

Kajian Aspek Komunikasi Dan Kerja Berpasukan Di Tempat Latihan Industri

Mohd Azman Wan Ling^{1,a}, Muhamad Fairuzzairi Abdul Hamid^{2,b},
Syaiful Baharee Jaafar^{3,c} and Haslina Hassan^{4,d}

^{1,2}Unit Perhubungan dan Latihan Industri

³Jabatan Perdagangan

⁴Jabatan Pengajian Am

Politeknik Tuanku Sultanah Bahiyah, Kulim, Malaysia

^amohd_azman@ptsb.edu.my, ^b fairuzzairi@ptsb.edu.my,

^c syaiful_1974@yahoo.com.my,

^d haslina@ptsb.edu.my

Abstrak

Alam pekerjaan kita tidak lari dari mencapai matlamat diri dan organisasi. Bagi mendapat pencapaian atau keputusan yang terbaik dalam sesuatu tugas yang diberikan kerja berpasukan amat diperlukan. Secara umumnya kerja berpasukan merujuk kepada pekerja yang berganding bahu bersama pekerja yang lain dalam mencapai matlamat yang sama. Kelebihan setiap ahli dalam satu pasukan dapat digunakan dengan efektif bagi mencapai matlamat pasukan. Salah satu ciri yang diperlukan untuk mencapai kerja berpasukan yang baik ialah komunikasi yang berkesan antara ahli pasukan. Ia dapat meningkatkan kepuasan syarikat dalam memastikan tugas yang diberikan dapat disempurnakan dan mencapai objektif syarikat. Objektif kajian ini adalah untuk melihat perbezaan tahap komunikasi dan kerja berpasukan antara pelajar yang menjalani latihan industri pada semester empat dan pelajar semester enam. Selain itu kajian ini juga bertujuan mengkaji perbezaan tahap komunikasi dan kerja berpasukan antara pelajar jabatan kejuruteraan dan pelajar jabatan perdagangan. Kajian ini dijalankan ke atas 372 pelajar semester 4 dan semester akhir Jabatan Kejuruteraan dan Jabatan Perdagangan Politeknik Tuanku Sultanah Bahiyah yang menjalani latihan industri di seluruh Malaysia. Kajian mendapati bahawa pelajar latihan industri mempunyai sikap kerja berpasukan dan komunikasi yang baik dengan pihak industri. Namun demikian tiada perbezaan signifikan diantara kerja berpasukan dan komunikasi bagi pelajar semester 4 dan semester akhir. Kajian mendapati terdapat perbezaan signifikan berpasukan dan komunikasi bagi pelajar Jabatan-Jabatan Kejuruteraan Elektrik dan Awam dengan Jabatan Perdagangan.

Kata kunci: Kerja Berpasukan, Komunikasi Berkesan, Latihan Industri,

Pengenalan

Dalam sesebuah organisasi, kesatuan adalah penting dalam mencapai matlamat organisasi. Organisasi yang ingin mencapai tahap yang maksimum dalam hasil keluarannya menggunakan asas kerja berpasukan yang baik sebagai strategi pengurusan syarikat. Sebaik mana sekalipun prestasi kerja seseorang itu ia perlu mendapatkan bantuan orang lain dalam mencapai objektifnya. Kualiti dan kuantiti kerja yang dihasilkan secara berpasukan adalah lebih baik jika dibandingkan kerja yang dilaksanakan secara bersendirian. Dengan adanya kerja berpasukan dalam sesebuah

organisasi matlamat dan misi yang dinyatakan dapat dicapai secara holistik dan lebih berkesan. Kerja berpasukan juga dapat membendung pembaziran tenaga di kalangan pekerja. Ia membantu pekerja memotivasikan diri sendiri dan juga di kalangan ahli organisasi.

Individu dalam pasukan dapat menggunakan manfaat kerja berpasukan dengan meningkatkan keyakinan diri, berani berkomunikasi secara efektif dan berketerampilan dalam menghadapi ahli pasukan. Ia secara tidak langsung meningkatkan motivasi antara pekerja dan seterusnya bergerak maju dalam mencapai matlamat organisasi. Antara faktor keberkesanan kerja berpasukan yang baik adalah komunikasi yang efektif dikalangan ahli. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan keluaran dan keuntungan syarikat. Arahan yang jelas mungkin menyebabkan tugas dilaksanakan dengan baik dan mungkin mengurangkan kesilapan. Ini mampu meningkatkan keuntungan dan mengurangkan kos pengeluaran. Sebaliknya, komunikasi yang kurang berkesan mungkin menyebabkan kos operasi meningkat di mana kesilapan berulang disebabkan arahan yang kurang jelas. Ini mengakibatkan keyakinan majikan terhadap pekerja berkurangan dan seterusnya motivasi pekerja akan terjejas.

Kerja berpasukan akan menemui kegagalan sekiranya setiap ahli dalam pasukan tidak menjalankan tanggungjawab yang diberikan dengan sempurna dan ikhlas. Seperti juga pengurusan organisasi yang baik, kerja berpasukan juga tidak akan mencapai matlamat yang dituju sekiranya arahan yang diberikan tidak disampaikan dengan berkesan. Kegagalan seperti ini dapat dihindari sekiranya pemimpin dalam ahli pasukan memberi perhatian yang lebih dalam berkomunikasi. Komunikasi yang berkesan dan baik dalam memberi arahan dapat membendung kesulitan dalam menyiapkan kerja dan dapat mengelakkan berlakunya kesilapan yang berulang. Selain daripada itu keterbukaan komunikasi antara ahli pasukan perlu bagi mencapai matlamat organisasi agar objektif kewangan syarikat dapat dicapai dengan jayanya. Tiada kerjasama serta tolak ansur pula akan menyukarkan kerja yang diarahkan mencapai objektif yang diinginkan.

Sorotan Kajian

Dalam kerja perpasukan setiap ahli dianggap sama dan berperanan dalam membantu kekurangan setiap ahli yang lain. Oleh yang demikian setiap ahli harus mengetahui peranan mereka sebagai sekumpulan individu di mana mereka perlu saling bergantung dalam tugas mereka. Maka dengan cara ini ia akan membentuk keupayaan setiap bekerjasama antara satu sama lain dalam meningkatkan prestasi syarikat. Faedah yang diperolehi dengan adanya kerja berpasukan dapat memupuk kebolehan berkomunikasi, kemahiran mengurus dan kemahiran memimpin di kalangan pekerja. Setiap ahli dalam pasukan perlu mempunyai sifat keyakinan diri. Ahli perlu tahu dan merasakan bahawa mereka menambah nilai dan menyumbang sebagai aset kepada pasukan itu sendiri. Salah satu cara yang ahli pasukan boleh membantu ialah dengan berkomunikasi dengan baik dan secara terbuka. Komunikasi secara terbuka membantu setiap ahli pasukan memberi idea dan pendapat mereka dengan jujur dan telus. Dengan ini setiap individu dalam pasukan tersebut lebih berkeyakinan dan dapat memainkan peranan dengan lebih berkesan.

Kerja Berpasukan

Salah satu prinsip yang dinyatakan oleh [1] dalam teori pengurusan organisasi ialah 'Esprit de corps' yang bermaksud menggalakkan semangat pasukan akan membina keharmonian dan perpaduan di dalam organisasi. Dengan kata lain kerja berpasukan dapat membina motivasi di kalangan pekerja dalam bersama-sama membangunkan organisasi.

Sekiranya wujud semangat kerja berpasukan di kalangan pekerja maka prestasi syarikat akan meningkat. Kegagalan setiap ahli dalam pasukan bekerjasama akan mengakibatkan syarikat tidak

mampu meningkatkan prestasinya dengan baik. Ini mungkin disebabkan oleh faktor kepentingan diri bagi setiap ahli yang ada dalam kumpulan. Tambahan pula idea yang disumbangkan tidak mendapat kata sepakat kerana mungkin tidak manfaat kepada syarikat. Maka ini menunjukkan bahawa kepentingan syarikat tidak menjadi faktor utama. Melalui kajian [2] kerja berpasukan akan gagal sekiranya tiada matlamat yang jelas, kepimpinan yang efektif dan komunikasi yang berkesan.

Setiap ahli bertanggungjawab dalam memastikan tugas yang diberi mampu dilaksanakan. Sumbangan idea daripada setiap ahli dalam pasukan amat diperlukan bagi memastikan keputusan dibuat adalah secara efektif. Menurut [3] pekerja yang bekerja dalam satu kumpulan dengan memberi idea atau kemahiran bagi mencapai sesuatu kerja atau matlamat yang sama merupakan kerja berpasukan. Ini menunjukkan bahawa kerja berpasukan mampu menyumbang kepada prestasi syarikat sekiranya setiap ahli mempunyai sikap positif, jika tidak objektif syarikat tidak mampu dicapai dengan jayanya. Selain daripada manfaat untuk syarikat, kerja berpasukan juga manfaat untuk diri sendiri.

Di samping menghormati pandangan orang lain, kerja berpasukan juga mampu meningkatkan keyakinan diri setiap ahli. Contohnya, sebarang cadangan atau idea yang disumbangkan, dianalisa samada memberi kesan positif atau negatif kepada prestasi syarikat. Idea tersebut tidak akan ditolak tanpa dianalisa dahulu maka ini meningkat keyakinan ahli untuk terus menyumbang idea. Menurut [4] dalam kajiannya menyatakan bahawa dengan berjemaah atau berkumpul, serta beretika dalam pekerjaan, seseorang itu dapat atau lebih mudah memenuhi keperluan sosial dan psikologikal serta mencapai matlamat hidup.

Melalui kerja berpasukan seseorang itu terdorong membuat suatu keputusan yang sama dan dapat menghindari sifat mementingkan diri sendiri. Cadangan yang disumbangkan oleh seseorang dalam sesuatu pasukan tidak akan memihak kepada kepentingan diri sendiri kerana kepentingan individu lain dalam kumpulan juga harus dipertimbangkan. Keadaan ini menunjukkan bahawa sebarang kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh ahli pasukan dapat ditampung oleh ahli pasukan yang lain. Dengan ini matlamat atau kerja yang dihasilkan oleh kumpulan tersebut menjadi hasil yang terbaik buat organisasi. Kajian [5] menunjukkan semakin banyak penglibatan seseorang itu dalam kerja berpasukan maka semakin tinggi tahap keberkesanan kerja berpasukannya.

Komunikasi atau mudah bergaul antara faktor yang mempengaruhi keberkesanan kerja berpasukan. Dalam kajian oleh [6] yang menyatakan bahawa pelajar kejuruteraan lebih mudah bergaul, dikawal, berdisiplin dan tahap kesempurnaan yang baik berbanding pelajar perdagangan. Komunikasi berkesan boleh berlaku dengan adanya komunikasi terbuka antara semua ahli kumpulan. Isu-isu dalam satu pasukan perlu dikendalikan oleh komunikasi bersemuka. Ahli pasukan tidak akan merungut atau bercakap di belakang masing-masing kerana ada rasa hormat di kalangan ahli-ahli pasukan yang memerlukan komunikasi secara langsung dan terbuka pada semua isu-isu.

Komunikasi

Tanpa komunikasi yang berkesan, maklumat tidak dapat disampaikan daripada satu pihak kepada pihak yang lain. Menurut [7] komunikasi melibatkan penyampaian idea dan perasaan kepada orang lain. Disokong oleh [8] yang menyatakan bahawa proses komunikasi ini berlaku pada bila-bila masa dan tidak dapat dielakkan oleh mana-mana individu. Namun begitu komunikasi secara berkesan amat dititikberatkan bagi memastikan maklumat atau perkara yang hendak disampaikan difahami maka objektif syarikat mampu dicapai dengan jayanya.

Kemahiran berkomunikasi merupakan elemen yang penting dalam syarikat di mana ia boleh meningkatkan prestasi syarikat. Melalui komunikasi, tugas yang diberi mampu diselesaikan dengan baik tanpa sebarang kekeliruan yang akan wujud. Arahan yang diberi oleh majikan kepada pekerja hanya mampu dilaksanakan dengan berkesan jika wujud komunikasi yang efektif. Namun demikian kegagalan komunikasi antara majikan dan pekerja atau pekerja dan pekerja akan menyumbang prestasi syarikat yang tidak baik.

Dalam proses komunikasi berkumpulan, tahap yang sepatutnya dicapai ialah tahap keberkesanan kumpulan. Keberkesanan komunikasi berkumpulan boleh dilihat dalam dua dimensi iaitu dimensi tugas yang berkaitan dengan produktiviti dan dimensi hubungan yang dikenali sebagai kohesif (terpadu). Menurut [9] kohesif ialah keupayaan anggota untuk mencapai kesetiaan, kebanggaan dan iltizam terhadap kumpulan.

Kohesif digambarkan melalui kepautan atau kepaduan yang erat di kalangan anggota kumpulan. Menurut [10] hubungan kumpulan secara bersepadu mempunyai hubungan persahabatan yang lebih erat dan komunikasi dapat dilaksanakan dengan lebih terbuka dan berkesan. Kesepaduan ini juga akan memberi kepuasan di kalangan anggota kumpulan di dalam membuat sesuatu keputusan dan secara tidak langsung akan membawa kepada pencapaian matlamat yang lebih berkesan.

Komunikasi di organisasi adalah merupakan proses pengumpulan maklumat yang tepat oleh ahli-ahli tentang organisasi dan perubahan yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. Struktur atau susunan komunikasi dalam organisasi adalah dipengaruhi oleh struktur sesebuah organisasi itu sendiri. Menurut [11] komunikasi di dalam organisasi mampu membantu ahli-ahlinya mengembangkan maklumat yang bersesuaian serta mencapai matlamat organisasi. Apabila setiap pekerja berkomunikasi dengan baik seperti jelas dan terang maka ia mampu untuk membuat perubahan melalui aktiviti-aktiviti syarikat. Seterusnya, prestasi syarikat mungkin meningkat sekiranya wujud keberkesanan komunikasi. Perkara ini dapat dilihat melalui aliran maklumat, iklim komunikasi, ciri-ciri mesej, dan struktur komunikasi serta kewujudan dimensi baru yang terbentuk daripada ikatan dikalangan anggota kumpulan dan rasa hormat .

Komunikasi yang berkesan dapat mengukuhkan hubungan antara ahli pasukan dan ia membolehkan setiap ahli memahami dan menghormati pandangan dan pendapat ahli yang lain. Komunikasi adalah sesuatu yang perlu diamalkan dalam setiap pasukan untuk memastikan pasukan itu bekerja dengan cekap dan berkesan. Setiap ahli dalam pasukan perlu mengambil inisiatif untuk berkomunikasi. Apabila sesuatu pasukan itu tidak aktif berkomunikasi, maka kerja mereka akan dipertaruhkan. Sekiranya tiada komunikasi, sudah pasti maklumat-maklumat yang ingin disampaikan gagal disalurkan kepada penerimanya.

Metodologi kajian

Kajian yang telah dijalankan memerlukan satu mekanisme atau kaedah yang tersusun dan sistematik bagi memastikan kajian itu berkesan. Maka skop metodologi kajian ini ia memerlukan penentuan mengenai rekabentuk, tempat kajian, sampel kajian, instrumen kajian, analisis data, prosedur dan limitasi kajian. Populasi bagi kajian adalah terdiri daripada pelajar-pelajar yang menjalani latihan industri di seluruh Malaysia. Pelajar - pelajar ini terdiri daripada pelbagai jabatan seperti Kejuruteraan Awam, Elektrik, Mekanikal dan Perdagangan di semester empat (4) dan Akhir. Kajian ini dijalankan ke atas pelajar-pelajar semester empat dan akhir dari Politeknik Tuanku Sultanah Bahiyah yang menjalani latihan industri di seluruh Malaysia, di mana ia melibatkan seramai 372 pelajar.

Kajian ini menggunakan kaedah kajian tinjauan soal selidik yang hanya meninjau situasi pada suatu masa dan ini seolah-olah foto snapshot sesuatu peristiwa. Soal selidik yang dijalankan mengandungi 3 bahagian. Bahagian A berkaitan dengan demografi iaitu jantina, semester dan bangsa. Manakala bahagian B terdiri daripada soalan yang berkaitan dengan kerja berpasukan. 10 soalan terbina bagi menjawab persoalan kerja berpasukan. Seterusnya, Bahagian C berkait dengan berkomunikasi di mana 18 soalan dibina. Kajian yang menggunakan soal selidik adalah sangat penting seperti kajian tinjauan dan merupakan ganti diri pengkaji dengan responden .

Kajian ini menggunakan Skala Likert di mana ia mengandungi 5 skala iaitu 1 = Tidak Setuju, 2 = Kurang Setuju, 3 = Tidak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju. Responden hanya dibenarkan menjawab persoalan pada Bahagian B dan C dengan hanya satu skala pada setiap soalan. Sekiranya wujud soalan yang tidak dijawab oleh mana-mana responden maka ia dianggap rosak. Skala Likert digunakan dalam kajian disebabkan tahap kebolehpercayaan yang tinggi [12].

Jenis statistik dalam kajian ini ialah *descriptive statistic*. Data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan SPSS 20.0. Statistik yang paling sesuai digunakan untuk menghuraikan kecenderungan memusat untuk kategori-kategori dalam skala ordinal ialah penengah atau mod dan dalam kajian ini kaedah peratusan dan min digunakan untuk menganalisis data. Memastikan kesahan dan kebolehpercayaan kajian, analisis reabiliti dijalankan dan didapati Crobach`s Alpha menunjukkan 0.767 bagi berpasukan dan 0.929 bagi komunikasi. Hasil dapatan menunjukkan kebolehpercayaan soal selidik yang digunakan adalah tinggi.

Perbincangan dan Analisa

Jadual 1 menunjukkan hasil analisa deskriptif berkaitan dengan domain berpasukan dan komunikasi. Keseluruhan domain berpasukan dan komunikasi menunjukkan purata yang tinggi iaitu melebihi 4. Hasil dapatan menunjukkan purata domain berpasukan adalah 4.23. Kajian menunjukkan bahawa pelajar mempunyai kerjasama dan tolak ansur yang baik ketika menjalani latihan industri. Hasil dapatan menunjukkan bahawa pelajar mempunyai kemampuan untuk menyempurnakan tugas yang diberikan. Seterusnya, kajian turut mendapati purata domain komunikasi adalah 4.23. Ini menunjukkan bahawa pelajar mampu berkomunikasi dengan baik samada bersama pekerja atau majikan semasa menjalani latihan indstri. Komunikasi yang baik mampu meningkat keyakinan majikan terhadap pelajar malahan mampu meningkat kualiti kerja dengan baik.

Jadual 1: Deskriptif Statistik

	Berpasukan	Komunikasi
Mean	4.23	4.23
Std Deviation	0.41	0.43

Jadual 2 menunjukkan analisa univariat ke atas perbezaan pelajar semester 4 dan semester akhir ke atas domain berpasukan dan komunikasi. Hasil dapatan menunjukkan tiada perbezaan signifikan bagi pelajar-pelajar semester 4 dan semester akhir ke atas domain berpasukan dan domain komunikasi ketika menjalani latihan industri.

Jadual 2: Analisis Univariat ke atas perbezaan antara semester 4 dan semester akhir ke atas pembolehubah berpasukan dan komunikasi

	Semester 4 (n=322)	Semester Akhir (n=50)	t - test (p-value)
Berpasukan	4.24	4.23	0.905
Komunikasi	4.22	4.28	0.413

Jadual 3 menunjukkan analisa univariat ke atas perbezaan antara jabatan-jabatan kejuruteraan dengan jabatan perdagangan ke atas domain berpasukan dan komunikasi. Hasil dapatan menunjukkan terdapat perbezaan signifikan bagi Jabatan Kejuruteraan Elektrik dan Awam dengan Jabatan Perdagangan. Jabatan-jabatan kejuruteraan mempunyai kerja berpasukan yang lebih baik berbanding dengan Jabatan Perdagangan yang mempunyai nilai min 4.13. Jadual ini juga menunjukkan tahap komunikasi pelajar-pelajar jabatan kejuruteraan adalah tinggi berbanding pelajar Jabatan Perdagangan.

Jadual 3: Analisis Univariat ke atas perbezaan antara jabatan kejuruteraan dan jabatan perdagangan ke atas pembolehubah berpasukan dan komunikasi

	JKA (n=64)	JKE (n=127)	JKM (n=77)	JP (n=104)	t - test (p-value)
Berpasukan	4.31			4.13	0.001
		4.30		4.13	0.003
			4.19	4.13	0.464
Komunikasi	4.29			4.12	0.013
		4.29		4.12	0.002
			4.22	4.12	0.194

Kesimpulan

Hasil dapatan menunjukkan kerja berpasukan dan komunikasi di kalangan pelajar dan industri adalah tinggi dan baik. Terdapat perbezaan signifikan antara pelajar lelaki dan perempuan ke atas kerja berpasukan antara pelajar dan industri. Kajian juga turut menunjukkan perhubungan yang positif dan signifikan di antara kerja berpasukan dan komunikasi. Kajian mendapati pelajar yang menjalani latihan industri mempunyai tahap kerja berpasukan dan komunikasi yang baik dengan pekerja syarikat dan majikan. Pelajar yang menjalani latihan industri di semester 4 dan semester akhir tidak mempunyai perbezaan terhadap tahap kerja berpasukan dan komunikasi. Kajian turut mendapati perbezaan signifikan di antara Jabatan Kejuruteraan Elektrik dan Awam dengan Jabatan Perdagangan dalam kerja berpasukan dan komunikasi. Skop kerja yang berbeza berkemungkinan menyumbang kepada perbezaan tersebut.

Kajian yang dijalankan terdapat limitasi di mana pelajar yang diambil melibatkan kesemua industri di mana kemungkinan ada industri yang tidak mengamalkan kerja secara berpasukan dan juga kurang komunikasi iaitu kerja yang memerlukan fokus yang tinggi. Maka ini mungkin menyebabkan keputusan kurang tepat. Kajian pada masa hadapan perlu mengawal beberapa faktor seperti jantina, jabatan dan industri dalam melihat hubungan antara berpasukan dan komunikasi.

Rujukan

- [1] Henri Fayol, "Principles of Management," http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Henri_Fayol&oldid=617698080 , 02:36, July 22, 2014.
- [2] Mad Shah, Ishak dan Md. Nor, Zainorazlin, "Faktor-faktor kerja berpasukan dan pengaruhnya kepada prestasi," *Jurnal Kemanusiaan*, 17 (2). pp. 1-11. ISSN 1675-1930, 2003.
- [3] Cohen and Bailey Cohen, S.G. and Bailey, D.E, "What makes teams work:group effectiveness research from the shop floor to the executive suite," *Journal of Management*, Vol. 23 No. 3, pp. 239-90, 1997.
- [4] Zalika Adam, Faridah Kassim, "Kemahiran kerja berpasukan : etika dalam pekerjaan dari perspektif Islam," *Konvensyen Kemahiran Kebangsaan Kemahiran Insaniah dan Kesejahteraan Sosial*, Hotel Mahkota, Melaka ,18-19 Ogos, 2008.
- [5] Mahfuz Judeh, "An Examination of the Effect of Employee Involvement on Teamwork Effectiveness: An Empirical Study International," *Journal of Business and Management.*, vol. 6, No. 9; pp. 202-209, September 2011.
- [6] Vijaya Lakshmi Nagarjuna, Sireesha Mamidenna, "Personality Characteristics of Commerce and Engineering Graduates – A Comparative Study," *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, vol. 34, No.2, 303-308, 2008.
- [7] Ab. Aziz Yusuf, *Komunikasi Untuk Pengurus*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd., 2003.
- [8] Yaacob dan Hashim Fauzy, *Komunikasi Antara Manusia*. Skudai, Johor: Penerbit UTM, ISBN 983-52-0262-0, 2001.
- [9] Ellis, D. G., & Fisher, B. A., *Small Group Decision Making: Communication And The Group Process*. New York: McGraw Hill, 1994.
- [10] Muhd. Mansur Abdullah, *Komunikasi Dalam Pengurusan*, NO. KK: 380 839751 ISBN: 9836259066, Kuala Lumpur:DBP, 2002.
- [11] Hassan Abu Bakar, Che Su Mustaffa, "Organizational Communication In Malaysia Organizations: Incorporating Cultural Values In Communication Scale", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 18 Iss: 1, pp.87 – 109, 2013.
- [12] Mohd Najib Abdul Ghafar, "*Penyelidikan Pendidikan*" Johor: Universiti Teknologi Malaysia, 1999.