

ANALISIS TAHAP KESEDARAN TERHADAP KEPENTINGAN KEMAHIRAN DAN KEYAKINAN BERKOMUNIKASI SECARA INTERPERSONAL DALAM KALANGAN KRU KABIN DI MALAYSIA

Yusri Adam
Universiti Sains Islam Malaysia
E-mail: yusriadam@airasia.com

ABSTRAK

Kajian ini masih dalam proses analisis data yang dijalankan untuk mengenal pasti tahap kesedaran kru kabin terhadap kepentingan kemahiran berkomunikasi secara interpersonal dan juga tahap keyakinan mereka sewaktu berinteraksi dengan para penumpang. Dengan mengambil kira tiga faktor utama iaitu jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat, kajian ini akan turut melihat kesan kedua-dua pemboleh ubah iaitu tahap keyakinan dan kemahiran dalam berkomunikasi ini terhadap pekerjaan kru kabin yang secara tidak langsung mempengaruhi reputasi syarikat penerbangan mereka bekerja. Penyelidik menggunakan pendekatan model pengukuran kualiti perkhidmatan, iaitu teori SERVQUAL serta model kemahiran komunikasi sebagai kerangka konsep dan reka bentuk kajian. Menerusi kaedah soal selidik, satu set soalan dibangunkan sebagai instrumen kajian dan borang soal selidik ini diedarkan kepada sejumlah 726 responden yang mewakili 3,030 populasi kru kabin yang sedang berkhidmat dengan syarikat-syarikat penerbangan Capital A Berhad, Malaysia Airlines Berhad dan Batik Air Malaysia. Jumlah bilangan responden juga diperolehi daripada jadual Krejcie dan Morgan yang mewakili jumlah populasi sebenar tiga syarikat penerbangan yang terlibat untuk kajian ini. Di samping tinjauan menerusi soal selidik, kaedah temubual juga dijalankan bagi mengukuhkan dapatan kajian. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan aplikasi *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Ketepatan dapatan kajian diperolehi berdasarkan indeks kebolehpercayaan *cronbach's alpha* bagi aspek kesedaran tentang kepentingan komunikasi interpersonal serta aspek keyakinan berinteraksi. Penyelidik mengharapkan bahawa kajian ini mampu menambah baik kajian sedia ada yang berkaitan dengan cara berkomunikasi sekaligus menyarankan idea-idea yang bernas untuk tujuan penambahbaikan dalam cara berkomunikasi kru kabin kelak.

Kata Kunci : Komunikasi interpersonal, kemahiran, keyakinan, kru kabin

1. Pengenalan

Perubahan cara hidup yang tercetus akibat virus COVID-19 pada tahun 2020 akan sentiasa menjadi sebuah titik hitam kepada seluruh warga dunia serta boleh diibaratkan sebagai replika kepada tahun 1980-an sehingga awal 1990-an. Hal ini kerana penularan wabak ini telah menyaksikan banyak sekatan pergerakan telah dikenakan, individu yang bergejala terpaksa dikuarantin, universiti dan perniagaan yang kurang penting serta pertubuhan bukan kerajaan telah ditutup buat sementara waktu, jarak perjalanan dihadkan, penerbangan dibatalkan dan perhimpunan awam secara besar-besaran telah dilarang.

Laporan oleh Tourism Malaysia bertarikh 10 Julai 2020 menyatakan bahawa sebelum negara dilanda pandemik pada tahun 2020, Malaysia mencatatkan ketibaan seramai 26,100,784 pelancong antarabangsa ke negara ini yang menyumbang kepada pendapatan pelancongan domestik sebanyak RM86.14 billion sepanjang tahun 2019. Pertumbuhan kecil sebanyak 1.0% ini sekaligus menyumbang kepada peningkatan perbelanjaan pelancongan sebanyak 2.4% berbanding tahun 2018. Pada masa sama, prestasi pelancongan negara juga mencatatkan pertumbuhan dari segi perbelanjaan perkapita yang meningkat sebanyak 1.3% kepada RM3,300 manakala Purata Tempoh Tinggal (*Average Length of Stay, ALOS*) meningkat sebanyak +0.9 malam kepada 7.4 malam. Namun begitu, menjelang pertengahan tahun 2020 sehingga akhir tahun 2021, berlaku penurunan bilangan pelancong disebabkan penutupan laluan antara negara.

Oleh yang demikian, pemain-pemain industri pelancongan telah menyusun pelbagai strategi untuk membangunkan semula ekonomi pelancongan Malaysia terutamanya dalam sektor penerbangan. Pelbagai inisiatif dilakukan bagi menarik minat pelanggan syarikat penerbangan untuk kembali menggunakan perkhidmatan udara walaupun dalam skala penerbangan domestik. Strategi yang disusun bukan sahaja merangkumi penyediaan kemudahan pengangkutan udara yang dilengkapi dengan peralatan yang serba canggih dan selesa, tetapi juga dari aspek kesinambungan perniagaan bagi menarik minat pelancong atau penumpang melalui kaedah komunikasi. Kaedah komunikasi yang dimaksudkan adalah dengan membekalkan latihan berkomunikasi secara efektif kepada kakitangan syarikat penerbangan terutamanya kepada kakitangan yang bertugas di dalam kabin pesawat sebagai kru kabin. Kita sedia maklum bahawa kru kabin memainkan peranan yang sangat penting sebagai duta kecil Malaysia kerana mereka berada di barisan hadapan dalam rangkaian komunikasi bersama para pelancong. Oleh itu, mereka seharusnya boleh memainkan peranan sebagai duta yang baik melalui kebolehan berkomunikasi yang disertai dengan tahap keyakinan yang tinggi.

Namun begitu, tidak dinafikan terdapat kru kabin yang masih belum mampu menguasai kebolehan berkomunikasi secara berkesan disebabkan beberapa faktor yang ingin dikaji oleh penyelidik. Terdapat beberapa cara untuk menentukan keberkesanan komunikasi yang boleh dilakukan dengan kaedah yang berkesan. Salah satu cara berkomunikasi yang paling disyorkan adalah kaedah berkomunikasi secara interpersonal kerana komunikasi ini mengambil kira perasaan dan pemikiran kedua-dua pihak penyampai dan penerima mesej yang mampu menyelesaikan bentuk-bentuk masalah yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan cara konstruktif (Hartley, 2002).

Justeru itu, penyelidik menjalankan kajian ini untuk menguji dan menganalisis tahap kebolehan kru kabin berkomunikasi secara interpersonal. Kru kabin daripada tiga syarikat penerbangan iaitu Capital A Berhad, Malaysia Airlines Berhad dan Batik Air dipilih secara rawak sebagai responden kajian. Tahap komunikasi interpersonal mereka dikaji melalui tiga sudut iaitu jantina, tahap Pendidikan dan tempoh berkhidmat. Tujuan utama kajian boleh dinyatakan melalui tiga perkara: i) Untuk mengkaji faktor jantina, tahap pendidikan, dan tempoh berkhidmat kru kabin mempengaruhi tahap kemahiran komunikasi interpersonal mereka dalam interaksi dengan penumpang dan rakan sekerja; ii) untuk menganalisis hubungkait di antara tiga faktor tersebut, dengan tahap keyakinan mereka berkomunikasi secara interpersonal, iii) untuk mengenalpasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan dalam kemahiran dan keyakinan komunikasi interpersonal di kalangan kru kabin berdasarkan faktor-faktor jantina, tahap pendidikan, dan tempoh berkhidmat.

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan teori SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) serta model kemahiran komunikasi oleh Seymour (1960) Jilid 8, isu 4 yang menekankan Personal Responsibility, The Key to Professional Growth, sebagai kerangka konseptual dan reka bentuk kajian. Seperti yang dilambangkan dengan namanya, SERVQUAL, akronim untuk Kualiti Perkhidmatan, berfungsi sebagai pendekatan komprehensif yang mengklasifikasikan kualiti perkhidmatan kepada lima dimensi iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, responsive, jaminan dan empati. Model Kemahiran Komunikasi Seymour pula menekankan keseimbangan komunikasi lisan dan bukan lisan.

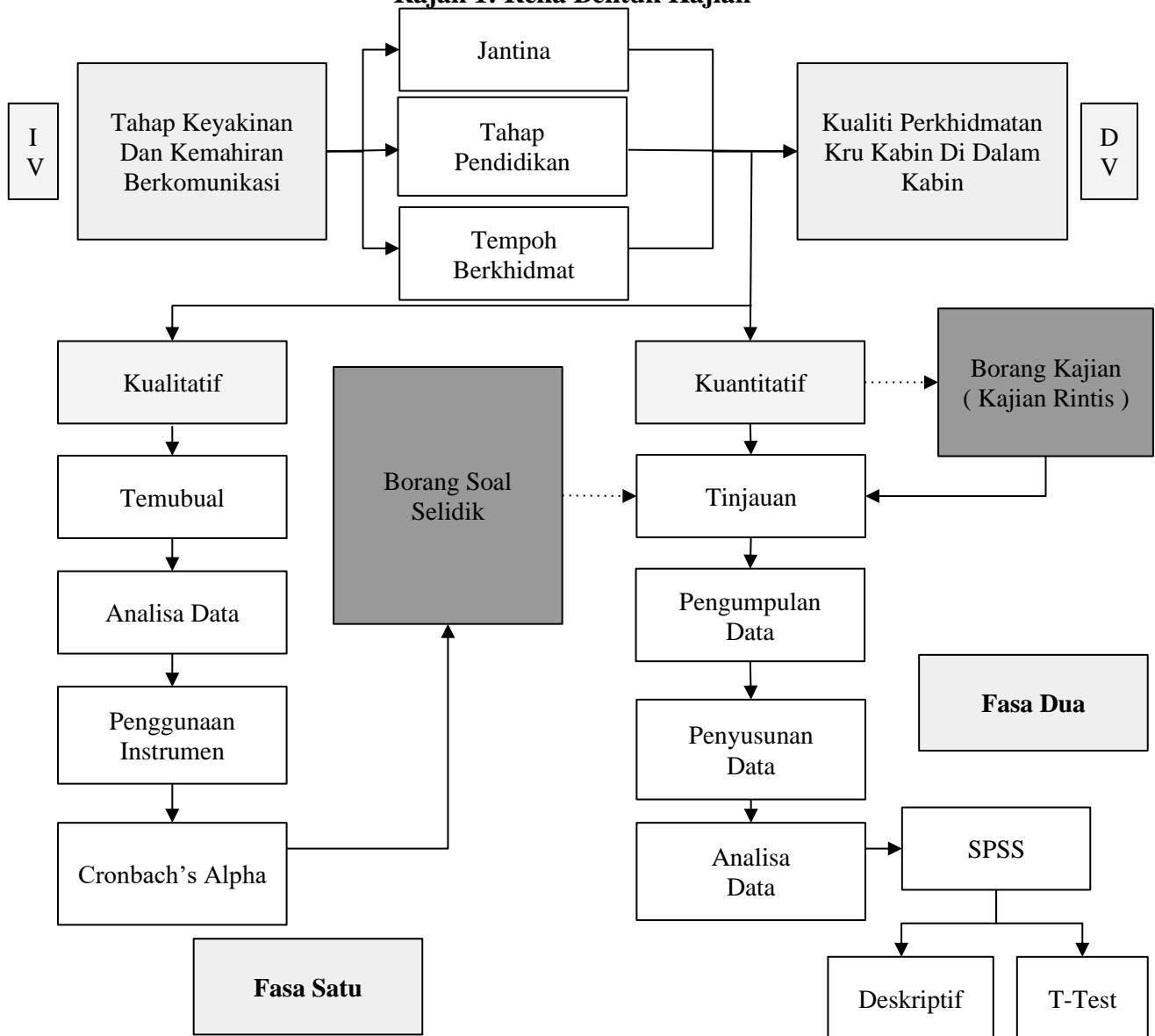
2. Metodologi kajian

Metodologi kajian merupakan bahagian yang penting dalam sesebuah kajian kerana ia mengandungi prosedur dan garis panduan untuk memperoleh dapatan kajian yang betul, tepat, boleh dipercayai dan sah. Kaedah kajian boleh dibahagikan kepada dua kumpulan utama iaitu kualitatif dan kuantitatif. Penyelidikan kualitatif melibatkan penggunaan dan pengumpulan pelbagai bahan empirikal yang

dikaji seperti kajian kes, pengalaman peribadi, kisah hidup, temu bual, pemerhatian, sejarah, interaksi ataupun teks visual untuk memahami konsep, pendapat atau pengalaman (Denzin & Lincoln, 2005). Sementara itu, pendekatan kuantitatif pula bermaksud penyelidikan yang menekankan kepada fenomena-fenomena objektif yang dikawal melalui pengumpulan dan analisis data (Nana, 2005; Chua, 2006). Dalam kajian ini, penyelidik mengguna pakai kedua-dua pendekatan bagi menguatkan ketepatan data yang akan dikumpul.

Penyelidik telah membina carta alir penuh seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1 bagi menggambarkan dua reka bentuk kajian kualitatif dan kuantitatif secara terperinci dalam proses mengkaji dan menentukan sama ada kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada penumpang di dalam kabin berjaya menepati jangkaan penumpang atau sebaliknya. Pada asasnya, tahap kemahiran dan keyakinan berkomunikasi kru kabin diletakkan sebagai pemboleh ubah tidak bersandar (*independent variable, IV*) sementara kualiti perkhidmatan kru kabin yang dipengaruhi oleh faktor tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat dijadikan pemboleh ubah bersandar (*dependent variable, DV*). Setiap fasa merangkumi faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan sesebuah komunikasi itu.

Rajah 1: Reka Bentuk Kajian



Dalam Fasa Satu, penyelidik memulakan kajian menerusi pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penyelidikan yang menghasilkan data gambaran yang boleh diamati (Lexy, 2007). Fasa satu ini merupakan proses tinjauan secara temubual yang berdasarkan pengalaman bekerja dan kefahaman dalam bidang penerbangan yang berkaitan dengan tugas kru kabin dilakukan kepada 5 orang responden untuk memperoleh maklumat awal bagi menjana instrumen soal selidik yang akan diagihkan kepada 726 responden yang sebenar kelak. Dengan menanyakan beberapa soalan yang berkaitan dengan perkhidmatan dalam penerbangan kepada mereka yang berada dalam industri penerbangan khususnya, segala maklumat yang diterima berkaitan dengan kemahiran dan keyakinan kru kabin berkomunikasi kepada tiga buah syarikat penerbangan yang terlibat, maklumat-maklumat yang berkaitan dengan pemboleh ubah yang ingin dikaji akan diperolehi dengan lebih jelas. Pada peringkat awal ini, penyelidik akan menganalisis segala maklumat yang didapati daripada hasil temubual ini untuk mengukuhkan lagi soalan-soalan yang akan terdapat dalam borang kajian selidik kelak.

Setelah borang soal selidik dibina, satu kajian rintis (pilot test) akan dilakukan dengan mengagihkan instrumen kepada 20% daripada jumlah sebenar responden (Lexy, 2007) yang terdiri daripada kru kabin. Dapatan kajian awal yang diperoleh daripada kajian rintis ini akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk mendapatkan nilai cronbach's alpha. Cronbach's alpha adalah ujian yang digunakan untuk menganggarkan kebolehpercayaan (*reliability*) atau ketekalan dalaman (*internal consistency*) sesuatu skor komposit (Taber, 2018). Dalam erti kata lain, nilai cronbach's alpha menentukan sama ada soal selidik yang dibina terpakai dan sesuai untuk responden atau sebaliknya. Dalam peraturan umum penggunaan cronbach's alpha, nilai yang diterima bermula daripada 0.70, di mana nilai 0.70 dan ke atas adalah baik, 0.80 dan ke atas adalah lebih baik dan 0.90 ke atas adalah yang terbaik (Sekaran, 1992). Penggunaan cronbach's alpha membolehkan penambahbaikan dan pengubahsuaian kepada borang kaji selidik sekiranya perlu.

Setelah borang soal selidik dibuktikan terpakai pada Fasa Satu, penyelidik mengagihkan instrumen tersebut kepada 726 orang kru kabin daripada tiga syarikat penerbangan yang telah dipilih. Kaedah persampelan Krejcie dan Morgan (1970) akan digunakan di mana 726 responden yang terlibat dalam kajian ini akan mewakili 3,030 jumlah keseluruhan responden daripada ketiga-tiga syarikat penerbangan ini. Borang soal selidik dibina menggunakan aplikasi *Google Forms* dan disebarkan kepada responden-responden melalui aplikasi *WhatsApp* dan emel.

Soal selidik memfokuskan kepada pembolehubah penguasaan kemahiran komunikasi interpersonal, khususnya menangani kemahiran bercakap, mendengar, dan memberi maklum balas dalam kalangan kru kabin, serta keyakinan kru semasa interaksi dengan penumpang. Selain itu, soal selidik ini bertujuan untuk mengenal pasti kaedah yang sesuai untuk meningkatkan tahap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan kru kabin. Soal selidik dibahagikan kepada empat bahagian iaitu Bahagian A, B, C, dan D, masing-masing menumpukan kepada aspek respons yang berbeza.

Bahagian A merangkumi sepuluh (10) item yang bertujuan untuk mengumpulkan maklumat demografi secara menyeluruh melalui format aneka pilihan, membolehkan responden memilih daripada pilihan yang telah ditetapkan. Objektif bahagian ini adalah untuk merekodkan profil terperinci peserta kajian. Bahagian B pula mengandungi sepuluh (10) item dengan lima (5) pilihan jawapan setiap satu, bertujuan untuk mendapatkan respons daripada responden mengenai kesedaran mereka tentang kepentingan kemahiran komunikasi interpersonal terhadap pekerjaan mereka dan syarikat penerbangan mereka. Bahagian ini juga memerlukan responden untuk memberikan maklum balas tentang kepentingan kemahiran komunikasi interpersonal terhadap pekerjaan mereka dan syarikat penerbangan yang mereka wakili.

Di Bahagian C, dua puluh (20) item yang direka untuk mendapatkan respons daripada peserta mengenai tahap keyakinan mereka semasa interaksi dengan penumpang. Responden digalakkan untuk memilih respons pada skala antara 1 hingga 5, di mana setiap nombor menandakan tahap persetujuan atau ketidaksetujuan yang berbeza dengan pernyataan atau soalan yang dikemukakan. Kandungan pernyataan dan soalan ini terutamanya berkisar pada kemahiran interpersonal, tahap keyakinan, dan keupayaan untuk mengendalikan pelbagai situasi di kalangan kru kabin. Bahagian D, sebagai bahagian penutup tinjauan, direka bentuk untuk mengumpul data mengenai cadangan responden untuk meningkatkan kemahiran komunikasi interpersonal mereka. Soalan dalam bahagian ini mencari cerapan terperinci daripada peserta, membolehkan mereka memberikan cadangan untuk pemurnian dan peningkatan.

Setelah data diperoleh, analisis data akan dilakukan. Dalam Fasa Satu, tiada perisian statistik akan digunakan memandangkan penyelidik menilai maklum balas responden secara kualitatif. Penilaian

hanya mengambil kira kesesuaian maklumat dan aspek secara subjektif untuk membina instrumen soal selidik. Namun begitu, data yang diperolehi daripada instrumen soal selidik pada Fasa Dua akan dianalisis menggunakan aplikasi *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*. Fasa ini menekankan penggunaan dua jenis statistik iaitu statistik deskriptif dan statistik inferensi atau ujian-t (t-test). Dengan menggunakan kedua-dua statistik ini, hubungan dan korelasi antara tahap keyakinan dan kemahiran berkomunikasi dengan kualiti perkhidmatan kru kabin yang dipengaruhi oleh tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat akan diperolehi.

Statistik deskriptif iaitu frekuensi, peratusan, min dan sisihan piawai digunakan bagi menghuraikan secara menyeluruh profil responden dan menjawab persoalan kajian berkaitan tahap kesedaran kepentingan komunikasi interpersonal dalam pekerjaan dan syarikat serta tahap keyakinan berinteraksi secara verbal. Data ini dinilai berdasarkan interpretasi skor min seperti dalam Jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Interpretasi Skor Min

Julat Skor Min	Interpretasi Skor Min
1.00 - 1.80	Sangat rendah
1.81 - 2.60	Rendah
2.61 - 3.40	Sederhana
3.41 - 4.20	Tinggi
4.21 - 5.00	Sangat tinggi

Statistik inferensi pula digunakan bagi menguji hipotesis kajian serta membuat kesimpulan untuk keseluruhan populasi. Statistik inferensi atau ujian-t (t-test) digunakan bagi menguji sama ada terdapat perbezaan pada tahap kesedaran kepentingan komunikasi interpersonal dalam pekerjaan dan syarikat serta tahap keyakinan berinteraksi secara verbal berdasarkan jantina iaitu antara responden lelaki dengan perempuan, berdasarkan umur responden yang berumur antara 20 hingga 40 tahun dengan 41 hingga 60 tahun, berdasarkan tahap pendidikan iaitu antara responden yang berkelulusan SPM dengan responden yang berkelulusan diploma ke atas dan berdasarkan tempoh bekerja iaitu antara responden yang tempoh bekerjanya antara 1 hingga 15 tahun dengan yang bekerja lebih daripada 15 tahun.

2.1 Pemilihan sampel kajian

Sampel kajian bagi penyelidikan ini terdiri daripada kru kabin daripada tiga syarikat penerbangan terpilih iaitu Malaysia Airlines, Capital A dan Batik Air Malaysia. Kajian akan dilakukan di dua lapangan terbang utama di mana tiga syarikat penerbangan ini beroperasi. Lapangan terbang yang dimaksudkan ialah Kuala Lumpur International Airport (KLIA) di mana syarikat penerbangan premium Malaysia Airlines Berhad dan Batik Air Malaysia (dahulu dikenali sebagai Malindo Air) beroperasi, serta Kuala Lumpur International Airport 2 (KLIA2) bagi memfokuskan kajian terhadap penerbangan tambang murah syarikat Capital A Berhad (dahulu dikenali sebagai AirAsia Berhad). Lokasi ini telah dipilih kerana pengkaji pernah berkhidmat sebagai kru kabin dengan syarikat penerbangan Malaysia Airlines yang beribu pejabat di Kuala Lumpur International Airport (KLIA).

Pada masa ini, Malaysia Airlines mempunyai kira-kira 2,000 kru kabin, Capital A mempunyai 800 kru kabin, dan Batik Air mempunyai 230 kru kabin. Untuk memastikan sampel yang mewakili adalah adil, penyelidik menggunakan kaedah persampelan Krejcie & Morgan (1970). Hasilnya, seramai 726 responden daripada jumlah populasi kru kabin sebanyak 3,030 di ketiga-tiga syarikat penerbangan itu dipilih.

Kaedah persampelan yang dipilih untuk kajian ini ialah pendekatan persampelan rawak mudah. Ini bermakna setiap kru kabin dalam tiga syarikat penerbangan mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden, memastikan perwakilan yang adil dan tidak berat sebelah. Dengan menggunakan kaedah persampelan rawak mudah, penyelidik bertujuan untuk meningkatkan ketepatan generalisasi yang diambil daripada data yang dikumpul. Kaedah ini memastikan bahawa sampel yang dipilih adalah perwakilan yang adil bagi keseluruhan populasi kru kabin dalam tiga syarikat penerbangan, sekali gus meningkatkan kebolehpercayaan dan kesahihan penemuan kajian.

Jadual 2 menggariskan pengedaran soal selidik merentasi ketiga-tiga syarikat penerbangan, menunjukkan bilangan khusus tinjauan yang akan diberikan kepada kru kabin dari setiap syarikat penerbangan. Pendekatan sistematik ini memastikan bahawa respons tinjauan yang diperoleh mencerminkan kepelbagaian dalam populasi kru kabin Malaysia Airlines, Capital A, dan Batik Air, yang menyumbang kepada keteguhan hasil penyelidikan.

Jadual 2: Agihan Borang Soal Selidik Mengikut Syarikat Penerbangan

Syarikat Penerbangan	Bilangan Populasi	Bilangan Responden
Capital A	2,000	322
Malaysia Airlines	800	260
Batik Air Malaysia	230	144
Jumlah	3,030	726

Dengan menggunakan dapatan daripada borang kaji selidik yang diedarkan kepada 726 orang responden yang juga mewakili 3,030 orang kru kabin ini, penyelidik akan menganalisis perbandingan latihan yang diberikan kepada kru kabin di setiap syarikat yang membolehkan mereka berkomunikasi dengan penuh yakin dan disertai tahap interpersonal yang tinggi.

3. Perbincangan

Daripada soal selidik dan temu bual yang dijalankan, penyelidik menjangkakan hasil kajian seperti yang berikut:

1. Bagi objektif penyelidikan pertama iaitu mengenal pasti sama ada faktor jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat kru kabin mempengaruhi tahap kemahiran komunikasi secara interpersonal, penyelidik menjangkakan bahawa terdapat hubung kait antara faktor jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat seseorang kru kabin dalam mempengaruhi tahap kemahiran komunikasi secara interpersonal.
2. Bagi objektif penyelidikan kedua iaitu mengenal pasti sama ada faktor jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat kru kabin mempengaruhi tahap keyakinan komunikasi secara interpersonal, penyelidik menjangkakan bahawa terdapat hubung kait antara tahap keyakinan kru kabin berinteraksi dengan efektif berdasarkan jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat.
3. Bagi objektif penyelidikan ketiga iaitu menguji sama ada terdapat perbezaan kemahiran dan keyakinan komunikasi secara interpersonal dalam kalangan kru kabin berdasarkan jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat, penyelidik menjangkakan terdapat perbezaan

antara kemahiran dan keyakinan komunikasi secara interpersonal dalam kalangan kru kabin berdasarkan jantina, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat.

4. Kesimpulan

Komunikasi adalah aspek yang paling penting dalam apa jua bidang perkhidmatan. Pekerja dan petugas akan lebih mudah untuk memahami tugas yang dipertanggungjawabkan kepada mereka jika terdapat komunikasi yang jelas dan konsisten sesama mereka, pengurus dan pelanggan. Jika komunikasi tidak disertakan dengan kaedah interpersonal yang efektif, sudah pasti akan berlaku impak negatif pada jangka panjang terutamanya dari segi keselamatan. Menurut Akhtar & Abdul (2017), komunikasi membenarkan orang lain mengetahui tentang diri kita dan membenarkan kedua-dua pihak untuk saling memahami.

Kewujudan konflik komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi ataupun dalam perkhidmatan di dalam kabin berpunca daripada pelbagai faktor. Antaranya arahan ketua yang tidak jelas dan tidak difahami serta perbezaan pendapat yang boleh mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berkesan dan memberi impak tidak baik terhadap kewibawaan organisasi. Konflik yang berpanjangan akan mengakibatkan gangguan psikologi pekerja dan memberi kesan terhadap keberkesanan komunikasi interpersonal (Coonie et al, 2014). Secara umumnya dapat dilihat bahawa terdapat hubungkait yang sangat kuat di antara kemahiran berkomunikasi dan juga tahap keyakinan seseorang individu itu. Menurut penyelidik terdahulu, konflik dalam komunikasi bermula apabila satu pihak menganggap satu pihak yang lain tidak penting dan tidak bersemangat untuk melakukan tugas (Afzalur et al., 2018). Setiap manusia merupakan individu yang unik, ini bererti setiap orang mempunyai pendirian dan perasaan yang berbeza antara satu sama lain.

Perbezaan pendapat atau perasaan terhadap sesuatu isu, merupakan penyebab berlakunya konflik komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Sekiranya cara berkomunikasi sebegini dapat dipraktikkan, penumpang atau pelanggan akan lebih menghormati perkhidmatan yang diberikan. Walau bagaimanapun, proses ini melibatkan perkongsian pemikiran (idea) dan perasaan dengan orang lain secara jujur. Ini bererti, dalam berkomunikasi, apa yang ingin disampaikan perlu difahami oleh kedua-dua belah pihak yang terlibat. Hasil komunikasi yang baik akan mewujudkan perkongsian pemikiran dan berkemungkinan akan mengubah sikap dan tingkah laku pendengar (Abdul et al., 2013). Sehubungan itu, komunikasi adalah penting dalam kehidupan seharian bagi tujuan perhubungan, penyampaian maklumat dan pemerolehan maklumat. Begitu juga dalam organisasi, komunikasi yang berkesan adalah penting bagi setiap interaksi sama ada sesama anggota mahupun sesama pengurus organisasi tersebut (Husain, 2013). Hal ini demikian kerana, komunikasi yang berkesan mampu membuatkan penerima maklumat yakin terhadap maklumat yang disampaikan.

Secara keseluruhannya, kajian yang berterusan amat diperlukan bagi mewujudkan kumpulan pekerja yang mahir berkomunikasi terutama sekali secara interpersonal. Penyelidik yakin bahawa kajian ini mampu mengukur tahap kesedaran akan kepentingan komunikasi interpersonal dalam rutin harian kru kabin semasa menjalankan tugas serta dapat menyarankan idea-idea yang bernas untuk tujuan penambahbaikan dalam cara berkomunikasi kru kabin kelak. Sebagai umat Islam, kita perlu bersederhana dalam semua perkara termasuklah dalam elemen hantaran kahwin. Sewajarnya hantaran kahwin dilihat sebagai bukan kewajipan, malah ia adalah adat semata-mata dengan tujuan untuk menggemirakan pasangan pengantin. Selain itu, pemberian hadiah juga sebagai simbolik tanda hormat dan kasih sayang di antara kedua-dua mempelai.

5. Rujukan

- Abdul, T., Mohd, O., Jawiah, D., Ahmad, I., & Zakaria, S. (2013). Religious Education and Ethical Attitude of Muslim Adolescents in Malaysia. *Multicultural Education & Technology Journal*, 7(4), 257-274.
- Afzalur, R., Ismail, C., & Feng, L. (2018). A Process Model of Social Intelligence and Problem-Solving Style for Conflict Management. *International Journal of Conflict Management*, 29(4), 487-499.
- Akhtar, H., & Abdul, I. (2017). Komunikasi Kepimpinan Berkesan: Effective Communication for Leaders. *Jurnal Syariah*, 25(3), 531–562.
- Chua, P. (2006). *Kaedah Penyelidikan*. Malaysia: McGraw-Hill Education.
- Coonie, Y., Inga, C., & Kate, E. (2014). The Impact of Interpersonal Affective Relationships and Awareness on Expertise Seeking: A Multilevel Network Investigate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(4), 554-569.
- Denzin, K., & Lincoln, S. (2005). *Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hartley, P. (2002). *Interpersonal Communication*. Routledge.
- Husain, Z. (2013). Effective Communication Brings Successful Organizational Change. *The Business & Management Review*, 3(2), 43.
- Krejcie, V., & Morgan, W. (1970). Determining Sample Sizes For Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 607-610.
- Lexy, M. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nana S. (2005). *Metode Penyelidikan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: Wiley & Son, Inc.
- Seymour, W. H. (1960). Personal Responsibility - The Key to Professional Growth. *American Association of Industrial Nurses Journal*, 8(4), 28-31.
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48, 1273-1296.
- Tourism Malaysia. (2020, Julai 10). *Malaysia Tourism Statistics in Brief*. Diambil Julai 10, 2020, <https://www.tourism.gov.my/statistics>