

Teori Situasi Publik (STP): Mengungkap Isu Komunikasi *WhatsApp* di Malaysia

SITI AZURA SHAFIE*
NORLIANA HASHIM
Universiti Putra Malaysia, Selangor

ABSTRAK

Isu komunikasi *WhatsApp* sering kali didengari berlaku dalam mana-mana organisasi kerajaan mahupun swasta. Masalah komunikasi *WhatsApp* iaitu majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja telah menyebabkan berlakunya tekanan kerja kepada pekerja. Dengan mengambil pandangan daripada sudut komunikasi, kajian ini mengaplikasikan Teori Situasi Publik (STP) untuk mengenal pasti persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam kalangan pekerja di Malaysia. 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 pemrosesan 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 digunakan sebagai instrumen kajian. Sampel kajian terdiri daripada 364 orang pekerja UPM yang telah memberi maklum balas. Hasil kajian menunjukkan 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. Perbincangan yang kritis mengenai penyelesaian masalah komunikasi *WhatsApp* mampu memberi kesimpulan signifikan kepada organisasi untuk merangkakan komunikasi yang lebih berkesan.

Kata kunci: *Tekanan kerja, komunikasi WhatsApp, situasi, pekerja di Malaysia, organisasi.*

Situational Theory of Publics (STP): Addressing *WhatsApp* Communication Issues in Malaysia

ABSTRACT

WhatsApp communication issues often occur in any government or private organization. The problem of *WhatsApp* communication that employers give work instructions outside working hours has caused work stress to employees. Drawing from the communication perspectives, this study applies Situational Theory of Publics (STP) 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 used a questionnaire as an instrument. The sample (N=364) comprising UPM employees have responded to this study. The result 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 ($\beta = .32, p < .05$) with a variance contribution of 26% is a predictor that less contributes to communication behavior. A critical discussion of WhatsApp communication problem solving is able to provide significant conclusions to the organization to frame more effective communication.

Keywords: *Work stress, WhatsApp communication, situation, employees in Malaysia, organization.*

PENGENALAN

Komunikasi adalah proses pertukaran maklumat, penyampaian mesej, idea, dan gambaran perasaan seseorang individu kepada individu yang lain. Komunikasi adalah sangat penting supaya maklumat dapat disampaikan dengan tepat, jelas, dan mudah difahami. Sepertimana yang diketahui, peralihan teknologi pada hari ini menjadikan komunikasi lebih interaktif dengan adanya kepelbagaian aplikasi yang dapat dicapai melalui 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, & Tenorio, 2014). Dewasa ini, kepentingan aplikasi *WhatsApp* menimbulkan persoalan dan kebimbangan kepada orang ramai apabila *WhatsApp* digunakan sebagai saluran komunikasi selepas daripada waktu bekerja normal, yang memberi kesan tekanan kepada pekerja (Lam, 2016).

Di Malaysia, banyak kajian terdahulu membincangkan isu berkaitan dengan tekanan kerja. Namun begitu, kajian dari sudut komunikasi *WhatsApp* yang memberi tekanan kepada pekerja masih berkurangan dalam kajian penyelidikan. Oleh itu dengan mengambil pandangan dari sudut komunikasi, kajian ini dijalankan untuk memahami persepsi situasi pekerja dalam mengenalpasti suatu isu/masalah yang memberi kesan kepada dirinya atau orang sekeliling dan cara mereka yang membawa ke arah tingkah laku penyelesaian masalah iaitu aktiviti pencarian, pemilihan maklumat, dan pemprosesan maklumat.

LATAR BELAKANG

Organisasi mula menggunakan *WhatsApp* sebagai saluran komunikasi dalam organisasi bermula tahun 2008. *WhatsApp* merupakan satu aplikasi yang popular dalam kalangan pengguna terutamanya remaja, kerana ianya membolehkan pengguna berkomunikasi melalui teks atau pesanan mesej suara, gambar, video, dan panggilan video antara dua orang atau berkumpulan menjadikan komunikasi lebih mudah, pantas, menjimatkan, dan menyeronokkan (Gül et al., 2021). Dalam kajian Salleh, Ekhwan, dan Salman (2019) pula mentakrifkan *WhatsApp* membolehkan pengguna membina profil di status untuk berinteraksi dengan individu lain, menjemput pengguna lain untuk menyertai kumpulan komuniti atas talian dengan tujuan dapat menyampaikan mesej dalam bentuk teks, gambar, video, dan audio secara mudah dan pantas.

Seiring dengan itu, *WhatsApp* sememangnya memberi kesan yang positif antaranya ialah dapat menyebarkan maklumat dengan mudah dan cepat, dapat menyampaikan arahan dan maklumat kepada ahli organisasi tanpa mengira masa dan lokasi, serta dapat menjalinkan hubungan antara ahli organisasi.

Umumnya, menurut Dr Ir Muhidin Arifin, Pengarah Institusi Kejuruteraan Sukan di Pusat Kecemerlangan Universiti Selangor dalam penulisan *Berita Sinar Harian* (2020) menyatakan negara Malaysia menduduki tempat ke 11 dengan jumlah pengguna *WhatsApp* seramai 21 Juta orang. Berdasarkan laman web rasmi sesawang Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), telah mencatat peratusan pengguna internet pada tahun 2020 adalah sebanyak 88.7% daripada 87.4% pengguna internet pada tahun 2018. Statistik penggunaan *WhatsApp* telah mencatat 98.7% pada tahun 2020. Oleh itu, disini jelas menunjukkan bahawa *WhatsApp* turut digunakan untuk kerja-kerja di organisasi bukan sahaja untuk bersosial.

Namun, 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 yang perlu dipatuhi dalam kalangan pekerja di organisasi, namun masih terdapat segelintir pihak yang kurang sedar akan penggunaannya sehingga menimbulkan isu komunikasi *WhatsApp* seperti majikan memberi arahan kepada pekerja diluar waktu bekerja termasuk waktu cuti. Hal ini menjadikan pekerja bekerja dalam keadaan tertekan. Sehingga kini, belum terdapat dasar khas yang menjelaskan bahawa *WhatsApp* boleh digunakan sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi. Seiring dengan itu, pandemik koronavirus (COVID-19) yang berlaku di Malaysia telah mengubah dinamik komunikasi *WhatsApp* di tempat kerja sesebuah organisasi di mana pekerja disarankan untuk bekerja dari rumah (BDR) oleh Presiden Kongres Kesatuan Pekerja dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS). Senario komunikasi *WhatsApp* ini dapat memberi peluang kepada majikan untuk memberi arahan kepada pekerja diluar waktu bekerja normal.

Sejajar dengan itu, 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 daripada 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 Firdaus (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 (*Situational Theory of Public - STP*). STP diasaskan oleh Grunig pada tahun 1968 yang merupakan salah satu daripada teori perhubungan awam yang popular dan digunakan sebagai cara untuk mengenal pasti jenis-jenis publik daripada tingkah laku komunikasi. Oleh hal yang demikian, kajian ini bertujuan untuk memahami faktor dan latar belakang persepsi situasi yang mendorong individu kepada tingkah laku komunikasi dalam proses penyelesaian masalah.

SOROTAN LITERATUR

(a) *Teori Situasi Publik (STP)*

Teori STP merupakan teori klasik iaitu teori situasi yang dibangunkan oleh James E. Grunig pada tahun 1968. Grunig merupakan seorang profesor dalam bidang perhubungan awam yang terkenal di sebuah universiti terkemuka iaitu *University of Maryland, Amerika Syarikat*. Teori STP menjelaskan bagaimana hubungan organisasi dan publik menyumbang kepada nilai yang bermakna untuk mencapai matlamat bersama. Grunig membangun dan menguji teori situasi publik adalah untuk menerangkan hubungan, pendapat, dan tingkah laku komunikasi orang awam dalam konteks isu seperti pertanian, kesihatan, korporat, dan masyarakat politik. Ki et al. (2015) menyatakan bahawa pada mulanya teori tindakan komunikasi ini dibangunkan oleh Dewey melalui Teori Pemikiran Dewey dalam terbitan bukunya iaitu *How We Think, Tingkah Laku Manusia* dalam buku *Nature and Conduct Human*, dan Penyelidikan Tingkah Laku Komunikasi Aktif dalam buku *Theory of Inquiry* serta Teori Ekonomi Mikro dan Tingkah Laku Maklumat dan Pembuat Keputusan. Terdapat sedikit perbezaan pendapat antara Dewey dan Grunig. Menurut Grunig, teori situasi publik adalah teori yang digunakan untuk menyelesaikan masalah, manakala Dewey pula berpendapat ia melibatkan pemikiran kognitif individu dalam pencarian maklumat apabila menghadapi sesuatu keadaan yang tidak pasti dan mendorong individu untuk sentiasa berfikir tentang sesuatu perkara (Dewey, 2010).

Aldoory, Kim, dan Tindall (2010) mendefinisikan teori situasi publik adalah untuk menjelaskan tingkah laku komunikasi publik dalam menghadapi krisis dan risiko yang perlu mereka hadapi. Melalui konsep yang lebih mudah dan difahami, ia berkait rapat dengan cara individu menyelesaikan sesuatu masalah. Istilah penyelesaian masalah adalah satu proses, kaedah, dan cara individu memberi tindak balas terhadap penyelesaian masalah. Menurut Kriyantono dan Sos (2015) teori situasi publik adalah satu panduan untuk menentukan siapa publik yang terlibat, bagaimana pandangan publik terhadap keadaan masalah, dan bagaimana publik bertindak untuk menyelesaikan masalah. Dostal (2015) menyatakan penyelesaian masalah bermula dengan pemikiran kognitif individu yang sedar dengan kewujudan masalah dan mencari cara atau strategi bagi penyelesaian masalah untuk mencapai matlamat. Grunig (1997) turut berpendapat bahawa teori STP adalah teori perhubungan awam untuk melihat cara gerak-geri orang awam berkomunikasi dan membina tingkah laku. Pengamal perhubungan awam juga boleh menggunakan kaedah campur tangan bagi menyokong aktiviti atau program yang melibatkan komunikasi dua hala (Grunig, 1997).

Sejajar dengan itu, Chung (2016) mengutarakan takrifan teori situasi publik adalah untuk meramal bagaimana publik melihat dan memberi pandangan terhadap situasi serta melibatkan diri dalam tingkah laku komunikasi seperti pencarian dan pemprosesan maklumat. Teori STP juga

adalah untuk mengenal pasti jenis publik dari tingkah laku komunikasi dan pelaksanaan strategi serta pembuat keputusan dalam penyelesaian sesuatu konflik. Grunig menjelaskan bahawa sesuatu keadaan adalah bergantung kepada beberapa jenis tingkah laku komunikasi sebelum individu melakukan tindakan iaitu dengan mengenal pasti dan mengkategorikan jenis publik (Grunig, 1997). Dalam kajian Kim (2011) mentakrifkan teori situasi publik adalah petunjuk kepada pengiktirafan masalah dalam mengenal pasti perkara yang perlu dilakukan oleh individu dalam sesuatu keadaan dan berhenti berfikir tentang apa yang perlu dilakukan. Tam, Kim dan Lee (2022) menyatakan teori STP adalah teori yang mengkaji tingkah laku orang ramai dan mendorong pengamal perhubungan awam untuk mengenal pasti, mengkategorikan jenis orang awam, dan menjelaskan bila dan mengapa individu menjadi aktif dalam pencarian maklumat.

Publik terdiri daripada individu aktif dan juga pasif. Terdapat tiga pembolehubah yang menerangkan dan meramalkan tingkah laku komunikasi iaitu mengenal pasti masalah, mengenal pasti kekangan, dan mengenal pasti penglibatan. Seterusnya, dua pembolehubah terikat yang menerangkan aktif dan pasif tingkah laku komunikasi dalam mencari maklumat dan memproses maklumat (Malasig & Quinto, 2015). Dalam kajian Kriyantono (2014), individu yang melakukan tingkah laku komunikasi apabila menghadapi masalah, individu itu cenderung untuk mempunyai pengenalanpastian masalah yang tinggi dan pengenalanpastian kekangan yang rendah. Bagi kelakuan terkawal, ianya terjadi apabila pengiktirafan masalah dan pengiktirafan kekangan adalah tinggi. Bagi tingkah laku rutin pula, ia terjadi apabila pengiktirafan masalah dan kekangan adalah rendah.

STP adalah satu mekanisme yang digunakan oleh kebanyakan pengamal perhubungan awam untuk membezakan jenis publik seperti publik aktif, publik pasif, bukan publik, dan mengenal pasti perilaku komunikasi dari publik serta strategi yang diperlukan untuk penyelesaian masalah. STP sangat berkait rapat dengan proses seseorang individu dalam mengambil langkah untuk menyelesaikan masalah yang wujud dan bagaimana individu berkomunikasi dengan masalah serta bagaimana mereka merealisasikan ke dalam bentuk tindakan (Arina, 2019). Teori Situasi Publik juga ditakrifkan untuk menjelas dan meramalkan kepelbagaian persepsi orang ramai terhadap situasi masalah yang dihadapi terdiri daripada pengenalanpastian masalah, pengenalanpastian kekangan, dan pengenalanpastian penglibatan yang menentukan tindak balas orang ramai terhadap sesuatu masalah (Ismail, Sabran, & Ariffin, 2019).

Selanjutnya, Kim dan Krishna (2014) menyatakan Teori Situasi Publik ialah tingkah laku komunikasi aktif yang melibatkan pembolehubah bersandar iaitu pencarian maklumat dalam menentukan dan mengenal pasti publik sebagai kumpulan komunikasi aktif berhubung dengan situasi yang bermasalah. Hashim, Chang dan Rahman (2014), STP juga ialah kaedah yang digunakan untuk mengkategorikan tindak balas publik terhadap masalah, jenis tingkah laku komunikasi, kesan komunikasi kepada pemikiran kognitif, sikap, dan tingkah laku publik serta potensi individu dalam usaha menyelesaikan masalah. Zhou dan Liu (2022) menerangkan STP ialah pandangan orang ramai terhadap keadaan yang berdepan dengan masalah dan memahami tingkah laku penyebaran individu daripada konteks masalah tersebut. STP juga adalah satu komunikasi di mana cara seseorang individu memahami, mempengaruhi, dan menyesuaikan diri dengan keadaan persekitaran sosial apabila mereka merasakan diri mereka terlibat dengan situasi yang bermasalah (Chon, Tam, Lee, & Kim, 2023).

Akhir sekali, STP ialah teori untuk melihat bagaimana publik yang berbeza bertindak balas terhadap masalah yang dihadapi. Teori STOPS merupakan teori yang dikembangkan melalui teori STP dengan memperluaskannya kepada kepelbagaian situasi masalah. Ianya mengambil kira faktor-faktor pembolehkan bebas iaitu pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan sebagai pengukuran bagaimana seseorang individu berfikir dan bertindak apabila menakluki masalah. Berpandukan faktor di atas, ianya menerangkan perbezaan persepsi individu terhadap keadaan individu dengan situasi yang berbeza.

(b) Pengenalpastian Masalah

Pengenalpastian masalah atau dikenali sebagai *problem recognition*, merupakan sumber utama kepada proses penyelesaian masalah (Kim & Krishna, 2014). Seseorang individu yang mempunyai masalah akan melakukan tindakan komunikasi yang mana ianya merupakan peringkat awal dalam menyusun dan merancang strategi penyelesaian masalah. Magdalena, Pratama, dan Kriyantono (2015) mentakrifkan pengenalpastian masalah adalah sejauhmana perhatian individu terhadap isu yang terjadi dan pernyataan individu dalam memikirkan suatu masalah. Chung (2016) pula mendefinisikan pengenalpastian masalah adalah sikap individu yang tidak memikirkan situasi sebagai masalah melainkan ianya mempunyai hubungan dengan dirinya sehingga mereka ingin mencari jalan penyelesaian kepada masalah.

Selain itu, menurut Lattimore et al. (2011) menjelaskan pengenalpastian masalah ialah sikap individu dalam menyedari sesuatu isu dan berfikir tentang potensi kesan yang akan dihadapi daripada isu tersebut. Kehadiran masalah bukan disebabkan keperibadian individu tetapi bagaimana individu mengenal pasti situasi atau keadaan tertentu yang menjadi punca utama kepada berlakunya konflik. Kebiasaannya masalah berlaku kerana wujudnya percanggahan atau pelanggaran di persekitaran yang menjangkau keadaan sebenar. Masalah tidak akan wujud sehingga individu mengenali suatu keadaan sebagai masalah kepada dirinya (Grunig, 1997). Tam, Kim dan Lee (2022) pula berpendapat bahawa pengenalpastian masalah adalah satu langkah untuk mendorong pengamal untuk mempertimbangkan orang awam yang dipengaruhi oleh tingkah laku organisasi. Melalui konsep yang lebih mudah difahami, pengenalpastian masalah ialah bagaimana individu menyedari kewujudan masalah, mengenal pasti punca berlakunya masalah, dan cara mereka untuk menyelesaikan masalah. Zhou dan Liu (2022) menyatakan pengenalpastian masalah ialah keadaan individu yang sedar akan halangan sesuatu perkara yang menyumbang kepada masalah dan tidak dapat menyelesaikan masalah itu dengan segera. Menurut Chon, Tam, Kim dan Lee (2023) menerangkan pengenalpastian masalah adalah persepsi dan motivasi seseorang individu. Hal ini kerana individu yang menyedari tentang situasi masalah akan berusaha untuk melakukan sesuatu bagi situasi masalah dan berhenti memikirkan apa yang perlu dilakukan.

(c) Pengenalpastian Kekangan

Pengenalpastian kekangan merujuk kepada sejauhmana individu melihat halangan atau rintangan dalam situasi masalah yang mengehadkan keupayaan individu untuk melakukan tindakan bagi proses penyelesaian masalah (Moghan & Sriramesh 2005). Kim dan Grunig (2011) mentakrifkan pengenalpastian kekangan ialah halangan individu dalam melakukan sesuatu perkara yang melibatkan diri dengan pencarian maklumat, informasi, dan pemprosesan

maklumat. Apabila kekangan menghalang individu daripada membuat tindakan atau pilihan, tingkah laku komunikatif tidak digalakkan walaupun pengiktirafan masalah dan pengiktirafan penglibatan adalah tinggi (Kim & Grunig, 2011).

Menurut Kriyantono dan Sos (2015), pengenalanpastian kekangan ialah menggambarkan perbuatan individu dalam situasi masalah apabila wujudnya halangan yang membataskan individu untuk bertindak ke arah penyelesaian masalah. Lattimore et al. (2011) mendefinisikan pengenalanpastian kekangan ialah bagaimana orang awam memberi pandangan kepada halangan yang mungkin membataskan mereka ke arah tindakan penyelesaian masalah. Jika seseorang individu yakin bahawa kewujudan masalah dapat mempengaruhi diri mereka, mereka akan cenderung ke arah tingkah laku komunikasi iaitu mencari dan memproses maklumat mengenai sesuatu isu. Chon, Tam, Lee, dan Kim (2023) turut menyatakan bahawa jika seseorang individu mempunyai kurang keyakinan untuk melibatkan diri dalam tingkah laku penyelesaian masalah menyebabkan ia cenderung untuk tidak berkomunikasi mengenai masalah atau isu yang mereka alami.

Selain itu Grunig (2013) menyatakan pengenalanpastian kekangan ialah seseorang individu dapat mengenalpasti masalah dan merasakan masalah itu mempunyai hubungkait dengan dirinya tetapi mereka tidak dapat membuat perbezaan tentang cara untuk menangani situasi masalah. Magdalena, Pratama, dan Kriyantono (2015) mentakrifkan pengenalanpastian kekangan adalah pernyataan responden tentang sejauhmana mereka merasakan terdapat halangan dalam menyampaikan pendapat. Jiang et al. (2017) menjelaskan konsep kekangan ialah rintangan individu dalam proses membenarkan maklumat, pencarian maklumat, dan pemprosesan maklumat. Kim dan Krishna (2014), berpendapat pengenalanpastian kekangan merujuk kepada halangan sumber maklumat yang terhad telah mendorong individu menghadapi kesukaran dalam membuat keputusan. Individu yang sedar tentang halangan dan rintangan yang dihadapi dalam proses penyelesaian masalah, individu itu berkemungkinan melibatkan diri dengan tingkah laku komunikasi.

Dalam kajian Bravo (2015), pengenalanpastian kekangan merujuk kepada individu yang menganggap bahawa terdapat faktor yang mengehadkan atau menghalang tingkah laku mereka daripada melakukan apa-apa tindakan bagi proses penyelesaian masalah. Pengenalanpastian kekangan terdiri kepada dua iaitu dalaman dan luaran individu. Kekangan dalaman juga dikenali sebagai persepsi keberkesanan diri atau *self-efficacy perception*. Persepsi keberkesanan diri ialah persepsi yang melibatkan psikologi individu iaitu tindakan seseorang individu yang tidak akan memberi kesan atau tidak akan melakukan apa-apa perubahan daripada tingkah laku mereka. Manakala kekangan luaran pula ialah terdapat cabaran, rintangan, dan batasan yang menghalang individu daripada melakukan perilaku dengan cara tertentu. Sebagai contoh kekangan luaran ialah masa yang terhad dan kekurangan sumber kewangan dalam melaksanakan tugas tertentu.

Seterusnya Tam, Kim, dan Lee (2022) menjelaskan bahawa pengenalanpastian kekangan merupakan persepsi individu tentang halangan dalam situasi masalah yang membataskan keupayaan seseorang individu untuk melakukan apa-apa tindakan bagi menyelesaikan masalah. Apabila individu mengenal pasti kekangan dalam masalah yang dihadapi, individu mungkin merasakan diri mereka tidak dapat melakukan sebarang perubahan untuk menyelesaikan situasi masalah tersebut. Hal ini mungkin berlaku disebabkan beberapa faktor seperti sumber yang kurang, tahap keberkesanan peribadi yang rendah, dan persepsi yang salah terhadap masalah

seseorang individu. Pengenalpastian kekangan ialah individu yang menyedari halangan berkaitan dengan masalah dan kekangan itu menghalang individu dalam menyelesaikan sesuatu masalah (Zhou & Liu, 2022). Chon, Tam, Kim, dan Lee (2023) turut menyatakan bahawa jika seseorang individu kurang keyakinan diri untuk melaksanakan tingkah laku, maka mereka akan kurang berkomunikasi tentang masalah.

(d) Pengenalpastian Penglibatan

Pengenalpastian penglibatan atau dikenali sebagai *involvement recognition* merupakan penglibatan yang dikenali juga sebagai tahap penglibatan. Konsep tahap penglibatan telah ramai digunakan oleh sarjana terdahulu dalam bidang psikologi, tingkah laku individu, dan model komunikasi, *Elaboration Likelihood Model* (ELM). Konsep tahap penglibatan ini telah diubahsuai oleh Kim dan Grunig (2011) kepada pengenalpastian atau pengiktirafan penglibatan dalam pendekatan Teori Situasi Penyelesaian Masalah atau dikenali sebagai *Theory of Situational Problem Solving* (STOP). Teori ini merupakan teori lanjutan daripada STP yang bermaksud cara hubungan diri individu dengan situasi masalah.

Sehubungan dengan itu, pengenalpastian penglibatan merujuk kepada perasaan individu secara peribadi berhubung dengan masalah yang dihadapi (Winter, 1998). Grunig (1997) pula mendefinisikan pengenalpastian penglibatan dengan sejauhmana keadaan seseorang individu apabila menerima rangsangan (masalah) dan persepsi individu terhadap situasi. Lovelock dan Weinberg (1984) mengklasifikasikan pengenalpastian penglibatan ialah pemikiran individu atau dikenali sebagai *common sense* yang menjelaskan sejauhmana individu prihatin dan menganggap suatu masalah itu penting untuk menghasilkan keputusan yang mempengaruhi tingkah laku individu. Selanjutnya, penyelidikan yang dijalankan oleh Hernandez (2011), pengenalpastian penglibatan ialah cara individu melihat kepentingan situasi masalah yang berlaku. Lattimore et al. (2011), pengenalpastian penglibatan ialah persepsi dan perhatian individu terhadap masalah, yang mana seseorang individu yang mengambil peduli terhadap situasi masalah cenderung menjadi individu yang berkomunikasi aktif. Sebaliknya, mereka yang tidak mengambil peduli mengenai kehadiran masalah lebih ke arah komunikasi pasif dalam mencari dan memproses maklumat.

Dalam kajian penyelidikan Kim dan Krishna (2014), pengenalpastian penglibatan merupakan kaitan diri orang awam berhubung dengan situasi masalah. Manakala, di dalam kajian Bravo (2015) pula menyatakan bahawa pengenalpastian penglibatan merupakan tingkah laku individu seperti mengambil berat, mengambil kisah, dan memberi perhatian terhadap situasi masalah. Pengenalpastian penglibatan juga ialah untuk mengukur keterlibatan individu terhadap situasi masalah (Magdalena, Pratama, & Kriyantono, 2015). Seterusnya menurut Tam, Kim, dan Lee (2022) menyatakan bahawa selepas individu dapat mengenali masalah yang memberi kesan kepada dirinya, individu akan merasakan tahap penglibatan yang berbeza-beza dalam masalah itu yang mendorong individu berkelakuan sebagai tindak balas terhadap masalah tersebut. Namun begitu, walaupun individu menyedari akan kewujudan masalah, tetapi individu tidak akan memulakan sebarang tingkah laku ke arah penyelesaian sebelum seseorang individu merasai masalah itu mempunyai hubungan dengan dirinya (Tam, Kim, & Lee, 2022).

Kim dan Grunig (2011) menjelaskan pengenalpastian penglibatan ialah perkaitan yang dirasakan oleh orang ramai terhadap situasi masalah. Individu yang merasakan diri mereka dekat

dengan situasi masalah akan mempengaruhi individu untuk melakukan tingkah laku komunikatif yang bersesuaian. Individu yang mempunyai tahap penglibatan yang rendah akan mendorong kepada publik pasif (Chon, Tam, Lee & Kim, 2023). Oleh itu disimpulkan bahawa pengenalpastian penglibatan adalah hubungan antara tingkah laku komunikasi individu dengan keadaan situasi yang dihadapi. Hal ini kerana seseorang individu tidak akan melakukan apa-apa tindakan atau memikirkan sesuatu masalah jika diri mereka tidak mengambil bahagian dengan masalah itu.

(e) Pencarian Maklumat

Pencarian maklumat atau dikenali sebagai *information seeking* merupakan pembolehubah bersandar dalam teori STP. Gallant (2014) mentakrifkan pencarian maklumat ialah tingkah laku sengaja individu untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan masalah. Grunig (1997) mendefinisikan pencarian maklumat ialah tingkah laku komunikasi aktif individu dalam mencari maklumat berkenaan dengan isu masalah. Grunig (1989) menyatakan terdapat hubungan tingkah laku individu dalam mencari maklumat jika pengenalpastian masalah dan pengenalpastian kekangan adalah rendah.

Pencarian Maklumat merujuk kepada tindakan individu dalam merancang mesej melibatkan persekitaran berkenaan dengan suatu topik. Hal ini kerana individu cenderung menggunakan pelbagai jenis media komunikasi yang berbeza dalam proses mencari dan memproses maklumat. Mencari maklumat ialah perbincangan interpersonal dan penggunaan risalah yang memberi banyak maklumat khusus dan spesifik tentang suatu masalah (Winter, 1998). Grunig (1997) dalam kajian Jiang et al. (2017) ada menyatakan bahawa pencarian maklumat adalah satu proses pengimbasan terhadap persekitaran untuk membentuk mesej mengenai spesifik topik berkenaan dengan masalah.

(f) Pemprosesan Maklumat

Pemprosesan maklumat ialah tingkah laku komunikasi pasif seseorang individu yang mencari maklumat mengenai topik masalah. Proses ini berlaku secara rawak apabila berita berkaitan dengan situasi masalah disiarkan menerusi berita di televisyen, radio, atau akhbar. Grunig dan Hunt (1984) mentakrifkan pemprosesan maklumat ialah maklumat yang diterima oleh individu dengan tidak sengaja atau bukan niat untuk mencarinya. Menurut Chon, Tam, Lee, dan Kim (2023) mentakrifkan pemprosesan maklumat ialah individu yang melihat atau memerhati maklumat adalah cara tingkah laku komunikatif. Perkongsian maklumat ini adalah secara pasif dan tidak terancang.

Pemprosesan maklumat merujuk kepada individu yang kurang aktif atau mungkin kekal menjadi pasif dan bersifat reaktif dalam mendapatkan maklumat (Kim, 2011). Aldoory dan Sha (2007) pula mendefinisikan pemprosesan maklumat ialah sikap individu yang mengiktirafkan mesej dan memproses kandungan maklumat tanpa sengaja. Hal ini menjelaskan bahawa golongan individu ini merasa selesa apabila mendapat maklumat yang tidak memerlukan mereka melakukan pencarian.

Komunikasi WhatsApp Terhadap Tekanan Pekerja

Penyelidikan yang dilakukan oleh Saleh, Tengah, dan Saidpudin (2018) yang bertajuk "Penggunaan *WhatsApp* Sebagai Alat Komunikasi Formal Dalam Organisasi" mendapati bahawa

penggunaan *WhatsApp* diluar waktu bekerja normal merupakan tingkah laku majikan yang tidak beretika dan perlu dielakkan dari terus digunakan dalam organisasi. Hasil kajian menunjukkan responden bersetuju bahawa sikap majikan yang memberi arahan diluar waktu bekerja dianggap tidak menghormati masa pekerja bersama-sama dengan keluarga menyebabkan pekerja tertekan. Walaubagaimanapun, arahan yang dikeluarkan dianggap relevan dan boleh diterima pakai jikalau sesuatu kerja yang dikehendaki adalah berbentuk segera atau *Urgent matter* bergantung juga kepada corak neutral pekerjaan individu tersebut.

Sejajar dengan itu, melalui kajian “Kesan Negatif Teknologi” oleh Kadir (2019) mendapati bahawa penggunaan *WhatsApp* memberi impak negatif kepada pekerja. Hal ini kerana pekerja yang terpaksa bekerja diluar waktu bekerja normal dikatakan menjejaskan ruang masa pekerja. Menurut kajian yang dijalankan oleh William Belk dalam kajian Kadir menyatakan 54% pekerja bersetuju bahawa ruang masa mereka telah terganggu apabila secara tiba-tiba mendapat tugas daripada majikan. Impak daripada tindakan ini memberikan kesan tekanan kepada pekerja dan menimbulkan ketidakpuasan hati pekerja kepada majikan.

Penyelidikan yang dilakukan oleh Derks, Bakker, Peters, dan Wingerden (2016) dalam kajian “Penggunaan Telefon Pintar Berkaitan Dengan Kerja, Konflik Kerja-Keluarga dan Prestasi Keluarga”, menunjukkan bahawa *WhatsApp* memudahkan pekerja menerima pesanan mesej dan arahan pada bila-bila masa melalui telefon mudah alih. Impak ini telah meningkatkan konflik kerja dan keluarga. Sebagai contoh, majikan masih lagi menghantar pesanan mesej menerusi *WhatsApp* bertanyakan perkara yang berkaitan dengan kerja, sedangkan ketika itu pekerja sedang bercuti atau meluangkan masa bersama-sama keluarga. Oleh itu, hal ini menunjukkan peranan pekerja tetap dituntut walaupun berada di rumah. Kesan daripada penggunaan aplikasi ini menyebabkan tekanan kepada psikologi pekerja dan menimbulkan ketegangan dalam keluarga.

Salah, Zakaria, dan Ismail (2017) dalam kajiannya bertujuan meneliti “Aspek Komunikasi Merentas Sempadan Melalui Teknologi dan Media Sosial yang Memberi Kesan Terhadap Peningkatan Konflik Kerja-Keluarga”. Hasil kajian menunjukkan kemudahan telefon mudah alih telah memudahkan pekerja mengakses maklumat di mana sahaja secara dua puluh empat jam sehari. Kajian ini mendapati bahawa aplikasi seperti *WhatsApp*, Twitter, dan Telegram yang digunakan dalam organisasi telah memudahkan penyampaian mesej dan arahan berkaitan dengan kerja sehingga pekerja terpaksa bekerja di luar hari iaitu Sabtu dan Ahad serta waktu bekerja normal. Hal ini dikatakan telah mengganggu ruang domain kerja dan domain keluarga seseorang individu. Hal ini disokong oleh Aryee, Fields, dan Luk (1999) yang mendapati, domain keluarga lebih memberi kesan tekanan kepada individu kerana mereka membenarkan domain kerja mengganggu domain keluarga.

METODOLOGI

Penyelidikan ini merupakan kajian kuantitatif yang menggunakan borang soal kaji selidik untuk mendapatkan maklum balas berkaitan persepsi situasi masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*. Reka bentuk kajian yang digunakan ialah reka bentuk kajian tinjauan keratan rentas (*Cross-sectional survey*). Reka bentuk kajian ini adalah proses pengumpulan data oleh kumpulan individu yang berbeza latar belakang dalam tempoh satu masa sahaja (Hashim et al., 2016).

Lokasi kajian ini disertasikan di Universiti Putra Malaysia (UPM), Serdang Selangor. Sampel kajian sebenar adalah seramai 358 orang pekerja UPM yang terdiri daripada 112 orang dari kumpulan akademik, 55 orang daripada kumpulan bukan akademik, dan 191 orang daripada kumpulan pelaksana. Seramai 364 orang responden telah memberi maklum balas. Pemilihan responden berdasarkan teknik persampelan rawak berstrata berkadar (*Stratified Random Sampling*). Teknik persampelan rawak berstrata berkadar perlu digunakan apabila jumlah populasi dibahagikan kepada sub kumpulan dan sampel rawak dipilih dari setiap sub kumpulan (Taherdoost, 2016).

Bagi mengetahui ciri-ciri demografi, pengkaji telah memberi pilihan jawapan kepada responden bagi memudahkan penyelidik menyeragamkan pilihan jawapan. Bagi mengukur persepsi situasi publik dan tingkah laku komunikasi dalam penyelesaian masalah, penyelidik menggunakan skala likert yang diperkenalkan oleh Likert pada tahun 1932. Skala likert ialah satu pernyataan umum yang menunjukkan keadaan sebenar atau jawapan kepada hipotesis kajian dengan memberikan tahap persetujuan kepada setiap item (Joshi, Kale, Chandel, & Pal, 2015). Tujuan skala ini adalah sebagai pembentukan skor atau nilai yang menggambarkan kriteria individu dalam rekognisi, perbuatan, dan tingkah laku (Budiaji, 2013). Dalam kajian ini, instrumen distrukturkan kepada bentuk soalan tujuh skala likert iaitu 1 (sangat tidak setuju) dan 7 (sangat setuju) bagi menunjukkan tahap persetujuan responden terhadap item.

Bagi menentukan kesahan dan konstruk instrumen dalam kajian ini, pengkaji telah memberi Borang Pengesahan Soal Selidik (*Validation Rubric for Expert Panel VREP*) oleh Marilyn K. Simon kepada pakar. Seterusnya, pengkaji menggunakan pengukuran *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) dan *Bartlett's Test* untuk tujuan memastikan setiap item dapat digunakan dan ujian analisis dapat diteruskan dalam kajian ini. Nilai KMO menjelaskan ianya memenuhi kepentingan analisis faktor dan analisis dapat diteruskan ke atas pemboleh ubah kajian. Item boleh melakukan analisis faktor apabila nilai KMO melebihi .50 (Hair, 2010). Nilai setiap pemboleh ubah adalah melebihi .50. Ini dapat dirumuskan bahawa data-data kajian adalah baik dan dapat diteruskan dengan proses analisis kajian.

Seterusnya, kajian ini meneliti kesahan dan kebolehpercayaan instrumen. Dalam kajian ini, kaedah ketekalan dalaman iaitu *Cronbach Alpha* digunakan. Nilai kebolehpercayaan adalah penting dan perlu diuji bagi memastikan instrumen adalah berkualiti (Salwana & Norasmah, 2020). Semakin tinggi nilai dan tahap kesahan serta kebolehpercayaan soal selidik, semakin tekal kebolehpercayaan data yang diperolehi. Ketekalan bermaksud apabila instrumen kajian digunakan berulang kali kepada subjek kajian yang sama walaupun pada masa yang berbeza, keputusan nilai skor adalah konsisten atau hampir sama (Creswell, 2018). Skor nilai pekali yang boleh diterima adalah di antara .60 dan .70, nilai pekali yang baik adalah .70 dan .80, dan nilai pekali yang sangat baik adalah antara .90 dan 1.0 (Bond & Fox, 2015).

Dapatan yang diperolehi dalam kajian dianalisis menerusi perisian komputer iaitu Pakej Statistik Sains Sosial (*Statistical Package for The Social Science -SPSS*) versi 25.0. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi pelbagai (*Stepwise*). Regresi pelbagai adalah meramal sumbangan hasil dapatan dari pemboleh ubah bersandar daripada satu atau lebih pemboleh ubah bebas (Harris & Muhamad Karimi, 2018). Bagi ujian regresi pelbagai digunakan untuk menerangkan perkaitan dan hubungan di antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan Jadual 1 dapat dilihat bahawa pengukuran *Kaiser Mayer Olkin* (KMO) telah memberi nilai .763. Sementara itu, bagi keputusan *Bartlett's test* pula adalah signifikan iaitu $X^2_{(10)} = 723.474$, $p < .01$. Hal ini jelas menunjukkan bahawa nilai setiap pemboleh ubah adalah melebihi 0.5. Kesimpulan yang dapat dibuat daripada ujian ini ialah data-data kajian adalah baik dan dapat diteruskan dengan proses analisis selanjutnya.

Jadual 1: Keputusan ujian KMO dan *Bartlett's test*

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.763
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	723.474
	df	10
	Sig.	.000

Jadual 2 menunjukkan keputusan *Cronbach Alpha* bagi keseluruhan item adalah .944. Nilai kebolehpercayaan yang tinggi dapat dilihat iaitu antara .850 hingga .942. Nilai pekali bagi setiap pemboleh ubah iaitu Pengenalpastian Masalah .867, Pengenalpastian Kekangan .850, Pengenalpastian Penglibatan .879, Pencarian Maklumat .942, dan Pemprosesan Maklumat .926. Ini menunjukkan nilai pekali kebolehpercayaan adalah tinggi dengan nilainya yang menghampiri 1 dan konsisten. Oleh itu disimpulkan bahawa soal selidik ini amat baik dan jelas difahami oleh responden. Bond dan Fox (2015) dalam kajian Asbulah, Lubis, Aladdin, dan Sahrim (2018), nilai kebolehpercayaan yang baik dan boleh diterima ialah melebihi .80.

Jadual 2: Nilai pekali kebolehpercayaan *Cronbach Alpha*

Item	Bilangan Item	Nilai Alpha
Pengenalpastian Masalah	9	.867
Pengenalpastian Kekangan	5	.850
Pengenalpastian Penglibatan	5	.879
Pencarian Maklumat	7	.942
Pemprosesan Maklumat	5	.926
Keseluruhan	31	.944

Status Demografi

Berdasarkan kepada pemboleh ubah jantina, seramai 244 orang adalah perempuan (67.0%) dan 120 orang adalah lelaki (33.0%). Bagi pemboleh ubah umur, hasil analisis menunjukkan peratusan tertinggi adalah berumur 31-40 tahun iaitu sebanyak 182 (50.0%) orang, responden yang berumur 21-30 tahun adalah seramai 82 (22.5%) orang, responden berumur 41-50 tahun adalah seramai 75 (20.6%) orang dan seramai 25 (6.9%) orang bagi responden berumur 50 tahun ke atas. Bagi kategori bangsa, pengkaji membahagikan kategori bangsa kepada lima iaitu Melayu, Cina, India, Bumiputera Sabah/Sarawak, dan lain-lain. Peratusan tertinggi pekerja UPM adalah daripada bangsa Melayu iaitu 352 (96.7%) orang berbanding dengan bangsa Cina 4 (1.1%) orang, bangsa India 4 (1.1%) orang, dan Bumiputera Sabah/Sarawak 4 (1.1%) orang. Bagi kategori jawatan pula, jumlah responden tertinggi adalah terdiri daripada kumpulan pelaksana iaitu

seramai 196 (53.8%) orang, diikuti staf akademik 112 (30.8%) orang, dan kumpulan bukan akademik 56 (15.4%) orang.

Bagi taraf jawatan, pengkaji membahagikan kepada empat kategori taraf jawatan iaitu Tetap, Sementara, Kontrak, dan Pinjaman. Peratusan tertinggi adalah datang daripada staf yang bertaraf jawatan Tetap iaitu 301 (82.7%) orang, staf bertaraf jawatan Kontrak iaitu 56 (15.4%) orang, jawatan Sementara 6 (1.6%), dan jawatan Pinjaman 1 (0.3%) orang. Bagi tempoh perkhidmatan, majoriti responden berkhidmat di UPM adalah dalam tempoh perkhidmatan antara 11 hingga 20 tahun iaitu seramai 145 (39.8%), tempoh perkhidmatan kurang daripada 5 tahun adalah seramai 97 (26.6%), tempoh perkhidmatan 6 hingga 10 tahun seramai 91 (25.0%), dan tempoh perkhidmatan lebih daripada 21 tahun seramai 31 (8.5%). Bagi item fakulti, ia melibatkan 14 fakulti di Universiti Putra Malaysia (UPM) iaitu Fakulti Kejuruteraan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Fakulti Pengajian Pendidikan, Fakulti Sains, Fakulti Sains dan Teknologi Makanan, Fakulti Ekologi Manusia, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Fakulti Pengajian Alam Sekitar dan Perhutanan, Fakulti Pertanian, Fakulti Perubatan Veterinar, Sekolah Perniagaan dan Ekonomi, Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan dan Fakulti Bioteknologi dan Biomolekul. Setiap fakulti hanya 26 (7.1%) orang responden yang terlibat.

Persepsi Situasi Terhadap Masalah Situasi

Bagi model teori, tiga sub faktor yang diukur iaitu Pengenalpastian Masalah, Pengenalpastian Kekangan, dan Pengenalpastian Penglibatan. Melalui pengenalpastian masalah kita dapat melihat cara responden berpersepsi dalam situasi apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp*. Aktiviti pencarian, pemilihan, dan pemprosesan maklumat mengenai isu ini adalah bergantung kepada cara pekerja mengiktiraf masalah, melihat jika terdapat halangan, dan mengenal pasti diri mereka terlibat secara sengaja atau tidak sengaja dalam situasi masalah ini.

Hasil analisis mendapati bahawa item yang mencatat min tertinggi ialah 'saya percaya masalah ini sememangnya berlaku di mana-mana organisasi' dengan nilai min 5.78 (s.p=1.10). Keputusan ini menunjukkan pengiktirafan masalah berkenaan dengan situasi majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* adalah terletak pada tahap yang tinggi. Majikan dalam organisasi perlu memberi perhatian terhadap masalah ini dan merangkakan komunikasi yang lebih berkesan agar dapat memberi motivasi kepada pekerja untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Hasil dapatan kajian ini, pengkaji dapat merumuskan yang pekerja UPM adalah terdiri daripada publik sadar. Tingkat pengenalpastian masalah menunjukkan pekerja dapat mengenali dan memperhatikan isu yang berkaitan dengan komunikasi *WhatsApp*. Pekerja UPM juga menyedari kewujudan masalah dan berpersepsi bahawa situasi masalah perlu diberikan perhatian oleh pihak organisasi seperti universiti, majikan, dan juga kerajaan. Dalam keadaan ini, pekerja UPM mulai mengidentifikasi bahawa isu-isu berkenaan berkait dengan dirinya.

Bagi pengenalpastian kekangan menunjukkan kesemua item mendapat min tidak kurang daripada 4.10. Item yang mencatat min tertinggi ialah 'saya boleh membuat perbezaan mengenai masalah ini' dengan nilai 5.06 (s.p=1.17) dan 'saya boleh memperbaiki keadaan masalah ini menjadi lebih baik dengan tindakan sesuai' iaitu 5.01 (s.p=1.12). Melalui hasil dapatan, pengkaji

dapat merumuskan bahawa pengenalanpastian kekangan berada pada tahap yang tinggi. Pekerja di UPM merasakan sesuatu yang tidak selesa apabila mereka diarahkan untuk melakukan sesuatu kerja di luar waktu bekerja namun mereka tidak dapat melakukan sebarang proses penyelesaian kepada masalah yang berlaku apabila ianya adalah arahan daripada pihak majikan. Bagi persepsi pekerja UPM, arahan yang diberikan oleh majikan perlu dipatuhi kerana mereka tidak mempunyai kuasa untuk menolak arahan tersebut. Lebih penting lagi, pekerja UPM dapat membezakan arahan kerja yang diterima oleh majikan adalah pada waktu bekerja atau pun di luar waktu bekerja. Sikap majikan yang memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dikatakan sikap yang tidak menghormati masa pekerja. Dapatan kajian disokong oleh Saleh, Tengah, dan Saidpudin (2018) iaitu penggunaan *WhatsApp* di luar waktu bekerja merupakan tingkah laku majikan yang tidak beretika dan tidak sepatutnya diterapkan dalam organisasi. Sikap majikan yang memberi arahan kerja di luar waktu bekerja boleh menyebabkan tekanan kepada pekerja di mana ianya mengganggu ruang masa bersama-sama dengan keluarga.

Bagi pengenalanpastian penglibatan pula, item yang mencatat min tertinggi ialah 'saya yakin terdapat cara untuk menyelesaikan masalah ini' dengan nilai 5.45 (s.p=1.16). Hasil dapatan kajian menunjukkan tahap pengenalanpastian penglibatan responden berada di tahap yang tinggi. Tahap pengenalanpastian penglibatan ini menjadi tinggi apabila pekerja UPM merasakan diri mereka mempunyai hubungan dengan situasi masalah dan mereka tidak mempunyai cara penyelesaian kepada masalah. Melalui hasil kajian juga didapati pekerja UPM mempunyai hubungan dengan situasi masalah apabila nilai min yang dicatat 4.50 (s.p=1.50) iaitu pekerja UPM merasa ketenangan diri mereka mempunyai kaitan dengan masalah ini.

Secara signifikannya, dapatan kajian menunjukkan pekerja UPM adalah individu yang dikategorikan sebagai publik aktif. Hal ini kerana pekerja UPM dapat mengenal pasti perkaitan situasi masalah dengan dirinya. Pengenalanpastian penglibatan ialah individu yang sedar dan menerima kehadiran situasi masalah (Grunig, 1997). Berdasarkan dapatan kajian, pekerja UPM bersetuju bahawa situasi majikan yang memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* memberi kesan kepada diri dan orang sekeliling mereka. Kesan daripada situasi masalah ini menyebabkan pekerja UPM berasa tidak selesa dan mengganggu emosi. Keputusan kajian ini disokong oleh Wang, Yang, dan Tseng (2016) yang menyatakan bahawa penggunaan *WhatsApp* telah membenarkan individu melakukan tugas di rumah pada waktu cuti atau di luar waktu bekerja telah mengganggu kehidupan secara peribadi. Ianya meningkatkan masa pekerja bekerja dalam kehidupan seharian kerana pekerja dan majikan sentiasa berhubung menerusi aplikasi *WhatsApp*. Walaupun pada waktu cuti, pekerja perlu memberi maklum balas apabila mendapat pesanan mesej oleh majikan berkenaan dengan tugas.

Tingkah Laku Komunikasi dalam Situasi Masalah

Selanjutnya dalam teori STP ini, terdapat dua sub faktor yang diukur iaitu pencarian maklumat dan pemprosesan maklumat. Hasil dapatan bagi pencarian maklumat menunjukkan nilai min tertinggi ialah 'saya mencari maklumat mengenai hak sebagai pekerja melalui Internet' dengan nilai 4.51 (s.p=1.53). Ini menjelaskan tahap kesedaran pekerja UPM mengenai hak mutlak pekerja yang tidak boleh diganggu diluar waktu bekerja melalui *WhatsApp* oleh majikan adalah tinggi berbanding tingkah laku komunikasi lain yang berada pada tahap sederhana tinggi. Pekerja UPM dikategorikan sebagai publik yang aktif. Hal ini kerana apabila pekerja UPM melibatkan diri dalam

pencarian maklumat berkenaan dengan situasi masalah menjadikan mereka lebih bermotivasi bagi menyelesaikan masalah (Grunig, 1997). Seseorang individu menjadi aktif apabila melibatkan diri dalam pencarian maklumat berkenaan dengan isu masalah (Hashim, Chang dan Rahman, 2016). Misalnya, pekerja yang aktif sentiasa mencari maklumat mengenai permasalahan yang berlaku melalui Internet terutamanya di media sosial.

Bagi pemprosesan maklumat, nilai min tertinggi ialah 'saya meluangkan sedikit masa untuk mendengar orang lain yang ingin memberi maklumat mengenai masalah ini' dengan nilai 4.66 (s.p=1.35). Tahap pemprosesan maklumat dalam tingkah laku penyelesaian masalah terletak pada tahap yang rendah. Hal ini menjelaskan bahawa pekerja UPM adalah kurang aktif dalam perkongsian maklumat. Bagi pekerja yang tidak merasakan masalah situasi majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* memberi tekanan kepada dirinya, mereka tidak berminat untuk membicarakan tentang situasi masalah. Mereka lebih bersifat pasif namun mereka akan bersuara jika terdapat individu lain yang memulakan perbincangan, untuk mendapatkan penjelasan atau mendapatkan nasihat. Ianya mewakili tingkah laku komunikasi pasif di mana pekerja mudah merasa selesa kerana mereka tidak perlu berusaha untuk mencari maklumat mengenai masalah (Krishna dan Kim, 2014). Pekerja kategori ini lebih kepada memerhati dan memproses maklumat yang didapati secara tidak sengaja. Misalnya, pekerja yang pasif hanya mendapatkan informasi melalui berita yang disiarkan di televisyen atau di radio.

Jadual 8: Analisis regresi pelbagai Stepwise bagi pemboleh ubah peramal yang menyumbang pada tingkah laku komunikasi

Model	B	SE	β	t	Sig	R ²	Sumbangan
Pengenalpastian Masalah	.506	.081	.32	6.233	.000	.259	26%
Pengenalpastian Kekangan	.382	.166	.11	2.304	.022	.339	34%
Pengenalpastian Penglibatan	.779	.140	.30	5.545	.000	.331	33%

B = Pekali tidak standard

β = Pekali regresi berganda SE = Ralat piawai min

Pemboleh ubah bebas = Pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, pengenalpastian penglibatan

Pemboleh ubah bersandar = Tingkah laku komunikasi

*Signifikan pada aras $P < .05$

Jadual 9: Analisis varians model regresi tingkah laku komunikasi

Model	Jumlah kuasa dua	Min kuasa dua	F	Sig
1 Regresi	17682.580	17682.580	127.596	.000 ^b
Residual	50166.961	138.583		
Jumlah	67849.541			
2 Regresi	23358.232	7786.077	63.001	.000 ^d
Residual	44491.309	123.587		
Jumlah	67849.541			
3 Regresi	22702.320	11351.160	90.765	.000 ^c
Residual	45147.221	125.062		
Jumlah	67849.541			

Jadual 8 dan 9 menunjukkan analisis regresi pelbagai untuk mengenal pasti perkaitan hubungan di antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam kalangan pekerja UPM.

Melalui analisis regresi pelbagai, nilai peratusan dapat dilihat melalui sumbangan tiga faktor pemboleh ubah bebas (X) iaitu pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan kepada dua pemboleh ubah terikat (Y) iaitu pencarian maklumat dan pemprosesan maklumat. Nilai beta dilaporkan bagi menyatakan nilai bagi setiap sumbangan pemboleh ubah bebas (Hamdan dan Lai, 2014). Hasil output di atas menunjukkan sumbangan setiap pemboleh ubah bebas (pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, pengenalpastian penglibatan) terhadap tingkah laku komunikasi.

Daripada output *Model Summary* diatas, didapati nilai R^2 sebanyak .259 bagi Model 1 menunjukkan bahawa sebanyak 26% daripada perubahan dalam pemboleh ubah terikat (tingkah laku komunikasi) adalah disebabkan oleh pemboleh ubah bebas, iaitu pengenalpastian masalah. Nilai R^2 pula sebanyak .339 bagi Model 2 menunjukkan bahawa sebanyak 34% daripada perubahan dalam pemboleh ubah terikat iaitu tingkah laku komunikasi adalah disebabkan oleh perubahan dalam gabungan kedua-dua pemboleh ubah bebas, iaitu pengenalpastian masalah dan pengenalpastian kekangan. Seterusnya, nilai R^2 bagi Model 3 adalah sebanyak .331 mencatat sebanyak 33% daripada perubahan dalam pemboleh ubah terikat iaitu tingkah laku komunikasi adalah disebabkan oleh perubahan dalam gabungan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas iaitu, pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan.

Daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa pengenalpastian masalah [F (127.60), $p < .05$] menyumbang sebanyak 26% kepada tingkah laku komunikasi. Ini menunjukkan bahawa pengenalpastian masalah ($\beta = .32$, $p < .05$) merupakan petunjuk atau peramal yang kurang menyumbang dalam tingkah laku komunikasi. Bagi pengenalpastian kekangan pula menunjukkan [F (63.001), $P < .05$] menyumbang sebanyak 34% kepada cara tingkah laku penyelesaian masalah. Ini menunjukkan bahawa pengenalpastian kekangan ($\beta = .11$, $p < .05$) merupakan peramal paling utama yang menyumbang dalam tingkah laku komunikasi. Gabungan pengenalpastian masalah dan pengenalpastian kekangan ($\beta = .319$, $p < .05$) menambah 8% lagi pengaruh terhadap tingkah laku komunikasi. Seterusnya, pengenalpastian penglibatan menunjukkan [F (90.765), $p < .05$] menyumbang sebanyak 33% kepada tingkah laku komunikasi. Ini menunjukkan bahawa pengenalpastian penglibatan ($\beta = .30$, $p < .05$) merupakan peramal kedua utama yang menyumbang dalam tingkah laku komunikasi. Oleh itu, kombinasi pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan ($\beta = .290$, $p < .05$) menambah sebanyak 1% lagi pengaruh terhadap tingkah laku komunikasi pekerja UPM.

Berdasarkan kepada analisis regresi pelbagai ini juga, didapati pekali regresi ketiga-tiga pemboleh ubah iaitu pengenalpastian masalah ($\beta = .32$), pengenalpastian kekangan ($\beta = .11$), dan pengenalpastian penglibatan ($\beta = .30$) memberi sumbangan yang positif terhadap tingkah laku komunikasi. Dapatan ini menjelaskan bahawa jika individu menyedari kewujudan masalah, dapat mengenal pasti rintangan, dan merasakan diri terlibat dengan situasi masalah akan mempunyai kecenderungan yang tinggi ke arah pencarian dan pemprosesan maklumat (tingkah laku komunikasi). Dapat disimpulkan, keputusan ujian F menunjukkan bahawa terdapat hubungan di antara ketiga-tiga pemboleh ubah peramal dengan pemboleh ubah terikat (tingkah laku komunikasi) pada aras signifikan $p < .05$. Oleh hal demikian, dapat dirumuskan bahawa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, pengenalpastian penglibatan terhadap tingkah laku komunikasi (pencarian dan pemprosesan maklumat) adalah diterima. Dapatan kajian juga menunjukkan

pengenalpastian kekangan merupakan faktor peramal yang paling menyumbang, diikuti pengenalpastian penglibatan, dan terakhir pengenalpastian masalah.

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Dalam usaha untuk mencapai objektif kajian iaitu mengenal pasti perkaitan antara persepsi situasi dan tingkah laku komunikasi dalam masalah apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* dalam kalangan pekerja UPM. Rumusnya, hasil analisis regresi pelbagai menunjukkan dengan jelas hubungan positif di antara pemboleh ubah persepsi situasi (pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan) dengan pemboleh ubah tingkah laku komunikasi (pencarian dan pemprosesan maklumat). Hasil dapatan. Hasil dapatan kajian menunjukkan laluan pekali antara pengenalpastian masalah dan tingkah laku komunikasi adalah 0.26 ($p < 0.05$), dan laluan pekali antara pengenalpastian kekangan dan tingkah laku komunikasi adalah 0.34 ($p < 0.05$) serta laluan pekali antara pengenalpastian penglibatan dan tingkah laku komunikasi adalah 0.33 ($p < 0.05$).

Pada masa yang sama, dapatan kajian menunjukkan bahawa dalam meningkatkan tingkah laku komunikasi publik dalam menyelesaikan masalah komunikasi *WhatsApp* antara majikan dan pekerja UPM, mereka bukan sahaja perlu mengenali isu majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja sebagai satu masalah tetapi secara langsung, mereka juga perlu terlibat dalam isu masalah yang berlaku. Walau bagaimanapun, mereka juga perlu mengambil kira halangan, rintangan, dan batasan yang mungkin menghalang mereka untuk berhenti dan memikirkan cara untuk menyelesaikan masalah komunikasi *WhatsApp* yang berlaku.

Keputusan yang diperolehi dalam kajian ini mendapati bahawa apabila isu komunikasi *WhatsApp* di luar waktu bekerja di kenal pasti sebagai masalah, dengan tahap kekangan yang tinggi dalam menyelesaikan masalah dan keperluan terletak pada tahap yang tinggi untuk menyelesaikan masalah, pekerja kecenderungan untuk berhenti berfikir dan mungkin mengambil tempoh masa yang lama untuk berfikir tentang cara menyelesaikan masalah komunikasi *WhatsApp* ini. Tingkah laku komunikasi iaitu pencarian dan pemprosesan maklumat tercetus apabila seseorang individu berada dalam situasi di mana komunikasi *WhatsApp* menjadi satu masalah kepada dirinya dan dalam masa yang sama mereka merasakan mereka secara peribadi terlibat dengan sedikit halangan untuk menyelesaikan masalah yang berlaku. Oleh itu, apabila pekerja UPM melihat komunikasi *WhatsApp* di luar waktu bekerja sebagai satu masalah yang perlu diselesaikan oleh organisasi (universiti) dengan sedikit kekangan, mereka lebih cenderung untuk berhenti berfikir tentang bagaimana cara mereka boleh menyelesaikan masalah ini yang memberi tekanan kepada mereka iaitu dengan melibatkan diri dalam menyelesaikan masalah melalui tingkah laku komunikasi aktif.

Berdasarkan analisis kajian, instrumen kajian telah membuktikan bahawa ia berjaya menjawab objektif kajian dengan sempurna secara empirik dan menyokong kepada teori yang telah mendasari kajian ini. Sementara itu, dapatan bagi nilai pekali kebolehpercayaan *Cronbach Alpha* yang tinggi bagi setiap faktor telah membuktikan tahap kepercayaan dalaman adalah tinggi. Hal ini menunjukkan instrumen kajian yang dibina adalah berkualiti dalam mengukur perkaitan antara situasi publik dan tingkah laku komunikasi.

Selain itu, kajian yang dijalankan turut memberikan sumbangan dari pelbagai sudut. Salah satu sumbangan kajian ini adalah daripada sudut teoritikal. Kajian yang dijalankan adalah untuk memperkukuhkan lagi sokongan secara empirikal terhadap teori STP yang dibangunkan

oleh James E Grunig. Pengkaji menyarankan teori STP ini dapat membantu sarjana-sarjana baharu dalam menyediakan kerangka kerja kajian dan sebagai pengujian teori mengenai hubungan antara pemboleh ubah berkenaan dengan menggunakan pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM) sebagai populasi kajian.

Di samping itu, kajian ini juga memberi sumbangan dari segi metodologi kajian iaitu pendekatan kuantitatif. Pengkaji menggunakan instrumen soal selidik sebagai pengukuran yang boleh digunakan oleh sarjana pada masa akan datang. Prosedur metodologi diambil kira dalam membangunkan instrumen seperti mendapatkan kesahan daripada pakar terlebih dahulu supaya instrumen ini tepat dan sah digunakan dan dapat menjadi panduan kepada pengkaji pada masa akan datang. Melalui kajian ini juga membawa kepada satu dimensi baru dalam usaha membawa kajian ini kepada sasaran sebenar kajian. Segala hasil dan dapatan kajian dapat membantu pengkaji mengenali jenis persepsi pekerja UPM terhadap situasi komunikasi *WhatsApp*. Komunikasi *WhatsApp* dapat digunakan atau ditingkatkan penggunaannya jika majikan di organisasi dapat mengubahsuaikan komunikasi melalui *WhatsApp* dengan lebih efektif.

Sementara itu, kajian ini dapat menyumbang maklumat yang berguna tentang persepsi pekerja UPM mengenai situasi apabila majikan memberi arahan kerja di luar waktu bekerja melalui *WhatsApp* sama ada ianya memberi kesan langsung atau tidak langsung kepada isu ini. Secara tidak langsung kajian ini dapat memerihalkan bagaimana persepsi pekerja UPM terhadap isu ini, menerangkan tingkah laku pekerja UPM terhadap isu ini, dapat melaksanakan kempen untuk mengurangkan tekanan kepada pekerja UPM, dan langkah-langkah lain yang boleh diambil oleh pihak universiti, organisasi, pihak kerajaan, dan pihak tertentu yang terlibat untuk mengurangkan tekanan dari sudut komunikasi dalam kalangan pekerja di Malaysia. Hal ini kerana pemahaman ini boleh membantu misalnya dalam kajian ini pihak kaunseling UPM atau pengamal perhubungan awam bagi merancang penghantaran mesej dalam kempen-kempen yang diadakan mengikut kategori publik yang telah diklasifikasikan.

Secara ringkasnya, perbincangan yang kritis mengenai penyelesaian masalah telah dicapai dan dijawab menerusi hasil dapatan kajian yang telah diperbincangkan. Selain itu, adalah diharapkan bahawa penemuan kajian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan kepada sarjana pada masa akan datang dan memberi manfaat kepada pengamal perhubungan awam dan pihak pengurusan universiti. Misalnya sebagai seorang pengamal perhubungan awam sewajarnya dapat menganjurkan kempen penggunaan *WhatsApp* yang lebih bijak. Hal ini penting dipraktikkan agar setiap aktiviti yang dilakukan memberi impak yang positif dan berkesan.

BIODATA

Siti Azura Shafie merupakan pelajar Sarjana Sains dalam bidang Komunikasi Keorganisasian di Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia (UPM). Email: zurashafie1406@gmail.com

Norliana Hashim merupakan Pensyarah Kanan di Jabatan Komunikasi, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia. Email: h_norliana@upm.edu.my

RUJUKAN

- 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.
- Arina Anis Azlan. (2019). Communicating about inter-ethnic unity: An investigation on differences between youths of the three main ethnic groups in Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(2), 1-17.
- 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.
- Asbulah, 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)*, 131-140.
- Bond, T. G., & Fox, C. M. (2015). *Applying the Rasch model fundamental measurement in the human sciences* (3rd ed.). New York: Routledge.
- 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*, 5(10), 125-140.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2(2), 127-133.
- Chon, M.-G., Tam, L., Lee, H., & Kim, J.-N. (2023). Situational theory of problem solving (STOPS): A foundational theory of publics and its behavioral nature in problem solving. In E. Sommerfeldt & C. Botan (Eds.), *Routledge public relations theory III* (pp. 58-76). London: Routledge.
- 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*, 8(2), 37-54.
- Creswell, J. W. (2018). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (6th ed.). United States of America: Pearson Education, Inc.
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations*, 69(5), 1045-1068.
- Dostál, Jiri. (2015). Theory of problem solving. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 2798-2805.
- Firdaus Abdul Gani. (2019, Februari 21). Tekanan di tempat kerja: Bagaimana untuk bertahan? *Astro Awani*. <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/tekanan-di-tempat-kerja-bagaimana-untuk-bertahan-199233>
- Firdaus Azil. (2017, December 27). Tahap 'stress' pekerja Malaysia sangat tinggi - Cuepacs. *Astro Awani*. <https://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* (Master thesis, University of South Florida). USF.
- Gül, H., Fırat, S., Sertçelik, M., Gül, A., Gürel, Y., & Kılıç, B. G. (2021). *Problematic WhatsApp use among adolescents: Linking fear of missing out and psychiatric symptoms. Psychiatry and Behavioral Sciences, 11*(2), 96-103.
- 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. (2006). Furnishing the edifice: Ongoing research on public relations as a strategic management function. *Journal of Public Relations Research, 18*, 151-176.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E. (2013). *Excellence in public relations and communication management* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203812303>
- 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.
- Harris Shah Abd Hamid, & Muhamad Karimi Sulaiman. (Terj.). (2018). *Analisis statistik dengan JASP (Jeffrey's Amazing Statistics Program): Buku panduan pelajar*. Mark Goss- Sampson
- Harun Yahya. (2019, Januari 20). Kaji punca stres kakitangan awam - CUEPACS. *Berita Harian*. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/01/521912/kaji-punca-stres-kakitangan-awam-cuepacs>
- Hashim, N., Chang, P. K., & Rahman, M. P. A. (2014). Attempt to solving situational problem of alumni employability. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 155*, 380-385.
- Hashim, N., Chang, P. K., & Rahman, M. P. A. (2016). STOPS: Mengungkap isu kebolehpasaran graduan di Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication, 32*, 139-164.
- Ismail, I., Sabran, R., & Ariffin, M. Y. M. (2019). The role of radio in problem solving on the perceptual situation to the insufficient information delivery for Malaysia's agricultural extension services. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication, 35*(2), 331-345.
- Jiang, H., Kim, J. N., Liu, B., & Luo, Y. (2019). The impact of perceptual and situational factors on environmental communication: A study of citizen engagement in China. *Environmental Communication, 13*(5), 582-602.
- 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.
- Ki, E. J., Kim, J. N., & Ledingham, J. A. (2015). *Public relations as relationship management: A Relational approach to the study and practice of public relations* (2nd ed.). Routledge.
- 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., & Krishna, A. (2014). Publics and lay informatics: A review of the situational theory of problem solving. *Annals of the International Communication Association*, 38(1), 71-105.
- Kriyantono, R. (2014). *Theory public realtions, perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2015). *Public relations, issue & crisis management: pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*. Kencana Prenada Media.
- Lam, H. (2016). Social media dilemmas in the employment context. *Employee Relations*, 38(3), 420-437.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., & Toth, E. L. (2011). *Public relations: The profession and the practice* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Lovelock, C. H., & Weinberg, C. B. (1984). *Marketing for public and nonprofit managers*. New York: John Wiley.
- 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*, 18, 37-44.
- Malasig, B. J. C., & Quinto, E. J. M. (2016). Functions of and communication behavior on twitter after the 2015 Nepal earthquake. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 32(1), 87-102.
- Moghan, S., & Sriramesh K. (2005). The situational theory of publics in a different cultural setting: The case of Singapore. *8th International Public Relations Research Conference Proceedings*.
- Muhidin Arifin. (2020, Oktober 23). Kaji kesan penggunaan WhatsApp. *Sinar Harian*. <https://www.sinarharian.com.my/article/106517/kaji-kesan-penggunaan-whatsapp>
- Pinto, D., Garcia, K., & Tenorio, N. (2014). *Technological communication tools in use*. Paper presented at the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, Toronto and New York, NY, April 26 May, pp. 115-118.
- Saleh, N., Tengah, A., & Saidpudin, W. (2018). Penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi: Satu kajian tinjauan awal. *Proceeding of The 5th International Conference on Management and Muamalah 2018*, pp. 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*, 2(1), 33-44.
- Salleh, M. A. M., Ekhwan, Z., Salman, A. (2019). Mudah guna dan manfaat aplikasi WhatsApp terhadap hubungan antara peribadi masyarakat dan polis. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(4), 135-154.
- Salwana, M., & Norasmah, O. (2020). Kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kecerdasan menghadapi cabaran teknologi menggunakan *model Rasch*. *Akademika*, 90(Isu khas 3), 29-41.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology: How to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5, 18-27.

- Tam, L., Kim, J.-N. & Lee, H. (2022). The Situational Theory of Problem Solving (STOPS): Past, present and future. In D. Pompper, K. Place & C. K. Weaver (Eds.), *Routledge companion to public relations* (pp. 115-124). London: Routledge.
- 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*.
- Winter (1998). The utility of situational theory of publics for assessing public response to a disaster prediction. *Public Relation Review*, 24(4), 489-508.
- Zhou, R. N., & Liu, S. J. (2022). How situational cognition, communication behaviour and public trust of NPOs affect individual donation intention: The case of anti-Covid-19 in China. *China Nonprofit Review*, 13(1-2).