was a total of 418 respondents consisting of various levels of employees of management. The statistical analysis techniques used are T-Test and One-Way ANOVA. The findings of the study indicate that there is no difference in gender towards the supervisor's communication channels. While ANOVA analysis shows that there are differences in terms of academic qualifications. It can generally be concluded that male and female workers give the same perception only of the use of supervisory communication channels in the SMEs service sector. Nevertheless, respondents with diverse academic qualifications provided different perceptions of the use of supervisor communication channels. This is because employees with different academic qualifications backgrounds working in different management divisions cause their perceptions of supervisor communication channels to be different as well. In conclusion, demographic factors are also seen to affect the communication channels of supervisors in SMEs service sector because the efficiency of using communication channels not only helps to increase productivity, knowledge, and skills of employees but also helps towards achieving organizational performance and maintaining competitive advantage.

Keywords:

Communication Channels, Supervisors, Organizational Communications, SMEs, Services Sector, Demographics

Pengenalan

Komunikasi organisasi merupakan satu proses di mana sekumpulan individu pekerja menerima arahan kerja menerusi interaksi simbol yang melibatkan struktur organisasi bagi membolehkan para pekerja mencapai matlamat yang ingin dicapai dalam organisasi (Pearson et. al.,2017). Saluran komunikasi organisasi merupakan sebahagian aspek dalam komunikasi organisasi. Saluran komunikasi merupakan kaedah, medium atau cara pihak pengurusan organisasi menyampaikan atau menyalurkan maklumat kepada pekerja dalam organisasi (Mishra, Boynton & Mishra,2014; Kwateng, Osei & Abban, 2014; Beytekin & Arslan, 2012). Demografi adalah pengukuran statistik untuk populasi tertentu dan digunakan untuk mengenal pasti kajian sub-set yang dapat diukur dalam populasi tertentu (Amangala & Wali, 2013). Keberkesanan saluran komunikasi organisasi menyumbang kepada keberkesanan pelaksanaan pengurusan organisasi seperti penyesuaian tugas, peningkatan perkongsian maklumat, meningkatkan kerjasama dalam kalangan pekerja dan memenuhi jangkaan pekerja terhadap organisasi serta meningkatkan keberkesanan interaksi sosial antara pekerja dan komunikasi antara pekerja dengan penyelia organisasi (Keyton, 2017; Albert, Nakayama & Martin, 2019;

Barret, Ford & Zhu,2020;Gondal & Shahbaz, 2012; Borca & Baesu, 2014; Hola & Pikhart, 2014;Uslu & Sahin, 2014). Kepentingan kajian berkaitan aspek demografi mempunyai kesan ke atas pencapaian individu dan organisasi, sikap dan tingkah laku serta penglibatan pekerja (Kónya, Matic & Pavlović, 2016; Abdul Qayyum & Sukirno,2012;Jaupi & Llaci,2015) berbanding kesan aspek demografi terhadap pencapaian keberkesanan komunikasi organisasi seperti Inci & Gul (2011). Oleh itu pengkaji berpandangan bahawa faktor demografi merupakan faktor yang memerlukan penelitian lanjut lantaran kesannya terhadap aspek keberkesanan komunikasi organisasi.

Pernyataan Masalah

Kepentingan saluran komunikasi penyelia adalah penting kerana fungsinya yang dapat membantu melancarkan proses pertukaran maklumat dalam organisasi khususnya proses interaksi antara pekerja dengan organisasi khususnya dengan penyelia telah menyumbang kepada keberkesanan proses keorganisasian. Namun penelitian berkaitan dengan aspek saluran komunikasi penyelia tidak dikenalpasti dengan mendalam serta implikasi implikasi perbezaan demografi terhadap aspek komunikasi organisasi masih lagi terhad. Kebanyakan tumpuan kajian melihat aspek demografi dengan sikap pekerja (Kónya, Matic & Pavlović, 2016), tingkahlaku organisasi dan pengurusan sumber manusia (Abdul Qayyum & Sukirno, 2012), penglibatan pekerja (Jaupi & Llaci, 2015) tetapi masih terhad tumpuan kajian melihat perbezaan faktor demografi terhadap aspek komunikasi organisasi. Bagi tujuan mengisi jurang ini, kajian ini dilakukan di organisasi PKS sektor perkhidmatan. Persoalan yang timbul ialah apakah perbezaan demografi turut mendatangkan perbezaan terhadap pemboleh ubah komunikasi organisasi khususnya dalam aspek saluran komunikasi penyelia dalam kalangan pekerja PKS sektor perkhidmatan.

Sorotan Karya

Saluran komunikasi didefinisikan sebagai medium yang digunakan oleh pihak pengurusan organisasi untuk menyampaikan atau menyalurkan maklumat kepada pekerja dalam organisasi. Medium ini digunakan untuk menyampaikan maklumat kepada pekerja dengan berkualiti dan konsisten (Kwateng, Osei & Abban, 2014; Beytekin & Arslan, 2012). Berdasarkan Mishra, Boynton dan Mishra (2014), saluran komunikasi merupakan kaedah komunikasi yang boleh diakses untuk memproses dan menyebarkan maklumat kepada pekerja. Antara fungsi saluran komunikasi organisasi ialah membantu meningkatkan keberkesanan interaksi sosial dan komunikasi antara pekerja dengan pekerja mahupun organisasi (Uslu & Sahin, 2014).

Medium atau saluran komunikasi seperti mesej segera, mel elektronik, mesej teks mudah alih, persidangan audio atau video dan forum pengetahuan berupaya membantu memudahkan penyampaian dan penyaluran pelbagai maklumat bagi penambahbaikan proses pengurusan organisasi (Xiaojuan Ou, Ling Sia & Kit Hui, 2013; Zhang & Venkatesh, 2013). Penggunaan pelbagai saluran komunikasi seperti komunikasi perantaraan komputer, rangkaian komunikasi atas talian dan rangkaian sosial seperti mesej segera, mel-elektronik, mesej teks mudah alih, persidangan audio, persidangan video, forum pengetahuan, blog syarikat, komunikasi di luar talian (*offline*) iaitu komunikasi secara bersemuka dikenal pasti dapat meningkatkan proses komunikasi dan aktiviti serta berupaya membina rangkaian hubungan demi membantu pencapaian prestasi kerja pekerja dan ke arah mengekalkan organisasi kelebihan daya saing yang tangkas dalam pasaran ekonomi (Xiaojuan Ou, Ling Sia & Kit Hui, 2013). Penggunaan kepelbagai saluran komunikasi membolehkan pekerja mengakses kepada maklumat atau idea-idea baru bagi membantu melaksanakan tugas-tugas dengan lebih baik kerana idea-idea baru

boleh meluaskan pengalaman seorang pekerja bahawa mereka boleh memohon pendekatan yang berbeza atau menapis pendekatan yang sedia ada, contohnya, dalam menyelesaikan sesuatu masalah dalam pelaksanaan sesuatu kerja (Zhang & Venkatesh, 2013).

Penggunaan pelbagai medium atau saluran komunikasi dalam organisasi memudahkan urusan penyaluran maklumat dalam organisasi. Kwateng, Osei & Abban (2014) mendapati antara saluran komunikasi yang berkesan ialah memo dan mesyuarat. Pelaksanaan mesyuarat boleh meningkatkan pematuhan pekerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan sekurang-kurangnya dua kali seminggu bagi memastikan komunikasi yang berkesan iaitu membolehkan membolehkan individu memahami peranan organisasi mereka dan menyelaraskan aktiviti di antara jabatan atau unit dan berkepentingan dengan organisasi. Penggunaan komunikasi perantara komputer yang berkesan seperti mesej segera didapati dapat meningkatkan kualiti komunikasi, meningkatkan persefahaman individu dan menggalakkan pertukaran kerjasama bagi mengekalkan hubungan kerja yang stabil antara pekerja dalam organisasi. Selain itu, penggunaan mel elektronik di tempat kerja memudahkan laluan aktiviti komunikasi iaitu meningkatkan tindak balas segera antara pekerja dan menghapuskan halangan memudahkan pencapaian rangkaian kerja, contohnya mel elektronik dapat dihantar kepada semua pekerja dalam satu masa. Begitu juga dengan forum pengetahuan yang berfungsi memudahkan proses komunikasi dengan menerapkan perkongsian ilmu dalam proses kerja. Dengan forum perkongsian pengetahuan, syarikat boleh menyediakan pekerja dengan maklumat yang tepat pada masanya bagi memudahkan melaksanakan tugas dan membuat keputusan perniagaan yang cekap selain dapat memudahkan perkongsian pekerja dalam persekitaran yang berstruktur dan digital, walaupun wujud sekatan fizikal dan geografi pekerja (Xiaojuan Ou, Ling Sia & Kit Hui, 2013). Hola dan Pikhart (2014) menyatakan bahawa komunikasi melalui internet merupakan kaedah penting dalam membantu memudahkan proses pemindahan maklumat dengan pantas dan berkesan. Contohnya, melalui internet akan mewujudkan proses pemindahan maklumat seperti enkod dan dekod bagi menyampaikan maklumat dengan tepat. Selain itu, komunikasi elektronik merupakan salah satu strategi pelaksanaan komunikasi yang dipertingkatkan kerana dilihat mempunyai potensi untuk membuat atau menetapkan syarat-syarat yang menyokong inovasi, keuntungan dan daya saing sesebuah organisasi perniagaan (Mohelská, Pitra & Manaiërské, 2012).

Mishra, Boynton dan Mishra (2014) juga telah melakukan kajian terhadap enam eksekutif yang terdiri daripada pelbagai industri. Kajian ini mendapati bahawa kesan penggunaan saluran komunikasi seperti komunikasi bersemuka atau secara langsung dengan pekerja telah memberikan pelbagai faedah kepada mereka dalam menyampaikan maklumat kepada pekerja.

Antaranya ialah:

- a. Dapat membantu menyampaikan maklumat berkaitan kerja dan mempengaruhi kepuasan kerja pekerja. Contohnya, mesyuarat bersemuka, para pekerja boleh berinteraksi secara langsung dengan pengurus mereka dan mereka boleh mendapatkan penjelasan secara langsung bagi meningkatkan kefahaman tentang sesuatu maklumat yang diterima dengan jelas;
- b. Memudahkan maklumat berkaitan dengan pelaksanaan kerja untuk diakses bagi menyebarkan mesej kepada pekerja. Contohnya intranet syarikat, e-surat khabar syarikat, media sosial seperti forum dan blog syarikat, dan komunikasi pekerja tradisional seperti mesyuarat pekerja dan bahan-bahan cetak;

- c. Dapat menyampaikan laporan secara langsung kepada pekerja contohnya melalui pengeluaran memo bertulis sama ada dalam bentuk *hardcopy* atau melalui mel elektronik, laporan dan dokumen bertulis. Ia dapat memudahkan pekerja untuk membaca dan memahami maklumat dengan lebih mendalam; dan
- d. Dapat memenuhi keperluan pekerja dalam pelaksanaan tugas. Contohnya pekerja perlu di ajar tentang cara baru sistem kerja, komunikasi bersemuka ialah lebih sesuai berbanding penggunaan komunikasi secara elektronik seperti mel elektronik.

Metodologi Kajian

Objektif kajian ini ialah mengkaji sama ada terdapat perbezaan dari segi saluran komunikasi penyelia terhadap faktor demografi di PKS sektor perkhidmatan di Utara Semenanjung Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah persampelan berstrata kerana persampelan ini membolehkan untuk mendapatkan maklumat secara terus daripada kumpulan sasaran berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh pengkaji. Selain itu, teknik pensampelan ini dipilih kerana teknik ini menyediakan lebih banyak maklumat mengenai saiz sampel yang diberikan (Sekaran & Bougie, 2009). Kaedah tinjauan dan soal selidik digunakan untuk mengumpulkan data. Sampel kajian dipilih secara rawak mewakili peringkat pengurusan atasan, operasi dan sokongan. 900 set soal selidik yang diedarkan hanya 718 soal selidik yang dikembalikan semula dan hanya 570 soal selidik yang boleh digunakan untuk dianalisis. Kadar maklum balas kajian ini telah mencapai tahap 79.70 peratus dan dianggap mencukupi untuk kajian ini berdasarkan Baruch & Holtom (2008), Sekaran (2003) dan Hair et al., (2011), kadar 30 peratus adalah kadar maklum balas yang mencukupi untuk kajian kaji selidik.

Saluran komunikasi penyelia yang digunakan adalah daripada instrumen yang diadaptasikan daripada kajian Zhou (2013) mengandungi 4 item dan 3 item ditambah oleh pengkaji sendiri. Pengoperasionalan saluran komunikasi penyelia berdasarkan konsep-konsep berikut iaitu sejauh manakah anda berpuas hati dengan maklumat yang anda terima melalui komunikasi bersemuka dengan penyelia anda, sejauh manakah anda berpuas hati dengan maklumat yang anda terima melalui komunikasi telefon dengan penyelia anda, sejauh manakah anda berpuas hati dengan maklumat yang anda terima melalui penulisan seperti memo, surat dan notis daripada penyelia anda, sejauh manakah anda berpuas hati dengan maklumat yang anda terima melalui mel elektronik daripada penyelia anda, Sejahtera manakah anda berpuas hati dengan jumlah maklumat yang anda terima melalui mesej pesanan segera (*instant messaging*) daripada penyelia anda, sejauh manakah anda berpuas hati dengan jumlah maklumat yang anda terima melalui aplikasi *What Apps* daripada penyelia anda dan sejauh manakah anda berpuas hati dengan jumlah maklumat yang anda terima melalui penggunaan media sosial (*social media*) daripada penyelia anda?(contoh: mesej muka buku (*Facebook messenger*), *Instagram*, *Twitter*, *You Tube*, *WeChat* dan *Viber*). Kesemua item pemboleh ubah diukur pada skala likert lima tahap (1=Sangat Tidak Memuaskan 5=Sangat Memuaskan). Nilai alfa Cronbach saluran komunikasi penyelia adalah 0.879.

Dapatan Kajian

Profil Responden Kajian

Taburan sampel kajian terdiri daripada 418 pekerja yang terdiri daripada pelbagai peringkat pengurusan. Analisis latar belakang responden melibatkan jantina, tempoh berkhidmat, dan jenis sektor perkhidmatan. Rumusan demografi responden adalah seperti dalam Jadual 1:

Jadual 1: Profil Responden Kajian

Demografi	Kekerapan	Peratus
Jantina		
Lelaki	143	34.2
Perempuan	275	65.8
Kelayakan Akademik		
SRP/PMR	39	9.3
SPM/SPM(V)	169	40.4
STPM	23	5.5
Diploma	110	26.3
Ijazah Sarjana Muda	75	17.9
Ijazah Sarjana	2	0.5
Peringkat Pengurusan		
Pengurusan	61	14.6
Pengoperasian	207	49.5
Sokongan	150	35.9

Sumber: Penyelidik (2018)

Jumlah keseluruhan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 418 orang. Daripada jumlah tersebut majoriti responden adalah perempuan, 275 orang (65.8%), manakala selebihnya adalah lelaki, 143 orang (34.2%) merupakan responden lelaki. Selain itu, majoriti responden yang bekerja dalam organisasi PKS sektor perkhidmatan di Utara Semenanjung Malaysia adalah berkelulusan SPM/SPM(V) iaitu seramai 169 orang (40.4%). Selebihnya adalah berkelulusan Diploma seramai 110 orang (26.3%), berkelulusan Ijazah Sarjana Muda seramai 75 orang (17.9%), berkelulusan SRP/PMR seramai 39 orang (9.3%) manakala 23 orang (5.5%) adalah berkelulusan STPM dan hanya 2 orang (0.5%) berkelulusan Ijazah Sarjana. Majoriti responden bekerja dalam bahagian pengoperasian iaitu seramai 207 orang (49.5%). Manakala seramai 150 (35.9%) orang responden bekerja dalam bahagian sokongan dan 61 (14.6%) orang responden bekerja dalam bahagian pengurusan organisasi.

Analisis Deskriptif

Perbezaan Saluran Komunikasi Penyelia Berdasarkan Faktor Demografi

Hipotesis yang dibina berdasarkan kepada aspek jantina responden terhadap saluran komunikasi penyelia adalah seperti berikut:

H1: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi saluran komunikasi penyelia mengikut jantina.

Bagi menguji hipotesis ini, ujian-t telah digunakan untuk menentukan perbezaan min pemboleh ubah berasaskan kepada jantina. Jadual 2 menunjukkan nilai p bagi bagi pemboleh ubah saluran komunikasi penyelia adalah lebih besar daripada 0.05, iaitu $p = 0.159$ ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina lelaki dan perempuan terhadap saluran komunikasi penyelia. Keputusan ujian yang diperoleh menunjukkan bahawa kajian adalah tidak signifikan ($t = -1.039$, $df = 416$, $p > 0.05$). Ini membuktikan bahawa tidak terdapat perbezaan di antara pekerja lelaki dan perempuan terhadap saluran komunikasi penyelia. Nilai perbezaan skor min bagi kedua-dua kumpulan ialah -0.0687 tidak menunjukkan kesan terhadap saluran komunikasi penyelia. Justeru hipotesis ini ditolak

dalam kajian ini. Ini menunjukkan bahawa para pekerja lelaki dan perempuan di PKS sektor perkhidmatan ini menggunakan saluran komunikasi untuk berinteraksi dengan para penyelia mereka. Pekerja lelaki dan perempuan di PKS sektor perkhidmatan memberikan nilai yang sama terhadap penggunaan saluran komunikasi untuk berkomunikasi dengan penyelia mereka dalam organisasi.

Jadual 2: Ujian T- Bagi Perbezaan Saluran Komunikasi Penyelia Mengikut Jantina

Pemboleh Ubah	Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	Std Error Mean	Sig
Saluran Komunikasi Penyelia	Lelaki	143	3.6144	.66792	.05585	.159
	Perempuan	275	3.6831	.62716	.03782	

Sumber: Penyelidik (2018)

Hipotesis yang dibina berdasarkan kepada kelayakan akademik responden terhadap saluran komunikasi penyelia adalah seperti berikut:

H2: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi saluran komunikasi penyelia mengikut Kelayakan akademik.

Jadual 3: Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Saluran Komunikasi Penyelia Mengikut Kelulusan Akademik

Pemboleh ubah	Sumber	Sum of Squares	dk	Mean Square	F	Sig
Saluran Komunikasi Penyelia	Antara kumpulan	6.533	5	1.307	3.262	.007**
	Dalam kumpulan	165.034	412	.401		
	Jumlah	171.566	417			

Signifikan pada aras **p<0.05 ***P<0.01

Bagi menguji hipotesis ini, ujian ANOVA telah digunakan untuk menentukan perbezaan min pemboleh ubah berasaskan kelayakan akademik. Jadual 3 menunjukkan nilai p bagi bagi pemboleh ubah saluran komunikasi penyelia adalah lebih kecil daripada 0.05, iaitu $p = .007$ ($p < 0.05$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara kelayakan akademik responden dan saluran komunikasi penyelia. Keputusan ujian sehala diperolehi menunjukkan nilai F ($df = 5, 412$, $p < 0.05$) = 3.262 adalah signifikan. Justeru, hipotesis 2 ini diterima dalam kajian ini. Hasil ujian ANOVA menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan mengenai kelayakan akademik memberi kesan kepada saluran komunikasi penyelia.

Perbincangan

Hasil kajian ini menyumbang kepada penelitian berkaitan dengan kepelbagaian yang wujud dalam organisasi memfokuskan kepada faktor demografi selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Christian, Porter dan Moffitt (2006). Faktor demografi yang dikaji terhadap saluran komunikasi penyelia adalah jantina dan kelayakan akademik. Faktor-faktor ini dikenalpasti sebagai penting dalam konteks hasil penelitian di barat (Milliken & Martin 1996) dan diaplikasikan dalam konteks kajian ini di Malaysia. Faktor jantina didapati tidak mempunyai perbezaan yang signifikan dari segi saluran komunikasi penyelia responden.

Manakala faktor kelayakan akademik mempunyai perbezaan yang signifikan dari segi saluran komunikasi penyelia responden. Dapatan ini selaras dengan pandangan Chen dan Francesco (2000) bahawa sesetengah hasil kajian di barat adalah berbeza apabila dilakukan di Asia. Dapatan kajian adalah selaras dengan kajian Ince & Gül (2011) iaitu tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor jantina dengan tahap komunikasi organisasi mereka manakala terdapat perbezaan yang signifikan di antara kelayakan akademik pekerja dengan tahap komunikasi organisasi. Kajian ini menyumbang kepada aspek pengurusan organisasi PKS terutamanya bahawa saluran komunikasi penyelia adalah sangat penting dalam menyampaikan maklumat kepada pekerja malah tahap kelayakan akademik pekerja memainkan peranan dalam meningkatkan keupayaan aspek komunikasi organisasi khususnya dalam PKS sektor perkhidmatan. Kajian ini juga berupaya membantu pihak pengurusan PKS untuk terus meningkatkan saluran komunikasi dalam organisasi kerana saluran komunikasi merupakan medium interaksi yang menggalakkan maklum balas para pekerja dalam organisasi.

Kesimpulan

Kajian ini menunjukkan faktor demografi memberikan implikasi terhadap tahap komunikasi organisasi khususnya dalam aspek saluran komunikasi penyelia. Hasil dapatan menunjukkan tidak terdapat perbezaan di antara jantina pekerja dalam organisasi dengan tahap saluran komunikasi penyelia. Sebaliknya terdapat perbezaan yang signifikan di antara aspek demografi iaitu tahap kelayakan akademik dengan tahap komunikasi organisasi khususnya dalam aspek saluran komunikasi penyelia. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa tumpuan atau fokus utama ialah sama ada pengurus, eksekutif mahupun penyelia harus mempertimbangkan tahap pendidikan pekerja semasa mereka berkomunikasi. Ini memberikan pengembangan pekerjaan bagi pekerja, meningkatkan semangat pekerja, mewujudkan media komunikasi yang lebih sihat. Selain itu, pihak pengurusan organisasi PKS iaitu pengurus, eksekutif mahupun penyelia organisasi juga perlu menunjukkan kejujuran, empati, dan membentuk pelan strategik bagi menyediakan pengurus dan pekerja dengan fakta-fakta yang mereka perlukan dan maklumat tentang bagaimana mereka boleh membantu dan mengimbangi semula sesuatu cadangan yang diberikan disamping dapat mengekalkan dan membentuk modal insan cemerlang (Zajkowska, 2012) selain berupaya menggalakkan penglibatan dan penyertaan pekerja dalam organisasi perniagaan kecil untuk lebih berdaya saing.

References

- Albert, K. J., Nakayama, K. T., Martin, N. J. (2019). *Human Communication in Society*. Fifth Edition. Pearson Education Inc.
- Amangala, E. A., & Wali, A. F. (2013). Internal marketing orientation, employee motivation and bank performance. *International Journal of Management Sciences*, 1(2), 51-57.
- Anderson, N., Potočnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of management*, 40(5), 1297-1333.
- Barrett, A. K., Ford, J., & Zhu, Y. (2020). Sending and Receiving Safety and Risk Messages in Hospitals: An Exploration into Organizational Communication Channels and Providers' Communication Overload. *Health Communication*, 1-12. DOI: <https://orcid.org/0000-0002-8025-3889>
- Blazenaite, A. (2011). Effective organizational communication: In search of a system. *Social Sciences*, 74(4), 84-101.

- Borca, C., & Baesu, V. (2014). A possible managerial approach for internal organizational communication characterization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 124, 496-503.
- Gondal, U. H., & Shahbaz, M. (2012). Interdepartmental communication increases organizational performance keeping HRM as a mediating variable. *Journal of Asian Business Strategy*, 2(6), 127.
- Holá, J., & Pikhart, M. (2014). The implementation of internal communication system as a way to company efficiency. *Journal of Business Administration and Management*, XVII(2), 161-169. Doi: 0.15240/tul/001/2014-2-012
- Ince, M., & Gül, H. (2011). The role of the organizational communication on employees' perception of justice: A sample of public institution from Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(1), 106-124.
- Jaupi, F. and Llaci, S. (2015) The Impact of Communication Satisfaction and Demographic Variables on Employee Engagement. *Journal of Service Science and Management*, 8, 191-200. <http://dx.doi.org/10.4236/jssm.2015.82021>
- Kandlousi, N. S. A. E., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational citizenship behavior in concern of communication satisfaction: The role of the formal and informal communication. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 51.
- Keyton, J. (2017). Communication in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 501-526.
- Konya, V., Matić, D., & Pavlović, J. (2016). The influence of demographics, job characteristics and characteristics of organizations on employee commitment. *Acta Polytechnica Hungarica*, 13(3), 119-138.
- Kumar, B. P., & Giri, V. N. (2009). Examining the relationship of organizational communication and job satisfaction in Indian organizations. *Journal of Creative Communications*, 4(3), 177-184.
- McCroskey, L. L., McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (2005). Applying organizational orientations theory to employees of profit and non-profit organizations. *Communication Quarterly*, 53(1), 21-40.
- Mishra, K., Boynton, L., & Mishra, A. (2014). Driving employee engagement: The expanded role of internal communications. *International Journal of Business Communication*, 51(2), 183-202.
- Pearson, C.J., Nelson, E. P., Titsworth, S., & Hosek, M. A. (2017). *Human Communication*. University of Central Florida. Sixth Edition. McGraw Hill Education.
- Qayyum, A. (2012). An empirical analysis of employee motivation and the role of demographics: The banking industry of Pakistan. *Global Business and Management Research*, 4(1), 1.
- Razi, N., & More, E. (2010). The role of communication in the acquisition of high performance work system organisations. *Australian Journal of Communication*, 37(1), 55.
- Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2009). *Organizational Communication for Survival: Making Work, Work*. Pearson/Allyn and Bacon.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research Methods for business* 5th ed. Wiley India Pvt. Limited.
- Self, D. R., Armenakis, A. A., & Schraeder, M. (2007). Organizational change content, process, and context: A simultaneous analysis of employee reactions. *Journal of change management*, 7(2), 211-229.

- Sethela, L. A. (2011a). The Relationship Between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With The Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Sethela, L. A., & Mahmood, R. (2011b). Role ambiguity and job performance of employees in the service sector SMEs in Malaysia. *Malaysian Management Journal*, 15, 1-20.
- Sulaiman, W. I. W., & Mahbob, M. H. (2014). Kesignifikanan model kepuasan komunikasi dalam konteks pengurusan maklumat sektor awam. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 30(1).
- Uma, S., & Roger, B. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Son Ltd.
- Xiaojuan Ou, C., Ling Sia, C., & Kit Hui, C. (2013). Computer-mediated communication and social networking tools at work. *Information Technology & People*, 26(2), 172-190.
- Zajkowska, M. (2012). EMPLOYEE ENGAGEMENT: HOW TO IMPROVE IT THROUGH INTERNAL COMMUNICATION. *Human Resources Management & Ergonomics*, 6(1).
- Zalabak-Shockley. P. (2009). *Fundamentals of Organizational Communication: Knowledge, Sensitivity, Skills, Values*. Pearson/Allyn and Bacon Publishers.
- Zeng, J., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2013). Shop-floor communication and process management for quality performance: An empirical analysis of quality management. *Management Research Review*, 36(5), 454-477.
- Zhang, X., & Venkatesh, V. (2013). Explaining employee job performance: The role of online and offline workplace communication networks. *Mis Quarterly*, 37(3), 695-722.
- Zhou, X. (2013). *An Investigation into the Relationship between Organisational Communication, Trust and Organisational Commitment in Chinese Enterprises* (Doctoral dissertation, Coventry University).