

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk membentuk instrumen bagi mengukur budaya komunikasi masyarakat Melayu di tempat kerja. Kajian ini berasaskan andaian bahawa kebanyakan masyarakat mempunyai nilai-nilai komunikasi yang tersendiri yang berkemungkinan mempunyai pengaruh terhadap cara mereka berkomunikasi di tempat kerja. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah gabungan kualitatif dan kuantitatif. Bagi tujuan mengumpulkan data untuk mengenalpasti ciri-ciri komunikasi di tempat kerja, perbincangan kumpulan fokus digunakan. Perbincangan kumpulan fokus ini melibatkan sejumlah 62 kakitangan mewakili tiga kumpulan pekerja iaitu pengurusan dan profesional, sokongan satu dan sokongan dua di tiga buah organisasi di Negeri Kedah. Data dari perbincangan kumpulan fokus ini kemudiannya dianalisis berdasarkan tema. Hasil dari analisis berkenaan, sejumlah 50 dimensi berkaitan dengan ciri-ciri komunikasi di tempat kerja dibentuk. Berdasarkan kepada ciri-ciri yang terdapat di dalam dimensi berkenaan, sejumlah 253 item telah dibentuk menjadi soalselidik. Soalselidik ini kemudiannya diedarkan kepada kakitangan di organisasi berkenaan bagi tujuan pengujian kesahihan dan kebolehpercayaan. Sejumlah 346 soal selidik telah dipulangkan dan dianalisis. Bagi menguji kesahihan dan kebolehpercayaan instrumen, *exploratory factor analysis* (EFA) dan *confirmatory factor analysis* (CFA) digunakan. Hasil analisis menunjukkan terdapat enam dimensi yang tekal untuk mengukur budaya komunikasi masyarakat Melayu di tempat kerja iaitu dimensi penghormatan, dihormati, perbincangan, menjaga maruah, ambil tahu dan kesopanan dan 23 item. Analisis persamaan struktural digunakan untuk menguji model yang dibentuk. Hasil analisis persamaan struktural menunjukkan keenam-enam dimensi yang dibentuk mampu menjadi peramal kepada kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan organisasi. Cadangan kajian akan datang turut dikemukakan.

**Katakunci:** komunikasi di tempat kerja, perbincangan kumpulan fokus, pembentukan instrumen