

**PERANAN PERHUBUNGAN AWAM DALAM PROGRAM
PERHUBUNGAN KOMUNITI: KAJIAN KES DI
PERBADANAN PEMBANGUNAN PULAU PINANG (PDC)**

Oleh

WAZHARATUL FAJARIYYAH BINTI HASSAN

**Tesis yang diserahkan untuk memenuhi sebahagian keperluan bagi
Ijazah Sarjana Sastera (Komunikasi)**

Januari 2004

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani. Alhamdulillah, setinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Ilahi kerana dengan keberkatan dan limpah izinNya, penulisan disertasi ini berjaya disiapkan sebagaimana yang diharapkan.

Setinggi penghargaan dikalungkan buat Puan Kamaliah Hj. Siarap selaku penyelia yang bersungguh-sungguh dalam memberi tunjuk ajar serta bimbingan sepanjang proses menyiapkan penulisan disertasi ini. Ucapan terima kasih turut dipanjangkan buat Prof. Ramli Mohamēd (Dekan Institut Pengajian Siswazah), Dr. Mohammed Zin Nordin (Dekan Pusat Pengajian Komunikasi), Prof. Madya Dr. Khor Yoke Lim (Timbalan Dekan – Pengajian Siswazah), Prof. Madya Zaharom Nain, Prof. Madya Dr. Adnan Hussein, dan para pensyarah Pusat Pengajian Komunikasi atas tunjuk ajar, dorongan dan pandangan ikhlas yang diberikan, serta semua warga kerja pusat pengajian ini.

Terima kasih kepada seluruh warga kerja Unit Hal Ehwal Awam, PDC dan Persatuan Penduduk Bandar Bayan Baru, khususnya Encik Sharil Nizam Cheah Abdullah, Puan Aznita Hj. Zainuddin, Puan Selvi Mathavan, Encik Chew See Jan, Tuan Syed Jaafar Syed Ali dan semua pihak serta individu yang terlibat atas kerjasama yang diberikan sepanjang tempoh penulisan ini.

Ingatan teristimewa buat ayahanda yang dihormati Hj. Hassan Abdul Latiff dan bonda yang dikasihi Hajah Fatimah Yahaya yang telah terlalu banyak berkorban demi kejayaan anakanda. Sesungguhnya, jasa ayahanda dan bonda terlalu tinggi nilainya, takkan termampu anakanda membalas. Buat kekanda Almahdi Assiddiqqie dan adinda Muhajir Khalis, terima kasih kerana memahami dan mendoakan kejayaanku. Paling istimewa buat adindaku yang tersayang, Aleefah Musfirah kerana sentiasa berada di sampingku di saat susah mahupun senang, teman setiaku di kala suka mahupun duka. Juga ingatan berpanjangan buat seisi keluarga dan teman-teman seperjuangan yang tidak jemu-jemu memberikan sokongan dan dorongan bagi meneruskan perjuangan di medan ilmu ini.

SYUKRAN JAZILAN!

Wazharatul Fajariyyah Hj. Hassan
Pusat Pengajian Komunikasi
Universiti Sains Malaysia
6 Januari 2004

KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN

HALAMAN

| | |
|-----------------|------|
| Penghargaan | ii |
| Kandungan | iii |
| Senarai Rajah | vii |
| Senarai Jadual | vii |
| Senarai Carta | viii |
| Abstrak | ix |
| <i>Abstract</i> | x |

BAB 1 : LATAR BELAKANG KAJIAN

| | |
|---------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Kajian | 1 |
| 1.2 Pernyataan Masalah | 3 |
| 1.3 Objektif Kajian | 5 |
| 1.4 Persoalan Kajian | 6 |
| 1.5 Kepentingan Kajian | 6 |
| 1.6 Skop Kajian | 7 |

BAB 2 : ULASAN BACAAN

| | |
|---|----|
| 2.1 Pendahuluan | 8 |
| 2.2 Perhubungan Awam | 8 |
| 2.3 Hal Ehwal Awam | 10 |
| 2.4 Perhubungan Komuniti | 12 |
| 2.5 Peranan Perhubungan Awam Dalam Perhubungan Komuniti | 14 |
| 2.6 Matlamat Program Perhubungan Komuniti | 21 |
| 2.7 Kajian-kajian Kes Yang Lalu | 24 |
| 2.7.1 KFC Holdings (M) Berhad, Kuala Lumpur | 26 |
| 2.7.2 Perpustakaan Awam Louisville, Kentucky | 30 |
| 2.7.3 Perbadanan Putrajaya, Kuala Lumpur | 31 |
| 2.7.4 Kimberly-Clark Corporation, Wisconsin | 33 |
| 2.7.5 Tenaga Nasional Berhad, Kuala Lumpur | 34 |
| 2.8 Kerangka Teoretikal Kajian | 36 |

BAB 3 : LATAR BELAKANG ORGANISASI

| | |
|--|----|
| 3.1 Pengenalan | 45 |
| 3.2 Profil Korporat PDC | 46 |
| 3.3 Piagam Pelanggan | 48 |
| 3.4 Objektif Utama PDC | 48 |
| 3.4.1 Pembangunan Dan Penggalakan Industri | 49 |
| 3.4.2 Perumahan Dan Pembangunan Bandar | 50 |
| 3.4.3 Penggalakan Dan Pembangunan Pelancongan | 51 |
| 3.4.4 Pembangunan Dan Penebusgunaan Tanah | 52 |
| 3.5 Penerokaan PDC Menerajui Pertumbuhan Ekonomi Pulau Pinang | 52 |
| 3.5.1 Pendidikan Khas Dan Tinggi | 52 |
| 3.5.2 Perkhidmatan Perubatan | 53 |
| 3.5.3 Pembinaan Rumah Peranginan, Marina Dan Produk-produk Warisan | 54 |
| 3.5.4 Perkhidmatan Perundingan | 54 |
| 3.5.5 Infrastruktur | 54 |
| 3.5.6 Perkhidmatan Rumah Gudang | 55 |
| 3.5.7 Pelaburan | 55 |
| 3.6 Syarikat-syarikat Milikan Penuh Dan Usahasama PDC | 55 |
| 3.6.1 Anak-anak Syarikat | 56 |
| 3.6.2 Syarikat-syarikat Milikan Penuh | 56 |
| 3.6.3 Syarikat-syarikat Bersekutu | 56 |
| 3.6.4 Syarikat-syarikat Pelaburan | 58 |
| 3.7 Unit Hal Ehwal Awam | 59 |
| 3.7.1 Struktur Unit Hal Ehwal Awam | 59 |
| 3.7.2 Matlamat Unit Hal Ehwal Awam | 61 |
| 3.7.3 Fungsi Unit Hal Ehwal Awam | 62 |

BAB 4 : METODOLOGI

| | |
|--|----|
| 4.1 Pendahuluan | 66 |
| 4.2 Konseptualisasi Dan Operasionalisasi | 66 |
| 4.2.1 Perhubungan Awam | 66 |
| 4.2.2 Peranan Perhubungan Awam | 67 |
| 4.2.3 Komuniti | 67 |
| 4.2.4 Maklum Balas | 68 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.5 Strategi Perhubungan Awam (<i>Input</i>) | 69 |
| 4.2.6 Taktik Perhubungan Awam (<i>Input</i>) | 69 |
| 4.2.7 Perhubungan Komuniti (<i>Output</i>) | 70 |
| 4.2.8 Program Perhubungan Komuniti (<i>Output</i>) | 70 |
| 4.3 Kaedah Kajian | 71 |
| 4.4 Kaedah Pengumpulan Data | 72 |
| 4.4.1 Kaedah Tinjauan Temubual Bersemuka (Mendalam) | 72 |
| 4.4.2 Kaedah Tinjauan Soal Selidik (Kendali Sendiri) Melalui Pos | 77 |
| | |
| BAB 5: PENEMUAN KAJIAN | |
| 5.1 Pendahuluan | 84 |
| 5.2 Cara Persembahan Penemuan Kajian | 84 |
| 5.3 Tinjauan Tembual Bersemuka Dengan Pengamal Perhubungan Awam PDC | 85 |
| 5.3.1 Penglibatan Perhubungan Awam Dalam Program Perhubungan Komuniti Dari Peringkat Awal Perancangan Sehingga Tercapainya Matlamat Program | 85 |
| 5.3.2 Strategi Dan Taktik Perhubungan Awam Dalam Memastikan Kejayaan Dan Keberkesanan Program Perhubungan Komuniti | 94 |
| 5.3.3 Program-program Perhubungan Komuniti Yang Telah Dilaksanakan | 98 |
| 5.3.4 Program Sumbangan Sosial Dalam Perancangan PDC | 105 |
| 5.3.5 Harapan | 106 |
| 5.4 Tinjauan Temubual Bersemuka Dengan Pengerusi Persatuan Penduduk Bandar Bayan Baru (RABB) | 107 |
| 5.4.1 Bentuk Hubungan Di Antara RABB Dan PDC | 107 |
| 5.4.2 Pandangan RABB Terhadap PDC | 111 |
| 5.4.3 Harapan RABB Terhadap PDC | 114 |
| 5.5 Tinjauan Soal Selidik Kendali Sendiri Melalui Pos | 115 |
| 5.5.1 Maklumat Diri Responden | 115 |
| 5.5.2 Pengetahuan Responden Tentang PDC | 119 |
| 5.5.3 Perhubungan Responden Dengan PDC | 124 |
| 5.5.4 Pandangan Responden Terhadap PDC | 129 |
| 5.5.5 Cadangan Dan Komen Responden | 137 |

| | |
|--|-----|
| 5.6 Program Perhubungan Komuniti PDC Yang Berjaya Dan Sebaliknya | 140 |
| 5.6.1 Program Perhubungan Komuniti PDC Yang Berjaya | 141 |
| 5.6.2 Program Perhubungan Komuniti PDC Yang Kurang Berjaya | 143 |

BAB 6 : RUMUSAN DAN KESIMPULAN KAJIAN

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 6.1 Pendahuluan | 145 |
| 6.2 Rumusan Dan Perbincangan Kajian | 145 |
| 6.3 Kesimpulan Kajian | 157 |
| 6.4 Batasan Kajian | 159 |
| 6.5 Cadangan Untuk Kajian Akan Datang | 159 |
| 6.6 Harapan | 160 |

RUJUKAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Rasmi Kepada Pengurus Unit Hal Ehwal Awam, PDC

Lampiran 2 : Soalan Temubual Dengan Pengamal Perhubungan Awam,
Unit Hal Ehwal Awam PDC

Lampiran 3 : Surat Rasmi Kepada Pengerusi Persatuan Penduduk Bandar Bayan Baru

Lampiran 4 : Soalan Temubual Dengan Pengerusi Persatuan Penduduk B. Bayan Baru

Lampiran 5 : Senarai Taman Perumahan Di Kawasan Bandar Bayan Baru

Lampiran 6 : Soalan Soal Selidik (Kendali Sendiri) Melalui Pos

SENARAI RAJAH

| | |
|--|----|
| Rajah 1 : Model Sistem Terbuka Perhubungan Awam | 41 |
| Rajah 2 : Model Perhubungan Awam Simetrik Dua Hala | 42 |
| Rajah 3 : Carta Struktur Organisasi PDC | 64 |
| Rajah 4 : Carta Struktur Unit Hal Ehwal Awam PDC | 65 |
| Rajah 5 : Cara Persembahan Penemuan Kajian | 85 |

SENARAI JADUAL

| | |
|---|-----|
| Jadual 1 : Contoh Perancangan Yang Dilakukan Oleh UHEA Untuk Program Sumbangan Kepada Pusat Pemulihan Dalam Komuniti | 91 |
| Jadual 2 : Jantina Dan Bangsa Responden | 116 |
| Jadual 3 : Umur Responden | 116 |
| Jadual 4 : Penggunaan Bahasa Oleh Responden | 117 |
| Jadual 5 : Tahap Pendidikan Responden | 117 |
| Jadual 6 : Pekerjaan Responden | 118 |
| Jadual 7 : Pendapatan Bulanan Responden | 118 |
| Jadual 8 : Tempoh Responden Menetap Di Bandar Bayan Baru | 119 |

SENARAI CARTA

| | |
|---|-----|
| Carta 1 : Sumber Pengetahuan Responden Tentang PDC | 120 |
| Carta 2 : Kefahaman Responden Tentang Fungsi Sebenar PDC | 121 |
| Carta 3 : PDC Ialah Sebuah Agensi Pembangunan Bagi Negeri Pulau Pinang | 121 |
| Carta 4 : Peranan PDC Dalam Aktiviti Sosio-Ekonomi | 122 |
| Carta 5 : Perkhidmatan Sosial PDC Bagi Memodenkan Kehidupan Luar Bandar | 123 |
| Carta 6 : Bandar Bayan Baru Merupakan Kawasan Pembangunan PDC | 124 |
| Carta 7 : Responden Melayari Laman Web PDC | 125 |
| Carta 8 : Responden Berurusan/Berhubung Dengan UHEA, PDC | 125 |
| Carta 9 : Cara Responden Berhubung/Berurusan Dengan PDC | 126 |
| Carta 10: Urusan Responden Berhubung Dengan PDC | 127 |
| Carta 11: Kepentingan Menjalinkan Hubungan Yang Baik Dengan PDC | 127 |
| Carta 12: Penglibatan Responden Dalam Program/Aktiviti PDC | 128 |
| Carta 13: Faedah Daripada Program/Aktiviti PDC | 128 |
| Carta 14: Penduduk Menikmati Pelbagai Program Komuniti | 129 |
| Carta 15: PDC Merupakan Sebuah Organisasi Yang Perihatin | 130 |
| Carta 16: PDC Mengambil Berat Akan Tanggungjawab Sosial | 131 |
| Carta 17: Kemudahan Dan Infrastruktur Yang Disediakan Oleh PDC | 132 |
| Carta 18: Program/Aktiviti PDC Mempengaruhi Tanggapan/Pandangan Responden Terhadap PDC | 133 |
| Carta 19: Pandangan Umum Responden Terhadap PDC | 135 |
| Carta 20: Memperbaiki/Meningkatkan Cara PDC Berkomunikasi Dan Berinteraksi Dengan Penduduk Setempat | 136 |
| Carta 21: Memperbaiki/Meningkatkan Kualiti Program/Aktiviti Yang Melibatkan Penduduk Setempat | 137 |

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti peranan perhubungan awam di Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang (PDC) dalam program perhubungan komuniti. Tinjauan dijalankan melalui temubual bersemuka dengan pengamal perhubungan awam PDC dan wakil penduduk. Tinjauan soal selidik kendali sendiri melalui pos pula dijalankan dengan penduduk di kawasan Bandar Bayan Baru untuk melihat maklum balas penduduk terhadap program perhubungan komuniti PDC. Model yang digunakan dalam kajian ini ialah Model Sistem Terbuka Perhubungan Awam yang diasaskan daripada Model Perhubungan Awam Simetrik Dua Hala oleh Grunig.

Hasil dari kajian ini mendapati bahawa peranan perhubungan awam dapat memelihara hubungan dua hala di antara organisasi dengan komuniti setempat. Pelbagai strategi dan taktik komunikasi dalam amalan perhubungan awam telah dilaksanakan oleh Unit Hal Ehwal Awam PDC sebagai usaha untuk mendekati dan membina hubungan yang baik dengan komuniti setempat.

Pada asasnya, program-program perhubungan komuniti mempunyai matlamat untuk kebajikan, kepentingan awam dan faedah bersama di antara PDC dengan khalayak sasarannya iaitu komuniti PDC. Terdapat program-program yang mencapai kejayaan sebagaimana yang diharapkan, malah ada juga yang sebaliknya.

Berdasarkan tinjauan yang dijalankan, didapati bahawa sejak beberapa tahun kebelakangan ini, PDC dan komuniti setempat mempunyai hubungan yang tidak begitu rapat. Sebahagian besar penduduk di Bandar Bayan Baru mempunyai pandangan dan tanggapan positif terhadap PDC melalui pelaksanaan program perhubungan komuniti. Namun terdapat juga penduduk yang mempunyai pandangan dan tanggapan yang negatif tetapi secara umumnya, penduduk di kawasan Bandar Bayan Baru mempunyai persepsi yang positif terhadap PDC.

Melalui kajian ini, didapati bahawa pengamal perhubungan awam PDC perlu mengatur dan melaksanakan program-program perhubungan komuniti dengan mengambil kira keperluan dan kepentingan penduduk. Usaha-usaha ini bagi menarik semula sokongan penduduk setempat yang dilihat semakin berkurangan. Ini adalah kerana, satu daripada tujuan utama fungsi perhubungan awam ialah membantu organisasi membangun dan mengekalkan persekitaran sosial yang membolehkan organisasi tersebut berkembang maju dan menghasilkan kejayaan yang terbaik.

***PUBLIC RELATIONS ROLE IN COMMUNITY RELATIONS PROGRAMME:
A CASE STUDY AT PERBADANAN PEMBANGUNAN PULAU PINANG (PDC)***

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the public relations role in community relations programme at Penang Development Corporation (PDC). Face to face survey was carried out with PDC's public relations practitioner and community leader. Mail self-administered questionnaires were distributed to the residents of Bandar Bayan Baru to get their feedback on PDC's community relations programme. Model used in this study is Open Systems Model of Public Relations, based on Grunig's Two-way Symmetric Public Relations Model.

The outcome of this study shows that the role of public relations contributes towards maintaining the two way relationship between the organisation and its local community. Several communication strategies and tactics have been practised by Unit Hal Ehwal Awam PDC in effort to reach and build good relations with the local community.

Basically, community relations programmes aim to benefit both PDC and its target audience, which is PDC's community. The study shows that there are successful programmes implemented, while there are also unsuccessful ones.

Based on the survey, the relationship between PDC and its local community has deteriorated in these few years. Even though most of Bandar Bayan Baru residents have positive perception and impression towards PDC through the implementation of community relations programmes, there are also residents having negative perception and impression, but generally, Bandar Bayan Baru residents have positive perception towards PDC.

This study shows that PDC's public relations practitioner has to develop and organise the community relations programmes concerning the needs and necessity of the local community. This effort is to gain the local community's support that has been deteriorated. This is because, one of the main objectives of public relations' functions is to help the organisation to develop and maintain its social environment, as to carry out its social responsibility towards the community.

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Perhubungan komuniti (*community relations*) merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan pengetahuan orang ramai mengenai sesebuah organisasi. Dalam konteks masyarakat yang lebih meluas, organisasi yang dapat memainkan peranan perhubungan awamnya dengan baik dan berkesan menerusi perhubungan komuniti dapat memaparkan imej yang positif kepada masyarakat. Seterusnya, perhubungan ini dapat pula memberikan imej korporat yang seimbang, baik dan progresif hasil daripada sumbangan kepada masyarakat, tanpa mengira keuntungan semata-mata.

Perhubungan awam bermula dengan mengambil langkah-langkah awal iaitu sesebuah organisasi perlu mengambil tempatnya di dalam komuniti berhampiran lokasi organisasinya, memainkan peranan yang bertanggungjawab, serta membuatkan organisasi dikenali dan difahami oleh ahli-ahli di dalam komunitinya (Jefkins, 1988). Hamdan Adnan (1993) pula menekankan perhubungan komuniti sebagai perhubungan awam yang berusaha mewujudkan perhubungan yang baik dan perasaan muhibah di antara organisasi dan masyarakat di sekitarnya.

Amalan perhubungan awam yang sempurna merangkumi segala rancangan dan aktiviti yang bertujuan untuk menjalin saling persefahaman dan keharmonian yang berkekalan di antara orang perseorangan atau organisasi dengan masyarakat. Ia mestilah berlandaskan kepentingan awam dan faedah bersama melalui penerangan, pengetahuan dan kebenaran (Hamdan Adnan, 1987).

Wan Azmi Ramli (1991) menyifatkan perhubungan komuniti sebagai suatu perhubungan (atau beberapa siri perhubungan) yang lahir (wujud) di antara sesebuah organisasi dengan manusia yang tinggal di sesuatu kawasan tertentu yang mengelilingi tempat asasnya beroperasi, di samping segala cara dan kaedah yang dipergunakan untuk mengembangkan hubungan tersebut. Ia diandaikan sebagai perhubungan yang boleh dan sepatutnya digalakkan serta diperkembangkan demi memanfaatkan kedua-dua organisasi dan masyarakat.

Chan (1986) menghuraikan program perhubungan komuniti sebagai kombinasi atau gabungan antara tanggungjawab sosial dan kepentingan organisasi. Penerimaan oleh masyarakat adalah sangat penting bagi sesebuah organisasi untuk meneruskan urusannya. Dengan mengenalpasti keperluan-keperluan ini, maka sesebuah organisasi itu berkewajipan dalam urusan sosial. Ini membolehkan organisasi itu mengekalkan dan memperbaiki reputasinya sebagai bertanggungjawab, memahami dan menunjukkan rasa simpati terhadap masyarakat.

Sejarah juga telah membuktikan betapa pentingnya perhubungan komuniti sebagai suatu faktor untuk maju atau mundur, hidup atau matinya sesuatu sistem itu. Semenjak dahulu, sesebuah negara wujud khususnya atas perhubungannya dengan rakyat. Sekiranya perhubungan itu baik maka rakyat akan membantu untuk mewujudkan sesebuah masyarakat yang dinamis, bahagia dan mampu untuk menentang serangan luar, di samping mengadakan segala dasar yang unggul di peringkat negeri mahupun luar negeri. Sekiranya pula hubungannya itu buruk, maka hasilnya adalah kemusnahan dari segi politik, ekonomi dan kebudayaan (Wan Azmi Ramli, 1991).

Kebanyakan organisasi mengakui dan melaksanakan tanggungjawab terhadap komuniti masyarakat sekitar mereka. Cara sedemikian turut memberi faedah kepada kedua-dua pihak. Sebagai contoh, penubuhan hospital swasta, sekolah swasta, tempat-tempat ibadat dan rumah-rumah kebajikan yang melibatkan perbelanjaan yang tinggi, masa, tenaga dan wang. Walaupun begitu, penubuhannya adalah satu perkara yang baik untuk kepentingan masyarakat serta melahirkan rasa muhibah. Oleh itu, masyarakat menyokong organisasi tersebut.

Amalan perhubungan komuniti ialah satu perkembangan dan pembangunan yang logik dalam masyarakat perindustrian moden. Walau bagaimanapun, ia bukanlah terhad pada organisasi-organisasi tertentu sahaja. Pada setiap masa dan tempat, penduduk, kerajaan, sistem ekonomi, pertanian, perindustrian, perdagangan dan hampir segala aktiviti manusia bergantung kepada perhubungan komuniti yang baik, bukan semata-mata untuk perkembangan dan pembangunan sistem tertentu sahaja.

1.2 Pernyataan Masalah

Menurut Peak (1991), perhubungan komuniti yang merupakan salah satu fungsi perhubungan awam adalah penglibatan organisasi dengan masyarakat yang terancang, aktif dan berterusan untuk mengekalkan dan meningkatkan faedah kedua-dua organisasi dan masyarakat.

Walaupun pengamal perhubungan awam menguasai pelbagai kemahiran untuk mengendalikan program perhubungan awam, dari segi jangka panjangnya, ia akan gagal juga sekiranya amalan perhubungan awamnya tidak berasaskan kepentingan awam atau tanggungjawab sosial. Perhubungan awam mengiktiraf sikap bertanggungjawab dan

berusaha untuk mencapai persefahaman di antara organisasi dengan masyarakat (Hamdan Adnan, 1987).

Center dan Walsh (1981) turut menegaskan bahawa seseorang pengamal perhubungan awam berperanan dalam mengambil berat terhadap apa sahaja aktiviti yang melibatkan organisasi sebagai jiran yang baik dan rakyat yang bertanggungjawab dalam komunitinya. Sebagai jiran yang baik, permasalahan dan keperluan penduduk perlu dititikberatkan dan berusaha mencari jalan penyelesaian. Sebagai rakyat yang bertanggungjawab, sesebuah organisasi itu perlu menjalinkan hubungan yang baik dengan kerajaan tempatan dan juga kerajaan negeri bagi kepentingan penduduk dan juga organisasi mereka sendiri.

Sesebuah organisasi bergantung kepada kerajaan tempatan bagi permit pembinaan, perubahan dalam peraturan zon, malah juga konsesi cukai. Oleh sebab itu, perhubungan yang baik dengan majlis perbandaran dan komuniti adalah sangat penting. Program-program perhubungan komuniti membantu membentuk pengaruh organisasi dalam komuniti. Pengamal-pengamal perhubungan awam mewakili organisasi mereka mendengar dan memerhati isu-isu yang timbul. Kemudiannya mereka memaklumkan kepada pengurusan mengenai sebarang perkara yang berkaitan dengan khalayak umum atau kerajaan yang secara langsung atau tidak langsung memberi kesan kepada organisasi mereka (Wilcox, Ault dan Agee, 1998).

Umumnya program-program perhubungan komuniti sesebuah organisasi melibatkan beberapa buah jabatan atau unit dalam organisasi tersebut. Sudah tentunya bahagian perhubungan awam memainkan peranan yang tersendiri serta diberi tugas dan

tanggungjawab dalam menjayakan program-program tersebut. Oleh sebab itu, dalam kajian ini pengkaji ingin melihat dan mendalami apakah sebenarnya peranan yang dimainkan oleh perhubungan awam dalam program-program perhubungan komuniti sesebuah organisasi.

Minat utama pengkaji ialah untuk meneliti peranan perhubungan awam Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang (PDC) dalam melaksanakan program perhubungan komuniti organisasi tersebut dari peringkat awal perancangan sehinggalah tercapainya matlamat program yang berbentuk kemasyarakatan ini. PDC dipilih untuk kajian ini kerana pengkaji ingin melihat dalam kesibukan PDC memacu pembangunan negeri Pulau Pinang kepada sebuah negeri maju yang mempunyai ekonomi berdaya tahan, adakah mereka mengabaikan atau sebaliknya mengambil berat akan tanggungjawab sosial dalam perhubungan organisasi mereka dengan masyarakat setempat.

1.3 Objektif Kajian

- i) untuk mengenalpasti peranan yang dimainkan oleh perhubungan awam PDC dalam menjayakan program-program perhubungan komuniti dari peringkat awal perancangan sehinggalah tercapainya matlamat program tersebut
- ii) untuk mengetahui strategi dan taktik yang digunakan oleh perhubungan awam dalam memastikan kejayaan dan keberkesanan program perhubungan komuniti
- iii) untuk mengetahui pandangan penduduk setempat terhadap PDC melalui pelaksanaan program perhubungan komuniti
- iv) untuk mendapatkan maklum balas penduduk setempat mengenai perhubungan komuniti PDC

1.4 Persoalan Kajian

- i) Bagaimanakah penglibatan perhubungan awam dalam program perhubungan komuniti dari peringkat awal perancangan sehinggalah tercapainya matlamat program?
- ii) Apakah strategi dan taktik yang digunakan oleh perhubungan awam dalam memastikan kejayaan program perhubungan komuniti yang berkesan?
- iii) Adakah pelaksanaan program-program perhubungan komuniti mampu untuk membentuk tanggapan positif penduduk setempat di samping meningkatkan kepercayaan mereka terhadap organisasi?
- iv) Apakah maklum balas yang diberikan oleh penduduk setempat mengenai perhubungan komuniti PDC?

1.5 Kepentingan Kajian

Profession perhubungan awam begitu meluas meliputi pelbagai bidang. Oleh itu, kajian yang dijalankan ini adalah untuk lebih memahami perhubungan awam sebagai satu profession dalam bidang perhubungan komuniti. Menurut Grunig (dalam Pavlik, 1987:25), peranan seseorang pengkaji dalam kajian perhubungan awam sepatutnya memberi sumbangan terhadap profession perhubungan awam iaitu mengendalikan kajian yang dapat memajukan profession dan melatih pengamal perhubungan awam generasi akan datang.

Kajian ini cuba untuk mengenalpasti dan memahami peranan perhubungan awam dalam perhubungan komuniti. Kajian ini juga berusaha meningkatkan kefahaman kita dalam skop tugas perhubungan awam serta peranannya dalam masyarakat. Selain itu, kajian ini berkepentingan dalam meningkatkan kesedaran tentang betapa perlunya program

perhubungan komuniti yang berkesan melalui tindakan-tindakan perhubungan awam yang strategik dengan taktik tertentu. Pengamal perhubungan awam pula berpeluang menilai sama ada mereka perlu mengambil langkah-langkah tertentu dalam mempertingkatkan kualiti program atau meneruskan sebagaimana yang sedia ada, di samping mengambil kira tujuan sebenar program-program seumpama ini dijalankan.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini hanya dihadkan kepada peranan perhubungan awam dalam program-program perhubungan komuniti sahaja, walaupun PDC banyak menjalankan program-program lain. Butiran maklumat yang diperolehi menyatakan pernyataan, pendapat, pandangan dan pengalaman yang dilalui oleh mereka yang terlibat dalam perhubungan awam yang berperanan dalam program-program perhubungan komuniti sahaja, di samping maklum balas yang diperolehi daripada pemimpin pendapat (wakil penduduk) dan penduduk-penduduk di sekitar kawasan operasi organisasi yang dikaji.

Kesimpulan yang akan dibuat nanti adalah tidak melebihi apa yang ditemui melalui kaedah pengutipan data yang telah ditetapkan. Responden merupakan punca maklumat kepada pengkaji secara langsung. Kaedah ini mempunyai kebaikan dan kelemahannya tersendiri. Oleh itu, pengkaji perlu mengambil langkah-langkah tertentu bagi mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut.

BAB 2 : ULASAN BACAAN

2.1 Pendahuluan

Bab kedua ini akan menyentuh pengertian perhubungan awam dan peranannya dalam perhubungan komuniti; serta beberapa contoh kajian kes yang telah dijalankan terlebih dahulu dari dalam mahupun luar negara yang mempunyai kaitan dengan kajian ini. Kebanyakan kajian dalam bab ini adalah berkisar kepada peranan perhubungan awam, kepentingan perhubungan komuniti dan sumbangannya kepada masyarakat. Secara umumnya, bab ini menyediakan asas-asas perbincangan mengenai kerangka kajian yang dibentuk.

2.2 Perhubungan Awam

Terdapat pelbagai takrif perhubungan awam dan juga amalannya telah dikemukakan oleh beberapa sarjana dan pengamal perhubungan awam. Walau bagaimanapun, menurut Hamdan Adnan (1993), sebelum dibincangkan takrif-takrif lain perhubungan awam, kita perlu jelas mengenai dua takrif penting yang terkandung di dalamnya iaitu 'perhubungan' dan 'awam'. 'Perhubungan' dalam konteks ini dimaksudkan dengan 'komunikasi' atau 'perantaraan', manakala 'awam' diertikan sebagai 'orang awam' atau 'khalayak pilihan' atau 'khalayak sasaran'. Oleh itu, asas perhubungan awam ialah usaha perantaraan komunikasi di antara sesebuah organisasi dengan khalayaknya atau sebaliknya.

Pertubuhan Perhubungan Awam Antarabangsa (IPRA) mentakrif perhubungan awam sebagai:

"Suatu tugas pengurusan yang bersifat berterusan dan terancang yang diusahakan oleh organisasi atau institusi awam dan swasta bagi menjalin dan mengekalkan persefahaman, simpati dan sokongan daripada sesiapa sahaja yang berkaitan dengan mereka dengan menilai pendapat awam mengenai diri mereka supaya dapat menyelaraskan seberapa boleh dasar dan peraturan mereka, bagi mencapai melalui sebaran meluas maklumat yang dirancang demi mendapatkan kerjasama yang lebih berhasil serta penyelesaian yang lebih berkesan untuk kebaikan bersama" (Black dan Sharpe, 1983:4).

Kenyataan Mexico (*Mexican Statement*) mengenai takrif perhubungan awam dipersetujui oleh wakil-wakil daripada 20 pertubuhan kebangsaan perhubungan awam yang menghadiri Persidangan Antarabangsa Perhubungan Awam di Bandar Raya Mexico dari 8 hingga 10 Ogos, 1978. Menurut kenyataan tersebut, perhubungan awam merupakan suatu seni dan sains sosial dalam menganalisis aliran, meramal akibatnya, menasihati pemimpin organisasi, dan melaksanakan program tindakan terancang yang berfaedah kepada organisasi dan kepentingan awam (Jefkins, 1988:13).

Adalah jelas bahawa tafsiran tersebut menuntut supaya pengamal perhubungan awam menjadi pakar komunikasi dan pengurusan. Pengamal perlu bijak mengenalpasti isu-isu yang timbul berkaitan kebajikan organisasinya dan perhubungan mereka dengan masyarakat. Kenyataan Mexico itu juga dilihat menitik beratkan tanggungjawab kemasyarakatan dan kepentingan awam.

Ross (1977), pula memberikan takrifan yang paling mudah merangkumi kesemua takrifan perhubungan awam. Beliau menyatakan bahawa satu tujuan utama fungsi

perhubungan awam ialah membantu organisasi membangun dan mengekalkan persekitaran sosial yang membolehkan organisasi tersebut berkembang maju dan menghasilkan kejayaan yang terbaik.

Pada tahun 1975, Yayasan Penyelidikan dan Pendidikan Perhubungan Awam Amerika Syarikat mengumpulkan 65 orang pemimpin perhubungan awam dari serata dunia untuk mendapatkan definisi perhubungan awam sejagat (*universal*). Sebanyak 472 definisi perhubungan awam telah dianalisis dan hasilnya suatu definisi umum perhubungan awam diutarakan seperti berikut:

"Perhubungan awam merupakan suatu fungsi pengurusan *distinctive* yang membantu membentuk dan mengekalkan saluran komunikasi bersama, persefahaman, penerimaan dan kerjasama di antara sesebuah organisasi dengan khalayak-khalayaknya; melibatkan pengurusan masalah-masalah atau isu-isu; membantu pengurusan untuk terus berpengetahuan dan bertindak balas kepada pendapat awam; mengenalpasti dan menekankan tanggungjawab pengurusan untuk berkhidmat kepada kepentingan awam; membantu pengurusan semasa dan mendapat faedah penuh daripada perubahan, bertindak sebagai sistem amaran awalan untuk menolong menjangka arah-aliran; dan menggunakan penyelidikan dan teknik-teknik komunikasi yang beretika sebagai alat-alat utamanya" (Seitel, 2001:9).

2.3 Hal Ehwal Awam

Bidang perhubungan awam meliputi pelbagai acara dan kegiatan yang dapat meningkatkan persefahaman dan keharmonian di antara organisasi dengan khalayaknya.

Hal Ehwal Awam atau *Public Affairs* ialah salah satu daripada 10 bidang perhubungan

awam yang disenaraikan oleh Institut Perhubungan Awam Antarabangsa (IPRA) berdasarkan kepada definisi-definisi perhubungan awam yang telah dikemukakan (Hamdan Adnan, 1987:27).

Hal ehwal awam berbeza di antara sebuah organisasi dengan organisasi-organisasi yang lain berdasarkan kepada objektif-objektif dan fungsi-fungsinya yang juga berbeza. Hal ehwal awam ialah fungsi pengurusan yang bertanggungjawab memerhati dan menganalisa perhubungan sesebuah organisasi dengan keadaan persekitaran di mana ia beroperasi serta mentafsirkan kepentingan isu-isu publik kepada organisasi dan cara menguruskan isu-isu tersebut. Ia adalah satu bidang khusus dalam perhubungan awam yang merujuk kepada hubungan organisasi dengan kerajaan (Lesley, 1991).

Selain itu, Cutlip, Center dan Broom (2000) menyatakan beberapa fungsi sebagai tugas hal ehwal awam. Di antaranya termasuklah merangka dan melaksanakan program serta menjalin hubungan komunikasi di antara kerajaan dan organisasi, mengawasi organisasi dalam hal-hal perundangan baru yang boleh mempengaruhi perniagaan serta menasihati badan perniagaan menyertai program-program sosial.

Menurut Grunig dan Hunt (1984) pula, hal ehwal awam merupakan suatu polisi atau dasar awam yang khusus serta program kerajaan yang dilaksanakan oleh subsistem perhubungan awam sesebuah organisasi.

Graham (1995) pula menggariskan lapan tugas dan fungsi hal ehwal awam iaitu pengurusan isu, perhubungan kerajaan, perhubungan komuniti (termasuklah tanggungjawab sosial dan sumbangan derma), perhubungan pelabur, perhubungan

media, penerbitan, perhubungan pekerja dan periklanan korporat. Ia merupakan satu bidang khusus dalam perhubungan awam yang melibatkan hubungan dengan pihak-pihak yang membentuk dasar-dasar awam dan pembentukan undang-undang dan peraturan, yang boleh memberi kesan kepada organisasi, kepentingan dan operasi mereka.

Dalam konteks PDC, Unit Hal Ehwal Awam (UHEA) memikul tugas-tugas dan tanggungjawab perhubungan awam. Oleh itu, unit ini memainkan peranan sebagai penghubung di antara organisasi dengan khalayak-khalayak mereka. Ia merupakan satu bahagian yang mengendalikan segala urusan yang melibatkan perancangan dan pelaksanaan bagi mengeratkan hubungan dengan publik-publiknya termasuk publik luaran dan publik dalaman. Dalam kajian ini ialah perhubungan awam sebagai pembentuk dan pengerat hubungan yang baik di antara organisasi dengan komuniti setempat.

2.4 Perhubungan Komuniti

Komuniti boleh diertikan sebagai penduduk yang tinggal berdekatan dengan kawasan operasi organisasi, atau dalam konteks yang lebih meluas sebagai suatu kawasan yang disatukan oleh jaringan hubungan sosial. Walau apa juga maksud yang digunakan, perhubungan awam perlu mengambil kira komuniti di sekitarnya sebagai salah satu daripada sasarannya (Lowe, 1986:62).

Center dan Walsh (1981:46) mengulas bahawa komuniti tidak semestinya satu kumpulan manusia yang berkongsi sebuah kawasan penempatan dan kemudahan-kemudahan di penempatan tersebut sahaja, malah komuniti ialah suatu organisma sosial

yang terbentuk daripada kesemua interaksi di antara penduduk setempat dengan organisasi-organisasi lain di sekitarnya.

Perhubungan komuniti sebagai salah satu bidang perhubungan awam dilaksanakan oleh sesebuah organisasi kerana ia merupakan salah satu cara yang halus dan bijaksana untuk mempengaruhi khalayak. Walau bagaimanapun, kerana terdapat pelbagai aktiviti perhubungan awam yang bertujuan untuk mempengaruhi khalayak, maka aktiviti-aktiviti perhubungan komuniti menggambarkan perasaan timbang rasa, simpati dan keperihatinan organisasi terhadap masyarakat. Dapatlah disimpulkan bahawa bidang tugas dan peranan perhubungan awam dalam perhubungan komuniti lebih kepada memahami perihal kemanusiaan (Jefkins, 1988:20).

Apakah sebenarnya yang boleh dilakukan oleh sesebuah organisasi terhadap komuniti di sekitar mereka? Menurut Lowe (1986), "*charity begins at home*". Oleh itu menurut beliau, sebab-sebab komuniti patut mendapat pertimbangan yang utama. Ia juga merupakan idea yang baik bagi sesebuah organisasi untuk menganjurkan rumah terbuka. Ini membantu untuk menggalakkan persefahaman di antara organisasi dengan komuniti. Aktiviti-aktiviti seperti acara-acara sukan yang ditaja juga berbaloi dan aktiviti-aktiviti belia juga perlu diutamakan memandangkan kaum belia merupakan komuniti harapan masa depan.

Sesetengah organisasi begitu berbesar hati dan sentiasa bersedia melaksanakan program perhubungan komuniti seperti menyokong persembahan pentas, festival muzik, pertunjukan bunga-bunga, acara-acara sukan dan bertanggungjawab sebagai ahli dan penaung dalam masyarakat setempat (Jefkins, 1988). Terdapat banyak sebab mengapa

sebuah organisasi itu perlu mengambil berat akan komuniti di sekitarnya dengan menganjurkan acara-acara seumpama ini. Antaranya ialah komuniti menjadi salah satu punca bagi sumber manusia. Daripada komunitilah sebuah organisasi itu memilih para pekerjanya.

Tanpa perhubungan komuniti yang baik maka sukarlah sebuah organisasi menjalankan tugas dan tanggungjawab perhubungan awam yang berkesan, walaupun mempunyai dasar, strategi, matlamat, teknik dan taktik yang unggul, murni dan dinamis. Segalanya melibatkan manusia dan masyarakat serta komunikasi insan yang berbeza (Wan Azmi Ramli, 1991:133).

Melalui kajian ini, pengkaji ingin melihat usaha-usaha perhubungan awam yang dilakukan bagi mengeratkan hubungan dengan komuniti setempat berdasarkan perasaan timbang rasa dan simpati terhadap mereka dan bukan untuk mengaut keuntungan semata-mata. Usaha-usaha perhubungan komuniti yang dilakukan oleh UHEA, PDC juga mungkin dapat meningkatkan persefahaman di antara organisasi dengan komuniti.

2.5 Peranan Perhubungan Awam Dalam Perhubungan Komuniti

Menurut Hamdan Adnan (1993), peranan perhubungan awam antaranya ialah mengawasi pendapat awam yang mempunyai kaitan dengan kepentingan organisasinya; menganalisis kesannya terhadap organisasi dan menasihati pihak pengurusan tentang tindakan yang perlu diambil untuk menjamin imej organisasi agar sentiasa baik; menasihati pengurusan mengenai penggunaan komunikasi dan teknik-tekniknya; mengendalikan setiap kegiatan komunikasi organisasinya; dan menerangkan kepada

khalayak-khalayak organisasi dan masyarakat umum mengenai dasar, kegiatan, personaliti, barang atau perkhidmatan organisasi.

Menurut Shawaluddin Anis (1993), salah satu daripada empat objektif utama perhubungan awam ialah membantu memajukan kebajikan masyarakat. Perhubungan awam di mana-mana organisasi pun, sama ada sektor awam mahupun swasta perlu berpegang kepada keempat-empat objektif tersebut. Berdasarkan kepada objektif untuk membantu memajukan kebajikan masyarakat, perhubungan awam sesebuah organisasi perlu melakukan pelbagai usaha ke arah itu.

Pada tahun 1948, Institut Perhubungan Awam British (BIPR) di England mentakrifkan perhubungan awam sebagai suatu usaha yang disengajakan, dirancangan dan diteruskan untuk menjalin dan mengekalkan persefahaman di antara organisasi dengan khalayaknya (Lowe, 1986:6). Takrif ini menghuraikan bahawa usaha dan peranan perhubungan awam dalam perancangan sesuatu program organisasi adalah aktiviti yang berpanjangan bertahun-tahun lamanya. Dalam erti kata yang lain, perhubungan awam terlibat dalam pelbagai usaha yang berterusan bagi suatu jangka masa yang penjang. Oleh sebab itu, kepentingan awam bukan sahaja diperolehi, malah juga dikekalkan dan dipelihara.

Center dan Jackson (1995:83) menyenaraikan tugas-tugas asas perhubungan awam dalam perhubungan komuniti organisasi yang melibatkan sekurang-kurangnya perkara-perkara seperti berikut:

1. Menyediakan bahan-bahan penerbitan untuk diedarkan kepada penduduk-penduduk setempat.

2. Merancang dan melaksanakan rumah terbuka dan lawatan.
3. Merancang dan membantu untuk melaksanakan acara-acara istimewa seperti upacara pecah tanah atau sumbangan kemudahan-kemudahan baru, perubahan lokasi, ulangtahun, perjumpaan semula (*reunion*), konvensyen atau pameran.
4. Mewakili organisasi dalam setiap aktiviti-aktiviti sukarela, termasuklah usaha-usaha memungut derma.
5. Menyediakan periklanan atau *position papers* yang disasarkan kepada para penduduk atau kerajaan tempatan.
6. Menasihati pihak pengurusan mengenai sumbangan para pekerja sebagai pekerja-pekerja sukarela atau ahli-ahli jawatankuasa; menyusun atur kemudahan dan peralatan bagi kegunaan komuniti.
7. Berfungsi sebagai perantara organisasi dengan kerajaan tempatan, rakyat dan institusi pendidikan, berkaitan dengan pemulihan dan pembaharuan, masalah sosial dan perayaan.
8. Mengeluarkan/menerbitkan berita-berita yang menarik perhatian komuniti dan melengkapkan pegawai-pegawai atasan organisasi dengan maklumat tentang status perhubungan komuniti.
9. Menguruskan majlis sumbangan dan bantuan – pemberian derma dan pengisian tabung atau dana.

Pada tahun 1923, Edward Bernays menggambarkan fungsi institusi rundingan perhubungan awamnya sebagai institusi yang menyediakan maklumat kepada khalayak, pemujukan secara langsung kepada khalayak untuk mengubah sikap dan tindakan, dan usaha untuk menggabungkan sikap dan tindakan institusi tersebut dengan khalayaknya dan begitu juga sebaliknya (Seitel, 2001:9).

Secara dasarnya, amalan perhubungan awam melibatkan interaksi dan persefahaman di antara organisasi dengan khalayak yang juga terdiri daripada masyarakat setempat. Amalan perhubungan awam yang diaplikasikan secara praktikal telah disimpulkan oleh Black dan Sharpe (1983:20) kepada tiga perkara utama:

1. Langkah-langkah positif untuk mewujudkan perasaan muhibah – mewujudkan dan mengekalkan perasaan muhibah dan kepentingan awam dalam aktiviti-aktiviti organisasi sebagai usaha untuk melicinkan kejayaan operasi dan perkembangan aktiviti-aktiviti tersebut.
2. Tindakan-tindakan untuk melindungi reputasi – adalah penting untuk melihat sesebuah organisasi secara mendalam dan menghapuskan cara-cara dan amalan-amalan yang seolah-olah menolak pendapat awam atau menghalang untuk mencapai saling persefahaman, meskipun amalan-amalan tersebut sah di sisi undang-undang.
3. Perhubungan dalaman – menggunakan teknik-teknik perhubungan awam di dalam organisasi untuk menggalakkan para pekerja mengenalpasti kepentingan mereka dalam pengurusan.

Perhubungan komuniti boleh menjadi asas atau teras bagi merancang sebarang aktiviti atau program perhubungan awam kerana ia bersesuaian dan selaras dengan apa yang digambarkan atau dipertahankan oleh sesebuah organisasi. Bukan dalam bentuk kata-kata (*rhetoric*) tetapi dalam bentuk tindakan (*behaviour*) (Center dan Jackson, 1995:84).

Mereka juga turut menggariskan tiga peringkat strategik yang perlu dirancang:

1. Pertahanan (*Defensive*): mengawal tindakan-tindakan yang negatif, atau mengawal tindakan-tindakan yang meninggalkan/melupakan sesuatu yang sepatutnya dilakukan.

2. Proaktif (*Proactive*): menjadi pemimpin dalam tindakan-tindakan positif yang menarik perhatian khalayak-khalayak utama.
3. Pengekalan (*Maintenance*): mencari jalan atau cara untuk mengekalkan hubungan dengan khalayak yang berupaya untuk mempengaruhi reputasi organisasi dengan mendapatkan kenyataan jujur mereka berdasarkan tanggapan mereka terhadap sesebuah organisasi.

Greener (1990:123) menyenaraikan beberapa cara bagaimana seseorang pengamal perhubungan awam boleh mewakili organisasinya untuk mendekati komuniti setempat mereka. Antara langkah-langkah yang boleh diambil ialah:

1. Menerbit dan mengedarkan pelbagai bahan bercetak yang dapat menarik perhatian pelbagai golongan komuniti. Selain dari itu, pengamal perhubungan awam dan organisasinya boleh mengadakan perjumpaan dengan komuniti setempat bagi membincangkan pendapat-pendapat dan kepentingan mereka, menulis surat kepada akhbar-akhbar tempatan, dan memaklumkan acara-acara atau berita-berita mengenai organisasi mereka yang tidak dilaporkan oleh pihak akhbar.
2. Mempromosikan bahawa organisasi mereka bukanlah sekadar berniaga tetapi juga memainkan peranan yang aktif dalam komuniti setempat. Promosi ini dilakukan melalui kerjasama yang baik dengan pihak media. Penglibatan dalam perhubungan dengan masyarakat bukan sahaja untuk mendapat sokongan masyarakat (penduduk setempat) tetapi juga sokongan media.
3. Menyokong dan membantu usaha-usaha kutipan derma bagi kerja-kerja amal, menganjurkan acara-acara tempatan atau pertandingan. Selain itu, sesebuah organisasi itu juga boleh memulihguna tanah-tanah terbiar milik organisasi (jika

ada) dan mengagih-agihkan sebahagian daripadanya untuk kegunaan masyarakat setempat; memulakan usaha skim faedah alam sekitar yang dapat memperbaiki kehidupan komuniti tempatan – sebagai contoh penanaman pokok-pokok atau menaja kumpulan sukarela alam sekitar.

4. Tidak cukup bagi sesebuah organisasi itu sekadar terlibat dalam perhubungan ini tetapi adalah perlu untuk dilihat terlibat. Setiap kali aktiviti-aktiviti perhubungan komuniti diadakan, pengamal perhubungan awam perlu memaklumkan kepada pihak akhbar dan stesen radio. Mereka akan menghargai maklumat-maklumat tersebut dan sekiranya perkara ini berulang-ulang, maka peluang untuk membina hubungan yang kukuh dan berpanjangan akan terlaksana.
5. Memberi perhatian kepada komuniti bukan hanya pada satu-satu masa tertentu atau ketika memerlukan mereka (komuniti) untuk memperoleh sesuatu, tetapi perhatian tersebut perlu diberi sepanjang masa. Oleh itu, pada masa akan datang, apabila organisasi memerlukan kerjasama komuniti setempat, mereka tidak perlu meminta atau merayu untuk itu, tetapi kerjasama itu akan hadir dengan rela.

Baskin, Aronoff dan Lattimore (1997:278) menggariskan beberapa garis panduan bagi pengamal perhubungan awam dalam membentuk program perhubungan komuniti organisasi mereka. Menurutnya, garis panduan berikut patut digunakan dalam membangunkan program perhubungan komuniti yang berkesan:

1. Usaha yang berhati-hati perlu dibuat bagi menentukan matlamat yang diharapkan untuk dicapai oleh pihak pengurusan atasan. Pihak pengurusan mungkin mengharapkan pelbagai matlamat yang melibatkan reputasi, potensi pujian yang akan diterima, kestabilan persekitaran, dan sebagainya – tetapi

walaupun apa jua matlamat yang diharapkan, ia mestilah dibina dalam bentuk yang realistik dan konkrit.

2. Strategi alternatif perlu diterokai dan dibuat pilihan. Sekiranya sesebuah organisasi ingin memperbaiki keadaan perumahan di sebuah bandar yang mana ia beroperasi, sebagai contoh, kemungkinan untuk tindakan terhadap daripada sebahagian sumbangan penyelidikan kepada cara baru untuk membina rumah kos rendah kepada sebenarnya membina bangunan seperti rumah.
3. Kesan program perhubungan komuniti ke atas organisasi dan komuniti perlu dijangkakan. Menawarkan latihan untuk pekerjaan yang tidak wujud apabila latihan telah selesai tidak langsung membantu sesiapa.
4. Perhatian perlu diberikan kepada keseluruhan kos tindakan yang bukan untuk keuntungan dan kepada tahap sumber-sumber organisasi yang mungkin berhak diperuntukkan untuk perhubungan komuniti. Ia tidak memberi faedah kepada organisasi atau komuniti sekiranya organisasi itu tiba-tiba mendapati program yang diberikan itu melibatkan kos yang banyak dan serta-merta terpaksa menghentikan semua perkhidmatan untuk komuniti.
5. Kepakaran yang istimewa mungkin perlu diperolehi. Kebanyakan pengamal perhubungan awam mendapati bahawa sesetengah jenis penglibatan dalam perhubungan di kawasan pedalaman memerlukan pengetahuan dan kefahaman tertentu di sebalik kebolehan pengurusan dan teknikal yang biasa. Kemahiran politik, kefahaman yang mendalam tentang masalah komuniti, dan keupayaan untuk menyelesaikan kesukaran dalam situasi kebudayaan yang mereka tidak biasa adalah diperlukan untuk sesetengah aktiviti.

Terdapat juga sesetengah organisasi cuma mengeluarkan peruntukan kepada sesebuah organisasi sukarela untuk menjalankan aktiviti organisasi sukarela tersebut. Cara ini bukanlah tidak penting kerana tanpa peruntukan segala aktiviti yang dirancang tidak dapat dilaksanakan. Namun begitu, jika sesebuah organisasi itu hanya dikenal pasti sebagai ‘pemberi wang’ tanpa penglibatan aktif, maka imejnya tidak akan kekal di kalangan masyarakat.

Dasar perhubungan komuniti yang hanya berasaskan bantuan kewangan terhadap projek-projek yang dianggap baik di dalam sesuatu masyarakat setempat akan merosakkan dan kurang berkesan sekiranya cara-cara lain tidak diambil berat. Kadangkala, perhubungan komuniti itu adalah sama seperti keadilan, iaitu bukan sahaja harus dilakukan tetapi juga mestilah dilihat dilaksanakan. Masyarakat mahukan penyertaan yang aktif, tulen, mesra dan berkesan.

2.6 Matlamat Program Perhubungan Komuniti

Menurut Seitel (2001), untuk mendapatkan sokongan komuniti bukanlah suatu tugas yang mudah. Kajian-kajian yang lalu menunjukkan kesukaran untuk mendapatkan sokongan daripada komuniti setempat ialah kerana mereka mengharapkan sokongan daripada organisasi tetapi mereka sendiri tidak mahu terlibat sebagai sebahagian daripada perhubungan komuniti. Salah satu cara yang cukup membantu ialah menetapkan matlamat perhubungan awam secara bertulis yang jelas menerangkan falsafah pengurusan sebagaimana ia menggambarkan kewajipannya kepada komuniti.

Matlamat program perhubungan komuniti berbeza di antara sesebuah organisasi dengan organisasi yang lain. Selain itu, tidak pula diketepikan segala punca keluaran, sumber

tenaga manusia yang ada serta tujuan arah perhubungan awam sesebuah syarikat yang menaja segala program ini (Wan Azmi Ramli, 1991:131). Beliau turut menggariskan beberapa matlamat program perhubungan komuniti bagi sesebuah organisasi:

1. Untuk memperkenalkan sesebuah syarikat sebagai faktor penting dalam kehidupan masyarakat menerusi sumbangannya kepada institusi tempatan dan penyertaannya secara aktif dalam segala hal-ehwal kejiiranannya.
2. Untuk berkenalan dengan anggota masyarakat setempat di samping mendedahkan kepada mereka bagaimana sesebuah syarikat itu beroperasi.
3. Untuk memahami apa yang difikirkan oleh masyarakat terhadap syarikat berkenaan terutama tentang operasi dan segala dasarnya.
4. Untuk menjaga perhubungan mesra dan menjalin rasa muhibah dengan para pemimpin masyarakat dalam semangat hormat menghormati.
5. Untuk menghebahkan kepada masyarakat dasar syarikat, pergerakan dan operasi serta masalahnya. Di samping itu, menyatakan jumlah pekerja, upah, sumbangannya kepada negara (dengan membayar cukai dan sebagainya), tanggungjawabnya kepada suasana ekonomi dan sosial di peringkat tempatan.
6. Untuk menghebahkan kepada kaum pekerja tentang perkara yang ada kaitan dengan operasi syarikat di samping memberikan mereka kesedaran serta semangat untuk memperhebahkan pula kepada sahabat handai, kaum keluarga serta jiran-jiran di dalam masyarakat.
7. Untuk menggalakkan tarikan terhadap kebajikan sesebuah masyarakat dengan cara penghebahan maklumat menerusi pengiklanan tentang segala punca keluaran, kemudahan dan potensi industri supaya boleh menarik industri-industri baru.

8. Untuk bekerjasama dengan pihak sekolah dan universiti-universiti dengan cara menyediakan bahan-bahan pendidikan di samping mengadakan segala kemudahan dan kelengkapan latihan.
9. Untuk memperbetulkan segala salah anggapan, salah faham, menjawab kritikan dan menangkis segala selaran tidak berasas oleh kumpulan pendesak tempatan yang terpesong dan tidak mendapat maklumat yang jelas tentang syarikat atau industri berkenaan.
10. Untuk menggalakkan kesihatan masyarakat dengan cara menyokong segala program kesihatan tempatan dan membantu pertubuhan sukarela, hospital dan klinik-klinik.
11. Untuk memberi sokongan terhadap segala aktiviti sukan dan riadah dengan menyediakan segala kemudahan dan kelengkapan, di samping menaja projek/program demi kepentingan masyarakat.
12. Untuk mewujudkan pemahaman yang lebih sempurna terhadap hal-ehwal politik dan ekonomi tempatan dan juga di peringkat kebangsaan melalui tajaan forum-forum masyarakat dan kelompok perbincangan untuk kaum belia dan juga orang dewasa.
13. Untuk bekerjasama dengan firma lain bagi mewujudkan persefahaman yang lebih intim terhadap sistem ekonomi dan perniagaan, suasana pelaburan dan sebagainya.
14. Untuk menunjukkan kepada warganegara di dalam masyarakat bahawa sesebuah firma itu adalah juga warganegara yang baik.
15. Untuk mempengaruhi masyarakat bahawa sesebuah syarikat tempatan tidak hanya sebagai satu cawangan daripada perbadanan yang besar, tetapi adalah

perniagaan tempatan yang terlibat dan bertindak mengikut kepentingan masyarakat dan tanggungjawabnya di peringkat tempatan.

16. Untuk melahirkan suasana perniagaan yang sihat, setimpal dengan pembangunan ekonomi dan sosial dan menubuhkan sesebuah syarikat sebagai tempat yang sesuai lagi sempurna untuk bekerja mencari nafkah hidup.
17. Untuk memberi kepimpinan kebudayaan dengan cara menggalakkan penglibatan dalam kesenian, muzik dan drama.
18. Untuk membantu sistem pertanian dalam kawasan kebajikan sesebuah masyarakat.
19. Untuk menyumbangkan kepada segala program bagi membanteras masalah kenakalan juvana, penyalahgunaan najis dadah, pelacuran, perjudian, penderaan kanak-kanak, jenayah di samping memperkukuhkan rasa muhibah di kalangan belia dan orang dewasa.

2.7 Kajian-kajian Kes Yang Lalu

Salah satu audien terpenting bagi sesebuah organisasi ialah komunitinya. Mengekalkan perhubungan yang baik dengan komuniti biasanya memerlukan pengurusan, termasuklah perhubungan awam dan para pekerja yang lain terlibat sama dalam memberi sumbangan kepada organisasi dan aktiviti setempat. Selain itu, organisasi perlu berkomunikasi dengan komunitinya melalui pelbagai cara, seperti mengedarkan bahan-bahan terbitan organisasi, menganjurkan program-program perhubungan komuniti dan bertemu dengan ketua-ketua komuniti (Hendrix, 1998).

Beberapa kajian mengenai perhubungan komuniti telah dijalankan sama ada dari dalam mahupun luar negara. Walau bagaimanapun, kajian-kajian lepas kebanyakannya