KOMUNIKASI BERKESAN DALAM PEMBINAAN: MERAPATKAN JURANG ANTARA PASUKAN

Pengarang: Simon LOW | 20 September, 2025

PENGENALAN

Komunikasi yang berkesan merupakan asas penting dalam industri pembinaan, di mana projek melibatkan ramai pihak berkepentingan, proses yang kompleks, dan tempoh masa yang ketat. Daripada arkitek dan jurutera kepada kontraktor dan subkontraktor, kejayaan sesuatu projek pembinaan bergantung kepada sejauh mana kumpulan yang pelbagai ini berkongsi maklumat, menangani cabaran, dan menyelaras usaha mereka. Kegagalan komunikasi boleh menyebabkan kesilapan yang mahal, kelewatan projek, serta risiko keselamatan. Oleh itu, adalah penting untuk mewujudkan saluran dan pelan komunikasi bagi memastikan kelancaran serta kejayaan projek. Artikel ini membincangkan kepentingan komunikasi dalam bidang pembinaan serta menggariskan kaedah untuk menghubungkan pasukan dengan lebih berkesan bagi meningkatkan kerjasama dan hasil projek.

KEPENTINGAN KOMUNIKASI BERKESAN DALAM PEMBINAAN

Pertama, komunikasi yang berkesan amat penting untuk memastikan pasukan yang berbeza dapat bekerjasama dengan baik, sekali gus mewujudkan pemahaman yang jelas dalam kalangan semua pihak berkepentingan. Ini memastikan semua orang memahami mesej utama serta mengurangkan gangguan akibat maklumat yang tidak relevan. Perkongsian maklumat yang jelas dan tepat membantu mengelakkan kesilapan dan kekeliruan. Selain itu, penggunaan kaedah komunikasi yang sesuai memudahkan pengurusan hubungan dan pelaksanaan tugas dengan berkesan.

Kedua, keselamatan merupakan aspek kritikal yang sangat bergantung kepada komunikasi yang jelas. Tapak pembinaan sering kali berisiko tinggi, di mana salah faham berkaitan prosedur keselamatan atau perubahan proses boleh mengakibatkan kemalangan serius [1]. Komunikasi yang telus dan konsisten mengenai amalan keselamatan memastikan semua ahli pasukan sentiasa dikemas kini dan peka terhadap potensi bahaya, sekali gus mengurangkan risiko kemalangan dan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih selamat [1]. Komunikasi berkesan bertindak sebagai langkah pencegahan yang melindungi kesejahteraan semua individu di tapak pembinaan.

Ketiga, komunikasi berkesan memainkan peranan penting dalam mengurus jangkaan pelanggan serta mengekalkan kepuasan mereka [2]. Projek pembinaan biasanya melibatkan pelbagai pihak seperti pelanggan, arkitek, perunding, dan pihak berkuasa. Dengan memastikan semua pihak sentiasa dimaklumkan tentang kemajuan projek, cabaran, serta perubahan yang mungkin berlaku, profesional pembinaan dapat mengurus jangkaan dan menangani kebimbangan secara tepat pada masanya. Ketelusan ini membina kepercayaan dan membantu memastikan hasil akhir memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan.

Akhir sekali, pasukan yang sentiasa mendapat maklumat bukan sahaja dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan, malah mampu menjangka cabaran, sekali gus mengekalkan momentum projek melalui tindak balas proaktif terhadap kemas kini berkaitan pencapaian atau kemungkinan kelewatan. Komunikasi yang telus mengenai kemajuan, cabaran, dan perubahan, bersama-sama kecekapan ini, membina kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, memastikan hasil akhir selaras dengan visi pelanggan [2]. Secara keseluruhan, usaha ini menyumbang kepada pelaksanaan projek yang lebih lancar serta pengalaman pelanggan yang lebih positif.

STRATEGI UTAMA UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI DALAM PEMBINAAN

1. Mesyuarat dan Taklimat Pasukan Secara Berkala

Dalam pembinaan, penyelarasan pasukan secara konsisten adalah penting, dan mesyuarat yang dijadualkan menyediakan platform terbaik untuk mencapainya. Mesyuarat mingguan bagi pengurus projek dan taklimat pagi harian untuk pekerja di tapak membolehkan pasukan berkongsi kemas kini projek, menyelesaikan isu dengan segera, serta menyuarakan kebimbangan. Interaksi berkala ini meningkatkan semangat dan penglibatan pasukan kerana setiap ahli berasa dimaklumkan dan terlibat dalam perkembangan projek. Selain itu, mesyuarat ini mewujudkan rutin yang memastikan semua pihak kekal fokus terhadap objektif serta menggalakkan komunikasi terbuka, di mana potensi halangan dapat dikenal pasti lebih awal, sekali gus mengelakkan kelewatan dan kesilapan yang mahal.

2. Menggalakkan Saluran Maklum Balas Terbuka

Saluran maklum balas terbuka memberi peluang kepada ahli pasukan untuk berkongsi cabaran dan pandangan, sekali gus membolehkan pemimpin projek memperoleh perspektif yang berharga serta membuat penyesuaian yang diperlukan [3]. Apabila pekerja merasakan pandangan mereka dihargai, mereka lebih cenderung untuk memberikan cadangan bagi menambah baik prosedur kerja atau mengelakkan masalah yang berpotensi. Alat seperti tinjauan tanpa nama, peti cadangan, atau borang digital menyediakan cara yang mudah dan selamat untuk memberikan maklum balas secara jujur. Pemimpin perlu meneliti maklum balas ini secara berkala dan mengambil tindakan yang jelas untuk menangani isu, sekali gus membina budaya kepercayaan dan penyelesaian masalah secara proaktif [4].

3. Penetapan Peranan dan Tanggungjawab yang Jelas

Penentuan peranan dan tanggungjawab yang jelas sejak awal membantu mengelakkan pertindihan tugas, jurang tanggungjawab, dan salah faham. Apabila ahli pasukan memahami tanggungjawab masing-masing, kekeliruan mengenai siapa yang mengendalikan tugas tertentu dapat dikurangkan. Kejelasan ini memudahkan setiap individu menumpukan perhatian kepada tugas mereka tanpa pertindihan atau keciciran. Pemimpin perlu menjelaskan peranan, hubungan kerja, serta saluran untuk mendapatkan maklumat atau membuat keputusan. Penetapan peranan yang jelas juga memudahkan aliran pelaporan, supaya ahli pasukan mengetahui kepada siapa mereka perlu berkomunikasi dalam situasi tertentu dan mengelakkan kekeliruan di tapak pembinaan [5].

4. Mengiktiraf dan Menghargai Amalan Komunikasi yang Baik

Pengukuhan positif merupakan motivasi yang kuat. Mengiktiraf ahli pasukan yang menunjukkan kemahiran komunikasi yang cemerlang boleh memberi inspirasi kepada orang lain untuk mengamalkan perkara yang sama. Pemimpin boleh memberi penghargaan kepada individu yang proaktif dalam berkongsi maklumat berguna, terlibat dalam maklum balas terbuka, atau berjaya menyelesaikan konflik dengan berkesan. Dengan membina budaya kerja yang menghargai komunikasi yang baik, pasukan akan terus mengamalkan tabiat ini, sekali gus mewujudkan persekitaran kerja yang lebih kolaboratif dan efisien.

KESIMPULAN

Komunikasi berkesan dalam pembinaan bukan sekadar pertukaran maklumat; tetapi turut melibatkan pembentukan hubungan yang lancar antara semua komponen projek. Daripada mesyuarat berkala hingga penggunaan teknologi serta penggalakan maklum balas terbuka, strategi-strategi ini mampu meningkatkan komunikasi secara signifikan dan mewujudkan persekitaran projek yang lebih cekap dan harmoni. Dengan membina asas komunikasi yang kukuh, pasukan pembinaan dapat meminimumkan kelewatan, mengelakkan kesilapan yang mahal, dan memastikan semua pihak daripada pekerja di tapak hingga pengurus projek bergerak seiring ke arah kejayaan projek.

Simon LOW
Pengurus Besar
IPM Professional Services Sdn Bhd

Rujukan:
[1] Ne'matullah, K. & Pek, L.S & Roslan, S. (2021). Investigating communicative barriers on construction industry productivity in Malaysia: An overview. International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE), 10(2), 476. Retrieved on 20th September 2025 from https://www.semanticscholar.org/paper/Investigating-communicative-barriers-on-industry-in-Ne%27matullah-Pek/6644bb73e047815e2fe03a9f3e163385043e0f7c/
[2] DBS Group (n.d.). Communication: the key to commercial construction success. DBS Group. Retrieved on 20th September 2025 from https://www.dbsg.com/blog/communication-in-design-build-project-delivery/
[3] Management 3.0 (2021). How to promote a Healthy Feedback Culture. Retrieved on 20th September 2025 from https://management30.com/blog/healthy-feedback-culture/
[4] Conexpo-Con/Agg (2021). Keys to effective communication for construction leaders. Retrieved on 20th September 2025 from https://www.conexpoconagg.com/news/keys-to-effective-communication-for-construction-l
[5] Albuali, M. (2021). Effective Strategies for Managing Communication in a Project. International Journal of Applied Industrial Engineering (IJAIE), 8(1), 1-11. Retrieved on 20th September 2025 from https://www.researchgate.net/publication/352108029_Effective_Strategies_for_Communicating_and_Managing_Communication_in_a_Project_Team_My_Perspective/

***This Malay translation is for reference only. If the meaning of the Malay translation is inconsistent with the original English version, the original English version shall prevail.*