

AMALAN KOMUNIKASI BERKESAN ANTARA KETUA
JABATAN DENGAN STAF AKADEMIK DI POLITEKNIK
SEMENANJUNG MALAYSIA : SATU KAJIAN

NOR ZALMIA BINTI MOHD YUSOF

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

PERPUSTAKAAN KUI TTHO



3 0000 00070972 9

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : AMALAN KOMUNIKASI BERKESAN ANTARA KETUA
JABATAN DENGAN STAF AKADEMIK DI POLITEKNIK
SEMENANJUNG MALAYSIA : SATU KAJIAN

SESI PENGAJIAN : 2002 / 2003

Saya NOR ZALINA BINTI MOHD YUSOF (HT010150)
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis *~~Sarjana Muda/Sarjana/Doktor Falsafah~~ ini disimpan
di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dengan syarat-syarat
kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara intitusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (✓).

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah Keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972).

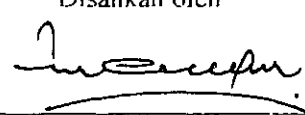
TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan).

TIDAK TERHAD


(TANDATANGAN PENULIS)



Disahkan oleh

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:
No. 50, Lorong 3,
Taman Samudera Baru,
32040, Sri Manjung Perak.

En. Shamsaadal Sholeh Bin Hj. Saad
Nama Penyelia

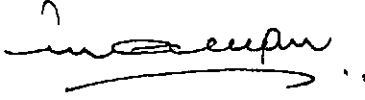
Tarikh: 5 MAC 2003

Tarikh: 5 MAC 2003

- CATATAN:
- * Potong yang tidak berkenaan.
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.
 - Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertai bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

PENGESAHAN PENYELIA

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional (PTV).”

Tandatangan : 
Nama Penyelia : EN. SHAMSAADAL SHOLEH BIN HJ. SAAD
Tarikh : 5/3/03

AMALAN KOMUNIKASI BERKESAN ANTARA KETUA JABATAN DENGAN
STAF AKADEMIK DI POLITEKNIK
SEMENANJUNG MALAYSIA : SATU KAJIAN

NOR ZALINA BINTI MOHD YUSOF


Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional

Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

MAC, 2003

PENGAKUAN

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya.”

Tandatangan	:	
Nama Penulis	:	<u>NOR ZALINA BINTI MOHD YUSOF</u>
Tarikh	:	<u>5/3/2003</u>

DEDIKASI

Untuk suami yang tercinta – dorongan yang diberikan menguatkan semangatku,
untuk terus menuntut ilmu,
demi kebahagiaan kita bersama.

Untuk emak dan abah tersayang – kasih sayang yang dicurahkan tiada ternilai
bagiku, penyejuk dikalbu.

Untuk seluruh keluarga – bantuan yang diberikan akan dikenang jua,
terima kasih segalanya.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.

Alhamdulillah, bersyukur penulis ke hadrat Allah s.w.t di atas limpahan rahmat dan keizinanNya, penulis berjaya menyiapkan penyelidikan tesis ini. Selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w dan para sahabat.

Penulis ingin merakamkan penghargaan setulus ikhlas kepada penyelia tesis, Encik Shamsaadal Sholeh Bin Haji Saad atas bimbingan dan dorongan yang telah diberikan sepanjang tempoh penyelidikan tesis ini dijalankan. Terima kasih juga kepada Encik Ahmad Bin Esa atas segala bantuan yang telah diberikan.

Penghargaan juga ditujukan khas kepada Pengarah Politeknik Ungku Omar (PUO), Ipoh, Pengarah Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLIMAS), Jitra Kedah, Pengarah Politeknik Port Dickson (PPD), Negeri Sembilan dan Pengarah Politeknik Sultan Haji Ahmad Shah (POLISAS), Kuantan Pahang. Selain dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada responden-responden yang telah memberikan kerjasama. Tidak ketinggalan juga kepada Encik Mohd Nazri Bin Yaacob, Cik Marzita Binti Tarzi, Encik Haruddin Bin Selan dan Cik Siti Rozita Binti Saedan dan saudara Mohd Zainizan Bin Sahdan. Tidak lupa kepada juruteknik-juruteknik makmal yang terlibat secara langsung ataupun tidak.

Akhir sekali, istimewa buat suami, emak, abah serta keluarga yang telah banyak memberi sokongan. Kejayaan menjayakan penyelidikan tesis ini tidak akan dikecapi tanpa kalian semua.

ABSTRAK

Kemajuan sesebuah organisasi pendidikan seperti politeknik adalah hasil usahasama melalui komunikasi. Setiap individu mahupun kumpulan seharusnya menitikberatkan aspek komunikasi terutamanya dari segi hubungan antara perseorangan dan antara kumpulan dalam organisasi. Justeru, tujuan kajian ini dijalankan ialah untuk mengkaji amalan komunikasi berkesan antara Ketua-ketua di setiap jabatan kejuruteraan dengan staf-staf akademik di politeknik-politeknik yang dipilih. Jabatan kejuruteraan yang dimaksudkan ialah Jabatan Kejuruteraan Awam, Jabatan Kejuruteraan Elektrik dan Jabatan Kejuruteraan Mekanikal. Penyelidik telah melibatkan sejumlah 260 orang responden yang merupakan staf-staf akademik dari empat buah politeknik iaitu Politeknik Ungku Omar (PUO), Ipoh, Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLIMAS), Jitra Kedah, Politeknik Port Dickson (PPD), Negeri Sembilan dan Politeknik Sultan Haji Ahmad Shah (POLISAS), Kuantan Pahang. Instrumen yang digunakan ialah borang soal selidik. Data-data yang telah diperolehi direkodkan dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Science (SPSS) window* versi 10.0. Seterusnya untuk tujuan analisis data, kaedah statistik deskriptif dan inferens digunakan. Dapatan daripada kajian menunjukkan tahap amalan komunikasi berkesan berada pada paras yang sederhana sahaja. Oleh itu, beberapa cadangan telah dikenalpasti bagi meningkatkan tahap amalan komunikasi yang sedia ada.

ABSTRACT

The developments of an educational organization such as the polytechnic are the results of good communication. Communication should be considered as one of the major aspect especially among individual conversation or between group communications. Thus, the purpose of this research is to study the most effective communication practice between leaders of Department of Engineering and academic staffs in selected polytechnics. The departments involved were Department of Civil Engineering, Department of Electrical Engineering and Department of Mechanical Engineering. The researcher includes 260 respondents, which are among academic staffs from four polytechnics namely Politeknik Ungku Omar (PUO), Ipoh, Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLIMAS), Jitra Kedah, Politeknik Port Dickson (PPD), Negeri Sembilan and Politeknik Sultan Haji Ahmad Shah (POLISAS), Kuantan Pahang. Survey form has been the main instrument in conducting the research and information gathered were recorded with the software *Statistical Packages for Social Science (SPSS) window* version 10.0. Description statistic technique and inference were then used to analyze these data. Above all, the research proved that effective communication practice had been used only slightly in polytechnics of Malaysia. Therefore, several proposals had been outlined to improve the existing communication practice.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	HALAMAN DEDIKASI	iii
	HALAMAN PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI LAMPIRAN	xiv
 BAB I	 Pengenalan	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	1
	1.3 Penyataan Masalah	5
	1.4 Matlamat Kajian	9
	1.5 Objektif Kajian	9
	1.6 Persoalan Kajian	10
	1.7 Skop Kajian	11
	1.8 Kepentingan Kajian	11
	1.9 Batasan Kajian	12

1.10	Definisi Konseptual Dan Pengoperasian	12
1.10.1	Pemimpin	13
1.10.2	Kepimpinan	13
1.10.3	Kepemimpinan	14
1.10.4	Ciri-ciri Komunikasi Berkesan	15
1.10.5	Organisasi Pendidikan	16
BAB II	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pendahuluan	17
2.2	Konsep Komunikasi Dalam Organisasi	17
2.2.1	Peranan Sumber Dalam Organisasi	18
2.2.2	Peranan Penerima Dalam Organisasi	19
2.3	Kepentingan Komunikasi Kepada Organisasi	21
2.4	Komunikasi Menegak	23
2.4.1	Komunikasi Ke Bawah	24
2.4.2	Komunikasi Ke Atas	24
2.5	Jaringan Komunikasi Dalam Organisasi	25
BAB III	METADOLOGI KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	27
3.2	Kerangka Konseptual Kajian	27
3.3	Rekabentuk Kajian	30
3.4	Populasi Kajian	30
3.5	Lokasi Kajian	32
3.6	Sampel Kajian	32
3.7	Instrumen Kajian	33
3.7.1	Soal Selidik	33
3.8	Kajian Rintis	35
3.9	Pemprosesan Data	36
3.9.1	Pengumpulan Data Dan Maklumat	37
3.9.2	Merekod Data	37
3.9.3	Analisis Data	37
3.10	Jangkamasa Kajian	39

BAB IV	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pendahuluan	41
4.2	Analisis Soal Selidik	43
4.3	Keputusan Analisis Soal Selidik	44
4.3.1	Demografi Responden	44
4.3.2	Keputusan Amalan Ciri-ciri Komunikasi Berkesan	49
4.3.3	Keputusan Perbezaan Antara Min Amalan Komunikasi Berkesan Dengan Jabatan Kejuruteraan	59
4.3.4	Keputusan Perbezaan Antara Min Amalan Komunikasi Berkesan Dengan Politeknik Yang Dipilih	62
4.4	Ringkasan Dapatan Kajian	63
BAB V	KESIMPULAN, CADANGAN DAN PENUTUP	
5.1	Pendahuluan	65
5.2	Kesimpulan	65
5.2.1	Amalan Komunikasi Berkesan Dari Aspek Memperbaiki Hubungan	66
5.2.2	Amalan Komunikasi Berkesan Dari Aspek Pengaruh Ke Atas Sikap	67
5.2.3	Amalan Komunikasi Berkesan Dari Aspek Maklumat Difahami	68
5.2.4	Amalan Komunikasi Berkesan Dari Aspek Keseronokkan Bekerja	69
5.2.5	Amalan Komunikasi Berkesan Dari Aspek Tindakan Susulan	70

5.3	Cadangan	71
5.3.1	Cadangan Berkaitan Dengan	
	Amalan Komunikasi Berkesan	71
5.3.1.1	Peranan Ketua-ketua Jabatan	71
5.3.1.2	Peranan Staf Akademik	72
5.3.2	Produk Cadangan	73
5.3.2.1	Rekabentuk Produk Cadangan	74
5.3.3	Cadangan Berkaitan Dengan Kajian	
	Lanjutan	75
5.4	Penutup	76
	SENARAI RUJUKAN	77
	LAMPIRAN	83

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Senarai politeknik yang telah beroperasi pada tahun 1969 – 1990	31
3.2	Jumlah populasi yang terdiri daripada staf-staf akademik di politeknik berkaitan	31
3.3	Ukuran skala Likert	35
3.4	Dapatan kajian rintis instrument	36
3.5	Jadual tafsiran min	38
3.6	Carta Gantt rangka kerja pelaksanaan kajian	40
4.1	Jumlah soal selidik yang diterima	42
4.2	Jadual tafsiran min	44
4.3	Peratusan maklumat responden di Politeknik Ungku Omar, Ipoh	45
4.4	Peratusan maklumat responden di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah, Jitra, Kedah	46
4.5	Peratusan maklumat responden di Politeknik Port Dickson, Negeri Sembilan	47
4.6	Peratusan maklumat responden di Politeknik Sultan Haji Ahmad Shah, Kuantan, Pahang	48
4.7	Min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek memperbaiki hubungan	49

4.8	Min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek pengaruh ke atas sikap staf	51
4.9	Min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek kefahaman maklumat yang disampaikan	53
4.10	Min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek keseronokkan bekerja	55
4.11	Min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek tindakan susulan yang diberikan oleh staf	57
4.12	Aras signifikan antara min amalan komunikasi berkesan dengan jabatan kejuruteraan	60
4.13	Pasangan kumpulan yang berbeza secara signifikan	61
4.14	Aras signifikan antara min amalan komunikasi berkesan dengan politeknik yang dipilih	63
4.15	Ringkasan dapatan kajian	64

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Model komunikasi yang terdiri daripada tujuh bahagian	6
1.2	Lima kunci kepada motivasi	7
1.3	Ciri-ciri komunikasi berkesan	8
1.4	Kerangka konseptual penyelidikan	16
2.1	Persekitaran organisasi	21
2.2	Rangka model kelakuan organisasi	22
2.3	Jaringan komunikasi dalam organisasi	25
3.1	Paradigma komunikasi dalam organisasi	28
3.2	Kerangka konseptual komunikasi antara Ketua-ketua Jabatan dengan staf-staf akademik	29

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Surat permohonan menjalankan kajian	83
B	Jadual menentukan saiz sampel daripada jumlah populasi	94
C	Borang soal selidik	95
D	Analisis kajian rintis	102
E	Helaian log	107
F	Nilai min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek memperbaiki hubungan	116
G	Nilai min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek pengaruh ke atas sikap	117
H	Nilai min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek kefahaman maklumat yang disampaikan	118
I	Nilai min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek keseronokkan bekerja	119
J	Nilai min dan sisihan piawai amalan komunikasi berkesan dari aspek tindakan susulan yang diberikan oleh staf	120
K	Aras signifikan antara min amalan komunikasi berkesan dengan jabatan kejuruteraan	121
L	Aras signifikan antara min amalan komunikasi berkesan dengan politeknik yang dipilih	123
M	Rekabentuk produk cadangan	124
N	Laman utama dan sub-sub laman	125
O	Borang Pengesahan Penilaian	134

BAB I

Pengenalan

1.1 Pendahuluan

Penulisan dalam bab ini meliputi beberapa aspek asas yang berkaitan dengan kajian dijalankan. Aspek-aspek asas tersebut amat penting dalam sesuatu kajian. Oleh itu, antara aspek-aspek tersebut adalah latar belakang kajian, pernyataan masalah, matlamat kajian, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dan juga definisi konseptual dan pengoperasian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Robbins (1998) menjelaskan bahawa organisasi merupakan satu unit sosial yang dikendalikan oleh dua orang atau lebih, di mana unit ini secara relatifnya berfungsi secara berterusan untuk mencapai matlamat yang tertentu. Manakala Jaafar Muhamad (2000) pula memberikan takrifan organisasi sebagai gabungan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama secara berkordinasi bagi mencapai sesuatu hasil atau objektif.

Menurut Mohd Salleh Lebar (1998), daripada ciri-ciri sekolah, boleh dianggap sebagai sebuah organisasi iaitu mempunyai pentadbiran bersifat birokratik, bermatlamat, mempunyai organisasi pembelajaran dan mempunyai peranan. Justeru itu, institusi pendidikan merupakan suatu organisasi terpenting dalam melahirkan generasi harapan agama, bangsa dan negara.

Menurut Ahmad Esa (2000), pendidik perlulah berasaskan mereka adalah input utama untuk menjayakan proses pendidikan manusia. Justeru, pendekatan kualiti pendidikan perlu diberi keutamaan dan bukannya penekanan utama kepada alat-alat atau teknologi semata-mata. Selain daripada dipertanggungjawabkan untuk mendidik, seorang pendidik juga terlibat dalam pengurusan secara tidak langsung.

Dalam Wan Azmi Ramli (1985), segala usaha manusia patut dan perlu diarahkan, dipertindak-selaraskan (*'co-ordinated'*) dan dikawal melalui sesuatu sistem pengurusan. Jaafar Muhamad (2000) pula, memberikan definisi pengurusan iaitu satu proses mengagihkan input-input organisasi (termasuk sumber ekonomi dan sumber kakitangan) dengan cara perancangan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawalan untuk tujuan mengeluarkan output (segala barangan dan perkhidmatan) yang diperlukan oleh pelanggan-pelanggan supaya objektif organisasi tercapai. Daripada takrifan tersebut jelaslah bahawa dalam sebuah organisasi juga mempunyai hirarki iaitu hirarki pengurusan termasuklah organisasi pendidikan.

Maka akan lahirlah peranan pemimpin dan dipimpin. Abdullah Hassan Ainon Mohd (1999) menjelaskan, para pemimpin adalah orang yang mencipta nilai-nilai baru. Untuk tujuan itu mereka menentukan arah dan tujuan yang perlu dicapai oleh kumpulan yang mereka pimpin, manakala pada waktu yang sama mereka membenarkan setiap orang memikirkan dengan sendiri bagaimana mereka boleh mencapainya.

Menurut Abdullah Hassan Ainon Mohd (1999) pula, pemimpin yang prihatin kepada individu ialah pemimpin yang sanggup memberi perhatian peribadi kepada mana-mana orang yang di bawah kepimpinannya, sedia membantu mereka memperbaiki diri sendiri dan memberi nasihat yang mereka perlukan. Manakala pemimpin yang intelektual ialah pemimpin yang mampu mengembangkan daya fikir orang yang dipimpinya dan menolong mereka supaya menambah pengetahuan. Pemimpin yang menjadi sumber ilham pula ialah seorang yang menaruh harapan besar dan tinggi daripada orang yang dipimpinya dan mampu memberi matlamat dan tujuan bagi mereka.

Mengikut Razali Mat Zin (1996), pemimpin dalam organisasi perlu memberi perhatian terhadap usaha mewujudkan sistem komunikasi yang berkesan. Bagi memastikan aliran maklumat dari pemimpin kepada yang dipimpin tersebut diterima dengan jelas dan nyata, komunikasi berkesan perlu ditekankan. Hal ini berikutan, pelbagai masalah akan timbul kesan dari kegagalan amalan komunikasi secara berkesan. Abdul Rahman Abdul Aziz (2000) menegaskan, tanpa komunikasi yang berkesan, baik dan beradab organisasi itu akan menghadapi masalah, masalah dalaman dan juga masalah luaran. Paul S. Licker dalam Fiordo (1990) pula menambah,

“When schools are functioning well, when students are learning, parents satisfied and teachers feeling fulfilled, these principles manifest themselves to everyone’s advantage. But when schools appear confusing, obstreperous, even mean, to parents, students and teachers, these same principles are operating in a negative fashion.”

Oleh itu, komunikasi di dalam organisasi tidak dapat dipisahkan lagi. Komunikasi berkesan perlu diamalkan bagi memastikan tiada lagi masalah yang berlaku.

Menyentuh persoalan komunikasi berkesan, menurut Abdullah Hassan Ainon Mohd (1999) komunikasi yang berkesan mempunyai lima ciri utama iaitu kefahaman, keseronokkan, pengaruh ke atas sikap, perhubungan yang bertambah baik dan adanya tindakan yang menyusuli. Manakala dalam Abdul Rahman Abdul Aziz (2000), penyelidik-penyelidik dan tokoh-tokoh teori sains tingkahlaku mengemukakan tiga kualiti utama untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi antara manusia iaitu ketulenan, perasaan kasih dan empati.

Sehubungan dengan itu, hubungan yang wujud antara seorang pemimpin terhadap individu yang dipimpin melalui proses komunikasi berkesan akan dapat mencapai matlamat sesebuah organisasi. Menyedari hakikat akan kepentingan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi maka mereka harus memiliki ciri-ciri komunikasi berkesan.

Menurut Berko (2001),

“To be an effective communicator, you need to understand how the communication process operates as a system, how you send and process information, how you reason your way to conclusions and evaluate the ideas that others send, and the relationship between communications and culture.”

Oleh itu, untuk menjadi seorang penghantar yang berkesan maka ciri-ciri yang telah diutarakan oleh Berko tersebut perlu dimiliki.

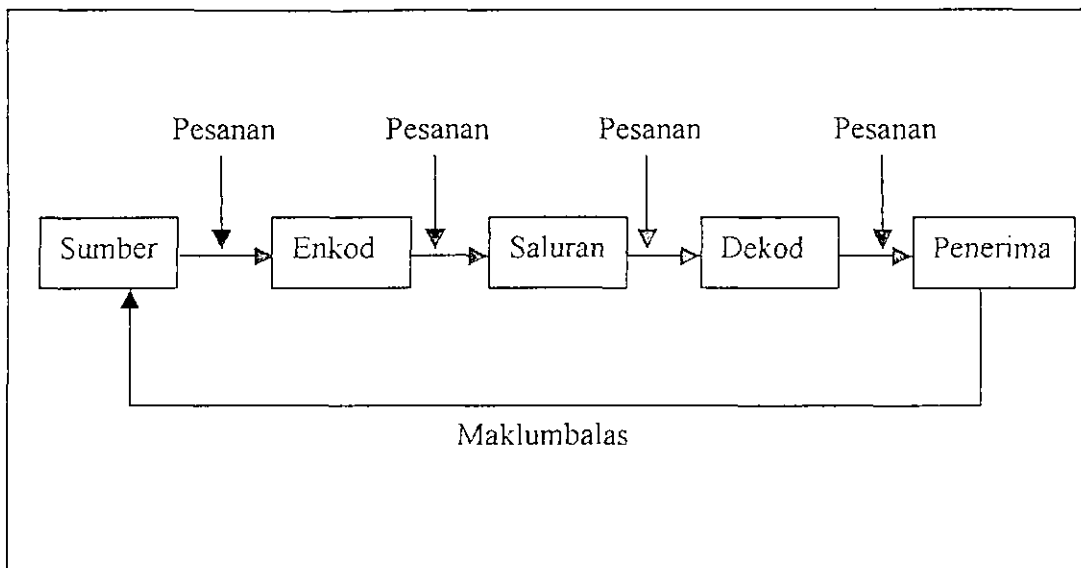
1.3 Penyataan Masalah

Menurut Abdul Rahman Abdul Aziz (2000), komunikasi yang tidak berkesan telah menimbulkan jurang antara manusia. Jurang ini telah menyebabkan timbulnya kesepian, masalah keluarga, kerja yang tidak memuaskan dan rasa tidak puas hati, tekanan psikologi, kesihatan fizikal malahan kematian jika kita tidak dapat berkomunikasi dengan berkesan. Abdul Hamid Mahmood (1990) pula menjelaskan bahawa komunikasi yang berkesan sesungguhnya asas pendidikan yang bermutu iaitu pendidikan yang memuaskan, yang mencapai matlamat Falsafah Pendidikan Negara seperti yang dirancang dan diharapkan oleh sesebuah negara.

Apabila memikirkan kesan yang timbul dan kepentingan komunikasi berkesan dalam sistem pendidikan tersebut maka sebagai Ketua-ketua Jabatan di Politeknik, mereka perlu memiliki amalan ciri-ciri komunikasi berkesan bagi memastikan organisasi pendidikan mencapai matlamatnya. Di samping bertindak sebagai seorang pendidik, Ketua-ketua Jabatan terlibat dengan pengurusan organisasi terbabit. Ketua-ketua Jabatan merupakan seorang pemimpin yang perlu memimpin staf-staf akademik.

Justeru itu, menurut Baron (1991), sebagai pemimpin, beliau harus berusaha melengkapkan diri sebagai pemimpin dengan mengambil perhatian terhadap subordinatnya melalui motivasi dan memberikan tugas sesuai dengan kemampuan subordinatnya supaya mereka lebih berkeyakinan untuk melaksanakannya. Dengan hal yang demikian, para pemimpin berupaya mencipta sekumpulan manusia yang bertenaga, sedia berkorban, sanggup bertungkus-lumus dan sangat komited kepada apa yang mereka usahakan.

Ketua-ketua Jabatan perlu memastikan aliran matlumat dapat disampaikan dengan berkesan kepada staf-staf akademik melalui saluran yang betul dan tepat. Bertepatan dengan Model Komunikasi dalam Robbins (1998), terdapat tujuh bahagian yang terlibat iaitu sumber komunikasi, pengenkodan, pesanan, rangkaian, pengdekodan, penerimaan dan maklumbalas.



Rajah 1.1 : Model komunikasi yang terdiri daripada tujuh bahagian

Sumber : Robbins (1998). "Organizational Behavior Eighth Edition." UK:Prentice Hall, Inc.

Seorang pemimpin perlu memberikan motivasi kepada orang yang dipimpin bagi menimbulkan perasaan keseronokkan dalam menjalankan tugas. Menurut Ee Ah Meng (1997) motivasi bermakna sesuatu usaha yang menggerakkan seseorang individu untuk melakukan sesuatu. Manakala menurut Stoner, *et al.* (1995), motivasi merujuk kepada keperluan psikologikal manusia yang menjelaskan darjah komitmen yang diberikan oleh seseorang. Justeru itu, dari takrifan yang telah diberikan maka pemimpin yang sering memberi motivasi akan mampu meningkatkan produktiviti organisasi melalui komitmen dan kesungguhan para pekerja.

Seorang pekerja memerlukan sokongan yang sepenuhnya dari seorang pemimpin. Oleh itu, menurut Ahmad Atory Hussain (1985), terdapat lima kunci kepada motivasi iaitu ganjaran dalam bentuk material, objektif personal, pengiktirafan dan rasa kekitaan, kasih sayang dan pencapaian. Daripada aspek kasih sayang, apabila seseorang itu mencintai dirinya, keluarganya dan majikannya di sinilah timbulnya semangat dalam apa sahaja yang dibuat. Ia menggunakan segala kuasa dan kekuatan dalaman dan kuasa untuk melakukan kerja.