

Komunikasi Membentuk Amalan Terbaik Kepimpinan dalam Organisasi

Nurhidayah Marzuki@Yahaya, Siti Balkis Mohamed Ibrahim, Nur Qurratul' Aini Ismail, Nur Hafifa Iswati Ishak, Nazra Aliff Nazri, dan Faiz Masnan

Jabatan Bahasa dan Pengajian Umum, Fakulti Perniagaan dan Komunikasi,
Universiti Malaysia Perlis (UniMAP)
hidayahmarzuki@unimap.edu.my

ABSTRAK

Komunikasi merupakan tunjang utama bagi membentuk amalan terbaik kepimpinan dalam organisasi. Untuk pemimpin menyampaikan visi, matlamat dan jangkaan mereka dengan berkesan kepada ahli pasukan mereka, mereka seharusnya mempunyai kemahiran komunikasi yang berkesan kerana ia membolehkan pemimpin mewujudkan ikatan yang boleh dipercayai dan menggalakkan kerja berpasukan serta memotivasikan orang lain untuk mencapai matlamat yang sama. Hala tuju dan matlamat bagi sesebuah organisasi bergantung kepada kaedah kepimpinan yang dibawa oleh para pemimpin tersebut. Banyak faktor yang dilihat dapat mempengaruhi pemimpin untuk berjaya mengemudi sesebuah organisasi dan salah satunya ialah komunikasi. Namun, sejauh manakah keberkesanannya dan apakah peranan serta kaedah komunikasi yang sesuai untuk membentuk amalan terbaik kepimpinan dalam sesebuah organisasi? Kaedah komunikasi yang dianalisis akan memberi implikasi yang positif kepada para pemimpin kerana setiap ahli dapat merasai nilai seputera dan bersama dalam sesebuah organisasi, seterusnya dapat mencapai matlamat dan hala tuju organisasi. Justeru itu, artikel konseptual ini membincangkan kaedah komunikasi yang boleh diguna pakai oleh pemimpin dalam sesebuah organisasi yang menjadi amalan terbaik dari sudut kepimpinan seorang pemimpin. Dalam artikel konseptual ini, sorotan literatur mengikut kategori dan pemilihan tema telah dilakukan. Antaranya adalah perbincangan mengenai pemilihan kaedah dan amalan yang terbaik dalam komunikasi yang biasanya diamalkan oleh pemimpin dalam organisasi. Skop yang dibincangkan juga adalah pelbagai dan meliputi perbincangan yang bersifat umum sehingga perbincangan yang khusus. Tema yang paling banyak diolah adalah berkenaan kaedah komunikasi yang menjadi pilihan utama pemimpin dalam organisasi kerana ianya dapat menjadi penyelesaian dalam menemukan amalan terbaik kepimpinan.

Kata kunci: Komunikasi, amalan terbaik, kepimpinan

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aspek penting dalam sesebuah organisasi terutama yang melibatkan pemimpin dengan ahlinya. Memandangkan kepimpinan itu diterapkan atau digerakkan melalui komunikasi, maka adalah penting bagi seseorang pemimpin itu mempunyai kemahiran komunikasi yang baik.

Seorang pemimpin perlu menyedari keperluannya menguasai kaedah komunikasi dengan berkesan. Kegagalannya menguasai komunikasi yang berkesan akan menyebabkan sistem penyampaian maklumat kepada subordinat kurang difahami atau mungkin menjadi khilaf antara mereka dan ini akan memberi kesan kepada perancangan strategik organisasi.

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor penentu kejayaan dan kemajuan sesebuah organisasi tersebut. Pelbagai proses dan kaedah yang boleh diguna pakai oleh pemimpin untuk mewujudkan komunikasi yang berkesan untuk mempengaruhi ahlinya. Antara kaedah atau cara yang perlu digunakan oleh pemimpin ialah bersifat terbuka, penyertaan, bertimbang rasa dan memberi sokongan kepada ahli institusi yang lain. Hal ini bertujuan meningkatkan komitmen ahli lain untuk terus berusaha mencapai hala tuju organisasi.

Selain itu, menurut Ishak Mad Shah (2006), terdapat tujuh cara yang perlu dilakukan oleh seorang pemimpin untuk menjadikan komunikasi dalam organisasi ini berkesan. Tujuh cara tersebut ialah mencari atau menerima maklumat, memberitahu kepada setiap peringkat kerja yang berbeza dalam hierarki sesuatu maklumat dalaman organisasi, menggunakan komunikasi formal dan tidak formal, bekerja dalam peranan yang berbeza, membuat penilaian terhadap fakta yang sebenar, membina saluran untuk mencapai maklumat sebenar sama ada secara nyata atau tersembunyi, dan cuba mempengaruhi mereka yang lebih berkuasa.

Mencari, memahami dan mengguna pakai kaedah komunikasi yang bersesuaian oleh pemimpin juga penting dalam melaksanakan amanah dan tanggungjawab yang diberikan dan secara langsung untuk meningkatkan kefahaman pekerja dalam melaksanakan sesuatu tugas yang diberikan. Oleh sebab itu, artikel ini bertujuan menganalisis kaedah komunikasi yang dan sesuai untuk diguna pakai oleh pemimpin dalam organisasi.

KEPIMPINAN

Kepimpinan merupakan satu konsep yang luas digunakan. Secara umum, kepimpinan ialah kemampuan untuk menggerakkan, mendorong dan mempengaruhi orang yang dipimpin agar bersedia melaksanakan tindakan ke arah mencapai suatu tujuan. Cooper (2002) misalnya, mendefinisikan kepimpinan sebagai proses merangsang ke arah bekerja dengan tekun bagi menyempurnakan misi penting organisasi. Bagi Dirkse Van Schalkwyk et al., (2013) dan Northouse (2021), kepimpinan adalah suatu seni atau satu proses mempengaruhi orang supaya mereka akan berjuang atau melakukan sesuatu dengan penuh semangat ke arah mencapai objektif yang sama dan memberi kesan yang positif terhadap organisasi.

Selain itu, kepimpinan juga merupakan satu proses menggerakkan sekumpulan manusia untuk memikul tanggungjawab yang diamanahkan melalui dorongan yang tidak memaksa. Ia merupakan satu proses untuk menyelaraskan arahan, mengatur dan mengelakkan penggunaan pendapat sendiri dalam sesebuah organisasi (Ab. Aziz Yusof, 2000). Menurut Gliddon (2006) dan Zulkiple Abd. Ghani et. al (2012), kepimpinan ialah kemampuan untuk menunjukkan jalan, membimbing, mengarahkan atau mempengaruhi tindakan orang lain. Ia merupakan hubungan dua hala yang penting bagi mengatur individu-individu dalam organisasi ke arah satu matlamat yang sama.

Merujuk konsep kepimpinan yang dihasilkan oleh para pengkaji, sememangnya pemimpin dan pengikut mempunyai hubungan yang saling bergantung dalam usaha menggerakkan organisasi ke arah mencapai matlamat yang sama antara satu sama lain. Oleh sebab itu, pemimpin perlu mencari kaedah yang sesuai untuk meningkatkan kepimpinan dalam organisasi dan salah satu aspek penting yang perlu diberi perhatian oleh mana-mana pemimpin ialah aspek komunikasi. Dalam usaha untuk mencapai kualiti kepimpinan amatlah perlu kemahiran berkomunikasi bertujuan menghuraikan kehendak visi dan misi supaya menjadi lebih jelas.

Oleh kerana kepimpinan melibatkan proses memimpin, membimbing, mempengaruhi atau menguasai pemikiran, maka komunikasi penting dalam mewujudkan suatu hubungan berbentuk komunikatif (Asri Harun & Zulkifley Hamid, 2014). Jatuh bangun sesebuah organisasi bergantung kepada kepimpinannya. Kemahiran berkomunikasi yang berkesan amat perlu dikuasai oleh

setiap pemimpin untuk mempengaruhi tindakan ahli-ahli organisasi di bawahnya. Oleh sebab itu, pemimpin perlu mencari kaedah komunikasi yang bersesuaian untuk diaplikasi agar matlamat untuk memajukan organisasi tercapai.

KOMUNIKASI DALAM KEPIMPINAN

Komunikasi penting kepada organisasi kerana komunikasi merupakan pemangkin kepada pencapaian matlamat dan hala tuju sesebuah organisasi. Menurut Ishak Mad Shah (2006), komunikasi ini boleh didefinisikan sebagai proses pertukaran mesej antara dua pihak atau lebih bertujuan mencapai kesefahaman tentang sesuatu mesej menggunakan saluran tertentu. Proses komunikasi menjadi berkesan apabila kedua-dua pihak dapat memahami makna mesej itu dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Komunikasi dalam kepimpinan mengikut Mohd Yusuf Hussain (1990) boleh dikatakan sebagai gaya, kaedah, dan strategi komunikasi yang digunakan oleh pemimpin semasa menjalankan peranannya dalam sesebuah organisasi. Peranan seorang pemimpin ini termasuklah memberi arahan, taklimat dan penjelasan, memberikan tunjuk ajar, teguran dan nasihat, menguruskan mesyuarat, menyelia, menyelaras, mendapatkan maklumat dan sebagainya. Tugas seorang pemimpin tidak hanya terbatas kepada usaha-usaha menyampaikan mesej semata-mata akan tetapi harus peka kepada kesan langsung komunikasinya terhadap orang yang dipimpinya.

Komunikasi dalam kepimpinan diperlukan sebagai jaminan agar semua proses dan peringkat pengurusan dalam organisasi berjalan dengan baik, seterusnya menjadi pemangkin kepada hubungan kemanusiaan yang lebih mesra antara pemimpin dan orang yang dipimpin. Kesan positif yang diperolehi dari proses itu ialah segala unsur-unsur kelemahan dan kekurangan yang boleh dinilai semula untuk meningkatkan produktiviti dan kepuasan kerja dalam kalangan ahli organisasi. Komunikasi yang berkesan antara pemimpin dan ahli ini sekaligus mengurangkan ketidakhadiran, rungutan dan sabotaj yang banyak berpunca lantaran komunikasi kepimpinan yang kurang berkesan (Helmi Akhtar & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, 2017).

Pemimpin organisasi yang berjaya sewajarnya seorang yang boleh berkomunikasi dengan orang bawahannya dengan berkesan untuk memastikan segala arahan dan taklimat dapat difahami dengan jelas tanpa menimbulkan sebarang tanda tanya dan kekeliruan dalam kalangan mereka. Tugas pemimpin organisasi ialah membangunkan dan mentadbirkan sistem komunikasi supaya menjadi cekap dan berkesan. Oleh sebab itu, pemimpin perlu mengguna pakai kaedah komunikasi yang berkesan untuk mempengaruhi ahli dalam organisasi (Raja Roslan et al., 2010).

Merujuk Stewart et al., (2015), karya-karya yang pernah dihasilkan oleh para pengkaji terdahulu, penulis melihat bahawa terdapat lima kaedah komunikasi yang dapat membentuk amalan terbaik bagi kepimpinan dalam organisasi. Lima kaedah tersebut ialah keterbukaan, ketelusan, empati, komunikasi dua hala dan saluran komunikasi.

Keterbukaan

Salah satu amalan terbaik kepimpinan adalah mempamerkan keterbukaan dalam berkomunikasi. Pemimpin perlu memastikan bahawa mereka berkomunikasi dengan jujur dan terbuka dengan ahli dalam organisasi. Segala maklumat yang hendak diberikan berkaitan dengan visi dan misi atau perancangan strategik organisasi perlu diberitahu secara telus dan jelas agar setiap ahli memahami kehendak dan kepentingan organisasi. Hal ini bertujuan membantu pemimpin untuk membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian dalam kalangan ahli organisasi (Stewart et al., 2015).

Seorang pemimpin juga perlu sentiasa mengadakan perjumpaan dengan ahlinya untuk menyalurkan maklumat-maklumat terkini, berbincang sesama ahli dan menerima pandangan atau pendapat daripada ahli untuk setiap perancangan yang hendak dilaksanakan dalam organisasi. Pemimpin perlu memastikan bahawa maklumat yang relevan disampaikan secara terbuka dan jelas kepada semua ahlinya. Pemimpin juga wajar mempraktikkan sikap keterbukaan dalam bermesyuarat untuk menyelesaikan permasalahan dalaman organisasi. Kaedah ini perlu dijadikan sebagai asas dalam sesebuah organisasi kerana ia dapat menunaikan pelaksanaan hak-hak manusia dan sebagai salah satu mekanisme pengawalan dalam sesebuah organisasi.

Keterbukaan dalam komunikasi oleh pemimpin sebenarnya boleh membantu membangunkan kepercayaan ahli dalam organisasi. Ia merupakan ciri penting dalam kepimpinan yang efektif dan membina hubungan yang kuat dan positif antara pemimpin dan ahlinya. Apabila pemimpin berkomunikasi secara jujur dan telus, ahli-ahlinya akan lebih cenderung untuk mempercayai niat dan tindakan pemimpin. Pemimpin yang terbuka akan menghargai pentingnya berkongsi maklumat yang relevan dengan semua pihak yang terlibat. Ini termasuk menyediakan pandangan tentang visi, misi, dan tujuan organisasi, keputusan yang dibuat, dan sebab-sebab di sebaliknya.

Selain itu, keterbukaan bukan hanya tentang berbicara tetapi juga mendengar. Pemimpin yang mengamalkan sikap keterbukaan akan memperdengarkan pandangan, pendapat dan masalah ahli-ahli dibawahnya dengan teliti tanpa menekan atau menolak pandangan yang berbeza. Pemimpin harus menghormati segala pandangan atau pendapat yang diberikan oleh ahli dibawahnya bertujuan menambahbaik dan memajukan organisasi. Pemimpin yang memiliki sikap keterbukaan akan menerima perubahan atau penambahbaikan yang perlu dilakukan sebagai peluang untuk memajukan organisasi. Pemimpin yang mempunyai sikap keterbukaan tidak akan cuba menyembunyikan kesilapan atau mengalihkan kesalahan kepada orang lain, tetapi mereka akan mengambil tanggungjawab dan mencari penyelesaian.

Keterbukaan perlu diserap sebagai budaya dalam organisasi. Pemimpin perlu membina persekitaran di mana semua orang merasa selamat dan dipercayai untuk berkongsi pendapat dan idea mereka tanpa takut dihukum. Pemimpin yang bersikap terbuka ini akan melibatkan orang bawahan dalam proses membuat keputusan. Ini bukan sahaja memberi mereka rasa penglibatan tetapi juga membantu mendapatkan perspektif yang lebih luas dan kreatif dalam membuat keputusan penting. Secara keseluruhannya, keterbukaan dalam komunikasi kepimpinan bukan sahaja meningkatkan hubungan dan keberkesanan organisasi, tetapi juga membina persekitaran yang positif dan memupuk rasa kesetiaan dan komitmen dari orang bawahan.

Ketelusan

Ketelusan sangat penting untuk memajukan organisasi. Ketelusan daripada pihak pemimpin kepada ahlinya penting bertujuan mengelakkan sebarang perkara negatif atau pertikaian yang akan timbul di antara pemimpin dengan ahli dalam organisasi. Ketelusan dalam komunikasi kepimpinan yang berkesan merujuk kepada kejujuran dan keterbukaan dalam menyampaikan maklumat atau mesej kepada pasukan atau anggota organisasi. Ketika seorang pemimpin bersikap telus dalam komunikasi, ini membantu mencipta budaya kerja yang positif dan berdaya saing (Hashim Fauzy Yaacob, 2001).

Terdapat beberapa elemen yang membentuk ketelusan dalam komunikasi kepimpinan ini antaranya ialah kejujuran, terbuka untuk kritikan dan maklum balas serta menyampaikan berita yang baik dan buruk. Ketelusan bermula dengan menjadi jujur dan tulus dalam setiap aspek komunikasi. Pemimpin harus berbicara dengan jujur dan memberikan maklumat sejelas mungkin tanpa menyembunyikan fakta penting atau memberikan maklumat yang palsu kepada ahlinya.

Selain itu, seorang pemimpin yang telus harus berkomunikasi secara terbuka tentang visi dan matlamat organisasi. Mereka perlu menjelaskan arah yang ingin dicapai, dan cara atau kaedah untuk ahli menyumbang ke arah mencapai matlamat tersebut. Ketelusan memerlukan sikap yang terbuka terhadap kritikan dan maklum balas dari ahli organisasi (Ab. Aziz Yusof, 2003).

Ketelusan seorang pemimpin juga bukan sekadar menyampaikan berita baik sahaja kepada ahlinya tetapi juga memberitahu berita buruk jika situasi memerlukan untuk berbuat demikian. Pemimpin harus dapat menghadapi kenyataan yang mencabar dan menyampaikan perkembangan yang tidak menyenangkan dengan penuh tanggungjawab. Ketelusan adalah kunci untuk membina kepercayaan dalam pasukan. Dengan menghargai kepercayaan yang diberikan oleh ahli dibawahnya, pemimpin harus berusaha untuk tidak mengkhianati kepercayaan tersebut dengan menyembunyikan maklumat atau bertindak tidak jujur.

Ketika membuat keputusan yang berpengaruh, pemimpin harus bersedia untuk menerangkan alasan di sebalik keputusan tersebut kepada ahlinya. Ini membantu memastikan pemahaman dan menerima sokongan daripada ahli. Ketelusan juga bermaksud memberikan akses yang tepat kepada maklumat dan data yang relevan kepada ahli organisasi. Ini membolehkan mereka membuat keputusan yang berinformasi dan berasaskan fakta.

Empati

Empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain. Kurangnya kemampuan dalam berempati menyebabkan seseorang menjadi tidak dapat memahami rasa sakit yang dialami orang lain. Kepimpinan yang berkesan melibatkan kemampuan mendengar dengan empati. Pemimpin yang baik harus mampu memahami dan menghargai pandangan, kekeliruan dan keperluan ahlinya.

Pemimpin harus memberikan perhatian penuh kepada ahlinya, mendengarkan dengan saksama, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan menunjukkan empati terhadap masalah dan pengalaman individu. Hal ini bertujuan mewujudkan persekitaran kerja yang positif dan mengeratkan lagi hubungan antara pemimpin dan ahli organisasinya. Kaedah kepimpinan yang mengambil berat terhadap sikap dan kebajikan ahli organisasi dapat melahirkan suatu iklim komunikasi yang mengamalkan ciri-ciri hubungan interpersonal yang positif. Pemimpin perlu sentiasa berbincang, meminta pandangan, mendengar dan berinteraksi dengan baik dalam organisasi yang diterajunya (Ab. Aziz Yusof, 2003).

Seorang pemimpin yang ada sifat empati bukan hanya mendengar tentang perkara yang diberitahu oleh ahlinya, tetapi juga berusaha untuk memahami perasaan mereka. Pemimpin yang empati dapat membaca bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara untuk mengenali emosi yang mungkin dialami oleh ahli bawahannya. Ini membantu pemimpin untuk menyesuaikan gaya komunikasi mereka dan memberi maklum balas dengan cara yang sesuai.

Seorang pemimpin yang empati menginspirasi dan memotivasi ahli organisasinya dengan menunjukkan bahwa mereka peduli tentang kesejahteraan dan kejayaan setiap ahlinya. Hal ini secara tidak langsung mewujudkan suasana persekitaran yang positif dan ahli meraskan bahawa diri mereka diterima dan dihargai oleh pihak atasan.

Kesimpulannya, empati merupakan kunci untuk mewujudkan komunikasi yang berkesan dalam kepimpinan. Seorang pemimpin yang empati dapat memahami perasaan ahlinya dan dapat memberi maklum balas. Kemampuan ini memungkinkan pemimpin untuk membangun hubungan yang erat dengan ahli organisasinya, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan mencapai tahap kepuasan bekerja dalam kalangan ahli dengan lebih baik secara keseluruhannya.

Komunikasi Dua Hala

Pemimpin perlu meningkatkan kaedah komunikasi dalam organisasinya seperti bersifat terbuka. Lily Suriani Mohd Arif et al., (2004) menyatakan bahawa komunikasi dua hala yang bersifat terbuka akan membuatkan pekerja menjadi komited dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Hal ini kerana, seseorang pekerja itu akan mempunyai darjah komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaannya dan organisasinya setelah menerima maklum balas yang positif tentang sifat pekerjaan di organisasi dan prestasinya oleh pemimpin. Pemimpin perlu memberi kerjasama yang secukupnya dan mendengar setiap cadangan yang dikemukakan oleh pekerja demi kebaikan organisasi.

Dalam sesebuah organisasi, menurut Sharifah Baharum et al. (2017), komunikasi ke atas diperlukan pihak atasan supaya cadangan daripada pekerja bawahan dapat membantu mereka membuat keputusan dan perancangan organisasi. Maklumat yang benar dan tepat pada waktu daripada pekerja bawahan ini juga dapat membantu pihak atasan menyelesaikan konflik organisasi dan membuat keputusan yang tepat dalam menjalankan tugas organisasi. Hal ini memperlihatkan bahawa komunikasi oleh pemimpin memberikan pengaruh yang tinggi dalam sesebuah organisasi. Oleh itu, pemimpin perlu menjaga hubungan baiknya dengan pekerja.

Hubungan yang baik antara pemimpin dan pekerja akan mempermudah setiap kegiatan organisasi serta dapat mencapai misi dan visi organisasi. Secara tidak langsung, komunikasi yang berkesan antara pemimpin dengan pekerja akan dapat menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Menurut Mohamad Said Awang dan Zulhamri Abdullah (2012), seorang pemimpin yang menekankan kepentingan nilai hubungan interpersonal positif dalam menjalankan hubungan antara pemimpin dengan pekerja secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan komunikasi dalam kalangan pekerja. Kepuasan komunikasi dalam kalangan pekerja adalah penting kerana ia merupakan asas yang menyatu padukan aktiviti semua fungsi yang wujud.

Keberkesanan kepimpinan yang baik sangat bergantung kepada komunikasi dua hala yang efektif. Komunikasi dua hala membolehkan pemimpin dan ahli pasukan untuk berinteraksi secara terus, menyampaikan pandangan dan idea mereka dengan jelas. Ini membolehkan pemahaman yang lebih mendalam tentang keperluan, aspirasi, dan cabaran yang dihadapi oleh setiap pihak. Dengan pemahaman yang lebih baik, pemimpin dapat menyesuaikan gaya kepimpinannya dan mengambil keputusan yang lebih baik berdasarkan input dan maklum balas yang diterima.

Selain itu, komunikasi dua hala ini dilihat dapat mendorong hubungan yang lebih kukuh dan saling percaya antara pemimpin dan ahli pasukan. Ini dapat meningkatkan kesediaan ahli untuk bekerjasama dan berusaha mencapai matlamat organisasi secara bersama-sama. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, ahli lebih cenderung untuk meluahkan pandangan dan memberikan sumbangan yang membantu dalam pengambilan keputusan yang berfaedah. Sekiranya pandangan dan suara mereka dihargai, mereka akan lebih termotivasi untuk mencapai sasaran organisasi dan lebih terlibat dalam aktiviti-aktiviti kerja.

Komunikasi dua hala membantu mengurangkan kemungkinan timbulnya konflik yang tidak perlu dalam organisasi. Pemimpin dapat mengambil peranan sebagai pendengar yang efektif, dan jika wujud perbezaan pendapat atau konflik, mereka boleh mengambil langkah-langkah untuk menyelesaikan isu dengan lebih mudah. Pengurangan konflik ini membolehkan organisasi beroperasi secara lebih lancar dan efisien.

Komunikasi dua hala membuka saluran untuk pemimpin mendengar cadangan dan maklum balas tentang prestasi mereka sebagai pemimpin. Ini membantu pemimpin untuk terus memperbaiki gaya kepimpinan mereka dan mengambil langkah-langkah untuk berkembang dalam peranan kepimpinan. Dengan adanya komunikasi dua hala, pemimpin dapat menjadi lebih sensitif terhadap keperluan ahli pasukan dan mampu membimbing mereka dengan lebih berkesan.

Secara keseluruhan, komunikasi dua hala berperanan penting dalam membina hubungan yang positif dan saling percaya antara pemimpin dan ahli organisasi.

Saluran Komunikasi

Setiap orang memiliki tahap atau aras komunikasi yang berbeza. Sebagai pemimpin, penting untuk memahami aras komunikasi ahlinya dan menggunakan berbagai saluran komunikasi yang betul, tepat dan mudah diterima oleh ahlinya. Pemimpin hendaklah memastikan proses penyampaian maklumat yang sesuai diwujudkan dalam organisasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti disampaikan kepada semua ahli organisasi (Ainon Mohammad, 2003).

Pemimpin perlu mewujudkan forum yang sesuai bagi ahli organisasi berkomunikasi berhubung dengan perkara-perkara atau isu-isu yang berkaitan dengan keberkesanan dalam membangunkan organisasi. Pemimpin sendiri perlu berkemahiran dalam semua aspek berkaitan dengan saluran komunikasi ini. Banyak aplikasi yang sudah tersedia pada masa kini seperti whatsapps, telegram, webex dan google meet untuk memudahkan lagi maklumat disalurkan dengan cepat dan pantas kepada semua ahli. Pemimpin juga perlu memastikan saluran yang digunakan ini dapat diterima oleh semua peringkat umur dan perjawatan untuk menjadikan komunikasi yang lebih berkesan dan efektif wujud di antara pemimpin dengan ahlinya.

Selain itu, saluran komunikasi yang tepat merujuk kepada cara atau medium yang sesuai untuk menyampaikan mesej atau maklumat kepada penerima dengan berkesan. Pemilihan saluran yang sesuai adalah penting untuk memastikan mesej dapat dipahami dengan jelas dan tepat oleh penerima. Antara saluran komunikasi yang tepat yang boleh digunakan dalam pelbagai situasi ialah komunikasi lisan, komunikasi bertulis dan komunikasi visual.

Komunikasi lisan misalnya, adalah berkait dengan pertemuan secara langsung antara pemimpin dan ahli organisasinya. Pertemuan secara bersemuka ini sesuai untuk berbincang tentang isu-isu sensitif, memberikan arahan, atau memberi maklum balas secara langsung. Pemimpin juga digalakkan untuk mengadakan pertemuan dalam suasana yang agak santai atau informal untuk memberi keselesaan kepada ahli mengutarakan sebarang pandangan atau pendapat (Ainon Mohammad, 2003).

Bagi komunikasi bertulis pula, banyak platform yang boleh digunakan seperti E-mel, platform chat, laman web dan laman sosial. Emel merupakan penghantaran mesej secara elektronik yang sering digunakan untuk berkomunikasi dalam persekitaran korporat. Ia sesuai untuk memberikan maklumat, meminta atau memberikan maklum balas secara lebih formal. Selain emel, surat rasmi juga boleh digunakan dan ia sesuai untuk komunikasi formal dan berkaitan dengan undangan, memo, atau laporan. Laman web dan laman media sosial merupakan komunikasi bertulis yang sangat penting bertujuan memaparkan maklumat, pengumuman, atau promosi.

Komunikasi visual juga dilihat sebagai platform yang sering diguna pakai sama ada ianya berbentuk poster, infografik atau video. Penggunaan grafik, carta, atau gambar untuk menyokong mesej semasa sesi pembentangan atau berucap di hadapan ahli sebenarnya lebih menarik dan mudah difahami mesej atau makna yang ingin disampaikan. Selain itu, video pendek atau klip animasi juga boleh digunakan untuk menyampaikan mesej secara menarik dan padat.

Sebagai pemimpin, memahami kekuatan dan kelemahan setiap saluran dan menggunakannya secara bijaksana akan membantu memastikan komunikasi berjalan lancar dan efisien. Selain itu, pemimpin perlu membuka peluang untuk penerima memberikan maklum balas tentang kesesuaian saluran yang digunakan untuk meningkatkan proses komunikasi. Penulis melihat bahawa lima kaedah komunikasi ini boleh membentuk amalan terbaik dalam kepimpinan sekiranya diaplikasi dengan baik oleh pemimpin dalam organisasi.

AMALAN TERBAIK DALAM KOMUNIKASI

Menurut Vdovin (2022), terdapat beberapa amalan terbaik dalam komunikasi yang perlu diamalkan dan dilaksanakan oleh seseorang pemimpin di dalam organisasi, antaranya, membuat perancangan dan menyusun strategi. Sebelum melakukan perkara lain untuk membaik pulih amalan komunikasi di tempat kerja, penyusunan rancangan dan strategi amatlah penting. Keperluan untuk bertanya kepada diri sendiri mengenai, “di manakah kedudukan komunikasi dalaman syarikat sekarang? Apa yang berkesan dan apa yang perlu diperbaiki?” dan “berapa lama lagi diperlukan bagi mencapai matlamat komunikasi yang baik?”, perlu dititikberatkan supaya sesebuah pemimpin itu dapat mencipta strategi komunikasi dalaman yang sempurna. Hal ini kerana, strategi komunikasi yang berkesan ialah memastikan seluruh komunikasi dalam organisasi perlu berada di landasan yang betul ke arah mencapai objektif sesebuah organisasi.

Vdovin (2022) juga menyatakan bahawa penggunaan alat komunikasi yang betul dapat memastikan keberkesanan strategi komunikasi dalaman organisasi. Dengan mempraktikkan kaedah dan cara yang betul dalam berkomunikasi, seorang pemimpin perlu memastikan pekerja bawahan mereka mampu menggunakan perisian dan sistem komunikasi dengan baik. Sebagai contoh, teknologi awan, sembang kumpulan, e-mel dan lain-lain alatan berteknologi tinggi yang berguna dalam organisasi. Di samping itu juga, persekitaran kerja yang dinamik dan menyeronokkan sangat penting yang perlu diamalkan sepanjang berada dalam organisasi. Hal ini kerana kebanyakan pekerja lebih suka bekerja dalam organisasi yang mempromosikan persekitaran kerja dan sosial yang menyeronokkan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan produktiviti dan kreativiti, serta menggalakkan penglibatan pekerja (Vdovin, 2022).

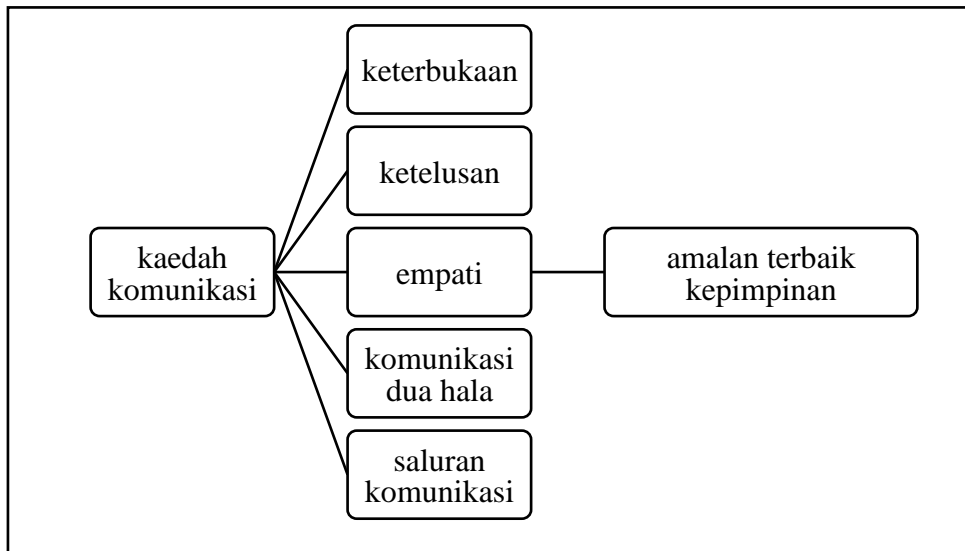
Penawaran dan penyediaan saluran maklumbalas dan perkongsian idea dalam organisasi turut merupakan komponen penting dalam amalan strategi komunikasi dalaman yang berkesan. Ianya bukan sahaja penting untuk menambah baik perkara yang perlu diperbaiki, bahkan membolehkan tenaga kerja dan organisasi mencapai tahap pencapaian yang baru. Menurut Vdovin (2022) pemikiran atau idea yang baik tidak mempunyai nilai melainkan ia dinyatakan atau dikongsi bersama. Justeru itu, dengan adanya mesyuarat kakitangan, kumpulan sembang atau forum terbuka organisasi, pemimpin boleh membuka ruang dan memberi peluang kepada pekerja untuk meluahkan perasaan mereka dan didengari oleh semua.

METOD

Kajian ini bertujuan menganalisis kaedah komunikasi yang berkesan untuk pemimpin dalam organisasi. Bagi tujuan tersebut kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengkaji secara sistematik semua literatur berkaitan kaedah komunikasi dan kepimpinan. Bahan-bahan rujukan utama diambil dari pelbagai pangkalan data sama ada boleh didapati secara percuma atau secara langganan. Dalam mencari kajian lepas hanya artikel daripada sumber jurnal seperti Scopus, Web ISI, Emerald, Ebscohost, MyJurnal, SAGE, Wiley Online Library dan Google scholar yang akan dirujuk dalam kajian ini. Sumber lain diambil dari tesis, prosiding seminar dan laporan penyelidikan. Keseluruhan artikel yang dirujuk bermula dari tahun 1990 hingga 2022. Data dalam kajian ini akan dianalisa menggunakan analisis kandungan kualitatif. Analisis yang dibuat adalah berkaitan dengan tema kaedah komunikasi dan kepimpinan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan sorotan kajian lepas, penulis telah membentuk kerangka konseptual kaedah komunikasi yang membentuk amalan terbaik dalam kepimpinan. Kerangka konseptual ini boleh digunakan untuk kajian selanjutnya bagi mendapat hasil penyelidikan yang lebih konkrit. Elemen utama yang terdapat dalam kerangka ini adalah kaedah komunikasi yang melibatkan lima pemboleh ubah iaitu keterbukaan, ketelusan, empati, komunikasi dua hala dan saluran komunikasi. Di bawah adalah cadangan kerangka konseptual yang memaparkan hubungan di antara pemboleh ubah yang terdapat dalam kajian ini.



Rajah 1. Model kerangka konseptual kajian.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, kaedah komunikasi sangat penting bagi setiap pemimpin dalam organisasi kerana ia memberi kesan yang efektif untuk mencapai matlamat yang ingin dilaksanakan oleh sesebuah institusi tersebut. Kaedah komunikasi seperti keterbukaan, ketelusan, empati, komunikasi dua hala dan saluran komunikasi dilihat sebagai kaedah penting bagi membentuk amalan terbaik yang perlu dilakukan oleh seorang pemimpin dalam organisasinya. Peringkat permulaan kertas kerja ini telah berjaya membentuk model kerangka konseptual kaedah komunikasi yang dapat membentuk amalan terbaik dalam kepimpinan. Kerangka ini akan diuji selanjutnya pada kajian akan datang untuk mendapatkan hasil kajian yang lebih konkrit bagi menjadi panduan terbaik kepada para pemimpin untuk mengemudi ahli-ahli organisasi khususnya dalam kaedah komunikasi ini. Penting bagi para pemimpin untuk memperhatikan dan mengembangkan kemampuan komunikasi mereka agar dapat menjadi contoh yang baik dan menginspirasi ahli organisasi untuk mencapai hasil yang optimum.

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2000). *Perubahan dan Kepimpinan*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ab. Aziz Yusof (2003). *Komunikasi untuk Pengurus*. Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Ainon Mohammad (2003). *Komunikasi Berkesan*. Penerbit Fajar Bakti, Kuala Lumpur.

- Akhtar, H., & Abdul Ghani Azmi, I. (2017). Komunikasi Kepimpinan Berkesan: Effective Communication for Leaders. *Jurnal Syariah*, 25(3), 531-562.
- Baharum, S., Sawai, J. P., & Rathakrishnan, R. B. (2017). Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja Dan Komitmen Kerja. *Jurnal Kemanusiaan*, 4(1).
- Bessie Stewart-Banks, Matthew Kuofie, Amy Hakim & Robert Branch. Education Leadership Styles Impact on Work Performance and Morale of Staff. *Journal of Marketing and Management*, 6 (2), 87-105, November 2015.
- Dirkse Van Schalkwyk, R., Davis, A., & Pellissier, R. (2013). The impact of leadership practices on service quality in private higher education in South Africa. *Journal of Contemporary Management*, 10(1), 223-238. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC144104>.
- Gliddon, D. G. (2006). *Forecasting a competency model for innovation leaders using a modified Delphi technique*. The Pennsylvania State University.
- Hashim Fauzy Yaacob (2001). *Komunikasi antara Manusia*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Helmi Akhtar & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, 2017, komunikasi kepimpinan berkesan. *Jurnal Syariah*, Jil. 25, Bil. 3 (2017) 531-562.
- Lily Suriani Mohd Arif, Ungku Norulkamar Ungku Ahmad & Siti Aisyah Abdul Rahman (2004). *Hubungan kepuasan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi dikalangan pekerja teknikal: Kajian kes di Flextronics International, Senai, Johor*. Tesis Master. Universiti Utara Malaysia. Tidak diterbitkan.
- Mohd Asri Harun & Zulkifley Hamid (2014). Penerapan Komunikatif Dalam Pengajaran Bahasa Melayu: Kajian Kes Guru Cemerlang. *Jurnal Melayu* Bil. 13, 18-28.
- Mohd Yusuf Hussain, 'Komunikasi Kepimpinan Menurut Perpekstif Islam,' dalam *Kecemerlangan Pentadbiran dan Amalan dalam Islam*, ed. Shafie Mohd Salleh et al. (Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara, 1990).
- Mohamad Said Awang Dan Zulhamri Abdullah (2012). Hubungan Antara Pertimbangan Pemimpin, Pertukaran Komunikasi, Dan Komitmen Organisasi. *Malaysian Journal of Communication* Jilid 28(1): 121-131.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th Edition ed.). SAGE publications.
- Raja Roslan Bin Raja Abd. Rahman, Azizi Yahaya & Mohd. Salleh Hj. Hassan (2010). *Peranan Komunikasi Kepemimpinan Diri dan Organisasi dalam Perspektif Islam*. Tidak diterbitkan. Diambil daripada <http://eprints.utm.my/id/eprint/10611/>.
- Vdovin, A. (2022). *9 Best Communication Practices in The Workplaces*. Di ambil daripada <https://www.alert-software.com>.
- Zulkiple Abd. Ghani, Roslizawati Mohd Ramly, Mohd.Rushdan Mohd.Jailani & Muhamad Yusuf Khalid (2012). *Kepimpinan dan Pengurusan: Dakwah, Media dan Ilmu*. Penerbit Universiti Sains Islam Malaysia.