

Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Komunikasi Organisasi Menurut Perspektif Islam

NURFARAH SYAHIRAH MOHAMMAD NADZLIE
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

NOR SUHAILY BAKAR
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
norsuhaily@kuis.edu.my

ABSTRAK

Komunikasi adalah proses penghantaran dan penerimaan pesanan atau maklumat antara dua individu atau lebih dengan cara yang berkesan sehingga mesej yang dimaksudkan dapat difahami. Komunikasi yang berkesan dapat membantu para pekerja untuk mencapai matlamat dengan lebih mudah. Komunikasi Islam adalah proses menyampaikan atau bertukar perutusan dan maklumat dengan menggunakan prinsip dan kaedah yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadits. Oleh itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti tahap keberkesanan komunikasi dalam kalangan pekerja menurut perspektif Islam di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), mengkaji hubungan antara pembolehubah pergaulan, pengetahuan dan personaliti serta mengenal pasti faktor yang paling mempengaruhi keberkesanan komunikasi dalam kalangan pekerja menurut perspektif Islam di (KUIS). Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Seramai 260 orang daripada kakitangan di bahagian pentadbiran dan Fakulti Pengurusan dan Muamalah terlibat sebagai responden dalam kajian ini.

Kata kunci: Komunikasi, Pergaulan, Pengetahuan dan Personaliti

PENGENALAN

Setiap manusia yang hidup bermasyarakat akan terlibat dengan komunikasi. Dalam hal ini, bahasa merupakan medium yang menjalinkan aturan serta ikatan pemikiran antara dua pihak terutamanya di dalam sesebuah organisasi. Terdapat dua bentuk pernyataan bahasa iaitu *verbal* dan *non-verbal*. Komunikasi adalah proses penghantaran dan penerimaan pesanan atau maklumat antara dua individu atau lebih dengan cara yang berkesan sehingga mesej yang dimaksudkan dapat difahami. Menurut Guffey dan Almonte (2010) menyatakan bahawa komunikasi adalah pemindahan maklumat dan makna daripada satu pihak iaitu penghantar kepada pihak yang lain iaitu penerima.

Di dalam Islam juga mempunyai istilah tersendiri dalam menyampaikan maksud komunikasi. Contohnya, Rasulullah juga menerangkan maksud dari komunikasi dan baginda bersabda:

“Berbicaralah kepada manusia dengan apa-apa yang mereka pahami, apakah kau suka Allah dan RasulNya didustakan?” HR. Bukhari.

Hadis tersebut dapat mendefinisikan bahawa komunikasi adalah proses penyampaian pesanan kepada manusia dengan maksud memberikan pemahaman sebaik-baiknya. Menurut Yusuf Husain, Komunikasi Islam adalah proses menyampaikan atau bertukar perutusan dan maklumat dengan menggunakan prinsip dan kaedah yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadits. Di dalam Islam, komunikasi juga mempunyai prinsip-prinsip tersendiri sebagai contoh, menurut Hifni (2015) komunikasi mestilah mempunyai unsur-unsur murni antaranya jujur, bersih, positif dan ikhlas dalam menyampaikan sesuatu maklumat. Selain itu, Islam juga mempunyai beberapa cara dalam

menjadikan komunikasi itu lebih efektif. Menurut Naz Muhammad dan Fazle Omer dalam *Communication Skills in Islamic Perspective* (2016) antara cara dalam menyampaikan maklumat, penghantar haruslah menggunakan intonasi yang lembut, menggunakan kata-kata yang tepat, memahami emosi penerima dan sentiasa memahami situasi dan keadaan sekeliling. Lima prinsip komunikasi di dalam Islam dikenali sebagai *qaulan kariman* (berkata mulia), *qaulan ma'rufan* (berkata baik), *qaulan syadidan* (berkata lurus dan benar), *qaulan balighan* (berkata tepat) dan *qaulan layyinan* (berkata lemah lembut).

SOROTAN KAJIAN

Teori Komunikasi Menurut Perspektif Islam

Komunikasi dan Islam dapat disimpulkan bahawa yang dimaksudkan dengan komunikasi Islam adalah komunikasi yang diwujudkan diatas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan (Hefni, 2015). Komunikasi Islam memiliki rujukan utama yang merupakan pedoman hidup bagi kaum muslimin, iaitu Al Qur'an dan Hadith Nabi Muhammad SAW. Kedua sumber utama inilah yang memberikan karakteristik terhadap komunikasi Islam. Selain Al Qur'an dan Hadith, kitab-kitab yang disampaikan oleh para ulama serta disiplin ilmu turut memberikan sumbangan kepada perkembangan ilmu komunikasi secara umum dan komunikasi Islam pada khususnya. Seterusnya, komunikasi Islam memiliki prinsip-prinsip tersendiri. Menurut Hefni (2015) prinsip-prinsip komunikasi adalah seperti ikhlas dalam memberi dan menerima pesan, memahami dosa dan pahala dalam berkomunikasi, mempunyai kejujuran dalam menyampaikan pesanan dengan jujur dan sesuai dengan fakta. Seterusnya, mempercayai bahawa hati, lisan dan perbuatan adalah satu kesatuan. Perkataan serta perbuatan baik yang dilakukan dapat mencerminkan hati.

Selain itu, komunikasi yang efektif dari perspektif Islam juga mempunyai aspek yang tersendiri dari segi verbal dan non verbal. Di dalam Islam komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam menjaga lingkungan masyarakat agar sentiasa berada dalam kedamaian, tanpa kekerasan, dan harmoni. Niaz Muhammad dan Fazle Omer dalam *Communication Skills in Islamic Perspective* (2016) mengungkapkan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif dalam perspektif Islam yang dinyatakan dalam komunikasi verbal adalah penggunaan intonasi yang lembut, menggunakan kata-kata yang tepat, memahami situasi dan keadaan penerima pesan serta menghindari perbuatan mencela dalam perbincangan. Dari aspek non verbal pula, mereka berpendapat bahawa dalam memastikan komunikasi itu berkesan ia haruslah mempunyai prinsip-prinsip seperti riang dan ceria, penggunaan mata yang tepat. Mata dapat mengungkapkan perasaan kasih sayang, marah, cemburu dan lain-lain. Untuk itu, ketika berkomunikasi atau melakukan percakapan dengan orang lain pemberi pesanan perlu berhati-hati dalam menggunakan mata. Selain itu, penggunaan tangan juga dapat mewujudkan keberkesanan dalam berkomunikasi. Walaubagaimanapun, komunikator perlu berhati-hati dalam menggunakan tangan ketika menyampaikan pesanan kerana penggunaan tangan dalam keadaan yang tidak sesuai boleh memberikan maksud lain kepada penerima pesan.

Seterusnya, komunikasi Islam pada dasarnya mempunyai dua jenis pesanan komunikasi iaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal merupakan pesanan yang terdiri dari pemikiran, emosi, keinginan, dan harapan yang disampaikan melalui percakapan. Dalam Al Qur'an komunikasi verbal disebut dengan istilah lafadz, qaul serta kalimat. Menurut Harjani Hefni dalam buku *Komunikasi Islam*, mempelajari komunikasi Islam mendatangkan berbagai manfaat seperti membimbing kaum muslimin secara khusus dan manusia secara umum berkomunikasi dengan Pencipta, membimbing kaum muslimin berkomunikasi dengan diri sendiri dan membimbing kaum muslimin berkomunikasi sesama manusia berdasarkan ajaran Islam.

Menurut Mohd. Yusof Hussain (1991) mendefinisikan Komunikasi Islam sebagai proses menyampai atau bertukar maklumat dengan menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Al Quran dan Hadith. Definisi di atas, relevan dengan surah dan hadith berikut :

Surat Annisa' ayat 148 :

“Allah tidak menyukai ucapan buruk yang diucapkan dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah Maha mendengar dan lagi Maha mengetahui.”

Surah Al Furqan Ayat 63 :

“Dan hamba-hamba Tuhan Yang Maha Penyayang itu ialah orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata yang baik.”

Surat Al Waaqia Ayat 25-26 :

“Mereka tidak mendengar di dalamnya perkataan yang sia-sia dan tidak pula perkataan yang menimbulkan dosa. Akan tetapi mereka mendengar salam.”

Faktor Pergaulan

Permasalahan terhadap sesebuah hubungan komunikasi dapat diatasi sekiranya sesebuah organisasi mengamalkan prinsip-prinsip komunikasi Islam dan ini telah dijelaskan oleh Said Sadikin (2017) dalam kajiannya iaitu Pengaruh Komunikasi Islam Terhadap Motivasi Kerja Dan Kesannya kepada Tenaga Kerja Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI Stesen Aceh. LPP TVRI Stesen Aceh merupakan salah satu organisasi yang bergerak di dalam bidang penyiaran. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahawa secara tidak langsung atau secara langsung, komunikasi Islam dengan hubungan sesama manusia mempunyai hubungan yang positif kerana komunikasi Islam asasnya mempunyai etika tersendiri dan penuh nilai hemah yang tinggi dapat menyentuh hati penerima kerana proses komunikasi yang dilakukan berlandaskan Al Quran dan Hadith. Pesanan yang disampaikan merupakan suatu perkara yang menyejukkan hati dan mendamaikan sehingga pesanan yang disampaikan dapat diterima dan difahami serta dapat dipraktikkan dalam pelbagai kegiatan, baik dalam lingkungan kemasyarakatan mahupun di dalam sesebuah organisasi.

Seterusnya, di dalam Islam Allah SWT telah menetapkan beberapa garis panduan dalam pergaulan yang perlu dipatuhi dan ia telah dijelaskan dalam kajian Adab pergaulan dalam Islam, Rifa Fitrianti (2015). Di antara aturan yang ditetapkan oleh Allah SWT bagi setiap manusia adalah batasan mengenai cara pergaulan antara lelaki dan perempuan. Pertama, hendaklah setiap muslim sentiasa menjaga pandangan matanya dari melihat lawan jenis secara berlebihan. Kedua, hendaklah setiap muslim menjaga auratnya masing-masing dengan cara berpakaian mengikut syariat Islam. Ketiga, tidak berbuat sesuatu yang dapat mendekatkan diri pada perbuatan zina. Keempat, menjauhi cara berkomunikasi yang boleh ‘membangkitkan selera’. Kelima, hindarilah bersentuhan kulit dengan lawan jenis dan tidak melakukan ikhtilat yang memerlukan antara lelaki dan wanita dalam satu tempat.

Adab pergaulan ini juga diceritakan di dalam kajian Sistem pergaulan dalam Islam oleh Taqiyuddin An-Nabhani (2014). Islam telah menjadikan kerjasama antara lelaki dan wanita dalam pelbagai aspek kehidupan serta interaksi sesama manusia sebagai perkara yang pasti bagi seluruh muamalat. Hal ini kerana, semuanya merupakan hamba Allah SWT dan saling memerlukan untuk mencapai kebaikan serta menjalankan ketaqwaan dan pengabdian kepada-Nya. Islam membolehkan adanya interaksi diantara lelaki dan wanita untuk melaksanakan pelbagai taklif hukum dan segala aktiviti yang harus mereka lakukan. Akan tetapi, Islam melarang segala sesuatu yang dapat mendorong terjadinya hubungan yang bersifat seksual dan tidak disyariatkan. Oleh sebab itu Islam menetapkan sifat iffah (menjaga kehormatan) sebagai suatu kewajipan.

Oleh itu, pengkaji dapat melihat bahawa faktor pergaulan merupakan elemen yang penting dalam berkomunikasi khususnya komunikasi Islam. Menurut Sari Ramadanty (2014), hubungan pergaulan dapat diwujudkan dengan mengamalkan komunikasi fatik atau *phatic communication* sesama rakan sekerja. Komunikasi fatik dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa dalam mewujudkan sesebuah hubungan dan hal ini turut diperkukuhkan dengan teori Altman dan Taylor (1973), mengatakan bahawa sesebuah hubungan komunikasi boleh berubah dari yang tidak kukuh kepada yang lebih kukuh dan lebih peribadi pada jangka masa tertentu. Tambahan lagi, dapat dilihat bahawa Islam tidak melarang seseorang individu itu berurusan dengan lawan jantina

kerana mereka saling memerlukan hampir setiap urusan akan tetapi mereka perlu mematuhi setiap batasan yang ditetapkan oleh Allah SWT, Rifa Fitrianti (2015) dan Taqiyuddin An-Nabhani (2014).

Faktor Pengetahuan

Anzaruddin Ahmad (2008) dalam kajian beliau iaitu Keterampilan Komunikasi Pengetahuan dan Perilaku Berbahasa Penentu Kejayaan Industri Perlancongan di Malaysia. Penggunaan bahasa yang baik sangat menekankan aspek komunikatif bahasa. Hal ini kerana, seseorang individu itu harus memperhatikan sasaran bahasanya iaitu kepada siapa beliau ingin berkomunikasi. Oleh sebab itu, aspek umur, agama, status sosial dan latar belakang pendidikan tidak boleh diabaikan sama sekali. Contohnya, seorang individu berkomunikasi dengan kanak-kanak sudah tentu berbeza dengan cara beliau berkomunikasi dengan orang dewasa. Kita tidak dapat menyampaikan sesuatu istilah dengan bahasa yang sama kepada dua orang yang mempunyai perbezaan jarak umur. Begitu juga dari aspek pendidikan, penggunaan bahasa untuk lingkungan yang berpendidikan tinggi dan yang kurang berpendidikan juga tentu tidak sama. Dengan kata lain, aspek-aspek komunikasi mesti diperhatikan iaitu pengirim mesej, penerima mesej, isi mesej, dan media penyampaian mesej. Menurut Zawiyah Mohammad (2009), Kemahiran komunikasi yang efektif juga memerlukan pemerhatian khusus dan juga pengetahuan terhadap keberkesanan dalam kemahiran berkomunikasi.

Seterusnya, pengetahuan komunikasi menurut perspektif Islam juga turut memainkan peranan penting dalam mencapai keberkesanan suatu komunikasi. Zulkifli Ariffin (2016) dalam kajian Komunikasi Interpersonal Dalam Pengurusan Organisasi Menurut Perspektif Islam: Satu Analisis Di Kumpulan Jaminan Perniagaan Telekom Malaysia Berhad mendapati komunikasi dalam Islam adalah berasaskan nilai-nilai keagamaan yang bersumberkan Al-Quran dan Hadith. Islam telah menetapkan panduan serta prinsip dalam berkomunikasi, antaranya dengan memberi salam, bercakap secara lemah lembut (Surah al-Toha: 44), menggunakan perkataan yang baik (Surah al-Isra': 53), bercakap benar (Surah al-An'am: 152), menepati janji (Surah al-Saf: 21) serta mengambil perhatian terhadap buah fikiran dan pandangan orang lain (Surah al-Imran: 159). Selain itu, Nabi Muhammad S.A.W mempunyai beberapa cara dalam memastikan sesebuah komunikasi itu berkesan sebagai contoh baginda akan mengulangi kata-katanya sebanyak tiga kali agar dapat difahami kepada yang mendengar serta baginda juga bercakap dengan sopan agar orang lain tidak tersinggung. Natijahnya, berkomunikasi secara interpersonal menurut perspektif Islam akan memberi impak terhadap kebolehpercayaan awam kepada organisasi.

Kekurangan pengetahuan serta kemahiran dalam berkomunikasi dapat menjejaskan prestasi individu mahupun sesebuah organisasi. Pernyataan tersebut diperkukuhkan lagi dalam kajian William, Kathleen dan Dobson (2009), yang mendapati bahawa pengalaman komunikasi interpersonal yang tidak harmoni berlaku apabila bekerja dengan kakitangan yang bermasalah. Dapat dikatakan bahawa teori-teori komunikasi moden lebih memfokuskan pada mesej yang ingin disampaikan serta mesej yang hanya boleh diterima oleh pendengar. Manakala teori menurut perspektif Islam memperlihatkan kepentingan komunikasi dalam kehidupan seharian oleh setiap individu yang perlu berhubung dengan Allah SWT. Solat sebagai contoh, firman Allah bermaksud: *"Wahai sekalian manusia! beribadatlah kepada Tuhan kamu yang telah menciptakan kamu dan orang-orang yang terdahulu daripada kamu, supaya kamu bertaqwa"*. (Al-Baqarah: 21)

Oleh itu, pengkaji melihat bahawa faktor pengetahuan amat mempengaruhi keberkesanan suatu komunikasi. Kemahiran seseorang dapat mengukur tahap keberkesanan pesanan yang ingin disampaikan. Komunikasi yang berkesan membantu dalam memberi kefahaman kepada seseorang serta penentu kejayaan sesebuah matlamat organisasi.

Faktor Personaliti

Personaliti adalah perkara yang penting dalam mempengaruhi persepsi masyarakat sekeliling terhadap keperibadian seseorang. Hal ini diperkukuhkan lagi oleh Fatimah wati Halim, Muhammad Zahir bin Mazlan dan Fatimah Omar (2015) dalam kajian Personaliti dan Nilai Peribadi Asas

Pegawai Tadbir Diplomatik dalam Era Transformasi Sektor Awam. Pengkaji mendapati bahawa faktor personaliti dan nilai peribadi asas adalah sepadan dengan tuntutan teras strategik transformasi iaitu kepimpinan transformasional yang memiliki nilai murni dan integriti. Faktor personaliti dan nilai peribadi asas perlu diberikan perhatian dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia.

Selain itu, personaliti bukan sahaja mementingkan keperibadian individu dalam mencerminkan sikap positif terhadap sekeliling tetapi ia juga merangkumi keperibadian di dalam pekerjaan. Hal ini dapat dilihat pada kajian tentang Keperibadian Islam dan Profesionalisme dalam Pekerjaan oleh Mohammad Ghozali dan Nor Azzah Kamri (2015). Individu yang berkeperibadian Islam akan memiliki maklumat mengenai Islam, memahami dan membuat keputusan tentang sesuatu perkara dan perbuatan sesuai dengan hukum syarak, sehingga individu tersebut mampu memahami undang-undang, mengetahui halal dan haram, mempunyai kesedaran dan pemikiran yang matang, mampu menyatakan hujah yang kuat dan tepat, serta mampu menganalisis pelbagai perbuatan dengan betul bersesuaian dengan syarak. Tambahan lagi, individu berkenaan dapat menghasilkan perbuatan dan tingkah laku bagi memenuhi tuntutan naluri dan keperluan jasmaninya dengan berlandaskan kepada ajaran Islam. Kesan positif terhadap keperibadian Islam di dalam organisasi dapat melahirkan pekerja yang beretika, menghasilkan kerja yang berkualiti, mewujudkan organisasi yang cemerlang serta membantu dalam pencapaian matlamat organisasi.

Seterusnya, Zupacic, Kavcic dan Fekonja (2003) pula merumuskan bahawa individu yang mempunyai personaliti keterbukaan yang tinggi cenderung untuk bersosial dan saling berhubung dengan orang lain. Sebaliknya, Proto (2013) pula berpendapat personaliti kepersetujuan atau dikenali sebagai *agreeableness* mempunyai pengaruh yang besar terhadap rasa empati dan sikap prihatin pada orang lain, manakala personaliti kehematan atau *conscientiousness* yang tinggi memberi kesan ke atas sikap kerjasama individu dan tahap kepercayaannya ke atas seseorang individu yang lain.

Bagi memastikan setiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, etika di dalam komunikasi juga perlu dititik beratkan kerana seseorang yang mempunyai etika cenderung mempunyai keperibadian yang baik. Di dalam artikel Etika Komunikasi Verbal oleh Wahyu Setiawan Sutikno (2014). Pengamalan etika dalam berkomunikasi juga dapat diketahui sebagai komunikasi yang santun. Hal ini merupakan cerminan dari kesantunan keperibadian seseorang. Komunikasi juga diibaratkan seperti nadi dalam kehidupan manusia. Selain itu, ia sebagai salah satu cerminan dari keperibadian, sifat atau tabiat seseorang untuk saling berinteraksi. Kebiasaannya kita hanya memahami apa yang difikirkan, dirasakan dan dikehendaki oleh orang lain melalui komunikasi yang dipamerkan dengan menggunakan pelbagai saluran, baik verbal ataupun non-verbal. Etika dalam berkomunikasi bukan sahaja berkait rapat dengan tutur kata yang baik tetapi juga harus lahir dari niat yang ikhlas dalam mempamerkan ketenangan, kesabaran dan empati dalam berkomunikasi. Amalan yang beretika ketika berkomunikasi akan dapat menghasilkan komunikasi dua hala yang bercirikan penghargaan, perhatian serta sokongan secara timbal balik daripada pihak-pihak yang berkomunikasi.

Oleh itu, pengkaji melihat bahawa faktor personaliti juga mempunyai peranan yang tersendiri dalam memastikan keberkesannya di dalam komunikasi. Antaranya ialah personaliti seseorang dapat mempengaruhi cara mereka berkomunikasi. Personaliti juga dapat mempengaruhi tingkah laku orang sekeliling. Selain itu, dapat kita lihat bahawa ciri kepimpinan juga berkait rapat dengan personaliti. Hal ini kerana, personaliti menarik yang terdapat pada seorang pemimpin dapat mempengaruhi kelancaran sesuatu pekerjaan. Tambahan lagi, etika di dalam berkomunikasi seperti sikap kesantunan ketika berkomunikasi juga dapat mencerminkan keperibadian seorang individu.

Keberkesanan Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Rosni Wazir, Jamiurrashid Makmum, Rafiza Kasbun dan Khodijah Abdul Rahman (2015) dalam kajian Komunikasi Dalam Islam Prinsip-Prinsip Berdasarkan Al-Quran dan As-sunnah. Komunikasi adalah satu fitrah manusia. Setiap manusia yang normal sangat memerlukan komunikasi untuk menyampaikan hasrat, berbincang dan berhubung antara satu sama lain.

Komunikasi yang dilakukan tidak sama dengan orang lain yang bukan muslim. Ini kerana segala sesuatu berhubung dengan proses komunikasi Islam, sama ada dari prinsip, kaedah, mesej, matlamat dan media hendaklah berasaskan panduan wahyu dan as-sunnah Rasulullah S.A.W. Malahan, komunikasi dikira satu ibadat di dalam kehidupan umat Islam.

Oleh itu, dalam kajian ini pengkaji melihat faktor pergaulan seperti menurut Azlina (2010) , Wan Idris Sulaiman dan Maizatul Haizan Mahbob (2015) sebagai faktor menyumbang kepada keberkesanan komunikasi dalam Islam. Hal ini kerana, komunikasi yang berkesan adalah komunikasi di dalam organisasi yang dilihat lebih kompleks dari komunikasi individu. Komunikasi organisasi mempunyai skop yang luas dan ia dapat mempengaruhi keberkesanan komunikasi kerana pelbagai sumber seperti idea-idea yang diperolehi oleh rakan sekerja dapat mempengaruhi keberkesanan sesebuah komunikasi.

Selain itu, faktor pengetahuan juga mempengaruhi keberkesanan komunikasi iaitu komunikasi melalui kaedah penyampaian yang betul seperti yang dinyatakan oleh Aminuddin Basir, Mohammad Sabri dan Nik Yusri (2009). Kebebasan dalam penggunaan media sebagai medium komunikasi perlu dititik beratkan kerana setiap individu mempunyai kemampuan yang berbeza. Dapat kita lihat bahawa apabila seseorang selesai menggunakan kaedah yang mahir kepada mereka, keberkesanan komunikasi akan mudah dicapai. Selain itu, kemahiran dalam berkomunikasi juga mempengaruhi keberkesanan dalam komunikasi khususnya komunikasi Islam.

Ini ditambah pula oleh Jasyca Aying (2014) menyatakan faktor personaliti juga mempengaruhi keberkesanan sesebuah komunikasi. Menurut kajian, komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai peranan dalam mempengaruhi motivasi serta tingkah laku seseorang. Dapat disimpulkan bahawa keberkesanan komunikasi dalam kalangan pekerja sebuah organisasi merupakan suatu perkara yang penting dan perlu diambil berat oleh semua pihak sama ada dari pihak pekerja mahupun majikan bagi memudahkan segala matlamat organisasi dapat dicapai dengan mudah tanpa sebarang halangan komunikasi seperti kesalahan menerima maklumat serta arahan. Selain itu, keberkesanan komunikasi juga memberi pengaruh yang kuat dalam sesebuah organisasi. Komunikasi yang baik dapat mewujudkan suasana kerja yang baik serta membantu dalam mencapai segala objektif organisasi.

METODOLOGI

Populasi Dan Persampelan

Berdasarkan kajian ini, populasi yang terlibat adalah pekerja dibahagian pentadbiran dan akademik Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor yang berjumlah 260 orang pekerja. Jadual 3.1 menunjukkan sampel yang sah adalah 112. Seterusnya, analisis yang terlibat dalam kajian ini adalah dekriptif, kolerasi pearson dan analisa regrasi berganda.

Jadual 3.1: Saiz Sampel

Populasi	Sampel	Sampel Tidak Dikembalikan	Sampel Sah
	260	260	14811

Instrumental Kajian

Instrumental kajian ini berbentuk borang soal selidik yang diolah berdasarkan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan komunikasi organisasi dalam kalangan pekerja menurut perspektif Islam.

DAPATAN KAJIAN

Skor Min

Jadual 4.1 menunjukkan dapatan bagi objektif pertama iaitu mengenalpasti tahap keberkesanan komunikasi menurut perspektif islam dalam kalangan pekerja di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. Dapatan ini menerangkan bahawa min keseluruhan adalah 4.53 iaitu tahap

keberkesanan komunikasi dalam kalangan pekerja adalah tinggi. Ini adalah kesan daripada faktor komunikasi berkesan yang digunakan dalam sesebuah organisasi.

Jadual 4.1: Skor Min dan Tahap Keberkesanan Komunikasi Dalam Kalangan Pekerja

Bil.	Item	Min	Tahap
1	Komunikasi penting untuk memahami dan bersangkabaik antara ahli organisasi.	4.55	Tinggi
2	Keberkesanan komunikasi organisasi melibatkan jaringan kerjasama dan hubungan semua pihak dalam organisasi.	4.55	Tinggi
3	Fungsi komunikasi adalah pengawalan, motivasi, meluahkan perasaan dan penyampaian maklumat.	4.49	Tinggi
4	Komunikasi organisasi perlu melibatkan elemen manusia dan sikap, perasaan, hubungan dan kemahiran.	4.53	Tinggi
5	Komunikasi dua hala antara pengurusan dan pekerja memberi kesan positif dan dapat meningkatkan prestasi pekerja	4.57	Tinggi
JUMLAH		4.53	Tinggi

Analisis Kolerasi

Jadual 4.2: Korelasi Pearson

		Keberkesanan	Pergaulan	Pengetahuan	Personaliti
Keberkesanan	Pearson Correlation	1	.614**	.715**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112
Pergaulan	Pearson Correlation	.614**	1	.703**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112
Pengetahuan	Pearson Correlation	.715**	.703**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112
Personaliti	Pearson Correlation	.833**	.578**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Objektif kedua kajian ini menunjukkan, terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pergaulan, pengetahuan dan personaliti terhadap keberkesanan komunikasi menurut perspektif Islam dalam kalangan pekerja. Ini adalah kerana daripada Jadual 4.2 menunjukkan bahawa kolerasi pearson bagi faktor pergaulan $r = 0.614^{**}$, faktor pengetahuan $r = 0.715^{**}$ dan faktor personaliti $r = 0.833^{**}$. Manakala masing-masing menunjukkan penentu tanda bintang ** signifikan pada aras 0.01 (2 – Penghujung) dengan nilai signifikan p value menunjukkan $p = 0.000$.

Analisis Regresi Berganda

Kaedah pengukuran ini adalah bertujuan untuk menyokong keputusan yang dilakukan oleh analisis kolerasi bagi mengkaji objektif ketiga, faktor pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor pergaulan, pengetahuan dan personaliti yang paling mempengaruhi pembolehubah bersandar iaitu keberkesanan komunikasi dalam kalangan pekerja.

Jadual 4.3: Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	-.238	.294		-.810	.419	-.820	.344
PERGAULAN	.101	.085	.084	1.197	.234	-.066	.269
PENGETAHUAN	.266	.084	.241	3.156	.002	.099	.434
PERSONALITI	.680	.072	.625	9.399	.000	.537	.824

Hasil dapatan daripada analisis regresi berganda seperti dalam Jadual 4.3 menunjukkan faktor pengetahuan mempunyai nilai signifikan 0.002 dan faktor personaliti mencatat nilai signifikan 0.000. Ini memberi gambaran bahawa kedua-dua faktor ini adalah faktor dominan. Namun, uji t bagi faktor personaliti adalah 9.399 lebih tinggi daripada faktor pengetahuan iaitu 3.256. Dengan ini membuktikan faktor personaliti adalah lebih dominan dalam mempengaruhi keberkesanan komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dapatan, peranan organisasi dalam menitik beratkan berkenaan faktor pergaulan, faktor pengetahuan dan faktor personaliti adalah sangat penting dalam memastikan keberkesanan komunikasi dapat dicapai oleh semua kakitangan semasa menjalankan tugas mereka bagi mengelakkan berlakunya isu-isu komunikasi seperti salah faham serta maklumat tidak jelas dalam kalangan pekerja. Pihak pengurusan KUIS juga perlu memberi penambah baikkan serta pengetahuan luas kepada pekerja tentang cara dan impak komunikasi yang berkesan terhadap prestasi kerja dan organisasi terutama komunikasi berkesan yang berlandaskan ajaran Islam.

Seterusnya, pihak pengurusan serta para pekerja KUIS yang sedia ada perlu memastikan semua pekerja mengamalkan konsep komunikasi tersebut terutama dalam perspektif Islam serta mengekalkan elemen-elemen tersebut untuk memastikan segala maklumat daripada komunikasi dan matlamat organisasi dapat dicapai. Para pekerja juga harus didedahkan dengan kebaikan daripada mengemplantasikan elemen tersebut di dalam organisasi seperti mewujudkan suasana kerja yang harmoni serta mencipta hubungan yang kukuh sesama rakan kerja.

Rujukan

- Anzaruddin Ahmad. (2008). Keterampilan Komunikasi - Pengetahuan dan Perilaku Berbahasa- Penentu Keberhasilan Industri Pariwisata di Malaysia. 5(1).
- Che Su Mustaffa. (2012). Kompetensi Komunikasi dan Kepuasan Komunikasi Penjawat Awam di Malaysia. 43(2015), 13-26.
- Chu Yan Piaw. (2006). *Asas statistic penyelidikan (buku 2)*. McGraw-Hill (Malaysia) Sdn.Bhd.
- Eigino P. et.al. (2013). *Life satisfaction, income and personality*. IZA Discussion Paper No. 8837.
- Fatimah wati Halim et.al. (2015). Personaliti dan Nilai Peribadi Asas Pegawai Tadbir Diplomatik dalam Era Transformasi Sektor Awam. ISSN 2289-8174.
- Hanafiati N. Istiqomah. (2016). Gaya, Motivasional dan Komunikasi Dengan Tipe Sikap.
- Hassa Nurrohim et.al. (2009). Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Manajemen*, 7(4).
- I Nengah Suandi & Made Sri Indriani. (2016). Tindak Komunikasi Verbal dan Nonverbal Bentuk Lepas Hormat dalam Bahasa Bali. *Jurnal kajian Bali*, 6.
- Kamrul Azmi. J et.al. (2013). UTM.; Hubungan antara Pengajaran dan Pembelajaran (P&P), Keperibadian serta Kemahiran Guru Pendidikan Islam dengan Motivasi Pelajar. *Prosiding seminar pascasiswazah*.
- Karen Jehn et.al. (2014). *Intragroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on the Conflict-Outcome Relationship*.
- Khairul. Anuar A. Rahman. (2012). *Diposisi Guru Berkesan: Personaliti dan Kemahiran Komunikasi*. Akademika, 82(2), 37-44.
- Komunikasi Islam – Pengertian, Ruang Lingkup, dan Fungsinya* (2017), <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-islam>.
- Lin Kristiyanti. (2012). *Pengaruh komunikasi non verbal terhadap kepuasan pelanggan*, 12(1).
- Lok. John D.C. (2001). *The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment*.
- Maizatul Haizan Mahbib & Nor Azalza N.I. (2017). Kecerdasan emosi, Komunikasi Non-Verbal dan keterampilan Peribadi Para pekerja Dalam Konteks Komunikasi Keorganisasian, 33(1), 368-382.
- M. Judhanto E.B et.al. (2018). Universita Brawijaya Kampus III Kendiri; *Sikap dan Komunikasi dalam kepemimpinan*.
- Mahmoud M. Galander. (2002). *Communication in the Early Islamic Era: A Sosial and Historical Analysis*, 10(1), 61-75.
- Mohd Hizam Hanafiah et al. (2002). *Pengurusan Organisasi*.
- Mohd Ghozali, N,A,K. (2015). Keperibadian Islam dan profesionalisme dalam pekerjaan: satu analisis teoritis. *Shariah Journal*, 23(2), 255-286.
- Mohd Najib Abdul Ghaffar. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Universiti Teknologi Mara.
- Mohd Nasri Abdullah. (2017). *Pengamalan Budaya Kompetensi Komunikasi Pensyarah Pendidikan Islam Terhadap Guru Pelatih Di Institut Pendidikan Guru Malaysia*, 1(2), 119 -127.
- Mohd Majid Konting. (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Rafiq. (2016). *Tantangan Dan Peluang Komuikasi Islam Pada Era Globalisasi Informasi*, 5(2), 149-168.
- Mohd Yusof Hussain. (1986). Islamization of communication theory, *Media Asia*, 13 (1), 32-36. <https://doi.org/10.1080/01296612.1986.11726207>
- Mohammed Sani Ibrahim et al. (2012). *Relationship of multi-dimensional leadership with lecturers work commitment: A study on Malaysian heads of polytechnic's academic departments*, 4(3), 56-69.
- Niaz Mohammad et al. (2016). *Communication skill in Islamic perspective*. Ad-Iddah 33.
- Nor Azlina Harun, (2010). Universiti Malaysia Sarawak; *Hubungan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja*.

- Prinsip komunikasi Islam*. (2016). <https://honeykpi.blogspot.com/2016/07/adab-adab-komunikasi-dalam-islam.html>.
- Rifa Fitrianti. (2015). *Adab pergaulan dalam komunikasi*. https://www.academia.edu/14913591/adab_pergaulan_dalam_islam.
- Rizal Abu Bakar et.al. (2005). Universiti Malaya; Amalan komunikasi dalam program mentoring; pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan memainkan peranan bersyarat dalam komunikasi. *Jurnal pendidikan*.
- Rizqi Wahyudi. *Komunikasi informatika dan multimedia dalam perspektif Islam*.
- Said Sadikin. (2017). Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry; Pengaruh komunikasi Islam terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan lpp tvri stasiun aceh. *Jurnal Al-Bayan*, 23(1)
- Sari Ramadanty. (2014). *Penggunaan komunikasi fatis dalam pengelolaan hubungan di tempat kerja*. 5(1), 1-118.
- Sharif Baharm, Joki P.S & R.Balan Rathakarishnan. *Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Kerja*.
- Taqiyuddin A.N. (2014). *Sistem pergaulan dalam Islam*. Edisi Mu'tamadah.
- Wahyu Setiawan. (2014). *Etika komunikasi Verbal*.
- Zawiyah Mohammad. (2009). *Kemahiran Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zulkifli Ariffin, S,H,A,. (2016). . Universiti Malaya; *Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam: satu analisis di kumpulan jaminan perniagaan telekom Malaysia berhad*, 6(1).