

Perkaitan Antara Fenomena “Grapevine” Dalam Organisasi dan Kepercayaan Kakitangan Terhadap Maklumat yang Diterima

Zaridah Abdullah
Faizah Din
Abdullah @ Kassim Mohammed

Abstrak

Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk meninjau fenomena “grapevine” dan implikasi berita khabar angin yang disebarkan melalui saluran ini ke atas kakitangan bukan pengurusan UiTM. Kajian ini telah dilakukan ke atas 241 orang kakitangan bukan pengurusan UiTM dengan menggunakan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada mereka yang telah dipilih secara rawak mudah. Hasil kajian mendapati bahawa 147 (61%) kakitangan tersebut mempercayai berita khabar angin yang mereka dengar. Selain itu, maklumat yang mereka dengar melalui khabar angin terbahagi kepada dua kategori iaitu yang berkaitan dengan hal kerja dan juga peribadi individu lain. Kajian juga mendapati bahawa kepercayaan kakitangan terhadap kesahihan berita khabar angin menjadi peramal kepada perasaan tidak selesa (implikasi). Oleh itu, berita yang didengari melalui “grapevine” memang dipercayai oleh kakitangan dan maklumat tersebut boleh meninggalkan kesan yang negatif kepada kakitangan dan organisasi secara keseluruhannya.

Pengenalan

“Grapevine” adalah satu bentuk komunikasi tidak formal yang berlaku dalam sesebuah organisasi sama ada di dalam organisasi swasta mahupun kerajaan. Bentuk komunikasi ini adalah merupakan satu saluran alternatif yang wujud di samping saluran komunikasi berbentuk formal yang menggunakan surat, memo, buletin, mesyuarat dan lain-lain lagi untuk menyampaikan mesej organisasi (Shockley-Zalabak, 2002).

Menurut sesetengah sarjana, komunikasi “grapevine” ini turut membantu keberkesanan penghantaran mesej kerana ia berkemampuan menghantar mesej dengan lebih pantas, mengandungi banyak maklumat, maklumat-maklumat yang disebarkan adalah tepat pada umumnya, dan maklumat-maklumat tersebut juga boleh memberi petanda kepada pihak pengurusan akan sikap dan sentimen kakitangan terhadap organisasi (O’Hair, Friedrich & Shaver, 1998; Crampton, Hodge & Mishra; 1998; Daniels, Spikers & Papa, 1997). Justeru “grapevine” berfungsi sebagai satu saluran tambahan penyampaian maklumat organisasi sama seperti saluran komunikasi formal (Shockley-Zalabak, 2002; Mishra, 1990).

Mesej yang dibawa melalui “grapevine” boleh diklasifikasikan kepada dua jenis iaitu khabar angin dan gosip. Bagaimanapun kajian ini tidak akan membezakan antara kedua-dua mesej ini kerana penekanan kajian adalah ke atas implikasi negatif yang ditinggalkan oleh kedua-duanya seperti yang telah dijelaskan oleh Michelson dan Mouly (2000). Oleh itu, penyelidik akan menggunakan istilah khabar angin sahaja dalam kajian ini.

Sungguhpun komunikasi khabar angin boleh meninggalkan kesan yang positif kepada organisasi tetapi kajian-kajian lalu turut mendapati bahawa khabar angin yang tidak terkawal boleh meninggalkan kesan yang negatif kepada organisasi secara keseluruhannya. Ini adalah kerana ia boleh menyebabkan berlakunya konflik di antara pihak pengurusan dengan kakitangan lain, kalangan pihak pengurusan sendiri, dan juga antara sesama kakitangan. Kegagalan menangani masalah ini akan menyebabkan kakitangan merasa tertekan dan tidak selesa sehingga boleh merendahkan semangat mereka dan akhirnya akan menjejaskan produktiviti kerja dan reputasi organisasi (DiFonzo & Bordia, 2000; Crampton dll., 1998; Mishra, 1990).

Fenomena “grapevine” adalah fenomena sejagat dan sebagai sebuah organisasi besar Universiti Teknologi MARA (UiTM) sudah semestinya tidak terkecuali daripada mengalami permasalahan ini. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji fenomena berkenaan dalam kalangan kakitangan bukan pengurusan UiTM di Shah Alam. Objektif kajian ini ialah:

1. mengenalpasti jenis maklumat yang kerap diterima oleh kakitangan
2. mengenalpasti tahap kepercayaan kakitangan terhadap berita khabar angin yang mereka dengar dan perbezaan antara kakitangan lelaki dan perempuan dengan tahap kepercayaan mereka
3. mengenalpasti sama ada kepercayaan kepada berita khabar angin menjadi peramal kepada perasaan tidak selesa dalam kalangan kakitangan.

“Grapevine” dan saluran komunikasi formal

“Grapevine” adalah satu saluran komunikasi tidak formal yang wujud tanpa disedari dan tidak dapat dielakkan dalam organisasi (Daniels dll., 1997; Gibson & Hodgetts, 1986) yang menyalurkan mesej yang berbentuk khabar angin (rumors) atau gosip kepada kakitangan. Menurut Michelson dan Mouly (2004), “grapevine” muncul secara spontan

dan mengikut situasi atau keadaan dalam sesuatu organisasi. Ini menunjukkan bahawa "grapevine" hanya akan wujud apabila berlaku suasana tidak menentu atau kakitangan berada dalam keadaan tidak pasti. Contohnya apabila sesebuah organisasi itu ingin menukar polisi tetapi tidak memberikan maklumat yang telus kepada seluruh peringkat kakitangan, ianya akan menggalakkan berbagai-bagai spekulasi muncul dalam kalangan kakitangan yang akhirnya akan menyebabkan kakitangan merasa kurang selesa.

Walton (dipetik dalam Daniels dll., 1997) pula mengatakan bahawa sistem komunikasi tidak muncul jika maklumat yang dihantar melalui saluran formal tidak mencukupi atau kurang jelas. Allport dan Postman (dipetik dalam Mishra, 1990) telah menambah satu lagi elemen yang menyebabkan kemunculan khabar angin yang dihantar melalui "grapevine" iaitu kepentingan sesuatu perkara atau subjek kepada penghantar dan penerima mesej. Ini bermakna bahawa sesorang kakitangan itu akan memulakan komunikasi "grapevine" apabila sesuatu perkara itu dianggap penting kepada dirinya seperti perubahan polisi atau pertukaran pihak pengurusan yang dirasakan akan memberi kesan buruk kepada mereka. Dengan kata lain apabila kakitangan ini merasa risau akan kesan secara langsung atau tidak langsung yang mungkin menimpa mereka akibat dari perubahan tersebut maka mereka akan berkongsi kerisauan tersebut dengan orang lain terutamanya rakan rapat yang akan memberitahu rakan lain apa yang didengari sehingga akhirnya maklumat tersebut disebarkan ke serata jabatan dalam organisasi.

Manakala Crampton dll (1998) memberikan empat faktor umum yang menyemarakkan aktiviti "grapevine" iaitu: i) kepentingan dan keinginan berkomunikasi kepada kakitangan; ii) darjah kekaburan dan ketidakjelasan maklumat yang disampaikan melalui saluran formal; iii) persekitaran kerja yang dirasakan tidak terjamin dan memberikan ancaman kepada mereka; dan iv) iklim organisasi yang menyebabkan kakitangan tidak mempercayai saluran komunikasi formal. Menurut Thatcher (2003) walaupun sesetengah pihak berpendapat "grapevine" adalah suatu isu yang biasa tetapi terdapat pihak lain yang berpendapat sebaliknya kerana ia menunjukkan tanda-tanda kegagalan komunikasi dalaman berfungsi dengan berkesan.

Sama ada di sedari atau tidak, aktiviti menyalurkan maklumat khabar angin ini berlaku di kalangan rakan sekerja ataupun di kalangan kumpulan-kumpulan pekerja seperti mereka yang duduk dalam satu jabatan atau yang sama taraf jawatan (Michelson & Mouly, 2002). Kajian juga mendapati bahawa komunikasi "grapevine" turut berlaku di kalangan pengurusan atasan organisasi (Mishra, 1990; Daniels dll., 1997).

Jika "grapevine" menjadi saluran komunikasi tidak rasmi sesebuah organisasi dan ianya disebar daripada seorang kepada seorang yang lain secara 'verbal'; mesyuarat, surat, laporan, memo, papan buletin, dan surat berita (newsletter) pula adalah antara saluran maklumat atau media rasmi yang digunakan secara meluas dalam sesuatu organisasi untuk pihak pengurusan organisasi menyalurkan maklumat kepada seluruh kakitangan (Mishra, 1990). Selain daripada itu, dengan adanya saluran rasmi ini segala maklumat yang dihantar bukan sahaja rasmi tetapi boleh dipertanggungjawabkan, dan berbentuk dokumen yang boleh dijadikan bahan rujukan jika timbul sebarang masalah di masa akan datang, tetapi maklumat melalui "grapevine" akan muncul dan hilang begitu sahaja dan tidak ada sesiapa pun yang boleh dipertanggungjawabkan kerana ia

bergerak dari seorang kepada seorang yang lain tanpa satu arah tuju yang tetap, dan mesejnya juga akan berubah-ubah disebabkan interpretasi yang berbeza-beza antara satu penerima dengan penerima yang lain (Mishra, 1990). Menurut Mishra (1990), ini berlaku kerana penyampaian maklumat melalui "grapevine" bergantung kepada personaliti seseorang yang menyebarkannya (contoh seperti sikap terhadap maklumat dan kepentingan dirinya), berbanding dengan saluran formal yang lebih berstruktur kerana adanya sumber, mesej yang didokumenkan, dan penerima yang jelas.

Jenis maklumat yang disalurkan melalui saluran formal dan "grapevine"

Menurut Shockley-Zalabak (2002) dan Farace, Monge dan Russell (dipetik dalam Daniels dll., 1997), komunikasi yang berlaku dalam organisasi bertujuan untuk menyampaikan maklumat berkaitan tugas (production/task messages), hubungan kemanusiaan (relationship/maintenance messages), dan perubahan atau inovasi (change/diffusion messages). Pada kebiasaannya maklumat ini disalurkan secara formal oleh pihak pengurusan kepada kakitangannya. Maklumat berkaitan tugas dan tanggungjawab bermaksud prosedur dan peraturan bagaimana seseorang kakitangan itu perlu melaksanakan tugasnya (contohnya bagi kakitangan akademik peraturan yang meliputi tanggungjawab berkaitan pengajaran serta kerja-kerja penyelidikan). Bagi maklumat hubungan kemanusiaan pula, komunikasi yang berlaku bertujuan untuk meningkatkan semangat dan rasa sayang kepada organisasi melalui hubungan yang sihat di antara kakitangan bawahan dan atasan dan juga sesama kakitangan. Bagi maklumat inovasi pula, komunikasi yang berlaku merangkumi segala perubahan yang bakal berlaku dalam organisasi, antaranya ialah perubahan struktur, misi, falsafah dan fungsi.

Manakala kajian yang dilakukan oleh DiFonzo dan Bordia (2000) mendapati antara maklumat yang disebarkan melalui khabar angin ialah berkaitan dengan jaminan kerja atau penyelesaian kerja (job-security), kepuasan kerja, pertukaran kerja atau jabatan, gosip peribadi dan lain-lain yang menurut Daniels dll. (1997) menjurus kepada maklumat berorientasikan masyarakat (people-oriented) dan peristiwa (news event).

Kebolehpercayaan terhadap maklumat komunikasi "grapevine"

Michelson dan Mouly (2000) berpendapat khabar angin dan gosip yang disebarkan biasanya berkaitan isu terbaru yang menarik perhatian individu. Menurut sarjana (Daniels dll., 1997; Gibson & Hodgetts, 1986), antara 80% sehingga 90% daripada maklumat yang didengar melalui "grapevine" diakui benar. DiFonzo, Bordia dan Rosnow (1994) mendapati orang ramai mudah percaya dengan khabar angin yang mereka anggap benar dan mereka kemudiannya akan menyebarkan kepada rakan-rakan yang lain. Kajian mendapati terdapat dua sebab utama mengapa maklumat khabar angin mudah dipercayai

pertama; mendengar mesej yang sama secara berulang kali menyebabkan orang mudah mempercayai kesahihannya dan kedua ialah khabar angin tersebut akan diubah suai atau menjalani proses mutasi sejajar dengan kefahaman dan tahap kepercayaan penyampai terhadap kebenaran mesej tersebut, dan kemudiannya disampaikan kepada penerima lain dengan cara pemujukan sehingga mereka percaya akan kesahihan mesej tersebut (DiFonzo dll., 1994).

Bagi menunjukkan betapa tingginya tahap kebolehpercayaan maklumat khabar angin, Mishra (1990) menyatakan bahawa ketua yang tidak memperdulikan maklumat khabar angin yang didengari akan kehilangan 50% maklumat yang boleh dipercayai dan reliabel.

Selain daripada itu, kekurangan maklumat rasmi daripada pihak pengurusan organisasi menyebabkan meningkatnya kepercayaan terhadap khabar angin. Ini diperkuatkan lagi jika kakitangan berpendapat pihak pengurusan tidak telus dan cuba menyorokkan hal yang sebenarnya daripada pengetahuan mereka. Menurut Mishra (1990) "grapevine" adalah saluran maklumat tambahan kepada saluran formal. Oleh itu jelaslah bahawa "grapevine" memang boleh dipercayai membawa maklumat dalam organisasi walaupun banyak daripada mesejnya mungkin sengaja diperbesar-besarkan atau ditokok tambah tetapi intipati mesej tersebut sebenarnya tidak jauh berbeza dengan mesej yang dihantar melalui saluran formal (dipetik dalam Michelson dan Mouly, 2000).

Pada umumnya wanita dikatakan sebagai pembawa atau pencetus khabar angin, bagaimanapun kajian menunjukkan bahawa lelaki juga turut terlibat dengan aktiviti penyampaian maklumat khabar angin ini (Michelson & Mouly, 2000). Michelson dan Mouly (2000) juga berpendapat bahawa umur, jawatan dan kedudukan dalam organisasi bukan faktor yang menyebabkan kepada penyebaran khabar angin. Oleh itu boleh dikatakan bahawa demografi bukanlah faktor penentu kepada pencetus atau pembawa berita khabar angin. Bagaimanapun tidak diketahui sama ada faktor jantina boleh mempengaruhi tahap kepercayaan kakitangan terhadap berita khabar angin yang didengar.

Implikasi maklumat menerusi "grapevine" ke atas organisasi

Para sarjana (Thatcher, 2003; Mishra, 1990; Daniels dll., 1997; Crampton dll., 1998) bersepatat bahawa khabar angin boleh meninggalkan kesan yang negatif kepada organisasi. Menurut DiFonzo dan Bordia (2000), Thatcher (2003), dan Michelson dan Mouly (2004), kesan teruk akibat daripada khabar angin, ialah ianya boleh merendahkan semangat, meningkatkan kadar rasa tertekan di kalangan kakitangan serta mewujudkan rasa tidak percaya kakitangan kepada pihak pengurusan organisasi dan akhirnya akan menurunkan kadar produktiviti sesebuah organisasi tersebut. Selain itu, khabar angin yang memburukkan peribadi seseorang pula boleh menyebabkan individu tersebut merasa amat tertekan dan boleh menimbulkan kesan negatif kepada hubungan di antara sesama kakitangan (Michelson & Mouly, 2002).

Oleh yang demikian adalah menjadi tanggung jawab pihak pengurusan untuk membendung ataupun menanganinya sesuatu isu itu sebelum ia meletus menjadi khabar angin. Bordia dll. (1994) telah menggariskan beberapa kaedah untuk mengelakkan daripada tercetusnya khabar angin iaitu menjelaskan sesuatu isu yang berlaku supaya kakitangan tidak rasa ragu-ragu dan apabila organisasi ingin memperkenalkan satu peraturan ataupun mengubah corak pengurusan, mereka haruslah menerangkan dengan terperinci kesan daripada tindakan itu untuk pengetahuan seluruh kakitangan.

Tedapat juga cadangan bagaimana khabar angin yang telah tersebar dapat dikawal antaranya ialah dengan menilai sama ada khabar angin tersebut wajar ditangani ataupun dibiarkan sahaja kerana terdapat khabar angin yang tidak akan merosakkan organisasi yang wajar dibiarkan kerana akhirnya ia akan lenyap begitu sahaja (Bordia dll. 1994). Bagaimanapun jika khabar angin tersebut adalah benar, maka pihak pengurusan seharusnya membuat pengesahan untuk meyakinkan kakitangan bahawa pihak pengurusan telus dalam memaklumkan perkara yang berlaku dalam organisasi kepada kakitangan dan bukannya cuba menyembunyikannya daripada pengetahuan mereka.

Metodologi

Kajian ini dilakukan melalui kaedah tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik. Sebanyak 275 borang soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan bukan akademik dan akademik yang tidak memegang sebarang jawatan pengurusan kanan dan atasan seperti timbalan dekan dan ke atas yang dipilih secara rawak ringkas. Borang soal selidik ditinggalkan kepada kakitangan yang telah terpilih sebagai sampel untuk diisi dan kemudiannya dikutip semula oleh pembantu penyelidik. Sebanyak 241 (88 %) borang soal selidik telah dikembalikan, di mana 87 (36%) daripada mereka adalah responden lelaki dan bakinya, 154 (64%) adalah responden perempuan.

Soal selidik

Borang soal selidik tersebut merangkumi dua seksyen utama iaitu demografi (bahagian A) dan psikografi (bahagian B). Seksyen A merangkumi soalan seperti umur, jantina, jawatan, dan kelulusan akademik tertinggi. Sementara seksyen B pula merangkumi soalan berkaitan kekerapan mereka mendengar khabar angin daripada kakitangan lelaki dan perempuan, jenis maklumat khabar angin yang didengari, tahap kepercayaan mereka terhadap berita khabar angin yang mereka dengar (diukur dengan menggunakan 8 item, nilai $\alpha=0.83$), dan implikasi khabar angin terhadap perasaan mereka (diukur dengan 5 item, nilai $\alpha=0.66$).

Hasil Kajian

Objektif 1: Jenis maklumat yang kerap diterima oleh kakitangan

Penyelidik telah melakukan 2 jenis analisis iaitu perbezaan kekerapan penerimaan jenis maklumat yang terdiri daripada maklumat pekerjaan dan juga maklumat peribadi orang lain. Analisis yang kedua ialah untuk mengetahui jika terdapat perbezaan jenis maklumat yang diterima di antara kakitangan lelaki dan kakitangan perempuan.

Penerimaan maklumat diukur dengan menggunakan skala Likert lima (5) tahap iaitu “sangat jarang”, “jarang”, “sekali sekala”, “kerap” dan “sangat kerap”. Min skor yang diperolehi bagi maklumat pekerjaan ialah 17.49 (sisihan piawai= 4.87, n=241) manakala bagi maklumat peribadi pula, min skor ialah 7.21 (sisihan piawai= 2.64, n=241). Ini menunjukkan bahawa kakitangan lebih kerap mendengar berita khabar angin yang berkaitan dengan pekerjaan berbanding dengan maklumat peribadi.

Kajian lanjut untuk melihat sama ada terdapat perbezaan berita khabar angin berkaitan dengan maklumat pekerjaan dan maklumat peribadi yang diterima antara kakitangan lelaki dan perempuan mendapati bahawa bagi khabar angin berkaitan dengan pekerjaan, didapati tidak terdapat perbezaan di antara kakitangan lelaki dan perempuan ($t = .290$, $p = .772$, $n = 241$) yang signifikan pada paras keertian 0.05. Begitu juga bagi maklumat berkaitan peribadi di mana hasil kajian mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan penerimaan maklumat tersebut antara kakitangan lelaki dan perempuan ($t = .150$, $p = .881$, $n = 241$) yang signifikan pada paras keertian 0.05. Ini menunjukkan bahawa jantina tidak menentukan perbezaan dalam penerimaan maklumat khabar angin berkaitan dengan pekerjaan dan juga peribadi.

Objektif 2: Tahap kepercayaan kakitangan terhadap berita khabar angin dan perbezaan antara kakitangan lelaki dan perempuan terhadap berita yang mereka dengar

Penyelidik telah menjalankan dua peringkat analisis iaitu untuk mengkaji tahap kepercayaan kakitangan terhadap berita khabar angin dan juga melihat jika terdapat perbezaan kepercayaan kepada berita khabar angin di antara kakitangan lelaki dan perempuan.

Analisis yang telah dijalankan untuk mengetahui tahap kepercayaan kakitangan terhadap khabar angin dengan menggunakan 8 item. Daripada seramai 147 responden yang mempercayai berita khabar angin yang diterima, penyelidik telah mengkod semula kepada 3 kategori iaitu skor 8 – 18 kepada tahap rendah, 19 – 28 kepada tahap sederhana, dan 29 – 40 tahap tinggi. Hasil daripada analisis tersebut, didapati bahawa 2.7% mempunyai tahap kepercayaan yang rendah, 36% sederhana dan bakinya 61% mempunyai tahap kepercayaan yang tinggi terhadap berita khabar angin yang didengari.

Untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan antara kepercayaan terhadap khabar angin di antara kakitangan lelaki dan perempuan, ujian t telah dijalankan dan di dapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan pada paras keertian 0.05 ($t = .666$, $p = .507$, $n = 147$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan dari segi tahap kepercayaan kepada berita khabar angin di antara kakitangan lelaki dan perempuan.

Objektif 3: Sama ada kepercayaan kepada berita khabar angin menjadi peramal kepada perasaan tidak selesa dalam kalangan kakitangan

Hasil daripada analisis regresi yang telah dijalankan, didapati bahawa terdapat perkaitan di antara kepercayaan kakitangan terhadap berita khabar angin yang mereka dengar dengan perasaan mereka pada paras keertian 0.05 ($F=25.288$, $p=.000$), di mana garisan regresi ialah $y=8.741+.461x$ nilai $R^2=.148$, nilai $R=0.385$. Sebanyak 15% daripada kepercayaan berita khabar angin menjadi peramal kepada perasaan tidak selesa dalam kalangan kakitangan.

Perbincangan

Kajian ini mendapati bahawa maklumat khabar angin yang diterima oleh kakitangan bukan pengurusan di UiTM boleh dibahagi kepada dua kategori iaitu berkaitan dengan hal-hal kerja seperti perubahan polisi dan juga berkaitan dengan peribadi kakitangan lain termasuklah pihak pengurusan seperti skandal dan sebagainya. Ini sejajar dengan hasil kajian DiFonzo dan Bordia (2000) mendapati antara maklumat yang disebarkan melalui khabar angin ialah berkaitan dengan jaminan kerja atau penyelesaian kerja (job-security), kepuasan kerja, pertukaran kerja atau jabatan, gosip peribadi dan lain-lain. Diakui bahawa sememangnya semua kakitangan dalam organisasi mementingkan suasana kerja yang selesa dan selamat. Sebarang perubahan yang mereka dengar bakal berlaku akan menyebabkan mereka merasa tertekan dan tidak selamat dan mereka akan menyebarkan berita tersebut walaupun hanya berbentuk khabar angin. Kajian ini juga mendapati terdapat perbezaan kekerapan jenis maklumat yang diperolehi oleh kakitangan di mana maklumat berkaitan perkerjaan lebih kerap diterima berbanding dengan maklumat peribadi individu lain, bagaimanapun tidak terdapat sebarang perbezaan jenis maklumat yang diterima antara kakitangan lelaki dan perempuan. Ini menunjukkan bahawa mereka menerima jenis maklumat yang serupa kerana berkemungkinan pembawa khabar angin tersebut adalah orang yang sama yang menyampaikan kepada kakitangan lelaki dan perempuan.

Daripada 241 responden yang ditemui, didapati bahawa 147 (61%) orang mempercayai berita khabar angin yang mereka dengar. Tahap kepercayaan mereka adalah tinggi iaitu 61%. Ini menunjukkan bahawa walaupun khabar angin dicetuskan dan ditokok tambah oleh sesetengah pihak yang berkepentingan terhadap sesuatu isu, tetapi sebahagian besar maklumat tersebut adalah berasas. Ini adalah sejajar dengan hasil kajian Mishra (1990) yang mendapati bahawa maklumat yang telah ditokok tambah mempunyai kebenaran dan amat dipercayai oleh pendengarnya.

Kajian ini juga mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan dari segi kepercayaan terhadap kesahihan berita khabar angin yang didengari sama ada oleh kakitangan lelaki mahupun perempuan. Ini menunjukkan bahawa faktor jantina bukanlah faktor yang menentukan sama ada seseorang itu akan mudah mempercayai maklumat khabar angin yang mereka terima.

Bagi menguji implikasi negatif yang dicetuskan oleh khabar angin kepada kakitangan, penyelidik mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif di antara kepercayaan kepada berita khabar angin dengan perasaan tertekan yang dialami oleh mereka. Dapatan ini sejajar dengan kajian lepas juga di mana khabar angin boleh meninggalkan kesan yang negatif kepada organisasi (Thatcher, 2003; Mishra, 1990; Daniels dll., 1997; Crampton dll., 1998). Diantara kesan tersebut menurut DiFonzo dan Bordia (2000), Thatcher (2003), dan Michelson dan Mouly (2004) ialah boleh merendahkan semangat serta meningkatkan kadar ponteng kerja dalam kalangan kakitangan.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya kajian ini mendapati bahawa maklumat atau berita khabar angin yang diterima oleh kakitangan bukan pengurusan UiTM adalah terdiri daripada maklumat berkaitan kerja dan juga peribadi seseorang individu dalam UiTM sendiri. Lebih separuh daripada mereka mempercayai berita khabar angin yang disampaikan dan turut merasa tertekan dengan khabar angin tersebut. Perasaan tertekan ini akan memberi implikasi yang negatif kepada organisasi dalam jangka masa panjang kerana semangat kakitangan akan menurun dan prestasi kerja mereka juga akan turut merosot. Bagi organisasi kerajaan, keadaan ini akan menjejaskan perkhidmatan yang diberikan kepada publik dalaman mahupun luaran dan sekaligus akan merencatkan usaha kerajaan untuk mempertingkatkan dan memantapkan mutu perkhidmatan jabatan kerajaan.

Oleh yang demikian, adalah wajar pihak pengurusan tertinggi organisasi untuk membendung fenomena "grapevine" daripada berleluasa dengan mempraktikkan ketelusan dalam pengurusan sejajar dengan cadangan penyelidik terdahulu.

Saranan

Kajian ini hanya dilakukan di kalangan kakitangan bukan pengurusan UiTM iaitu sebuah organisasi kerajaan di mana kedudukan kakitangan adalah lebih terjamin iaitu mereka tidak akan dibuang kerja dengan mudah jika berlaku kegawatan ekonomi atau apabila berlaku sebarang perubahan. Dapatan mungkin berbeza jika kajian dilakukan di organisasi swasta di mana jaminan kerja yang diperolehi oleh kakitangan kerajaan tidak berlaku. Justeru adalah disarankan agar kajian lanjut dilakukan untuk membuat perbandingan aktiviti "grapevine" di antara organisasi awam dengan swasta.

Rujukan

Crampton, S.M., Hodge, J.W. & Mishra, J.M. (1998). The informal communication network: Factors influencing grapevine activity. *Public Personnel Management*, 27(4), 569-583.

- Daniels, T.D., Spiker, B.K. & Papa, M.J. (1997). *Perspectives on organizational communication* (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- DiFonzo, N. & Bordia, P. (2000). How top PR professionals handle hearsay: Corporate rumors, their effects, and strategies to manage them. *Public Relations Review*, 26(2), 173-190.
- DiFonzo, N., Bordia, P. & Rosnow, R.L. (1994). Reining in rumors. *Organizational Dynamics*, 23, 47-62.
- Gibson, J.W. & Hodgetts, R.M. (1986). *Organizational communication: A managerial perspective*. Florida: Academic Press College Division.
- Michelson, G. & Mouly, V.S. (2000). Rumour and gossip in organisations: A conceptual study. *Management Decision*, 38(5), 339-346.
- Michelson, G. & Mouly, V.S. (2002). 'You didn't hear it from us...': Towards an understanding of rumour and gossip in organisations. *Australian Journal of Management*, 27, 57-65.
- Michelson, G. & Mouly, V.S. (2004). Do loose lips sink ships?: The meaning, antecedents and consequences of rumour and gossip in organisations. *Corporate communications: An International Journal*, 9(3), 189-201.
- Mishra, J. (1990). Managing the grapevine. *Public Personnel Management*, 19(2), 213-229.
- O'Hair, D., Friedrich, G.W. & Shaver, L.D. (1998). *Strategic communication in business and the professions*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Shockley-Zalabak, P. (2002). *Fundamentals of organizational communication: Knowledge, sensitivity, skills, values* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Sias, P.M. (2005). Workplace relationship quality and employee information experiences. *Communication Studies*, 56(4), 375-395.
- Thatcher, M. (2003). The grapevine: Communication tool or thorn in your side? *SCM*, 7(5), 30-33.