

Persepsi Terhadap Pengukuran Hubungan Organisasi - Publik: Perspektif
Pelajar Komunikasi dan Media Universiti Penyelidikan di Malaysia
(*Perception towards measurement of the public-organisation relationship: Perceptive of
students of Mass communication studies, Research Universities, Malaysia*)

NORHAYATI BASRI, LAU SIRLEY, CHEN HSIEN NEE, MOHD FAIZAL ISMAIL &
CHANG PENG KEE

ABSTRAK

Setiap graduan perlulah dilengkapi kualiti dan kemahiran insaniah yang tinggi bagi bersaing dalam pasaran pekerjaan yang sangat mencabar pada masa kini berbanding dengan masa dahulu. Begitu juga dengan setiap universiti di Malaysia, khususnya universiti penyelidikan seperti UKM, USM, UM, UTM and UPM yang bersaing dalam peringkat global supaya institusi pendidikan di Malaysia mendapat pengiktirafan sewajarnya. Dengan mengambil kira cabaran-cabaran yang dihadapi oleh universiti penyelidikan Malaysia, kajian ini melihat sejauhmana tahap pemahaman pelajar pra-siswazah program komunikasi mempersepsikan hubungan yang terjalin antara mereka dengan universiti masing-masing serta meneliti faktor penentu persepsi mereka terhadap hubungan tersebut berdasarkan Skala Perhubungan Awam (Hon & Grunig 1999). Seramai 165 pelajar pra-siswazah telah memberi maklumbalas terhadap soal selidik dalam talian yang telah diedarkan melalui e-mel pelajar. Dengan menggunakan analisis regresi pelbagai kaedah Stepwise, dapatan kajian menunjukkan dimensi kepercayaan memberikan kesan signifikan terhadap hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran yang terbentuk. Sementara dimensi komitmen menjadi faktor penyumbang kepada persepsi hubungan perkongsian dan dimensi kawalan bersama pula menjadi faktor penentu kepada hubungan pertukaran. Daripada hasil kajian ini diharap pihak universiti dapat mengenalpasti persepsi pelajar masing-masing dan seterusnya membantu mengembangkan lagi imej universiti dalam membina hubungan dengan pelajarannya.

Kata kunci: Perhubungan awam, hubungan perkongsian, hubungan pertukaran, komitmen, organisasi

ABSTRACT

Graduates are deemed necessary to be well equipped with both intellectual qualities and soft skills in order to be versatile to cope with the rapid pace of global development. Same goes to other universities in Malaysia, especially the research university, namely UKM, USM, UM, UTM and UPM in order to compete not only at national level but globally. Considering the challenges that these universities take on, this applied research has its subject of study pinned on their undergraduates students of communication studies. In particular, this research aims to figure out how far do the students understand the perceived relationship between them and their university? What are the criteria that determine the formation of the relationship based on the Public Relations Measurement Scale that was developed by Hon & Grunig (1999)? In this pioneer research, a total of 165 undergraduate students took part in an online survey. The results show that the dimension of trust gave the greatest effect on the perception of both communal and exchange relationships. Furthermore, the dimension of commitment was found to have impact on communal relationship whereas control mutuality could determine the exchange relationship. From this research, universities are able to gauge the perception of its students towards the universities and are able to further enhance the image of the university by building a good relationship with the students.

Keywords : Public relations, communal relationship, exchange relationship, acommitment, organization.

PENGENALAN

Malaysia, sebuah negara yang sedang membangun sentiasa berhadapan dengan pelbagai cabaran dan tekanan terutamanya dalam misi untuk mencapai Wawasan 2020. Keinginan negara dalam menjadi sebuah negara yang maju, bergantung kepada kejayaannya dalam membangunkan agenda pembangunan modal insan kelas pertama. Kejayaan sebegini hanya akan dapat dicapai melalui system pendidikan dalam sesebuah negara. Malah, seperti yang dinyatakan dalam Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Negara 2007 – 2010 (Kementerian Pengajian Tinggi 2007) kerajaan Malaysia telah merancang untuk melakukan transformasi pendidikan pada setiap peringkat bermula daripada peringkat rendah sehinggalah ke peringkat institusi pendidikan tinggi.

Dengan itu, Institusi Pendidikan Tinggi Negara terutamanya universiti yang bertaraf penyelidikan sedang mengorak langkah dalam meningkatkan dan memperkasakan pembangunan modal insan dengan lebih bersepadu dan komprehensif. Institusi-institusi pendidikan tinggi di Malaysia khususnya universiti penyelidikan perlu menjana graduan mereka supaya dilengkapi dengan pelbagai kemahiran intelektual dan insaniah. Ini adalah kerana tidak dapat dinafikan bahawa dalam era globalisasi ini, tumpuan majikan bukan sahaja terhadap graduan yang mempunyai tahap pengetahuan yang tinggi malah mempunyai kemahiran komunikasi yang baik, di samping mampu untuk bertindak secara rasional dalam situasi yang berbeza. Walau bagaimanapun, kegagalan graduan memenuhi hasrat dan transformasi yang diinginkan akan membawa kepada kegagalan misi negara dalam memperkasakan pembangunan modal insan tersebut dan kegagalan ini bukan sahaja membawa kerugian kepada negara malah kepada graduan itu sendiri.

Oleh itu, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) Malaysia telah mengkategorikan universiti yang sedia ada di Malaysia kepada tiga iaitu Universiti Penyelidikan, Universiti Komprehensif dan juga Universiti Berfokus. Bagi kategori Universiti Penyelidikan, sebanyak lima universiti telah disenaraikan iaitu Universiti Malaya (UM), Universiti Sains Malaysia (USM), Universiti Kebangsaan

Malaysia (UKM), Universiti Putra Malaysia (UPM) dan Universiti Teknologi Malaysia (UTM). Antara kriteria sesebuah universiti yang bertaraf penyelidikan adalah bidang pengajian yang berfokuskan penyelidikan, kemasukan yang kompetitif, pensyarah yang berkualiti serta nisbah siswazah dan pascasiswazah sebanyak 50:50 (Kementerian Pengajian Tinggi 2011).

HUBUNGAN UNIVERSITI DAN PELAJAR

Berdasarkan Hon dan Grunig (1999), sesebuah organisasi yang efektif dan berjaya mencapai matlamat dalam organisasi adalah kerana organisasi tersebut memupuk hubungan dengan konstituensi mereka iaitu publik. Organisasi yang tidak efektif gagal mencapai matlamat organisasi walaupun hanya separuh daripada matlamat tersebut. Ini disebabkan oleh organisasi tersebut tidak mendapat sokongan padu daripada publik kerana matlamat organisasi tidak selari dengan matlamat yang di inginkan oleh publik. Dalam konteks persekitaran universiti dan pelajar, universiti selaku organisasi manakala pelajar adalah publiknya yang menjadi aset utama untuk menjadi penentu kepada kejayaan sesebuah universiti. Matlamat sesebuah universiti tidak mungkin akan tercapai sekiranya hubungan di antara universiti dan pelajarnya tidak bersifat sinergi. Hubungan yang baik di antara pihak universiti dan pelajar membawa kepada suasana persekitaran yang kondusif kepada pelajar di sepanjang pengajian mereka di universiti.

Oleh itu, Hon dan Grunig (1999) telah membina Skala Pengukuran Perhubungan Awam bagi mengukur hubungan antara organisasi dan publik di mana merangkumi enam elemen atau komponen yang wujud dalam perhubungan yang terjalin di antara keduanya. Elemen yang ditekankan tersebut terdiri daripada kepercayaan, kepuasan, komitmen, kawalan bersama, hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran. Keenam-enam elemen ini akan dijelaskan dalam bahagian seterusnya. Konsep yang dibawakan oleh Hon dan Grunig (1999) ini menyatakan bahawa kejayaan sesebuah organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan persekitaran hubungan yang terjalin di antara organisasi dan publiknya.

Dalam perhubungan ini, organisasi mengambil berat akan masalah dan keperluan publiknya dan begitu juga sebaliknya bagi publik.

Sehubungan itu, kajian ini melibatkan persepsi daripada pelajar pra-siswazah daripada empat buah universiti penyelidikan di Malaysia bagi menilai ketepatan skala hubungan organisasi-publik yang dibangunkan oleh Hon dan Grunig (1999) mengikut konteks organisasi dan publik. Dalam perhubungan ini, kajian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pelajar pra-siswazah daripada universiti penyelidikan dengan objektif berikut:

- Menentukan kesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran perhubungan awam mengikut konteks hubungan universiti dan pelajar.
- Menentukan elemen kepercayaan, kepuasan, komitmen dan kawalan bersama yang dikatakan menjadi penentu dalam mewujudkan persepsi terhadap hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran mengikut konteks hubungan universiti dan pelajar.

SOROTAN LITERATUR

Pada sekitar awal 1980-an, Mary Ann Ferguson yang merupakan sarjana terawal dalam bidang perhubungan awam menekankan supaya perhubungan di antara organisasi dan publik menjadi intipati utama dalam bidang ini (dalam Ledingham dan Bruning 1998; Hon dan Brunner 2001). Sehingga pertengahan tahun 1990, kajian ke atas hubungan organisasi-publik semakin mendapat tempat di kalangan sarjana perhubungan awam. Kajian lepas yang telah dijalankan oleh para sarjana dalam bidang perhubungan awam telah menekankan bahawa hubungan organisasi dan publik yang baik merupakan indikator tepat bagi menguji keberkesanan perhubungan awam (Dozier, Grunig, & Grunig 1995). Bagi membantu pengkaji dalam bidang perhubungan awam mengukur hubungan organisasi – publik, Hon dan Grunig (1999) telah membina Skala Pengukuran Perhubungan Awam untuk dijadikan panduan dalam menilai prestasi sesebuah organisasi. Skala ini telah melalui beberapa penambahbaikan oleh ramai sarjana

perhubungan awam seperti Grunig dan Huang (2000), Huang (2001), Kim (2000) serta Samsup, Hon dan Brunner (2004). Namun begitu, kajian ke atas skala pengukuran ini masih sedikit dijalankan di Malaysia melainkan satu kajian yang dijalankan oleh Pendleton dan Kiranjit (2008).

Kajian rintis yang dijalankan oleh Chang, et al (2011) pula merupakan satu-satunya kajian tempatan yang menggunakan Skala Pengukuran Perhubungan Awam (Hon dan Grunig 1999) pada masa ini. Kajian rintis yang dijalankan oleh Chang dan et al (2011) ini dijalankan bagi menguji sejauhmana tahap pemahaman graduan UKM selaku publik kepada organisasinya iaitu UKM. Dapatan kajian menunjukkan tahap kepercayaan graduan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap persepsi ke atas hubungan perkongsian. Hubungan pertukaran pula dipengaruhi oleh tahap kepuasan graduan. Dengan itu, pengkaji percaya skala ini sesuai untuk diaplikasikan dalam konteks tempatan, amnya dan konteks persekitaran hubungan universiti – pelajar, khususnya.

Pengkaji percaya skala pengukuran ini mempunyai nilai reliabiliti yang tinggi. Proses penambahbaikan ke atas skala ini untuk disesuaikan dalam konteks tempatan, kerana pengkaji percaya bahawa ianya boleh memberi sumbangan kepada pembangunan pendidikan negara. Sehubungan itu, Skala Pengukuran Perhubungan Awam oleh Hon & Grunig (1999) sesuai untuk digunakan sebagai satu garis panduan dalam mengukur sejauhmana pemahaman pelajar terhadap universiti berdasarkan konteks hubungan universiti-pelajar. Hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran akan dijadikan sebagai satu indikator terhadap dimensi hubungan universiti dan pelajar tersebut.

Dalam Skala Pengukuran Perhubungan Awam, Hon dan Grunig (1999) menyatakan bahawa terdapat dua jenis hubungan yang boleh mengukur hubungan antara organisasi dengan publik. Dalam kajian ini, organisasi diwakili oleh empat universiti penyelidikan manakala publik diwakili oleh pelajar pra-siswazah daripada bidang komunikasi dari empat universiti penyelidikan tersebut. Hubungan yang boleh dikaitkan dalam kajian ini adalah berpandukan kepada Skala Pengukuran Perhubungan Awam

iaitu hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran. Dalam hubungan perkongsian, organisasi dianggap sebagai melakukan sesuatu sebagai kebajikan walaupun mereka percaya bahawa tidak akan mendapat sebarang balasan. Organisasi sukarela untuk memberikan bantuan kepada publik tanpa mengharapkan balasan daripada publik. Selain itu, organisasi sangat peduli dan prihatin dengan kesejahteraan publik. Tambahan pula, organisasi juga tidak mengambil keuntungan atau kesempatan ke atas publik yang lemah atau minoriti. Kejayaan atau kecemerlangan organisasi bukan hasil daripada menginjak orang lain.

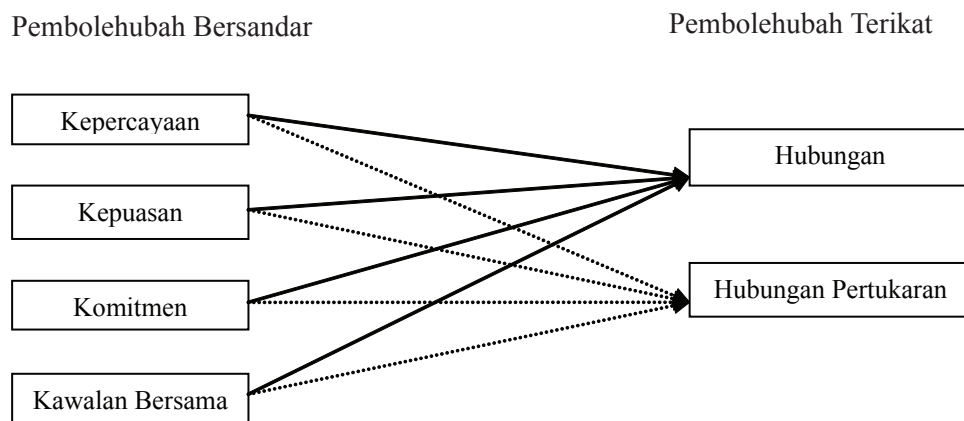
Manakala hubungan pertukaran adalah situasi di mana organisasi dianggap hanya akan memberi faedah kepada publik yang turut memberi faedah kepadanya. Setiap kali apabila organisasi memberikan atau menawarkan sesuatu kepada publik, umumnya ia mengharapkan sesuatu sebagai balasannya. Walaupun publik mempunyai hubungan dengan organisasi untuk waktu yang lama, tetapi organisasi masih mengharapkan sesuatu bantuan daripada publik sebagai balasannya pada bila-bila masa. Selain itu, organisasi juga akan berkompromi dengan publik apabila organisasi tahu bahawa itu akan mendapatkan sesuatu. Organisasi hanya prihatin terhadap publik yang akan membawa kebaikan kepada organisasi. Sebagai tambahan kepada kedua-dua hubungan tersebut, terdapat empat dimensi yang boleh digunakan untuk mengukur hubungan organisasi dan publik iaitu kepercayaan, kepuasan, komitmen dan kawalan bersama.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini mendapat penyertaan sebanyak 165 responden. Walau bagaimanapun, hanya 146 responden diterima manakala selebihnya ditolak kerana tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan iaitu pelajar pra-siswazah dalam bidang komunikasi dan media. Segala pembolehubah yang ingin diteliti menepati rangka penyelidikan seperti dalam Rajah 1.

Dengan menggunakan Skala Pengukuran Perhubungan Awam yang dibangunkan oleh Hon dan Grunig (1999), empat dimensi pembolehubah bersandar iaitu kepercayaan, kepuasan, komitmen dan kawalan bersama dikaji bersama pembolehubah terikat iaitu hubungan pertukaran dan hubungan perkongsian. Persepsi responden diukur berdasarkan lima skala Likert iaitu daripada skala 1 = sangat rendah, 2 = rendah, 3 = sederhana, 4 = tinggi dan 5 = sangat tinggi. Skor min diperolehi dengan menjumlahkan kesemua skor yang diperolehi daripada pembolehubah. Dengan itu sekiranya skor min lebih daripada tiga, ia menunjukkan bahawa skor tersebut menuju ke tahap yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya.

Kajian ini melibatkan pelajar pra-siswazah daripada bidang komunikasi dan media dari empat universiti penyelidikan sahaja. Kajian ini juga terhad kepada soal selidik dalam talian (*online survey*) dan satu laman web telah dibina. Laman web tersebut boleh



RAJAH 1 : Rangka Penyelidikan

dilawati di http://www.kwiksurvey.com/online-surveyID=INNDHJ_dca77bbe. Tempoh kajian dijalankan adalah daripada April 2011 hingga Ogos 2011. Soal selidik ini diedarkan melalui e-mel kepada para pelajar pra-siswazah yang mengambil program komunikasi dan media dengan menggunakan persampelan secara rawak.

Data yang diperolehi kemudian dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Analisis statistik dijalankan dengan menggunakan kaedah analisis pelbagai. Terlebih dahulu nilai kebolehpercayaan bagi Skala Pengukuran Perhubungan Awam diuji. Didapati nilai *Cronbach's alpha* bagi dimensi hubungan organisasi-publik dalam kajian ini adalah tinggi bagi kesemua dimensi iaitu kepercayaan (.873), kepuasan (.785), komitmen (.772), kawalan bersama (.818), and hubungan pertukaran (.848) and hubungan perkongsian (.828). Nilai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu sekitar .77 hingga .87 menunjukkan setiap item adalah konsisten.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN

Seramai 165 pelajar pra-siswazah telah memberi maklumbalas terhadap soal selidik dalam talian di mana hanya 146 soal selidik

lengkap telah dianalisis. Manakala soal selidik yang selebihnya adalah soal selidik tidak lengkap dan tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan iaitu graduan bukan dalam bidang komunikasi. Hasil kajian mendapati, majoriti responden adalah pelajar perempuan (80.1%) manakala selebihnya adalah pelajar lelaki (Jadual 1). Kumpulan responden tertinggi berdasarkan etnik adalah etnik Melayu (47.35%) diikuti Cina (42.5%), India (9.6%) dan lain-lain etnik (0.7%).

Skor min bagi pengukuran enam dimensi hubungan universiti – pelajar ditunjukkan dalam Jadual 2. Keseluruhannya, pelajar menunjukkan skor yang memuaskan bagi pembolehubah tidak bersandar yang merupakan indikator kepada persepsi mereka. Skor min tertinggi menunjukkan komitmen mencatatkan skor $M = 3.74$ ($S.D. = .563$) dan skor yang terendah adalah kepercayaan iaitu dengan skor $M = 3.52$ ($S.D. = .696$). Ini menunjukkan kesemua skor min berada dalam skala sederhana dan tinggi. Dalam jadual yang sama, skor min untuk kedua-dua ukuran hubungan universiti-pelajar turut disampaikan. Malah pelajar menunjukkan gambaran yang baik terhadap ukuran hubungan perkongsian dengan $M = 3.62$ ($S.D. = .734$) manakala skor min untuk hubungan pertukaran adalah $M = 2.92$ ($S.D. = .765$) iaitu antara sederhana dengan rendah. Ini memperlihatkan ekspresi pelajar terhadap hubungan dengan universiti adalah dalam bentuk positif.

JADUAL 1: Profil Responden

Pembolehubah	Kategori	Jumlah	Peratusan
Institut Pendidikan Tinggi	Universiti Kebangsaan Malaysia	52	35.6
	Universiti Sains Malaysia	36	22.4
	Universiti Putra Malaysia	31	18.8
	Universiti Malaya	27	18.2
Jantina	Perempuan	119	80.1
	Lelaki	29	19.9
Etnik	Melayu	69	47.3
	Cina	62	42.5
	India	14	9.6
	Lain-lain	1	0.7

JADUAL 2: Skor Min bagi Pembolehubah Bersandar dan Tidak Bersandar

Pembolehubah	N	Min	Sisihan piawai
Kepercayaan	146	3.52	0.696
Kepuasan	146	3.64	0.593
Komitmen	146	3.74	0.564
Kawalan bersama	146	3.74	0.564
Hubungan perkongsian	146	3.62	0.734
Hubungan pertukaran	146	2.92	0.765

Nota: minimum = 1 dan maksimum = 5.

Dimensi kepercayaan, kepuasan, dan komitmen mempunyai nilai korelasi yang positif terhadap hubungan perkongsian (Jadual 3). Manakala, kawalan bersama mempunyai nilai korelasi negatif terhadap hubungan tersebut. Sementara bagi hubungan pertukaran, dimensi kepercayaan dan kepuasan memberikan nilai korelasi yang negatif tetapi sebaliknya bagi dimensi komitmen dan kawalan bersama. Kedua-dua hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran mempunyai korelasi negatif.

Analisis regresi pelbagai digunakan bagi memperincikan lagi keputusan kajian untuk melihat hubungan dan sumbangan

empat dimensi yang terdapat dalam hubungan organisasi–publik iaitu (kepercayaan, kepuasan, komitmen dan kawalan bersama) dengan dua pembolehubah terikat yang diuji. Hasil kajian analisis regresi pelbagai kaedah *Stepwise* menunjukkan persamaan regresi yang signifikan [$F(2,143) = 78.870, p < .000$]. Oleh itu, nilai kepercayaan menyumbang sebanyak 50.9 peratus varian ($\Delta R^2 = .506$) manakala komitmen menyumbang sebanyak 1.6 peratus varian ($\Delta R^2 = .016$). Kedua-dua varian merupakan penyumbang kepada pembolehubah terikat iaitu hubungan perkongsian.

JADUAL 3: Korelasi di antara Pembolehubah

	Kepercayaan	Kepuasan	Komitmen	Kawalan bersama	Hubungan Perkongsian	Hubungan Pertukaran
Kepercayaan	-					
Kepuasan	0.875**	-				
Komitmen	0.829**	0.840**	-			
Kawalan Bersama	-0.539**	-0.494**	-0.414**	-		
Hubungan Perkongsian	0.713**	0.656**	0.661**	-0.461**	-	
Hubungan Pertukaran	-0.429**	-0.339**	0.402**	0.402**	-0.644**	-

**Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01

Persamaan regresi:

$$\text{Hubungan perkongsian} = 0.570 + 0.558 \\ (\text{Kepercayaan}) + 0.290 (\text{Komitmen})$$

Berdasarkan kepada persamaan regresi ini, didapati hubungan perkongsian di tentukan oleh dimensi kepercayaan dan komitmen (Jadual 4). Kepercayaan dan komitmen yang tinggi diperlukan dalam hubungan universiti dan pelajar. Sekiranya para pelajar mempercayai bahawa universiti tempat mereka menimba ilmu boleh menyediakan keperluan dan kemudahan yang diberikan, maka peluang untuk pelajar mempersepsikan hubungan perkongsian juga akan tinggi. Ini memberikan pulangan yang baik kepada universiti itu sendiri.

Berdasarkan Jadual 5, kepercayaan dan kawalan bersama pula merupakan pembolehubah peramal terhadap hubungan pertukaran. Hasil kajian mendapati satu persamaan yang signifikan [$F(2,143)=20.805$, $p<.000$]. Ini menunjukkan dimensi kepercayaan menyumbangkan sebanyak 18.4 peratus varian ($\Delta R^2=.184$) sementara dimensi kawalan bersama menyumbang 4.1 peratus varian ($\Delta R^2=.041$) terhadap pembolehubah kriterion iaitu hubungan pertukaran.

Walau bagaimanapun, keputusan analisis menunjukkan pembolehubah peramal iaitu dimensi kepercayaan mempunyai nilai yang negatif terhadap hubungan pertukaran. Berdasarkan kepada persamaan regresi $y=2.64-0.33\chi_1+0.47\chi_2$ nilai negatif yang ditunjukkan oleh dimensi kepercayaan, χ_1 , sebagai pembolehubah peramal membawa kepada hubungan timbal balik terhadap hubungan pertukaran. Ini bermaksud, semakin rendah tahap kepercayaan publik, persepsi publik terhadap hubungan pertukaran dengan organisasi semakin tinggi. Malah, persepsi terhadap hubungan pertukaran juga akan meningkat apabila persepsi pelajar berdasarkan dimensi kawalan bersama, χ_2 adalah tinggi kerana nilai yang diberikan oleh dimensi tersebut adalah positif dan signifikan.

Secara keseluruhan daripada dapatan kajian yang diperolehi, dapatlah di simpulkan secara ringkas perhubungan di antara pembolehubah seperti yang ditunjukkan dalam Rangka 2 dibawah.

JADUAL 4: Analisis regresi pelbagai dimensi kepercayaan dan komitmen terhadap hubungan perkongsian

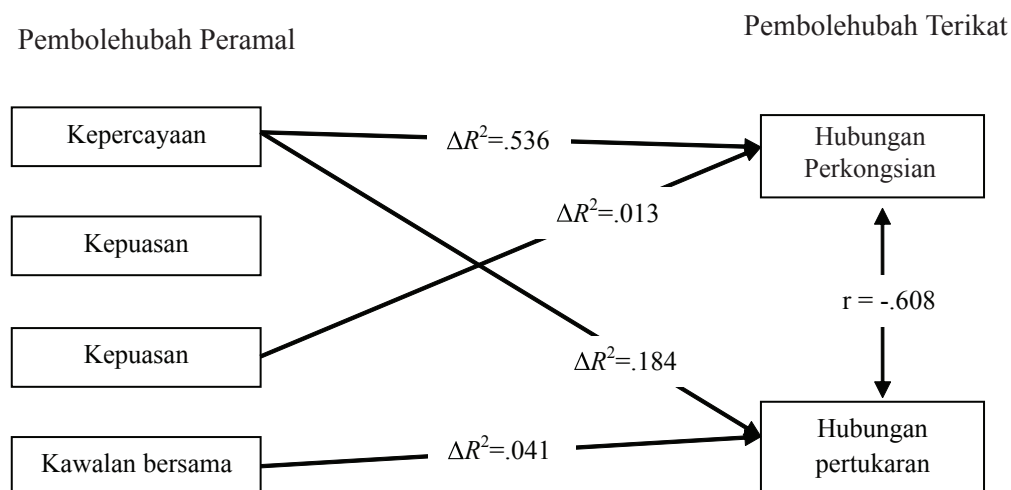
	Beta	Std. Error	Standardized Beta	t
Constant	0.570	0.286		
Kepercayaan χ_1	0.558	0.109	0.529	5.130**
Komitmen χ_2	0.290	0.134	0.223	2.163*

** $p<.000$, * $p<.005$

Jadual 5: Analisis regresi pelbagai dimensi kepercayaan dan kawalan bersama terhadap hubungan pertukaran

	Beta	Std. Error	Standardized Beta	t
Constant	2.635	0.761		
Kepercayaan χ_1	-0.329	0.096	-0.299	-3.426**
Kawalan bersama χ_2	0.473	0.172	0.241	2.755*

** $p<.001$, * $p<.005$



RAJAH 2 : Perhubungan di antara pembolehubah peramal dan pembolehubah terikat

IMPLIKASI DAN RUMUSAN KAJIAN

Keputusan kajian yang diperolehi dari persepsi para pelajar pra-siswazah dari keempat-empat universiti penyelidikan yang terlibat terhadap hubungan universiti – pelajar berkecenderungan tinggi menggunakan dimensi kepercayaan, komitmen dan kawalan bersama ke atas hubungan perkongsian dan hubungan pertukaran. Dimensi kepercayaan memainkan peranan dalam membentuk persepsi terhadap kedua-dua hubungan terbabit. Dalam situasi ini, pelajar percaya universiti tempat mereka menimba ilmu melayan mereka dengan adil, menjaga kepentingan mereka selaku pelajar dan sebagainya seperti yang telah dinyatakan dalam Skala Pengukuran Perhubungan Awam (Hon dan Grunig 1999). Menurut Hon dan Grunig (1999), kepercayaan adalah satu fasa seseorang mahu percaya dan berkeinginan untuk membuka diri terhadap orang lain. Dimensi kepercayaan sebenarnya terdiri daripada beberapa konsep yang meliputi integriti, pergantungan dan kompetensi di mana ketiga-tiga konsep ini boleh dipraktikkan dalam konteks perhubungan di antara universiti dengan publik.

Pelajar memberikan persepsi terhadap universiti masing-masing dengan memberi penilaian secara rasional dan adil serta menganggap diri mereka adalah aset utama terhadap universiti tersebut. Apabila universiti memberikan janji, maka adalah penting untuk mengotakan janji yang dibuat bagi

memperolehi kepercayaan daripada pelajar dan bukannya menggunakan kuasa untuk mempengaruhi pelajar tanpa kerelaan pelajar terbabit. Menurut Waters dan Botree (2007) dimensi kepercayaan adalah komponen penting dalam sesuatu perhubungan yang bukan hanya berasaskan kepada keuntungan semata-mata. Dalam persekitaran universiti, pelajar membina hubungan melalui aktiviti dan program yang di anjurkan oleh pihak universiti tanpa mengharapkan apa-apa balasan daripada kedua-dua belah pihak. Malah, aktiviti dan program yang dijalankan banyak memberi kebaikan kepada pelajar untuk mengasah kemahiran-kemahiran insaniah yang diperlukan dalam fasa selepas meninggalkan alam universiti kelak.

Begitu juga dimensi komitmen yang diperolehi dalam dapatan kajian ini, di mana komitmen mempunyai hubungan yang signifikan terhadap hubungan perkongsian. Komitmen merupakan satu tahap di mana kedua-dua belah pihak percaya dan merasakan bahawa hubungan yang terbentuk boleh diteruskan (Hon dan Grunig 1999). Dimensi komitmen ini boleh dibahagikan kepada dua jenis iaitu komitmen berlanjutan yang merujuk kepada keyakinan bahawa satu pihak berasa hubungan boleh dipertahankan melalui dasar atau tindakan, sementara komitmen afektif pula lebih merujuk kepada tenaga emosional yang digunakan sewaktu mempertahankan hubungan. Persepsi pelajar terhadap universiti berdasarkan dimensi ini membawa kepada hubungan berbentuk perkongsian. Ini adalah

kerana pelajar percaya universiti itu sendiri ingin menjalinkan komitmen dengannya dalam jangka masa yang panjang.

Tetapi sebaliknya dimensi kawalan bersama memberikan persepsi signifikan terhadap hubungan pertukaran. Ini bermaksud semakin tinggi persepsi pelajar terhadap tahap kawalan bersama, maka persepsi terhadap hubungan pertukaran juga semakin tinggi. Ini mungkin di sebabkan oleh rasa tidak puas hati pelajar terhadap universiti tersebut. Oleh itu, pihak pengurusan universiti masing-masing perlu mengenalpasti jurang yang wujud bagi mengembalikan tahap keyakinan pelajar dengan memberikan kemudahan yang baik untuk penyelesaian pelajar itu sendiri. Ini turut dijelaskan dengan merujuk salah satu item skala Hon dan Grunig (1999) yang digunakan untuk mengukur dimensi kawalan bersama iaitu, “ Organisasi dan pelajar seperti saya saling memberi perhatian terhadap apa yang diperkatakan antara satu sama lain.” Sekiranya perkara ini diberikan perhatian, maka kawalan bersama yang mendorong kepada persepsi terhadap hubungan pertukaran boleh dikurangkan.

Dalam menguruskan perhubungan di antara universiti –pelajar, hubungan simbiosis perlu diwujudkan antara universiti dan pelajar. Ini merujuk kepada perhubungan yang berbentuk interpersonal di antara individu lebih prihatin terhadap keperluan orang lain berbanding keperluan dirinya tanpa mengharapkan apa-apa balasan seperti yang ditekankan dalam hubungan perkongsian. Oleh itu, pihak universiti perlu membina hubungan perkongsian bersama publiknya sebelum hubungan pertukaran terbentuk. Organisasi seperti universiti akan mendapat manfaat daripada reputasi tersebut dengan hubungan perkongsian yang terbina dan ini membawa sokongan jangka panjang daripada publiknya iaitu pelajar.

Sebagai kesimpulannya, kajian ini dapat menjadi pemangkin kepada kajian-kajian tempatan akan datang dalam melihat persepsi terhadap hubungan universiti dan pelajar terutamanya pelajar universiti bertaraf penyelidikan yang berpotensi untuk membawa nama universiti ke pentas dunia pendidikan. Implikasi kajian ini ke atas hubungan organisasi – publik perlu diberi penekanan

dalam konteks orientasi hubungan universiti dan pelajar selari dengan pandangan Hon dan Grunig (1999) yang menyatakan bahawa bidang perhubungan awam memainkan peranan penting dalam proses komunikasi agar hubungan jangka panjang dalam organisasi dapat terjalin. Ini boleh dijadikan sebagai satu cadangan supaya pihak kementerian berkaitan memberi perhatian terhadap hubungan dengan pelajar yang sememangnya adalah aset utama kepada universiti selaku sebuah organisasi. Pengkaji juga berharap pada masa akan datang tumpuan kajian bukan sahaja hanya melibatkan pelajar bidang komunikasi semata-mata tetapi boleh diperluaskan lagi kepada semua bidang pengajian supaya persepsi pelajar terhadap hubungan mereka dengan universiti boleh difahami. Ini sedikit sebanyak meningkatkan lagi kualiti pendidikan di Malaysia dalam melahirkan modal insan kelas dunia.

PENGHARGAAN

Projek ini dibiayai oleh Kementerian Pengajian Tinggi di bawah projek penyelidikan FRGS : UKM-SK-05-FRGS0077-2009.

RUJUKAN

- Chang Peng Kee, Faridah Ibrahim, Fauziah Ahmad, Norhayati Basri & Kho Suet Nie. 2011. Pemahaman tahap hubungan organisasi-publik dari persepsi graduan sains sosial dan kemanusiaan Universiti Kebangsaan Malaysia. *Prosiding Pembangunan, Psikologi dan Masalah Sosial*, hlm. 1-10.
- Dozier, D.M., Grunig, L.A. & Grunig, J.E. 1995. *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J.E., & Huang, Y.H. 2000. From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies and relationship outcomes, dlm. *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hon, L. & Grunig, J.E. 1999. *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Institute for publik relations commission on PR measurement and evaluation. University of Florida.

- Hon, L. & Brunner, B. 2001. Measuring public relationships among students and administrators at the University of Florida. *Journal of Communication Management* 6(3): 227-238.
- Huang Y.H. 2001. Values of public relations: Effects on organization-public relationships mediating conflict resolution. *Journal of Public Relations Research* 13: 265-301.
- Kim, Y. 2000. Searching for the organization-public relationship: A valid and reliable instrument. *Journalism and Mass Communication Quarterly* 78: 799-815.
- Laman web rasmi Jabatan Pengajian Tinggi Malaysia. <http://jpt.mohe.gov.my/> [20 Oktober 2011].
- Ledingham, J. A. & Bruning, S. D. 1998. Relationship management in publik relations: Dimensions of an organization-publik relationship. *Public Relation Review* 24(1): 55-65.
- Kementerian Pengajian Tinggi. 2007. *Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi Negara 2007-2010*. Kuala Lumpur: Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.
- Kementerian Pengajian Tinggi. 2011. Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA). <http://www.mohe.gov.my/portal/institusi/ipta.html> [20 Oktober 2011].
- Pendleton, J., & Kiranjit Kaur. 2008. Eveloping global public relations practice: Exploring relationships between organizations and the customer stakeholder in Australia and Malaysia. Paper presented at the International Conference on Communication and Media, 14-16 June, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Samsup, J., Hon, L. C., & Brunner, B. R. 2004. Organization-public relationships: Measurement validation in a university setting. *Journal of Communication Management* 9: 14-27.
- Waters, R. D. dan Bortree, D. 2007. Measuring the volunteer-non profit organization relationship: An application of public relation theory. *The International Journal of Volunteer Administration Public Relations Journal*, 24(6): 1-24.
- Norhayati Basri (Cik)
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM Bangi, Selangor. Malaysia
E-mel: norhayatibasri@gmail.com
- Lau Shirley (Cik)
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM Bangi, Selangor. Malaysia
E-mel: ms.shirley89@hotmail.com
- Chen Hsien Nee (Cik)
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM Bangi, Selangor. Malaysia
E-mel: crystal_chen89@hotmail.com
- Mohd Faizal Ismail (Encik)
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM Bangi, Selangor. Malaysia
E-mel: mohdfaizal89@yahoo.com
- Chang Peng Kee (Dr.)
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600 UKM Bangi, Selangor. Malaysia
E-mel: chang@ukm.my