

**AMALAN PERHUBUNGAN AWAM: KAJIAN TERHADAP
KECEMERLANGAN DAN AMALAN PERHUBUNGAN AWAM DI
ORGANISASI TERSENARAI DI BURSA MALAYSIA**

MOKHTARRUDIN AHMAD

JANUARI 2011

**AMALAN PERHUBUNGAN AWAM: KAJIAN TERHADAP
KECEMERLANGAN DAN AMALAN PERHUBUNGAN AWAM DI
ORGANISASI TERSENARAI DI BURSA MALAYSIA**

oleh

MOKHTARRUDIN AHMAD

**Tesis yang diserahkan untuk memenuhi
Keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

Januari 2011

Untuk Ayahanda dan Bonda, Haji Ahmad dan Hajah Saudah...
Yang telah mendoakan kejayaan buatku dunia dan akhirat, memberikanku kasih sayang tidak berbelah bahagi sehingga kini, membesarkan dan menyekolahkanku...

Buat Ayahanda dan Bonda Mertua, Haji Muhamad dan Hajah Zabedah...
Yang telah memberikan sokongan moral dan semangat...

Adinda-adindaku, yang memberikan rangsangan sepanjang hidupku...

Insan teristimewa di dalam hidupku, isteriku Norazlifah
Yang memberikan semangat, kasih sayang dan cinta yang tidak luntur...

Putera-puteriku, Muhamad Afiq, Muhamad Irfan, Nur Ain dan Nur Iman...
Maaf kerana Papa tidak dapat memberikan kasih sayang sepenuhnya lantaran kesibukan dengan tesis ini, namun kehadiran mu di sisi Papa memberikan rangsangan dan kecekalan untuk meneruskan pengajian demi putera-puteriku...

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur kehadiran Allah SWT di atas hidayah, petunjuk dan limpah kurniaNya, telah memberikan kekuatan dan ketabahan untuk membolehkan disertasi ini selamat disempurnakan.

Ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih kepada penyelia saya, Profesor Madya Dr. Khor Yoke Lim di atas panduan, pedoman, sokongan dan juga ilmu yang telah dicurahkan bagi mematangkan saya untuk mendalami penyelidikan dan seterusnya menyiapkan disertasi ini.

Ucapan Penghargaan juga kepada Profesor Dr. Ramli Mohamed, Profesor Madya Dr. Adnan Hussein, Puan Hajjah Hamidah Abd. Hamid serta seluruh kakitangan akademik Pusat Pengajian Komunikasi USM di atas nasihat, panduan dan pedoman untuk saya semasa mengikuti pengajian.

Ucapan ribuan terima kasih juga kepada Jemaah Pemeriksa Tesis, Profesor Dato' Dr. Syed Arabi Idid, Profesor Dr. Ramli Mohamed dan Prof. Madya Muhamad Yusof di atas bantuan untuk memperbaiki tesis ini.

Ucapan ribuan terima kasih juga kepada Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia dan Universiti Malaysia Sabah yang telah memberikan biasiswa dan cuti belajar kepada saya untuk menimba ilmu selama tiga tahun enam bulan bagi mengikuti pengajian di peringkat Doktor Falsafah di Universiti Sains Malaysia.

Ucapan penghargaan kepada seluruh kakitangan Sekolah Sains Sosial Universiti Malaysia Sabah terutamanya Profesor Madya Dr. Asmady Idris, Dekan Sekolah Sains Sosial, Profesor Madya Hasan Mat Nor, mantan Dekan Sekolah Sains Sosial Profesor Dr. Sabihah Osman, Saudara Abd Latif Lai, Saudara Syahrudin Awang Ahmad, Saudara Suhaimi Salleh dan rakan-rakan seperjuangan di dalam Program Komunikasi.

Ucapan setinggi-tinggi penghargaan juga kepada Datuk Sharifah Mohd Ismail, Puan Doris Lim, Dr. Zulhamri Abdullah, Datin Saadiah Badruddin dan Encik Ruslan Ismail di atas bantuan anda memberikan input yang sangat bernilai kepada disertasi ini.

Tidak lupa juga kepada semua kakitangan sokongan di Pusat Pengajian Komunikasi, rakan seperjuangan di USM (Saudara Gerald Goh, Saudari Ida Anggraeni, Saudari Rosmiza Bidin dan teman-teman di Pusat Pengajian Komunikasi; Saudara Fuad, Saudara Raman dan teman-teman di Pusat Pengajian Pengurusan) di atas segala nasihat dan juga pertolongan untuk saya menyelesaikan disertasi ini.

Kepada Mama dan Abah yang tidak pernah berhenti mendoakan kesejahteraan dan kejayaan Along, buat Pa dan Mami yang memberikan sokongan dan semangat, Norazlifah isteriku yang senantiasa memberikan sokongan moral dan cinta yang tidak ternilai, buat anak-anakku Muhamad Afiq, Muhamad Irfan, Nur Ain dan Nur Iman di atas keletah untuk Papa menghilangkan tekanan, semoga Allah SWT mengurniakan kejayaan di dunia dan akhirat.

Semoga Allah membalas dan merahmati semua. Insya Allah.

MOKHTARRUDIN HAJI AHMAD

JADUAL KANDUNGAN

| | Muka Surat |
|--|-------------------|
| Penghargaan | iv |
| Jadual Kandungan | vi |
| Senarai Jadual | xvii |
| Senarai Rajah | xxvi |
| Abstrak | xxvii |
| <i>Abstract</i> | xxviii |
| BAB SATU – PENDAHULUAN | |
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Kenyataan Masalah | 10 |
| 1.3 Persoalan Kajian | 14 |
| 1.4 Objektif Kajian | 15 |
| 1.5 Kepentingan Kajian | 16 |
| 1.6 Skop Kajian | 16 |
| 1.7 Aturan Bab | 17 |
| BAB DUA – SOROTAN LITERATUR | |
| 2.1 Pengenalan | 19 |
| 2.2 Teori dan Perspektif Di dalam Penyelidikan Perhubungan Awam | 19 |
| 2.3 Definisi Perhubungan Awam | 23 |
| 2.4 Teori Sistem | 28 |
| 2.5 Perhubungan Awam Dari Perspektif Sistem | 33 |
| 2.6 Model Kecemerlangan Perhubungan Awam | 37 |

| | | |
|--|--|-----|
| 2.6.1 | Ciri Peringkat Program | 40 |
| 2.6.2 | Ciri-ciri Peringkat Jabatan | 42 |
| 2.6.3 | Ciri-ciri Peringkat Organisasi | 50 |
| 2.7 | Model Perhubungan Awam | 55 |
| 2.8 | Kritikan Terhadap Model Kecemerlangan Perhubungan Awam dan Model Perhubungan Awam | 56 |
| 2.9 | Faktor Persekitaran | 67 |
| 2.9.1 | Faktor Budaya | 68 |
| 2.9.2 | Faktor Kuasa | 78 |
| 2.10 | Rumusan Bab | 94 |
| BAB TIGA – METODOLOGI KAJIAN | | |
| 3.1 | Pengenalan | 95 |
| 3.2 | Kerangka Teoretikal Kajian | 95 |
| 3.3 | Hipotesis Kajian | 97 |
| 3.4 | Kaedah Kajian | 102 |
| 3.4.1 | Rekabentuk Kajian | 102 |
| 3.4.2 | Persampelan dan Responden Kajian | 103 |
| 3.4.3 | Pengukuran Pembolehubah | 104 |
| 3.4.4 | Format Instrumen Kajian | 104 |
| 3.4.5 | Pra-uji Kajian | 111 |
| 3.4.6 | Prosedur Pengumpulan Data | 114 |
| 3.4.7 | Analisis Data | 115 |
| 3.5 | Rumusan Bab | 118 |
| BAB EMPAT – ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN | | |
| 4.1 | Pengenalan | 120 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4.2 | Analisis Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian | 120 |
| 4.3 | Analisis Deskriptif Profil Responden Kajian | 121 |
| 4.3.1 | Analisis Deskriptif Mengikut Profil Responden | 121 |
| 4.3.1(a) | Profil Responden Mengikut Umur dan Jantina | 122 |
| 4.3.1(b) | Profil Responden Mengikut Jantina dan Pengalaman Berkerja Keseluruhan | 122 |
| 4.3.1(c) | Profil Responden Mengikut Jantina dan Pengalaman Berkerja Di dalam Bidang Perhubungan Awam | 123 |
| 4.3.1(d) | Profil Responden Mengikut Jantina dan Tahap Pendidikan | 124 |
| 4.3.1(e) | Profil Responden Mengikut Keahlian dalam Institusi Profesional Perhubungan Awam dan Taraf Jawatan | 125 |
| 4.3.1(f) | Profil Jumlah Keahlian Jabatan Perhubungan Awam | 126 |
| 4.3.1(g) | Profil Jumlah Keanggotaan Keseluruhan Organisasi | 127 |
| 4.3.2 | Analisis Deskriptif Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Yang Membantu Perhubungan Awam Untuk Berfungsi Secara Berkesan | 127 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.3.2(a) | Amalan Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Peringkat Program (Program Perhubungan Awam Diurus Dengan Strategik) | 129 |
| 4.3.2(b) | Amalan Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Peringkat Jabatan | 130 |
| 4.3.2(c) | Amalan Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Peringkat Organisasi | 132 |
| 4.3.3 | Analisis Deskriptif Terhadap Amalan Perhubungan Awam Simetrikal dan Asimetrikal | 135 |
| 4.3.4 | Analisis Deskriptif Terhadap Dimensi Budaya | 138 |
| 4.3.4(a) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Jarak Kuasa) | 138 |
| 4.3.4(b) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Feminiti) | 140 |
| 4.3.4(c) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Maskuliniti) | 141 |
| 4.3.4(d) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Individualisme) | 143 |
| 4.3.4(e) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Kolektivisme) | 144 |
| 4.3.5 | Analisis Deskriptif Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa | 146 |
| 4.3.5(a) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Ciri-ciri Individu) | 146 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4.3.5(b) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Struktur Jabatan Perhubungan Awam) | 149 |
| 4.3.5(c) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Hubungan Jabatan Perhubungan Awam) | 153 |
| 4.3.5(d) | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Kawalan/Akses Kepada Maklumat) | 155 |
| 4.4 | Pengujian Hipotesis | 158 |
| 4.4.1 | Pengujian Hipotesis Pertama | 159 |
| 4.4.1(a) | Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Taraf Jawatan | 159 |
| 4.4.1(b) | Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 160 |
| 4.4.1(c) | Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Jumlah Keanggotaan Jabatan Perhubungan Awam | 162 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.4.1(d) | Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 163 |
| 4.4.1(e) | Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Taraf Jawatan | 164 |
| 4.4.1(f) | Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 165 |
| 4.4.1(g) | Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Saiz Keahlian Jabatan Perhubungan Awam | 166 |
| 4.4.1(h) | Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 167 |
| 4.4.1(i) | Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Taraf Jawatan | 168 |
| 4.4.1(j) | Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 169 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.4.1(k) | Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Saiz Keanggotaan Jabatan Perhubungan Awam | 171 |
| 4.4.1(l) | Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 173 |
| 4.4.1(m) | Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Taraf Jawatan | 174 |
| 4.4.1(n) | Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 176 |
| 4.4.1(o) | Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Jumlah Keahlian Jabatan Perhubungan Awam | 177 |
| 4.4.1(p) | Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 179 |
| 4.4.2 | Pengujian Hipotesis Kedua | 180 |
| 4.4.2(a) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Dengan Amalan Perhubungan Awam | 182 |
| 4.4.3 | Pengujian Hipotesis Ketiga | 184 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4.4.3(a) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Budaya (Jarak Kuasa) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 186 |
| 4.4.3(b) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Budaya (Feminiti) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 187 |
| 4.4.3(c) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Budaya (Maskuliniti) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 189 |
| 4.4.3(d) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Budaya (Individualisme) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 190 |
| 4.4.3(e) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Budaya (Kolektivisme) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 192 |
| 4.4.4 | Pengujian Hipotesis Keempat | 194 |
| 4.4.5 | Pengujian Hipotesis Kelima | 197 |
| 4.4.5(a) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Kuasa (Ciri-ciri Individu) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 199 |
| 4.4.5(b) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Kuasa (Struktur Jabatan Perhubungan Awam) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 202 |

| | | |
|---|--|-----|
| 4.4.5(c) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Kuasa (Hubungan Jabatan Perhubungan Awam) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 204 |
| 4.4.5(d) | Ujian Korelasi Berdasarkan Item Di dalam Faktor Kuasa (Kawalan/Akses) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 205 |
| 4.4.6 | Pengujian Hipotesis Keenam | 207 |
| 4.4.7 | Pengujian Hipotesis Ketujuh | 210 |
| 4.4.7(a) | Ujian Regresi Terhadap Amalan Asimetrikal | 210 |
| 4.4.7(b) | Ujian Regresi Terhadap Amalan Simetrikal | 212 |
| 4.5 | Rumusan Bab | 215 |
| BAB LIMA – PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN | | |
| 5.1 | Pengenalan | 219 |
| 5.2 | Objektif dan Dapatan Kajian | 219 |
| 5.3 | Perbincangan Dapatan Kajian | 223 |
| 5.3.1 | Penglibatan Perhubungan Awam Di dalam Pengurusan Strategik | 224 |
| 5.3.2 | Kedudukan Perhubungan Awam di dalam Kumpulan Membuat Keputusan | 226 |
| 5.3.3 | Fungsi Perhubungan Awam Sebagai Jabatan Berasingan | 227 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.3.4 | Peranan Perhubungan Awam Sebagai Fungsi Pengurusan dan Diketuai Oleh Pengurus | 228 |
| 5.3.5 | Aplikasi Model Simetrikal Dua-hala Di dalam Jabatan Perhubungan Awam | 230 |
| 5.3.6 | Sistem Simetrikal Komunikasi Dalaman Organisasi | 231 |
| 5.3.7 | Aplikasi Pengetahuan Pengurusan Di dalam Amalan Perhubungan Awam | 232 |
| 5.3.8 | Kepelbagaian Diversiti Di dalam Peranan Perhubungan Awam | 233 |
| 5.3.9 | Kewujudan Budaya Organisasi Berdasarkan Budaya Penglibatan | 234 |
| 5.3.10 | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Budaya Korporat Organisasi | 236 |
| 5.3.11 | Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Kepakaran Pengamal Perhubungan Awam | 242 |
| 5.3.12 | Amalan Perhubungan Awam Asimetrikal dan Simetrikal | 249 |
| 5.4 | Implikasi Dapatan Kajian | 250 |
| 5.4.1 | Implikasi Dapatan Kajian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Organisasi Sektor Korporat di Malaysia | 250 |
| 5.4.2 | Implikasi Dapatan Kajian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Sektor Korporat di Malaysia | 254 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 5.4.3 | Implikasi Dapatan Kajian Terhadap Kesan Faktor Budaya dan Kuasa Terhadap Amalan Perhubungan Awam Sektor Korporat di Malaysia | 255 |
| 5.5 | Rumusan Kajian | 259 |
| 5.6 | Sumbangan Kajian | 264 |
| 5.6.1 | Sumbangan Teoritikal | 264 |
| 5.6.2 | Sumbangan Metodologikal | 269 |
| 5.6.3 | Sumbangan Praktikal | 270 |
| 5.7 | Keterbatasan Kajian | 273 |
| 5.8 | Cadangan Kajian Akan Datang | 274 |
| 5.8.1 | Aspek Kaedah Kajian | 274 |
| 5.8.2 | Aspek Pembolehkan Kajian | 274 |
| 5.8.3 | Aspek Responden Kajian | 275 |
| 5.9 | Rumusan Bab | 275 |
| | RUJUKAN | 277 |
| | LAMPIRAN A BORANG SOAL SELIDIK | 302 |
| | LAMPIRAN B DATA TEMUBUAL INFORMAN TERHADAP DIMENSI BUDAYA | 314 |
| | LAMPIRAN C DATA TEMUBUAL INFORMAN TERHADAP DIMENSI KUASA | 318 |

SENARAI JADUAL

| | | Muka Surat |
|------------|--|-------------------|
| Jadual 2.1 | Kategori Sumber Pengaruh | 91 |
| Jadual 3.1 | Jumlah Organisasi Tersenarai di Bursa Malaysia sehingga 18 April 2008 dan Kerangka Populasi Kajian | 103 |
| Jadual 3.2 | Latarbelakang Diri Informan | 106 |
| Jadual 3.3 | Nilai Kebolehpercayaan Item-item Cronbach Alpha (α) (n=22) | 112 |
| Jadual 3.4 | Kekerapan Magnitud Hubungan (Korelasi) | 117 |
| Jadual 4.1 | Nilai Kebolehpercayaan Item-item Cronbach Alpha (α) (n=105) | 121 |
| Jadual 4.2 | Taburan Responden Mengikut Umur dan Jantina (n=105) | 122 |
| Jadual 4.3 | Taburan Responden Mengikut Jantina dan Tahun Pengalaman Bekerja Keseluruhan (n=105) | 123 |
| Jadual 4.4 | Taburan Responden Mengikut Jantina dan Tahun Pengalaman Bekerja Di dalam Bidang Perhubungan Awam (n=105) | 124 |
| Jadual 4.5 | Taburan Responden Mengikut Jantina dan Tahap Pendidikan (n=105) | 125 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.6 | Taburan Responden Mengikut Keahlian Profesional Perhubungan Awam dan Taraf Jawatan Responden (n=105) | 126 |
| Jadual 4.7 | Taburan Jumlah Keahlian Jabatan Perhubungan Awam Di organisasi (n=105) | 126 |
| Jadual 4.8 | Taburan Jumlah Keanggotaan Keseluruhan Organisasi (n=105) | 127 |
| Jadual 4.9 | Taburan Kekerapan Terhadap Program Perhubungan Awam Diurus Dengan Strategik (n=105) | 129 |
| Jadual 4.10 | Taburan Kekerapan Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Peringkat Jabatan (n=105) | 131 |
| Jadual 4.11 | Taburan Kekerapan Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Peringkat Organisasi (n=105) | 134 |
| Jadual 4.12 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Simetrikal (n=105) | 136 |
| Jadual 4.13 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Asimetrikal (n=105) | 137 |
| Jadual 4.14 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Jarak Kuasa) (n=105) | 139 |
| Jadual 4.15 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Feminiti) (n=105) | 141 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Jadual 4.16 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Maskuliniti) (n=105) | 142 |
| Jadual 4.17 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Individualisme) (n=105) | 144 |
| Jadual 4.18 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Budaya (Kolektivisme) (n=105) | 145 |
| Jadual 4.19 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Ciri-ciri Individu) (n=105) | 148 |
| Jadual 4.20 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Struktur Jabatan Perhubungan Awam) (n=105) | 151 |
| Jadual 4.21 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Hubungan Jabatan Perhubungan Awam) (n=105) | 154 |
| Jadual 4.22 | Taburan Kekerapan Amalan Perhubungan Awam Berdasarkan Dimensi Kuasa (Kawalan/Akses Maklumat) (n=105) | 156 |
| Jadual 4.23 | Ujian Analisis Varian Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Taraf Jawatan | 160 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.24 | Ujian Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 161 |
| Jadual 4.25 | Ujian Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Jumlah Keanggotaan Di dalam Jabatan Perhubungan Awam | 163 |
| Jadual 4.26 | Ujian Analisis Varian Terhadap Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Mengikut Kedudukan Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 164 |
| Jadual 4.27 | Ujian Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Taraf Jawatan Responden | 164 |
| Jadual 4.28 | Ujian Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Tahun Pengalaman Kerja Di dalam Perhubungan Awam | 166 |
| Jadual 4.29 | Ujian Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Taraf Jawatan Responden | 167 |
| Jadual 4.30 | Ujian Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 168 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.31 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Taraf Jawatan Responden | 169 |
| Jadual 4.32 | Ujian Analisis Varian Terhadap Amalan Perhubungan Awam Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 170 |
| Jadual 4.33 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Jumlah Keahlian Jabatan Perhubungan Awam | 172 |
| Jadual 4.34 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Budaya Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 174 |
| Jadual 4.35 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Taraf Jawatan Responden | 176 |
| Jadual 4.36 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Tahun Pengalaman Berkerja Di dalam Perhubungan Awam | 177 |
| Jadual 4.37 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Saiz Keanggotaan Di dalam Jabatan Perhubungan Awam | 178 |
| Jadual 4.38 | Ujian Analisis Varian Terhadap Faktor Kuasa Mengikut Penyenaraian Organisasi di Bursa Malaysia | 180 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Jadual 4.39 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam dengan Amalan Perhubungan Awam | 181 |
| Jadual 4.40 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Berdasarkan Peringkat Dengan Amalan Perhubungan Awam | 182 |
| Jadual 4.41 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 183 |
| Jadual 4.42 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya Keseluruhan Dengan Amalan Perhubungan Awam | 185 |
| Jadual 4.43 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya Berdasarkan Sub-dimensi Dengan Amalan Perhubungan Awam | 186 |
| Jadual 4.44 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya (Jarak Kuasa) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 187 |
| Jadual 4.45 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya (Feminiti) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 189 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.46 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya (Maskuliniti) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 190 |
| Jadual 4.47 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya (Individualisme) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 192 |
| Jadual 4.48 | Ujian Korelasi Di antara Dimensi Budaya (Individualisme) Berdasarkan Item dengan Amalan Perhubungan Awam | 193 |
| Jadual 4.49 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam | 194 |
| Jadual 4.50 | Analisis Varians Dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam | 195 |
| Jadual 4.51 | Persamaan Regresi Hiearki Berperingkat Di antara Sub-dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam | 196 |
| Jadual 4.52 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Kuasa Keseluruhan Dengan Amalan Perhubungan Awam | 197 |
| Jadual 4.53 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Budaya Berdasarkan Sub-dimensi Dengan Amalan Perhubungan Awam | 199 |
| Jadual 4.54 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Kuasa (Jarak Kuasa) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 201 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Jadual 4.55 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Kuasa (Struktur Jabatan Perhubungan Awam) Dengan Amalan Perhubungan Awam | 203 |
| Jadual 4.56 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Kuasa (Hubungan Jabatan Perhubungan Awam) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 205 |
| Jadual 4.57 | Ujian Korelasi Pearson Di antara Dimensi Kuasa (Kawalan/akses Maklumat) Berdasarkan Item Dengan Amalan Perhubungan Awam | 206 |
| Jadual 4.58 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam | 207 |
| Jadual 4.59 | Analisis Varians Dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam | 208 |
| Jadual 4.60 | Persamaan Regresi Hierarki Berperingkat Di antara Sub-dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam | 209 |
| Jadual 4.61 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam Asimetrikal | 211 |
| Jadual 4.62 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam Asimetrikal | 211 |
| Jadual 4.63 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam Simetrikal | 212 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.64 | Persamaan Regresi Hierarki Berperingkat Di antara Sub-dimensi Budaya Dengan Amalan Perhubungan Awam Simetrikal | 213 |
| Jadual 4.65 | Persamaan Regresi Di antara Dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam Simetrikal | 214 |
| Jadual 4.66 | Persamaan Regresi Hierarki Berperingkat Di antara Sub-dimensi Kuasa Dengan Amalan Perhubungan Awam Simetrikal | 215 |

SENARAI RAJAH

| | | Muka Surat |
|-----------|-------------------------------------|-------------------|
| Rajah 2.1 | Organisasi Sebagai Sistem Terbuka | 29 |
| Rajah 3.1 | Kerangka Teoretikal Kajian | 96 |
| Rajah 3.2 | Kerangka Prosedur Metodologi Kajian | 119 |

**AMALAN PERHUBUNGAN AWAM: KAJIAN TERHADAP
KECEMERLANGAN DAN AMALAN PERHUBUNGAN AWAM DI
ORGANISASI TERSENARAI DI BURSA MALAYSIA**

ABSTRAK

Sumbangan perhubungan awam kepada keberkesanan organisasi telah diperakui diperingkat antarabangsa. Walaubagaimanapun, kajian terhadap sumbangan perhubungan awam di Malaysia masih kurang dilaksanakan. Sehubungan itu, kajian ini telah dilaksanakan berdasarkan model kecemerlangan perhubungan awam (Grunig et al., 1992) dan model perhubungan awam (Grunig & Hunt, 1984). Objektif utama kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan di antara faktor kecemerlangan perhubungan awam dengan amalan perhubungan awam, dengan mengambil kira dimensi kesan faktor budaya dan kuasa. Kaedah tinjauan telah dilaksanakan di 105 buah organisasi yang tersenarai di Bursa Malaysia. Analisis statistik deskriptif korelasi dan kaedah regresi menunjukkan bahawa sektor korporat di Malaysia mengamalkan perhubungan awam berdasarkan saranan model kecemerlangan perhubungan awam. Kajian juga mendapati bahawa sektor korporat di Malaysia lebih cenderung untuk mengamalkan perhubungan awam simetrikal walaupun saiz organisasi adalah berbeza. Sebagai tambahan, dimensi budaya dan kuasa juga mempunyai kesan pengaruh peramal terhadap perhubungan awam simetrikal. Dalam dimensi budaya, sub-dimensi feminiti mempunyai kesan yang paling kuat. Kajian menunjukkan bahawa nilai toleransi dan bertolak ansur merupakan faktor penting dalam perhubungan awam simetrikal. Dari aspek kuasa, pembentukan hubungan dan rangkaian oleh jabatan perhubungan awam adalah signifikan dengan amalan perhubungan awam simetrikal. Kajian ini adalah selaras dengan kajian terdahulu yang dilakukan di beberapa buah negara serantau seperti yang dilakukan oleh Berger & Reber (2006); Wu, Taylor & Chen (2001); Sriramesh, Kim & Takasaki (1999); Culbertson & Chen (1996) serta Culbertson et al. (1993).

**PUBLIC RELATIONS PRACTICE: A STUDY ON EXCELLENCE AND
PUBLIC RELATIONS PRACTICE AMONG PUBLIC LISTED COMPANIES
IN MALAYSIA**

ABSTRACT

Public relations have been accepted as one of the main contributors towards effective organization worldwide. However in Malaysia, the study on the contribution of public relations towards excellence is still at its infancy. This study on public relations practice in Malaysia has been conducted based on the excellence public relations model (Grunig et al., 1992) and public relations model (Grunig & Hunt, 1984). The main objective is to examine the relationship between excellence factors in public relations and public relations practice, taking into consideration the cultural and power dimensions. A survey was carried out among 105 organisations selected from the Bursa Saham Malaysia public listed companies. Analysis from descriptive statistic, correlations and regression method shows that, on the whole, the Malaysian corporate sector practices public relations according to the excellence model. The study also found that most companies in Malaysia tend towards the practice of two-way symmetrical public relations, regardless of size of organization. In addition, the study found that both culture and power dimensions have significant moderator effect on two-way symmetrical public relations practice. Within the culture dimension, femininity sub-dimension has the strongest effect. This means that the values of toleration and consideration are important for the practice of symmetrical public relations. On power dimension, establishing relationship and networking are most significant for symmetrical public relations practice. These findings support the studies carried out in other countries in this region conducted by Berger & Reber (2006); Wu, Taylor & Chen (2001; Sriramesh, Kim & Takasaki (1999); Culbertson & Chen (1996) as well as Culbertson et al. (1993).

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Corak amalan Perhubungan Awam di Malaysia telah mengalami evolusi yang pelbagai menerusi pemeringkatan berdasarkan perkembangan semasa Malaysia sejak dari awal kemerdekaan sehingga kini. Kegunaan Perhubungan Awam pada awal kemerdekaan Malaysia misalannya digunakan sebagai cara untuk memenangi hati dan pemikiran rakyat serta untuk mempromosikan pelbagai kempen kerajaan diseluruh negara. Manakala bagi sektor korporat ketika itu, ianya bertujuan untuk membantu organisasi mempromosikan imej dan mendapatkan keuntungan dari imej yang dipaparkan kepada publik (Syed Arabi Idid, 2004).

Namun begitu, evolusi terhadap perhubungan awam mula menunjukkan perubahan apabila perhubungan awam tidak lagi dianggap sebagai satu bidang yang bertujuan untuk mempromosikan imej organisasi tetapi juga sebagai bidang untuk meningkatkan hubungan baik dan berterusan di antara organisasi dan publik. Selain itu, perkembangan teknologi dalam masa yang sama turut mempengaruhi kehendak publik apabila mereka dilimpahkan dengan maklumat dari seluruh dunia mengenai isu yang menggugat kepentingan publik seperti isu terbaru mengenai pencemaran

melamine di dalam produk susu pada tahun 2008. Kejadian tersebut telah mendorong publik bukan sahaja diperingkat global, tetapi turut mendapat perhatian publik tempatan seperti di Malaysia apabila mereka menuntut supaya produk tersebut di tarik dari pasaran dan kejadian tersebut menyebabkan perkembangan organisasi berasaskan produk tersebut merudum dan memusnahkan organisasi.

Dalam pada itu juga, mantan Menteri Penerangan Malaysia, Tan Sri Khalil Yaakob (dalam Lim, 2007b) melihat kesan globalisasi terhadap sektor ekonomi dan pasaran perniagaan dengan memberi peringatan bahawa dengan pembatalan pelbagai akta yang menyekat perdagangan di bawah Kawasan Perdagangan Bebas ASEAN (AFTA) serta Organisasi Perdagangan Dunia (WTO), firma asing yang bebas untuk memilih tempat beroperasi dan di dalam masa yang sama, pengamal perhubungan awam akan mengukuhkan lagi tapak dalam industri perhubungan awam tempatan disebabkan amalan ekonomi bebas yang di amalkan. Kewujudan persaingan tersebut juga telah mendorong organisasi perlu bersaing bagi mendapatkan perhatian dan sokongan dari publik disebabkan publik mempunyai pilihan alternatif berdasarkan keperluan mereka.

Dalam pada itu, pembentukan Wawasan 2020 di Malaysia juga dilihat sebagai satu elemen cabaran bagi amalan perhubungan awam. Dasar Wawasan 2020 yang menekankan pembangunan berterusan untuk menjadi sebuah negara maju di dalam aspek ekonomi, politik, sosial dan budaya dengan berasaskan kepada peningkatan ilmu pengetahuan menerusi penggunaan teknologi bukan sahaja di sektor perindustrian tetapi turut melahirkan masyarakat yang bertamadun dan berilmu turut menjadi pemangkin kepada perubahan dasar dan halatuju organisasi yang sebelum

ini berlandaskan kepada kepentingan organisasi. Bagi mencapai hasrat Wawasan 2020, masyarakat yang berpengetahuan memerlukan keseimbangan bukan sahaja dari aspek ilmu pengetahuan tetapi turut menuntut sumbangan dari sektor industri bagi membantu Malaysia mencapai status negara maju di dalam pelbagai aspek ekonomi, sosial, budaya dan politik (<http://www.pmr.penerangan.gov.my>)

Begitu juga dengan fungsi dan matlamat perhubungan awam yang turut bertukar di sebabkan oleh proses globalisasi dan juga kesan daripada faktor-faktor persekitaran seperti sosio-budaya, ekonomi dan politik yang semakin mencabar. Sehubungan dengan itu, tuntutan untuk melaksanakan amalan Perhubungan Awam yang bersifat profesional menjadi satu tujahan baru kepada pembentukan industri Perhubungan Awam yang lebih mantap dan berdaya maju untuk menangani permasalahan yang terhasil dari kesan globalisasi.

Kesan tersebut dijelaskan oleh, Yang Amat Mulia Raja Dr. Nazrin ibni Sultan Azlan Muhibbuddin Shah, Penaung Di Raja bagi Institut Perhubungan Raya Malaysia di dalam ucapan aluannya sempena Anugerah Kristal 2004 menegaskan:

Di dalam komuniti yang berteraskan pengetahuan serta di dalam lingkungan masyarakat global, perhubungan awam seharusnya mengambil peluang sebagai fungsi pengurusan kepada proses pembuatan keputusan di dalam mana-mana organisasi. Untuk itu, kumpulan terdiri dari ahli-ahli perhubungan awam seharusnya berkongsi kepakaran mengenai perhubungan awam untuk menyokong dan menggalakkan perkembangan perhubungan awam yang profesional di Malaysia.

*Raja Dr. Nazrin Shah ibni Sultan Azlan Muhibbuddin Shah
Penaung Diraja
Institut Perhubungan Raya Malaysia
30 November 2004*

Dalam pada itu, perkembangan industri Perhubungan Awam sama ada di sektor kerajaan mahupun sektor korporat di Malaysia dilihat turut menunjukkan perubahan yang sama sepertimana di peringkat global. Fasa yang di lalui oleh industri Perhubungan Awam di peringkat global sejak dari tahun 2000 (Theaker, 2008) dan juga setempat seperti di Malaysia di anggap sebagai fasa kesan globalisasi juga telah memperlihatkan perubahan dari masa ke semasa mengenai amalan perhubungan awam. Di dalam fasa tersebut, organisasi di lihat mula bersaing secara global disebabkan teknologi komunikasi dan internet di samping proses pemusatan kuasa ekonomi yang disebabkan oleh pembentukan kumpulan multinasional seperti NAFTA, EC, ASEAN, dan APEC (*Asia Pacific Economic Conference*). Pembentukan kumpulan multinasional itu turut mendorong kepada pengecutan pasaran global dimana organisasi korporat dari seluruh dunia mempunyai peluang untuk menerokai pasaran setempat. Keadaan ini menyebabkan organisasi perlu berdaya saing dengan memberikan keperluan berasaskan apa yang diperlukan oleh publik dan bukannya apa yang dikehendaki (Edelman, 2008). Kesan dari persaingan bagi memenangi publik, maka organisasi semakin dikehendaki untuk menguruskan kehendak publik dan dalam masa yang sama menjaga kepentingan keseluruhan pihak berkepentingan terutamanya pengurusan perhubungan masyarakat yang berlatar belakangkan kepelbagaian budaya (Sriramesh & Vercic, 2001).

Dalam pada itu juga, terdapat pelbagai lagi faktor persekitaran seperti budaya dalaman dan luaran korporat (O'Dwyer, 1993); sosio-ekonomi, politik, peranan media dan aktivis (Sriramesh, 2004; Culbertson & Chen, 1996; Sriramesh & Vercic, 2003; Culbertson et al., 1993) yang saling berkaitan dan turut membantu untuk membentuk bukan sahaja peranan yang harus dimainkan oleh pengamal perhubungan awam di organisasi, malahan pengamal perhubungan awam persendirian.

Syed Arabi Idid (2004) menjelaskan beberapa faktor yang mendorong kepada perkembangan perhubungan awam di Malaysia. Di antara faktor-faktor tersebut ialah;

1. Perkembangan yang berterusan industri media yang memainkan peranan penting dan juga menjadi antara sebab yang mendorong kepada hubungan yang baik di antara media dan pengamal perhubungan awam.
2. Peningkatan di dalam teknologi komunikasi serta prasarana yang berkaitan dengan media seperti radio, televisyen dan internet yang telah mendorong kepada satu perkembangan kepada aspek amalan perhubungan awam.
3. Usaha yang dilaksanakan oleh kerajaan melalui strategi maklumat untuk membolehkan masyarakat menerima pembangunan menerusi maklumat yang disampaikan. Penyampaian maklumat bagi menular keyakinan masyarakat di dalam keadaan ini diberikan kepada pakar di dalam teknik berkomunikasi iaitu pengamal perhubungan awam.

4. Perkembangan di dalam sistem parlimen kerajaan yang telah memberikan ruang kepada pendapat umum juga telah membuka ruang kepada amalan perhubungan awam yang lebih baik.
5. Peningkatan di dalam tahap kelulusan secara formal melalui institusi pendidikan tinggi yang telah melahirkan graduan di dalam bidang perhubungan awam selain dari proses pendidikan berterusan di dalam bidang perhubungan awam melalui program luaran yang dikendalikan oleh IPRM.
6. Pengiktirafan dan juga pembukaan baru agensi-agensi konsultan perhubungan awam bertaraf antarabangsa di Malaysia.

Di dalam masa yang sama, perkembangan teknologi komunikasi di lihat telah menyebabkan meningkatnya keperluan kepada perhubungan awam bagi membolehkan komunikasi secara dua-hala dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan pantas berbanding sedekad yang lalu (Lim, 2007a). Menurut Lim, kekuatan dan kebolehan yang dipunyai oleh multimedia untuk memberikan maklumat yang lebih kreatif dan menghiburkan serta terkini berbanding media lama telah menyebabkan dunia menjadi tanpa sempadan.

Dalam pada itu, pembentukan Institut Perhubungan Raya Malaysia (IPRM) yang diasaskan pada tahun 1962 turut mewarnai dunia amalan perhubungan awam di Malaysia (Syed Arabi Idid, 2004). Penubuhan Institut Perhubungan Raya Malaysia merupakan satu gagasan yang terhasil dari keinginan pengamal perhubungan awam pada ketika itu dan dalam masa yang sama untuk menyahut seruan kerajaan untuk merealisasikan industri perhubungan awam sebagai industri yang profesional. IPRM

berperanan sebagai badan yang mewakili pengamal perhubungan awam di Malaysia disamping mempelopori usaha untuk mengiktiraf pengamal perhubungan awam sebagai satu profesion yang profesional melalui proses akreditasi yang telah dinisiatifkan pada tahun 2004. (<http://www.iprm.org.my>).

Sehubungan dengan itu, dalam usaha berterusan yang di lakukan oleh Institut Perhubungan Raya Malaysia, maka proses pengakreditasi yang dilaksanakan oleh IPRM ketika ini secara sukarela merupakan satu daya usaha bagi memartabatkan industri perhubungan awam sebagai satu profesion yang bersifat profesional dan diiktiraf oleh sektor kerajaan dan juga sektor korporat.

Sehubungan dengan itu, untuk meletakkan industri Perhubungan Awam di Malaysia sebagai satu industri yang professional maka adalah penting bagi industri perhubungan awam untuk melihat kembali tahap amalan Perhubungan Awam yang dilaksanakan di Malaysia. Penilaian terhadap tahap amalan Perhubungan Awam semasa di Malaysia akan memperlihatkan situasi sebenar keadaan amalan perhubungan awam terutamanya dari aspek sumbangan perhubungan awam kepada organisasi. Dalam masa yang sama, tahap amalan perhubungan awam akan menggambarkan situasi sebenar kesan dari faktor-faktor persekitaran terhadap amalan perhubungan awam yang menyeluruh.

Grunig dan rakan-rakan (1992) melihat bahawa di dalam konteks untuk meningkatkan hubungan yang baik, jabatan perhubungan awam seharusnya berperanan menjadi penasihat kepada organisasi berasaskan kepakaran yang dimiliki oleh pengamal perhubungan awam berkaitan dengan aspek pembentukan hubungan

yang harmoni di antara organisasi dan publik secara profesional. Selaras dengan pendapat beliau, Grunig dan rakan-rakan (1992) telah menjelaskan bagaimana pengamal perhubungan awam dapat berfungsi dengan lebih baik menerusi pendekatan di dalam model kecemerlangan perhubungan awam.

Faktor-faktor tersebut telah menyumbang kepada perkembangan signifikan di dalam pengurusan hubungan di antara organisasi dan publik terutamanya publik yang terdiri daripada pelbagai budaya dan etnik. Sehubungan dengan itu, pengamal perhubungan awam harus bersedia untuk menghadapi cabaran untuk berinteraksi dengan lebih baik dengan publik yang pelbagai. Dalam pada itu, pengamal perhubungan awam juga perlu memastikan bahawa kepentingan organisasi terjaga dan dalam masa yang sama turut mengimbangi keperluan publik.

Tekanan dari kumpulan aktivis misalannya, telah mendorong organisasi untuk menilai kembali proses mereka berinteraksi dengan publik kerana dengan kecanggihan teknologi dan perkembangan media telah menyebabkan publik mudah memperoleh maklumat dan seterusnya mendorong pengamal perhubungan awam untuk mencari medium yang berkesan untuk menyampaikan maklumat yang dikehendaki kepada publik yang sesuai (Sriramesh, 1999).

Sehubungan dengan itu, di dalam konteks profesionalisasi amalan perhubungan awam, maka terhasillah debat mengenai fungsi perhubungan awam di antara sarjana yang berpendapat bahawa perhubungan merupakan sebahagian dari fungsi pengurusan (Hill & White, 2000; Van der Meiden, 1993; Grunig et al., 1992; Broom & Smith, 1987; Close, 1980). Manakala di sebelah pihak yang bertentangan pula,

melihat perhubungan awam hanyalah sekadar aktiviti komunikasi (Lages & Simkin, 2003).

Melihat kepada senario yang telah diperjelaskan seperti di atas, dapat dirumuskan bahawa perhubungan awam juga menyumbang kepada keberkesanan organisasi dan menunjukkan nilai dalam bentuk ekonomi kepada organisasi sepertimana yang dijelaskan oleh Grunig et al. (1992):

Perhubungan awam menyumbang kepada keberkesanan organisasi apabila ianya membantu organisasi merangka matlamat dengan mengambil kira keperluan publik yang strategik. Sumbangan tersebut mempunyai nilai dalam kewangan dengan pembentukan hubungan jangka panjang yang berkualiti dengan publik yang strategik. Perhubungan awam juga boleh membantu kepada keberkesanan (organisasi) apabila pengurus perhubungan awam menjadi ahli di dalam kumpulan berkepentingan di mana, beliau akan berupaya untuk membentuk matlamat organisasi dan membantu untuk mengenalpasti publik luaran yang paling strategik.

Dalam pada itu, perkembangan yang masih ditahap awal ini juga disebabkan oleh beberapa faktor dan di antaranya ialah kurangnya jumlah graduan di dalam jurusan perhubungan awam negara-negara di Asia disamping penawaran kursus di peringkat sarjana yang berorientasikan kemahiran (Sriramesh, 2004). Sementara itu, dengan perkembangan perhubungan awam yang masih baru di Asia (Sriramesh, 2004) maka beberapa sarjana dari Asia cuba untuk melihat perkaitan di antara kesan faktor

persekitaran terhadap amalan perhubungan awam di antaranya seperti Ananto (2004) yang menulis mengenai kesan faktor tersebut dari perspektif Indonesia, Syed Arabi (2004) dari perspektif Malaysia, Ekachai & Komolsevin (2004) dari perspektif Thailand serta Jo & Kim (2004) dari perspektif Korea Selatan.

Dalam pada itu, walaupun dianggap berkembang dengan agak perlahan disebabkan kemuncupan ekonomi yang mendorong kepada kurangnya penumpuan organisasi terhadap fungsi perhubungan awam, namun begitu perhubungan awam merupakan satu disiplin yang penting di dalam fungsi pengurusan dan diperlukan di dalam organisasi kerana fungsinya bagi meningkatkan hubungan yang baik di antara organisasi dan publik (Shameem Abdul Jalil, 2006).

Sehubungan dengan itu, Sriramesh (2004) mencadangkan adalah lebih baik sekiranya terdapat satu kajian yang bersifat empirikal bagi menggambarkan keadaan sebenar amalan perhubungan di Asia kerana ia akan membantu untuk mengukuhkan lagi dapatan mengenai bagaimana amalan perhubungan awam dilaksanakan terutamanya di Asia.

1.2 Kenyataan Masalah

Untuk memastikan organisasi yang berkesan, maka organisasi seharusnya berinteraksi dengan lebih baik untuk membina hubungan dengan publik disebabkan keperluan dan kebergantungan di antara organisasi dan publik. Sehubungan dengan itu, komunikasi simetrikal diperlukan dalam konteks tersebut dan untuk

mempastikan amalan perhubungan awam berlangsung dengan baik, maka karektor kecemerlangan perhubungan awam seharusnya dipraktikkan.

Menyedari hakikat bahawa amalan perhubungan awam merupakan satu elemen yang penting kepada organisasi dan juga sumbangannya kepada organisasi merupakan satu perkara yang boleh membantu dan membentuk organisasi yang berjaya, maka adalah penting untuk mengetahui tahap amalan perhubungan awam di Malaysia serta faktor-faktor yang mendorong kepada amalan perhubungan awam yang lebih baik.

Dalam masa yang sama, sejak kebelakangan ini, industri perhubungan awam di Malaysia telah berkembang secara mendadak di dalam sektor kerajaan mahupun sektor korporat. Pertambahan jumlah pengamal perhubungan awam pada masa kini seramai 5,000 orang (Institut Perhubungan Raya Malaysia, 2008) berbanding pada awal era penubuhan Malaysia pada tahun 1963 serta bertambahnya institusi pengajian tinggi awam dan juga swasta di Malaysia yang menawarkan pengajian di dalam bidang perhubungan awam di peringkat diploma, ijazah sarjana muda dan kursus lepasan ijazah (Zulhamri Abdullah, 2006) turut menunjukkan bahawa terdapatnya permintaan pasaran terhadap tenaga kerja yang berpendidikan tinggi di dalam bidang perhubungan awam.

Disamping itu, peningkatan terhadap kemudahan teknologi komunikasi seperti internet turut membantu kepada perkembangan perhubungan awam (Sriramesh & Vercic, 2003) disebabkan keperluan untuk menyampaikan maklumat yang lebih baik selain dari pelbagai faktor yang turut membantu kepada perkembangan unik amalan perhubungan awam di Malaysia seperti kepelbagaian etnik, budaya, agama dan tidak

kurang juga peranan yang dimainkan oleh badan bukan kerajaan serta aktivis malahan peranan yang dimainkan oleh pihak media.

Disebabkan dengan perkembangan yang memberangsangkan di dalam amalan perhubungan awam berserta dengan keunikan yang dipunyai oleh Malaysia seperti kepelbagaian budaya, etnik serta agama (Syed Arabi Idid, 2004) dan di dalam masa yang sama masih terdapat kekurangan pengkajian yang bersifat empirikal mengenai amalan perhubungan awam di negara-negara lain seperti di Asia, Afrika, Amerika Latin dan Timur Eropah (Sriramesh, 2004) termasuk di Malaysia, maka adalah penting bagi pengkaji untuk melihat keunikan ini di dalam konteks domestik.

Begitu juga dengan peranan kuasa yang dipunyai oleh pengamal perhubungan awam yang turut memberikan kesan kepada tahap amalan perhubungan awam yang diamalkan. Apabila membicarakan tentang kuasa yang dipunyai oleh perhubungan awam, perhubungan awam mempunyai kuasa yang tersendiri yang terkandung menerusi kelebihan yang dipunyai oleh pengamal perhubungan awam (Grunig & Grunig, 1992; Plowman, 1998). Untuk membantu organisasi mencapai matlamat, pengamal perhubungan awam seharusnya mempunyai kepakaran seperti di dalam penyelesaian konflik di samping mempraktikkan model perhubungan awam simetrikal dengan tujuan untuk membantu organisasi mengimbangi kepentingan organisasi dengan kepentingan publik menerusi hubungan berasaskan dialog yang bermakna dengan publik (Dozier et al., 1995; Grunig, 1992, 2001).

Berdasarkan permintaan yang semakin tinggi di kalangan organisasi kerajaan mahupun korporat untuk membentuk hubungan harmoni dengan publik,

perkembangan tersebut telah menjadi satu indikator yang menunjukkan kepentingan perhubungan awam kepada organisasi. Perhubungan awam dilihat sebagai satu keperluan organisasi bagi mempromosikan organisasi (Ahmad, 2000) terutamanya untuk promosi global. Namun begitu, perkembangan industri perhubungan awam juga dikekang oleh pandangan terhad oleh pihak pengurusan organisasi terhadap sumbangan perhubungan awam terutamanya dalam persekitaran perniagaan yang sangat kompleks. Pandangan terhad tersebut juga disebabkan oleh keanggotaan jabatan perhubungan awam yang kebiasaannya dikuasai oleh wartawan dan pengurus acara (Ahmad, 2000: 22).

Tambahan pula, kualiti pengamal perhubungan awam dan pengalaman yang masih kurang turut menyumbang kepada situasi tersebut. Oleh yang demikian, kebanyakan pengamal perhubungan awam tidak sahaja menghadapi krisis penurunan kredibiliti tetapi dalam masa yang sama, jabatan perhubungan awam juga gagal untuk memperlihatkan keberkesanan strategi komunikasi yang boleh membantu organisasi untuk menjadi lebih berkesan (Danker, 2003: Lim, 2002).

Sehubungan dengan itu, dalam kajian ini, penyelidik ingin meninjau sejauhmana tahap amalan perhubungan awam di organisasi berdasarkan ciri-ciri kecemerlangan perhubungan awam dilaksanakan. Di samping itu, penyelidik juga ingin meninjau sejauhmana faktor-faktor persekitaran turut mempengaruhi tahap amalan perhubungan awam.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada pernyataan masalah di atas, beberapa persoalan kajian telah dibentuk oleh penyelidik untuk meninjau tahap amalan perhubungan awam dan sejauhmana pelaksanaan karektor kecemerlangan perhubungan awam terhadap amalan perhubungan awam dilaksanakan dan juga kesan faktor-faktor persekitaran terhadap amalan perhubungan awam seperti berikut:

1. Adakah amalan perhubungan awam berasaskan ciri-ciri kecemerlangan Perhubungan Awam dilaksanakan?
2. Adakah ciri-ciri kecemerlangan perhubungan awam mempunyai hubungan yang signifikan dengan amalan perhubungan awam?
3. Adakah faktor-faktor persekitaran mempunyai hubungan yang signifikan dengan amalan perhubungan awam?
4. Adakah faktor-faktor persekitaran mempunyai kesan pengaruh kepada amalan perhubungan awam?
5. Adakah terdapat perbezaan terhadap ciri-ciri kecemerlangan perhubungan awam berdasarkan demografi organisasi?

1.4 Objektif Kajian

Berdasarkan kepada persoalan kajian di atas, penyelidik merangka objektif penyelidikan berdasarkan kepada objektif-objektif berikut:

1.4.1 Objektif Umum:

Untuk mengkaji amalan perhubungan awam dan hubungannya dengan karektor kecemerlangan perhubungan awam serta faktor-faktor persekitaran

1.4.2 Objektif Khusus:

1. Untuk meninjau bentuk ciri-ciri kecemerlangan Perhubungan Awam dan amalan Perhubungan awam yang di amalkan oleh organisasi kajian
2. Untuk melihat sama ada terdapat perkaitan di antara ciri-ciri Kecemerlangan Perhubungan Awam dengan amalan Perhubungan Awam
3. Untuk melihat sama ada terdapat perbezaan yang signifikan di antara ciri-ciri demografi responden dengan amalan perhubungan awam
4. Untuk melihat sama ada terdapat perkaitan di antara dimensi budaya terhadap amalan perhubungan awam
5. Untuk melihat sama ada dimensi budaya mempunyai hubungan pengaruh peramal dengan amalan Perhubungan Awam di organisasi

6. Untuk melihat sama ada terdapat perkaitan di antara dimensi kuasa terhadap amalan perhubungan awam
7. Untuk melihat sama ada dimensi kuasa mempunyai hubungan pengaruh peramal dengan amalan perhubungan awam di organisasi

1.5 Kepentingan Kajian

Diantara kepentingan kajian ini ialah untuk menyumbang kepada penambahan ilmu yang berkaitan dengan bidang komunikasi terutamanya perhubungan awam kerana pengkajian tentang amalan perhubungan awam di Malaysia masih kurang. Kajian ini diharap dapat dijadikan permulaan kepada kajian lain mengenai faktor-faktor yang menjelaskan kepentingan amalan perhubungan awam bagi membantu organisasi untuk cemerlang sebagai satu strategi komunikasi terutamanya data yang dikutip dari Malaysia. Kajian ini juga diharap boleh membantu untuk menambahkan pengetahuan kepada pembentukan teori dalam bidang perhubungan awam terutamanya teori normatif kerana bidang perhubungan awam sememangnya tidak mempunyai teori yang khusus. Kajian ini juga dilihat dapat membantu organisasi bagi melihat kepentingan amalan perhubungan awam serta faktor-faktor yang mempengaruhi amalan perhubungan awam oleh organisasi sebagai satu elemen berkomunikasi dan berinteraksi dengan stakeholder.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini hanya mengukur amalan perhubungan awam berdasarkan dua dari empat karektor yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt (1984) di dalam model

Perhubungan Awam. Manakala karektor kecemerlangan perhubungan awam yang dikemukakan oleh Grunig dan rakan-rakan (1992) meliputi tiga karektor iaitu karektor peringkat program, karektor peringkat jabatan dan karektor peringkat organisasi serta faktor persekitaran seperti yang dikemukakan oleh Sriramesh (2004) iaitu faktor budaya dan faktor kuasa. Begitu juga dengan pemilihan organisasi untuk penyelidikan, pemilihan organisasi dibuat berdasarkan organisasi korporat yang tersenarai di Bursa Malaysia meliputi Papan Pertama, Papan Kedua dan Papan MESDAQ. Penyelidikan ini juga menggunakan kaedah borang soal-selidik manakala unit analisis adalah jabatan perhubungan awam yang diperihalkan secara menyeluruh untuk mendapatkan gambaran mengenai tahap amalan perhubungan awam dan kesan karektor kecemerlangan perhubungan awam serta faktor persekitaran iaitu dimensi budaya dan dimensi kuasa terhadap amalan perhubungan awam.

1.7 Aturan Bab

Tesis ini mengandungi lima bab. Bab pertama mengandungi latar belakang penyelidikan, kenyataan masalah, kepentingan penyelidikan, objektif dan hipotesis penyelidikan, limitasi penyelidikan dan definisi-definisi dalam penyelidikan. Bab kedua pula menyentuh mengenai sorotan bahan bertulis mengenai perkembangan amalan Perhubungan Awam, fungsi perhubungan awam kepada organisasi, perspektif terhadap model simetrikal, karektor kecemerlangan Perhubungan Awam serta karektor persekitaran (faktor budaya) serta faktor kuasa dan kesannya terhadap amalan perhubungan awam. Bab ketiga mengandungi pembentukan proses penyelidikan, metodologi penyelidikan meliputi jenis penyelidikan, populasi dan persampelan serta instrumen penyelidikan. Bab keempat pula membicarakan tentang

penemuan dari penyelidikan. Manakala bab kelima mengandungi ringkasan dari penemuan penyelidikan, kesimpulan dan cadangan dari penyelidik.

BAB DUA

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini memerihalkan aspek teori serta perspektif di dalam penyelidikan komunikasi terutamanya di dalam perhubungan awam. Penulisan bab ini juga memperincikan dan menganalisis konsep-konsep bagi pembolehubah kajian. Selain itu, bab ini juga mengutarakan kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan pembolehubah kajian.

2.2 Teori dan Perspektif Di dalam Penyelidikan Perhubungan Awam

Bagi memahami dengan lebih baik mengenai pendekatan yang membentuk kepada teori di dalam komunikasi terutama di dalam bidang perhubungan awam, maka penyelidik akan membincangkan dahulu mengenai pembentukan beberapa perspektif seperti fungsionalis, retorik dan kritikal di dalam pengkajian bidang komunikasi.

Perspektif pertama iaitu perspektif fungsionalis yang berasal dari pendekatan biologi serta menekankan bagaimana sistem di dalam organisasi bekerja untuk memastikan organisasi terus berada di dalam persekitaran dan mampu untuk terus hidup. Di dalam keadaan ini, sistem mengandungi beberapa angkubah yang saling berkaitan di

antara satu sama lain di dalam rangkaian fungsi. Sehubungan dengan itu, perubahan terhadap satu angkubah (sub-sistem) akan mengubah sub-sistem yang lain. Pendekatan fungsionalis mempunyai empat ciri iaitu, 1) kestabilan, 2) fokus terhadap tindakan, 3) kepercayaan terhadap realiti kebergantungan dan 4) memisahkan bahasa dan simbol dari pemikiran.

Kebanyakan sarjana dari disiplin komunikasi keorganisasian dan pengurusan menggunakan pendekatan fungsionalis di dalam penyelidikan mereka (Shockley-Zalabak, 2002; Jablin & Putnam, 2001; Neher, 1997 dan Littlejohn, 1996). Mereka melihat organisasi sebagai sistem yang berkaitan seperti unit/jabatan, pangkat, iklim, aktiviti kerja dan produk. Mereka melihat sistem organisasi adalah benar dan boleh diperhatikan secara langsung dan dalam masa yang sama setiap bahagian/jabatan akan bekerjasama bagi mencapai satu kesan seperti komunikasi yang tepat dan mencapai kepuasan.

Dalam pada itu juga, perspektif ini juga berfokus kepada aspek pengurusan organisasi, seperti kegunaan komunikasi di dalam proses menyalurkan prosedur kerja dan peraturan. Mengikut sarjana dari perspektif fungsionalis, penyelidikan komunikasi boleh ditinjau melalui proses jalinan hubungan, dorongan kepada individu dalam usaha mencapai matlamat organisasi dan akhirnya bagaimana komunikasi digunakan untuk menjana pengurusan perubahan. Fungsi tersebut dilaksanakan melalui cara keseluruhan anggota berinteraksi di antara satu sama lain secara terus menerus serta setiap individu memainkan peranan tersendiri bagi menjamin kejayaan organisasi Shockley-Zalabak (2002).

Dari konteks amalan perhubungan awam, perspektif fungsionalis menekankan bagaimana kedudukan unit perhubungan awam boleh memberikan keberkesanan kepada organisasi untuk mencapai matlamat organisasi. Dengan kata lain, perhubungan awam sebagai sebuah sub-unit di dalam organisasi yang membantu untuk membentuk hubungan dengan publik, dianggap sebagai satu sub-sistem dari sistem yang lain dengan memerhati keadaan persekitaran dan perubahan persekitaran serta bertindak sebagai agen bagi mengawal perubahan tersebut untuk memastikan hubungan di antara organisasi dan publik terus berkekalan dengan baik (Wilcox et al., 1998; Heatch, 1990; Grunig & Grunig, 1991; Long & Hazelton, 1987;).

Perspektif kedua ialah perspektif retorik yang mencuba untuk mencari makna di dalam setiap tindakan dan perkataan. Pendekatan retorik mengambil kira subjectivisme atau pengalaman individu terhadap pemahaman sesuatu perkara yang berlaku Littlejohn (1996). Dengan kata lain, pendekatan berasaskan pemusatan makna (Shockley-Zalabak, 2002) digunakan dengan melihat bagaimana reaksi individu terhadap sesuatu proses kerja yang dijalankan.

Sehubungan itu, perspektif ini melihat bagaimana penggunaan pengaruh berperanan untuk mengubah tingkahlaku individu yang selari dengan organisasi. Penafsiran terhadap pengalaman individu dikaitkan dengan simbol-simbol yang dipeta dari pemikiran individu seperti interpretasi budaya atau kadang-kala teks mahupun artifak (Littlejohn, 1996) dengan menggunakan kaedah cerita, drama, fantasi dan metafora organisasi (Neher, 1997).

Perspektif ketiga ialah perspektif kritikal. Perspektif kritikal mengandungi gabungan idea yang terhasil dari minat tertentu sarjana mengenai kualiti komunikasi dan juga kehidupan manusia (Littlejohn, 1996). Sarjana dari perspektif kritikal mengambil kira tentang ketidakadilan dan ketidaksamarataan yang berkait rapat dengan bagaimana gaya berkomunikasi sesuatu kumpulan mendominasi kumpulan yang lain. Dengan kata lain, perspektif ini melihat bagaimana kuasa dan kawalan berperanan di dalam pengurusan kerja organisasi (Neher, 1997).

Kuasa yang diperolehi berdasarkan perspektif ini ialah melalui komunikasi di kalangan mereka yang berkepentingan. Sehubungan itu, perspektif kritikal melihat bagaimana tahap dominasi pengurusan terhadap pelaksanaan aktiviti di dalam organisasi dan bagaimana kuasa digunakan untuk mengawal perlakuan ahli di dalam organisasi. Sehubungan dengan itu, perspektif kritikal memberikan penumpuan penyelidikan terhadap penggunaan kuasa dan dominasi yang terkandung di dalam pengurusan organisasi. Persoalan yang seringkali dibangkitkan dalam perspektif ini ialah bagaimana kuasa yang tersirat mengawal jalinan hubungan, pembuatan keputusan organisasi berdasarkan ciri-ciri dominasi atau melalui penentuan bersama dan akhirnya bagaimana pengurusan harus mengamalkan penggunaan kuasa yang sewajarnya untuk memastikan kejayaan organisasi (Rosli Mohamed, 2007).

Kesimpulannya, ketiga-tiga perspektif penyelidikan mempunyai kekuatan tersendiri dalam melihat bagaimana pelaksanaan kerja sesebuah organisasi dilaksanakan. Secara umumnya, ketiga-tiga perspektif tersebut menyatakan kepentingan hubungan dalam kalangan unit di dalam organisasi bagi memastikan organisasi berjaya mencapai matlamat. Sehubungan itu, untuk melihat bagaimana perhubungan awam

dapat menyumbang kepada keberkesanan organisasi, perspektif fungsionalis lebih sesuai digunakan berbanding dengan perspektif interpretif dan kritikal. Ini kerana perspektif fungsionalis melihat kepada sumbangan unit di dalam struktur rangkaian organisasi terhadap kejayaan organisasi. Sebaliknya perspektif interpretivis melihat pada aspek subjektif seperti nilai, norma dan budaya yang diamalkan, dan setiap individu mempunyai pilihan terhadap sesuatu tindakan mereka. Manakala perspektif kritikal pula melihat pada kawalan kuasa dan pengurusan konflik dalam proses pengelolaan kerja.

Justeru itu, untuk mendapat gambaran yang lebih menyeluruh terhadap amalan kecemerlangan perhubungan awam, penggunaan perspektif fungsionalis dapat memerihalkan secara lebih menyeluruh terhadap amalan perhubungan awam yang cemerlang. Begitu juga dalam melihat kesan faktor-faktor persekitaran seperti budaya terhadap amalan kecemerlangan perhubungan awam. Sepertimana penjelasan diatas, perspektif fungsionalis, lebih banyak melihat peranan perhubungan awam sebagai satu sub-sistem di dalam organisasi yang berperanan untuk menghasilkan sesuatu, khususnya untuk menyumbang kepada keberkesanan organisasi.

2.3 Definisi Perhubungan Awam

Terdapat pelbagai definisi tentang perhubungan awam terutamanya dari aspek fungsinya di dalam kedudukan organisasi. Sehubungan itu, memahami definisi perhubungan awam akan membantu untuk mengetahui peranan dan sumbangan perhubungan awam terhadap organisasi. Definisi Perhubungan Awam dikategorikan kepada lima aspek yang penting meliputi:

- a. fungsi pengurusan dan mewujudkan pemahaman bersama (*mutual understanding*)
- b. fungsi sebagai komunikasi
- c. berkomunikasi secara dua-hala
- d. pemujukan
- e. reputasi

Sarjana seperti Cutlip, Center dan Broom, (2000); Cutlip, Center dan Broom (1994); Grunig & White (1992) memberikan penekanan terhadap fungsi pengurusan dan juga mewujudkan pemahaman bersama (*mutual understanding*) melalui definisi mereka seperti berikut;

Perhubungan awam merupakan satu fungsi pengurusan yang menilai tingkahlaku publik, mengenalpasti polisi dan peraturan secara individu atau berkumpulan sesuai dengan keperluan publik, merancang dan menjalankan program bagi memastikan publik memahami dan menerima tingkahlaku organisasi.

Namun begitu, bagi membentuk asas pemahaman terhadap fungsi pengurusan, di samping keperluan untuk menyeimbangkan kehendak organisasi dan publik serta bertingkahlaku selaras dengan keperluan publik, penyelidikan harus digunakan bagi membantu organisasi untuk melihat isu-isu yang berkait rapat dengan publik (Harlow dalam Wilcox et al., 2003).

Fungsi pengurusan yang unik bagi perhubungan awam ialah membantu mengiktiraf dan mengekalkan persamaan di dalam aspek

komunikasi, pemahaman, penerimaan dan berkerjasama di antara organisasi dan publik; melibatkan pengurusan masalah atau isu; membantu pengurusan menerusi pemakluman mengenai tanggungjawab untuk memberikan maklumbalas kepada pendapat publik; mendefinisi dan menekankan tanggungjawab pengurusan untuk menjaga hak publik; membantu pengurusan untuk senantiasa berada di dalam keadaan terkini serta bertukar secara berkesan, di samping bertindak sebagai sistem amaran awal untuk sebarang perubahan luar jangka dengan menggunakan penyelidikan serta elemen komunikasi sebagai peralatan utama.

Menerusi pendekatan pengurusan untuk mengekalkan hubungan, beberapa institusi dan organisasi persatuan Perhubungan Awam seperti *British Institute of Public Opinion*, *Public Relations Institute of Southern Africa* dan *Dansk Public Relations Klub of Denmark* turut memberikan definisi yang memperlihatkan kepentingan perhubungan awam bagi membentuk persefahaman bersama (*Mutual understanding*) menerusi pengurusan strategik di dalam aspek pengurusan hubungan:

Perhubungan awam digunakan dengan tujuan, terancang dan berterusan bagi memulakan dan mengekalkan persefahaman bersama di antara organisasi dan publik. (British Institute of Public Opinion) (Dalam Wilcox et al., 2003)

Perhubungan awam sebagai pengurus, menerusi komunikasi, persepsi dan perhubungan strategik di antara organisasi dan