

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGURUSAN ORGANISASI
MENURUT PERSPEKTIF ISLAM: SATU ANALISIS DI KUMPULAN JAMINAN
PERNIAGAAN TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

Zulkifli Ariffin

No. 26 Jalan AU 1C/2A, Taman Keramat Permai

Kuala Lumpur, Malaysia

zayamalbalinggi@gmail.com

Sharifah Hayati Syed Ismail

Akademi Pengajian Islam

Universiti Malaya, Malaysia

sashsiaq@um.edu.my

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal amat penting dalam organisasi. Teori klasik menunjukkan elemen asas dalam komunikasi iaitu mesej dibawa, pengucap, saluran digunakan untuk membawa mesej dan penerima masih diguna pakai hingga kini. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan deskriptif menumpukan khusus kepada komunikasi interpersonal di antara pekerja bukan eksekutif dan eksekutif. Kajian berkonsepkan pengalaman pekerja dibahagikan kepada dua kategori iaitu pendekatan komunikasi eksekutif yang dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan oleh eksekutif dan bukan eksekutif. Komunikasi interpersonal merupakan satu proses perkongsian pengalaman dengan individu lain. Komunikasi menurut pandangan Islam menitikberatkan penyebaran maklumat dan ilmu bertujuan untuk membimbing umat manusia menuju ke tahap yang lebih baik berdasarkan kebenaran. Teori-teori komunikasi menurut Islam menekankan cara komunikasi beradab dan berhikmah antara individu dalam segenap aspek dan bentuk hubungan. Justeru, komunikasi interpersonal antara eksekutif dan bukan eksekutif secara keseluruhannya dipersepsi sebagai menyenangkan di Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP), Group Business Assurance GBA.

Kata kunci: aliran komunikasi, kemanisan, kemesraan, komunikasi interpersonal, kepahitan, psikologi, pemimpin, perspektif Islam

PENGENALAN

Komunikasi interpersonal melibatkan psikologi kalangan pekerja antara eksekutif bukan eksekutif ke arah menggalakkan pengalaman manis yang menyenangkan (Luthans, Avolio, Avey & Norman, (2007). Pendekatan psikologi Luthans dan rakan-rakannya telah membangunkan satu konstruk dengan menggabungkan sumber-sumber psikologi, iaitu

keyakinan diri, harapan, optimis dan ketahanan bagi tujuan kestabilan pengurusan organisasi. Pengaruh eksekutif contoh terbaik bagi bukan eksekutif melalui komunikasi interpersonal mampu memberikan motivasi dan pengalaman manis dan pahit yang menentukan prestasi (Fred, 2011). Teori komunikasi interpersonal moden seperti Altman dan Taylor (1973), dengan teori tembusan sosial dikenali juga sebagai teori kulit bawang, mengatakan dalam proses menjalin hubungan, komunikasi berubah daripada tidak rapat kepada tahap yang lebih mendalam dan peribadi dalam jangka masa tertentu. Teori pengurangan tidak kepastian oleh Berger dan Calabrese (1975) pula mengatakan, komunikator perlu membuat penilaian terhadap pendengar sebelum membina kemesraan berkomunikasi, hal ini kerana tidak mungkin akan terjalin komunikasi antara orang yang tidak dikenali dalam perbincangan buat pertama kalinya.

Pemimpin memainkan peranan penting bagi menjayakan komunikasi interpersonal dalam organisasi. Menurut Certo (1999), kepemimpinan ialah proses pengarahannya tingkah laku orang lain ke arah penyempurnaan sesuatu objektif. Pemimpin mempunyai kemampuan untuk menggunakan pelbagai bentuk kuasa dalam mempengaruhi tingkah laku staf semasa menjalankan tugas (Mohd Hizam & Zafir, 2002). Manakala Whithers (2002), mengatakan komunikasi interpersonal yang baik merupakan elemen penting bagi membolehkan pemimpin berinteraksi dengan berkesan kepada staf bawahnya.

Komunikasi dalam Islam adalah berasaskan nilai-nilai keagamaan yang bersumberkan Al-Quran dan Hadis. 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). Natijahnya, berkomunikasi secara interpersonal menurut perspektif Islam akan memberi impak terhadap kebolehpercayaan awam kepada organisasi. Komunikasi tidak berkesan akan mengakibatkan konflik, iaitu satu proses yang bermula apabila satu pihak menganggap satu pihak lain tidak penting dan tidak bersemangat untuk melakukan tugas (Thomas, 1976). Konflik yang berpanjangan akan mengakibatkan gangguan psikologi dan memberi kesan terhadap keberkesanan komunikasi interpersonal (Coonie, Inga & Kate, 2014). Manakala menurut Berger (2014), teori "word of mouth" mempunyai kaitan dengan psikologi dan boleh memberi kesan penting terhadap tingkah-laku.

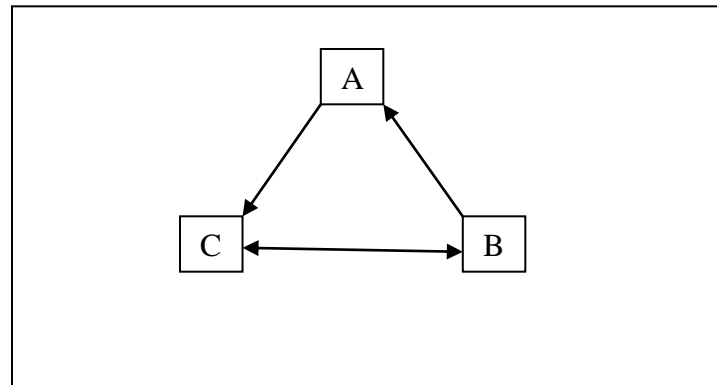
Justeru, artikel ini bertujuan untuk menganalisis teori komunikasi interpersonal antara eksekutif dan bukan eksekutif dalam organisasi menurut perspektif moden dan Islam serta mengenal pasti faktor-faktor yang menentukan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan di GBA dan mencadangkan bentuk komunikasi interpersonal yang menyenangkan menurut perspektif Islam. Group Business Assurance (GBA) atau Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP), iaitu salah satu bahagian dalam Kumpulan Ketua Pegawai

Kewangan (GFCO), bertanggungjawab memberi perkhidmatan serta bantuan kepada unit-unit lain dalam Telekom Malaysia. GBA terdiri daripada empat unit-unit kecil, iaitu risiko dan kepatuhan korporat (RCC), jaminan hasil dan pengurusan penipuan (RAFM), pengurusan insurans (IM) serta strategi dan pentadbiran (SG). Visi GBA untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada unit-unit lain dalam TM serta mempertingkatkan hasil TM secara keseluruhannya..

SOROTAN KAJIAN

Altman dan Taylor (1973), dengan teori tembusan sosial mengatakan bahawa dalam proses menjalin hubungan, komunikasi berubah daripada tidak rapat kepada tahap yang lebih mendalam, mesra dan peribadi dalam jangka masa tertentu. Teori kepimpinan, menurut Certo (1999), melalui kajian lapangan, mengatakan kepemimpinan ialah proses pengarahannya tingkah laku orang lain ke arah penyempurnaan sesuatu objektif. Pemimpin, menurut kajian lapangan oleh Mohd Hizam dan Zafir, (2002), mempunyai kemampuan untuk menggunakan pelbagai bentuk kuasa dalam mempengaruhi tingkah laku staf semasa menjalankan tugas. Teori Pengurangan Ketidakpastian oleh Berger dan Calabrese (1975), menceritakan komunikator perlu kepada suatu jangka masa untuk menilai pendengar menjadikan komunikasi berkesan. Tanpa komunikasi berkesan akan terdedah kepada konflik.

Pekerja kini melihat konflik sebagai negatif dan perlu diselesaikan dengan segera. Menurut Jehn dan Bendersky (2014), konflik boleh mengurangkan kepuasan individu bekerja dan produktiviti kumpulan. Manakala menurut (Thomas, 1976), membahagikan konflik kepada dua iaitu dalaman dan luaran. Konflik dalaman berlaku dalam diri sendiri, manakala konflik luaran melibatkan dengan orang lain. Hasil kajian mereka mendapati komunikasi interpersonal sebagai alat pencetus kepada konflik. Menurut Hung dan Lin (2013), banyak berkomunikasi tidak semestinya boleh memperbaiki keadaan. Hasil kajian mereka mendapati apabila tahap keberkesanan komunikasi meningkat, konflik terhadap kepuasan menurun. Menurut Barrett (2006), komunikasi merupakan satu aliran, dari satu orang kepada yang lain biasa digambarkan sebagai satu segi tiga mudah yang mengandungi mesej, pengirim, saluran dan penerima seperti rajah 1.



Rajah 1: Aliran Komunikasi Tiga Segi Barrett

Manakala menurut kajian William, Kathleen dan Dobson (2009), mendapati bahawa pengalaman komunikasi interpersonal tidak manis berlaku apabila bekerja dengan staf bermasalah. Dapat dikatakan bahawa teori-teori komunikasi moden fokus kepada mesej yang disampaikan boleh diterima oleh pendengar. Manakala teori menurut perspektif Islam memperlihatkan kepentingan komunikasi apabila dalam hidup seharian setiap individu perlu berhubung dengan Allah SWT. Solat sebagai contoh, firman Allah bermaksud:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ
لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿٢١﴾

“Wahai sekalian manusia! beribadatlah kepada Tuhan kamu yang telah menciptakan kamu dan orang-orang yang terdahulu daripada kamu, supaya kamu bertaqwa”. (Al-Baqarah: 21)

Berdoa juga merupakan perhubungan manusia dengan Allah seperti firmanNya bermaksud:

رَبَّنَا لَا تُزِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً إِنَّكَ أَنْتَ
الْوَهَّابُ ﴿٨﴾

“(Mereka berdoa Dengan berkata): "Wahai Tuhan kami! janganlah Engkau memesongkan hati Kami sesudah Engkau beri petunjuk kepada kami, dan kurniakanlah kepada kami limpah rahmat dari sisiMu; Sesungguhnya Engkau jualah Tuhan yang melimpah-limpah pemberianNya”. (Ali-‘Imran: 8).

Islam memberi penekanan penyebaran maklumat dan ilmu bertujuan untuk membimbing umat manusia menuju ke tahap yang lebih baik berdasarkan kebenaran. Justeru, Islam mempunyai tatacara atau garis panduan yang boleh dijadikan landasan dalam berkomunikasi dengan lebih berhemah, iaitu dengan menggunakan perkataan yang baik. Firman Allah;

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ
الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

“dan katakanlah (Wahai Muhammad) kepada hamba-hamba Ku (yang beriman), supaya mereka berkata dengan kata-kata yang amat baik; sesungguhnya syaitan itu sentiasa menghasut di antara mereka (yang mukmin dan yang menentang); sesungguhnya syaitan itu merupakan musuh yang amat nyata bagi manusia”. (al-Isra’: 53).

Komunikator hendaklah memberi nasihat, tunjuk ajar yang terbaik kepada pendengarnya sebagai contoh teladan. Orang lazimnya lebih terpengaruh dengan apa yang dilihat berbanding dengan apa yang didengar. Namun, Islam menekankan kedua-dua bentuk komunikasi, iaitu komunikasi interpersonal lisan dan perbuatan. Dengan cara mengambil perhatian terhadap buah fikiran dan pandangan orang lain. Firman Allah bermaksud:

“Maka dengan sebab rahmat dari Allah (kepadamu Wahai Muhammad), engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka dan kalaulah Engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari darimu, oleh itu maafkanlah mereka dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu, kemudian apabila Engkau telah berazam (Sesudah bermesyuarat, untuk membuat sesuatu) maka bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang bertawakal kepadaNya” (Al-Imran: 159).

Mohd Yusof Hussain (2012) melalui kajian kualitatif beliau membuktikan bahawa perlu ada polisi komunikasi bagi menghindari daripada isu-isu yang boleh merosakkan komunikasi. Menurut Zawiyah Mohammad Yusof (2009), kemahiran komunikasi interpersonal merupakan keupayaan menemui keperluan antara individu serta mengekalkan kualiti komunikasi interpersonal. Hasil kajian Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa dan Ghafarullahuddin (2013), mengatakan untuk memperoleh kemahiran komunikasi yang efektif, memerlukan pemerhatian khusus dan juga pengetahuan terhadap keberkesanan dan keefisienan dalam kemahiran berkomunikasi. Magnus (2009), melalui kajian lapangannya membuktikan organisasi perlu memainkan peranan penting dan menekankan kepentingan komunikasi berkesan serta kejayaan organisasi bergantung kepada eksekutif yang mempunyai pemikiran kreatif. Manakala menurut Noor Aina Dani (2007), hasil kajian dengan gabungan kaedah

kualitatif dan kuantitatif, mengatakan selain kemahiran komunikasi, linguistik merupakan salah satu aspek penting untuk dilihat.

Ainon Mohamad dan Abdullah Hassan (2005) melalui hasil kajian lapangan mereka membuktikan bahawa komunikasi dalam Islam memerlukan kuasa pemikiran kreatif yang berkeupayaan melihat sesuatu daripada pelbagai sudut. Siddiqui (1993), kajian teks tual beliau meninggalkan persoalan bagaimana mewujudkan komunikasi interpersonal dalam penukaran idea, nilai dan sikap. Persoalan beliau dijawab oleh Muhammad Djarot Sensa (2005), yang mengaitkan komunikasi interpersonal dengan Al-Quran menyarankan pengucap menggunakan perkataan yang baik dan mudah difahami. Menurut Ainon Mohamad dan Abdullah Hassan (2005), komunikasi interpersonal berkesan memerlukan kerjasama antara pengucap dengan pendengar. Noran Fauziah dan Ahmad Mahzan (1997), dengan hasil kajian lapangan mereka membuktikan bahawa personaliti adalah salah satu kriteria penting dan boleh menjejaskan prestasi organisasi jika tidak diambil perhatian secara terperinci. Fauziah (1989), mengatakan komunikasi Islam ialah proses membekal hakikat kebenaran agama kepada khalayak. Menurut Hasnain dan Majid (1988), hasil kajian beliau dengan kaedah lapangan telah membuktikan bahawa pengucap memainkan peranan penting dalam komunikasi Islam. Manakala Mohd Yusof Hussain (1986), menyarankan supaya intelek Muslim perlu menguasai teori komunikasi Barat supaya dapat diubahsuai mengikut perspektif Islam.

DAPATAN KAJIAN

Menganalisis teori komunikasi interpersonal antara eksekutif dan bukan eksekutif dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam iaitu pertama; komunikasi Ilahi, seperti beribadatliah (Solat) kepada tuhan kamu. Firman Allah SWT bermaksud;

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ
لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿٢١﴾

“Wahai sekalian manusia! Beribadatliah kepada Tuhan kamu yang telah menciptakan kamu dan orang-orang yang terdahulu daripada kamu, supaya kamu (menjadi orang-orang yang) bertaqwa” (Al-Baqarah: 21).

Kedua; komunikasi Qurani iaitu merujuk kepada uslub-uslub al-Quran bagi membentuk adab-adab berkomunikasi seperti firman Allah SWT bermaksud;

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ
الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

“dan katakanlah (Wahai Muhammad) kepada hamba-hamba Ku (yang beriman), supaya mereka berkata dengan kata-kata yang amat baik (kepada orang yang menentang kebenaran); sesungguhnya syaitan itu sentiasa menghasut di antara mereka (yang mukmin dan yang menentang); sesungguhnya syaitan itu merupakan musuh yang amat nyata bagi manusia” (al-Isra’: 53).

Ketiga; komunikasi berhikmah dan mak’Izah iaitu memberi nasihat atau tunjuk ajar yang baik kepada pendengarnya. Firman Allah bermaksud;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٣﴾
كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٤﴾

“wahai orang-orang yang beriman, mengapa kamu memperkatakan apa yang kamu tidak lakukannya, amat besar kebenciannya di sisi Allah- kamu memperkatakan sesuatu yang kamu tidak melakukannya” (As-Saff: 2-3).

Sesungguhnya akhlak Rasulullah ialah al-Quran. Segala perbuatan dan percakapan dari Nabi Muhammad s.a.w. hendaklah dijadikan panduan serta contoh bagi setiap pekerja. Cara Rasulullah berbicara menurut riwayat Sayyidatuna Aisyah Ummul Mukminin:

ما كان رسول الله يسردكسر دكم هذا ولكنه كان
يتكلم بكلام بين فصل يحفظه من جلس اليه

"Rasulullah s.a.w. bercakap dengan jelas supaya dengan demikian sahabat-sahabat dapat menghafalnya dengan mudah."

Rasulullah s.a.w. tidak bercakap laju sebagaimana kelajuan percakapan kebanyakan orang. Tetapi Baginda bercakap dengan kata-kata yang jelas dan satu-persatu sehingga orang yang duduk bersamanya akan dapat menghafal kata-katanya. Apabila bercakap, Nabi Muhammad s.a.w. tidak akan bercakap cepat dan akan bertutur dengan lancar sehingga orang yang mendengar akan memahami bahagian-bahagian ayatnya.

Manakala menurut Riwayat daripada Anas Ibn Malik bermaksud:

كان رسول الله يعيد الكلمة ثلاثا لتعقل عنه

“Rasulullah sering mengulang-ulang kata-katanya sebanyak tiga kali agar dapat difahami oleh orang yang mendengar.”

Riwayat ini menceritakan apabila Nabi Muhammad s.a.w. ingin menerangkan sesuatu hal yang penting dan rumit, baginda akan mengulanginya sebanyak tiga kali. Pengulangan tiga kali itu merupakan batasannya. Jika tidak baginda hanya akan menyebut sekali. Nabi Muhammad s.a.w. bercakap dengan sopan dan tidak biadab untuk mengelakkan orang lain tersinggung, walaupun ketika memberi nasihat. Ketika memberi teguran dalam majlis, baginda tidak akan menyebut nama sesiapa untuk mengelakkan orang itu dicela oleh orang lain. Nabi Muhammad s.a.w lebih suka menegur secara umum dan akan menghukum sesiapa yang bercakap atau melakukan sesuatu yang bertentangan dengan agama, namun hukuman itu hanya dilaksanakan selepas bukti-bukti yang kukuh diperoleh. Ketika bercakap, baginda akan membuat gerakan isyarat dan kadangkala menepuk telapak tangan kanan dengan telapak tangan kirinya. Jika baginda murka maka baginda akan mengalihkan wajahnya daripada orang itu, sama ada tidak memberi perhatian kepadanya atau memaafkannya. Jika baginda gembira, baginda akan seolah-olah menutup matanya disebabkan kesopanannya. Ketawanya hanyalah senyuman.

Antara faktor-faktor yang memainkan peranan bagi mewujudkan pengalaman manis semasa berkomunikasi iaitu; kemesraan, toleransi, berhemah, kesopanan, personaliti yang baik, memberi ucapan salam, memberi senyuman, memberi perhatian, memberi galakan, memberikan penghargaan. Manakala antara pengalaman pahit semasa berkomunikasi ialah; maklumat tidak jelas, tidak faham arahan, bersikap sombong, tiada perkongsian idea, tidak membantu untuk berdaya saing dan tidak ada toleransi serta konflik. Merumus dan mencadangkan bentuk komunikasi interpersonal yang menyenangkan menurut Islam untuk penambahbaikan di GBA- Daripada pencarian maklumat melalui kajian lepas, pengkaji dapat mengkonstruk model komunikasi interpersonal holistik rajah 2, diaplikasikan dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam. Kajian ini dilakukan dengan kaedah perbandingan deskriptif, iaitu data diperoleh melalui borang kaji selidik, temu bual serta dokumentasi. Data dianalisis dan menunjukkan tidak ada perbezaan komunikasi interpersonal signifikan antara eksekutif dengan bukan eksekutif di GBA. Justeru, komunikasi interpersonal antara eksekutif dan bukan eksekutif secara keseluruhannya dipersepsi sebagai menyenangkan di Kumpulan Jaminan Perniagaan. (KJP).

Jadual 1: Profil responden

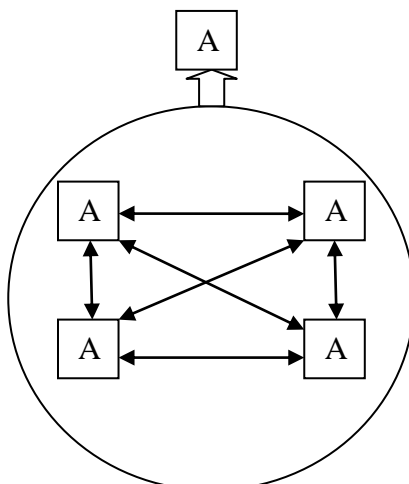
Ciri-ciri	Item	Kekerapan	Peratusan
Jantina	Lelaki	30	47.6
	Perempuan	33	52.4
Kumpulan Umur	<25 Tahun	1	1.6
	26 – 30	6	9.5
	31 – 40	23	36.5
	>41 Tahun	33	52.4
Unit	RCC	14	22.2
	RAFM	47	74.6
	IM	1	1.6
	SG	1	1.6
Bangsa	Melayu	63	100
	Cina		
	India		
	Lain-lain		
Pendidikan	Ijazah/Master/PhD	36	57.1
	Diploma	11	17.5
	SPM	16	25.4
	Menengah Rendah	0	0
	Lain-lain sijil	0	0
Jawatan	Pengurus Besar	2	3.2
	Penolong Pengurus Besar	6	9.5
	Pengurus	23	36.5
	Penolong Pengurus	1	1.6
	Penyelia/Kerani	31	49.2
Tempoh Khidmat	<1 Tahun	2	3.2
	2 – 4	4	6.3
	5 – 7	7	11.1
	8 – 10	3	4.8
	>11 Tahun	47	74.6
Tahap Pengurusan	Eksekutif	32	50.8
	Bukan Eksekutif	31	49.2

Jadual 2: Pemboleh ubah-mempengaruhi pendekatan komunikasi interpersonal
dipersepsi sebagai menyenangkan (n=63)

Item	Peratusan Skala	
	Min	SP
Eksekutif/Bukan eksekutif berkomunikasi dengan berhemah	4.33	0.539
Eksekutif/Bukan eksekutif memberi ucapan salam membuka bicara	4.3	0.613
Maklumat jelas membina komunikasi berkesan	4.29	0.580
Eksekutif/Bukan eksekutif memberi perhatian apabila berbincang	4.27	0.574
Senyuman menggalakkan komunikasi di tempat kerja	4.27	0.545
Eksekutif/Bukan eksekutif menjaga adap kesopanan apabila berbicara	4.25	0.538
Pengucap mahir mudah memberi pendapat	4.25	0.507
Kemesraan terjalin semasa berbicara eksekutif/Bukan eksekutif	4.24	0.615
Memahami maklumat yang diberi dengan jelas	4.21	0.600
Eksekutif/Bukan eksekutif memberi galakan memajukan kerjaya	4.21	0.652
Tidak bosan apabila berbicara dengan eksekutif/bukan eksekutif	4.19	0.592
Komunikasi berkesan organisasi cemerlang	4.17	0.583
Personaliti baik daripada eksekutif/bukan eksekutif	4.16	0.545
Eksekutif mudah memberikan penghargaan	4.14	0.618
Penggunaan bahasa mudah untuk berkomunikasi	4.08	0.630
Hubungan baik	4.06	0.616
Sikap pemaaf	4.00	0.648
Aliran komunikasi jelas	3.95	0.551

Jadual 3 Pemboleh ubah pendekatan komunikasi interpersonal
dipersepsi sebagai tidak menyenangkan (n=63)

Item	Peratusan skala	
	Mean	SP
Keputusan eksekutif dan bukan eksekutif tiada budi bicara	3.24	0.979
Keputusan eksekutif dan bukan eksekutif terikat dengan birokrasi dalam pengurusan	3.19	0.965
Arahan tugas tidak mencukupi	3.06	0.982
Penyampaian maklumat tidak jelas	2.97	0.967
Maklumat tidak jujur	2.90	1.073
Pandangan tidak dipertimbang	2.75	1.135
Tiada toleransi dan kerjasama	2.68	1.013
Bermusuhan	2.67	1.047
Berdendam	2.67	1.047
Mengutuk	2.66	1.035
Eksekutif dan bukan eksekutif tidak membantu untuk berdaya saing	2.65	1.095
Eksekutif dan bukan eksekutif tiada perkongsian idea dalam perbincangan	2.63	1.021
Hubungan Tegang	2.62	1.156
Pemarah	2.54	1.045
Mengumpat	2.50	1.033
Eksekutif dan bukan eksekutif berbicara dengan nada yang tinggi	2.49	1.091
Eksekutif dan bukan eksekutif berlagak sombong takabbur apabila berbicara	2.46	1.242



Rajah 2: Model komunikasi Interpersonal Holistik
Ilustrasi MKIH hasil daripada kajian lepas

Penerangan Model Komunikasi Interpersonal Holistik. (MKIH) –

Model MKIH menunjukkan komunikasi interpersonal bersifat secara menyeluruh, iaitu **D** boleh berkomunikasi dengan **C** dan **B** (menegak ke atas), **D** berkomunikasi dengan **F** (silang). Manakala **B** boleh berkomunikasi dengan **C**, **D** dan **F**, **E** (menegak ke bawah). Bulatan menunjukkan aktiviti komunikasi interpersonal bersandar kepada **A** Pencipta makhluk iaitu Allah SWT.

Model Komunikasi Interpersonal Holistik (MKIH) merupakan hasil daripada ciptaan pengkaji sendiri setelah membuat kajian serta penyelidikan terperinci terhadap aliran komunikasi tiga segi oleh Barrett (2006). Barrett hanya menumpukan kepada moral berkomunikasi iaitu untuk menjayakan komunikasi. Manakala MKIH bukan hanya sekadar kejayaan berkomunikasi malah lebih kepada komunikasi yang berkesan dan beretika yang melibatkan unsur-unsur ketuhanan. Model ini dapat dibangunkan dengan kaedah memberi penekanan kefahaman kepentingan agama secara terperinci kepada keseluruhan warga kerja di setiap peringkat dalam organisasi. Ia boleh dilakukan dengan setiap pagi ambil masa 10-15 minit, sebelum menjalankan tugas dibacakan terlebih dahulu ayat-ayat Quran atau hadis berserta dengan terjemahannya yang berkaitan dengan komunikasi. Di samping itu juga, setiap pekerja diwajibkan memahami dengan jelas fungsi serta tugas terhadap organisasi dan setiap pekerja akur dan menjalankan tugas dengan penuh kebertanggungjawaban, amanah serta tanamkan konsep menjalankan tugas kerana Allah dengan mengharap untuk mendapatkan keredaannya. Bagi pekerja yang bukan Islam, tanamkan kepentingan moral serta adab-adab berkomunikasi supaya komunikasi interpersonal lebih berkesan.

KESIMPULAN

Berdasarkan sorotan literatur yang diperoleh, didapati bahawa tahap komunikasi interpersonal memberi pengalaman manis dan dipersepsi sebagai menyenangkan di GBA. Kajian ini tidak boleh dijadikan ukuran untuk menggambarkan tahap sebenar komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi secara khusus kerana sampel yang diambil hanya melibatkan satu unit daripada beberapa unit dalam Telekom Malaysia Berhad (Rujuk jadual 1, 2 & 3). Justeru, berdasarkan faktor-faktor yang diperoleh satu kajian yang lebih menyeluruh melibatkan keseluruhan unit di TMB serta organisasi sektor awam seperti PDRM adalah perlu untuk melihat peranan komunikasi interpersonal secara kondusif dalam perspektif Islam.

RUJUKAN

- Altman, I. & Taylor, D. A. (1973). Social penetration, the development of interpersonal relationship. Dlm. Saodah, Narimah Ismail & Mohd Yusof Hussain. (2003). *Teori-teori komunikasi* (ms.64). Kuala Lumpur: PTS Profesional.
- Ainon Mohd & Abdullah Hassan. (2005). *Kuasa berfikir kreatif*. Shah Alam: Malindo Printers.
- Barrett, D. J. (2006). Strong communication skills a must for today's leaders. *Handbook of Business Strategy*. Bingley: Emerald.
- Berger, J. (2014). Word of mouth and interpersonal communication: A review and directions for future research. *Journal of Consumer Psychology*, 24(4), 586-607.
- Certo (1999). Definition and terms. Diakses daripada <http://www.definisi.org/search/definisi-model>
- Coonie Yuan, Inga Carboni & Kate Enrich. (2014). The impact of interpersonal affective relationships and awareness on expertise seeking: A Multilevel Network Investigate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 23(4), 554-569.
- Berger, C. & Calabrese, R. (1975). Teori Pengurangan Ketidaktastian. Diakses daripada <http://aranditio94.blogspot.com/ainty-reduction-theory>
- Fauziah Kartini Hasan Basri. (1989). Dlm. Zulkiple Abd Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat* (ms.7). Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Fred C. Lunenburg. (2011). Expectancy theory of motivation: Motivating by altering expectations. *International Journal of Management, Business, and Administration*. 15(2), 19-23.
- Hasnain, I. & Majid (1988). Dlm. Zulkiple Abd Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat* (ms.6). Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Hung, K. P. & Lin C. K. (2013). More communication is not always better? The interplay between effective communication and interpersonal conflict influencing satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 42(8), 1223-1232.

- Jehn, K. & Bendersky, C. (2014). Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict-outcome relationship. *Research in Organizational*. Diakses daripada <http://ccs.infospace.com/ClickHandler.ashx?>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Journal of Personnel*. Diakses daripada www.oalib.com/referencec/15230638
- Magnus. (2009). Success of an organization depend on the managers communication skill. Diakses daripada <http://www.AssociatedContent.com>.
- Mohd Hizam & Zafir. (2002). Determinant factors in development of maintenance culture in managing. Diakses daripada <http://www.sciencedirect.com/>
- Mohd Yusof Hussin. (1986). Islamization of communication theory. Dlm. Zulkiple Abd. Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat* (ms.5). Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors.
- Muhammad Djarot Sensa. (2005). *Komunikasi Qur'aniah: Tadzabbur untuk pensucian jiwa*. Bandung: Pustaka Islamika.
- Noor Aina Dani. (2007). *Siri penataran bahasa dan sastera: Pengantar psikolinguistik*. Petaling Jaya: Sasbadi Sdn. Bhd.
- Noran Fauziah & Mahzan, M (1997). *Psikologi Personaliti*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Siddiqui, D. A. (1993). Selected major issues in instructional/communication technology: An Islamic perspective. Dlm. Zulkiple Abd. Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat* (ms.8). Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors.
- Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa & Ghafarullahuddin Che Din. (2013). *Islamic Best Practices*. Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YaPEIM.
- Thomas, K. W. (1976), Conflict and conflict management. Dlm. M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organization psychology* (ms.889-935). Consulting Psychologist Press.
- Wahab al-Zuhaily. (2004). *Al-Quran – Tafsir Al-Munir*. Kuala Lumpur: Persatuan Ulama Malaysia .
- Whiters. (2002). Embarrassment: The patterns of interpersonal communication. Diakses daripada http://www.academia.edu/...ssment_The_Communication
- William L., Kathleen L. & Michael S. D. (2009). *Working with difficult people* (2nd ed.) Broadway: AMACOM.
- Zawiyah Mohammad Yusof. (2009). *Kemahiran komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

PROFIL PENULIS

Zulkifli Ariffin sedang mengikuti program Doktor Falsafah di Jabatan Siyasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya. Bersara sebagai eksekutif di Kumpulan Jaminan Perniagaan, Telekom Malaysia Berhad pada tahun 2010 dan kini memiliki tauliah dari Jabatan Agama Islam Selangor untuk memberi ceramah berkaitan dengan komunikasi menurut perspektif Islam.