

Hubungan Pengurusan Maklumat Dengan Kepuasan Komunikasi Dalam kalangan Rakan Siswa Yadim

The Relationship Of Information Management With Communication Satisfaction Among Rakan Siswa Yadim

Umi Hanisah Jeshri
¹Maizatul Haizan Mahbob

Program Komunikasi Media
Pusat Kajian Media dan Komunikasi
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence email: ¹maiz@ukm.edu.my

ABSTRAK

Komunikasi merupakan satu permasalahan yang sering berlaku dalam organisasi yang melibatkan isu kepuasan komunikasi khususnya dalam kalangan kakitangan bawahan. Kepuasan komunikasi ini dikaitkan dengan masalah persekitaran komunikasi, ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi. Permasalahan inilah yang membawa kepada kajian ini dijalankan. Begitu juga dalam organisasi Rakan Siswa Yadim (RSY) tidak terkecuali daripada berlakunya permasalahan ini. Jika isu ini kurang diambil perhatian oleh pihak atasan, ia mendatangkan ketidakpuasan komunikasi dan mengakibatkan gerak kerja organisasi terganggu. Sebagai contoh kelancaran dalam merancang program boleh terganggu jika maklumat tidak disalurkan dengan baik. Oleh itu objektif kajian ini ialah untuk menganalisis hubungan pengurusan maklumat dari aspek persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan Rakan Siswa Yadim. Teori yang digunakan dalam kajian ini ialah, Teori Maklumat Organisasi Weick. Kaedah kajian yang dijalankan ialah kaedah tinjauan melalui soal selidik yang diedarkan menerusi google form. Seramai 130 orang responden telah menjawab soal selidik ini. Data penyelidikan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensi iaitu korelasi. Dapatan kajian menunjukkan persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan maklumat. Keputusan hubungan positif yang signifikan tidak semestinya tiada berlaku masalah komunikasi dalam organisasi ini. Perkara ini disebabkan oleh masalah komunikasi akan berlaku dimana-mana sahaja organisasi, tetapi yang membezakannya adalah bagaimana anggota organisasi menyelesaikan masalah tersebut. Hasil Kajian ini telah menyokong dan mengesahkan teori Weick kerana menunjukkan korelasi yang signifikan dan positif. Kepuasan Komunikasi sememangnya mempunyai hubungan yang signifikan dengan ketiga-tiga pemboleh ubah yang dikaji dalam teori ini.

Kata Kunci: Pengurusan Maklumat, Kepuasan Komunikasi, Rakan Siswa Yadim, masalah komunikasi, kepuasan maklumat

ABSTRACT

Communication is a problem that often occurs in organizations involving the issue of communication satisfaction, especially among subordinate staff. Communication satisfaction is associated with communication environment problems, information ambiguity, and communication cycles. This is the problem that led to this study. Likely, the organization Rakan Siswa Yadim (RSY) is not exempt from

this problem. If this issue is not paid attention to by superiors, it causes communication dissatisfaction and results in disruption of the organization's work. For example, the smoothness of planning a program can be interrupted if information is not channeled properly. Therefore, the objective of this study is to analyze the relationship between information management and aspects of the information environment, including information ambiguity, the communication cycle, and communication satisfaction among Rakan Siswa Yadim. The theory used in this study is Weick's Organizational Information Theory. The research method conducted is a survey method through a questionnaire distributed through google form. A total of 130 respondents answered this questionnaire. Research data was analyzed using descriptive and inferential statistics, namely correlation. The findings of the study show that the information environment, information ambiguity, and communication cycle have a significant positive relationship with information satisfaction. A significant positive relationship result does not necessarily mean that there are no communication problems in this organization. This is due to the fact that communication problems will occur anywhere in the organization, but what differs is how the members of the organization solve the problem. The results of this study have supported and confirmed Weick's theory because they showed a significant and positive correlation. Communication satisfaction indeed has a significant relationship with all three variables studied in this theory.

Keywords: *Relationship Of Information, Communication Satisfaction, Rakan Siswa Yadim, Communication problem, information Satisfaction*

1. Pengenalan

Komunikasi memainkan peranan yang sangat penting kerana komunikasi merupakan nadi atau teras dalam setiap aktiviti organisasi. Terdapat tiga peranan utama komunikasi di dalam sesebuah organisasi. Pertama, antara pribadi iaitu melibatkan aspek bersemuka atau berhubung dengan orang lain. Kedua, bermaklumat, iaitu aspek- aspek yang berkaitan dengan mencari, memproses, memperoleh maklum balas terhadap segala maklumat yang berkaitan organisasi dan menyampai. Peranan yang ketiga pula merangkumi segala aspek antara pribadi dan bermaklumat yang bakal digunakan untuk membuat keputusan melalui peranan utama yang diperlukan dalam membuat keputusan. Selain itu, peranan utama komunikasi organisasi adalah untuk memperoleh dan menyebarkan maklumat bagi tujuan membuat keputusan, menyampaikan keputusan yang telah dibuat dan mengubah sikap kakitangan organisasi. Tambahan pula, organisasi bertindak sebagai lubuk maklumat yang mendapat atau menerima maklumat input dan output. Justeru, secara mudahnya komunikasi dalam oraganisasi ini sangat berkait rapat dengan proses pengurusan maklumat yang merujuk kepada corak atau bagaimana sesuatu maklumat itu disampaikan, disalurkan dan disebarkan di dalam organisasi tersebut. Jika sesuatu maklumat itu disampaikan dengan cara yang mudah difahami, teratur, efisien kepada penerima dan penerima tersebut faham akan arahan tersebut, ini bermakna penerima tersebut sudah mencapai kepuasan komunikasi.

Oleh itu betapa petingnya, seorang pemimpin atau pengurus yang mempunyai sifat kepimpinan komunikasi yang baik kerana mereka merupakan penentu yang akan memberi kesedaran dan kefahaman kepada kakitangan di bawah tentang sesebuah maklumat agar semua elemen organisasi dapat berjalan dengan harmoni dan teratur. Komunikasi dengan mesej yang tidak difahami dengan jelas, pastinya akan mengganggu perjalanan operasi dan ini akan menggagalkan pencapaian matlamat organisasi dan kepuasan komunikasi tidak akan tercapai. Oleh itu, objektif kajian ini ialah, untuk menganalisis hubungan pengurusan maklumat dari aspek persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat, dan kitaran komunikasi dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan Rakan Siswa Yadim.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Pengurusan Maklumat

Pengurusan maklumat dalam organisasi kian mencabar lantaran terdapat banyak maklumat yang diterima daripada pelbagai sumber, medium dan juga pemberi maklumat. Oleh itu, sebagai penerima maklumat perlu memastikan maklumat yang diterima itu adalah benar atau tidak sebelum disebarkan ke organisasi. Menurut Wan Idros dan Ooi (2017), pengurusan maklumat organisasi boleh didefinisikan sebagai proses mengenal pasti, mengklasifikasi, memelihara dan memansuh maklumat sama ada maklumat yang diterima adalah benar dan betul di dalam sesebuah organisasi.

Selain itu, pengurusan maklumat perlu dijadikan salah satu kepakaran yang perlu dimiliki oleh seorang pengurus kerana kebanyakan maklumat organisasi datangnya daripada seorang pengurus atau ketua sesebuah organisasi. Perkara ini disebabkan keupayaan untuk menguruskan maklumat dengan baik adalah antara beberapa perkara penting yang perlu diutamakan oleh pengurus untuk mencapai matlamat organisasi (Chesu Mustaffa et al. 2021).

Tambahan dengan peredaran teknologi sekarang, pengurusan maklumat dalam organisasi juga agak mencabar lantaran kewujudan banyak media tidak formal berbanding saluran formal yang diiktiraf dalam organisasi. Di antara saluran formal yang kerap digunakan dalam organisasi adalah hebahan, surat pekeliling, memo dan mesyuarat. Kini wujud pula saluran media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Telegram*, *Whatsapp* yang menjadi tempat baru bagi menyampaikan maklumat kepada kakitangan organisasi (Che Su Mustaffa et al. 2021).

Dalam konteks persatuan, terdapat pelbagai maklumat yang diterima daripada pelbagai sumber tidak kira dari luar atau di dalam organisasi sendiri. Ketua persatuan atau penerima maklumat sangat memainkan peranan untuk memastikan maklumat itu diuruskan dengan baik dan dapat disampaikan dengan jelas kepada organisasi. Terdapat tiga dimensi pengurusan maklumat yang akan dibincangkan dalam kajian ini iaitu, persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat dan kitaran maklumat. Dimensi ini juga akan dibincangkan di bahagian teori kajian.

2.1.1 Persekitaran Maklumat

Sesuatu maklumat amat penting disalurkan secara baik kepada anggota organisasi kerana menurut Nur Syamila (2019), persekitaran maklumat adalah penting dalam membantu anggota organisasi memberi dan mendapatkan maklumat yang berkenaan. Jika sesuatu maklumat tidak disampaikan secara teliti, ini akan menyebabkan mereka boleh culus daripada melakukan tugas yang sepatutnya dilakukan. Bagi mengelakkan perkara ini berlaku, maklumat perlu disampaikan dengan sebaiknya bagi menghasilkan satu anggota organisasi yang sentiasa menjalankan tanggungjawab masing-masing.

Corak hubungan dan interaksi yang baik dalam kalangan kakitangan juga dipercayai mampu mempengaruhi cara bagaimana seseorang individu menerima dan menginterpretasikan sesuatu maklumat dan seterusnya menyumbang kepada kepuasan komunikasi dalam organisasi (Maizatul dan Wan Idros 2016). Hubungan antara persekitaran kerja juga memainkan peranan yang sangat penting. Hubungan yang baik perlu dicipta oleh anggota organisasi itu sendiri, mereka yang menentukan keharmonian persekitaran kerja dengan cara mengawal perilaku dan perkara ini akan membawa kepada kepuasan kerja. Jika

terdapat sedikit pertikaian dalam sesuatu maklumat, anggota kerja itu perlu terus merujuk kepada pemberi maklumat bagimengelakkan salah faham.

Menurut Maizatul dan Wan Idros (2016), persekitaran maklumat yang berlangsung dalam keadaan yang tidak sempurna ini akan mendatangkan kesan dan konflik dalam kalangan ahli organisasi. Jika terjadinya konflik dalam organisasi, ini amat menyukarkan sesuatu maklumat disalurkan kerana akan adanya campur tangan emosi dalam menyalurkan maklumat. Maklumat yang berkualiti perlu disampaikan dalam keadaan yang tenang supaya lebih mudah diterima oleh anggota organisasi. Maklumat yang disampaikan dengan beremosi akan diterima juga dengan emosi dan akan menghasilkan kepuasan komunikasi yang kurang memberansangkan.

2.1.2 *Ketidajelasan Maklumat*

Ketidajelasan maklumat jelas berbeza kerana ketidakjelasan menggambarkan ketidakpastian tentang kebarangkalian terhadap hasil (Williams 2015). Maklumat yang jelas diperlukan oleh organisasi untuk menjalankan kerja, jika sesuatu maklumat disampaikan dalam keadaan tidak jelas ini akan menyebabkan hasil kerja akan kurang memberansangkan dan tidak menepati apa yang diharapkan oleh majikan.

Selain itu, sesuatu maklumat tidak disampaikan kerana penerima maklumat keliru atau ragu-ragu dengan maklumat tersebut dan memilih untuk tidak menyampaikan kepada organisasi atau disampaikan dalam keadaan maklumat tersebut mempunyai keaburan yang jelas. Perkara ini akan mengakibatkan anggota organisasi juga akan ragu-ragu untuk membuat tindakan yang seterusnya. Menurut Hussinger & Pacher (2018) permaklumat adalah samar-samar jika kebarangkalian bahawa keadaan tertentu akan berlaku pada masa hadapan tidak diketahui. Dengan maklumat yang tidak tepat, individu mempertimbangkan beberapa langkah kebarangkalian tanpa mengetahui langkah mana yang betul. Oleh itu, setiap maklumat yang diterima perlu mendapat kepastian untuk disalurkan kepada organisasi. Jika masih samar-samar, penerima maklumat boleh bertanya semula kepada pemberi maklumat untuk mendapatkan penjelasan.

Seterusnya, menurut Nur Syamila (2019), ketidakjelasan maklumat adalah mesej yang disampaikan mempunyai maksud yang pelbagai, kabur, dan sukar untuk difahami. Ketidajelasan maklumat perlu dikurangkan keaburan bagi mengelakkan maklumat disalah tafsir dan mengubah objektif sebenar organisasi. Terlalu banyak maklumat yang disalurkan dalam organisasi pada satu masa juga tidak sesuai kerana ini akan menyebabkan kekeliruan kepada anggota organisasi untuk menjalankan tugas Mereka akan menjadi keliru untuk memprioritikan tugas dan akan mengakibatkan terdapat tugas yang tidak dapat disiapkan pada masa yang telah ditetapkan.

2.1.3 *Kitaran Komunikasi*

Menurut Mujdi (2005), kitaran komunikasi sebagai satu tafsiran atau penerangan informasi untuk menggali pengetahuan tentang sebuah data atau maklumat. Jika maklumat diterima dengan baik oleh anggota kerja, kitaran komunikasi juga akan berjalan dengan lancar. Sebagai contoh, rakan kerja boleh menyampaikan maklumat secara jelas dan baik tanpa keaburan kepada anggota kerja yang terlepas berkenaan maklumat berkenaan tersebut. Perkara ini menunjukkan kitaran komunikasi organisasitersebut dijaga dengan baik.

Seterusnya, menurut Nur Syamila (2019), apabila anggota di dalam organisasi berkomunikasi untuk mengurangkan ketidakjelasan maklumat, mereka sebenarnya telah melalui beberapa siri kitaran perlakuan ataupun rutin perbincangan antara dua orang atau lebih.

Setiap anggota organisasi memainkan peranan dalam menjaga maklumat yang disampaikan melalui berkongsi maklumat antara satu sama lain untuk membantu rakan sekerja jika ada yang terlepas maklumat yang disampaikan.

Hubungan antara kualiti kitaran komunikasi dan kepuasan komunikasi telah dikaji, kitaran berkualiti tinggi mematuhi struktur yang ideal. Ini bermakna ia bermula dengan fungsi persediaan tindakan (orientasi atau perancangan) dan berakhir dengan penilaian sesuatu tingkah laku yang dilakukan (Tschan 2016). Setiap maklumat yang ingin disampaikan mempunyai perancangan dan cara untuk disampaikan untuk menghasilkan gerak kerja yang bagus oleh anggota organisasi.

2.2 Kepuasan Komunikasi

Kepuasan komunikasi berlaku apabila terhasilnya komunikasi yang berkesan antara sumber dengan penerima. Tambahan, maklumat yang disalurkan memenuhi kehendak dan keperluan individu tersebut dalam menjalankan tugas serta tanggungjawab yang telah diamanahkan. Kesannya kefahaman mereka terhadap sesuatu maklumat akan bertambah dan diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku dan memenuhi kehendak pengurusan.

Seterusnya, kepuasan komunikasi sangat berkait rapat dengan penyaluran maklumat. Oleh itu, setiap maklumat mempunyai cara yang tersendiri untuk disampaikan kepada organisasi kerana kepuasan komunikasi wujud daripada cara sesuatu maklumat disampaikan semasa berkomunikasi. Jika maklumat itu disampaikan dengan jelas dan diterima secara baik oleh penerima maka kepuasan komunikasi tercapai. Komunikasi akan mendapat hasil seperti maklum balas dan mendapat maklumat yang dikehendaki, kepuasan adalah salah satu hasil yang terciptadaripada komunikasi tersebut (Agustin 2020).

Selain itu, kepuasan komunikasi boleh bertambah baik jika sesebuah organisasi sentiasa membuat perubahan dalam menyampaikan sesuatu maklumat. Jika kepuasan komunikasi sentiasa ditambah baik, sesebuah organisasi lebih mudah untuk mencapai matlamat yang disasarkan. Kepuasan komunikasi adalah keadaan emosi yang menggembirakan bagi pekerja dalam melihat komunikasi syarikat untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka.

Hubungan antara pihak atasan dan bawahan juga boleh menentukan tahap kepuasan organisasi. Jika hubungan kurang baik wujud dalam satu organisasi, mungkin akan terjadinya penyampaian maklumat yang kurang memuaskan. Komunikasi organisasi dapat dikatakan berjaya apabila komunikasi yang terjadi di dalam organisasi berjalan dengan baik dan lancar. Komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat memainkan peranan yang aktif dalam membina hubungan yang baik antara organisasi. Baik pimpinan dengan pekerja, mahupun sesama pekerja (Hasanah et al. 2018).

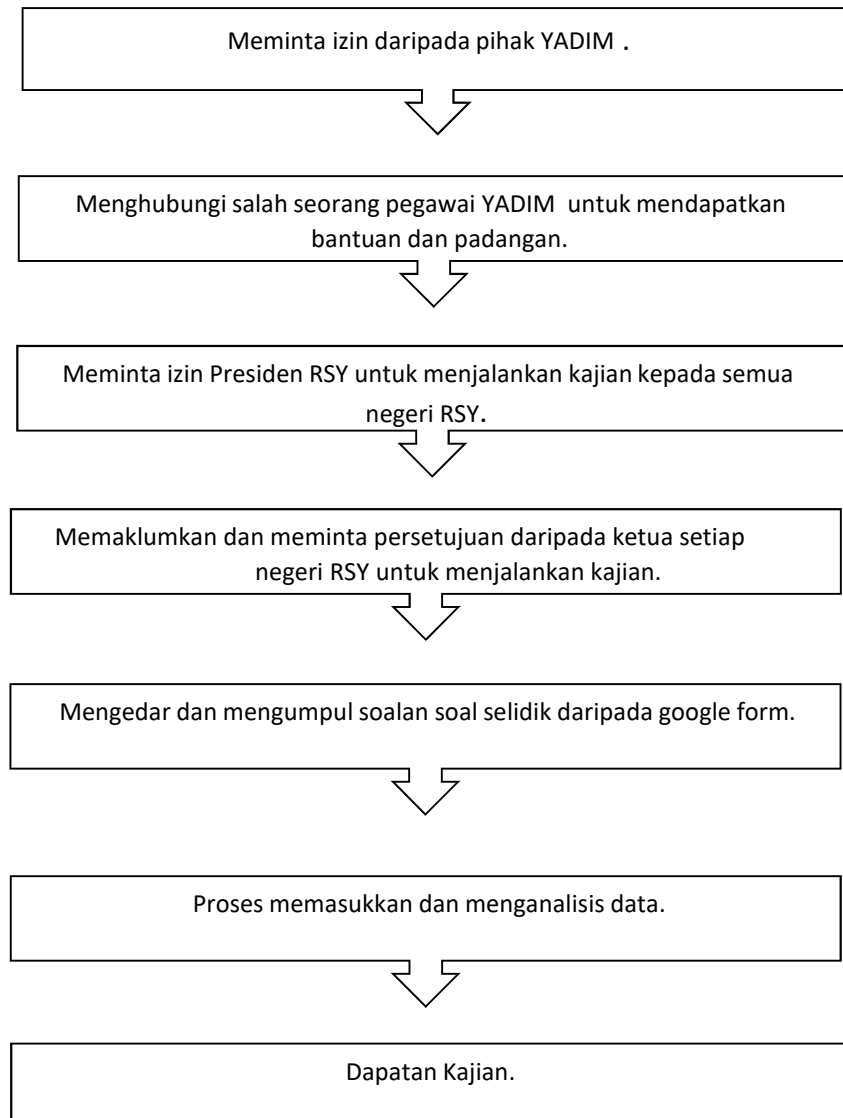
Kepuasan komunikasi juga merupakan penilaian individu terhadap penglibatan dan sumbangan rakan kongsi dalam komunikasi (Jones et al. 2018). Dalam organisasi perlu adanya penglibatan daripada semua pihak jika terdapat sesuatu projek atau program yang perlu dilaksanakan. Sumbangan idea untuk memperkasakan projek tersebut sangat digalakkan semasa perbincangan. Semasa perbincangan juga mungkin berlakunya idea diterima dan ditolak tetapi itulah lumrah perbincangan dalam sesebuah organisasi bagi mencapai kata sepakat semua dan mencapai kepuasan komunikasi.

3. Metodologi dan Kawasan Kajian

3.1 Tatacara Pengumpulan Data

Sebelum kajian ini dijalankan, pengkaji telah mengambil beberapa langkah awal antaranya ialah meminta izin daripada pihak Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia (YADIM) untuk

menjalankan kajian ke atas Rakan Siswa Yadim (RSY). Seterusnya pengkaji juga telah menghubungi salah seorang pegawai YADIM untuk mendapatkan bantuan dan meminta pandangan mereka bagi memudahkan kajian ini. Langkah seterusnya ialah, pengkaji juga meminta izin kepada presiden RSY untuk menjalankan kajian ini dan memilih sebilangan ahli pimpinan sebagai responden. Selain itu, pengkaji juga memaklumkan kepada semua ketua negeri untuk menjalankan kajian ini keatas sepuluh orang ahli mereka dengan menggunakan borang soal selidik melalui *google form*. Setelah mendapatkan persetujuan daripada ketua di setiap negeri, pengkaji memberi link *google form* melalui whatsapps. Secara ringkasnya prosedur pengumpulan data ialah seperti Rajah 1 berikut:



Rajah 1 Prosedur Pengumpulan Data

3.2 Analisis Data

Analisis data dijalankan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data mentah. Bahagian ini akan melibatkan proses seperti manipulasi, mengatur, memilih, menggabung dan menjadual. Penganalisan data ini juga akan melibatkan proses mengira ke atas data mentah tersebut mengikut maklumat yang diperolehi daripada penganalisan tersebut.

Data yang dikumpul terdiri daripada soal selidik dan data pencapaian ujian pra- pasca

pelajar. *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) digunakan untuk menganalisis data kajian. Perisian ini adalah satu daripada pakej perisian komputer yang digunakan untuk memproses dan menganalisis data penyelidikan khususnya penyelidikan sosial. SPSS dibina khas untuk menampung penganalisan data yang banyak dan berulang secara cepat dan cekap.

Dua bentuk analisis digunakan iaitu analisis deskriptif dan analisis statistik inferensi. Statistik deskriptif atau disebut juga dengan statistik perihalan ialah statistik yang digunakan untuk memerihalkan sesuatu peristiwa. Dalam kajian ini statistik deskriptif yang merangkumi jumlah skor, peratusan, dan frekuensi digunakan untuk menunjukkan latar belakang responden iaitu berkaitan jantina, umur, negeri, taraf pendidikan dan tempoh berkhidmat dalam RSY.

Statistik inferensi yang digunakan dalam kajian ini ialah korelasi Pearson yang digunakan untuk menentukan kesignifikan hubungan di antara pengurusan maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan Rakan Siswa Yaim. Statistik ini telah digunkana hampir pada seluruh bidang penyelidikan sama ada dalam bidang sains tulen, sains gunaan, sains sosial atau pendidikan.

Kajian rintis akan dilakukan terhadap 23 orang responden dalam kajian ini. Kajian rintis bertujuan untuk memastikan bahawa kaedah yang dilaksanakan ini mempunyai nilai kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi serta mampu mengumpul data sebagaimana yang diperlukan. Seterusnya hasil dari perlaksanaan uji rintis ini akan membolehkan penyelidik mengenal pasti kelemahan dan kekuatan instrumennya

3.3 Kawasan Kajian/Populasi dan Persampelan

Jumlah populasi RSY di 13 buah negeri lebih kurang 325 orang dengan jumlah purata bagi satu negeri ialah 25 orang. Jumlah populasi ini tidak termasuk majlis pimpinan yang berada di Universiti, Politeknik dan IPG. Dianggarkan jumlah populasi Majlis Pimpinan RSY termasuk ahli adalah seramai 2,000 orang.

Seterusnya, pensampelan adalah berkaitan dengan proses memilih sebilangan subjek daripada sesuatu populasi untuk dijadikan sebagai responden kajian. Pensampelan juga merupakan perwakilan populasi yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan ahli populasi (Gay et al. 2011). Pemilihan sampel ini bertujuan memberikan peluang kepada penyelidik untuk memilih responden kajian yang khusus, spesifik dan bertepatan dengan objektif kajian. Responden kajian mestilah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh pengkaji seperti berstatus Ahli RSY dan sedang berkhidmat dalam pimpinan Rakan Siswa Yadim Negeri.

Seramai 130 orang ahli pimpinan akan dipilih secara rawak yang terdiri daripada 13 buah negeri di Malaysia. Sampel kajian ini merupakan ahli pimpinan negeri yang sedang berkhidmat di Rakan Siswa Yadim negeri mereka. Borang soal selidik dalam bentuk *google form* akan diedarkan secara *Whatsaaps* melalui ketua negeri masing-masing. Ketua di setiap negeri akan mengedarkan link *google form* tersebut kepada ahli pimpinan mereka dan jumlah responden mengikut negeri akan dikumpul dan dianalisa oleh pengkaji.

4. Dapatan dan Perbincangan

4.1 Latar Belakang Responden

Kajian ini menunjukkan tumpuan demografi sampel kajian yang telah digunakan dalam menjayakan kajian ini. Seramai 130 orang telah terlibat di dalam kajian ini. Data demografi seperti negeri, jantina, jawatan, umur, saluran yang digunakan untuk berkomunikasi antara majlis pimpinan, bentuk komunikasi yang paling banyak digunakan di dalam badan pimpinan dan gaya komunikasi yang sering digunakan dalam badan pimpinan dibentang dalam bentuk jadual berdasarkan bilangan responden dan peratusan responden. Taburan demografi

responden dipaparkan dalam Jadual 1.

JADUAL 1: Taburan Demografi Responden :

	Bilangan	Peratus (%)
NEGERI		
Johor	10	7.7
Melaka	8	6.2
Negeri Sembilan	8	6.2
Selangor&Wilayah Persekutuan	21	16.2
Perak	19	14.6
Pulau Pinang	7	5.4
Perlis	2	1.5
Kedah	11	8.5
Terengganu	10	7.7
Kelantan	11	8.5
Pahang	3	2.3
Sabah	3	2.3
Sarawak	17	13.1
JANTINA		
Lelaki	51	39.2
Perempuan	79	60.8
JAWATAN		
Majlis Tertinggi	48	39.9
Exco	75	57.7
Ahli Aktif/AJK	7	5.4
UMUR		
17-20 Tahun	28	21.5
21-24 Tahun	93	71.5
25-28 Tahun	9	6.9
29 Tahun ke Atas	0	0.0
TEMPOH BERKIDMAT DALAM RAKAN SIWA		
YADIM		
0-1 Tahun	69	53.1
2-3 Tahun	45	34.6
4-5 Tahun	13	10
6 Tahun Ke atas	3	2.3
SALURAN YANG DIGUNAKAN UNTUK BERKOMUNIKASI ANTARA MAJLIS		

PIMPINAN

Whatsapp	117	90
E-mel	0	0
Mesyuarat	12	9.2
Telegram	1	0.8

**BENTUK KOMUNIKASI YANG PALING
BANYAK DIGUNAKAN DI DALAM BADAN
PIMPINAN**

Komunikasi dari ketua kepada subordinat	18	13.8
Komunikasi dari subordinat kepada ketua	4	3.1
Komunikasi sesama rakan sekerja	22	16.9
Semua arah dan bentuk komunikasi	86	66.2

**GAYA KOMUNIKASI YANG SERING
DIGUNAKAN DALAM BADAN PIMPINAN**

Formal		
Tidak Formal	55	42.3
	75	57.7

Responden dalam kajian ini, meliputi 13 buah negeri. Responden dari Johor dan Terengganu seramai 10 orang (7.7%), Melaka dan Negeri Sembilan seramai 8 orang (6.2%) . Seterusnya, Selangor dan Wilayah Persekutuan 21 orang (16.2%) , Perak 19 orang (14.6%), Pulau Pinang seramai 7 orang (5.4%), Perlis seramai 2 orang sahaja (1.5%). Seterusnya, Kedah dan Kelantan seramai 11 orang (8.5%), Terengganu pula seramai 10 orang (7.7%), Pahang dan Sabah seramai 3 orang sahaja (2.3%). Terakhir seramai 17 orang (13.1%) yang berada di negeri Sarawak.

Seramai 51 orang (39.2%) lelaki telah menjawab survei ini dan 79 orang (60.8%) terdiri daripada perempuan. Dari segi jawatan pula, 48 orang (39.9%) merupakan majlis tertinggi dalam pimpinan di negeri mereka, Seterusnya, 75 orang (57.7%) memegang jawatan exco. Selain itu ahli aktif atau AJK terdiri daripada 7 orang sahaja (5.4%). Daripada 130 orang, mereka kesemuanya berumur 29 tahun ke bawah kerana tiada yang memilih 29 tahun ke atas (0%). Seramai 28 orang (21.5%) berumur lingkungan 17-20 Tahun. Seterusnya, seramai 93 orang (71.5%) berumur 21-24 tahun dan seramai 9 orang sahaja (6.9%) berumur 25-28 tahun.

Tempoh berkhidmat dalam Majlis Pimpinan Rakan Siswa Yadim, paling tinggi ialah 0-1 tahun ialah 69 orang (53.1). seterusnya, seramai 45 orang (34.6%) telah berkhidmat 2-3 tahun, 13 orang (10%) telah berkhidmat 4-5 tahun dan 3 orang sahaja yang telah berkhidmat 6 tahun ke atas. Kebanyakan saluran yang digunakan untuk berkomunikasi antara majlis pimpinan ialah melalui platform *Whatsapp*. Seramai 117 orang (90%) telah memilih platform ini. Saluran komunikasi melalui mesyuarat seramai 12 orang (9.2%) dan telegram seramai 1 orang sahaja (0.8%). Tiada yang memilih saluran komunikasi melalui *e-mel*.

Seterusnya, bagi bentuk komunikasi yang paling banyak digunakan di dalam badan pimpinan iaitu semua arah dan bentuk komunikasi seramai 86 orang (66.2%). Seterusnya, komunikasi dari ketua kepada subodinat seramai 18 tahun (13.8%), Selain itu, komunikasi

dari subordinat kepada ketua dipilih oleh 4 orang (3.1%) dan komunikasi sesama rakan sekerja 22 orang (3.1%) sahaja. Kebanyakan Majlis Pimpinan menggunakan gaya komunikasi tidak formal semasa berinteraksi antara pimpinan iaitu 75 orang (57.7%). Selain itu, seramai 55 (42.3%) orang memilih formal sebagai gaya komunikasi sesama majlis pimpinan.

4.2 Skor Tahap Pengaruh Maklumat Dan Kepuasan Komunikasi

Keputusan kajian ini adalah untuk menjawab ketiga-tiga objektif kajian iaitu, mengkaji hubungan pengurusan maklumat dari aspek ketidakjelasan maklumat persekitaran maklumat dan kitaran komunikasi dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY. Jadual 2 dibawah menunjukkan Nilai Min dan Sisihan Piawai Tahap Pengurusan Maklumat.

JADUAL 2 : Nilai Min dan Sisihan Piawai Tahap Pengurusan Maklumat

	Min	S.P	Tahap
Persekitaran Maklumat	5.47	0.82	Tinggi
Ketidakjelasan Maklumat	5.54	0.90	Tinggi
Kitaran Komunikasi	4.85	0.82	Tinggi
Kepuasan Komunikasi	5.91	0.91	Tinggi
Keseluruhan (Tahap Pegurusan Maklumat)	5.29	0.98	Tinggi

Dalam kajian ini, tahap pengurusan maklumat diukur oleh tiga dimensi iaitu persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi. Daripada Jadual 4.3 di atas menunjukkan bahawa skor persekitaran maklumat (min = 5.47 SP =0.82), ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi (min = 4.85, SP = 0.82). Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa skor pengurusan maklumat dalam kalangan Rakan Siswa Yadim, (min = 6.25, SP = 0.98) adalah berada di tahap yang tinggi.

4.2.1 Persekitaran Maklumat

Dalam kajian ini persekitaran maklumat boleh diukur daripada 7 item. Jadual 3 menunjukkan enam item mempunyai skor yang tinggi, manakala satu item (B6) menunjukkan skor yang sederhana. Hasil kajian ini menunjukkan item B3 iaitu “Maklumat dalam organisasi bukan sahaja datang daripada pihak atasan malah melalui rakan sekerja” mencatatkan min yang tertinggi iaitu 5.96 dengan sisihan piawai 1.13. Manakala item B6 iaitu “Kadang-kadang saya tersilap memberikan maklumat kepada rakan setugas” mencatatkan min terendah, 4.25 dengan nilai sisihan piawai 1.59. Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa skor Persekitaran Maklumat (min = 5.47, SP = 0.8) dalam kalangan Rakan Siswa Yadim adalah berada pada tahap yang tinggi. Jadual 4.2.1 menunjukkan analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, persekitaran maklumat.

JADUAL 3: Analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, persekitaran maklumat:

Penyataan	1	2	3	4	5	6	7	Mi	SP
	STS						SS	n	
B1: Saya sentiasa menerima maklumat yang tepat daripada pihak atasan.	0 (0)	1 (0.8)	4 (3.1)	17 (13.1)	29 (22.3)	28 (21.5)	51 (39.2)	5.78	1.22
B2: Saya sentiasa menerima arahan yang jelas daripada pihak atasan.	0 (0)	0 (0)	5 (3.8)	19 (14.6)	35 (26.9)	34 (24.6)	39 (30)	5.62	1.17
B3: Maklumat dalam organisasi bukan sahaja datang daripada pihak atasan malah melalui rakan sekerja	0 (0)	1 (0.8)	2 (1.5)	12 (9.2)	28 (21.5)	30 (23.1)	57 (43.8)	5.96	1.13
B4: Saya bersetuju Whatsapps menjadi platform berkesan untuk berkomunikasi berkaitan organisasi.	0 (0)	1 (0.8)	5 (3.8)	9 (6.9)	26 (20)	32 (24.6)	57 (43.8)	5.95	1.18
B5: Maklumat yang disampaikan di Whatsapps lebih cekap berbanding platform lain.	2 (1.5)	0 (0)	5 (3.8)	20 (15.4)	29 (22.3)	31 (23.8)	43 (33.1)	5.61	1.32
B6: Kadang-kadang saya tersilap memberikan maklumat kepada rakan setugas.	13 (10)	21 (16.2)	13 (10)	44 (33.8)	24 (18.5)	8 (6.2)	7 (5.4)	4.25	1.59

4.2.2 Ketidakjelasan Maklumat

Dalam kajian ini, ketidakjelasan maklumat diukur daripada 5 item. Jadual 4 menunjukkan empat item mempunyai skor yang tinggi. Item B8 “*Saya kurang yakin untuk menyampaikan sesuatu maklumat*” menunjukkan skor sederhana dan terendah iaitu 4.85 dengan sisihan piawai 1.65. B13 “*Ketua perlu mengadakan perbincangan terlebih dahulu agar maklumat yang disampaikan jelas*” menunjukkan bacaan min tertinggi iaitu, 6.05 dengan sisihan piawai 1.14. Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa skor ketidakjelasan maklumat (min= 5.54, SP = 0.90) dalam kalangan Rakan Siswa Yadim, adalah berada pada tahap yang tinggi. Jadual 4.2.2 menunjukkan analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, ketidakjelasan Maklumat:

Jadual 4 analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, ketidakjelasan Maklumat:

Penyataan	1	2	3	4	5	6	7	Min	SP	
	STS							SS		
B8: Saya kurang yakin untuk menyampaikan sesuatu maklumat.	25 (19.2)	30 (23.1)	21 (16.2)	24 (18.5)	18 (13.8)	9 (6.9)	3 (2.3)	4.85	1.65	
B9: Ketidakjelasan maklumat sering berlaku dalam organisasi ini.	42 (32.2)	30 (23.1)	20 (15.4)	21 (16.2)	11 (8.5)	5 (3.8)	1 (0.8)	5.40	1.53	

4.2.3 Kitaran Komunikasi

Seterusnya, dalam kajian ini, kitaran komunikasi diukur oleh 5 item. Jadual 5 menunjukkan hanya tiga item sahaja yang mempunyai skor tinggi. Item yang mempunyai skor yang rendah ialah, item B16 dan B17. Item B16 “*Kadang kala saya kurang faham penjelasan maklumat yang disampaikan*” .mencatitkan nilai min terendah sebanyak 3.78 dengan bacaan sisihan piawai 1.42. Manakala, item B14 “*Saya menerima arahan yang jelas daripada pihak atasan untuk menjalankan program bersama orang luar*”. mencatitkan nilai min tertinggi iaitu, 5.57 dengan bacaan sisihan piawai 1.15. Secara keseluruhannya menunjukkan skor kitaran komunikasi (min = 4.85, SP = 0.82) dalam kalangan Rakan Siswa Yadim adalah berada pada tahap yang tinggi. Jadual 4.3.3 menunjukkan analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, kitaran komunikasi.

JADUAL 5: analisis deskriptif pemboleh ubah bebas, kitaran komunikasi:

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Min	SP
	STS						SS		
B 13 Saya sentiasa meminta penerangan kepada setiap maklumat yang disampaikan.	1 (0.8)	2 (1.5)	7 (5.4)	19 (14.6)	33 (25.4)	25 (19.2)	43 (33.1)	5.52	1.37
B14 Saya menerima arahan yang jelas daripada pihak atasan untuk menjalankan program bersama orang luar.	0 (0)	1 (0.8)	2 (1.5)	23 (17.7)	35 (26.9)	34 (26.2)	35 (26.9)	5.57	1.15

4.2 Kepuasan Komunikasi

Dalam kajian ini, kepuasan komunikasi Rakan Siswa Yadim diukur oleh 9 item. Jadual 4.3.4 menunjukkan semua item mempunyai bacaan skor tertinggi. Hasil kajian ini menunjukkan, C8 “Komunikasi organisasi yang cekap mendorong kami untuk mencapai matlamat organisasi” mempunyai nilai min tertinggi dengan bacaan 6.21 dan 0.9 bagi sisihan piawai. Manakala C7 “Komunikasi tidak formal lebih kerap digunakan berbanding komunikasi formal” mempunyai bacaan min yang rendah, item ini mencatatkan min dengan bacaan 5.69 dan 1.36. Secara keseluruhan menunjukkan bahawa skor kepuasan komunikasi (min = 5.91, SP = 0.91) dalam kalangan Rakan Siswa YADIM adalah berada di tahap yang tinggi. Jadual 6 menunjukkan analisis deskriptif pemboleh ubah bersandar, kepuasan komunikasi:

JADUAL 6 analisis deskriptif pemboleh ubah bersandar, kepuasan komunikasi:

Penyataan	1	2	3	4	5	6	7	Min	SP
	STS						SS		
C1: .Komunikasi antara rakan setugas sentiasa baik dan bebas.	1 (0.8)	1 (0.8)	5 (3.8)	6 (4.6)	32 (24.6)	34 (26.2)	51 (32.2)	5.87	1.45
C2: Kumpulan kerja sentiasa berada dalam harmoni dan saling mempercayai.	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (3.1)	9 (6.9)	30 (23.1)	34 (26.2)	52 (40)	5.91	1.15

C3: Saya berpuas hati dengan maklumat berkenaan tugas dan tanggungjawab saya sebagai seorang pemimpin.	0 (0.0)	1 (0.8)	5 (3.8)	7 (5.4)	32 (24.6)	35 (26.9)	50 (38.5)	5.88	1.23
C4: Saya berpuas hati dengan kesatuan dalam kalangan rakan sekerja.	2 (1.5)	0 (0.0)	3 (2.3)	14 (10.8)	24 (18.5)	35 (26.9)	52 (40)	5.85	1.24
C5: Pihak atasan sentiasa memberikan tunjuk ajar bagi menyelesaikan masalah berkaitan tugas.	0 (0.0)	3 (2.3)	5 (3.8)	6 (4.6)	32 (24.6)	32 (24.6)	52 (40)	5.85	1.10
C6: Pihak atasan sentiasa memberikan peluang untuk saya menyatakan pandangan dan idea.	0 (0.0)	1 (0.8)	2 (1.5)	11 (8.5)	26 (20)	37 (28.5)	53 (40.8)	5.96	1.36
C7: Komunikasi tidak formal lebih kerap digunakan berbanding komunikasi formal.	1 (0.8)	2 (1.5)	5 (3.8)	18 (13.8)	27 (20.8)	26 (20.0)	51 (39.2)	5.69	1.36
C8: Komunikasi organisasi yang cekap mendorong kami untuk mencapai matlamat organisasi.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	9 (6.9)	20 (15.4)	32 (24.6)	68 (52.3)	6.21	0.94

C9: Saya berpuasa hati dengan peranan atau tugas yang diberikan.	1 (0.8)	0 (0.0)	2 (1.5)	11 (8.5)	27 (20.8)	33 (25.4)	56 (43.1)	5.97	1.15
---	------------	------------	------------	-------------	--------------	--------------	--------------	------	------

Purata Keseluruhan Min

5.91

4.4 Hubungan Antara Maklumat Dengan Kepuasan Komunikasi RSY

Keputusan kajian ini adalah untuk menjawab semua objektif iaitu mengkaji hubungan pengurusan maklumat dari aspek ketidakjelasan maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY, mengenal pasti hubungan aspek persekitaran maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY dan mengenal pasti hubungan aspek kitaran komunikasi dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY. Ia juga menilai hipotesis seperti berikut:

H1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan maklumat dari aspek ketidakjelasan maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan maklumat dari aspek persekitaran maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY

H3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan maklumat dari aspek kitaran komunikasi dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan RSY.

Hasil analisis korelasi dipaparkan dalam Jadual 7

Jadual 7 Hubungan pengurusan maklumat dengan kepuasan komunikasi

	Kepuasan Komunikasi RSY	
	r	Sig.P
Persekitaran Maklumat	0.618	0.000
Ketidakjelasan Maklumat	0.414	0.000
Kitaran Komunikasi	0.602	0.000

**p<0.01

Hasil yang dipaparkan dalam Jadual 4.4 menunjukkan persekitaran maklumat ($r=0.618$, $p<0.01$) ketidakjelasan maklumat ($r= 0.414$, $p<0.01$) dan kitaran komunikasi ($r= 0.602$, $p<0.01$) mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan komunikasi Rakan Siswa Yadim. Secara keseluruhan nilai korelasi menunjukkan ($r= 0.545$, $p<0.01$) yang mana boleh disimpulkan bahawa pengurusan maklumat mempunyai hubungan signifikan yang sederhana dengan kepuasan komunikasi RSY.

4.4 Perbincangan Hasil Kajian

4.4.1 Demografi Responden

Hasil daripada analisis kajian mendapati semua 13 negeri yang mempunyai Majlis Pimpinan telah menjawab survei ini dan Selangor & Wilayah Persekutuan telah mencatatkan jumlah tertinggi responden iaitu seramai 21 orang. Majoriti responden terdiri daripada perempuan dan kebanyakan daripada mereka baru sahaja berkhidmat dalam Majlis Pimpinan Negeri (MPN) (satu tahun ke bawah). Ini kerana Rakan Siswa Yadim pada peringkat negeri baru sahaja bertukar sesi pada bulan 10 tahun lepas. Seterusnya, dapatan kajian mendapati majoriti daripada mereka seramai 117 orang bersetuju bahawa saluran utama yang digunakan untuk berkomunikasi antara sesama Majlis Pimpinan adalah melalui *Whatsapp*. Perkara ini dapat disimpulkan bahawa mereka lebih suka menggunakan *whatsapp* untuk berkomunikasi berbanding *e-mel*, mesyuarat dan *telegram*. *Whatsapp* merupakan aplikasi yang paling ramai pengguna kerana penggunaannya lebih efektif berbanding yang lain untuk berkomunikasi.

Dari segi bentuk komunikasi pula, hasil analisis menunjukkan responden memilih semua arah dan bentuk komunikasi. Justeru dapat disimpulkan bahawa mereka bebas menggunakan bentuk komunikasi dalam pimpinan sama ada komunikasi dari ketua kepada subordinat, komunikasi dari subordinat kepada ketua dan komunikasi sesama rakan sekerja. Perkara ini mempunyai hubungan juga dengan gaya komunikasi yang sering digunakan dalam organisasi. Hasil kajian mendapati mereka lebih suka mengamalkan gaya komunikasi tidak formal dalam organisasi. Kesimpulannya, disebabkan gaya komunikasi yang diamalkan ialah tidak formal, oleh itu mereka bebas untuk berkomunikasi dan perkara ini juga boleh mendatangkan kebaikan kepada organisasi.

4.4.2 Pengurusan Maklumat

Secara umumnya, hasil kajian menunjukkan bahawa kebanyakan responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap tahap pengurusan maklumat dalam kalangan Rakan Siswa Yadim. Tahap pengurusan maklumat ini diukur melalui tiga dimensi iaitu, persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat dan kitaran komunikasi. Hasil dapatan dari ketiga-tiga dimensi ini menunjukkan min purata sebanyak 6.25. Hal ini menunjukkan bahawa majoriti responden tidak mempunyai masalah terhadap segala maklumat yang diterima di dalam persekitaran organisasi. Kebanyakan responden bersetuju bahawa "*maklumat dalam organisasi bukan sahaja datang daripada pihak atasan malah melalui rakan sekerja*". Manakala min terendah bagi dimensi persekitaran maklumat ialah, "*Kadang-kadang saya tersilap memberikan maklumat kepada rakan setugas*". Hasil ini dapat membuktikan bahawa dalam organisasi RSY mereka sentiasa berkongsi maklumat dengan rakan sekerja kerana yakin dengan maklumat yang disampaikan.

Hal ini juga dapat dikaitkan dengan pengurusan maklumat dalam RSY diuruskan dengan baik. Setiap perkara yang disampaikan difahami oleh organisasi malah mereka boleh

menyampaikan maklumat tersebut kepada rakan sekerja tanpaada keraguan. Cara mereka mengekalkan kualiti maklumat tersebut telah meyakinkan mereka untuk menyampaikan maklumat kepada orang lain. Sebagai contoh membuat catatan setiap kali mesyuarat atau setiasusaha mengeluarkan minit mesyuarat. Perkara ini juga akan membawa kepada kepuasan komunikasi dalam organisasi RSY kerana mereka sentiasa menerima maklumat yang sah daripada orang atasan atau rakan sekerja. Menurut Wan Idros dan Ooi (2017), pengurusan maklumat organisasi boleh didefinisikan sebagai proses mengenal pasti, mengklasifikasi, memelihara dan memansuhkan maklumat sama ada maklumat yang diterima adalah benar dan betul di dalam sesebuah organisasi.

Seterusnya, hasil dapatan kajian juga menunjukkan majoriti responden bersetuju "*ketua perlu mengadakan perbincangan terlebih dahulu agar maklumat yang disampaikan jelas*". Item ini juga telah mencatatkan min tertinggi. Manakala rata-rata responden tidak setuju dengan item pertama bahagian ini iaitu "*Saya kurang yakin untuk menyampaikan sesuatu maklumat*". Jadi dapat dirumuskan bahawa jika terdapat maklumat yang tidak jelas di dalam organisasi, akan dijelaskan semula oleh pemberi maklumat untuk mengelakkan ketidakjelasan maklumat berlaku. Apabila anggota organisasi yakin dengan maklumat yang disampaikan, mereka juga yakin untuk menyampaikan maklumat tersebut kepada orang lain.

Untuk menjadi sebuah organisasi yang sentiasa bergerak aktif dan mempunyai komunikasi yang baik antara rakan sekerja, RSY perlu peka juga dalam pemilihan orang atasan kerana sumber maklumat kebanyakan datang daripada mereka. Ketua perlulah mendapat keyakinan orang di bawahnya supaya setiap maklumat yang disampaikan mudah difahami dan mengelakkan berlakunya ketidakjelasan maklumat. Sebaliknya, ketua yang kurang komited akan kurang diberi kepercayaan oleh organisasi terutamanya apabila ketua mengelakkan diri untuk membuat perbincangan lebih lanjut mengenai sesuatu maklumat, ketidakjelasan dalam organisasi akan berlaku dan perkara ini akan menyebabkan kepuasan komunikasi juga tidak berjalan dengan baik. Perkara ini disebabkan keupayaan untuk menguruskan maklumat dengan baik adalah antara beberapa perkara penting yang perlu diutamakan oleh pengurus untuk mencapai matlamat organisasi. (Che Su Mustaffa & Nuredayu Omar 2021).

Dimensi yang ketiga ialah, kitaran komunikasi, majoriti responden bersetuju dengan item "*Saya menerima arahan yang jelas daripada pihak atasan untuk menjalankan program bersama orang luar*". Manakala item yang mendapat min terendah dan responden kurang bersetuju ialah, "*Kadang kala saya kurang faham penjelasan maklumat yang disampaikan*". Dapat dibuktikan bahawa dalam kalangan RSY setiap maklumat disalurkan dengan baik dan jarang berlakunya salah faham dalam menyampaikan maklumat. Perkara ini terjadi disebabkan kitaran komunikasi yang berkesan dalam kalangan RSY dan setiap maklumat yang disampaikan dalam keadaan samar-samar akan diberi penjelasan dengan lebih lanjut. Perkara ini memberikan kesan kepada gerak kerja mereka dalam organisasi untuk melakukan program di luar. Program luar tidak akan berjaya dilaksanakan jika terdapat keaburan maklumat dalam organisasi. Pengurusan maklumat ialah, maklumat yang diterima oleh organisasi perlu diproses untuk memastikan informasi yang didapati tersebut sesuai untuk mengaplikasikan ke atas program yang akan dilaksanakan oleh sesebuah organisasi, (Wan Idros & Ooi 2017).

4.4.3 Kepuasan komunikasi

Dalam organisasi, terdapat pelbagai faktor penentu kejayaan organisasi tersebut. Berdasarkan hasil dapatan kajian tahap kepuasan komunikasi Rakan Siswa Yadim diukur oleh sembilan item soalan. Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa skor tahap kepuasan komunikasi RSY berada pada tahap yang tinggi.

Hasil kajian menunjukkan majoriti responden bersetuju, “*Komunikasi organisasi yang cekap mendorong kami untuk mencapai matlamat organisasi*” manakala item yang mencatatkan min terendah ialah, “*Komunikasi tidak formal lebih kerap digunakan berbanding komunikasi formal*”. Perkara ini dapat disimpulkan bahawa komunikasi formal atau tidak formal bukanlah penentu utama kepada keberkesanan sesuatu komunikasi organisasi tersebut, perkara ini mengikut cara pengurusan organisasi masing-masing. Perkara yang paling utama ialah organisasi tersebut mempunyai komunikasi yang cekap hasil daripada kerjasama kesemua anggota organisasinya. Komunikasi akan mendapat hasil seperti maklum balas dan mendapat maklumat yang dikehendaki, kepuasan adalah salah satu hasil yang tercipta daripada komunikasi tersebut. (Reni Agustin & Widayatmoko 2020).

Selain itu, kepuasan komunikasi adalah keadaan emosi yang menggembirakan bagi pekerja dalam melihat komunikasi syarikat untuk bertambah baik kemampuan kerja mereka. Kesetiaan pekerja adalah satu komitmen efektif kerana kemudahan perhubungan dengan organisasi (Revanny Goenawan 2017). Perkara ini juga telah menyumbang kepada berlakunya komunikasi organisasi yang cekap kerana apabila anggota organisasi bekerja dalam keadaan emosi yang stabil, ini akan melancarkan proses kerjanya dan boleh memberikan hasil yang terbaik kepada organisasi.

Kepuasan komunikasi RSY boleh ditunjukkan melalui anggotanya menerusi komitmen yang diberikan dalam persatuan. Sekiranya prestasi kerja yang ditunjukkan memuaskan bermakna kepuasan komunikasi tercapai. Selain itu juga, kepuasan komunikasi juga boleh diukur dengan memberi peluang kepada mereka untuk menunjukkan keupayaan dan kebolehan mereka dalam persatuan. Perkara ini dibuktikan dengan kajian oleh Jones et al. (2018), kepuasan komunikasi juga merupakan penilaian individu terhadap penglibatan dan sumbangan rakan kongsi dalam komunikasi.

4.4.4 Hubungan Antara Pengurusan Maklumat Dengan Kepuasan Komunikasi

Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi, jelas menunjukkan bahawa pengurusan maklumat mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan komunikasi dalam kalangan Rakan Siswa Yadim. Perkara ini membuktikan bahawa maklumat yang lengkap dapat melancarkan urusan kerja organisasi seterusnya dapat memberikan kepuasan komunikasi kepada organisasi.

Peredaran masa telah membawa kepada kecanggihan teknologi, setiap maklumat berkenaan organisasi tidak lagi hanya dibincangkan di mesyuarat, tetapi boleh juga dibincangkan secara santai di dalam kumpulan *Whatsapp*. Tetapi selaku yang menyampaikan maklumat perlu memastikan medium itu berkesan untuk menyampaikan maklumat dengan mengambil kira sama ada semua orang di dalam organisasi tersebut peka atau tidak akan maklumat tersebut. Selain itu, segala maklumat boleh disimpan di dalam satu fail dan boleh dirujuk oleh semua ahli organisasi. Sistem pengurusan maklumat amat penting dan membawa manfaat yang cukup banyak bagi sesebuah organisasi. Hal ini kerana, sistem pengurusan maklumat secara dalam talian dilihat jauh lebih bagus dan cekap berbanding pengurusan maklumat secara tradisional iaitu melalui buku atau fail (NurAkhmar&Rohizah202

5. Rumusan dan Cadangan

Rakan Siswa YADIM merupakan sebuah persatuan yang terdiri daripada mahasiswa dan mahasiswi yang memimpin. Mahasiswa dalam arus globalisasi kini perlu menguasai pelbagai pengetahuan supaya memberi nilai tambah pada diri mereka supaya tidak ketiggalan dan menjadi serba boleh. Apabila mereka menyertai aktiviti persatuan ini secara tidak langsung mengasah bakat mereka dari segi bidang memimpin, berkomunikasi, kemahiran pengurusan, kemahiran berfikir, pengalaman membuat program dan pelbagai lagi.

Perkara ini akan memberi kelebihan juga kepada mereka di alam pekerjaan nanti kerana majikan zaman sekarang bukan melihat kepada keputusan yang baik sahaja tetapi menilai juga bakat terpendam mereka seperti ilmu pengurusan. Oleh itu pelajar perlu mengambil peluang sebaiknya ketika di bangku universiti dengan menyertai pelbagai persatuan dan mengambil peluang untuk menguruskan program atau menjawat jawatan dalam organisasi. Setiap organisasi memerlukan seorang pemimpin yang efektif dan berkomitmen tinggi dalam memastikan kejayaan dan kelangsungan organisasinya. Pemimpin ini memainkan peranan yang amat penting untuk mencorakkan segalanya dalam persatuan tersebut. Tiada organisasi yang terkecuali daripada masalah komunikasi, tetapi bagaimana pemimpin tersebut mengatasi masalah tersebut. Sebuah organisasi dikatakan mempunyai komunikasi terbaik apabila mereka mencapai kepuasan komunikasi oleh anggotanya. Setiap maklum balas daripada anggota organisasi perlu diambil cakna supaya komunikasi organisasi dapat di tingkatkan dari masa ke semasa.

Masalah komunikasi organisasi dapat dikurangkan melalui perbincangan antara organisasi ahli organisasi secara kerap bagi mengelakkan salah faham maklumat yang disampaikan. Salah faham maklumat yang disampaikan boleh mengakibatkan gerak kerja organisasi menjadi perlahan dan mengakibatkan banyak objektif organisasi tidak dapat dicapai. RSY perlu menjadi sebuah persatuan anak muda yang mempunyai gaya kepimpinan yang baik dan menjadi contoh kepada persatuan lain dengan cara menjaga komunikasi antara organisasi. Apabila komunikasi organisasi dijaga perkara lain seperti kelancaran pentadbiran juga akan berjalan dengan baik.

Kajian ini boleh dilaksanakan dengan lebih lanjut dengan membuat kajian tentang perbandingan cara pengurusan maklumat dan kepuasan komunikasi di RSY universiti, politeknik atau Institut Pengajian Guru (IPG) pula. Setersunya, selain mengekalkan kaedah kajian survei melalui google form, pengkaji juga boleh membuat kaedah temu bual ataupun pemerhatian di setiap peringkat organisasi ini. Pengkaji juga perlu menambah jumlah responden pada kajian akan datang dan boleh juga melibatkan ahli RSY sebagai responden. Kaedah ini boleh meluaskan lagi skop kajian dan pelbagai maklum balas dari pelbagai peringkat dapat dikaji. Selain itu, pengkaji boleh juga menambah item soalan seperti cadangan penambahbaikan yang diharapkan mereka kepada pihak YADIM. Cara ini boleh membantu pihak YADIM dalam menambahbaik cara pengurusan mereka dalam mengelola persatuan RSY di seluruh Malaysia. Peranan pihak YADIM sangat penting untuk menjadikan RSY sebuah persatuan yang mempunyai barisan kepimpinan yang berkredibiliti tinggi.

RUJUKAN

- Agustin, R. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Sekretariat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Koneksi Vol. 3, No. 1, Juli 2019, Hal 163-169, 7.*

- Awang, M., & Abdullah, Z. (2012). Hubungan Antara Pertimbangan Pemimpin, Pertukaran Komunikasi, Dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 28(1). <http://journalarticle.ukm.my/5346/>
- Al-nashmi, M. M., Syd, H., Rahman, A., & Syd, H. (2011). *Variation in communication satisfaction of academic staff in universities in Yemen depending on national culture*. 18(1), 87–104. <https://doi.org/10.1108/13527601111104313>
- Alavi, K., & Mahbob, M. H. (2017). Komunikasi Berkesan dengan Warga Emas: Dari Perspektif Intervensi Kerja Sosial. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(4), 21–37. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2017-3304-02>
- Bob Boiko and Erik M. Hartman. (2010). *Information Management: Best Practices – Volume 1* ., 1.
- Brent, E A.1993. Voluntary agencies as development organization: Theorizing the problem of efficiency and accountability. *Development and Change*, Vol 24. Che Su Mustaffa, Nuredayu Omar, Zuraidah Abu Talib, N. Z. M. I. (2021). *Implikasi Penggunaan Whatsapp Dalam Pengurusan Maklumat Organisasi*. 4(2), 145–160.
- Che Su Mustaffa, Nuredayu Omar, Zuraidah Abu Talib, N. Z. M. I. (2021). *Implikasi Penggunaan Whatsapp Dalam Pengurusan Maklumat Organisasi*. 4(2), 145–160.
- Downs, C. W. (1981). Analysis of communication satisfaction in four rura system. *Journal of Business Communication*, 14, 651-673.
- Ewing, M., Men, L. R., & O’Neil, J. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110132.
<https://doi.org/10.1080/1553118x.2019.1575830>
- Daud, N. (2010). Jaminan kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. In *International Conference on Ethics and Profesionalism* (Vol. 1998, pp. 474-491).
- Fine, B. 2001. Social capital versus social theory: *Political economy and social science at the turn of the millennium*. London Routledge.
- Hasanah, U., Handoyo, A. H., & Ruliana, P. (2018). Efektivitas E-Mail Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan. *Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi STIKOM InterStudi Jl. Wijaya II No 62-Kebayoran Baru Jakarta Selatan*, 153–167.
- Hussinger, K., & Pacher, S. (2018). Information ambiguity , patents and the market value of innovative assets ☆. *Research Policy*, January, 1–11.
<https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.10.022>

- Helmi Akhtar¹ Ilhaamie Abdul Ghani Azmi² (2019). Komunikasi Kepimpinan Berkesan. *Jurnal Syariah*, Jil. 25, Bil. 3 (2017) 531-562. <file:///C:/Users/user/Downloads/23059.pdf>
- Idros, W. A. N., Sulaiman, W. A. N., & Woei, O. O. I. L. I. (2017). Pengkomunikasian Pengurusan Maklumat dengan Budaya Kerja di Stesen Radio Malaysia Kedah FM. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication*, 33(1), 313–339.
- Jones, P., Maas, G., Dobson, S., Newbery, R., Agyapong, D. and Matlay, H. (2018), "Entrepreneurship in Africa, part 2: entrepreneurial education and eco- systems", *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 25 No. 4, pp. 550-553. <https://doi.org/10.1108/JSBED-08-2018-400>
- Keinonen, T., & Persson, C. (2016). *Higher Education Students' Perceptions of Environmental Issues and Media Coverage*. 7(1), 5–22. <https://doi.org/10.1515/dcse-2016-0001>
- Maksum, I., Handoko, T. H., & Fikriah, N. L. (2020). Group Cohesiveness on Performance : Mediating Effect of Collective Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen/Volume XXIV, No. 03, XXIV(03)*, 443–459.
- Mitić, S., Nikolić, M., Jankov, J., Vukonjanski, J., & Terek, E. (2017). The Impact of Information Technologies on Communication Satisfaction and Organizational Learning in Companies in Serbia. *Computers in Human Behavior*, 76, 87–101. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.012>
- Mahbob, M. H., Ali, N. a. N., Sulaiman, W. S. W., & Mahmud, W. a. W. (2019). Komunikasi Strategik dan Peranannya Untuk Mewujudkan Komunikasi Berkesan dalam Organisasi (Strategic Communication and Its Role to Create an Effective Communication in Organization). *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. <https://doi.org/10.17576/jkmjc-2019-350204>
- Mohd, C., Che, S., & Halim, B. A. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam : Satu Kajian Teoritikal Factors Affecting Job Performance amongst Public Servants : A Theoretical Study*. 4, 67–75.
- Muhren, W. J. (2009). Sensemaking and Information Management in Humanitarian Disaster Response : Observations from the TRIPLEX Exercise. *Proceedings of the 6th International ISCRAM Conference – Gothenburg, Sweden, May 2009 J. Landgren and S. Jul, Eds, May*.
- Muhammad Zaiamri Zainal Abidin, Amira Firdaus dan Md Azalanshah Md Syed (2021). Komunikasi Strategik Dalam Pengurusan Komunikasi Organisasi: Definisi, Pendekatan Dan Pelaksanaan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia: Malaysian Journal*

of Media Studies.
<https://jpmm.um.edu.my/index.php/JPMM/article/view/27880/13040>

- Mohd Majid. (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasadan Pustaka.
- Nur Syamila (2019). Pengaruh maklumat terhadap kepuasan kerja dalam kalangan guru sekolah Sri Al-Amin. Tesis Ijazah Sarjana, Program Komunikasi Media , Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ormazabal, M., Rich, E., Sarriegi, J. M., & Viles, E. (2016). Environmental Management Evolution Framework : Maturity Stages and Causal Loops. *Organization & Environment* 1 –24 © 2016 SAGE Publications Reprints and Permissions [Sagepub.Com/JournalsPermissions.NavOae.Sagepub.Com.](https://doi.org/10.1177/1086026615623060)
<https://doi.org/10.1177/1086026615623060>
- Sulainman, W. I., & Mahbob, M. H. (2016). *Penerimaan Warga Akademik Ukm Terhadap Sasaran Penetapan*. 32(2), 629–647.
- Tschan, FranziskaZhang, X. F. (n. d.). I. U. and S. R. 1–48. (2002). *Ideal Cycles Of Communication (Or Cognitions) In Triads , Dyads , And Individuals*. 33(6), 615–643. <https://doi.org/10.1177/1046496402238618>
- Wan Idros Wan Sulaiman & Maizatul Haizan Mahbob. (2016). IMPAK Persekitaran Maklumat Terhadap Kepuasan. *Journal of Social Sciens And Humanities*, 11(2), 2016.
- Wan Sulaiman, W. I. (2015). Hubungan Pengurusan Maklumat Dengan Kepuasan Komunikasi Dalam Kalangan Kakitangan Kumpulan Sokongan Sektor Awam. *FBMK 2015* 58.
- Williams, C. (2015). Asymmetric Responses to Earnings News: A Case for Ambiguity. *The Accounting Review*, 90(2), 785–817. <https://doi.org/10.2308/accr-50866>
- Weick, K. 1969. *The Social Psychology*. New York: Reading Addison-WasleyZhang, X. F. (2006). *Information Uncertainty and Stock Returns*. 1–48.
- Zehr, S.C. (1999). Scientists' Representations of Uncertainty. In Friedman, S.M., Dunwoody, S., & Rogers, C.L. (Eds.), *Communicating Uncertainty: Media Coverage of New and Controversial Science*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associate.