



**HUBUNGAN ANTARA SITUASI PUBLIK DAN TINGKAH LAKU  
KOMUNIKASI MELALUI WHATSAPP DALAM KALANGAN PEKERJA  
UNIVERSITI**

Oleh

**SITI AZURA BINTI SHAFIE**

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia, sebagai memenuhi  
keperluan untuk Ijazah Master Sains**

**November 2021**

**FBMK 2021 68**

## HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar, dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

## HUBUNGAN ANTARA SITUASI PUBLIK DAN TINGKAH LAKU KOMUNIKASI MELALUI WHATSAPP DALAM KALANGAN PEKERJA UNIVERSITI

Oleh

SITI AZURA BINTI SHAFIE

November 2021

**Pengerusi: Norliana Binti Hashim, PhD**  
**Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi**

Kajian ini mengaplikasikan Teori Situasi Publik (STP) adalah untuk mengenal pasti persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi yang terbentuk dalam kalangan pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM). Objektif spesifik kajian ini adalah untuk mengenal pasti persepsi dan tingkah laku komunikasi pekerja dalam masalah situasi apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*. Maklumat ini dapat mempengaruhi cara individu dalam aktiviti pencarian, pemilihan, dan pemprosesan maklumat sebagai langkah kepada proses penyelesaian masalah dari sudut komunikasi *WhatsApp* di UPM. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM. Borang soal selidik telah digunakan sebagai instrumen kajian. Sampel kajian terdiri daripada 364 orang pekerja UPM yang telah memberi maklum balas. Hasil analisis kajian mendapati skor min paling tinggi bagi pemboleh ubah situasi masalah iaitu pengenalpastian masalah dengan 5.78, pengenalpastian kekangan 5.06, dan pengenalpastian penglibatan 5.45. Bagi pemboleh ubah tingkah laku komunikasi pula iaitu pencarian maklumat dengan skor min 4.51 dan pemprosesan maklumat 4.66. Analisis kolerasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi. Analisis regresi pelbagai pula menunjukkan bahawa secara signifikannya pengenalpastian kekangan dalam kalangan pekerja UPM merupakan pemboleh ubah peramal paling utama dalam melakukan tindakan penyelesaian masalah iaitu ( $\beta = .109, p < .05$ ) dan memberi sumbangan varians sebanyak 34%. Pengenalpastian penglibatan pula merupakan peramal kedua utama yang menyumbang dalam tingkah laku komunikasi iaitu ( $\beta = .30, p < .05$ ) dengan sumbangan varians sebanyak 33%. Seterusnya pengenalpastian masalah iaitu ( $\beta = .32, p < .05$ ) dengan sumbangan varians sebanyak 26% merupakan peramal yang kurang menyumbang kepada tingkah laku komunikasi. Dapatlah disimpulkan bahawa kebanyakan pekerja UPM mempunyai hubungan signifikan antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi melalui *WhatsApp*. Oleh itu, dengan mengambil kira dari sudut komunikasi, kajian ini telah memberi implikasi secara teoritikalnya iaitu pihak

universiti dapat mengenal pasti pekerja UPM yang mengenali situasi apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*.



Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia  
in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

**RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC SITUATIONS AND  
COMMUNICATION BEHAVIOR THROUGH WHATSAPP AMONG  
UNIVERSITY EMPLOYEES**

By

**SITI AZURA BINTI SHAFIE**

**November 2021**

**Chair : Norliana Binti Hashim, PhD**  
**Faculty : Modern Languages and Communication**

This study applies Situational Theory of Public (STP) is to identify the perception of the situation and communication behaviors formed among employees of Universiti Putra Malaysia (UPM). The specific objective of this study is to identify the perceptions and communication behaviors of employees in problem situations when employers give work instructions outside of working hours via WhatsApp. This information can influence the way individuals engage in search activities, selection, and information processing as a step to the problem -solving process from the point of view of WhatsApp communication at UPM. This study also examined the relationship between situational perceptions and communication behaviors. This study use questionnaire as a instrument. The sample (N=364) comprising UPM employee have responded to this study. The results of the study found that the highest mean score for the problem situation variable, namely problem recognition with 5.78, constraint recognition with 5.06, and involvement recognition with 5.45. While for the communication behavior variable; information seeking gets a mean score with of 4.51 and information processing with 4.66. Pearson correlation analysis showed that there was a strong positive relationship between situational perception and communication behavior. Multiple regression analysis showed that significantly the identification of constraints recognition among UPM employees is the most important predictor variable in communication behavior ( $\beta = .109, p <.05$ ) and contributed a variance of 34%. The involvement recognition the major second predictor that contributed in communication behavior was ( $\beta = .30, p <.05$ ) with a variance contribution of 33%. Next, problem recognition that is ( $\beta = .32, p <.05$ ) with a variance contribution of 26% is a predictor that less contributes to communication behavior. This study can be concluded that most UPM employees have a significant relationship between the perception of the situation and communication behavior through WhatsApp. The impact message from the point of view communication, this study is given the theoretical implication that the university can identify UPM employees who recognize the situation when the employer gives work instructions outside working hours via WhatsApp.

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah S.W.T yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Alhamdulillah, segala pujian kepada ALLAH S.W.T dan bersyukur ke hadrat Ilahi dengan izinNya saya dapat menyiapkan kajian saya yang bertajuk “Hubungan Antara Situasi Publik dan Tingkah Laku Komunikasi Melalui WhatsApp dalam Kalangan Pekerja Universiti” bagi memenuhi sebahagian syarat program Ijazah Sarjana Komunikasi Keorganisasian, Universiti Putra Malaysia (UPM).

Di kesempatan ini, saya merakamkan sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia utama saya iaitu Dr. Norliana Binti Hashim dan Dr. Syed Agil Bin Shekh Alsagoff selaku penyelia kedua di atas kesudian beliau dalam memberi segala tunjuk ajar, bimbingan, teguran, cadangan, dan kata-kata motivasi bagi saya menyiapkan kajian ilmiah ini. Penghargaan ini juga ditujukan kepada pensyarah di Jabatan Komunikasi Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi UPM yang banyak membantu saya dari segi memberi nasihat, pendapat, dan sebagainya.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih dan penghargaan kepada ibu saya iaitu Rohani Binti Embong. Berkat doa dan sokongan daripada ibu dan keluarga telah memudahkan urusan saya dalam menyiapkan kajian ilmiah ini. Terima kasih juga buat rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberi sokongan dan dorongan kepada sepanjang tempoh pengajian di UPM.

Akhir sekali, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pekerja UPM yang telah menjadi responden dalam kajian ini, yang membantu secara langsung dan tidak langsung dalam memberi kerjasama yang tidak berbelah bagi.

Akhirulkalam, semoga hasil kertas kerja ini dapat memberi manfaat kepada semua yang membacanya dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan kajian ilmiah ini.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Norliana Binti Hashim, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Syed Agil Bin Shekh Alsagoff, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)

---

**ZALILAH MOHD SHARIFF, PhD**

Profesor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 09 Mac 2023

## Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan, atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat

Tandatangan: \_\_\_\_\_ Tarikh: \_\_\_\_\_

Nama dan No. Matrik: Siti Azura Binti Shafie



**Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:**

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan : \_\_\_\_\_

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan : Dr. Norliana Binti Hashim

Tandatangan : \_\_\_\_\_

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan : Ts. Dr. Syed Agil Bin Shekh Alsagoff

## ISI KANDUNGAN

<b>ABSTRAK</b>	<b>Muka Surat</b>
<b>ABSTRACT</b>	i
<b>PENGHARGAAN</b>	iii
<b>PENGESAHAN</b>	iv
<b>PERAKUAN</b>	v
<b>SENARAI JADUAL</b>	vi
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiii
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xv
	xvi

### BAB

<b>1</b>	<b>PENGENALAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	2
	1.3 Pernyataan Masalah	4
	1.4 Persoalan Kajian	7
	1.5 Objektif Kajian	8
	1.6 Signifikan Kajian	8
	1.7 Skop Kajian	10
	1.8 Definisi Operasional	10
	1.8.1 Komunikasi Organisasi	10
	1.8.2 Persepsi Situasi	11
	1.8.3 Tingkah Laku Komunikasi	11
	1.8.4 Penyelesaian Masalah	12
	1.8.5 Publik	12
	1.9 Rumusan Bab	13
<b>2</b>	<b>SOROTAN LITERATUR</b>	
	2.1 Pengenalan	14
	2.2 Latar Belakang Teori Situasi Publik (STP)	14
	2.3 Komponen dalam STP	20
	2.3.1 Pengenalpastian Masalah	20
	2.3.2 Pengenalpastian Kekangan	22
	2.3.3 Pengenalpastian Penglibatan	23
	2.3.4 Pencarian Maklumat	24
	2.3.5 Pemprosesan Maklumat	24
	2.4 Kajian yang Berkaitan	25
	2.4.1 Asal Usul <i>WhatsApp</i>	25
	2.4.2 Konsep <i>WhatsApp</i>	26
	2.4.3 Konsep Tekanan	27
	2.4.4 Kajian Berkaitan Tekanan Kerja	28
	2.4.5 Kajian Berkaitan Komunikasi <i>WhatsApp</i> Terhadap Tekanan Pekerja	29
	2.4.6 Kajian Kepentingan Komunikasi <i>WhatsApp</i> dalam Organisasi	30
	2.4.7 Kajian ke atas Teori Situasi Publik	31
	2.5 Hipotesis Kajian	33

	2.5.1 Persepsi dan Tingkah Laku Komunikasi dalam Masalah Komunikasi <i>WhatsApp</i> .	33
	2.6 Kerangka Kajian	35
	2.7 Rumusan Bab	36
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
	3.1 Pengenalan	37
	3.2 Reka Bentuk Kajian	37
	3.3 Lokasi Kajian	38
	3.4 Populasi dan Subjek Kajian	38
	3.5 Prosedur Kajian	39
	3.6 Instrumen Kajian	39
	3.6.1 Bahagian Demografi	40
	3.6.2 Bahagian Persepsi Situasi Terhadap Masalah Situasi	40
	3.6.3 Bahagian Tingkah Laku Komunikasi Terhadap Masalah Situasi	41
	3.7 Alat Kajian	42
	3.8 Kesahan dan Kebolehpercayaan	42
	3.8.1 Ujian Kesahan	42
	3.8.2 Ujian Kebolehpercayaan	43
	3.9 Kajian Rintis	44
	3.9.1 Keputusan Kebolehpercayaan Instrumen	45
	3.10 Analisis Data	47
	3.10.1 Analisis Deskriptif	48
	3.10.2 Analisis Kolerasi Pearson	48
	3.10.3 Analisis Regresi Pelbagai	48
	3.11 Rumusan Bab	49
<b>4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
	4.1 Pengenalan	50
	4.2 Pentadbiran Soal Selidik	50
	4.3 Keputusan Analisis Kepercayaan Kajian sebenar	50
	4.4 Keputusan Analisis Deskriptif	51
	4.4.1 Status Demografi	52
	4.4.2 Aspek 1: Persepsi Situasi Terhadap Masalah Situasi	54
	4.4.3 Tingkah Laku Komunikasi dalam Situasi Masalah	56
	4.5 Analisis Awal	58
	4.5.1 Analisis Faktor	58
	4.5.2 Keputusan Ujian Normaliti	61
	4.6 Analisis Kolerasi Pearson	62
	4.6.1 Hubungan Pengenalpastian Masalah dengan Pencarian dan Pemprosesan Maklumat	62
	4.6.2 Hubungan Pengenalpastian Kekangan Masalah dengan	63

	Pencarian dan Pemrosesan Maklumat	
4.6.3	Hubungan Pengenalpastian Penglibatan dengan Pencarian dan Pemrosesan Maklumat	64
4.7	Analisis Regresi Pelbagai <i>Stepwise</i>	64
4.7.1	Analisis Pemboleh ubah Bebas dan Pemboleh ubah Terikat	65
4.7.2	Analisis Pemboleh ubah Bebas (Pengenalpastian Masalah) dengan Pemboleh ubah Terikat (Pencarian dan Pemrosesan Maklumat)	68
4.7.3	Analisis Pemboleh ubah Bebas (Pengenalpastian Kekangan) dengan Pemboleh ubah Terikat (Pencarian dan Pemrosesan Maklumat)	69
4.7.4	Analisis Pemboleh ubah Bebas (Pengenalpastian Penglibatan) dengan Pemboleh ubah Terikat (Pencarian dan Pemrosesan Maklumat)	70
4.7.5	Analisis Susulan Regresi Pelbagai bagi Pemboleh ubah Bebas dan Pemboleh ubah Terikat	71
4.8	Dapatan Keseluruhan Hipotesis Kajian	71
4.9	Rumusan Bab	72
5	<b>PERBINCANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	73
5.2	Ringkasan	74
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	74
5.4	Ulasan Dapatan Kajian bagi Persepsi Situasi	74
5.4.1	Pengenalpastian Masalah	75
5.4.2	Pengenalpastian Kekangan	76
5.4.3	Pengenalpastian Penglibatan	77
5.5	Ulasan Dapatan Kajian bagi Tingkah Laku Komunikasi	78
5.5.1	Pencarian Maklumat	78
5.5.2	Pemrosesan Maklumat	79
5.6	Ulasan Dapatan Kajian Analisis Regresi Pelbagai	79
5.7	Implikasi Kajian	81
5.7.1	Implikasi kepada Teoritikal	81
5.7.2	Implikasi kepada Metodologi	82
5.7.3	Implikasi kepada Praktikal	83
5.8	Limitasi Kajian	84
5.9	Cadangan Kajian Lanjutan	85
5.10	Rumusan Bab	86

6	<b>RINGKASAN, KESIMPULAN KESELURUHAN, DAN CADANGAN UNTUK PENYELIDIKAN MASA DEPAN</b>	86
<b>RUJUKAN</b>		87
<b>LAMPIRAN</b>		97
<b>BIODATA</b>		107
<b>PENERBITAN</b>		108



## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>		<b>Halaman</b>
3.1	Bilangan Item yang Mengukur Pemboleh Ubah Pengenalpastian Masalah	40
3.2	Bilangan Item yang Mengukur Pemboleh Ubah Pengenalpastian Kekangan	40
3.3	Bilangan Item yang Mengukur Pemboleh Ubah Pengenalpastian Penglibatan	41
3.4	Bilangan Item yang Mengukur Pemboleh Ubah Pencarian Maklumat	41
3.5	Bilangan Item yang Mengukur Pemboleh Ubah Pemprosesan Maklumat	41
3.6	Keputusan Kebolehpercayaan bagi Pemboleh Ubah Pengenalpastian Masalah	45
3.7	Keputusan Kebolehpercayaan bagi Pemboleh Ubah Pengenalpastian Kekangan	46
3.8	Keputusan Kebolehpercayaan bagi Pemboleh Ubah Pengenalpastian Penglibatan	46
3.9	Keputusan Kebolehpercayaan bagi Pemboleh Ubah Pencarian Maklumat	46
3.10	Keputusan Kebolehpercayaan bagi Pemboleh Ubah Pemprosesan Maklumat	47
3.11	Kekuatan Hubungan Mengikut Nilai Pekali Kolerasi	48
4.1	Nilai Pekali Kebolehpercayaan Cronbach Alpha	51
4.2	Profil Responden	52
4.3	Nilai Min dan Sisihan Piawai Pengenalpastian Masalah	54
4.4	Nilai Min dan Sisihan Piawai Pengenalpastian Kekangan	55
4.5	Nilai Min dan Sisihan Piawai Pengenalpastian Penglibatan	56
4.6	Nilai Min dan Sisihan Piawai Pencarian maklumat	57
4.7	Nilai Min dan Sisihan Piawai Pemprosesan Maklumat	58

4.8	Keputusan Ujian KMO and Bartlett's Test	59
4.9	<i>Anti-image Matrices</i>	60
4.10	Keputusan ujian normaliti berdasarkan <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i>	61
4.11	Hubungan antara pengenalpastian masalah dengan pencarian dan pemprosesan maklumat	62
4.12	Hubungan antara pengenalpastian kekangan dengan pencarian dan pemprosesan maklumat	63
4.13	Hubungan antara pengenalpastian penglibatan dengan pencarian dan pemprosesan maklumat	64
4.14	Analisis Regresi Pelbagai <i>Stepwise</i> bagi Pembolehubah Peramal yang Menyumbang pada Tingkah Laku Komunikasi	66
4.15	Analisis Varians Model Regresi Tingkah Laku Komunikasi	66
4.16	Hasil Kajian Secara Keseluruhan	71

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Teori Situasi Publik	18
2.2	Kerangka Kajian	35
3.1	Formula Pengiraan Sampel Saiz	39
4.1	Hubungan di antara Pemboleh Ubah Bebas dengan Pemboleh Ubah Terikat	68
4.2	Hubungan di antara Pengenalpastian Masalah dengan Pencarian dan Pemprosesan Maklumat	68
4.3	Hubungan di antara Pengenalpastian Kekangan dengan Pencarian dan Pemprosesan Maklumat	69
4.4	Hubungan di antara Pengenalpastian Penglibatan dengan Pencarian dan Pemprosesan Maklumat.	70
4.5	Perkaitan di antara Pemboleh Ubah Bebas dan Pemboleh Ubah Terikat	71



## SENARAI RINGKASAN

ICT	Teknologi Maklumat Dan Komunikasi
MCMC	Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia
CUEPACS	Presiden Kongres Kesatuan Pekerja Dalam Perkhidmatan Awam
NIOSH	Pengerusi Institut Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan Negara
STP	Teori Situasi Publik
MTUC	Kongres Kesatuan Kerja Malaysia
UPM	Universiti Putra Malaysia
MERS	Kes Wabak Sindrom Pernafasan Timur Tengah
ELM	<i>Elaboration Likelihood Model</i>
STOP	<i>Theory Of Situational Problem Solving</i>
OSI	<i>Occupational Stress Indicator</i>
SPSS	<i>Statistical Package For The Sosial Science</i>
JKEUPM	Jawatankuasa Etika Universiti Melibatkan Manusia
VREP	<i>Validation Rubric For Expert Panel</i>
KMO	<i>Kaiser-Mayer-Olkin Measure Of Sampling Adequacy</i>
MSA	<i>Measure Of Sampling Adequacy</i>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pengenalan

Dalam apa jua keadaan dan situasi, manusia tidak akan lepas daripada komunikasi dalam kehidupan seharian. Shonubi dan Akintaro (2016) mentakrifkan komunikasi ialah proses pertukaran maklumat, penyampaian mesej, idea, dan menunjukkan gambaran perasaan oleh individu ke individu lain. Penghantar memainkan peranan penting dalam penyampaian maklumat supaya maklumat yang disampaikan adalah tepat, jelas, dan mudah difahami.

Seperti mana yang kita ketahui, peralihan teknologi pada dini hari menjadikan komunikasi lebih interaktif dengan adanya kepelbagaian aplikasi yang dapat dicapai oleh telefon mudah alih dan perkhidmatan internet. Antara salah satunya ialah melalui aplikasi *WhatsApp*. Dalam konteks organisasi, *WhatsApp* dan kumpulan *WhatsApp* adalah penting digunakan untuk meningkatkan komunikasi majikan dan pekerja (Pinto, Garcia, dan Tenorio, 2014). Namun begitu, disebalik kepentingan aplikasi *WhatsApp*, ia menimbulkan persoalan dan kebimbangan kepada orang ramai apabila *WhatsApp* digunakan sebagai alat komunikasi selepas daripada waktu bekerja yang memberi kesan tekanan kepada pekerja (Lam, 2016).

Di Malaysia, banyak kajian terdahulu yang membincangkan isu tekanan kerja. Namun begitu, kajian yang memfokuskan dari sudut komunikasi *WhatsApp* yang memberi tekanan kepada pekerja kurang diberi perhatian dalam kajian penyelidikan. Oleh itu dengan mengambil pandangan dari sudut komunikasi, kajian ini dijalankan adalah untuk memahami persepsi situasi dan keadaan seseorang individu dalam mengenalpasti suatu isu/masalah yang memberi kesan kepada dirinya atau orang sekelilingnya dan bagaimana mereka membawa diri mereka ke arah tingkah laku penyelesaian masalah iaitu kepada aktiviti pencarian dan pemprosesan maklumat. Selain itu, kajian ini juga dapat memberikan pemahaman tentang fenomena sosial berkaitan dengan tingkah laku komunikasi individu berkenaan dengan masalah majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja dan waktu cuti melalui *WhatsApp*.

Jika melihat dari konteks perhubungan awam, kajian ini penting kerana dapat mengkategorikan individu yang menghadapi masalah komunikasi *WhatsApp* kepada empat jenis publik iaitu Publik Aktif, Publik Pendam, Bukan Publik, dan Publik Sedar. Perhubungan awam adalah proses penyampaian maklumat berkaitan dengan isu atau masalah kepada publik dan membantu publik melakukan tindakan penyelesaian masalah (Ridzuan, Yusoff, dan Kamri, 2020). Misalnya dalam proses penyebaran mesej, ianya telah memudahkan pihak organisasi apabila telah mengenali publik

mengikut sasarannya untuk melakukan aktiviti seperti melalui kempen informasi awam, pemberitahuan cara mengurangkan tekanan kepada pekerja, pemahaman tentang masalah komunikasi melalui *WhatsApp* selepas waktu bekerja, dan sebagainya.

Sehubungan dengan itu melalui kajian ini, pengkaji membahagikan kepada beberapa bahagian yang menjelaskan justifikasi dan alasan bagi perlunya kajian ini dilaksanakan dengan lebih terperinci dan teliti. Ianya terdiri daripada latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, signifikan kajian, skop kajian, definisi operasional kajian, dan rumusan bab.

## 1.2 Latar Belakang Kajian

Kesejagatan dunia pada era millenium ini menerusi perkembangan teknologi memudahkan organisasi untuk berkomunikasi dalam mencapai matlamat dan meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Miller (2012) mentakrifkan komunikasi organisasi adalah satu kaedah, bentuk, dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan maklumat, membincang dan menyelesaikan masalah, memberi atau menerima arahan, membuat keputusan, dan sebagainya. Bagi memastikan matlamat organisasi dapat dicapai, individu memainkan peranan penting dalam memastikan matlamat organisasi adalah jelas, peranan tugas setiap ahli dapat difahami, dan mempunyai kemahiran yang bersesuaian dengan tugas supaya selari dengan tindakan bagi mencapai matlamat organisasi (Manan dan Ahmad, 2017).

Melihat kepada kajian lepas jelas menyatakan bahawa kajian komunikasi adalah penting digunakan untuk pengurusan sesebuah organisasi. Tambahan pula seiring dengan perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) menunjukkan banyak kepentingannya kepada organisasi. Antara kepentingan ICT ialah memberi peluang kepada ahli organisasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain, dapat menjalinkan hubungan dengan negara-negara luar tanpa mengira jarak geografi, dan ianya memudahkan individu dalam mengakses informasi dengan lebih efektif dan efisien. Oleh itu, jelaslah menunjukkan bahawa melalui perkembangan teknologi ini membolehkan sesebuah organisasi mengetahui pelbagai isu dari segi teknologi, politik, ekonomi, isu-isu semasa dan sebagainya.

Melalui perkembangan teknologi yang bermula pada tahun 2008, berlaku perkembangan saluran komunikasi yang dapat digunakan oleh organisasi iaitu *WhatsApp*. *WhatsApp* ialah pesanan mesej ringkas yang membolehkan pengguna menghantar mesej dalam bentuk teks, gambar, mesej suara, memuatnaik fail, dan lain-lain (Chairunnisa dan Benedictus, 2017). Ianya turut disokong oleh Sharita, Othman, dan Abas (2017) menyatakan bahawa *WhatsApp* adalah medium interaksi yang paling baik, berkesan, dan mudah dicapai oleh ahli organisasi. Hal ini kerana aplikasi *Whatsapp* memberi impak yang positif antaranya ialah pengguna dapat menyebarkan maklumat ke serantau dunia tanpa mengira jarak sempadan, menjalinkan hubungan

silaturahim dan diplomatik, serta sebagai perantara untuk menyampaikan arahan dan maklumat kepada ahli organisasi tanpa mengira masa dan tempat.

Dalam pada itu, Datuk Seri Dr Salleh Said Keruak, Menteri Komunikasi dan Multimedia dalam penulisan Bernama (2017) menyatakan bahawa Malaysia merupakan negara terbanyak menggunakan aplikasi *WhatsApp* dalam organisasi dengan jumlah 77%. Seterusnya laporan Irfan dan Dhimmir (2019) juga menyatakan statistik penggunaan *WhatsApp* di organisasi di seluruh dunia pada bulan April 2017 hingga Julai 2017 mencatat seramai 200 juta pengguna aktif menggunakan *WhatsApp* pada bulan April 2013, 500 juta pengguna pada bulan April 2014, 800 juta pada bulan April 2015, dan 1300 juta pengguna pada bulan Julai 2017. Oleh itu jelas menunjukkan bahawa *WhatsApp* tidak hanya digunakan untuk bersosial malah ia digunakan dalam urusan yang berkaitan dengan kerja di organisasi.

Namun begitu, terdapat beberapa penerapan etika berkaitan dengan tingkah laku komunikasi individu dalam mengaplikasikan media sosial. Walaupun dengan adanya Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) atau dasar pengurusan media sosial yang menetapkan etika-etika yang perlu dipatuhi dalam kalangan pekerja di organisasi, namun begitu masih terdapat segelintir pihak yang kurang sedar akan penggunaannya sehingga menimbulkan masalah/isu yang menghiasi ruangan akhbar seperti isu majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja atau juga di waktu cuti melalui *WhatsApp*. Hal ini menjadikan pekerja bekerja dalam keadaan tertekan kerana sehingga kini masih tiada lagi dasar khas yang dikhususkan bagi penggunaan *WhatsApp* sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi.

Secara ringkasnya, Presiden Kongres Kesatuan Pekerja dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS), Datuk Aziz Muda dalam penulisan Berita Harian oleh Harun (2019) menyarankan pihak kerajaan supaya mengkaji semula masalah yang menyebabkan tekanan kepada pekerja. Menurutny lagi, 30% dalam kalangan penjawat awam bersetuju bahawa salah satu faktor tekanan adalah disebabkan arahan yang dikeluarkan oleh majikan kepada pekerja melalui *WhatsApp*. Dalam penulisan artikel oleh Firdaus (2017), Datuk Aziz Muda turut melaporkan bahawa jutaan pekerja di Malaysia mengalami tahap tekanan yang tinggi di tempat kerja ekoran daripada komunikasi *WhatsApp* yang tidak berkesan.

Oleh itu, kajian daripada pelbagai perspektif ini telah menarik minat pengkaji untuk memperjelaskan secara analitis tentang masalah ini. Berbangkit kepada masalah arahan yang dikeluarkan oleh majikan kepada pekerja di luar waktu bekerja dan di waktu cuti meninggalkan impak kepada pekerja dan juga organisasi. Masalah arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* bukan sahaja berlaku di Malaysia malah turut berlaku di negara Barat yang tidak tertakluk kepada suatu sektor sahaja. Isu ini dianggap sebagai isu global yang memerlukan perhatian serius dari pihak bertanggungjawab supaya ianya dapat diatasi selaras dengan pendapat Pengerusi Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negara (NIOSH), Tan Sri Lee Lam Thye dalam penulisan Berita

Astro Awani oleh Abdulgani (2019), menyatakan bahawa pentingnya menangani masalah ini bagi mengekalkan produktiviti kerja dan kesihatan pekerja.

Sehubungan itu, dengan mengambil pandangan dan langkah dari sudut komunikasi, kajian ini mereplikasikan Teori Situasi Publik atau Bahasa Inggerisnya adalah *Situational Theory of Publics* (STP). STP diasaskan oleh Grunig pada tahun 1968 yang merupakan salah satu daripada teori perhubungan awam yang popular. STP digunakan sebagai cara untuk mengenal pasti jenis-jenis publik dari tingkah laku komunikasi. Jadi kajian ini bertujuan untuk memahami faktor dan latar belakang persepsi situasi yang mendorong individu kepada tingkah laku komunikasi dalam proses penyelesaian masalah.

Kim dan Grunig (2011) mentakrifkan “masalah” ialah jurang persepsi antara keadaan yang dijangka dan keadaan yang dialami oleh individu dalam suatu situasi yang menghasilkan keadaan yang tidak pasti. Hal ini berkait rapat dengan cara individu berpersepsi terhadap suatu situasi masalah. Persepsi situasi ialah proses individu menyedari, mengenal pasti, dan memahami suatu keadaan atau rangsangan, menilai, serta memberi makna terhadap sesuatu perkara (Ou Qiong, 2017). Melalui persepsi situasi publik, ianya mempengaruhi tingkah laku komunikasi individu dalam penyelesaian masalah dalam melakukan tindakan untuk mengurangkan lompangan jurang masalah.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Melalui penelitian pengkaji, terdapat banyak kajian lepas yang membahaskan tentang faktor menyumbangannya tekanan kerja. Namun kajian yang mengkhususkan kepada sudut komunikasi kurang diberikan penekanan dalam kajian penyelidikan. Kajian-kajian sebelum ini banyak membincangkan dari segi faktor-faktor menyebabkan tekanan kerja seperti bebanan kerja melampau, bekerja lebih masa, hubungan interpersonal rakan sekerja, pertindihan tugas, persekitaran kerja yang tidak kondusif, dan sebagainya (Li, Sun, Ge, Liu, dan Chen, 2019). Oleh itu dalam kajian ini terdapat justifikasi dan alasan bahawa kajian ini perlu dilaksanakan dengan memberi penekanan kepada sudut komunikasi.

Menerusi era revolusi industri 4.0, media sosial dijadikan satu platform atau medium yang mudah digunakan dan aplikasi mesra pengguna untuk organisasi berkomunikasi dan menyampaikan maklumat hanya dengan mengakses rangkaian internet. Dalam kajian ini media sosial merujuk kepada aplikasi *WhatsApp*. Namun begitu, ianya menimbulkan persoalan dan menjadi satu isu/masalah apabila *WhatsApp* digunakan sebagai medium komunikasi di antara majikan dan pekerja iaitu tidak mengira masa dan tempat. Dengan ciri-ciri dan fungsi yang ada pada aplikasi *WhatsApp* ini membolehkan majikan menghantar mesej, pesanan, dan arahan kerja kepada pekerja di luar waktu bekerja.

Berbangkit kepada isu, ianya dijangka dapat memberikan kesan mikro dan makro sama ada kepada pekerja itu sendiri, orang di sekelilingnya, dan organisasi yang terlibat. Perbezaan individu dalam mengenal pasti masalah arahan yang dikeluarkan oleh majikan kepada pekerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* sebagai masalah kepada dirinya, akan mempengaruhi cara individu untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mungkin sesetengah pekerja tidak merasakan masalah arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* ini sebagai masalah dan tidak memberi kesan kepada dirinya. Malah ianya berbeza dengan individu lain dalam cara mereka memberikan persepsi terhadap situasi dan keadaan sebelum melakukan tindakan penyelesaian masalah. Hal ini disebabkan Teori Situasi Publik mempunyai kuasa untuk menerangkan dan meramalkan kemungkinan seseorang berkomunikasi secara aktif atau pasif dalam situasi masalah (Grunig, 2003).

Rentetan itu, penyelesaian masalah berkait rapat dengan melihat cara individu dalam mengambil, memilih, dan memproses maklumat sebagai cara mereka untuk menyelesaikan masalah. Pengkaji yakin, dengan pewujudan masalah dapat mempengaruhi kognitif individu dalam memikirkan cara penyelesaian untuk mengelakkan daripada masalah majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja terus berlaku di organisasi. Isu ini tidak hanya tertumpu kepada satu sektor organisasi sahaja, malah ia berlaku di sektor kerajaan, swasta, dan turut berlaku di organisasi sekolah.

Melalui permasalahan yang berlaku, pengkaji mendapati bahawa masalah majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* menyebabkan pekerja mengalami tekanan emosi. Hal ini kerana, aplikasi *WhatsApp* yang boleh diakses melalui telefon mudah alih memudahkan majikan untuk menghantar mesej pesanan ringkas dan memberi arahan kepada pekerja termasuklah pada waktu cuti (Derks, Bakker, dan Wingerden, 2016). Tambahan pula dalam kajian Clark (2000) juga turut menyatakan pendapat yang sama iaitu *WhatsApp* memudahkan arahan-arahan kerja berlaku pada luar hari dan waktu bekerja normal di mana mengganggu ruang peribadi individu dan menyebabkan tekanan kepada pekerja.

Menurut Abdul Halim Mansor, Presiden Kongres Kesatuan Kerja Malaysia (MTUC) menyokong bahawa tindakan ini merupakan satu tekanan emosi kepada pekerja kerana terpaksa memikirkan tugas kerja yang diberikan sedangkan ketika itu pekerja sedang melakukan urusan peribadi atau bercuti. Menurut pandangannya lagi, komunikasi melalui *WhatsApp* tidak sesuai diguna bagi perkara-perkara yang melibatkan urusan rasmi pejabat. Datuk Aziz Muda, Kongres Kesatuan Pekerja dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) dalam penulisan Berita Sinar Harian (2019) menyatakan terdapat peningkatan jumlah pekerja penjawat awam dengan anggaran lebih 400,000 mengalami tekanan disebabkan faktor kerja lebih masa yang diarahkan oleh majikan melalui *WhatsApp* sehingga menyebabkan pekerja mengalami tekanan emosi.

Selain itu, melalui permasalahan yang berlaku juga dikatakan mengganggu psikologi individu/pekerja. Psikologi ialah satu kajian tingkah laku manusia yang melibatkan buah fikiran, emosi, perilaku, dan nurani individu terhadap rangsangan persekitaran sosial (Yahaya, 2010). Mengikut kajian yang dilakukan oleh enjin pencarian pekerjaan dalam talian, Jobstreet.com dalam penulisan Berita Utusan (2013) melaporkan 54% pekerja dalam kalangan penjawat awam di seluruh dunia bersetuju bahawa *WhatsApp* membenarkan pekerja menerima arahan daripada majikan di luar waktu bekerja dan ketika bercuti. Hal ini kerana terdapat rungutan daripada pekerja bahawa tindakan penggunaan komunikasi atas talian ini mengganggu kualiti masa mereka dan memberi tekanan psikologi kepada pekerja.

Hal ini disokong oleh Khalil, Husna, dan Shafiq (2015) menjelaskan gangguan yang tercetis di tempat kerja mampu memberikan kesan yang mendalam terhadap kerjaya dan juga keluarga pekerja. Zaidi Johari, Pegawai Daerah Seremban dalam penulisan Berita Malaysia oleh Daniel (2017), menyatakan bahawa tindakan majikan yang mengarah pekerja dengan memberi arahan menerusi *WhatsApp* untuk bertugas pada hujung minggu menyebabkan pekerja tidak mempunyai masa bersama keluarga mereka sehingga menimbulkan salah faham dalam kalangan ahli keluarga.

Bukan itu sahaja, melalui permasalahan yang berlaku menyebabkan berlaku peningkatan konflik kerja-keluarga. Dalam kajian Normazaini, Zuhana, dan Sarifah (2017) menyatakan masalah majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* telah menyebabkan berlakunya konflik peranan, masa, dan tekanan. Hal ini kerana peranan sebagai seorang pekerja masih lagi dituntut walaupun mereka berada di rumah. Pekerja diarahkan untuk menyelesaikan tugas kerja yang diminta sama ada dalam bentuk segera atau tidak segera.

Rentetan itu juga, dalam satu kajian yang dilakukan kepada 954 responden yang terdiri daripada pelbagai latar belakang industri pekerjaan di Malaysia melaporkan 63% pekerja bersetuju bahawa mereka tidak mempunyai masa bersama-sama keluarga disebabkan terpaksa bekerja dari dua hingga tiga jam selepas tamat waktu bekerja normal dan 75% mengakui bahawa masa mereka adalah terganggu (Noraini dan Nor Diana, 2015). Dalam pada itu, kesan negatifnya menyebabkan perhatian individu terhadap keluarga berkurang kerana ibu bapa terlalu sibuk melayani mesej dan arahan yang masuk melalui aplikasi *WhatsApp* menyebabkan anak-anak terabai (Normazaini et al, 2017). Sebagai contoh, satu isu tular kanak-kanak perempuan yang berusia sembilan tahun terjun dari balkoni rumah kerana dibiarkan bersendirian oleh ibu bapanya yang sibuk bekerja (Kohilah, 2015).

Sehubungan dengan itu jelas menunjukkan bahawa masalah majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja ini mendatangkan kesan yang tidak baik kepada pekerja. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan untuk melihat proses penyelesaian masalah terhadap bagaimana perbuatan individu dalam mengenal pasti masalah yang dihadapi sebagai satu cara untuk mereka menyelesaikan masalah. Melalui kajian ini adalah untuk

melihat bagaimana individu membentuk persepsi situasi atau keadaan yang membawa kepada tingkah laku penyelesaian masalah iaitu adakah pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenal pasti sesuatu keadaan yang tidak pasti sebagai masalah kepada dirinya, atau pun mereka menyedari akan kewujudannya masalah tetapi menganggap keadaan itu sebagai kekangan atau halangan untuk mereka bertindak, dan adakah mereka mempunyai penglibatan yang tinggi atau rendah dengan kewujudan masalah ini. Ianya menerangkan tindakan aktif atau pasif individu dalam mendapatkan maklumat berkaitan dengan masalah.

Akhir sekali melalui permasalahan yang berlaku, pengkaji ingin meneliti dan melihat dari sudut metodologi kajian iaitu reka bentuk kajian. Melalui tinjauan lepas, pengkaji mendapati bahawa kebanyakan pelopor terdahulu mengaplikasikan Teori Situasi Publik (STP) dengan melihat kepada penyelidikan kualitatif. Antara kajian-kajian lepas yang memfokuskan penyelidikan kualitatif seperti “*The Situational Theory of Publics in an Ethnography Research: Identifying Public Response to Crisis Management*”, (2012)”. Melalui kajian ini, kaedah kajian yang digunakan ialah kaedah etnografi; dengan menjalankan pemerhatian secara langsung, dua perbincangan kumpulan fokus, dan temu bual individu dengan penduduk kampung serta orang awam yang lain. Selain itu melalui kajian “*Applying the Situational Theory of Publics to the First External Voting Process for Costa Ricans Abroad: Lessons for International Public Relations and Public Diplomacy*”, (2015) menunjukkan reka bentuk kajian yang digunakan ialah temu bual melalui soal selidik separa struktur. Temu bual dijalankan melalui E-mel dan *Chatting* menerusi *Facebook*. Oleh itu, dalam kajian ini pengkaji memilih untuk melakukan pendekatan kuantitatif melalui edaran borang soal selidik untuk melihat bagaimana tindak balas individu dalam aktiviti mengambil, memilih, dan memproses maklumat berkaitan dengan masalah komunikasi melalui *WhatsApp*.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Menerusi kajian ini, terdapat beberapa persoalan yang dibentuk untuk dijadikan garis panduan dalam menjalankan kajian penyelidikan. Teori Situasi Publik (STP) dijadikan sebagai rujukan kepada pengkaji untuk menjawab persoalan kajian. Oleh itu, persoalan kajian adalah seperti berikut:

- 1.4.1** apakah persepsi individu dalam situasi masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM?
- 1.4.2** apakah tingkah laku komunikasi individu dalam masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM?
- 1.4.3** apakah perkaitan antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam kalangan pekerja UPM?



## 1.5 Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti antara pembentukan persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam kalangan pekerja UPM. Oleh itu, objektif spesifik kajian ini adalah seperti berikut:

- 1.5.1 mengenal pasti persepsi individu dalam situasi masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM.
- 1.5.2 mengenal pasti tingkah laku komunikasi individu dalam masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM.
- 1.5.3 mengenal pasti perkaitan antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam kalangan pekerja UPM.

## 1.6 Signifikan Kajian

Fenomena majikan yang memberi arahan kerja di luar waktu bekerja merupakan masalah yang serius, perlu ditangani, dan perlu mendapat perhatian oleh pihak kerajaan dan pihak bertanggungjawab. Pengkaji yakin, masalah sebegini sangat dekat dengan diri setiap individu yang bekerja. Dengan memaksimumkan masalah komunikasi melalui *WhatsApp* mampu mengurangkan peratusan bilangan pekerja yang menghadapi tekanan kerja. Hal ini kerana pekerja merupakan modal insan yang penting dalam mencapai matlamat organisasi seiring dengan kehendak pembangunan negara. Oleh itu, terdapat beberapa signifikan kajian yang memerlukan kajian ini perlu dilaksanakan.

Antara salah satu justifikasi yang memerlukan kajian ini dilakukan kerana pengkaji mendapati bahawa kurangnya kajian penyelidikan dari sudut komunikasi yang memfokuskan komunikasi *WhatsApp* dengan tekanan kerja. Pengkaji memilih masalah komunikasi melalui *WhatsApp* sebagai kajian kes agar hasil dapatan yang diperolehi dan dibincang di bab empat dapat menyumbang pengetahuan dan idea kepada pengkaji pada masa akan datang.

Selain itu, kajian ini wajar dilakukan kerana ianya bukan sahaja penting kepada pekerja yang merasakan situasi majikan yang memberi arahan di luar waktu bekerja memberi kesan kepada dirinya, malah lebih penting lagi kajian ini memberi kesedaran kepada majikan atau pihak pengurusan atasan sesebuah organisasi supaya dapat mengurangkan penggunaan *WhatsApp* di luar waktu bekerja bagi tujuan memberi arahan kerja. Menerusi kajian ini dapat menjadi rujukan kepada pihak organisasi agar dapat memperbaiki kekurangan dan kelemahan mereka dalam berkomunikasi bagi menyampaikan sesuatu tugasan.

Kajian ini juga penting kerana pengkaji ingin melihat adakah Teori Situasi Publik (STP) dapat menyokong atau tidak dan mempunyai kaitan atau pun tidak dengan masalah komunikasi melalui *WhatsApp*. Sekiranya dapatan kajian menyokong teori yang digunakan dalam kajian ini, maka ianya masih dianggap relevan untuk digunakan yang melibatkan isu semasa dan dapat memperkukuhkan lagi teori STP. Namun begitu, ada kalanya dapatan kajian bertentangan dengan teori yang digunakan tetapi ianya bergantung kepada pemahaman pengkaji terhadap teori.

Bertitik tolak kenyataan diatas, Chang (2016) berpendapat dan menyokong penggunaan Teori Situasi Publik masih lagi relevan digunakan untuk kajian pada masa hadapan. Hal ini kerana rangka kerja teori yang mempunyai liputan yang luas dapat menyumbang kepada perkembangan teori komunikasi krisis. Banyak lagi kajian yang boleh dilakukan oleh pengkaji dalam mengkaji tingkah laku komunikasi orang awam terhadap sesuatu isu/masalah terutama berkaitan dengan platform media sosial seperti *Twitter*, *Youtube*, *WhatsApp* dan lain-lain, komunikasi interpersonal, dan komunikasi bersemuka. Dalam kajiannya seperti yang dinyatakan di atas adalah sangat digalakkan untuk melakukan penyelidikan bagi memperluaskan aplikasi teori dan mengesahkan hasil dapatan kajian.

Lebih penting lagi, kewajaran kajian ini disebabkan kurangnya pengamalan aktiviti perhubungan awam di peringkat tempatan dalam menyelesaikan isu semasa, apatah lagi isu yang spesifik kepada komunikasi *WhatsApp*. Antara kajian-kajian lepas terkini lebih tertumpu di negara barat seperti kajian Tindak Balas Publik Terhadap Isu Kesihatan Dalam Kes Wabak Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS) di Korea” (2016); Teori Situasi Publik Dalam Penyelidikan Etnografi: Mengenalpasti Tindak Balas Publik Terhadap Pengurusan Krisis (2012); Kesan Faktor Persepsi dan Situasi Terhadap Alam Sekitar Komunikasi: Satu Kajian Penglibatan Rakyat di China (2017); dan Tingkah Laku Komunikasi Kajian Sokongan Dalam Seni: Penggunaan Teori Situasi Publik (2014). Oleh itu, aplikasi teori ini wajar dijalankan di Malaysia untuk mengenalpasti tingkah laku publik dalam menyelesaikan masalah arahan di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*.

Bukan itu sahaja, kajian ini juga wajar dilakukan kerana ianya dapat dijadikan salah satu sumber rujukan dan panduan kepada pengamal perhubungan awam yang terdapat di Malaysia pada masa akan datang. Melalui kajian ini, pengamal perhubungan awam dapat mengenal pasti dan menentukan jenis publik yang menghadapi masalah komunikasi *WhatsApp* untuk mengambil langkah penyelesaian masalah. Secara tidak langsung, kajian ini dapat menambah bilangan penyelidikan dalam konteks asia tempatan.

Akhir sekali, kewajaran kajian ini dilakukan adalah dapat menyediakan maklumat dan memberi sumbangan kepada pihak kaunseling UPM terutamanya untuk mengambil tindakan yang sewajarnya kepada jenis publik yang menghadapi situasi masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* supaya dapat diberikan khidmat kaunseling, dapat menganjurkan kempen, dapat bual bicara pakar, dan sebagainya.

## 1.7 Skop Kajian

Kajian ini membataskan pengkaji kepada beberapa penelitian skop kajian tertentu sahaja. Kajian ini tertumpu di Universiti Putra Malaysia (UPM), Serdang Selangor. Responden yang terpilih hanya melibatkan pekerja UPM dengan jumlah bilangan 358 orang yang terdiri dalam kalangan pengurusan dan professional bagi akademik, bukan akademik, dan kumpulan pelaksana. Pemilihan data tertakluk pada tahun semasa 2019 yang diperolehi daripada Bahagian Pengurusan Sumber Manusia UPM, di mana tempoh masa kajian ini dijalankan. Kajian ini juga hanya tertumpu kepada penggunaan aplikasi *WhatsApp* tidak kepada media sosial yang lain. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kaedah tinjauan iaitu borang soal selidik kepada responden. Penilaian maklum balas responden hanya terhad kepada pemboleh ubah yang terdapat dalam replikasi teori situasi publik.

## 1.8 Definisi Operasional

Istilah yang digunakan diperjelaskan maksudnya mengikut konteks spesifik agar pengkaji dan pembaca kajian lebih memahami istilah yang digunakan sepanjang pengamatan penyelidikan ini. Pengkaji menghuraikan istilah pemboleh ubah yang terdapat melalui dimensi teori STP. Antara istilah dalam kajian ini adalah seperti berikut:

### 1.8.1 Komunikasi Organisasi

Organisasi merujuk kepada perbuatan atau sikap yang melahirkan kepercayaan, norma, dan nilai yang digambarkan melalui simbol, bahasa, dan lain-lain yang menjadi ideologi kepada tingkah laku pekerja dalam organisasi (Triece & Beyer, 1993). Umumnya, organisasi adalah aktiviti sekumpulan individu yang melibatkan dua atau lebih individu dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat yang ditetapkan (Hazriyanto, 2017). Organisasi dalam kajian ini merujuk kepada kumpulan individu yang memiliki tujuan yang sama untuk mencapai matlamat di peringkat Universiti Putra Malaysia.

Komunikasi adalah proses penghantaran maklumat yang boleh difahami oleh penghantar dan penerima (Lunenbug, 2010). Komunikasi adalah satu proses hubungan interaksi dua hala yang melibatkan pertukaran pendapat, mesej, berkongsi perasaan di antara individu dengan individu lain (Afzaliza, Haizan, dan Latiff, 2015). Komunikasi organisasi pula ialah satu kaedah atau bentuk saluran yang digunakan untuk menyampaikan maklumat kepada ahli organisasi yang berkaitan dengan aspek pengurusan organisasi dengan menjelaskan bagaimana individu memahami proses komunikasi dan mentafsirkan melalui tingkah laku (Miller, 2012). Oleh itu, komunikasi organisasi dalam kajian ini merujuk kepada aplikasi *WhatsApp* yang digunakan oleh

majikan sebagai alat komunikasi dalam menyampaikan maklumat atau arahan kepada pekerja di UPM.

### **1.8.2 Persepsi Situasi**

Perkataan persepsi pada mulanya berasal daripada perkataan Latin iaitu *perceptio* dan *percipio* yang bermaksud menerima, mengumpul, dan bertindak serta memahami persekitaran dengan menggunakan minda dan deria. Mengikut falsafah, psikologi, dan pemikiran sains, persepsi ialah proses mencapai kesedaran dan memahami maklumat melalui deria. Terdapat tiga tahap proses persepsi iaitu (a) pemilihan, (b) organisasi, dan (c) tafsiran (Qiong, 2017). Menurut Mcdonald (2012), persepsi ialah cara seseorang individu melihat perkara yang berlaku di persekitaran. Edward (1969) dalam kajian Joanes, Ahmad Soffian, Goh, dan Kadir (2014) mentakrifkan persepsi merujuk kepada proses individu berfikir, menerima maklumat, dan memahami perkara yang berlaku di persekitarannya.

Situasi pula ialah keadaan yang memberikan pemahaman kepada individu tentang persekitaran yang menghasilkan atau menghalang tingkah laku manusia (Yang, Read, dan Miller (2009). Dalam kajian ini, situasi ialah keadaan individu yang menghadapi masalah, sedar akan kewujudan masalah, dan sedar akan halangan-halangan yang mendorong individu untuk melakukan sesuatu mengenainya, mungkin mendapatkan dan memproses maklumat mengenai masalah itu. Grunig (2005) memperkenalkan Teori Situasi Publik untuk menjelaskan mengapa individu perlu berkomunikasi dan mengaplikasikan tingkah laku komunikasi aktif dalam menyelesaikan masalah. Oleh itu, persepsi situasi merujuk kepada bagaimana pekerja UPM memberi pandangan terhadap masalah apabila majikan memberi arahan di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*.

### **1.8.3 Tingkah Laku Komunikasi**

Menurut Bergner (2011) dalam kajian Uher (2016) mendefinisikan tingkah laku ialah perilaku individu yang memberi makna kepada sesuatu keadaan. Menurut Bicard, Bicard, dan IRIS Center (2012) mentakrifkan tingkah laku ialah tindakan individu yang dapat diperhatikan, diukur, dan diulangi gerak gerinya. Manakala Tarmizi (2011) dalam kajian Noor dan Norhafizah (2015) mentakrifkan tingkah laku komunikasi sebagai tindak balas individu apabila menerima rangsangan daripada sesuatu perkara. Dalam kajian ini, tingkah laku komunikasi merujuk kepada cara tindakan individu dalam mengambil langkah bagi proses penyelesaian masalah.

#### **1.8.4 Penyelesaian Masalah**

Menurut J. Linhart (1976) dalam kajian Dostal (2015) mentakrifkan masalah ialah hubungan tindak balas komunikasi antara subjek dan persekitaran dengan mengambil kira konflik dalaman iaitu melihat subjek sebagai langkah penyelesaian kepada masalah. Kewujudan masalah mendorong kepada aktiviti dinamik apabila subjek melebihi masalah yang ada dengan membuat pemilihan maklumat dan mencari pendekatan untuk menyelesaikannya.

Penyelesaian masalah merujuk kepada pemikiran individu yang sedar dengan kewujudan masalah dan bagaimana tindakan mereka untuk menyelesaikan masalah. Dostal (2015) mengutarakan pendapat bahawa suatu masalah tidak selamanya menjadi masalah tetapi bergantung kepada keupayaan seseorang individu untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penyelesaian masalah merupakan perhatian dan tumpuan terhadap pembangunan strategi untuk mencari jawapan kepada masalah dan ia melibatkan jenis soalan terbuka (Oliveri, Lawless, dan Molloy, 2017). Menurut Pertubuhan Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan (2013), penyelesaian masalah ialah satu proses merekabentuk, menilai, dan melaksanakan strategi untuk menjawab persoalan kepada masalah bagi mencapai sebuah matlamat. Hal ini kerana, terdapat empat peringkat proses penyelesaian masalah iaitu pertama meneroka dan memahami masalah, kedua mewakili dan merumuskan, ketiga merancang dan melaksanakan, serta keempat melakukan pemantauan.

#### **1.8.5 Publik**

Istilah awam atau publik merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan pendapat orang ramai, perhubungan awam, dan perkara yang berkaitan dengan orang awam. Istilah ini diguna pakai lebih kurang 100 tahun yang lalu. Menurut Garcia (2010) dalam kajian “Memikirkan Kembali Warisan Walter Lippmann dalam Sejarah Perhubungan Awam”, Walter dan Dewey membahaskan konsep publik merujuk kepada sifat orang awam atau orang ramai dan peranan orang awam dalam demokrasi. Pada mulanya, Walter dan Dewey menolak tanggapan yang mengatakan bahawa orang awam adalah individu yang mengambil bahagian dalam institusi demokrasi, individu yang memproses maklumat dalam media, dan individu yang mengutarakan pendapat mengenai sesuatu isu. Tetapi, kedua-dua sarjana ini bersetuju menyatakan bahawa terdapat banyak orang awam menjadi aktif dalam suatu keadaan apabila kepentingan diri mereka dipertaruhkan.

Walau bagaimanapun, Lippmann yakin bahawa orang awam merupakan individu yang mudah dibentuk dan mudah dimanipulasikan seperti kerajaan, syarikat, atau orang media. Sebaliknya, Dewey berpendapat orang awam ialah individu yang aktif dalam demokrasi. Menurut Dewey, publik muncul apabila pelaku seperti kerajaan atau syarikat membuat keputusan yang memberi kesan terhadap orang yang tidak terlibat dalam keadaan bermasalah dan berkomunikasi dengan orang lain yang mempunyai masalah yang sama untuk menjadi publik yang aktif. Pada tahun 1930, satu kajian penyelidikan melalui tinjauan telah dilakukan dan dapatan menunjukkan bahawa

penyelidik sukar untuk mengukur pendapat orang awam dan mengubah orang awam. Oleh demikian, membangunkan langkah-langkah pendapat massa dan menganggap pendapat umum sebagai pendapat orang awam (Eyun, Kim, dan Ledingham, 2015).

Grunig dan Repper (1992) dalam kajian Eyun, Kim, dan Ledingham (2015) mentakrifkan publik sebagai *nested* iaitu golongan yang digunakan dalam kalangan pihak berkepentingan. Mereka menjelaskan bahawa pelbagai jenis publisiti boleh didapati dalam kalangan pihak berkepentingan dan mereka berpendapat bahawa publik yang berbeza dikomunikasikan secara berbeza iaitu sama ada secara aktif, pasif, atau pendam. Selain itu, Livingstone (2015) menyatakan istilah publik digunakan adalah untuk membezakan individu yang aktif dan pasif dalam kandungan media. Publik merujuk kepada individu yang aktif, individu yang secara langsung melibatkan diri dalam suatu keadaan, dan dianggap penting dalam aspek politik. Selain itu, publik juga dikatakan sebagai sfera orang ramai iaitu ruang individu berkumpul untuk membentuk masyarakat dan mewujudkan pendapat umum.

## **1.9 Rumusan Bab**

Secara keseluruhannya, terdapat tujuh bahagian yang telah diterangkan melalui bab satu antaranya ialah latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan dan objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, dan takrifan konsep yang digunakan dalam kajian ini. Melalui bab ini, persoalan dan objektif kajian digunakan sebagai alat pengukuran untuk mencapai matlamat kepada kajian penyelidikan. Teori Situasi Publik digunakan sebagai langkah percubaan oleh pengkaji dalam menyelesaikan masalah komunikasi *WhatsApp*. Diharapkan bahagian ini mampu memberikan gambaran keseluruhan kepada pembaca kajian dan ianya dihuraikan dengan lebih terperinci pada bab seterusnya.

## RUJUKAN

- Abdulgani., F. (2019, Februari 21). Tekanan di Tempat Kerja: Bagaimana Untuk Bertahan? Astro Awani. Diakses dari <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/tekanan-di-tempat-kerja-bagaimana-untuk-bertahan-199233>
- Abu Hassan, N. & Abd Hamid, M. (2019). Penyelesaian Masalah Menerusi Pembelajaran Informal dalam Kalangan Usahawan: Suatu Pandangan Awal. Conference: 6<sup>th</sup> *International Social Science*. Postgraduates Conference (ISPC).
- Adams, K. A. & Lawrence, E. K. (2019). *Research Methods, Statistics, and Applications*. Edisi ke-2. United State of America: SAGE Publications, Inc.
- Afzaliza., N., I., Haizan., M., M., Latiff., A., A. (2015). Kepentingan Komunikasi Non Verbal Dalam Organisasi. *Journal of Social Sciences and Humanities*. Vol. 15. No 5. (107-116)
- Ahad, A. D., & Lim, S. M. A. (2014). Convenience or Nuisance? The ‘WhatsApp’ Dilemma. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155(1), 189-196
- Ahlam, A., A. (2016). Peranan Teknologi Komunikasi dan Sumbangannya Ke Arah Perkembangan Komunikasi Dalam Organisasi yang Berkesan. *Forum Komunikasi*, 11 (2), 51-64.
- Akhtar, I. (2016). *Research Design 2018. Research in Sosial Science: Interdisciplinary Perspectives*, Edition: 1<sup>st</sup>, Chapter: Research Design, pp.17
- Aldoory, L. & Sha, B., L. (2007). *The Situational Theory of Publics; Practical Applications Methodological Challenges and Theoretical Horizons*. Mahwah. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Aldoory, L. Kim, J., & Tindall, N. (2010). The influence of Perceived Shared Risk in Crisis Communication: Elaborating The Situational Theory of Publics. *Public Relations Review*, 36, 134–140.
- Amir, M., S Esfandiar, A., M., A. Maryam., H., K. (2015). Stress: Facts and Theories Through Literature Review. *International Journal of Medical Reviews*, Volume 2, Issues 2, 230-241.
- Anisman, H. & Merali, Z. (1999). Understanding Stress: Characteristics and Caveats. *Alcohol Research & Health*. Vol 23, No 4, pp 241-249.
- Arina., A., A. (2019). Communicating About Inter-Ethnic Unity. An Investigation on Differences Between Youths of the Three Main Ethnic Groups in Malaysia. *Journal of Communication*, 35 (2),1-17
- Arina., A., A. & Chang., P., K. (2018). University Students’ Perceptions on Inter-Ethnic Unity among Malaysians: Situational Recognition, Social Self-Construal and Situational Complexity. *Journal of Communication*, 34 (4),134-153
- Arina., A., A. & Samsudin., A., R. (2017). Situation Complexity: Delineating Situational Factors Affecting Individual Communicative Action in Problem Solving. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(1),242-260.

- Aris, K. Fatimah, H., M., H. Juwairiyah, J. & Nordin, Y. (2012). Stres Dalam Perkhidmatan Awam: Impaknya Kepada Prestasi dan Kesejahteraan Pegawai Awam. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*, 7, 1-34.
- Artaya, I, Putu. (2018). Analisis Faktor (*Factor Analysis*). *Ekonometrika Terapan*. 10.13140/RG.2.2.27644.39047.
- Aryee, S. Fields, D. & Luk, V. (1999). A Cross-Cultural Test of a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Management* 25 (4):491-511.
- Ary, D., Jacobs, L.C. & Sorensen, C. (2019). *Introduction to Research in Education*. Edisi ke-10. United State of America: Wadsworth Publishing.
- Asbullah, H, L., Lubis, A, M., Aladdin, A., & Sahrim, M. (2018). Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Strategi Pembelajaran Kolokasi Bahasa Arab; Analisis Menggunakan Model Rasch. *Jurnal Pendidikan Malaysia, SI 1(1) (2018)*: 131-140.
- Beehr, T., A. & Newman, J., A. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Face Analysis, Model, and Literature Review.
- Bicard, S. C, Bicard, D. F., & the IRIS Center. (2012). Defining behavior.
- Bond, T. G. & Fox, C. M. (2015). *Applying The Rasch Model Fundamental Measurement in The Human Sciences*. 3<sup>rd</sup> Edition. New York.
- Bouhnik, D., Deshen, M., Gan, R. (2014). WhatsApp Goes to School: Mobile Instant Messaging Between Teachers and Students. *Jurnal Information Education Research. Volume 13*. Pp 217-231.
- Bravo., V. (2015). Applying the situational theory of publics to the first external voting process for costa ricans abroad: lessons for international public relations and public diplomacy. *Revista Internacional de Relaciones Publicas*. N<sup>o</sup> 10 Vol. V [paginas 125-140].
- Brief, A., P. Schuler, R., S. & Sell, M., V. (1981). *Managing Job Stress*. New York: Little Brown and Company.
- Bryan., J., C., M. & Edward., J., M., Q. (2015). Functions of and Communication Behavior on Twitter After The 2015 Nepal Earthquake. *Malaysian Journal of Communication*. 32 (1) 2016: 140-157.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan. Vol 2. No 2 Hal: 127-133*.
- Cetinkaya, L. (2017). An Educational Technology Tool that Developed in the Natural Flow of Life Among Students: WhatsApp. *International Journal of Progressive Education*, 13(2), 29-47.
- Chairunnisa, S., & Benedictus, A. S. (2017). Analysis of Emoji and Emotican Usage in Interpersonal Communication of Blackberry Messenger and WhatsApp Application User, *International Journal of Social Sciences and Management*, 4 (2), 120-126.



- Chua, Y., P. (2011). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Kaedah Penyelidikan*. Edisi kedua. Mcgraw-Hill Education.
- Chua, B., S. Bahari, F. Jasmine., A., M. (2016) *SPSS: prinsip dan analisis dalam sains tingkah laku*. Penerbit Universiti Malaysia Sabah, Universiti Malaysia Sabah.
- Chunaimh, S. (2015). Understanding Stress. *Civil Service Employee Assistance Service*. Pp 1-48.
- Chung, W. (2016). Public's Online Responses to a Public Health Crisis: An Empirical Application of Situational Theory of Publics and Attribution Theory in The Case of the Middle East Respiratory Syndrome (MERS) Outbreak in Korea. *Asian Journal of Information and Communication*. Vol 8, No 2, 37-54.
- Church, K., & de Oliveira, R. (2013). What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS. *Proceedings of the 15th international conference on Human-computer interaction with mobile devices and services* (pp. 352-361).
- Clark, S. C. 2000. Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations* 53 (6):47-770
- Cohen. L., Manion, L & Marisson, K. (2011) *Research Methods in Education* (7<sup>th</sup> ed.). New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Boston, MA. Pearson Education
- Creswell, J.W. (2018). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Edisi ke-6. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Derks, D. Bakker, A, B. Peters, P. & Wingerden, P. V. (2016). Work-related Smartphone use, Work-family Conflict and Family Role Performance: The Role of Segmentation Preference. *Human Relations* 2016, Vol. 69 (5), 1045-1068.
- Doody. O., & Doody, C. M. (2015). Conducting a Pilot Study: Case Study of a Novice Researcher. *Bristish Journal of Nursing*, 24 (21), 1074-1078.
- Dostál, Jiri. (2015). Theory of Problem Solving. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*. 174. 2798-2805.
- Eldridge, S. M., Lancaster, G. A., Campbell, M. J., Thabane, L., Hopewell, S., Coleman, C. L., & Christine, M. B. (2016) Defining Feasibility and Pilot Studies in Preparation for Randomised Controlled Trials: Development of a Conceptual Framework. *PLoS ONE* 11(3)
- Ellen, A., D. (2011). Validity and Realibility in Social Science Research. *Educational Research and Perspectives*. Vol. 38, No 1.
- Eyun, J. K., John. A., & Kim. J.-N., (2015). Public Relation as Relationship Management: A Relational Approach to The Study and Practise of Public Relations. Second Edition.

- Firdaus., A. (2017, December 27). Tahap Stress Pekerja Malaysia Sangat Tinggi-CUEPACS. Astro Awani. Diakses dari <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/tahap-stress-pekerja-malaysia-sangat-tinggi-cuepacs-164045>
- Gallant., A. (2014). Communication Behavior Study of Support in the Arts Using The Situational Theory of Publics and The Theory of Reasoned Action. Graduate Theses and Dissertations.
- Garcia, C. (2010). Rethinking Walter Lippmann's legacy in the history of publics relations, *Prism*, 7. Retrieved from <http://www.prismjournal.org>.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. (2011). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (10th edition). Upper Saddle Ridge, NJ: Pearson Publishing.
- Grant, C. & Osanloo, A. (2014). Understanding, Selecting, and Intergrating a Theoretical Framework in Dissertation Research: Creating The Blueprint for "House" Administrative Issues Journal. *Connecting Education, Practise, and Research*. Pp 12-22
- Grunig, J. E. (1997). A situational theory of publics: conceptual history, recent challenges and new research. *Public Relations Research: An International Perspective*. Boston, MA: International Thomson Publishing
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E. (1983). Communication behaviors and attitudes of environmental publics: Two studies. *Journalism Monographs*, 81, 1-47.
- Grunig, J. E. (2003). Constructing public relations theory and practice. In B. Dervin & S. Chaffee, with L. Foreman-Wernet (Eds.), *Communication, Another Kind of Horse Race: Essays honoring Richard F. Carter* (pp. 85-115). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Grunig, J. E. (2006). Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations as a Strategic Management Function. *Journal of Public Relations Research* 18. pp 151-176.
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Toth, E. L. (2007). The future of excellence in public relations and communication management: challenges for the next generation.
- Grunig, J. E., (1971). Communication and the economic decision making processes of Colombian peasants. *Economic Development and Cultural Change*, 19, 580-597.
- Grunig, J. E. (1989). Publics, audiences and market segments: Models of receivers of campaign messages. In C. T. Salmon (Ed.), *Information campaigns: Managing the process of social change*. pp. 197-226. Newbury Park, CA: Sage.
- Grunig, J. E. (2013). *Excellence in Public Relations and Communication Management*. 1<sup>st</sup> Edition. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203812303>.
- Hamid., H., S., A. & Sulaiman., M., K. (2018). Analisis Statistik dengan, Jeffrey's Amazing Statistics Program (JASP); Buku Panduan Pelajar. *Centre for Science and Medicine in Sport University of Greewich*. A Mark Goss-Sampson.

- Harkiolakis, N. (2018). *Quantitative Research Methods from Theory to Publication*. USA Middletown, DE 24 August 2018.
- Harun., Y. (2019, Januari 20). Kaji Punca Stres Kakitangan Awam-CUEPACS. Diakses dari <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/01/521912/kaji-punca-stres-kakitangan-awam-cuepacs>.
- Hashim, N., Peng Kee C., & Rahman, M. (2014). Attempt to solving situational problem of alumni employability. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155 (2014) 380-385.
- Hashim, N., Peng Kee, C., & Rahman, M. (2016). STOPS: Mengungkai isu kebolehpasaran graduan di Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. 32, 139-164.
- Hazriyanto (2017). Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti di Kota Batam Indonesia. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Heale, R. & Twycross, A. (2015). Validity and Realibility in Quantitative Studies. *Evidence Based Nursing. Volume 18*. Pp 66-67.
- Henry, J., V., Winters, N., Lakati, A., Oliver, M., Geniets, A., Mbae, S., M., dan Wanjiru, H. (2016). Enhancing The Supervision of Community Health Workers with WhatsApp Mobile Messaging: Qualitative Findings From 2 Low-Resource Setting in Kenya. *Global Health: Science and Practise*, 4 (2), 311-325.
- Hizwan, S. & Muhammad (2018). Kertas Cadangan Penyelidikan Tahap Sikap Kerja dan Hubungannya dengan Prestasi Kerja Pekerja: Kajian di Syarikat Triple A.
- Hua, A., K. (2016). Pengenalan Rangkakerja Metodologi dalam Kajian Penyelidikan: Satu Kajian Komprehensif. *Malaysians Journal of Social Science and Humanities. Volume 1*, Issue 4, pp. 42-52.
- Hua, A., K. (2016). Mengenai Penyelidikan dan Kajian Kes: Satu Tinjauan Literatur. *Malaysian Journal of Society and Space*. 12 Issue 10 (49-55).
- Hua, J., Kim. J.N., Liu. B., Luo, Y. 2017. The Impact of Perceptual and Situational Factors on Environmental Communication: A Study of Citezen Engagement in China. Naijing University.
- Ibrahim, M, (2010). Analisis Data Penyelidikan. Bandar Ilmu Kuantan.
- Irfan., M., & Dhimmarr., S. (2019). Impact of WhatsApp Messenger on The University Level Students: A Psychological Study. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*. Vol 6 2019: (E-ISSN 2348-1269)
- In, Junyong. (2017). Introduction of a Pilot Study. *Korean Journal of Anesthesiology*. 70. Pp; 601.
- Joanes, J., Ahmad Soffian A., Goh, X, Z., Kadir, S. (2014). Persepsi dan Logik. Universiti Teknologi Malaysia.
- Johanson, G., A. & Brooks, G., P. (2010). Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 70 (3): 394-400.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*. 7. 396-403.
- Kadir, N. (2019). Kesan Negatif Teknologi. Universiti Malaysia Sabah.
- Kadir, A., Karim, A., & Rahman, A. (2016). Sikap Pelajar Terhadap Pembelajaran Fizik dan Hubungannya dengan Pencapaian dalam Kalangan Pelajar Sains. *Jurnal Personalia Pelajar* 19(2016): 23-38.

- Kamis, A., Bakar, A., Hamzah, R., & Asmiran, S. (2012). Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kompetensi Rekaan Fesyen Pakaian (RFP) (The Validity and Reliability of the Fashion Design Competency Instrument). *Jurnal Pendidikan Malaysia* 37. ISSN: 2180-0782. 37.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Foundations of behavioral research*. Ed. ke-2. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Kohilah., S. (2015, September 18). Anak Terabai: 'Ibu Bapa Sibuk Kejar Kemewahan'. Astro Awani. Diakses dari <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/anak-terabai-ibu-bapa-sibuk-kejar-kemewahan-73727>.
- Khalil, M., O., Husna., I., M., & Shafiq., M., A. (2015). Workload Role Conflict and Work-Life Balance among Employees of an Enforcement Agency in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law* 8(2):26-39.
- Kim, J.-N. (2011). Public segmentation using situational theory of problem solving: Illustrating summation method and testing segmented public profiles. *Prism*, 8(2), 1–12.
- Kim, J.-N., & Grunig, J. E. (2011). Problem solving and communicative action: A situational theory of problem solving. *Journal of Communication*, 61, 120–149.
- Kim, J.-N., & Grunig, J. E. (2011). *Situational theory of problem solving: Communicative, cognitive, and perceptive bases*. New York: Routledge.
- Kim, J.-N. and Krishna, A. (2014), "Publics and Lay Informatics: A Review of The Situational Theory of Problem Solving", *Annals of the International Communication Association*, Vol. 38 No. 1, pp. 71-105.
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relation & Crisis Management: Approach Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kriyantono, R. (2014). *Theory Public Realtions, Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kumar, N., & Sharma, S. (2017). Survey analysis on the usage and impact of Whatsapp messenger. *Global Journal of Enterprise Information System*, Vol 8, Issue 3, 2016.
- Lam, H. (2016). Social Media Dilemmas in The Employment Context. *Employee Relations*, 38(3), 420-437.
- Ledbetter, A. M., Mazer, J. P., Degroot, J. M., Meyer, K. R., Mao, Y., & Swafford, B. (2011). Attitudes toward online social connection and self-disclosure as predictors of Facebook communication and relational closeness. *Communication Research*, 38(1), 27–53.
- Li., Y., Sun., X., Ge., H., Liu., J., & Chen., L. (2019). The Status of Occupational Stress and Its Influence the Quality of Life of Copper-Nickel Miners in Xinjiang, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Livingstone, S. (2015). Active audience? The debate progresses but is far from resolved. *Communication Theory*, 25, 439-446.

- Lovelock, C. H., & Weinberg, C. B. (1984). *Marketing for public and nonprofit managers*. New York: John Wiley.
- Lunenburg, F., C. (2010). Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness. *Schooling. Volume 1*, Number 1, 2010.
- Magdalena, A., Kriyantono, R., & Pratama, B., I. (2015). Identifikasi Publik Berdasarkan Persepsi Situasional pada Isu Seputar Pemilihan Umum Presiden Tahun 2014 pada Publik Kota Malang. *Jurnal Pekommas, Vol. 18* No. April 2015: 37-44
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal. Volume 2: Issues 1* pp 1-7.
- Manan., K., A., & Ahmad., C., M. (2017). Kepentingan Komunikasi Dalam Latihan. *Jurnal Penyelidikan dan Inovasi. Volume 4. No 1* (April 2017): pp 129-150.
- Marla, D., H. (2017). The Effect of WhatsApp Usage with Professional Contacts During Non-Work Time on Work Life Conflict and Stress. *Communication and Information Sciences Specialization: Business Communication and Digital Media*, pp 1-63.
- Martim, L. & Tom, W. (2004). Differences in Occupational Stress Among Professionals in The Construction Industry. *Journal of Management in Engineering, 20:* 126-132.
- Matore, M., Ahmad, K., Hisyamsani, I., & Normawati, R. (2017). Kesahan Kandungan Pakar Instrumen IKBAR Bagi Pengukuran AQ Menggunakan Nisbah Kesahan Kandungan. *International Conference on Global Education V*.
- Mazlan, R. (2017). Tahap Pengetahuan, Pemahaman, dan Kesiapan Guru Bahasa Melayu Dalam Melaksanakan Kajian Pengajaran. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu. Vol 7. Bil 2.* (Nov 2017) pp: 30-40
- Mcdonald., S., M (2012). Perception: A Concept Analysis. *International Journal of Nursing Knowledge. 23.* 2-9.
- McGraw-Hill (2012). *A Theoretical Basis for Public Relations*. Copyright@2012 McGraw-Hill Companies, pp 1-20.
- Miller., K. (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes* (6<sup>th</sup> ed). Boston, MA: Wasdworth-Cengage, pp 11.
- Moghan, S. & Sriramesh K. (2005). The Situational Theory of Publics in a Different Cultural Setting: The Case of Singapore. 8<sup>th</sup> International Public Relations Research Conference Proceedings.
- Mohajan, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Realibility. *Annals of Spiru Haret University, 17 (3):* 58-82.
- Mohd Hazim, A., A. & Lokman, M., T. (2014). Amalan Perkongsian Ilmu di Institusi Pendidikan Teknikal Mara. *International Seminar on Technical and Vocational Education 2014 (TVEIS 2014)*, pp 384-405.

- Musida, Noorazwana & Sombuling, Agnes. (2017). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Kepuasan Hidup Dalam Kalangan Ibu Bapa Bekerja. *Prosiding Simposium Psikologi dan Kesehatan Sosial* 1-201
- Narimah, A., R. (2003). Hubungan Tekanan Kerja Dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Kesannya Terhadap Strategi Daya Tindakan di Kalangan Jururawat di Hospital Kerajaan dan Swasta. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Edisi ke-7. United State of Amerika: Pearson Education Limited.
- Noor, A., A. & Norhafizah, A., H. (2015) Tahap Pengetahuan Guru Pendidikan Khas Apabila Mengurus Tingkah Laku Pelajar Bermasalah Pembelajaran. *The Asia Pacific Journal of Educators and Education*, 30 (1), pp 1-16.
- Noraini M., N. & Nor Diana., M. (2015). WorkLife Balance Policies in Malaysia: Theory and Practice. Handbook of Research on Work Life Balance in Asia. Gombak, Selangor: International Islamic University Malaysia.
- Normazaini, S., Zuhana., Z., & Sarifah., I. (2017). Komunikasi Merentas Sempadan Kerja Melalui Teknologi dan Media Sosial: Kesan Terhadap Peningkatan Konflik-Kerja Keluarga. *Malaysian Journal of Information and Communication Technology*. Vol 2 2017, 0127-7812.
- Nur Lia, P. (2018). Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Terhadap Penyebaran Informasi Pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok. Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Universiti Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Oliveri., M., E. Lawless., R. & Molloy., H. (2017). A literature review on collaborative problem solving for college and workforce readiness. GRE and ETS Board Research Report Series.
- Ou Qiong (2017). A Brief Introduction to Perception. *Studies in Literature and Language*. Vol 15, No 4, 2017. Pp. 18-28
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2013a). *PISA 2012 assessment and analytical framework: Mathematics, reading, science, problem solving and financial literacy*.
- Polit, D. F., & Beck, C.T., & Owen, S. V. (2007). Is the CVI an acceptable indicator of content validity? Appraisal and recommendations. *Research in Nursing and Health*, 30, 459-467.
- Pinto, D., Garcia, K., & Tenorio, N. (2014). Technological communication tools in use. CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, Toronto and New York, NY, April 26 May, pp. 115-118.
- Rachmat, K. (2012). The Situational Theory of the Publics in an Ethnography Research: Identifying Public Response to Crisis Management. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 20.
- Ravitch, S., M. & Carl, N., M. (2016). *Qualitative Research: Bridging the Conceptual, Theoretical, and Methodological*. Los Angeles, U.S.A: Sage Publications, Inc.

- Ridzuan, A., Yusoff, Z., & Kamri, N. (2020). Proceedings from IConICS. *The International Conference on Islamic Civilisational Studies*, At: Kolej Universiti Islam Selangor.
- Rosenfeld, A. Sina, S. Sarne, D. Sarit, K. (2018). A Study of WhatsApp Usage Patterns and Prediction Model Without Message Content.
- Saleh, I., A. (2015). Social Media (facebook, twitter, whatsapp) Used and its Relationship with The University Students Contact with Their Families in Saudi Arabia. *Universal Journal of Psychology*. 3(3): 69-72
- Saleh, N. Tengah, A. Saidpudin, W. (2018). Penggunaan WhatsApp Sebagai Alat Komunikasi Formal Dalam Organisasi: Satu Kajian Tinjauan Awal. *Proceeding of The 5<sup>th</sup> International Conference on Management and Muamalah 2018*. 978-976.
- Saleh, N. Zakaria., Z. & Ismail, S. (2017). Komunikasi Merentas Sempadan Kerja Melalui Teknologi dan Media Sosial: Kesan Terhadap Peningkatan Konflik Kerja-Keluarga. *Malaysian Journal of Information and Communication Technology*. Vol 2 2017, Issue 1.
- Salleh. (2017, September 02). Rakyat Malaysia Pengguna Aplikasi WhatsApp Terbanyak Dunia. Diakses dari <http://www.astroawani.com/gaya-hidup/rakyat-malaysia-pengguna-aplikasi-whatsapp-terbanyak-dunia-salleh-154981>
- Salvendry, G. & Smith, M., J. (1981). Machine Pacing and Occupational Stress. London: Taylor dan Francis Ltd.
- Salwana, M. & Norasmah, O. (2020). Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kecerdasan Menghadapi Cabaran Teknologi Menggunakan *Model Rasch*. *Akademika 90 (Isu khas 3)*, 2020; 29-41.
- Shahsavarani A., M, Ashayeri H, Lotfian M, Sattari K. (2013). The effects of Stress on Visual Selective Attention: The Moderating Role of Personality Factors. *Journal of American Science*. 9(6s): 1-16.
- Sharita A., G., Othman., A., & Abas., N. (2017). Kajian Kebekesanan Penyampaian Maklumat di Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Polimas. *e-Proceeding National Innovation and Invention Competition Through Exhibition (iCompEx17)* pp.1-9.
- Sharma, B. (2018). Processing of Data and Analysis. *Biostatistics and Epidemiology International Journal*. 1 (1): pp 3-5.
- Shin, K.-A., & Han, M. (2016). The role of negative emotions on motivation and communicative action: Testing the validity of situational theory of problem solving in the context of South Korea. *Asian Journal of Communication*, 26(1), 76–93.
- Shonubi, A., O., & Akintaro, A., A. (2016). The Impact of Effective Communication On Organizational Perfomance. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*. Volume 3 issues 3 2016: pp 1904-1914.

- Siti., N., A., B. (2019, Mac 19) Jumlah Pekerja Meningkat Jika Tidak Ditangani. Sinar Harian diakses dari <https://www.sinarharian.com.my/article/19036/berita/Nasional/Jumlah-pekerja-tertekan-meningkat-jika-tak-ditangani>
- Sriramesh, K., Moghan, S., & Wei, D. L. (2007). The Situational Theory of Publics in Different Cultural Setting: Consumer Publics in Singapore. *Journal of Public Relation, 19*, 307-332.
- Suradika, A. (2020). *Teknik Analisis Data. Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: UMJ Press.hlm. 59-95
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management. Volume 5*. 18-27
- Thota, Raghu & Divatia, Jigeeshu. (2015). WhatsApp: What an App! *Indian Journal of Critical Care Medicine. Volume 19*. 363.
- Triece, H. M. & Beyer, J. M. (1993) *The Cultures of Work Organizations*, New Jersey: Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs.
- Uher, Jana. (2016). What is Behaviour? And (when) is Language Behaviour? A Metatheoretical Definition. *Journal for the Theory of Social Behaviour. 46*. 475-501.
- Vardeman-Winter, J., Tindall, N., & Jiang, H. (2013). Intersectionality and publics: How exploring publics' multiple identities questions basic public relations concepts. *Public Relations Inquiry, 2*(3), 279–304.
- Wang, C.C., Yang, Y.Y.H., Tseng, C.Y. (2016). Always on duty? The positive and negative effects of using mobile social networking tools for work. *PACIS 2016 Proceedings*.
- Wang, K. & Chen, Z. (2016). Stepwise Regression and All Possible Subsets Regression in Education. *USA International Journal of Education, Arts, and Science. Volume 2*: pp 60-81.
- Winter (1998). The Utility of Situational Theory of Publics for Assessing Public Response to a Disaster Prediction. *Public Relation Review, 24*(4): 489-508
- Yahaya., A. (2010). Konsep dan Sejarah Perkembangan Psikologi.
- Yang, Y., Read, S., & Miller, L. (2009). The Concept of Situations. *Social and Personality Psychology Compass. 3*: 1018 - 1037.
- Zainol, Z. (2018). Structural Equation Modeling Using Amos: A Step by Step Approach