

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI PENDUDUK YANG TINGGAL
DI KAWASAN BERISIKO BANJIR: ANALISIS PERBEZAAN
DEMOGRAFI DARI PERSPEKTIF KREDIBILITI SUMBER,
GAYA KOMUNIKASI DAN PENGURUSAN TANGGAPAN**



NURLELA ZAKARIA

UUM
Universiti Utara Malaysia

**MASTER OF ARTS (COMMUNICATION)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2016**

Kebenaran Merujuk Tesis

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Master of Arts (Communication) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan Perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Awang Had Salleh School of Arts and Sciences (UUMCAS). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan pihak Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:



Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Arts and Sciences
UUM College of Arts and Sciences
Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Abstrak

Penyelidikan lepas membuktikan kredibiliti sumber memberikan kesan besar terhadap kesejahteraan psikologi penduduk terutama yang tinggal di kawasan berisiko bencana. Di Barat, persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi mangsa bencana namun kajian yang sama agak terhad dalam konteks Malaysia. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang digunakan oleh Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) serta perkaitannya dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Kajian ini juga bertujuan mengenal pasti sama ada wujudnya perbezaan antara pemboleh ubah berdasarkan faktor demografi. Kaedah tinjauan digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada 386 orang penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di Kubang Pasu dengan menggunakan kaedah Persampelan Rawak Berstrata. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan yang diamalkan JKKK dengan kesejahteraan psikologi responden. Terdapat beberapa dimensi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang menjadi peramal kepada kesejahteraan psikologi responden. Selain itu, persepsi responden terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi adalah berbeza berdasarkan jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan. Dapatan kajian telah mengukuhkan Teori Kredibiliti Sumber, Konsep Gaya Komunikasi, Teori Penyempurnaan Kendiri dan Teori Penentuan Diri. Kajian ini juga telah menyumbang kepada aspek pengetahuan berkaitan tingkah laku komunikasi interpersonal. Dapatan kajian ini juga telah mencadangkan program latihan berkaitan pengurusan maklumat bencana.

Kata Kunci: Kredibiliti sumber, Gaya komunikasi, Pengurusan tanggapan, Kesejahteraan psikologi, Bencana banjir.

Abstract

The previous research has proven source credibility gave a major impact on the psychological well-being residents especially those living in disaster-prone areas. In Western, the perception of source credibility, communication style, and impression management are associated with psychological well-being of the disaster victims however similar research is quite limited in the context of Malaysia. Therefore, the purpose of this study is to identify the relationship between the perceptions of the source credibility, communication styles and impression management used by Village Development and Security Committees (JKKK) and their relations to psychological well-being of residents living in flood-prone areas. The study also aims to identify whether there are any differences between variables based on the demographic factors. A survey method was used to obtained information from 386 residents living in flood-prone areas in the Kubang Pasu through Stratified Random Sampling method. The results shown significant relationships between respondents' perceptions on the source credibility, communication styles, and impression management practiced by JKKK with the psychological well-being of the respondents. There were several dimensions of the source credibility, communication style and impression management that has been identified as predictors to the psychological well-being of the respondents. In addition, respondents' perceptions on the source credibility, communication style, impression management and psychological well-being were different based on gender, age, religion, race, income and occupation. The findings have strengthened Source Credibility Theory, Communication Style Concept, Symbolic Self Completion Theory and Self-Determination Theory. This study has also contributed to the knowledge of interpersonal communication behavior. This study has also recommended training program related to the disaster information management.

Keywords: Source credibility, Communication style, Impression management, Psychological well-being and Flood.

Penghargaan

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dipermudahkan perjalanan menyiapkan tesis Master ini. Setinggi ucapan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Prof Dr. Che Su Mustaffa terhadap didikan, nasihat dan bimbingan yang diberikan sepanjang penyeliaan beliau sehingga terhasilnya tesis ini.

Penghargaan ditujukan juga kepada penyelidik-penyelidik di dalam kumpulan LRGS kod S/O 12494 iaitu Prof. Dr. Che Su, Prof. Dr Najib Ahmad Marzuki dan Dr. Sukeri Khalid yang telah memberi peluang, ruang dan tunjuk ajar kepada saya. Terima kasih juga kepada rakan-rakan team banjir iaitu Kak Jo, Wani, Aina, Iza, Ida dan Amarul yang sama-sama berkongsi pandangan, memberi galakan dan nasihat kepada saya sepanjang proses menyiapkan tesis ini. Terima kasih juga kepada Projek LRGS (kod S/O: 12494) di bawah dana Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) kerana membiayai dan memberi peluang berkhidmat sebagai Pembantu Penyelidik Siswazah di dalam kajian *Flood Management- Impact Reduction And Relief* dari tahun 2013 hingga 2016.

Terima kasih juga kepada Kakyu kerana sentiasa menghulurkan bantuan, semangat, inspirasi dan motivasi kepada saya. Penghargaan ini ditujukan paling teristimewa kepada ayah, mak, mama dan adik-beradik iaitu abang Hasrin, Kak Long, Idah, Cah, Lah, Dikwa, Balqis serta adik atas pengorbanan, dorongan, bantuan dan kasih sayang yang ikhlas diberikan kepada saya.

Terima kasih ditujukan kepada KPT atas pemberian dana MyBrain bagi membiayai yuran pengajian saya. Akhir sekali, penghargaan kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung sepanjang proses kajian ini dijalankan sehingga disempurnakan.

Nurlela Zakaria
Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi
Nombor Matrik: 815991
No. 88 Parit 10 ½ 6R,
36000 Teluk Intan,
Perak.

Isi Kandungan

Kebenaran Merujuk Tesis	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Penghargaan	iv
Isi Kandungan	v
Senarai Jadual.....	ix
Senarai Rajah	xi
Senarai Singkatan Perkataan	xii

BAB SATU PENGENALAN.....1

1.1 Pendahuluan	1
1.2 Permasalahan Kajian.....	3
1.3 Persoalan Kajian	11
1.4 Objektif Kajian.....	11
1.5 Signifikan Kajian	12
1.6 Skop Kajian.....	13
1.7 Definisi Konseptual dan Operasional	14
1.7.1 Bencana Alam	14
1.7.2 Bencana Banjir	15
1.7.3 Kredibiliti Sumber.....	16
1.7.4 Gaya Komunikasi.....	18
1.7.5 Pengurusan Tanggapan	22
1.7.6 Kesejahteraan Psikologi	25
1.7.7 Penyampai Maklumat.....	28
1.7.8 Penduduk yang Tinggal di Kawasan Berisiko Banjir	29
1.8 Kesimpulan Bab	29

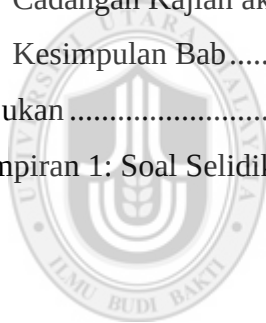
BAB DUA ULASAN KARYA.....30

2.1 Pendahuluan	30
2.1.1 Pengurusan Bencana	30
2.2.3 Kredibiliti Sumber.....	39
2.2.4 Gaya Komunikasi.....	44

2.2.5	Pengurusan Tanggapan	47
2.2.6	Kesejahteraan Psikologi	51
2.3	Hubungan antara Pemboleh Ubah Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi	54
2.3.1	Hubungan antara Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi	54
2.3.2	Hubungan antara Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi	55
2.3.3	Hubungan antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi.....	57
2.4	Perbezaan Pemboleh Ubah Kajian mengikut Faktor Demografi	59
2.4.1	Perbezaan Kredibiliti Sumber mengikut Faktor Demografi	60
2.4.2	Perbezaan Gaya Komunikasi mengikut Faktor Demografi	62
2.4.3	Perbezaan Pengurusan Tanggapan mengikut Faktor Demografi	63
2.4.4	Perbezaan Kesejahteraan Psikologi mengikut Faktor Demografi.....	65
2.5	Teori-teori	66
2.5.1	Teori Kredibiliti Sumber	67
2.5.2	Konsep Gaya Komunikasi	69
2.5.3	Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik	71
2.5.4	Teori Penentuan Diri	72
2.6	Hipotesis Kajian	73
2.7	Model Kajian	78
2.8	Kesimpulan Bab	79
 BAB TIGA KAEDAH KAJIAN		80
3.1	Pendahuluan	80
3.2	Pendekatan Kajian	80
3.2.1	Lokasi Kajian	80
3.2.2	Populasi dan Persampelan.....	82
3.2.3	Prosedur Kajian	85
3.3	Reka Bentuk Soal Selidik	86
3.3.1	Kredibiliti Sumber.....	87
3.3.2	Gaya Komunikasi.....	87
3.3.3	Pengurusan Tanggapan	88
3.3.4	Kesejahteraan Psikologi	88
3.4	Terjemahan Soal Selidik	90

3.5 Analisis Data	90
3.6 Pra kajian Soal Selidik	92
3.6.1 Maklumat Demografi Responden	92
3.6.2 Kebolehpercayaan Instrumen.....	94
3.6.4 Analisis Kesahihan Instrumen.....	100
3.7 Kesimpulan Bab.....	103
 BAB EMPAT HASIL KAJIAN	104
4.1 Pendahuluan	104
4.2 Kadar Pulangan Soal Selidik	104
4.3. Ujian Normaliti, Skewness dan Kurtosis	105
4.3.1 Kepencongan dan Keruncingan	105
4.3.2 Ujian Kolmogorov dan Shapiro-wilk.....	105
4.3.3 Bentuk Taburan.....	106
4.4 Ujian Kebolehpercayaan.....	114
4.4.1 Kredibiliti Sumber.....	115
4.4.2 Gaya Komunikasi.....	116
4.4.3 Pengurusan Tanggapan	117
4.4.4 Kesejahteraan Psikologi	117
4.5 Maklumat Deskriptif Responden Kajian	119
4.6 Analisis Deskriptif Setiap Pemboleh Ubah dan Item Berdasarkan Tahap.....	121
4.6.1 Analisis Deskriptif Umum Berdasarkan Pemboleh Ubah.....	121
4.6.1 Analisis Deskriptif Item Kredibiliti Sumber	122
4.6.2 Analisis Deskriptif Item Gaya Komunikasi	124
4.6.3 Analisis Deskriptif Item Pengurusan Tanggapan.....	127
4.6.4 Analisis Deskriptif Item Kesejahteraan Psikologi	129
4.7 Pengujian Hipotesis	132
4.7.1 Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan, Kesejahteraan Psikologi berdasarkan Faktor Demografi	132
4.7.2 Hubungan Pemboleh Ubah	142
4.7.3 Analisis Regresi	147
4.8 Ringkasan Dapatan Kajian.....	152
4.9 Kesimpulan Bab.....	156

BAB LIMA PERBINCANGAN	157
5.1 Pendahuluan	157
5.2 Ringkasan Hasil Kajian.....	157
5.3 Perbincangan Hasil Kajian.....	158
5.3.1 Perbincangan Perbezaan Pemboleh Ubah berdasarkan Faktor Demografi	159
5.3.2 Perbincangan Hubungan di antara Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi	168
5.3.3 Perbincangan Peramal Kesejahteraan Psikologi	175
5.4 Implikasi Kajian.....	179
5.4.1 Implikasi Akademik	179
5.4.2 Implikasi Metod	180
5.4.3 Implikasi Polisi	180
5.4.4 Implikasi Teori	182
5.5 Cadangan Kajian akan Datang.....	182
5.6 Kesimpulan Bab.....	184
Rujukan	185
Lampiran 1: Soal Selidik.....	195



UUM
Universiti Utara Malaysia

Senarai Jadual

Jadual 1.1 Statistik Banjir Seluruh Negara dari November 2014 hingga Februari 2015.....	1
Jadual 1.2 Definisi Konseptual dan Operasional Kredibiliti Sumber.....	17
Jadual 1.3 Definisi Konseptual dan Operasional Gaya Komunikasi Penyampai Maklumat	20
Jadual 1.4 Definisi Konseptual dan Operasional Pengurusan Tanggapan Penyampai Maklumat	24
Jadual 1.5 Definisi Konseptual dan Operasional Kesejahteraan Psikologi	26
Jadual 3.1 Kawasan Berisiko Banjir di Setiap Mukim Daerah Kubang Pasu.....	81
Jadual 3.2 Pengagihan Bantuan Banjir Seluruh Negara dari November 2010 hingga April 2011.....	82
Jadual 3.3 Senarai Kawasan Berisiko Banjir dan Jumlah Penduduk di Mukim Jitra, Kubang Pasu	83
Jadual 3.4 Formula Pengiraan Sampel oleh Krejchic dan Morgan (1970)	84
Jadual 3.5 Instrumen Kajian.....	89
Jadual 3.6 Interpretasi Nilai Pekali Korelasi.....	91
Jadual 3.7 Maklumat Demografi Responden	93
Jadual 3.8 Nilai Kebolehpercayaan.....	95
Jadual 3.9 Kebolehpercayaan mengikut Pemboleh Ubah dan Dimensi.....	96
Jadual 3.10 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Kredibiliti Sumber	97
Jadual 3.11 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Gaya Komunikasi	98
Jadual 3.12 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Kesejahteraan Psikologi	99
Jadual 3.13 Korelasi antara Dimensi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi	102
Jadual 4.1 Nilai Kepencongan dan Keruncingan	105
Jadual 4.2 Ujian <i>Kolmogorov</i> dan <i>Shapiro-wilk</i>	106
Jadual 4.3 Kebolehpercayaan Kredibiliti Sumber dan Dimensi	115
Jadual 4.4 Kebolehpercayaan Gaya Komunikasi dan Dimensi	116
Jadual 4.5 Kebolehpercayaan Pengurusan Tanggapan dan Dimensi	117
Jadual 4.6 Kebolehpercayaan Kesejahteraan Psikologi dan Dimensi.....	118
Jadual 4.7 Maklumat Demografi Responden	119
Jadual 4.8 Maklumat Min Setiap Pemboleh Ubah.....	122
Jadual 4.9 Maklumat Min Setiap Item dalam Kredibiliti Sumber	122
Jadual 4.10 Maklumat Min Setiap Item dalam Gaya Komunikasi	125
Jadual 4.11 Maklumat Min Setiap Item dalam Pengurusan Tanggapan	127
Jadual 4.12 Maklumat Min Setiap Item dalam Kesejahteraan Psikologi.....	130

Jadual 4.13 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Jantina.....	133
Jadual 4.14 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Umur	134
Jadual 4.15 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Agama	135
Jadual 4.16 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Bangsa	136
Jadual 4.17 Ujian ANOVA Sehalu bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan	138
Jadual 4.18 Ujian <i>Post-Hoc Scheffe</i> bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan	139
Jadual 4.19 Ujian ANOVA Sehalu bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan	140
Jadual 4.20 Ujian <i>Post-Hoc Scheffe</i> bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan	141
Jadual 4.21 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi	143
Jadual 4.22 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi	144
Jadual 4.23 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi	146
Jadual 4.24 Analisis Regresi Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	148
Jadual 4.25 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi	148
Jadual 4.26 Analisis Regresi Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	149
Jadual 4.27 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi	150
Jadual 4.28 Analisis Regresi Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	151
Jadual 4.29 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi	151
Jadual 4.30 Ringkasan Dapatan Kajian.....	152

Senarai Rajah

Rajah 2.1: Model kajian	78
Rajah 3.1: Prosedur kajian	86
Rajah 4.1: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Kredibiliti Sumber	106
Rajah 4.2: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Kredibiliti Sumber	107
Rajah 4.3: Boxplot bagi Kredibiliti Sumber	107
Rajah 4.4: Histogram bagi Kredibiliti Sumber	108
Rajah 4.5: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi	109
Rajah 4.6: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi	109
Rajah 4.7: Boxplot bagi Gaya Komunikasi	110
Rajah 4.8: Histogram Gaya Komunikasi	110
Rajah 4.9: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan	111
Rajah 4.10: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan	111
Rajah 4.11: Boxplot bagi Pengurusan Tanggapan	112
Rajah 4.12: Histogram bagi Pengurusan Tanggapan	112
Rajah 4.13: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi	113
Rajah 4.14: Plot kebarangkalian normal (detrended Normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi	113
Rajah 4.15: Boxplot bagi Kesejahteraan Psikologi	114
Rajah 4.16: Histogram bagi Kesejahteraan Psikologi	114

Senarai Singkatan Perkataan

MKN	Majlis Keselamatan Negara
JKKK	Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung
CSM	<i>Communicator Style Measure</i>
SPT	<i>Self-Presentation Tactics</i>
PWBS	<i>Psychological Well-Being Scale</i>
NGO	<i>Non-profit Organization</i>
MADA	Lembaga Kemajuan Pertanian Muda
RM	Ringgit Malaysia
Bil.	Bilangan
α	Nilai alfa
r	Pekali korelasi
SP	Sisihan Piawai
PMR	Peperiksaan Menengah Rendah
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SP	Sisihan Piawai
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
MTMM	<i>Multitrait-Multimethod</i>
SE	<i>Standard Equation</i>
PDRM	Polis Diraja Malaysia
JPaM	Jabatan Pertahanan Awam
ATM	Angkatan Tentera Malaysia



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Kejadian perubahan alam kerap berlaku dan menimbulkan kebimbangan kepada kehidupan manusia. Kehidupan manusia terancam disebabkan gelombang panas, banjir, paras air laut yang meningkat, dan perubahan iklim (Figueres, 2013). Perubahan alam berlaku kerana peningkatan suhu, kadar hujan dan paras laut sehingga terjadi bencana. Contohnya bencana tsunami berlaku di Aceh pada tahun 2004 dan bencana taufan Haiyan di Filipina pada tahun 2013.

Kesan perubahan alam juga turut dirasai di Malaysia yang menyebabkan terjadinya bencana banjir besar hampir setiap tahun. Kekerapan berlakunya bencana banjir di Malaysia adalah disebabkan fenomena angin monsun. Angin monsun Timur yang berlaku dari November hingga Mac, angin Monsun Selatan dari Mei hingga September (Billa, Mansor & Mahmud, 2004). Kawasan yang kerap dilanda bencana banjir adalah Kedah, Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Pahang, Terengganu dan Kelantan yang berlaku pada setiap tahun (Majlis Keselamatan Negara, 2011). Jadual 1.1 menunjukkan sepanjang November 2014 hingga Februari 2015, seramai 237 820 orang mangsa di seluruh Malaysia telah terlibat dalam bencana banjir.

Jadual 1.1

Statistik Banjir Seluruh Negara dari November 2014 hingga April 2015

Bil.	Negeri	Jumlah mangsa (orang)
1.	Kelantan	151 072
2.	Terengganu	24 894
3.	Perak	7 577
4.	Pahang	51 484

5.	Johor	153
6.	Melaka	229
7.	Negeri Sembilan	331
8.	Kedah	1 508
9.	Perlis	245
10.	Selangor	327
	Jumlah	237 820

Dipetik dari Majlis Keselamatan Negara (2015)

Satu mekanisme pengurusan bencana telah dilaksanakan di bawah Majlis Keselamatan Negara (MKN) untuk menguruskan bencana banjir. Pengurusan bencana yang strategik melibatkan empat langkah pusingan iaitu persediaan sebelum menghadapi bencana, persediaan tentang kedatangan bencana, tindak balas kecemasan ketika bencana dan pemulihan selepas bencana (Tingsanchali, 2012). Pengurusan bencana banjir di Malaysia wujud di peringkat persekutuan, negeri, daerah, mukim dan kampung (Chan & Parker, 1996).

Salah satu tanggungjawab dalam pengurusan bencana banjir adalah persediaan untuk mengurangkan risiko bencana sebelum berlakunya banjir. Pengurusan persediaan banjir amat penting dilaksanakan oleh MKN khususnya dalam aspek penyampaian maklumat untuk mempertingkatkan siap siaga individu, penduduk dan agensi ketika banjir berlaku. Aspek penyampaian maklumat merupakan komponen di dalam komunikasi risiko (Rod, Botan & Holen, 2012; Mayhorn & McLaughlin, 2014).

Menurut Blanchard-Boehm dan Cook (2004) komunikasi risiko adalah usaha pakar atau orang atasan untuk memberi maklumat keselamatan kepada individu, agensi, dan masyarakat untuk membuat keputusan terbaik tentang kesejahteraan hidup mereka dalam tempoh tertentu. Antara komponen penting dalam komunikasi risiko adalah kredibiliti sumber, saluran mesej dan kandungan maklumat amaran bencana

(Mayhorn & McLaughlin, 2014). Perbincangan kajian ini memfokuskan kepada kredibiliti sumber sebagai salah satu elemen penting dalam komunikasi risiko.

Penyampai dalam konteks pengurusan maklumat tentang bencana perlulah menyampaikan maklumat lokasi sebenar risiko bencana akan berlaku dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengelakkan kematian serta kecederaan akibat bencana (Mayhorn & McLaughlin, 2014). Selain itu, kredibiliti sumber juga amat penting bagi meningkatkan persediaan menghadapi gelombang banjir kali kedua dan seterusnya (Kurita, Nakamura, Kodama & Colombage, 2006). Oleh itu, dalam konteks kajian ini adalah penyampaian maklumat penting sebagai persediaan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa isu yang berlaku semasa penyampaian maklumat kerana kejadian bencana banjir membawa implikasi yang cukup besar kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir yang dibincangkan dalam bahagian selanjutnya.

1.2 Permasalahan Kajian

Bencana banjir yang kerap berlaku di Malaysia menimbulkan kerisauan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Penduduk di daerah Kubang Pasu adalah daerah di negeri Kedah yang paling teruk mengalami bencana banjir pada tahun 2010, 2011, dan 2014. Hampir separuh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir ini adalah petani yang mengalami kerosakan hasil tanaman padi. Fenomena ini menyebabkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir menjadi risau apabila memikirkan risiko yang perlu ditanggung apabila berlakunya bencana banjir.

Bencana banjir telah menjejaskan kesejahteraan hidup mangsa banjir dari aspek fizikal, ekonomi dan psikologi. Kesan fizikal dan ekonomi yang dialami ini hanya pulih dalam tempoh yang singkat atau panjang (Nasir, Zainah & Khairudin, 2012). Contohnya, penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir terpaksa berpindah ke tempat lain kerana tempat tinggal tidak boleh diduduki lagi. Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir juga perlu mengeluarkan perbelanjaan yang tinggi untuk melakukan pemulihan dan pembaikan harta benda. Pemulihan dan pembaikan tidak dapat dilakukan sekiranya mereka telah kehilangan sumber pendapatan dan pekerjaan.

Kesejahteraan psikologi penduduk juga turut terjejas setelah mengalami banjir. Mereka menjadi trauma untuk melupakan kejadian yang berlaku dan semakin bimbang untuk berhadapan bencana banjir pada masa akan datang (Jamaluddin, 1985). Walau bagaimanapun, kesan bencana banjir ini dapat dikurangkan jika pihak pengurusan bencana mempunyai sistem penyampaian maklumat yang boleh dipercayai sebagai persediaan menghadapi bahaya bencana banjir (Nasir, Zainah & Khairudin, 2012; Mayhorn & McLaughlin, 2014). Oleh itu, kajian perlu dilakukan untuk mengkaji perkaitan sistem penyampaian maklumat dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Walaupun begitu, wujudnya masalah dalam penyampaian maklumat yang menyebabkan kajian penyampai maklumat yang berkredibiliti menjadi penting. Antaranya, maklumat yang diharapkan sentiasa tidak sampai kepada penduduk (Berita Harian, 2013). Malah penduduk mencari maklumat daripada penyampai maklumat lain seperti laman sosial walaupun terdapat keraguan terhadap kredibiliti

penyampai maklumat (Bates, Romina, Ahmed & Hopson, 2006; Thomson & Ito, 2012).

Situasi ini juga menyebabkan penduduk juga menjadi semakin keliru dan panik apabila terdapat sumber yang menyebarkan amaran bencana banjir palsu (Harian Metro, 2013). Walau bagaimanapun, masalah yang dihadapi ini dapat diatasi sekiranya penduduk mampu menilai maklumat yang diterima dengan mendengar, memahami, percaya, mengesah dan memberi maklum balas terhadap mesej amaran tersebut (Blanchard-Boehm & Cook, 2004). Oleh itu, isu kredibiliti sumber sebelum bencana semakin kritikal kerana melibatkan kesejahteraan psikologi penduduk apabila terjadinya bencana banjir.

Kredibiliti sumber sangat memberi kesan kepada kejayaan proses penyampaian banjir. Penyampai maklumat yang berkredibiliti membantu penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir mengekalkan kesihatan dan kesejahteraan hidup keluarga serta diri sendiri (Zuhaida & Maznisham, 2009; Richard Eiser, Bostrom, Burton, Johnston, McClure, Paton & White, 2012). Kajian kredibiliti sumber juga sangat penting kerana proses komunikasi interpersonal penyampai maklumat memberi kesan terhadap perubahan sikap penduduk (McCroskey & Mehrley, 1969; Richmond & McCroskey, 1975). Antara perubahan sikap adalah dari aspek sikap, tujuan, tingkah laku memujuk dan mempengaruhi penerima mesej organisasi (Eisend, 2004; Eisend, 2006; Clow, James & Stanley, 2008).

Kredibiliti sumber sangat penting bagi menangani masalah yang dihadapi oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Penduduk yang tinggal di

kawasan berisiko banjir didapati berhadapan dengan maklumat yang kurang lengkap disebabkan keterbatasan maklumat yang diperolehi daripada siren amaran banjir. Menurut Guion, Scammon dan Borders (2007), penduduk perlu memiliki kesedaran untuk bersedia mengambil tindakan keselamatan apabila berhadapan dengan bencana yang tidak menentu. Ini kerana terdapat penduduk yang mengalami kesukaran untuk memahami maklumat ketika berhadapan bencana yang datang secara tiba-tiba. Ditambah pula, penduduk mengalami kesukaran untuk mentafsir amaran yang disampaikan oleh siren amaran. Oleh itu, peranan penyampai maklumat diperlukan bagi meningkatkan kesedaran penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir (Pepper, 2012).

Penelitian dan pandangan yang dibincangkan membuktikan terdapat jurang yang menyumbang kepada keperluan melakukan kajian kredibiliti sumber dalam proses penyampaian maklumat bencana banjir (Kurita et al., 2006; Rod, Botan & Holen, 2012; Mayhorn & McLaughlin, 2014). Kredibiliti sumber merupakan elemen penting dalam komunikasi risiko supaya penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dapat bertindak secara efektif (Paton, 2007; Fauziah, Normah Samsudin, Fuziah Kartini, Abdul Latif & Jamaluddin, 2009). Kajian yang lepas juga mendapati kurangnya kajian tentang kredibiliti sumber dalam bidang pengurusan bencana banjir di Asia. Kajian-kajian yang lepas lebih menumpukan kepada konteks pemasaran (Eisend, 2004; Eisend, 2006), pengurusan krisis (Arpan, 2002), pengiklanan (Clow et al., 2008) dan kesahihan maklumat kesihatan (Bates et al., 2006) menyebabkan penelitian berkaitan dengan kredibiliti sumber dalam konteks bencana banjir perlu dilakukan.

Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko yang mempersepsikan kredibiliti penyampai maklumat semasa proses pemujukan dan penyampaian mesej dilakukan. Hovland dan Weiss (1951) telah membuktikan bahawa kepercayaan terhadap mesej adalah saling berkait dengan sumber yang menyampaikan maklumat tersebut. Ini disokong kajian oleh Berlo, Lemert dan Mertz (1969) dan Malka, Krosnick dan Langer (2009). Selain itu, Clow et al. (2008) juga mengatakan kredibiliti sumber mengubah sikap penerima mesej. Oleh itu dalam konteks kajian ini diandaikan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko menerima mesej berdasarkan penyampai maklumat yang memiliki ciri-ciri tertentu yang dipersepsikan sebagai sumber yang berkredibiliti.

Penyampai maklumat di dalam kajian ini memfokuskan kepada Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK). JKKK berperanan menguruskan tindakan sebelum, semasa dan selepas banjir terhadap penduduk kampung di bawah penguasaannya (Mohd Zulhafiz, Salfarina & Abd Malik, 2013). Antara peranan utama JKKK sebelum banjir adalah melakukan maklumat awal banjir kepada penduduk berhampiran dengan kawasan sungai. Peranan JKKK sangat penting dalam pengurusan banjir untuk memastikan kepentingan penduduk terbela dan menjamin kesejahteraan psikologi penduduk (Mohd Zulhafiz, Salfarina, Mohd Nazri & Abd Malik, 2013). Oleh itu, kajian ini mempersepsikan JKKK sebagai penyampai maklumat dan mempunyai perkaitan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Pengkaji lepas juga mendapati gaya komunikasi penyampai maklumat adalah sangat penting dalam konteks penyaluran maklumat banjir. Gaya komunikasi merupakan

aktiviti komunikasi interpersonal yang digunakan oleh penyampai maklumat (Faisal & Narimah, 2007). De Vries, Bakker-Pieper, Konings dan Schouten (2011) mengatakan kajian gaya komunikasi sangat penting kerana memberi pemahaman cara seseorang berkomunikasi. Kesan gaya komunikasi yang baik membantu meningkatkan sokongan psikologi mangsa yang terlibat dalam bencana menjadi lebih komited, berdaya saing, mempengaruhi emosi dan tindakan (De Vries et al., 2011; Ab. Samad & Daeng Haliza, 2012). Tambahan pula, gaya komunikasi adalah sangat penting untuk mempamerkan imej yang baik dan menggalakkan hasil yang positif kepada orang lain (Norris, 2011). Oleh itu, kajian ini meneliti lebih lanjut perkaitan gaya komunikasi dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Selain dari gaya komunikasi penyampai maklumat, proses penyampaian maklumat turut dikaitkan dengan pengurusan tanggapan. Pengurusan tanggapan membantu membina hubungan interpersonal yang positif antara penyampai maklumat dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko bencana banjir (Rosenfeld, Giacalone & Riordan, 2001). Kajian pengurusan tanggapan juga sangat penting bagi menilai persepsi orang bawahan terhadap pengurusan tanggapan yang digunakan pihak atasan (Gardner & Martinko, 1988b; Leary & Kowalski, 1990; Kacmar, Wayne & Wright, 2009). Selain itu, pengurusan tanggapan digunakan untuk memberikan keputusan yang negatif atau positif kepada orang lain (Harris, Kacmar, Zivnuska & Shaw, 2007). Seterusnya, kajian lepas mendapati pengurusan tanggapan mempunyai perkaitan dengan kesejahteraan psikologi seseorang individu dengan memastikan imejnya sentiasa positif pada pandangan orang lain (Uziel, 2010; Nagy, Kacmar & Harris, 2011).

Walau bagaimanapun, terdapat beberapa jurang dalam kajian-kajian pengurusan tanggapan sebelum ini. Kajian tentang pengurusan tanggapan lebih banyak dijalankan dalam bidang pengurusan organisasi menyebabkan ia perlu diteliti dalam konteks berbeza. Contohnya, kajian pengurusan tanggapan telah digunakan oleh penyelia apabila berurusan dengan orang bawahan (Kacmar et al., 2009; Bolino & Turnley, 1999); politik organisasi dan prestasi kerja (Zivnuska, Kacmar, Witt, Carlson & Bratton, 2004); dan penilaian prestasi (Barness, Diekman & Siedel, 2005). Oleh itu, kajian ini meninjau persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir terhadap pengurusan tanggapan yang digunakan oleh penyampai maklumat berkaitan banjir.

Pemboleh ubah demografi juga telah dikenal pasti berperanan penting dalam kajian kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi. Pengkaji-pengkaji yang lepas menyarankan supaya dikaji perbezaan kredibiliti sumber mengikut faktor demografi jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan (Fothergill & Peek, 2004; Kellens, Terpstra & De Maeyer, 2013; Mayhorn & McLaughlin, 2014). Dapatan kajian-kajian lepas berkaitan perbezaan faktor demografi juga tidak konsisten dalam mempersepsikan gaya komunikasi dari segi jantina (House, Darlinger & Kilgallen, 1998; Faisal & Narimah, 2007), umur (Siminoff, Graham & Gordon, 2006; Peck, 2011), agama dan bangsa (Faisal, Abdul Mu'ati, Ezhar & Jusang, 2009), pendapatan dan pekerjaan (Willems, DeMaesschalck, Deveugele, Derese & De Maeseneer, 2005). Hasil penelitian lepas mendapati faktor demografi adalah sangat penting kepada kredibiliti sumber dan gaya komunikasi tetapi dapatan kajian yang tidak konsisten daripada kajian lepas juga menggalakkan pembuktian semula dengan melakukan kajian ini.

Pengkaji yang lepas juga pernah mencadangkan kajian masa akan datang dilakukan berkaitan dengan pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi mengikut faktor demografi. Dari segi pengurusan tanggapan mengikut faktor jantina menunjukkan perbezaan persepsi antara lelaki dan perempuan (Singh, Kumra & Vinnicombe, 2003; Bolino & Turnley, 2003). Selain itu, kajian pengurusan tanggapan sangat penting diteliti mengikut faktor umur, bangsa dan budaya (Barsness, Diekmann & Siedell, 2005). Barsness et al. (2005) berpendapat keputusan perbezaan faktor demografi adalah dipengaruhi oleh proses komunikasi dilakukan secara bersemuka atau jarak jauh. Dari segi kesejahteraan psikologi, Fothergill dan Peek (2004) pernah mencadangkan kajian dilakukan bagi mengenal pasti faktor jantina, umur agama dan kelas sosial (pendapatan dan pekerjaan). Oleh itu, berdasarkan pandangan di atas kajian ini juga menumpukan kepada pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan demografi iaitu faktor jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan.

Secara keseluruhannya, permasalahan utama yang dikemukakan dalam kajian ini adalah berkaitan persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan penyampai maklumat dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Permasalahan seterusnya dalam kajian ini adalah berkaitan dengan perbezaan persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan).

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan permasalahan kajian yang dibina, persoalan kajian yang dikemukakan adalah seperti berikut:

- 1.3.1 Apakah terdapat perbezaan terhadap kredibiliti sumber, gaya berkomunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir?
- 1.3.2 Adakah kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir?
- 1.3.3 Apakah pemboleh ubah yang paling dominan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir?

1.4 Objektif Kajian

Berdasarkan kepada persoalan kajian yang dibentuk, objektif kajian yang dikemukakan adalah seperti berikut:

- 1.4.1 Menganalisis perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya berkomunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- 1.4.2 Mengkaji hubungan persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

1.4.3 Mengenal pasti pemboleh ubah yang paling dominan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

1.5 Signifikan Kajian

Kajian ini mampu memberikan sumbangan dari aspek pembentukan polisi terhadap tugas JKKK dalam penyaluran maklumat bencana. Kajian ini membantu JKKK sebagai wakil organisasi kampung yang berada di bawah kendalian Kementerian Luar Bandar dan Wilayah. JKKK dapat memahami lebih mendalam konteks penyampaian maklumat yang efektif. Hasil kajian ini membantu mengemukakan cadangan bagi meningkatkan keberkesanan penyampaian maklumat yang dilakukan oleh JKKK dalam pengurusan bencana banjir dan memperbaiki kelemahan yang sedia ada. Selain itu, penyampaian maklumat yang betul juga memberi implikasi yang besar kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dapat menggunakan maklumat yang diterima bagi mengambil tindakan persediaan terhadap keselamatan harta dan keluarga mereka.

Kajian ini juga menyumbang kepada aspek penambahan ulasan karya tentang kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dan mengisi lompong keperluan kajian berkaitan dengan peranan komunikasi interpersonal iaitu kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan dalam pengurusan bencana. Kajian ini juga mengukuhkan instrumen pengkaji lepas dari aspek kebolehpercayaan dan kesahan yang diaplikasikan dalam konteks kajian ini. Selain itu, kajian ini juga menyumbang pengukuhan andaian dalam Teori Kredibiliti Sumber, Teori Penyempurnaan Kendiri

(*Symbolic Self Completion Theory*), dan Teori Penentuan Diri yang diaplikasikan dalam konteks kajian ini.

Kajian ini juga menyumbang kepada aspek metodologi terutamanya terhadap pengukuhan instrumen Kredibiliti Sumber (Tuppen, 1974), Gaya Komunikasi (Norton, 1978), Pengurusan Tanggapan (Erdogan, 2011) dan Kesejahteraan Psikologi (Ryff, 1989). Instrumen yang diadaptasi di dalam kajian ini telah dibentuk dalam konteks negara Barat. Oleh itu, kajian ini sangat penting untuk mengukuhkan kebolehpercayaan dan kesahihan instrumen-instrumen tersebut dalam konteks bencana banjir terutamanya di Malaysia.

1.6 Skop Kajian

Secara umumnya, salah satu limitasi dalam kajian ini adalah berkaitan pemilihan lokasi kajian yang melibatkan kawasan berisiko banjir. Kawasan berisiko banjir adalah terdiri daripada kawasan tanah rendah dan mengalami keadaan hujan dalam tempoh yang lama. Responden dalam kajian ini pula adalah penduduk kawasan yang berisiko banjir di negeri Kedah iaitu daerah Kubang Pasu. Mukim Jitra yang merupakan daerah paling berisiko banjir di negeri Kedah telah dipilih bagi mewakili penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di Malaysia. Sehubungan itu, kajian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada kawasan berisiko banjir yang lain kerana berbeza cirinya dari aspek yang dikaji. Kajian ini hanya fokus kepada komunikasi interpersonal iaitu kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang digunakan oleh JKKK selaku penyampai maklumat. Kajian ini tidak meliputi penyampaian maklumat menggunakan teknologi seperti siren amaran banjir bagi menyampaikan amaran banjir kepada penduduk.

1.7 Definisi Konseptual dan Operasional

Bahagian ini menghuraikan konsep yang diaplikasikan dalam kajian ini.

1.7.1 Bencana Alam

Fothergill dan Peek (2004) menyatakan bencana alam adalah tindakan tuhan yang akan menimpa penduduk secara rawak. Bencana alam juga tidak akan menimpa penduduk secara sekata dari aspek fizikal dan psikologi. Fauziah et al. (2009) mendefinisikan bencana alam adalah kejadian tidak dapat dikawal oleh manusia. Bencana alam menyebabkan kemusnahan kehidupan fizikal dan psikologi penduduk akibat tiada persediaan dan tindakan pencegahan dari pihak bertanggungjawab.

Bencana menurut MKN Arahan 20 (2011) adalah sesuatu kejadian yang berlaku secara mengejut, bersifat kompleks. Bencana mengakibatkan kehilangan nyawa, kemusnahan kepada harta benda atau alam sekitar serta menjejaskan aktiviti penduduk setempat.

Mayhorn dan McLaughlin (2014) mendefinisikan bencana alam adalah kejadian yang melibatkan banyak kematian dan menjejaskan harta manusia serta tanaman. Kejadian bencana ini berlaku disebabkan peningkatan populasi manusia, globalisasi dan perubahan iklim. Dalam konteks kajian ini bencana yang dikaji ialah bencana banjir.

1.7.2 Bencana Banjir

Chan dan Parker (1996) mendefinisikan bencana banjir adalah fenomena angin monsun menghasilkan hujan lebat dalam tempoh yang lama sehingga berlakunya bencana banjir. Tambah mereka lagi, bencana banjir menjadi semakin buruk apabila aliran air terganggu akibat penebangan hutan yang semakin berleluasa di Malaysia. Banjir adalah limpahan air akibat hujan daripada angin monsun yang melampau di kawasan berdekatan sungai dan pantai yang rendah (Billa, Shattri, Mahmud, & Ghazali, 2006).

Selain itu, Zaharah, Hussin, Roshelmi dan Jamsiah, (2009) mengatakan bencana banjir yang adalah sistem saluran yang tidak baik. Bencana banjir juga berlaku disebabkan faktor muka bumi di kawasan-kawasan tertentu. Zaharah et al. (2009) menyatakan banjir yang kerap berlaku Malaysia adalah banjir kilat dan banjir monsun. Banjir kilat berpunca dari hujan yang lebih lebat daripada kebiasaan dalam tempoh yang tertentu di kawasan pembangunan yang mempunyai sistem saluran yang terhad untuk menampung jumlah air yang banyak secara tiba-tiba dan biasanya surut dengan cepat. Banjir monsun pula kejadian banjir yang berlaku dalam tempoh tertentu iaitu banjir musim tengkujuh Timur Laut berlaku pada bulan Oktober hingga Februari di pantai Barat Semenanjung Malaysia dan banjir musim tengkujuh Barat Daya pula berlaku dari bulan Mei hingga Ogos dialami oleh seluruh Malaysia.

Menurut Muhammad Barzani, Salmijah, Mazlin, Mohd. Ekhwan, Sahibin dan Chong (2010) banjir adalah kejadian hujan lebat yang berterusan di kawasan-kawasan yang rendah. Hujan yang lebat menyebabkan aliran air sungai melimpah ke kiri dan kanan

tebing sungai sehingga kenaikan satu hingga dua meter. Bencana banjir juga berpunca dari sistem saliran yang tidak terpelihara dan pengaruh iklim.

Mohd Zulhafiz et al. (2013a) mendefinisikan banjir adalah kejadian hujan yang lebat untuk tempoh yang lama, pembangunan pesat, sistem saliran tidak dijaga serta tersumbat. Chomsri dan Sherer (2013) mengatakan bencana banjir adalah bencana semula jadi yang kerap berlaku di Asia dan jenis bencana banjir yang sering terjadi adalah banjir monsun.

Bencana banjir dalam konteks kajian ini merujuk kepada limpahan air yang banyak akibat hujan yang lebat dalam tempoh tertentu di kawasan berdekatan dengan sungai dan keadaan muka bumi yang rendah di daerah Kubang Pasu, Kedah.

1.7.3 Kredibiliti Sumber

Kredibiliti adalah persepsi atau penilaian individu terhadap maklumat. Ia adalah berkaitan dengan kesediaan penerima kepada kebenaran maklumat yang diterima (Hovland, 1953). Tuppen (1974) mendefinisikan kredibiliti sumber adalah kebolehpercayaan penyampai maklumat semasa menyampaikan mesej dalam aktiviti pemujukan terhadap khalayak.

Ohanian (1990) kredibiliti sumber adalah istilah yang digunakan bagi menggambarkan ciri-ciri penyampai maklumat yang positif yang memberi kesan kepada penerimaan mesej. McComas dan Trumbo (2001) mengatakan konsep kredibiliti telah digunakan secara silih berganti dengan istilah kepercayaan. Eisend (2006) pula mendefinisikan kredibiliti adalah personaliti atau tingkah laku

penyampai maklumat ketika melakukan proses komunikasi yang memberi kesan kepada sikap, perhatian dan perlakuan penerima mesej.

Kredibiliti juga adalah berkaitan dengan etos seseorang penyampai maklumat untuk menyampaikan serta meyakinkan pendengar (Rieh & Danielson, 2007). Umeogu (2012) mendefinisikan kredibiliti adalah berkaitan kecenderungan untuk mempercayai seseorang dengan tiada keraguan, penipuan dan dimanipulasikan oleh sumber.

Dalam konteks kajian ini, kredibiliti sumber adalah berkaitan kebolehpercayaan terhadap kualiti JKKK yang memberi maklumat kepada mangsa banjir. Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir akan mempersepsikan JKKK ketika menyampaikan maklumat tentang persediaan menghadapi risiko bencana banjir. Kajian ini menggunakan dimensi kepercayaan, kepakaran, dinamik, bekerjasama dan berkarisma bagi mengukur kredibiliti sumber yang diperincikan di dalam Jadual 1.2. Manakala, instrumen bagi pemboleh ubah ini mengaplikasikan instrumen kredibiliti sumber yang dibentuk oleh Tuppen (1974).

Jadual 1.2

Definisi Konseptual dan Operasional Kredibiliti Sumber

Bil.	Dimensi	Definisi konseptual dan operasional
1.	Kepercayaan (Trust)	Penyampai dipersepsi sebagai seorang yang menyampaikan maklumat yang sahih (Hovland, 1953). Definisi operasional dimensi kepercayaan dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir sebagai seorang yang menyampaikan maklumat yang sahih.
2.	Kepakaran	Penyampai maklumat dipersepsi sebagai mampu

	(<i>Expertise</i>)	memberi kenyataan yang tepat (Hovland, 1953).
		Dimensi kepakaran dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai mampu memberikan kenyataan yang tepat kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
3.	Dinamik (<i>Dynamic</i>)	Penyampai maklumat dipersepsi sebagai sumber maklumat yang selamat dan layak untuk dijadikan rujukan (Berlo et al., 1969).
		Dimensi dinamik dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai seorang yang selamat dan layak dijadikan rujukan oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
4.	Bekerjasama (<i>Cooperation</i>)	Penyampai maklumat dipersepsi sebagai seorang yang mempunyai kepentingan dan nilai-nilai yang sama (Tuppen, 1974).
		Dimensi bekerjasama dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai individu yang mempunyai kepentingan dan nilai-nilai yang dikongsi bersama dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
5.	Berkarisma (<i>Charisma</i>)	Penyampai maklumat dipersepsi berdasarkan kualiti peribadi yang ada pada dirinya yang membuatkan pengikut setia (Weber, 1947 dalam Tuppen, 1974).
		Definisi operasional dimensi berkarisma dalam kajian ini adalah JKKK akan dipersepsi berdasarkan kualiti yang ada pada dirinya yang membuatkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir setia.

1.7.4 Gaya Komunikasi

Norton dan Pettegrew (1977) mendefinisikan gaya komunikasi sebagai pendedahan diri atau keterbukaan. Gaya berkomunikasi adalah cara lisan dan bukan lisan dalam memberi isyarat yang perlu diambil tafsir, ditapis atau difahami oleh orang lain. Dimensi yang digunakan dalam gaya berkomunikasi adalah dominan, terbuka,

dramatik, santai, berhujah, ekspresif, mesra, memberi perhatian dan meninggalkan kesan.

Faisal dan Narimah (2007) mendefinisikan gaya komunikasi adalah mewakili individu dari aspek latar belakangnya, cara berfikir, dan persepsi realiti sosial. Setiap individu mempunyai gaya komunikasi tersendiri ketika berkomunikasi dengan membentuk maksud sebenar yang difahami oleh orang lain.

Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012) mendefinisikan gaya komunikasi adalah stail dalam berhubung yang digunakan oleh penyampai maklumat. Penggunaan gaya komunikasi mengikut kesesuaian budaya khalayak dan tujuan komunikasi.

Dalam konteks kajian ini, gaya komunikasi adalah cara lisan atau bukan lisan yang digunakan oleh JKKK dengan memberi isyarat yang perlu diambil tafsir, ditapis atau difahami yang dipersepsikan oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Setiap JKKK mempunyai gaya komunikasi yang berbeza-beza ketika berkomunikasi supaya difahami oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Selain itu, gaya komunikasi setiap penyampai maklumat adalah berbeza mengikut budaya dan tujuan komunikasi risiko banjir. Gaya komunikasi di dalam kajian ini diukur berdasarkan kepada 10 dimensi seperti dalam Jadual 1.3 iaitu dominan, dramatik, berhujah, ekspresif, meninggalkan kesan, tenang, memberi perhatian, terbuka, mesra dan imej penyampai maklumat. Gaya komunikasi diukur menggunakan instrumen *Communicator Style Measure* (CSM) yang dikemukakan oleh Norton (1983).

Jadual 1.3

Definisi Konseptual dan Operasional Gaya Komunikasi Penyampai Maklumat

Bil.	Dimensi	Definisi konseptual dan operasional
1.	Dominan (<i>Dominant</i>)	Penyampai maklumat yang biasanya bercakap sangat kerap dalam situasi sosial adalah dominan (Norton & Pettegrew, 1977). Sering bercakap, mencelah dan mengawal perbualan (Norton 1983). Definisi operasional dominan dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai sering bercakap banyak, suka mencelah dan mengawal perbualan dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
2.	Dramatik (<i>Dramatic</i>)	Penyampai maklumat yang cenderung untuk bercakap dengan indah dan sering menekan atau membesar-besarkan butir perbualannya (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat suka memperbesarkan perkara dan menggunakan bahasa yang ekspresif (Norton, 1983). Definisi operasional dramatik dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai bercakap dengan indah dengan menggunakan bahasa yang ekspresif bagi membesar-besarkan butir perbualannya dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
3.	Berhujah (<i>Contentious</i>)	Penyampai maklumat yang sering melakukan pertikaian dan perselisihan dengan orang lain (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat suka berhujah pendapat dengan orang lain (Norton, 1983). Definisi operasional berhujah dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai melakukan pertikaian atau menegakkan pendapat dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
4.	Ekspresif (<i>Animated</i>)	Penyampai maklumat yang aktif menggunakan ekspresi muka atau gerakan badan. Setiap ekspresi dan gerakan badan mencerminkan perkara yang ingin disampaikan (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat banyak menggunakan pergerakan tangan dan air muka yang pelbagai (Norton, 1983).

	Definisi operasional ekspresif dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai aktif menggunakan ekspresi muka dan gerakan badan yang pelbagai bagi mencerminkan perkara yang ingin disampaikan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
5. Meninggalkan kesan (<i>Impression leaving</i>)	Penyampai maklumat yang boleh mempengaruhi orang lain dengan meninggalkan kesan. Jika kali pertama bertemu akan cenderung untuk diingati orang lain dengan lebih lama (Norton & Pettegrew, 1977). Definisi operasional meninggalkan kesan dalam kajian ini JKKK dipersepsi sebagai cenderung untuk diingati orang lain lebih lama.
6. Tenang (<i>Relaxed</i>)	Penyampai maklumat yang santai dan tenang ketika bercakap. Aliran pertuturannya langsung tidak dipengaruhi oleh perasaan gemuruh (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat tenang dan tidak gelisah (Norton, 1983). Definisi operasional santai dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai sentiasa tenang dan tidak gelisah serta percakapannya kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko tidak dipengaruhi oleh perasaan gemuruh.
7. Memberi perhatian (<i>Impression leaving</i>)	Penyampai maklumat yang sering menggalakkan dan mendengar dengan teliti terhadap orang lain (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat seorang pendengar yang baik (Norton, 1983). Definisi operasional memberi perhatian dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai mendengar dengan teliti dan memberi galakan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
8. Terbuka (<i>Open</i>)	Penyampai maklumat yang mudah mendedahkan perkara peribadi atau secara terbuka meluahkan perasaan dan emosinya (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat menunjukkan emosi dan perasaan dan sanggup memberikan maklumat peribadi (Norton, 1983).

	Definisi operasional terbuka dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai sanggup memberikan maklumat peribadi dan mudah meluahkan perasaan serta emosinya.
9. Mesra (<i>Friendly</i>)	Penyampai maklumat yang menunjukkan minat dan suka berbuat baik serta dipandang tinggi dengan orang lain (Norton & Pettegrew, 1977). Penyampai maklumat memberi maklum balas yang positif dan menggalakkan kepada orang lain (Norton, 1983). Definisi operasional mesra dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai menunjukkan minat, berbuat baik dan memberi maklum balas positif kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko.
10. Imej penyampai maklumat (<i>Communicator image</i>)	Penyampai maklumat yang bagus dan boleh berkomunikasi dengan baik walaupun bersama orang luar atau berlainan jantina (Norton & Pettegrew, 1977). Definisi operasional imej penyampai maklumat dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai komunikator yang bagus kerana boleh bercakap dengan orang asing dan berlainan jantina dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

1.7.5 Pengurusan Tanggapan

Pengurusan tanggapan turut dikenali sebagai persembahan diri iaitu tingkah laku komunikasi yang kita sampaikan kepada orang lain dan pada masa yang sama mereka mempersepsi diri kita (Arkin, 1981).

Leary dan Kowalski (1990) telah mendefinisikan pengurusan tanggapan adalah proses orang lain mengawal tanggapan terhadap orang lain kepadanya. Pengurusan tanggapan memainkan peranan yang penting dalam tingkah laku interpersonal kerana memberi kesan kepada tanggapan, penilaian, layanan orang lain kepada individu

yang dipersepsi. Pengurusan tanggapan turut digunakan secara silih berganti dengan persembahan diri.

Lee, Quigley, Nesler, Corbett, dan Tedeshi (1999) mengatakan pengurusan tanggapan adalah percubaan untuk mengawal imej yang digunakan oleh individu untuk meningkatkan kuasa atau pengaruhnya terhadap orang lain. Pengurusan tanggapan mempunyai konsep sama dengan persembahan diri dan berkongsi pengukuran.

Che Su, Najib, Taib, Nurul Aina dan Nurul Hafizza (2014) mendefinisikan pengurusan tanggapan adalah proses penilaian yang dilakukan oleh mangsa banjir terhadap pemberi bantuan. Proses penilaian ini dilakukan semasa membantu mangsa banjir dan dalam masa yang sama mereka mencipta tanggapan yang baik pada pandangan mangsa banjir.

Pengurusan tanggapan dalam konteks kajian ini adalah persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko terhadap taktik-taktik yang digunakan JKKK semasa memberikan maklumat awal risiko berkaitan banjir. Pengurusan tanggapan adalah proses JKKK mengawal tanggapan orang lain terhadapnya. Pengurusan tanggapan merupakan tingkah laku komunikasi JKKK semasa berkomunikasi dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir supaya dipandang baik. Pengurusan diukur menggunakan dimensi bukan lisan, fokus lain, promosi diri, pemodelan, mengelak dan mempertahankan diri yang telah diperincikan di dalam Jadual 1.4. Pengurusan Tanggapan di dalam kajian ini diukur menggunakan instrumen yang telah dibentuk oleh *Self-Presentation Tactics* (SPT) yang dibentuk oleh Erdogan (2011).

Jadual 1.4

Definisi Konseptual dan Operasional Pengurusan Tanggapan Penyampai Maklumat

Bil.	Dimensi	Definisi konseptual dan operasional
1.	Bukan lisan (<i>Non verbal</i>)	Bukan lisan didefinisikan sebagai tingkah laku bukan lisan yang digunakan untuk mengagumkan penemu (Erdogan, 2011). Definisi operasional bukan lisan dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi berdasarkan tingkah laku bukan lisan yang digunakan untuk mengagumkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
2.	Fokus lain (<i>Other-focused</i>)	Fokus lain di dalam kajian ini didefinisikan sebagai persepsi terhadap taktik calon untuk meningkatkan tarikan interpersonal atau disukai oleh penemu duga (Erdogan, 2011). Definisi operasional fokus lain dalam kajian ini adalah persepsi terhadap taktik JKKK meningkatkan tarikan interpersonal atau disukai oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
3.	Promosi diri (<i>Self promotion</i>)	Promosi diri didefinisikan sebagai seseorang individu berharap dipandang sebagai kompeten (Jones & Pittman, 1982). Promosi diri turut didefinisikan sebagai calon temu duga membuktikan kualiti dimilikinya (Erdogan, 2011). Definisi operasional promosi diri dalam kajian ini adalah taktik JKKK supaya dipersepsi sebagai seorang yang kompeten dan memiliki kualiti oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir
4.	Pemodelan (<i>Modeling</i>)	Pemodelan turut didefinisikan sebagai memberi contoh iaitu seseorang individu mahu dipersepsikan sebagai berdedikasi (Jones & Pittman, 1982). Bolino dan Turnley (1999) mendefinisikan pemodelan sebagai pengorbanan seseorang individu melakukan skop di luar tugasnya bagi mendapatkan pengiktirafan sebagai seorang yang berdedikasi dan pemberi contoh oleh orang lain. Dimensi pemodelan didefinisikan individu mewujudkan imejnya sebagai seorang pekerja contoh (Erdogan, 2011).

	Definisi operasional imej penyampai maklumat dalam kajian ini adalah JKKK mewujudkan imejnya sebagai pemberi contoh bagi mendapatkan pengiktirafan daripada orang lain.
5. Mengelak (<i>Deception</i>)	Mengelak didefinisikan sebagai percubaan untuk memperdayakan atau mengelirukan penemu duga (Erdogan, 2011). Definisi operasional mengelak dalam kajian ini adalah percubaan JKKK untuk memperdayakan atau mengelirukan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
6. Mempertahankan diri (<i>Self defensive</i>)	Mempertahankan diri didefinisikan sebagai mencipta halangan untuk mencapai kejayaan dan cuba membandingkan dengan orang lain yang turut gagal mencapai kejayaan (Lee et al. 1999). Mempertahankan diri juga didefinisikan sebagai percubaan untuk memperbaiki imej (Erdogan, 2011). Definisi operasional mempertahankan diri dalam kajian ini adalah JKKK dipersepsi sebagai seorang yang mencipta halangan untuk mencapai matlamat dan dalam masa yang sama membandingkan dengan penyampai maklumat lain yang gagal mencapai matlamat. JKKK juga dipersepsi sebagai seorang yang cuba memperbaiki imej.

1.7.6 Kesejahteraan Psikologi

Ryff dan Keyes (1995) mendefinisikan kesejahteraan psikologi adalah perasaan gembira atau kesan positif yang menentukan kepuasan hati terhadap kehidupan. Ukuran yang digunakan untuk menilai kesejahteraan hidup adalah penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup dan pertumbuhan peribadi.

Robertson dan Cooper (2011) mengemukakan komponen kesejahteraan hidup yang terbahagi kepada tiga iaitu psikologi, sosial dan fizikal. Komponen kesejahteraan

psikologi adalah kebolehan untuk mengawal tekanan dalam kehidupan dan mengekalkan sikap yang positif dalam diri individu seperti kegembiraan dan kepuasan diri. Kesejahteraan sosial pula adalah hubungan sosial yang positif dan saling menyokong. Kesejahteraan fizikal pula adalah kegiatan fizikal seperti jumlah latihan, tabiat tidur dan pengambilan alkohol.

Laporan Kesejahteraan Rakyat Malaysia (2013) yang dikeluarkan oleh Unit Perancang Ekonomi mendefinisikan kesejahteraan sebagai pelbagai manfaat yang diperoleh dan dinikmati secara langsung atau tidak langsung serta menyumbang kepada kepuasan hidup individu, keluarga dan masyarakat. Indeks komponen kesejahteraan hidup rakyat Malaysia terbahagi kepada dua iaitu kesejahteraan ekonomi dan kesejahteraan sosial.

Kesejahteraan psikologi dalam kajian ini adalah perasaan positif yang dialami oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko serta berkebolehan untuk mengawal tekanan dalam kehidupan dan mengekalkan sikap yang positif seperti kegembiraan dan kepuasan diri yang diukur menggunakan dimensi penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, autonomi, penguasaan lingkungan, matlamat hidup dan pertumbuhan peribadi (Jadual 1.5). Pemboleh ubah kesejahteraan psikologi menggunakan instrumen *Psychological Well-Being Scale* (PWBS) yang dibentuk oleh Ryff (1989).

Jadual 1.5

Definisi Konseptual dan Operasional Kesejahteraan Psikologi

Bil.	Dimensi	Definisi konseptual dan operasional
1.	Autonomi (<i>Autonomy</i>)	Ryff (1989) mendefinisikan autonomi adalah dapat menentukan keputusan dan tindakan yang terbaik untuk diri sendiri.

	Definisi operasional autonomi dalam kajian ini adalah penduduk yang tinggal di kawasan berisiko dapat menentukan keputusan dan tindakan yang terbaik untuk diri mereka.
2. Penguasaan lingkungan (<i>Environmental mastery</i>)	Ryff (1989) mendefinisikan penguasaan lingkungan adalah kemampuan untuk memilih dan mencipta persekitaran yang sesuai dengannya. Selain itu, penguasaan lingkungan adalah orang yang memiliki kemampuan untuk mengatur lingkungannya. Definisi operasional penguasaan lingkungan dalam kajian ini adalah kemampuan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko untuk memilih dan mencipta persekitaran yang bersesuaian dengannya.
3. Pertumbuhan peribadi (<i>Personal growth</i>)	Ryff (1989) mendefinisikan pertumbuhan peribadi adalah seseorang dapat meneruskan potensi diri untuk berkembang sebagai individu. Selain itu, kebolehan untuk berhadapan dengan perubahan fasa hidup diri sendiri. Definisi operasional pertumbuhan peribadi dalam kajian ini adalah penduduk yang tinggal di kawasan berisiko mempunyai potensi untuk berkembang sebagai individu dan berkebolehan untuk berhadapan dengan perubahan fasa hidup diri mereka.
4. Hubungan positif (<i>Positive relationship</i>)	Ryff (1989) mendefinisikan hubungan positif adalah kemampuan menjalin hubungan, saling mempercayai dan mengambil berat terhadap pihak lain. Definisi operasional hubungan positif dengan orang lain dalam kajian ini adalah penduduk yang tinggal di kawasan berisiko mampu menjalin hubungan saling mempercayai dan mengambil berat.
5. Matlamat hidup (<i>Purpose in life</i>)	Ryff (1989) mendefinisikan matlamat hidup adalah memiliki keyakinan dan pandangan tertentu yang dapat memberikan arah dalam hidupnya. Selain itu individu ini menganggap hidupnya adalah bermakna sama ada pada masa lalu, kini dan masa akan datang.

6. Penerimaan diri (<i>Self-acceptance</i>)	Tujuan hidup dalam kajian ini adalah penduduk yang tinggal di kawasan berisiko mempunyai keyakinan membentuk masa depannya dan mempunyai kepercayaan hidupnya adalah sangat bermakna. Ryff (1989) mendefinisikan penerimaan diri adalah sikap yang positif kepada diri sendiri. Ia adalah proses mengenali dan menerima pelbagai aspek positif dan negatif kehidupan lama. Definisi operasional penerimaan diri dalam kajian ini adalah penduduk yang tinggal di kawasan berisiko boleh mengekalkan sikap yang positif dalam diri sendiri dan menerima pelbagai aspek positif serta negatif dalam kehidupan mereka.
--	--

1.7.7 Penyampai Maklumat

Penyampai maklumat didefinisikan sebagai sumber pakar yang memiliki maklumat persediaan bencana untuk masyarakat mematuhi arahan pemindahan sebelum, semasa dan selepas bencana (Rod, Boten & Holen, 2012). Mayhorn dan McLaughlin (2014) telah mengklasifikasikan penyampai maklumat adalah terdiri daripada kerajaan, media dan individu yang berada berdekatan dengan mangsa bencana.

JKKK dipilih kerana mereka adalah penyampai maklumat yang paling rapat dengan penduduk yang tinggal di kawasan kampung dan taman perumahan dalam struktur hierarki. JKKK juga adalah pemimpin tempatan yang dilantik oleh kerajaan negeri dan kerajaan persekutuan menguruskan penduduk di kawasan-kawasan kampung. Sebelum banjir, JKKK melihat ramalan cuaca dan juga kadar hujan yang turun pada ketika itu. Selepas itu, JKKK memaklumkan penduduk terutamanya yang berhampiran dengan kawasan sungai. Kebiasaannya tugas ini dilakukan pada bulan November dan musim-musim tengkujuh (Mohd Zulhafiz et al., 2013b).

Penyampai maklumat di dalam kajian ini adalah JKKK yang berada di bawah kuasa Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah. JKKK merupakan penyampai maklumat paling dekat dan rapat dengan penduduk yang tinggal di kawasan kampung dan taman perumahan di Kubang Pasu. JKKK berperanan menyampaikan maklumat awal banjir kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. JKKK mendapat tahu bahawa kawasan kampung bakal mengalami banjir berdasarkan ramalan cuaca dan kadar hujan yang turun pada ketika itu.

1.7.8 Penduduk yang Tinggal di Kawasan Berisiko Banjir

Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko adalah individu yang tinggal di daerah Kubang Pasu. Kawasan ini kerap mengalami banjir ketika hujan turun lebat. Kawasan perumahan di Kubang Pasu adalah berisiko untuk banjir sekiranya air dari sungai berdekatan melimpah ke daratan serta menjejaskan tempat tinggal mereka.

1.8 Kesimpulan Bab

Secara keseluruhannya, bab ini telah membincangkan tentang permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, signifikan kajian dan konsep, bagi setiap pemboleh ubah kajian. Bab seterusnya membincangkan ulasan karya, teori, hipotesis serta kerangka kajian.

BAB DUA

ULASAN KARYA

2.1 Pendahuluan

Bab ini mengemukakan kajian-kajian lepas dan teori yang berkaitan dengan pemboleh ubah kajian yang dibentuk. Kajian-kajian lepas yang berkaitan pengurusan bencana, kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan hidup diperincikan pada bahagian ini. Selain itu, model kajian dan hipotesis juga turut dikemukakan dalam bab ini.

2.1.1 Pengurusan Bencana

Bahagian ini mengemukakan kajian berkaitan pengurusan bencana alam di luar negara dan seterusnya diikuti bencana alam yang terjadi di Malaysia. Kajian-kajian yang lepas mendapati bencana kerap berlaku di negara-negara lain seperti bencana tsunami, taufan, letusan gunung berapi, tanah runtuh, kemarau dan jerebu. Kesan bencana telah memberi impak negatif kepada kehidupan manusia dalam konteks luar negara dan dalam negara. Kajian berkaitan bencana juga telah mendapat perhatian pengkaji terdahulu hingga sekarang yang melibatkan kawasan yang rendah dan penempatan penduduk. Rentetan itu, pengkaji mendapati penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berusaha untuk mencari maklumat bagi mengurangkan impak bencana tersebut.

Kajian Blanchard-Boehm dan Cook (2004) mendapati mangsa yang menerima mesej mengenai bencana perlu belajar untuk mengambil berat mengenai sesuatu maklumat yang diterima. Mangsa mendengar, memahami, percaya, mengesah dan memberi maklum balas terhadap mesej amaran dan kempen alam sekitar. Responden

menyatakan kecenderungan mereka untuk memastikan kebenaran maklumat amaran alam sekitar di dalam rangkaian sosial. Hasil kajian ini mendapati responden telah mengambil iktibar dari risiko puting beliung yang pernah berlaku. Kebanyakan responden mempunyai kesedaran hasil daripada pengalaman menghadapi bencana puting beliung dan mereka lebih berminat untuk mencari lebih banyak maklumat berkaitan bencana tersebut.

Kajian Kurita et al. (2006) menilai pengurusan sistem bencana dan strategi penyampaian maklumat dalam kalangan mangsa bencana tsunami di Sri Lanka pada tahun 2004 dan hasil kajian mencadangkan strategi penyampaian maklumat bencana. Hasil kajian mendapati mangsa bencana tidak mempunyai maklumat berkaitan tsunami. Kebanyakan responden berpendapat kerosakan akibat bencana boleh dikurangkan jika mereka mempunyai maklumat tentang bencana. Hasil analisis mendapati keutamaan maklumat yang diperlukan oleh mangsa adalah maklumat keselamatan, jumlah kerosakan bencana dan kawasan yang terjejas. Keperluan pendidikan bencana dan penggunaan sistem amaran bencana amat penting bagi mengurangkan kerosakan akibat bencana akan datang. Aktiviti untuk mengurangkan bencana harus dilakukan oleh tenaga pakar bagi meningkatkan sokongan kepada persediaan menghadapi bencana.

Kajian Guion et al. (2007) telah melihat faktor yang mempengaruhi persediaan penduduk dan tindak balas ketika menghadapi bencana. Mereka mendapati penduduk yang tinggal di kawasan berisiko dan penyampai maklumat perlu melakukan perubahan sikap terlebih dahulu. Contohnya penyampai maklumat perlu memahami perspektif penduduk khususnya cara mereka bertindak kepada risiko bencana. Oleh

itu, pada fasa ini penyampai maklumat perlu prihatin terhadap penduduk dengan membangunkan, menyebar dan memberi sokongan yang perlu untuk pelan bencana, termasuk pemindahan dan tempat tinggal. Selain itu, kerajaan juga bertanggungjawab memantau keselamatan penduduk di kawasan berisiko bencana. Penduduk juga perlu mempunyai kesedaran untuk bersedia mengambil tindakan keselamatan apabila berhadapan dengan bencana yang tidak menentu. Ini kerana terdapat penduduk yang mengalami kesukaran untuk memahami maklumat ketika berhadapan bencana yang datang secara tiba-tiba. Tambahan pula, penduduk mengalami kesukaran untuk mentafsir amaran yang disampaikan oleh teknologi. Tidak dinafikan bahawa teknologi dapat menjangka tempoh bencana dengan tepat namun ia mempunyai arahan kecemasan yang sedikit kerana kekurangan maklumat persediaan dalam diri penduduk.

Kajian empirikal Heilbrun, Wolbransky dan Shah (2010) adalah percubaan pertama untuk membandingkan persepsi, pembuatan keputusan dan tindakan yang dijangka sebagai tindak balas kepada tiga jenis ancaman iaitu bencana alam, jenayah ganas dan keganasan. Seramai 258 pelajar kolej telah terlibat dalam kajian kuantitatif ini. Responden dikehendaki untuk menilai tahap risiko yang tinggi atau rendah dan jenis ancaman yang diterima. Hasil kajian menunjukkan beberapa perbezaan yang agak besar dalam ancaman dengan keputusan yang berbeza mengenai tindakan. Bencana alam mengubah aktiviti harian responden berbanding ancaman risiko jenayah.

Kajian Rod, Botan dan Holen (2012) meneroka kesediaan masyarakat untuk mematuhi arahan pemindahan sebelum berlakunya bencana alam besar tetapi dalam tempoh masa yang tidak diketahui. Kajian berbentuk kuantitatif telah diedarkan

secara pos kepada responden yang seramai 382 orang. Hasil kajian mendapati ciri-ciri demografi mempunyai korelasi yang signifikan dengan persediaan untuk mematuhi arahan. Hubungan percaya terhadap pakar-pakar dan maklumat berisiko adalah signifikan dengan persediaan untuk mematuhi arahan pemindahan. Gabungan percaya terhadap pakar dan maklumat berisiko adalah penentu penting dalam membuat masyarakat mematuhi arahan pemindahan. Komunikasi risiko berfungsi untuk memulakan arahan dan tindakan perlindungan ketika sebelum, semasa dan selepas bencana alam.

Kellens, Zaalberg dan De Maeyer (2012) melakukan kajian untuk melihat tingkah laku penduduk semasa mencari maklumat berkaitan bencana banjir. Hasil kajian mendapati penduduk masih lagi tidak mendapat maklumat berkaitan banjir malah mereka percaya kerajaan perlu aktif untuk memberitahu tentang risiko banjir. Tambah pula, penduduk yang baru berpindah ke kawasan berisiko banjir memerlukan maklumat dan perhatian yang lebih daripada kerajaan. Pengkaji mendapati pengalaman mangsa banjir tidak saling berkait dengan proses pencarian maklumat.

Kellens et al. (2013) mengkaji cara untuk mengurangkan kerugian akibat bencana banjir. Hasil kajian pengkaji mendapati ciri-ciri demografi mangsa yang penting adalah umur, jantina, tahap pendidikan, pendapatan, dan jenis pemilikan rumah mempunyai kaitan dengan tindak balas mangsa untuk menerima maklumat berkaitan risiko banjir. Contohnya, mangsa yang mempunyai tahap pendidikan yang tinggi mudah memahami maklumat yang diterima daripada kerajaan tempatan atau pakar. Manakala, pemilik rumah yang mempunyai rumah sendiri juga berwaspada terhadap

risiko banjir dan paling sengsara kerana rumah tersebut adalah miliknya peribadi. Pengkaji juga mencadangkan kajian perlu dilakukan untuk melihat pilihan maklumat yang diperlukan orang ramai dan kesan maklumat risiko banjir kepada tingkah laku mangsa banjir.

Kajian empirikal oleh Bentzen (2013) telah menyumbang kefahaman kepada kepelbagaian agama dan bencana alam. Beliau mendapati masyarakat yang tinggal di kawasan yang dekat dengan risiko bencana mempunyai kekuatan pegangan agama yang tinggi berbanding mangsa bencana yang tinggal 500 kilometer dari kawasan risiko. Hasil kajian mendapati mangsa bencana lebih mempercayai Tuhan, dosa dan kehidupan selepas mati. Kejadian bencana yang menimpa mangsa bencana meningkatkan kekuatan agama.

Kajian Mayhorn dan McLaughlin (2014) telah meneroka komponen sistem amaran yang berkesan dan teknik yang digunakan untuk menilai pelaksanaan sistem amaran bencana. Komponen amaran melibatkan sumber amaran bencana, saluran amaran, dan maklumat. Sumber amaran bencana diperoleh daripada sumber yang berkredibiliti seperti kerajaan, media, dan orang terdekat. Walau bagaimanapun, penyampai maklumat akan menjadi tidak dipercayai disebabkan pengalaman lampau yang menyebabkan sumber memberi maklumat palsu dan tidak boleh dipercayai. Tambahan pula, faktor demografi mangsa iaitu jantina, umur, status sosio-ekonomi, pendidikan, dan pendapatan mempengaruhi tindak balas mereka terhadap amaran bencana yang diterima. Pengkaji mencadangkan kajian mengenai sumber dan saluran tentang mesej amaran dalam mempengaruhi ciri-ciri kognitif penerima mesej seperti kredibiliti, memori, pembuatan keputusan dan sikap terhadap bencana.

Dalam konteks tempatan, cJamaluddin (1985) mendapati banjir kilat memberi kerosakan kepada struktur, kehilangan nyawa, harta, pencemaran air dan makanan. Aktiviti sosio-ekonomi juga terjejas seperti pengangkutan dan komunikasi serta kawasan pertanian. Beliau turut mendapati banjir kilat telah memusnahkan alam sekitar yang melibatkan kawasan yang rendah dan kawasan pembangunan. Mangsa banjir merasa takut dan seterusnya melakukan penafian bahawa tidak ada banjir lagi pada masa akan datang. Mangsa banjir perlu mempunyai kesedaran terhadap bahaya di kawasan kediaman selepas terlibat dengan bencana. Terhadnya pilihan tempat berpindah menyebabkan kebanyakan mangsa banjir kilat memilih untuk tidak berpindah.

Chan dan Parker (1996) telah menilai lima faktor bahaya dalam bencana banjir di Semenanjung Malaysia iaitu risiko banjir, pendedahan terhadap banjir, kelemahan pengurusan banjir, tindak balas terhadap banjir dan kerosakan akibat banjir. Temu bual telah dilakukan pada tahun 1992/93 terhadap 618 isi rumah di sekitar Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Pekan dan Kelantan. Banjir telah memberi kesan kepada pembangunan terutamanya pantai Timur yang teruk terjejas akibat banjir. Salah satu sebabnya adalah 54% mangsa banjir tidak menerima amaran banjir terutamanya di kawasan barat bandar. Keseluruhan mangsa banjir mendapati hanya satu pertiga daripada mereka menerima amaran banjir, dan 31% menerima amaran apabila sudah dihampiri banjir. Chan dan Parker (1996) mendapati banjir lebih dirasai kesannya oleh golongan miskin seperti kawasan setinggan berbanding yang kaya. Kawasan setinggan menjadi kurang selamat apabila berlakunya banjir kerana kurang akses kepada pengetahuan, peluang bantuan yang terhad dan maklum balas terhadap

bahaya juga terhad. Banjir juga telah menjejaskan rumah, kenderaan, ternakan, tanaman serta gangguan kerja.

Mohamed Shaluf dan Ahmadun (2006) membuat ulasan jenis bencana yang berlaku di Malaysia yang terbahagi kepada tiga iaitu bencana alam, bencana buatan manusia dan bencana lain-lain. Malaysia telah mengalami bencana alam sebanyak 49 peratus daripada jenis bencana yang lain. Jenis bencana yang berlaku di Malaysia adalah sebanyak 19 bencana alam seperti tanah runtuh, kilat, banjir dan tsunami. Kebanyakan bencana alam yang berlaku di Malaysia adalah berpunca daripada hujan lebat. Kedudukan Malaysia di Tenggara Asia dan kawasan tropika menyebabkan hujan sentiasa turun sepanjang tahun. Beliau menyimpulkan bahawa pembinaan sistem amaran dan sistem pengurusan bencana yang berkesan bagi mengurangkan kesan kerosakan bencana alam.

Kajian oleh Fauziah et al. (2009) telah dijalankan untuk mengenal pasti saluran media yang kerap digunakan untuk menyampaikan maklumat kesedaran berkaitan bencana persekitaran dan tindakan kerajaan. Kesedaran masyarakat tentang perubahan iklim dan bencana alam meningkat apabila maklumat yang disampaikan media adalah tepat dan terkini. Komunikasi risiko mempunyai peranan yang penting dalam menyampaikan maklumat yang diperlukan oleh mangsa banjir untuk bertindak secara efektif apabila berdepan dengan bencana. Komunikasi pada tahap ini adalah sukar kerana memerlukan maklumat yang bermakna, kos yang efektif dan selamat. Kajian mendapati kesedaran masyarakat adalah amat perlu dari aspek masalah persekitaran, sumber maklumat dan penglibatan dalam aktiviti organisasi. Pemupukan kesedaran dalam masyarakat mampu mengurangkan risiko bencana

kerana kaedah ini telah digunakan oleh negara yang biasa menghadapi bencana. Maklumat yang disampaikan oleh media berkaitan risiko bencana juga perlulah sah dan terkini serta dapat dipercayai oleh masyarakat untuk mengambil tindakan persediaan dengan segera.

Kajian Muhammad Barzani et al. (2010) melihat punca berlakunya banjir di Segamat, Johor pada 2006. Banjir besar pada 2006 di Segamat telah memberi kesan negatif kepada penduduk di Segamat. Pengkaji berpendapat banjir yang berlaku pada tahun tersebut berpunca daripada pengaruh iklim, perubahan struktur tanah, dan sistem saliran yang tidak baik. Banjir boleh berlaku kepada kawasan yang tidak pernah dilanda banjir dan tidak mustahil berlaku lagi pada masa hadapan.

Mat Said, Ahmadun, Rodzi Mahmud dan Abas (2011) telah melakukan kajian untuk melihat tindak balas penduduk terhadap bencana tsunami pada 2004. Kajian ini juga menyumbang kepada pembentukan persediaan terhadap bencana lain juga. Pengkaji mendapati penduduk yang terlibat dalam bencana tsunami tahun 2004 didapati tidak bersedia. Menurut pengkaji, penduduk seharusnya mempunyai tempoh tiga jam antara gempa bumi dan ancaman tsunami yang berlaku. Walau bagaimanapun, tiada amaran bencana dikeluarkan oleh badan bertanggungjawab dan tiada tindak balas dilakukan oleh penduduk.

Rahman (2012) telah menjalankan kajian berkaitan persediaan penduduk dalam menghadapi bencana tsunami. Hasil kajian beliau mendapati kebanyakan penduduk masih lagi tidak bersedia kerana tidak tahu tindakan yang perlu diambil bagi mengurangkan kehilangan nyawa, harta dan kehidupan. Tambahan pula, Rahman

(2012) mengatakan kecanggihan teknologi dan perancangan terhadap bencana perlu disokong dengan pendidikan kesedaran kepada penduduk sebagai pihak yang berkepentingan. Contohnya, pembinaan sistem keselamatan bencana memerlukan penduduk mengetahui fungsi sistem amaran bencana dan arahan pemindahan sekiranya dilanda bencana. Di samping itu, kejadian bencana yang boleh berlaku pada bila-bila masa memerlukan tindakan persediaan yang pantas untuk berhadapan dengan risiko bencana.

Mohd Zulhafiz et al. (2013a) telah melakukan kajian bencana banjir di Padang Terap, Kedah. Kajian mereka adalah untuk melihat pengurusan risiko dari pihak pemimpin masyarakat tempatan serta adaptasi yang dilakukan ketika berlakunya bencana banjir. Kajian kumpulan berfokus telah dilakukan untuk mengetahui masalah yang dihadapi mangsa banjir dan badan pelaksana pengurusan banjir. Hasil kajian mendapati mangsa banjir mempunyai masalah untuk menerima mesej supaya berpindah ke pusat pemindahan. Hal ini kerana wujudnya perbezaan ideologi kerana prasangka kepada pemimpin. Rentetan itu, mangsa banjir mengalami kesukaran untuk menerima bantuan yang sepatutnya. Oleh itu, terdapat beberapa tindakan yang perlu diambil oleh pemimpin tempatan untuk menyelesaikan masalah yang wujud. Antaranya adalah mengambil berat kebajikan mangsa banjir, makluman awan tentang banjir, menstrukturkan semula pengurusan di pusat pemindahan dan melakukan kerjasama dengan agensi pelaksana pengurusan bencana yang lain.

Kesimpulannya, berdasarkan kajian-kajian lepas didapati mangsa perlu mempunyai perubahan sikap sebelum menerima maklumat bencana. Ini kerana terdapat penduduk yang masih tidak mempunyai kesedaran untuk mengambil tindakan

keselamatan apabila berhadapan dengan bencana yang teruk. Walau bagaimanapun, berdasarkan kajian-kajian lepas berkaitan bencana alam didapati mangsa menerima mesej berkaitan risiko bencana setelah mempunyai pengalaman dengan bencana. Malah, mangsa banjir juga lebih berminat mencari maklumat tetapi cenderung untuk memastikan maklumat tersebut adalah benar dan boleh dipercayai. Tambahan pula, terdapat mangsa memerlukan pendidikan bencana supaya kesan bencana dapat dikurangkan sekiranya mereka bersedia dan mempunyai maklumat berkaitan bencana. Malah tidak dinafikan, kesedaran penduduk untuk menerima maklumat risiko bencana juga perlu disokong dengan sumber yang sahih dan boleh dipercayai.

2.2.3 Kredibiliti Sumber

Bahagian ini membincangkan sejarah kajian kredibiliti sumber luar negara dan dalam negara. Kajian terawal berkaitan kredibiliti secara sistematik telah mula dibangunkan pada abad ke-20. Sejak dari itu, kajian kredibiliti mula dikembangkan kepada kredibiliti penyampai maklumat, kredibiliti media dan kredibiliti maklumat yang di kaji dalam pelbagai konteks sehingga sekarang. Antara kajian terawal dalam bidang komunikasi adalah oleh Hovland dan Weiss (1951), Berlo et al. (1969) dan Ohanian (1990).

Kajian terawal kredibiliti telah dilakukan oleh Hovland dan Weiss (1951). Menurut mereka konsep kredibiliti atau turut dikenali sebagai *etos* adalah mengenai keupayaan seseorang penutur melakukan pemujuan kepada pendengarnya. Tambahan pula, pengkaji-pengkaji terawal dalam bidang komunikasi cenderung menumpukan kajian mereka ke atas sumber dan media dengan membincangkan kredibiliti dari aspek ciri-ciri kredibiliti dan kebolehpercayaan terhadap sesetengah

maklumat dan sumber. Hasil kajian Hovland dan Weiss berkenaan merupakan kajian yang paling menonjol dengan memfokuskan kepada pengaruh pelbagai ciri sumber terhadap mesej yang diterima oleh khalayak.

Berlo et al. (1969) mengatakan kredibiliti adalah penerimaan individu tentang maklumat atau mesej berdasarkan penyampai maklumat. Konsep kredibiliti sering berubah dan bertukar ganti dengan etos, prestij, karisma, imej atau lebih dikenali sebagai kredibiliti sumber. Kajian tentang kredibiliti sebelum ini banyak melihat tentang dua dimensi kredibiliti iaitu kepakaran dan kepercayaan. Kajian yang lain pula melihat tinggi atau rendah nilai kredibiliti tersebut. Pengkaji telah menggunakan dimensi keselamatan, kelayakan dan dinamik. Mereka telah membentuk dimensi ini bagi melakukan penilaian terhadap sumber dalam pelbagai situasi seperti proses pengaruh sosial, kesan kepada penerima komunikasi dan proses pemujukan. Pengkaji juga mencadangkan kajian berkaitan kredibiliti sumber perlu dilihat daripada persepsi penerima mesej kerana fungsinya untuk mempengaruhi orang lain melalui proses komunikasi.

McCroskey dan Mehrley (1969) telah menjalankan kajian tentang kesan organisasi, perubahan sikap dan kredibiliti sumber. Tujuan utama kajian ini adalah menguji mesej organisasi dan penyampaian mesej yang fasih cenderung membentuk pemujukan. Hasil kajian mereka adalah konsisten dengan kajian sebelum ini iaitu kredibiliti sumber yang tinggi akan menghasilkan perubahan sikap berbanding sumber yang tidak berkredibiliti.

Arpan (2002) telah menjalankan kajian berkaitan jurucakap di dalam organisasi multinasional yang berlatarbelakangkan pelbagai etnik. Kajian ini melihat kredibiliti sumber ketika berlakunya krisis yang melibatkan negara Amerika Syarikat, Mexico, dan Jepun. Pengkaji mendapati komunikasi ketika krisis tidak berkesan jika terdapat perbezaan etnik bagi jurucakap, pihak berkepentingan dan penerima. Keberkesanan komunikasi oleh jurucakap berlaku apabila mereka menerima perbezaan etnik yang ada. Walau bagaimanapun, pengkaji mencadangkan identiti penonton perlu dikenal pasti terlebih dahulu sebelum memilih jurucakap yang berbeza etnik. Penonton yang mempunyai identiti etnik yang kuat memerlukan jurucakap yang sama dalam kumpulannya. Kajian akan datang perlu melihat kesan perbezaan menggunakan jurucakap dan organisasi yang berbeza, persepsi etnik dan persamaan ideologi oleh jurucakap asing.

Kajian Bates et al. (2006) adalah tentang penilaian pelanggan terhadap laman web telah membawa isu kredibiliti sumber dalam pengukuran kualiti maklumat dalam laman web tersebut. Dimensi kredibiliti sumber dalam kajian ini adalah kebolehpercayaan maklumat; kebenaran maklumat, kebolehbacaan maklumat, dan kelengkapan maklumat. Hasil kajian berkaitan kredibiliti maklumat berkaitan kesihatan menunjukkan sumber yang tinggi dalam maklumat kesihatan di Internet mempunyai sedikit atau tidak tentang persepsi responden jika dibandingkan dengan maklumat yang langsung tidak mempunyai kualiti atau kredibiliti. Limpahan maklumat pada masa kini menyebabkan maklumat menjadi semakin banyak sehingga wujudnya keraguan terhadap kualiti maklumat dalam laman web.

Kajian Clow et al. (2008) mengkaji tentang pengaruh kredibiliti sumber dalam iklan terhadap sikap pengguna dalam industri perkhidmatan. Dimensi kredibiliti sumber dalam kajian ini adalah kepakaran, kebolehpercayaan, daya tarikan, persamaan dan kesukaan. Kredibiliti jurucakap sebagai penyampai maklumat adalah amat penting kerana pelanggan mempercayai maklumat yang diberikan oleh jurucakap. Hasil kajian mendapati kepakaran, daya tarikan dan kesukaan adalah faktor yang mempengaruhi sikap pengguna ke arah iklan. Sikap terhadap pengiklanan memberi kesan kepada sikap individu berpaling kepada jenama. Hasil kajian ini mendapati kepakaran, daya tarikan dan kesukaan adalah faktor yang paling mempengaruhi sikap pengguna terhadap iklan.

Kajian Malka et al. (2009) telah menyumbang kepada kepercayaan terhadap sumber maklumat khususnya ahli sains. Kajian mereka mendapati penerimaan mesej di dalam kajiannya telah dikawal oleh ahli-ahli sains dan sumber asal maklumat. Masyarakat juga melihat dan menerima sumber maklumat yang mereka percaya sahaja. Hasil kajian mendapati hubungan antara pengetahuan dan kebimbangan mengenai pemanasan global berbeza mengikut kepercayaan terhadap ahli-ahli sains dan pengenalan parti. Mereka mencadangkan supaya mengkaji hubungan persepsi kredibiliti dan kesannya terhadap kebimbangan mengenai pemanasan global.

Johnston dan Warkentin (2012) telah melakukan kajian persepsi kredibiliti sumber terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi maklumat. Pengkaji melihat tiga dimensi kredibiliti secara berasingan dalam mempengaruhi pengguna teknologi maklumat bagi mematuhi tindakan yang syorkan oleh pakar teknologi maklumat. Hasil kajian menunjukkan bahawa dimensi cekap, amanah dan dinamik adalah

penentu penting terhadap sikap dan tingkah laku pengguna dalam mematuhi tindakan yang patut diambil pakar teknologi maklumat. Hasil kajian tersebut membuktikan kredibiliti sumber adalah elemen penting dalam aktiviti pemujukan antara pakar teknologi maklumat dan pengguna.

Terdapat juga kajian-kajian berkaitan dengan kredibiliti sumber dalam konteks penggunaan media sosial. Misalnya, kajian berkaitan kredibiliti sumber dari aspek bencana adalah berkaitan perkongsian maklumat di laman *Tweeter* (Thomson & Ito, 2012). Kajian mereka mendapati pekongsi maklumat merasa bertanggungjawab untuk bertukar pendapat mengenai kejadian yang berlaku kepadanya. Penemuan kajian menunjukkan maklumat yang dikongsi dalam laman sosial tersebut ternyata mempunyai kredibiliti sumber kerana pengalaman bencana dialami sendiri oleh mangsa yang berkongsi.

Kajian Pepper (2012) melihat sumber organisasi yang berkredibiliti apabila berlakunya krisis ketika bencana. Tujuan kajian ini adalah untuk memahami bagaimana sumber mesej menjejaskan kredibiliti dan pujukan daripada berita amaran keselamatan awam yang disampaikan dalam media sosial di Texas. Hasil kajian mendapati maklumat kesedaran awam daripada sumber organisasi adalah lebih berkredibiliti dan meyakinkan berbanding sumber individu. Tanggapan risiko, sikap dan penglibatan pengguna dan sumber organisasi adalah signifikan berbanding sumber lain.

Kesimpulannya, berdasarkan kajian-kajian lepas berkaitan kredibiliti sumber dapat disimpulkan bahawa kredibiliti sumber telah dikaji sejak zaman Aristotle. Kajian

secara sistematik bermula dalam bidang komunikasi di mana pengkaji awal meneroka kredibiliti sumber berdasarkan ciri-ciri kredibiliti, kebolehpercayaan terhadap sumber, dan kebolehpercayaan terhadap mesej. Kredibiliti juga telah banyak dikaji dalam pelbagai disiplin. Walau bagaimanapun, kesan kredibiliti sumber dalam menyampaikan risiko banjir adalah amat penting kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Sumber yang berkredibiliti juga saling berkait rapat dengan penerimaan penerima terhadap kandungan mesej yang disampaikan untuk mengubah sikap dan mempengaruhi mereka.

2.2.4 Gaya Komunikasi

Bahagian ini mengemukakan kajian berkaitan gaya komunikasi penyampai maklumat di luar negara seterusnya diikuti kajian di dalam Malaysia. Kajian berkaitan gaya komunikasi yang fokus kepada tingkah laku komunikasi interpersonal penyampai maklumat. Kajian berkaitan gaya komunikasi telah banyak dijalankan oleh pengkaji terdahulu hingga sekarang. Antara pengkaji yang popular dengan kajian gaya komunikasi adalah Norton (1978) yang telah membentuk CSM yang dijadikan asas bagi mengukur gaya komunikasi penyampai maklumat.

Norton dan Pettegrew (1977) telah mengkaji hubungan antara tarikan dan gaya berkomunikasi di dalam tiga kajian berasingan. Mereka telah menggunakan soal selidik yang dibina oleh Norton bagi mengukur gaya berkomunikasi. Hasil kajian mendapati setiap individu mempunyai gaya berkomunikasi tersendiri apabila berkomunikasi dengan orang lain yang mempengaruhi cara mereka memahami, enkod dan dekod mesej. Selain itu, gaya berkomunikasi adalah proses komunikasi interpersonal yang melambangkan imej seseorang.

Buller dan Buller (1987) telah menjalankan kajian gaya komunikasi pakar perubatan dengan kepuasan pesakit. Mereka telah mengubahsuai instrumen gaya komunikasi yang dibentuk oleh Norton (1978). Buller dan Buller mendapati kepuasan pesakit meningkat apabila pakar perubatan mengamalkan gaya komunikasi yang prihatin contohnya mendengar masalah pesakit dan mesra terhadap seperti berbincang topik yang tiada kaitan dengan perubatan. Pengkaji juga mendapati gaya komunikasi pakar perubatan adalah salah satu dimensi yang menyumbang kepada kompetensi komunikasi dalam bidang perubatan.

Allen et al. (2006) telah mengkaji gaya komunikasi antara penyelia lelaki dan perempuan di sebuah organisasi Amerika Syarikat. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan penyelia perempuan lebih menggunakan gaya memujuk dan peka terhadap pekerja bawahan. Manakala lelaki pula mengamalkan gaya komunikasi yang tegas dan bertelagah. Oleh itu, pengkaji berpendapat jantina penyelia mempunyai peranan yang penting dalam gaya komunikasi mereka dengan pekerja bawahan terutamanya dalam industri pembuatan. Tambahan pula, perbezaan gaya komunikasi ini berlaku kerana terdapat diskriminasi jantina di dalam industri pembuatan kerana bidang ini kurang diceburi oleh kaum perempuan.

Emanuel (2013) telah melakukan kajian tentang jenis psikologi dan gaya komunikasi. Kajian kuantitatif ini telah menggunakan instrumen yang telah dibentuk oleh Norton (1978) bagi mengukur gaya komunikasi. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan setiap responden mempunyai satu gaya komunikasi yang paling dominan diamalkan oleh mereka. Manakala, gaya komunikasi paling diamalkan oleh kebanyakan responden adalah gaya meninggalkan kesan. Pengkaji mendapati jenis

personaliti mempunyai hubungan yang lemah dengan gaya komunikasi. Pengkaji juga membuktikan jenis personaliti tidak mempamerkan gaya komunikasi seseorang.

Dalam konteks tempatan, Faisal dan Narimah (2007) telah melakukan kajian gaya komunikasi dan melihat perbezaan demografi dalam organisasi. Kajian ini menggunakan instrumen dibentuk oleh Norton (1978) yang diedarkan kepada 120 orang pekerja di Institut Penyelidikan dan Pembangunan Kuala Lumpur. Faktor demografi yang dikaji adalah jantina, umur, tempoh bekerja, tahap pendidikan, jawatan dan jabatan. Hasil kajian mendapati terdapat perbezaan persepsi terhadap gaya komunikasi yang digunakan berdasarkan faktor demografi pekerja. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pekerja banyak digunakan dalam aktiviti komunikasi interpersonal harian mereka yang dipengaruhi oleh faktor demografi dan peranan mereka dalam organisasi.

Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012) telah menjalankan kajian gaya komunikasi di beberapa pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Mereka telah menggunakan instrumen gaya komunikasi yang diutarakan oleh Norton (1978) bagi meneroka gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin NGO perfileman dan kesannya terhadap ahli organisasi tersebut. Hasil kajian mendapati gaya komunikasi pemimpin ketika berinteraksi adalah berbeza-beza dengan ahli organisasi. Walau bagaimanapun, gaya komunikasi yang jelas digunakan oleh pemimpin adalah terbuka dan memberi perhatian terutamanya ketika berhadapan dengan konflik. Namun, pengkaji telah mencadangkan pemimpin perlu mempelbagaikan gaya komunikasi yang berbeza mengikut individu bagi mendorong ahli lebih komited, mempengaruhi emosi dan tindakan mereka ketika bekerja.

Kesimpulannya, kajian-kajian lepas berkaitan gaya komunikasi didapati setiap penyampai maklumat mempunyai gaya komunikasi tersendiri apabila berkomunikasi dengan orang lain. Selain itu, kajian gaya komunikasi merupakan proses komunikasi interpersonal seseorang penyampai maklumat dan pada masa yang sama membentuk imej mereka. Pengkaji yang lepas banyak menggunakan gaya komunikasi yang dibentuk oleh Norton (1978) dalam konteks kajian komunikasi interpersonal yang berbeza-beza. Setiap gaya komunikasi yang digunakan akan mendorong orang lain untuk lebih komited, mempengaruhi emosi dan tindakan.

2.2.5 Pengurusan Tanggapan

Bahagian ini mengemukakan kajian berkaitan pengurusan tanggapan penyampai maklumat. Kajian berkaitan pengurusan tanggapan telah digunakan dalam komunikasi interpersonal antara penyampai maklumat dan khalayak. Contohnya, pengkaji terdahulu lebih banyak melakukan kajian pengurusan tanggapan dalam konteks pengurusan organisasi iaitu hubungan antara majikan dan pekerja.

Gardner dan Martinko (1988b) telah melakukan kajian hubungan komunikasi antara khalayak dan pengetua. Pengurusan tanggapan yang digunakan oleh pengetua akan dipersepsi oleh ciri-ciri khalayak yang dikenali, tidak dikenali, orang asing dan orang dalam organisasi. Hasil kajian mendapati ciri-ciri khalayak yang berbeza mempengaruhi tingkah laku pengurusan tanggapan yang digunakan pengetua. Tambah pula, Gardner dan Martinko mengatakan kajian mereka telah menyumbang kepada pemahaman pengurusan tanggapan pelaku dan kaitannya dengan khalayak. Pengkaji juga mencadangkan kajian akan datang dijalankan bagi mengenalpasti kesan pengurusan tanggapan terhadap prestasi atau tindakan khalayak.

Leary dan Kowalski (1990) membuat penulisan berkenaan komponen pengurusan tanggapan iaitu motivasi dan pembinaan. Komponen motivasi dalam pengurusan tanggapan adalah proses untuk mewujudkan tanggapan tertentu dalam fikiran orang lain hingga menyebabkan penyampai maklumat menjadi bermotivasi untuk mengawal bagaimana sasaran melihat mereka. Pembinaan tanggapan adalah penyampai maklumat berupaya untuk mengubah persepsi sasaran terhadapnya. Pembinaan semula tanggapan ini dilakukan dengan mewujudkan kesan yang diinginkan menggunakan penghuraian diri, tingkah laku bukan lisan dan prop. Leary dan Kowalski juga mendapati pengurusan tanggapan telah digunakan dalam pelbagai kajian berkaitan interpersonal seperti perubahan sikap, kemudahan sosial, gejala psikotik dan proses kaunseling.

Wayne dan Liden (1995) telah melakukan kajian tingkah laku pengurusan tanggapan subordinat dan hubungannya dengan penilaian prestasi oleh ketua dengan melihat tahap kesukaan dan kesamaan pada subordinat. Hasil kajian menunjukkan subordinat menggunakan pengurusan tanggapan seperti mengeluarkan kenyataan positif dan pujian supaya disukai oleh ketua. Walau bagaimanapun, setiap taktik pengurusan tanggapan yang dilakukan bagi oleh subordinat masih tidak disedari oleh ketua dan tidak mengesyaki bahawa mereka mempunyai motif tersembunyi.

Lee et al. (1999) telah membentuk taktik pengurusan tanggapan dengan menggunakan 12 dimensi iaitu memberi alasan, justifikasi, penafian, mempertahankan diri, meminta maaf, mengambil hati, memberi ancaman, rayuan, kelayakan, penilaian, mengkritik, dan memberi contoh. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan skala pengurusan tanggapan telah dibahagikan kepada dua sub-dimensi

iaitu defensif dan asertif. Kedua sub-dimensi ini dibentuk untuk meramalkan secara keseluruhan dan berfokus terhadap taktik yang digunakan oleh seseorang. Tambahan pula, kesemua taktik pengurusan tanggapan yang telah dibentuk oleh pengkaji sesuai digunakan dalam pelbagai situasi sosial.

Kajian Bolino dan Turnley (1999) telah dilakukan untuk mengukur pengurusan tanggapan di dalam organisasi dengan menggunakan taksonomi yang dicadangkan oleh Jones dan Pittman (1982). Pengurusan tanggapan yang dibentuk oleh Jones dan Pittman mempunyai 44 item daripada lima strategi. Bolino dan Turnley telah melakukan lima kajian terhadap responden yang berbeza-beza bagi membentuk pengurusan tanggapan ketua dan subordinat di dalam organisasi. Dimensi yang digunakan dalam kajian ini adalah promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan, rayuan. Hasil kajian telah membentuk kesahan pengukuran pengurusan tanggapan yang baru untuk kegunaan masa datang.

Zivnуска et al. (2004) telah melakukan kajian kesan pengurusan tanggapan dan organisasi politik terhadap penilaian prestasi pekerja oleh penyelia. Hasil kajian mendapati dimensi fokus sendiri dalam pengurusan tanggapan memberi kesan kepada pemarkahan penilaian prestasi oleh penyelia. Didapati faktor yang tiada kaitan dengan kerja akan mempengaruhi penilaian prestasi pekerja. Tambah pula, pekerja yang melakukan politik organisasi yang rendah cenderung untuk mempunyai pengurusan tanggapan yang baik. Secara keseluruhannya, pengkaji bersetuju bahawa pengurusan tanggapan yang digunakan oleh pekerja memberi kelebihan untuk mereka bersaing bagi mendapatkan penilaian prestasi yang baik terutamanya dalam organisasi yang berdaya saing.

Kacmar et al. (2009) telah melakukan kajian taktik pengurusan tanggapan yang digunakan oleh penyelia apabila berurusan dengan subordinat. Pada masa yang sama penyelia memberikan maklum balas prestasi kerja subordinat. Kajian ini sangat penting bagi menilai hubungan penyelia dan subordinat. Hasil kajian menunjukkan subordinat yang mendapat laporan yang baik cenderung mempersepsikan dengan baik pengurusan tanggapan yang digunakan oleh penyelia. Pengkaji juga mencadangkan kajian pengurusan tanggapan dilakukan dari bawah dengan melihat persepsi orang bawahan terhadap orang atasan dahulu. Ia bertujuan mempengaruhi orang bawahan untuk mencapai matlamat organisasi. Selain itu, kajian pengurusan tanggapan perlu dinilai selepas tempoh yang lama supaya taktik-taktik yang digunakan penyelia dipraktikkan dalam organisasi dapat dinilai keberkesanannya.

Erdogan (2011) telah mengemukakan pengukuran baru untuk pengurusan tanggapan dalam konteks temu duga kerja dengan melakukan analisis dari kajian lepas. Dapatan telah mengekalkan lima dimensi sedia ada dalam pengurusan tanggapan iaitu bukan lisan, fokus lain, promosi diri, mengelak dan mempertahankan diri manakala satu dimensi baru diperoleh daripada kajian kualitatif iaitu dimensi pemodelan. Erdogan telah mencadangkan instrumen pengurusan tanggapan ini memerlukan kajian lebih lanjut untuk membantu mengukuhkannya. Selain itu, kajian akan datang perlu diuji dengan jumlah sampel yang lebih besar menggunakan sampel dari konteks budaya dan negara lain.

Nayyar dan Raja (2012) telah melakukan kajian kesan pengurusan tanggapan terhadap politik organisasi di sebuah syarikat di Pakistan. Kajian ini bertujuan membantu majikan untuk menilai pekerja mereka dari aspek prestasi pekerja. Hasil

kajian mendapati tiada perbezaan lelaki dan perempuan dalam melakukan pengurusan tanggapan semasa berhadapan dengan politik organisasi. Pengkaji juga mencadangkan majikan untuk bersedia terhadap pengurusan tanggapan asertif dari pekerja.

Kesimpulannya, pengurusan tanggapan merupakan elemen penting dalam komunikasi interpersonal ini lebih banyak dilakukan dalam konteks pengurusan organisasi di Barat. Taktik-taktik di dalam pengurusan tanggapan dapat mempengaruhi tingkah laku penerima untuk memberi tindak balas kepada individu yang mengamalkan pengurusan tanggapan. Selain itu, individu yang menggunakan taktik pengurusan tanggapan adalah lebih cenderung dipersepsi sebagai berjaya mencapai prestasi yang baik. Hal tersebut menyebabkan penerima mesej dapat mengubah persepsi terhadap individu yang mengamalkan taktik-taktik dalam pengurusan tanggapan.

2.2.6 Kesejahteraan Psikologi

Bahagian ini mengulas kajian terdahulu berkaitan kesejahteraan hidup dan seterusnya diikuti dengan kesejahteraan psikologi. Pengkaji-pengkaji yang lepas mendapati peranan kesejahteraan sangat penting kepada kehidupan seseorang. Malah, kesejahteraan psikologi boleh terjejas sekiranya mengalami tekanan dan kebimbangan akibat bencana.

Van Dierendonck, Diaz, Rodriguez-Carvajal dan Moreno (2008) telah menjalankan kajian untuk menguji skala kesejahteraan psikologi yang telah dijalankan oleh Ryff yang terdiri daripada enam dimensi. Skala ini telah banyak digunakan oleh pengkaji

sosial yang lain. Skala ini diuji kerana kekurangan faktor kesahan dan berlakunya pertindihan dimensi. Kajian ini telah dilakukan di Sepanyol dan Columbia berkaitan personaliti, kepercayaan, sikap dengan kesihatan kerja individu. Hasil kajian menunjukkan skala kesejahteraan psikologi ini mempunyai tahap kepercayaan yang tinggi selepas satu item dalam dimensi pertumbuhan peribadi dibuang. Van Dierendonck et al. juga mencadangkan kajian akan datang supaya menggunakan kesemua dimensi Ryff untuk mengukur kesejahteraan psikologi.

Kajian Katiman, Iran, dan Asmah (2009) bertujuan melihat tahap kesejahteraan mangsa tsunami dari segi kualiti rumah kediaman dan tahap kebajikan penduduk selepas dilanda tsunami. Kesan yang paling dirasakan oleh penduduk adalah dari aspek sosial dan ekonomi akibat impak bencana yang dialami. Penduduk juga lebih mengalami tekanan perasaan dan kebimbangan apabila berulangnya bencana tersebut. Oleh itu, bantuan diberikan kepada penduduk terutamanya penempatan semula kawasan perumahan penduduk. Namun, kesejahteraan isi rumah penduduk yang dipengaruhi oleh faktor kejiranan baru. Hasil kajian menunjukkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko mempunyai kesejahteraan hidup yang baik. Namun kekurangan perkhidmatan asas harus dipertingkatkan agar tidak menjejaskan kesejahteraan penduduk.

Kajian Giuliani, Mattei, Santilli, Clori, Scatigna dan Fabiani (2013) adalah untuk melihat persepsi kualiti hidup warga tua selepas tiga tahun mengalami bencana gempa bumi. Mereka mendapati penduduk mengalami kesihatan fizikal dan mental dalam tempoh pendek dan panjang selepas bencana. Contohnya, hubungan sosial dengan orang lain semakin berkurangan, trauma, dan aktiviti beribadat bersama

kenalan terjejas. Warga tua memilih untuk berpindah ke tempat lain jika mempunyai pilihan dan banyak menghabiskan masa bersama keluarga berbanding rakan dan jiran. Hanya sesetengah warga tua yang melibatkan diri dalam aktiviti riadah dan sukan yang menghubungkan mereka dengan orang lain. Bencana menyebabkan penduduk merasa kawasan persekitaran telah berubah sepenuhnya serta mengganggu kebahagiaan atau kesejahteraan. Oleh itu, pengkaji menyarankan kerajaan menitikberatkan faktor kualiti hidup penduduk yang baik sebelum membuat keputusan kerana bakal mempengaruhi kehidupan sosial penduduk.

Shakespeare-Finch dan Green (2013) telah menjalankan kajian sokongan emosi dan kesejahteraan psikologi kepada mangsa banjir semasa serta selepas bencana banjir. Kajian telah dijalankan secara kuantitatif untuk melihat kedua-dua hubungan pemboleh ubah tersebut. Hasil kajian mendapati sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif terhadap kesejahteraan psikologi. Selain itu, proses pemberian sokongan terutamanya yang melibatkan hubungan interpersonal adalah penting supaya individu atau penduduk merasa tenang selepas berhadapan dengan krisis bencana banjir. Tambahan pula, proses komunikasi interpersonal adalah penting ketika mengendalikan emosi mangsa banjir kerana membantu mereka mencapai dan memulihkan kesejahteraan psikologi mereka.

Kesimpulannya, kajian-kajian lepas mendapati kesejahteraan amat penting kerana mempengaruhi kehidupan individu. Tambah pula, bencana alam telah menjejaskan makna kehidupan atau kesedaran diri untuk berfungsi sepenuhnya. Oleh itu, proses komunikasi interpersonal sangat diperlukan untuk mengendalikan emosi seterusnya memulihkan kesejahteraan psikologi mereka.

2.3 Hubungan antara Pemboleh Ubah Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi

Bahagian ini membincangkan kajian-kajian lepas yang mempunyai perkaitan antara pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi.

2.3.1 Hubungan antara Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi

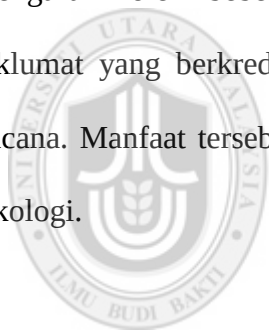
Bahagian ini membincangkan kajian berkaitan kredibiliti sumber telah mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji lepas. Kajian lepas juga menunjukkan kredibiliti sumber mempunyai perkaitan dengan kesejahteraan psikologi (Shlovski, Palen & Sutton, 2008; Kellen, Zaalberg & De Maeyer, 2012; Pepper, 2012).

Pepper (2012) juga menyokong bahawa penyampai maklumat yang berkredibiliti perlulah memberi manfaat kepada penerima mesej. Manfaat tersebut adalah dengan memberi kesedaran kepada penduduk untuk bertindak terhadap mesej yang diterima secara tidak langsung membantu mengelakkan kerosakan dan kehilangan akibat bencana. Ciri-ciri yang ada pada penyampai maklumat ini membantu kesedaran terhadap kepentingan mengambil tahu risiko bencana banjir terhadap kehidupan seharian mereka. Kellens et al. (2012) juga mendapati penduduk yang tinggal di kawasan berisiko mempunyai sikap mengambil berat tentang maklumat banjir. Sikap tersebut mendorong mereka sentiasa mencari maklumat banjir kerana bimbang tentang keselamatan diri dan keluarga.

Shklovski, Palen dan Sutton (2008) juga mendapati mangsa bencana kebakaran hutan amat bergantung pada penyampai maklumat tempatan bagi mendapatkan maklumat.

Pengkaji juga mendapati mangsa bencana lebih mempercayai penyampai maklumat yang berada bersama dalam kawasan ancaman bencana. Maklumat tersebut membantu mangsa bencana mendapatkan perintah pemindahan bagi menjamin keselamatan mereka. Selain itu, kesedaran penduduk untuk menerima maklumat risiko banjir adalah bergantung kepada penyampai maklumat yang sahih dan boleh dipercayai (Berlo et al., 1969; Malka et al., 2009).

Kesimpulannya, kajian yang lepas mendapati penyampai maklumat yang berkredibiliti adalah pilihan utama mangsa bencana bagi mendapatkan maklumat. Pada persepsi mangsa, penyampai maklumat yang berkredibiliti juga turut dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Pengkaji juga berpendapat penyampai maklumat yang berkredibiliti seharusnya dapat memberi manfaat kepada mangsa bencana. Manfaat tersebut berupaya membantu mangsa mengekalkan kesejahteraan psikologi.



UUM
Universiti Utara Malaysia

2.3.2 Hubungan antara Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi

Kajian yang lepas juga mendapati gaya komunikasi mempunyai kaitan dengan kesejahteraan psikologi. Gaya komunikasi merupakan imej interpersonal seseorang penyampai maklumat membuatkan individu lain komited, mempengaruhi emosi dan tindakan (Norton & Pettegrew, 1977; Faisal & Narimah, 2007; Ab. Samad & Daeng Haliza, 2012). Pendapat ini seiring dengan kajian Shakespeare-Finch dan Green (2013) bahawa penduduk yang mendapat sokongan emosi melalui hubungan komunikasi interpersonal bakal mencapai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi.

Buller dan Buller (1987) juga mendapati kesejahteraan pesakit meningkat apabila pakar perubatan mengamalkan gaya komunikasi yang tiada kaitan dengan perubatan seterusnya menjadi penyampai maklumat yang lebih kompeten. Walau bagaimanapun, Norton dan Pettergrew (1977) mengatakan setiap individu mempunyai gaya berkomunikasi yang tersendiri apabila berkomunikasi dengan orang lain. Setiap gaya komunikasi mempunyai fungsi dan kesan yang berbeza bergantung pada konteks komunikasi (Montgomery & Norton, 1981). Asma (1996) mengatakan terdapat beberapa gaya komunikasi adalah tidak sesuai diamalkan di negara Barat namun tidak sesuai dengan konteks Malaysia. Contohnya, dalam konteks Malaysia lebih banyak mengamalkan komunikasi menjaga air muka antara yang memberi makna lebih mendalam iaitu menjaga nama baik orang lain atau diri sendiri berbanding *face* dalam budaya Barat (Asmah, 2007).

Kajian yang lepas juga menunjukkan terdapat beberapa gaya komunikasi mengikut kesesuaian konteks komunikasi. Contohnya dalam konteks perubatan, Buller dan Buller (1987) mendapati pakar perubatan yang kerap mengamalkan sikap mendengar masalah pesakit cenderung untuk meningkatkan kesejahteraan pesakit. Manakala dalam konteks organisasi, Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012) pula berpandangan gaya komunikasi memberi perhatian perlu diamalkan oleh pemimpin terutamanya apabila berhadapan dengan konflik dan krisis.

Kesimpulannya, kajian lepas menunjukkan gaya komunikasi adalah sangat penting dalam mempengaruhi orang lain. Kekerapan berkomunikasi dengan mangsa bencana juga meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka. Walau bagaimanapun, pengkaji-

pengkaji lepas juga mendapati tidak semua gaya komunikasi diamalkan kerana bergantung pada kesesuaian dan keperluan tujuan komunikasi.

2.3.3 Hubungan antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi

Bahagian ini membincangkan kajian yang lepas bagi perkaitan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi. Dapatan kajian lepas juga menunjukkan pengurusan tanggapan memberikan keputusan negatif dan positif kepada orang lain disebabkan beberapa faktor.

Ibarra (1999) berpendapat pengurusan tanggapan boleh memudaratkan diri sendiri kerana individu berpura-pura supaya dihargai oleh orang lain. Pengamal pengurusan tanggapan berusaha memastikan tingkah laku pengurusan tanggapannya adalah dirinya yang sebenar sehingga tidak disedari oleh orang lain. Keadaan tersebut bertambah buruk kerana memberi kesan negatif kepada kesejahteraan psikologi mereka. Mereka merasa personaliti sebenar tidak dihargai oleh orang lain sehingga perlu bertingkah laku seperti orang lain.

Rosenfeld, Giacalone dan Riordan (2001) mencadangkan bahawa pengurusan tanggapan memberi manfaat apabila ia memberi gambaran yang baik dan membantu membina hubungan interpersonal yang positif dalam konteks organisasi dan luar organisasi. Walau bagaimanapun, pengurusan tanggapan juga memberikan kesan yang negatif kepada pelaku dan orang lain. Pengurusan tanggapan menghalang hubungan yang positif dan memesongkan persepsi orang lain terhadap tingkah laku pelaku. Ini kerana pengurusan tanggapan yang digunakan tidak menggambarkan identiti peribadi dan sosial yang tepat tentang pelaku.

Harris, Kacmar, Zivnuska dan Shaw (2007) membuktikan bahawa taktik-taktik pengurusan tanggapan boleh membawa kepada keputusan yang positif atau negatif kepada orang lain. Pengkaji mendapati individu yang mengamalkan pengurusan tanggapan yang tinggi cenderung berprestasi baik. Sebaliknya, pengurusan tanggapan yang telah dipersepsikan kurang positif kerana pelaku tidak mahir berpolitik. Kemahiran politik yang baik adalah apabila pelaku dapat memahami tingkah laku individu yang disasarkan untuk disesuaikan dengan taktik pengurusan tanggapan tertentu. Kebolehan mengenal pasti tingkah laku orang lain memudahkan proses untuk mempengaruhi mereka.

Uziel (2010) yang telah melakukan kajian taktik pengurusan tanggapan mendapati individu yang mempunyai pengurusan tanggapan yang tinggi cenderung untuk berpuas hati dengan kehidupannya. Malah, kesejahteraan hidup juga tercapai apabila individu tersebut berusaha untuk memastikan imejnya sentiasa positif pada pandangan orang lain. Di samping itu, pengurusan tanggapan yang baik juga memberi kesan kepada tingkah laku interpersonal dan organisasi kerana mereka merasa puas hati dengan diri sendiri.

Kajian Nagy, Kacmar dan Harris (2011) berkaitan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh pekerja organisasi. Pengurusan tanggapan telah digunakan untuk memanipulasi penilaian majikan terhadap pekerja. Hasil kajian mendapati pengurusan tanggapan pekerja mempunyai hubungan yang negatif dengan sokongan pengurusan dari aspek keperluan psikologi subordinat. Nagy, Kacmar dan Harris juga mengandaikan pengurusan tanggapan tidak digunakan oleh subordinat sekiranya telah mendapat sokongan psikologi yang tinggi daripada pengurusan. Sebaliknya,

pekerja juga secara sukarela meninggalkan organisasi yang tidak memberi sokongan psikologi kepada mereka.

Norris (2011) juga pernah mengatakan pengurusan tanggapan bertujuan mempamerkan imej yang baik dan menggalakkan hasil yang positif. Walau bagaimanapun, pengurusan tanggapan juga bukan sahaja memberikan kesan negatif kerana faktor budaya, norma dan cara hidup penerima. Selain itu, pengurusan tanggapan bertujuan mendapat penampilan yang baik dengan melakukan perubahan dan pemalsuan personaliti mereka. Tindakan tersebut kadang kala disedari oleh penerima dan tidak berkesan lagi kepada penyampai maklumat.

Kesimpulannya, kajian-kajian lepas mendapati pengurusan tanggapan sangat penting kepada individu dan organisasi. Pengurusan tanggapan membantu membentuk tanggapan yang baik dan positif pada pandangan orang lain supaya pelaku pengurusan tanggapan dapat memperoleh sesuatu manfaat daripadanya. Walau bagaimanapun, amalan pengurusan tanggapan juga didapati memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi pelaku kerana tidak menjadi dirinya sendiri.

2.4 Perbezaan Pemboleh Ubah Kajian mengikut Faktor Demografi

Bahagian ini membincangkan lebih lanjut berkenaan kajian-kajian lepas kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dengan faktor demografi.

2.4.1 Perbezaan Kredibiliti Sumber mengikut Faktor Demografi

Pemboleh ubah demografi juga telah dikenal pasti berperanan penting dalam kajian kredibiliti sumber. Misalnya, penduduk memberi tindak balas yang berbeza terhadap maklumat yang diterima daripada penyampai maklumat berdasarkan faktor demografi mereka sendiri. Faktor jantina dan umur adalah sangat penting dan pernah mendapat saranan untuk dikaji pada masa akan datang daripada pengkaji-pengkaji lepas (Fothergill & Peek, 2004; Kellens et al., 2013; Mayhorn & McLaughlin, 2014).

Kajian berkaitan kredibiliti sumber dengan faktor jantina adalah sangat penting. Namun, masih kurangnya penelitian terhadap peranan jantina dalam penghantaran mesej (Pornitakpan, 2004). Selain itu kajian yang sedia ada mendapati terdapat percanggahan dapatan kajian yang menjelaskan faktor jantina dan kredibiliti sumber. Antaranya Kenton (1989) mendapati penyampai maklumat wanita telah dipersepsikan berkredibiliti rendah berbanding lelaki mempunyai kredibiliti sumber yang lebih tinggi. Beliau juga mencadangkan penyampai maklumat wanita perlu bekerja keras supaya dipersepsi mempunyai kredibiliti separas dengan kaum lelaki. Sebaliknya, kajian yang telah dilakukan Kellen, Zaalberg dan De Maeyer (2012) mendapati jantina bukanlah faktor yang utama apabila berkomunikasi dengan penyampai maklumat kerana yang lebih penting adalah mangsa banjir berjaya mendapatkan maklumat banjir.

Dari segi umur, pengkaji yang lepas mendapati terdapat perbezaan antara golongan tua dan muda. Kajian oleh Kellens, Zaalberg, Neutens, Vanneuville dan De Maeyer (2011) bahawa terdapat perbezaan umur antara golongan tua dan golongan muda dalam mempersepsikan risiko berkaitan bencana banjir. Dapatan tersebut dikukuhkan

lagi dengan kajian Kellens et al. (2012) yang mendapati golongan tua lebih menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap bahaya bencana banjir berbanding golongan muda.

Kajian kredibiliti sumber dari segi perbezaan agama dan bangsa juga telah mendapat perhatian daripada sarjana barat. Dari segi bangsa, Lindell dan Perry (1991) mendapati setiap kaum mempunyai jenis sumber maklumat yang berbeza antaranya pihak berkuasa, media massa dan media sosial untuk meyakinkan mereka dalam membuat keputusan berpindah ke pusat pemindahan. Dari segi agama pula, Norazah (2014) mendapati Muslim dan bukan Muslim adalah berbeza semasa mempersepsikan kredibiliti selebriti dalam konteks pengiklanan. Selain itu, Corman, Hess dan Justus (2006) telah menekankan kepentingan kajian berkaitan agama dan bangsa dengan persepsi terhadap kredibiliti sumber. Mereka juga mencadangkan kajian lanjutan berkaitan kredibiliti sumber ke dalam budaya bukan Barat dengan meneliti bangsa, agama dari perspektif sumber dan penerima dari budaya yang berbeza.

Kajian-kajian yang telah dilakukan menunjukkan terdapat percanggahan dapatan kajian dalam mempersepsikan kredibiliti sumber mengikut kategori pendapatan dan pekerjaan. Dari segi pendapatan, Perry dan Lindell (1991) mendapati tidak terdapat perbezaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko dari segi pendapatan untuk mematuhi amaran bencana dari sumber yang berkredibiliti. Sebaliknya, Mayhorn & McLaughlin (2014) mendapati terdapat perbezaan dari pendapatan dan pekerjaan walaupun mereka menerima amaran bencana yang tepat kerana kekurangan kemudahan untuk berpindah ke pusat pemindahan.

2.4.2 Perbezaan Gaya Komunikasi mengikut Faktor Demografi

Bahagian ini membincangkan lebih lanjut berkaitan pengurusan tanggapan mengikut faktor demografi. Pengkaji-pengkaji lepas menekan kepentingan faktor demografi iaitu jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan. Dari segi jantina, Allen, Rybczyk dan Judd (2006) mendapati terdapat diskriminasi terhadap jantina dalam sesebuah organisasi. Kajian yang dilakukan oleh pengkaji mendapati penyelia perempuan dan lelaki mempunyai gaya komunikasi yang berbeza yang memberikan kesan yang berlainan kepada subordinat.

Kajian lepas juga menunjukkan dapatan gaya komunikasi yang berbeza mengikut jantina. Kajian Faisal dan Narimah (2007) menunjukkan terdapat perbezaan gaya komunikasi digunakan pekerja berdasarkan faktor jantina. Sebaliknya, kajian House et al. (1998) mendapati tidak terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam melaksanakan gaya komunikasi. Gaya komunikasi juga berbeza mengikut umur. Kajian yang telah dilakukan Siminoff, Graham, dan Gordon (2006) mendapati gaya komunikasi doktor berbeza kepada pesakit muda dan pesakit tua. Doktor lebih beremosi apabila berkomunikasi dengan pesakit muda berbanding dengan pesakit tua. Dapatan yang sama turut diperolehi di dalam kajian Peck (2011) mendapati pesakit yang berumur lebih berpuas hati dengan gaya komunikasi yang diamalkan oleh doktor berbanding pesakit muda. Dapatan ini disebabkan ciri-ciri lain pada doktor dan pesakit yang berkemungkinan mempengaruhi dapatan kajian ini.

Kajian yang lepas juga menunjukkan gaya komunikasi berbeza mengikut bangsa dan agama. Faisal et al. (2009) mendapati orang Melayu adalah kumpulan yang dominan daripada jumlah penduduk Malaysia dan menganut agama Islam. Selain itu, Hassan,

Timothy dan Haslina (2014) melakukan kajian gaya komunikasi di tempat kerja dan mendapati terdapat keperluan memahami gaya komunikasi tempat kerja Malaysia kerana budaya Barat adalah berbeza dengan Malaysia yang masih lagi mengekalkan tradisi dan amalan-amalan adat yang kuat. Dapatan kajian mereka mendapati gaya komunikasi seperti penggunaan pekerti dan bicara boleh mewujudkan suasana yang positif dan membangunkan pekerja.

Dari segi pendapatan dan pekerjaan juga berbeza mengikut kajian lepas. Willems, De Maesschalck, Deveugele, Derese dan De Maeseneer (2005) mendapati persepsi terhadap gaya komunikasi berbeza berdasarkan faktor pendapatan dan pekerjaan dalam industri perubatan. Pengkaji berpendapat perbezaan ini dipengaruhi oleh cara pesakit berkomunikasi. Contohnya, pesakit dari kelas sosial yang lebih tinggi berkomunikasi dengan lebih aktif dan menunjukkan ekspresi yang lebih berkesan, mendapat banyak maklumat daripada doktor. Manakala, pesakit dari kelas sosial yang lebih rendah mendapat maklumat yang terhad berkaitan perubatan dan penjagaan kesihatan.

2.4.3 Perbezaan Pengurusan Tanggapan mengikut Faktor Demografi

Bahagian ini membincangkan kajian-kajian lepas tentang pengurusan tanggapan mengikut demografi. Pengkaji-pengkaji lepas juga pernah membincangkan kepentingan pengurusan tanggapan mengikut faktor jantina, umur, agama, bangsa, agama, pendapatan dan pekerjaan. Kajian oleh Rudman (1998) menunjukkan bahawa jantina memainkan peranan penting dalam menentukan keputusan pengurusan tanggapan terhadap orang lain. Guadagno dan Cialdini, (2007) mencadangkan kajian akan datang untuk melihat pengurusan tanggapan berdasarkan faktor jantina. Singh,

et al. (2002) juga mendapati lelaki mengamalkan pengurusan tanggapan yang hampir sempurna berbanding perempuan yang cuba mengelak penggunaan pengurusan tanggapan. Dapatan yang sama turut diperolehi Bolino dan Turnley (2003) mendapati terdapat perbezaan antara perempuan dan lelaki semasa mengamalkan pengurusan tanggapan kerana perempuan lebih agresif.

Dari segi umur, Gardner dan Martinko (1988a) berpendapat umur adalah faktor yang penting kepada penggunaan pengurusan tanggapan dalam organisasi. Terdapat pelbagai dapatan berkaitan pengurusan tanggapan mengikut umur. Hasil kajian yang dilakukan Yilmaz (2014) menunjukkan tidak terdapat perbezaan pengurusan tanggapan mengikut umur dalam kalangan pekerja hotel. Pengkaji lepas juga pernah membincangkan kepentingan umur, bangsa dan budaya semasa mengamalkan pengurusan tanggapan. Barsness et al. (2005) berpendapat pelaku dan penerima perlulah mempunyai faktor demografi yang sama dari segi umur dan bangsa. Perbezaan pengurusan tanggapan mengikut faktor demografi ini juga boleh dipengaruhi oleh proses komunikasi sama ada penyelia berkomunikasi secara jarak jauh atau bersemuka.

Norris (2011) pula berpendapat pengurusan boleh digunakan dalam pelbagai cara yang berbeza untuk tujuan dan kegunaan yang berlainan kepada penerima. Kadang kala keberkesanan pengurusan tanggapan bergantung pada budaya pelaku dan penerima. Ini kerana tujuan baik boleh disalah faham dan terganggu disebabkan faktor budaya yang berlainan. Pelaku pengurusan tanggapan perlu memahami konteks budaya penerima supaya taktik-taktik yang digunakan adalah bersesuaian

dengan penerima. Pelaku perlu menyesuaikan personaliti dan tindakannya supaya tidak bertentangan dengan budaya penerima.

Kajian yang lepas mendapati terdapat perbezaan pengurusan tanggapan berdasarkan kategori pendapatan dan pekerjaan. Goffman (1959) mengatakan status seseorang adalah sangat penting semasa mempersepsikan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh orang lain. Contohnya, hasil kajian Gardner dan Martinko (1988b) mendapati bahawa seorang pengetua cuba mengagumkan individu yang mempunyai status sosioekonomi yang tinggi bagi mengekalkan imej mereka berbanding individu yang berstatus sosioekonomi rendah.

2.4.4 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi mengikut Faktor Demografi

Pemboleh ubah demografi sangat penting dalam kajian kesejahteraan psikologi. Fothergill dan Peek (2004) telah mencadangkan supaya lebih banyak kajian dilakukan bagi mengenal pasti aspek jantina, umur, bangsa, agama dan kelas sosial (taraf pendapatan dan pekerjaan) terhadap tindak balas komunikasi dalam bencana. Dari segi jantina, kajian yang lepas berkaitan kesejahteraan psikologi mempunyai dua pendapat yang berbeza. Contohnya, kaum perempuan mudah mengalami gangguan psikologi disebabkan bencana banjir (Ryff, 1989; Quarantelli, 2003) tetapi Shakespeare-Finch dan Green (2013) pula mendapati perempuan mempunyai kesejahteraan psikologi yang lebih baik berbanding lelaki. Dari segi umur pula, kajian yang telah dilakukan oleh Shakespeare-Finch dan Green (2013) mendapati mangsa banjir mencapai kesejahteraan psikologi yang berbeza mengikut umur.

Pengkaji lepas juga telah melihat kepentingan kesejahteraan psikologi mengikut agama dan bangsa. Dari segi agama, Krauss, Hamzah, Juhari, dan Abdul Hamid (2005) mendapati amalan kerohanian dan keagamaan membantu mengurangkan tekanan yang dialami supaya bersikap redha terhadap musibah. Contohnya, mangsa banjir beragama Islam memiliki nilai agama dan beriman memperoleh kesejahteraan psikologi yang baik (Husni, Sapora, Khatijah, Nik Nadian & Zulkifli, 2015). Dari segi bangsa pula, Fothergill, Maestas dan Darlington (1999) mengatakan terdapat perbezaan dari segi bangsa apabila mangsa bertindak balas terhadap bencana. Perbezaan tersebut kerana terdapat perbezaan bahasa dan budaya semasa proses penyampaian maklumat berkaitan bencana.

Kategori pendapatan dan pekerjaan adalah berbeza dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa bencana. Chan dan Parker (1996) berpandangan bahawa kesengsaraan penduduk menghadapi banjir adalah berbeza mengikut kategori pekerjaan dan pendapatan. Chan dan Parker menjelaskan bahawa bencana menyebabkan mereka berisiko untuk kehilangan rumah, kenderaan, ternakan dan kehilangan sumber pertanian. Menurut Fothergill dan Peek (2004) pula, penduduk berpendapatan rendah mempunyai tekanan yang lebih besar terhadap kemungkinan kehilangan pekerjaan mereka semasa dilanda musibah bencana. Manakala mangsa berpendapatan pertengahan dan lebih tinggi kurang mengalami kesan psikologi berbanding mangsa berpendapatan rendah.

2.5 Teori-teori

Bahagian ini menerangkan teori yang digunakan dalam kajian ini. Kesemua teori di dalam kajian dipilih bagi mengatasi keperluan bagi menerangkan setiap pemboleh

ubah yang tidak dapat diterangkan dengan satu teori sahaja. Oleh itu, bagi mengatasi limitasi berkenaan Teori Kredibiliti Sumber digunakan bagi menyokong pemboleh ubah kredibiliti sumber, Konsep Gaya Komunikasi menerangkan pemboleh ubah gaya komunikasi, Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik untuk menyokong pemboleh ubah pengurusan tanggapan, dan Teori Penentuan Diri untuk mengandaikan pemboleh ubah kesejahteraan psikologi.

2.5.1 Teori Kredibiliti Sumber

Teori kredibiliti sumber telah dibangunkan oleh Hovland (1953) dengan andaian asas bahawa masyarakat terpujuk apabila penyampai maklumat dipersepsikan mempunyai kredibiliti. Teori ini telah dikaji oleh Hovland dan Weiss (1951) dengan membandingkan sumber yang boleh dipercayai dan tidak boleh dipercayai menggunakan mesej pemujuan yang sama. Hasil kajian mereka mendapati sumber yang boleh dipercayai dapat mewujudkan kesan yang diinginkan pada penerima mesej.

Teori ini mempunyai tiga model iaitu model faktor, model fungsi dan model konstruk. Faktor model adalah untuk menentukan sejauh mana penerima maklumat mempersepsi penyampai maklumat boleh dipercayai atau tidak. Model fungsi pula adalah faktor kredibiliti yang terdapat dalam sumber dan manakala model konstruktivis adalah analisis tindakan penerima terhadap mesej yang diberikan oleh sumber (Umeogu, 2012).

McComas dan Trumbo (2001) mengandaikan model faktor kredibiliti sumber dinilai berdasarkan faktor menghubungkan penerima mesej dan penyampai maklumat semasa proses penyampaian maklumat. Pengkaji lepas mengatakan terdapat pelbagai

faktor untuk mengukur kredibiliti sumber. Antaranya, Hovland dan Weiss (1953) mengatakan faktor-faktor penting dalam kredibiliti sumber adalah kepercayaan dan kepakaran. Berlo et al. (1969) pula mengatakan faktor yang mengukur kredibiliti sumber adalah kompeten, percaya dan dinamik. Tuppen (1974) pula mengatakan faktor-faktor penting di dalam kredibiliti sumber adalah kepercayaan, kepakaran, dinamik, bekerjasama dan karisma.

Model Fungsi pula mempunyai tiga andaian yang telah dikemukakan oleh Cronkhite dan Liska (1976) Andaian pertama adalah penerima mesej perlu peka terhadap ciri-ciri penyampai maklumat. Andaian kedua pula adalah penerima perlu memilih kriteria untuk mempersepsikan penyampai maklumat, apa fungsinya dan kesannya terhadap situasi penerima. Ketiga, penerima perlu membandingkan kriteria tersebut supaya membentuk kredibiliti sumber. Model ini mengandaikan lebih banyak mesej yang diberikan memenuhi keperluan penerima mesej maka lebih baik tahap kredibiliti penyampai maklumat.

Infante, Parker, Clarke, Wilson dan Nathu (1983) mengatakan Model Konstruktivis mengandaikan penerima mesej akan menilai kredibiliti sumber berdasarkan penilaiannya sendiri. Penilaian penerima mesej terhadap kredibiliti sumber tidak seragam dan akan berubah bergantung kepada keperluan individu dan situasi tertentu. Contohnya kredibiliti sumber meningkatkan kesedaran mengambil tahu risiko bencana banjir (Pepper, 2012) dan patuh kepada perintah pemindahan (Shklovski, Palen & Sutton, 2008). Oleh itu, model ini mengandaikan penilaian penerima mesej dan kepentingan setiap faktor kredibiliti sumber akan berubah bergantung pada kehendak penerima mesej pada waktu itu (Infante et al., 1983).

Aplikasi andaian Teori Kredibiliti Sumber dalam konteks kajian ini adalah penyampai maklumat dipersepsi oleh penduduk di kawasan berisiko. Berdasarkan Model Faktor, penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir akan mempersepsikan JKKK adalah boleh dipercayai dan tidak boleh dipercayai bergantung pada faktor kredibiliti sumber yang diukur menggunakan instrumen Tuppen (1974). Selepas itu, diandaikan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir mempersepsikan tingkah laku JKKK semasa menyampaikan maklumat banjir. JKKK dipersepsikan sebagai seorang yang boleh dipercayai, pakar, dinamik, bekerjasama dan karisma. Walau bagaimanapun, di dalam Model Konstruktivis mengandaikan kredibiliti sumber JKKK mungkin kesan yang berbeza-beza setiap penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

2.5.2 Konsep Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi penyampai maklumat dapat dikenal pasti melalui gaya yang digunakan oleh penyampai maklumat apabila berkomunikasi dengan orang lain. Tambah pula, gaya komunikasi penyampai maklumat dapat dikenal pasti melalui pemahaman terhadap latar belakang dan pemikiran penyampai maklumat. Norton (1978) telah membentuk pengukuran gaya komunikasi yang digunakan 10 dimensi iaitu mesra, meninggalkan kesan, tenang, berhujah, memberi perhatian, ekspresif, dramatik, terbuka dan dominan dan imej penyampai maklumat.

Norton (1978) juga mengatakan gaya komunikasi penyampai maklumat memberi kesan yang penting supaya beliau dilihat oleh orang lain dari segi tarikan. Cara penyampai maklumat berkomunikasi tidak hanya mempengaruhi orang lain untuk suka kepadanya, dipilih sebagai rakan sekerja, dilihat sebagai popular dan

mempunyai personaliti yang menyenangkan. Gaya komunikasi juga sangat penting secara langsung menjadikan penyampai maklumat dipandang kacak atau cantik oleh orang lain. Selain itu, kemahiran gaya komunikasi yang baik lebih sesuai dipraktikkan dalam situasi sosial memerlukan kemahiran komunikasi yang kompeten dan berdaya saing.

Faisal et al. (2009) mengatakan gaya komunikasi membantu pengkaji memahami individu dari segi latar belakang mereka, cara pemikiran dan persepsi realiti sosial. Selain itu, gaya komunikasi juga adalah tingkah laku komunikasi seseorang yang dikawal oleh nilai-nilai bersama dan norma setiap individu yang berbeza-beza. Pengkaji mengatakan budaya mempengaruhi cara seseorang menguruskan cara komunikasi mereka dengan melihat dan memerhatikan orang lain dalam persekitaran sosial. Tambahan pula, nilai-nilai budaya dan interaksi sosial memainkan peranan yang penting secara langsung dan tidak langsung bagi menentukan corak komunikasi yang berbeza setiap individu.

CSM telah digunakan dalam pelbagai konteks kajian komunikasi untuk mendapatkan nilai kesahan dan kebolehpercayaan yang boleh diterima pakai dalam kajian akan datang. Selain itu, gaya komunikasi juga turut digunakan bagi melihat gaya komunikasi yang diamalkan dalam organisasi (Allen, Rybczyk, & Judd, 2006; Faisal & Narimah, 2007; Ab. Samad & Daeng Haliza, 2012). Tambahan pula, kajian gaya komunikasi turut dijalankan dalam konteks komunikasi perubatan iaitu hubungan doktor dan pesakit (Buller & Buller, 1987).

Gaya komunikasi digunakan oleh JKKK semasa menyampaikan maklumat banjir kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. JKKK diandaikan melakukan gaya komunikasi dominan, dramatik, berhujah, ekspresif, meninggalkan kesan, tenang, memberi perhatian, terbuka, mesra dan mempunyai imej yang baik. Gaya komunikasi JKKK digunakan untuk membentuk imej interpersonal dengan mendorong, mempengaruhi emosi dan tindakan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko diukur menggunakan CSM.

2.5.3 Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik

Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik adalah aktiviti seseorang untuk dilihat atau dipersepsi oleh orang lain dan dalam masa yang sama membuktikan identiti mereka (Gollwitzer, Wicklund & Hilton, 1982). Individu ini juga sering mempersepsi diri mereka dalam pelbagai cara. Gollwitzer et al. juga menjelaskan individu menggunakan satu simbol yang boleh diterima berkaitan dengan konsep kendiri. Kesemua simbol ini digunakan untuk memastikan mereka dapat mencapai matlamat sendiri.

Teori ini juga menjelaskan individu yang aktif secara psikologi berusaha untuk mencapai matlamat. Pada masa yang sama, proses mencapai matlamat juga menggambarkan konsep kendiri individu itu. Menurut Gollwitzer et al. lagi, konsep kendiri seseorang dapat dilihat daripada proses komunikasi dengan orang lain. Mereka menggunakan simbol-simbol tertentu supaya matlamatnya tercapai. Contohnya, seorang pemimpin bercakap dan berpakaian dengan gaya tersendiri supaya orang lain mendengar dan memberi perhatian kepada mereka. Walau bagaimanapun, Leary dan Kowalski (1990) mengatakan teori ini hanya melihat

tingkah laku yang relevan semasa proses interpersonal. Individu berkelakuan seperti mana yang dikehendaknya yang mempengaruhi fikiran orang lain. Tambah Leary dan Kowalski lagi, teori ini juga tidak melambangkan individu lain yang tidak melakukan pengurusan tanggapan kerana menjejaskan ciri-ciri pengurusan tanggapan.

Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik dalam konteks kajian ini adalah berkaitan JKKK dipersepsi oleh orang lain iaitu penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Penyampai maklumat diandaikan akan mengamalkan taktik pengurusan tanggapan iaitu bukan verbal, fokus lain, promosi diri, pemodelan, mengelak dan memperthankan diri semasa menyampaikan maklumat banjir. JKKK mengamalkan taktik-taktik pengurusan tanggapan supaya penduduk mendengar dan memberi kuasa kepada JKKK serta membantu mengekalkan imej yang baik.

2.5.4 Teori Penentuan Diri

Teori Penentuan Diri mempunyai konsep sama dengan eudomonian atau pencapaian diri iaitu salah satu aspek dalam kesejahteraan hidup (Ryan & Deci, 2001). Teori ini mempunyai tiga keperluan psikologi yang harus dipenuhi iaitu autonomi, kompeten dan perkembangan psikologi, integriti serta kesejahteraan. Kesemua keperluan ini perlu dipenuhi bergantung kepada tujuan dan maknanya kepada seseorang.

Teori ini melibatkan setiap proses mempunyai kesan yang berbeza-beza kepada kesejahteraan psikologi dan tekanan dari aspek keperluan intrinsik dan ekstrinsik (Ryan & Deci, 2000). Selain itu, Ryan dan Deci menambah kesejahteraan psikologi juga memerlukan individu mempunyai persekitaran sosial yang baik supaya

berkembang maju dari aspek psikologi. Persekitaran yang dicadangkan seperti sekolah, tempat kerja dan hubungan persahabatan. Antara elemen penting di dalam teori ini adalah autonomi, penguasaan lingkungan, pertumbuhan peribadi, hubungan positif, matlamat hidup dan penerimaan diri. Teori ini juga menegaskan kesejahteraan psikologi menjadi pengukur kepada kepuasan hidup dalam kehidupan seseorang. Kepuasan hidup tersebut boleh jadi negatif atau positif yang akan memberi kesan terhadap emosi dan keadaan hidup mereka.

Aplikasi Teori Penentuan Diri dalam konteks kajian ini adalah kesejahteraan hidup penduduk yang tinggal di kawasan berisiko berkait rapat dengan kepuasan hidup dari aspek emosi dan persekitaran sosial. Selain itu, kesejahteraan psikologi penduduk adalah berbeza-beza kerana mempunyai keperluan yang tidak sama. Jenis-jenis keperluan ini adalah untuk memenuhi tujuan dan makna kehidupan mereka. Diandaikan penduduk akan mengalami kesejahteraan psikologi yang baik yang dipengaruhi oleh faktor tertentu. Contohnya, penduduk mendapat maklumat banjir yang cukup membuatkan mereka merasa selamat untuk meneruskan hidup.

2.6 Hipotesis Kajian

Berdasarkan objektif, kajian lepas dan teori, hipotesis berikut dikemukakan:

i) Hipotesis Perbezaan Demografi

Berdasarkan objektif satu (1) iaitu menganalisis perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah

dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

- H₁: Perbezaan persepsi kredibiliti sumber JKKE berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir
- H_{1a}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{1b}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{1c}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan faktor agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{1d}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan faktor bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{1e}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{1f}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKE berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Berdasarkan objektif satu (1) iaitu menganalisis perbezaan persepsi terhadap gaya komunikasi berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

- H₂: Perbezaan persepsi gaya komunikasi JKKE berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir
- H_{2a}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKE berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

- H_{2b}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{2c}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan faktor agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{2d}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan faktor bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{2e}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori pendapatan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{2f}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Berdasarkan objektif satu (1) iaitu menganalisis perbezaan persepsi terhadap pengurusan tanggapan berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

- H₃: Perbezaan persepsi pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir
- H_{3a}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{3b}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{3c}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H_{3d}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{3e}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{3f}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Berdasarkan objektif satu (1) iaitu menganalisis perbezaan persepsi terhadap kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan) penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

H₄: Perbezaan persepsi kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir

H_{4a}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{4b}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{4c}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{4d}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{4e}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

H_{4f}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

ii) Hipotesis Hubungan antara Pemboleh Ubah

Berdasarkan objektif dua (2) iaitu mengkaji hubungan persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

- H₅: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pengurusan tanggapan JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H₆: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi gaya komunikasi JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H₇: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pengurusan tanggapan JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

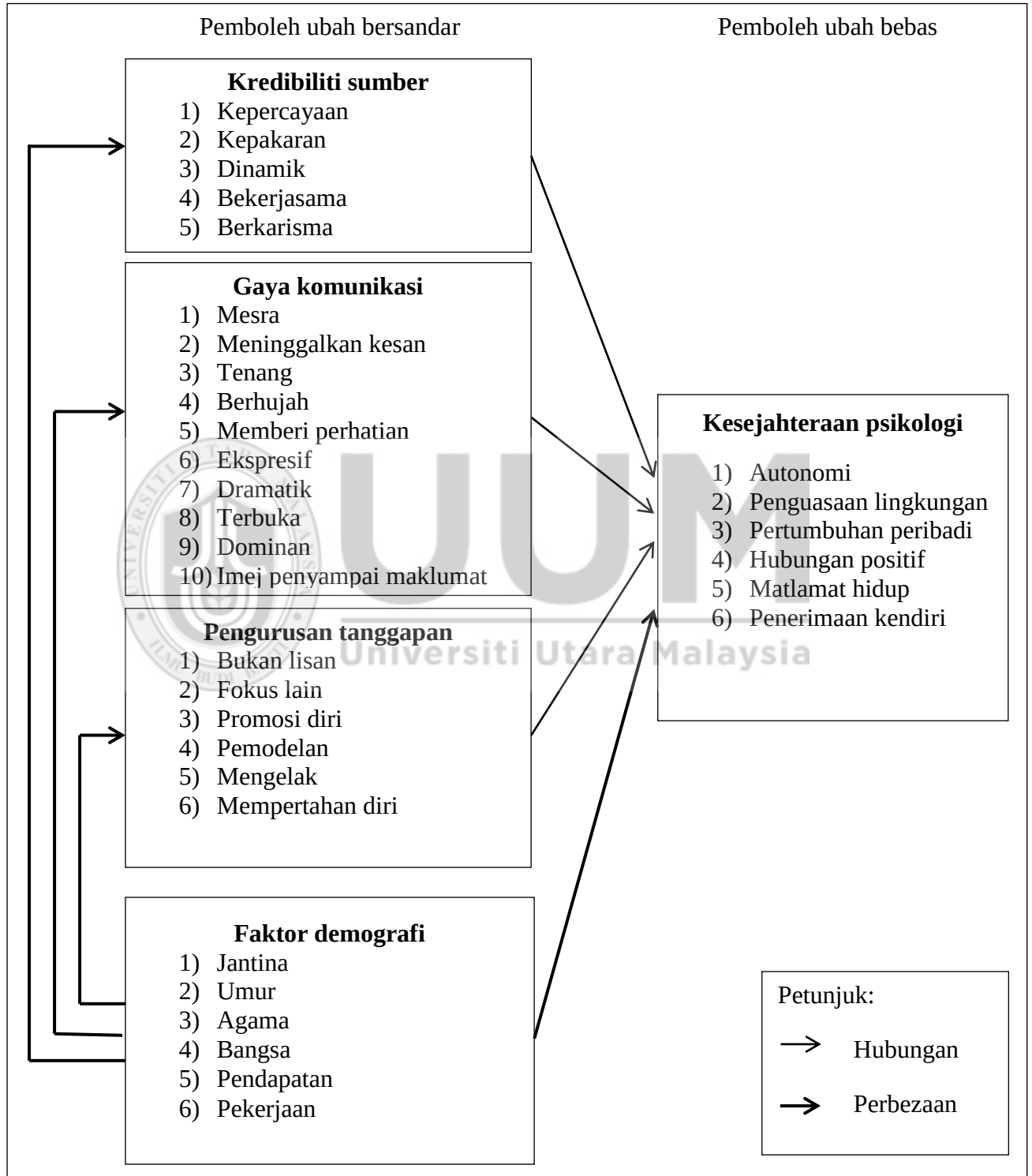
iii) Peramal Kesejahteraan Psikologi

Berdasarkan objektif satu (3) iaitu mengenal pasti pemboleh ubah yang paling dominan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hipotesis kajian telah dibangunkan bagi mendapatkan keputusan kajian yang lengkap. Hipotesis tersebut adalah:

- H₈: Persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H₉: Persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.
- H₁₀: Persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

2.7 Model Kajian

Berdasarkan kepada persoalan, objektif, teori dan hipotesis kajian, maka kerangka kajian telah dibentuk untuk menunjukkan perkaitan antara pemboleh ubah.



Rajah 2.1. Model kajian

2.8 Kesimpulan Bab

Kajian-kajian lepas yang pernah dilakukan oleh pengkaji terdahulu adalah sebagai garis panduan kajian ini dilakukan. Pada masa yang sama kajian-kajian ini telah diteroka untuk membandingkan setiap kajian pengkaji terdahulu untuk membentuk kajian baru. Selain itu, teori-teori yang digunakan adalah untuk membentuk andaian-andaian dan dapat dijadikan rujukan bagi membentuk hipotesis. Bab seterusnya membincangkan tentang kaedah kajian yang digunakan dalam kajian ini.



BAB TIGA

KAEDAH KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini menumpukan perbincangan kepada kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Bahagian pertama dalam bab ini menyentuh tentang reka bentuk kajian, populasi, pensampelan, prosedur pengumpulan data, tatacara pengedaran soal selidik dan laporan pra kajian. Seterusnya analisis kebolehpercayaan dan kesahihan soal selidik berdasarkan pra kajian turut dilaporkan.

3.2 Pendekatan Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kaedah kuantitatif iaitu pendekatan tinjauan keratan rentas. Data dikumpulkan melalui pengedaran borang soal selidik kepada responden. Kaedah tinjauan digunakan untuk mengenal pasti kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Kelebihan kaedah tinjauan ialah dapat mengumpulkan data yang lebih besar dalam organisasi atau kelompok individu (Cresswell, 2014). Kaedah yang sama juga dapat menjimatkan masa dan kos bagi mengumpulkan data.

3.2.1 Lokasi Kajian

Kajian ini dilakukan di daerah Kubang Pasu berkeluasan 94,596 hektar (945.971 km persegi). Sebanyak 35% daerah ini berada dalam kawasan Lembaga Kemajuan Pertanian Mudah (MADA). Daerah Kubang Pasu terletak di kawasan yang bersempadan dengan negara Thailand di utara yang mempunyai 21 mukim (Majlis Daerah Kubang Pasu, 2015).

Daerah Kubang Pasu adalah daerah terbesar berpotensi banjir di negeri Kedah iaitu sebanyak 178 kawasan berisiko banjir daripada 714 lokasi. Tambahan pula, daerah ini paling ketara mempunyai kawasan berisiko banjir berbanding Kota Star sebanyak 75 buah kawasan dan Kulim sebanyak 73 buah kawasan. Jadual 3.1 menunjukkan kawasan berisiko banjir di daerah Kubang Pasu yang terletak dalam 16 mukim yang berbeza-beza (Majlis Daerah Kubang Pasu, 2015). Tambah pula, Mukim Jitra mencatatkan jumlah kawasan berisiko banjir yang tertinggi di Daerah Kubang Pasu (Majlis Keselamatan Negara Negeri Kedah, 2015).

Jadual 3.1

Kawasan Berisiko Banjir di Setiap Mukim Daerah Kubang Pasu

Bil.	Mukim	Jumlah kawasan berisiko banjir
1.	Jitra	33
2.	Tunjang	8
3.	Sungai Laka	16
4.	Pelubang/ Wang Tepus	10
5.	Bukit Tinggi	19
6.	Hosba/ Kubang Pasu	11
7.	Temin	22
8.	Malau	11
9.	Naga	16
10.	Gelong	4
11.	Pering	5
12.	Keplu	4
13.	Jerlun	3
14.	Binjal	2
15.	Putat	2
16.	Jeram	12
	Jumlah	178

Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di Mukim Jitra, Daerah Kubang Pasu dipilih di dalam kajian ini berdasarkan beberapa faktor. Faktor yang pertama kerajaan telah mengeluarkan perbelanjaan yang besar kepada penduduk negeri Kedah ketika banjir pada tahun 2010. Berdasarkan Jadual 3.2 sejumlah RM

20,201,000 telah diperuntukkan untuk membantu penduduk yang terjejas dengan banjir. Selain itu, Ketua Penghulu Mukim juga mengatakan penduduk di Mukim Jitra, Daerah Kubang Pasu adalah daerah terbesar terjejas di Kedah pada tahun 2010 dan diikuti banjir-banjir kecil pada tahun 2011, 2012, 2013 dan 2014. Kekerapan berlakunya bencana banjir mengukuhkan lagi pemilihan lokasi Mukim Jitra, Kubang Pasu dalam kajian ini.

Jadual 3.2

Pengagihan Bantuan Banjir Seluruh Negara dari November 2010 hingga April 2011

Bil.	Negeri	Jumlah pengagihan (RM)
1.	Perlis	8, 612, 000
2.	Kedah	20, 201, 000
3.	Kelantan	82, 500
4.	Terengganu	684, 500
5.	Johor	14, 501, 500
6.	Melaka	15, 000
7.	Negeri Sembilan	521, 000
8.	Pahang	229, 000
9.	Sabah	325, 500
	Jumlah	45, 076, 000

*Dipetik dari Majlis Keselamatan Negara (2011)

3.2.2 Populasi dan Persampelan

Populasi dalam kajian ini adalah merujuk kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko di Mukim Jitra, Daerah Kubang Pasu, Kedah. Jenis pensampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah Pensampelan Rawak Berstrata kerana bersesuaian dengan populasi yang tidak seragam dan tidak mementingkan kadar yang ada di dalam populasi tersebut (Al-Mansor, 2012).

Jadual 3.3

Senarai Kawasan Berisiko Banjir dan Jumlah Penduduk di Mukim Jitra, Kubang Pasu

Bil.	Nama kawasan berisiko banjir	Jumlah penduduk (orang)
1.	Taman Indera	1158
2.	Taman Seri Jitra	187
3.	Taman Permai	485
4.	Taman Jitra	1079
5.	Taman Bunga Raya	1035
6.	Taman Darul Aman	1078
7.	Taman Ehsan	675
8.	Taman Bahagia	665
9.	Taman Sri Utama	877
10.	Taman Rasa Sayang	872
11.	Taman Maluri	288
12.	Taman Seri Pelangi	172
13.	Taman Kubang Pasu	565
14.	Taman Cermai	655
15.	Taman Dato' Osman Aroff	871
16.	Taman Aman	853
17.	Taman Setia Jaya	1023
18.	Taman Seri Kelubi	113
19.	Taman Sinaran	89
20.	Taman Seri Tanjung	131
21.	Kampung Pak Wan Chik	1074
22.	Kampung Kota Giam	1088
23.	Kampung Bata	1097
24.	Kampung Kandis	329
25.	Kampung Sungai Baru	658
26.	Kampung Pondok Haji Wan Salleh	1035
27.	Kampung Kubang Lembu	57
28.	Kampung Lama	73
29.	Kampung Imam	59
30.	Kampung Aman	402
31.	Kampung Kelubi Luar	50
32.	Kampung Tepi Padang Darul Aman	38
33.	Kampung Tok Kesop	137
	Jumlah	18968

Hasil temu bual bersama Ketua Penghulu Mukim Jitra mendapati jumlah penduduk yang tinggal di 33 kawasan berisiko banjir Mukim Jitra adalah 18, 968 orang (Jadual

3.3) yang menjadi populasi dalam kajian ini. Seterusnya, proses pemilihan sampel dalam kajian ini dilakukan menggunakan jadual formula yang telah dikemukakan oleh Krejchic dan Morgan (1970). Berdasarkan jadual 3.4, jumlah sampel dalam kajian ini adalah 377 orang responden.

Jadual 3.4

Formula Pengiraan Sampel oleh Krejchic dan Morgan (1970)

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	106	360	186	1100	285	5000	357
40	35	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

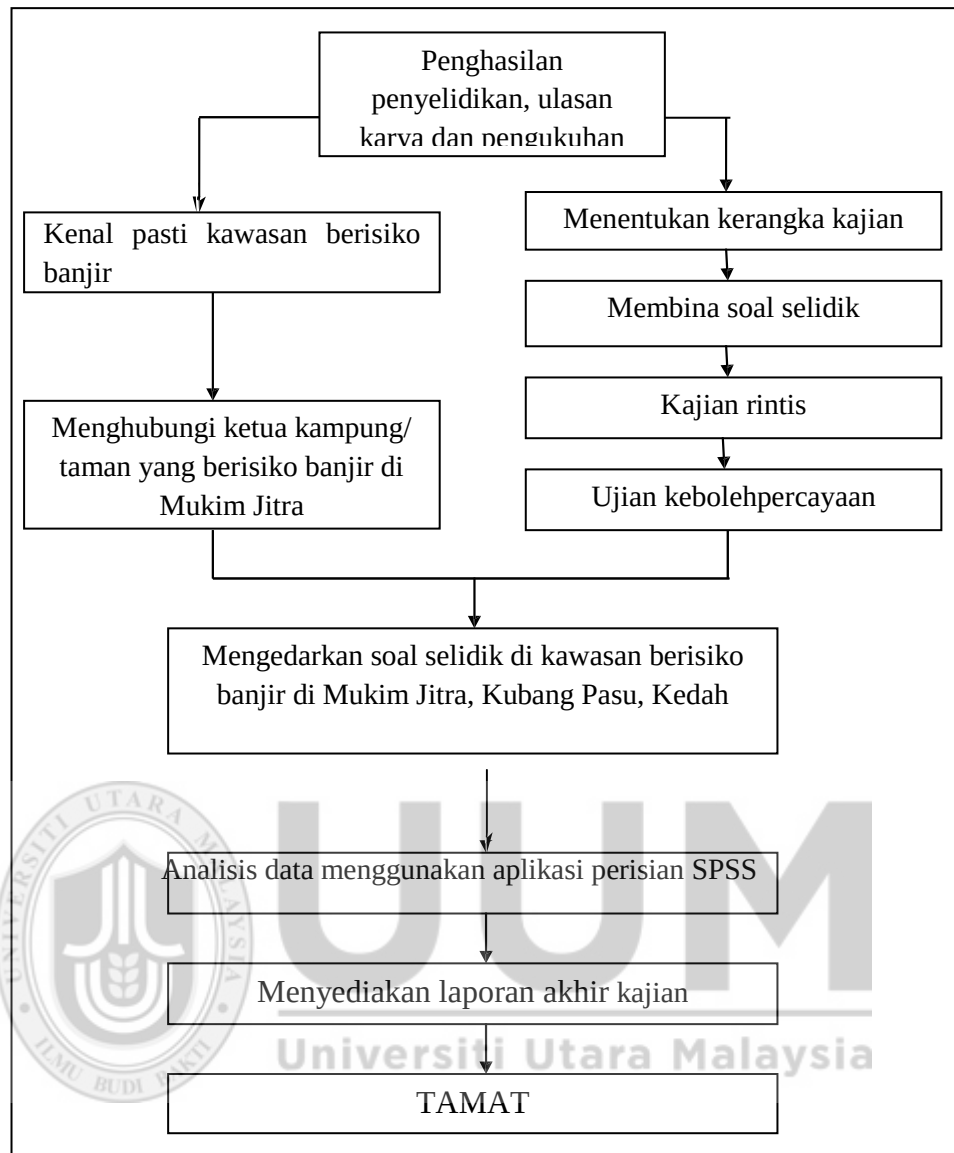
N: Saiz populasi; S: Saiz sampel

Soal selidik diedarkan kepada responden berdasarkan faktor demografi iaitu faktor jantina dan kategori umur. Proses pembahagian soal selidik yang sama rata dilakukan bagi mengelakkan berat sebelah dalam kajian ini. Oleh itu, bagi faktor jantina 50 peratus diedarkan kepada lelaki dan 50 peratus kepada perempuan. Selain itu, soal selidik juga dibahagikan 20 peratus mengikut setiap kategori umur iaitu 20 tahun dan ke bawah, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan 51 tahun dan ke atas.

3.2.3 Prosedur Kajian

Kajian ini melalui beberapa prosedur pengedaran soal selidik kepada responden iaitu penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Ringkasan prosedur kajian ini dapat dilihat dalam carta aliran kaedah kajian (Rajah 3.1). Pertama sekali, pengkaji telah menghubungi Majlis Keselamatan Negeri Kedah bagi mendapatkan maklumat terperinci kawasan berisiko banjir di negeri Kedah. Hasil data tersebut didapati Mukim Jitra, Kubang Pasu adalah paling berisiko seperti yang telah dibincangkan.. Selepas itu, pengkaji menghubungi Ketua Penghulu Mukim Jitra yang bertanggungjawab terhadap Mukim Jitra bagi tujuan mendapatkan kebenaran di kawasan penguasaannya.

Ketua Penghulu Mukim Jitra memberi bekerjasama dan membenarkan kajian dilakukan di Mukim Jitra. Selepas itu, pengkaji berurusan pula dengan setiap Ketua Kampung di setiap 33 kawasan berisiko banjir bagi mendapatkan kerjasama untuk mengedarkan soal selidik kepada penduduk. Selepas proses pengedaran soal selidik selesai dilakukan maka pengkaji menyemak jumlah kerosakan dan kehilangan soal selidik.



Rajah 3.1. Prosedur Kajian

3.3 Reka Bentuk Soal Selidik

Soal selidik yang diaplikasikan dalam kajian ini terbahagi kepada lima Bahagian A, Bahagian B, Bahagian C, Bahagian D dan Bahagian E. Kesemua soal selidik di dalam kajian ini telah dibentuk oleh pengkaji-pengkaji dari barat. Bahagian A terdiri daripada maklumat demografi responden iaitu jantina, umur, agama, bangsa, taraf perkahwinan, tahap pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah banjir dan jumlah perpindahan. Bahagian B mengukur kredibiliti sumber, Bahagian C mengukur gaya

komunikasi, Bahagian D pula merupakan item-item yang mengukur pengurusan tanggapan dan Bahagian E merangkumi item-item berkaitan kesejahteraan psikologi responden iaitu penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Setiap jawapan di dalam soal selidik menggunakan skala satu (1) hingga (5) lima kecuali pada bahagian A. Bagi Bahagian B, C, dan E merangkumi skala jawapan Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Bersetuju (5) manakala Bahagian D pula merangkumi skala jawapan menggunakan skala jawapan Amat Jarang (1) hingga Amat Kerap (5). Bahagian berikutnya pula membincangkan pemilihan instrumen bagi setiap pemboleh ubah di dalam kajian ini.

3.3.1 Kredibiliti Sumber

Bahagian B berkaitan kredibiliti sumber JKKK yang dipersepsi oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Penyelidik menggunakan instrumen yang dibentuk oleh Tuppen (1974) bagi mengukur kredibiliti penyampai maklumat yang mengandungi 51 item. Instrumen ini dipilih kerana bersesuaian digunakan bagi menilai persepsi orang lain terhadap kredibiliti penyampai maklumat (Lumsden & Lumsden, 1996). Hasil ujian kebolehpercayaan instrumen di dalam kajian Tuppen menunjukkan dimensi kepercayaan ($\alpha=0.965$), kepakaran ($\alpha=0.941$), dinamik ($\alpha=0.851$), bekerjasama ($\alpha=0.898$) dan berkarisma ($\alpha=0.906$). Nilai Koeffisien alfa yang tinggi dalam kajian Tuppen menunjukkan instrumen ini boleh digunakan di dalam kajian ini.

3.3.2 Gaya Komunikasi

Bahagian C berkaitan dengan gaya komunikasi yang digunakan oleh penyampai maklumat ketika menyampaikan maklumat risiko banjir kepada penduduk yang

tinggal di kawasan berisiko. Pemboleh ubah ini diukur menggunakan soal selidik yang dibentuk oleh Norton (1978) iaitu CSM yang mempunyai 51 item. Beliau telah membentuk CSM dengan menggunakan 10 dimensi iaitu mesra ($\alpha=0.37$), meninggalkan kesan ($\alpha=0.69$), tenang ($\alpha=0.71$), berhujah ($\alpha=0.65$), memberi perhatian ($\alpha=0.57$), ekspresif ($\alpha=0.56$), dramatik ($\alpha=0.68$), terbuka ($\alpha=0.69$) dan dominan ($\alpha=0.82$) dan imej penyampai maklumat ($\alpha=0.72$). Selain itu, pengkaji-pengkaji terdahulu telah menggunakan instrumen CSM untuk pelbagai konteks kajian. Pengkaji-pengkaji tersebut adalah Mallard dan Wiseman (2005); Allen, Rybczyk dan Judd (2006); Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012); Emanuel (2013). Rentetan itu, hasil kebolehpercayaan CSM yang tinggi adalah bersesuaian digunakan bagi mengukur gaya komunikasi penyampai maklumat dalam kajian ini.

3.3.3 Pengurusan Tanggapan

Soal selidik bahagian D pula berkaitan dengan persepsi pengurusan tanggapan oleh penyampai maklumat. Pengurusan tanggapan dalam kajian ini menggunakan soal selidik yang oleh Erdogan (2011). Instrumen ini mengandungi dimensi bukan lisan, fokus lain, promosi diri, pemodelan, mengelak dan mempertahankan. Di dalam kajian pengkaji, jumlah keseluruhan item adalah 31 item dengan nilai alfa 0.50 dan ke atas bagi setiap dimensi. Manakala bagi keseluruhan instrumen ini menunjukkan nilai alfa yang tinggi iaitu 0.731. Oleh itu, hasil kebolehpercayaan tersebut menunjukkan instrumen ini boleh digunakan di dalam kajian ini.

3.3.4 Kesejahteraan Psikologi

Bahagian E adalah pemboleh ubah bersandar di dalam kajian ini iaitu kesejahteraan psikologi. Pemboleh ubah kesejahteraan psikologi dalam kajian ini diukur

menggunakan PWBS yang dibentuk oleh Ryff (1989). Pemboleh ubah ini mempunyai 42 item dengan enam dimensi iaitu autonomi, penguasaan lingkungan, pertumbuhan peribadi, hubungan positif, matlamat hidup, penerimaan sendiri.

Nilai kebolehpercayaan Koeefisien Alfa bagi uji semula PWBS dalam kajian Ryff dan Essex (1992) melaporkan kebolehpercayaan dalaman yang tinggi dari nilai 0.86 hingga 0.93. Manakala kebolehpercayaan dalaman bagi setiap dimensi iaitu autonomi ($\alpha=0.73$), penguasaan lingkungan ($\alpha=0.79$), pertumbuhan peribadi ($\alpha=0.75$), hubungan positif ($\alpha=0.79$), matlamat hidup ($\alpha=0.76$) dan penerimaan sendiri ($\alpha=0.80$). Nilai Alfa yang diperoleh oleh pengkaji terdahulu membuktikan PWBS boleh digunakan di dalam kajian ini. Selain itu, Van Dierendonck et al. (2008) telah mencadangkan instrumen PWBS digunakan dalam pelbagai konteks budaya bagi mengukuhkan kajian berkaitan kesejahteraan psikologi.

Secara umumnya, instrumen yang digunakan di dalam kajian ini telah dibentuk oleh pengkaji-pengkaji barat. Kesemua instrumen ini juga telah digunakan oleh pengkaji-pengkaji barat yang lain dalam pelbagai konteks. Tambahan pula, instrumen yang telah dibentuk ini juga telah melepasi tahap kebolehpercayaan yang menguatkan kesesuaian penggunaan kesemua instrumen di dalam kajian ini. Jumlah item yang digunakan di dalam kajian ini telah diperincikan dalam Jadual 3.5.

Jadual 3.5

Instrumen untuk Pemboleh Ubah Bebas dan Pemboleh Ubah Bersandar

Bahagian	Perkara	Jumlah item
Bahagian A	Demografi Responden	10
Bahagian B	Kredibiliti Sumber	51
Bahagian C	Gaya Komunikasi	51
Bahagian D	Pengurusan Tanggapan	31
Bahagian E	Kesejahteraan Psikologi	42
	Jumlah	185

3.4 Terjemahan Soal Selidik

Instrumen di dalam kajian ini telah melalui proses terjemahan untuk diadaptasikan di dalam kajian ini. Proses terjemahan yang dilakukan menggunakan kaedah penterjemahan ke hadapan dan berbalik yang disarankan oleh Brislin, Lonner dan Thorndike (1973). Kaedah terjemahan perlu dilakukan untuk mengatasi masalah silang budaya yang mungkin berlainan pada responden Malaysia walaupun setiap soal selidik ini mempunyai nilai kebolehan dan kepercayaan yang tinggi dalam kajian lepas. Namun dalam konteks kajian ini, pengkaji bergantung sepenuhnya kepada soal selidik yang telah dibentuk oleh pengkaji dari negara Barat. Pertama sekali, kesemua instrumen telah dihantar kepada dua orang pakar bahasa yang mempunyai kelulusan dalam terjemahan bahasa Inggeris ke Bahasa Malaysia. Selepas itu, mereka telah menterjemah soal selidik secara berasingan dari Bahasa Inggeris ke Bahasa Melayu. Selepas itu, mereka menterjemahkan semula soal selidik Bahasa Melayu ke Bahasa Inggeris. Pengkaji telah melakukan semakan hasil proses terjemahan dan membentuk satu set soal selidik yang lengkap untuk diedarkan bagi tujuan pra kajian.

3.5 Analisis Data

Data kajian dianalisis menggunakan perisian komputer iaitu '*Statistical Package for the Social Sciences*' (SPSS) versi 21.0. Analisis deskriptif digunakan untuk menerangkan faktor demografi responden melalui nilai min, peratusan, dan sisihan piawai. Chua (2012) telah menjelaskan perbezaan antara deskriptif adalah untuk mengelaskan ciri-ciri pemboleh ubah dan digunakan untuk merumus data-data numerikal seperti frekuensi, min, mod, median, sela, sisihan piawai, varian, proporsi,

peratusan, perubahan peratusan, kadar, nisbah, taburan normal, skor Z dan sebagainya.

Analisis inferensi di dalam kajian ini bertujuan menguji hipotesis. Ujian-t dan ANOVA Sehal digunakan untuk menganalisis perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor jantina, umur, agama, bangsa, pekerjaan dan pendapatan. Analisis Korelasi pula digunakan untuk menguji hipotesis tiga, empat dan lima iaitu penyelidik menggunakan analisis inferensi korelasi bagi menguji hubungan antara pemboleh ubah. Jadual 3.6 adalah panduan interpretasi nilai pekali korelasi yang diutarakan oleh Davis (1971).

Jadual 3.6
Interpretasi nilai pekali korelasi

Nilai pekali korelasi (r)	Interpretasi
0.70 atau lebih	Hubungan yang sangat kuat
0.50 hingga 0.69	Hubungan yang kuat
0.30 hingga 0.49	Hubungan sederhana kuat
0.10 hingga 0.29	Hubungan yang rendah
0.01 hingga 0.09	Hubungan yang boleh diabaikan

Analisis regresi berganda dan regresi *Stepwise* bagi mengenal pasti pemboleh ubah paling dominan mempengaruhi kesejahteraan psikologi. Langkah pertama adalah melakukan korelasi (*forced entry*) untuk mengenal pasti semua pemboleh ubah kajian sebagai peramal pemboleh ubah terikat menggunakan pengiraan matematik oleh perisian komputer (Field, 2009). Selepas itu, hanya dimensi-dimensi yang mempunyai nilai signifikan ($p < 0.05$) dengan kesejahteraan psikologi akan dikenalpasti. Tujuannya adalah untuk mengenalpasti secara perbandingan dimensi signifikan dengan kesejahteraan psikologi berdasarkan nilai beta koefisien. Selepas

itu, regresi “*Stepwise*” digunakan bagi menghasilkan model yang paling tepat meramalkan kesejahteraan psikologi. Selepas itu, hasil carian komputer akan menghasilkan model kedua dan seterusnya jika masih terdapat nilai korelasi yang besar terhadap pemboleh bersandar (Field, 2009).

3.6 Pra kajian Soal Selidik

Pra kajian telah dijalankan terhadap penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di daerah Kota Star. Dapatan pra kajian adalah diperincikan seperti berikut.

3.6.1 Maklumat Demografi Responden

Sejumlah 100 soal selidik telah diedarkan kepada responden yang tinggal di kawasan berisiko banjir di daerah Kota Star yang melibatkan empat mukim iaitu Mukim Titi Gajah, Mukim Gunong dan Mukim Padang Hang. Sebanyak 79 soal selidik yang telah dipulangkan kepada pengkaji. Analisis demografi hasil pra kajian dipecahkan kepada faktor jantina, kategori umur, kategori bangsa, taraf perkahwinan, tahap pendidikan, kategori pekerjaan, kategori pendapatan, kekerapan berlaku banjir dan kekerapan berpindah ke pusat pemindahan. Selain itu, kesemua responden di dalam kajian ini adalah beragama Islam.

Jadual 3.7 menunjukkan seramai 44 orang (55.7%) responden adalah lelaki manakala 35 orang (44.4%) merupakan responden perempuan. Dari segi umur, majoriti responden adalah terdiri daripada yang berumur 21 hingga 30 tahun dan baki selebihnya adalah berumur 20 tahun dan ke bawah, 21 hingga 30 tahun, 31 hingga 40 tahun dan 51 tahun dan ke atas. Majoriti responden adalah terdiri daripada bangsa Melayu dan baki selebihnya adalah berbangsa India.

Dari segi taraf perkahwinan, majoriti responden sudah berkahwin adalah seramai 53 orang (67.1%), seramai 20 orang (25.3%) adalah masih bujang dan bakinya berstatus janda atau duda. Dari segi pendapatan, majoriti responden berdasarkan berpendidikan PMR/SPM/STPM diikuti dengan 20 orang (25.3%) bertaraf pendidikan Sijil/ Diploma dan responden yang tidak bersekolah adalah seramai 11 orang (13.9 %) dan baki selebihnya adalah berpendidikan Sarjana Muda/Sarjana. Dari segi pendapatan, majoriti responden adalah bekerja sendiri manakala seramai 10 orang adalah responden yang tidak bekerja. Seterusnya, responden yang bekerja sebagai kakitangan kerajaan dan bekerja swasta masing-masing adalah seramai 16 orang (20.3%).

Responden yang tidak mempunyai pendapatan adalah seramai 8 orang (10.1%), manakala 26 orang (32.9) adalah responden yang berpendapatan kurang daripada RM 1000. Seterusnya, responden yang berpendapatan antara RM 2001 hingga RM 3000 adalah seramai 29 orang (36.7%). Seramai 13 orang mengatakan bahawa pernah sekali terlibat dengan banjir, seterusnya responden yang pernah mengalami banjir sebanyak dua kali adalah seramai 25 orang dan mengalami banjir sebanyak tiga kali adalah seramai 10 orang (12.7%). Majoriti responden pernah sekali berpindah ke pusat pemindahan adalah seramai 27 orang (34.2%).

Jadual 3.7

Maklumat Demografi Responden

Demografi		Kekerapan	Peratus (%)
1.Jantina	Lelaki	44	55.7
	Perempuan	35	44.4
2.Umur	20 tahun dan ke bawah	4	5.1
	21-30 tahun	9	11.4
	31-40 tahun	31	39.2
	41-50 tahun	16	20.3

	51 tahun dan ke atas	19	24.1
3.Bangsa	Melayu	76	96.2
	India	3	3.8
4.Taraf perkahwinan	Bujang	20	25.3
	Berkahwin	53	67.1
	Janda/Duda	6	7.6
5.Tahap pendidikan	Tidak bersekolah	11	13.9
	PMR/SPM/STPM	42	53.2
	Sijil/Diploma	20	25.3
	Sarjana Muda/Sarjana	6	7.6
6.Pekerjaan	Tidak Bekerja	10	12.7
	Kerajaan	16	20.3
	Swasta	16	20.3
	Bekerja sendiri	37	46.8
7.Pendapatan	Tiada Pendapatan	8	10.1
	<1000	26	32.9
	1001-2000	11	13.9
	2001-3000	29	36.7
	3001-4000	4	5.1
	>4001	1	1.3
8.Kekerapan banjir	1	13	15.2
	2	25	31.6
	3	10	12.7
	4	13	16.5
	5	3	3.8
	Lebih daripada 5	16	20.3
9.Perpindahan	1	27	34.2
	2	18	22.8
	3	21	26.6
	4	2	2.5
	Tidak berpindah	11	13.9
Jumlah		79	100

3.6.2 Kebolehpercayaan Instrumen

Kebolehpercayaan instrumen di dalam kajian ini dinilai menggunakan kaedah Koeffisien Alfa. Menurut Hair, Hult, Ringle & Sarstedt (2014) nilai alfa yang boleh diterima pakai di dalam kajian adalah antara 0.6 dan ke atas (Jadual 3.8).

Jadual 3.8

Nilai Kebolehpercayaan

Nilai alfa	Nilai kebolehpercayaan
Bawah 0.60	Lemah
0.60-0.70	Boleh diterima
0.70-0.80	Baik
0.80-0.90	Sangat baik
0.90-1.00	Amat baik

Nilai alfa adalah tinggi bagi setiap pemboleh ubah Kredibiliti Sumber (0.95), Gaya Komunikasi (0.87), Pengurusan Tanggapan (0.90) dan Kesejahteraan Psikologi (0.80). Walau bagaimanapun, terdapat beberapa dimensi di dalam pemboleh ubah ini yang menunjukkan nilai alfa yang rendah dan lemah (Jadual 3.9). Hasil daripada ujian kepercayaan juga turut mencadangkan beberapa item dibuang supaya nilai alfa menjadi. Brislin (1986) pernah mencadangkan perubahan konsep di dalam instrumen perlu dilakukan selepas melakukan pra kajian. Brislin mengatakan pemahaman responden terhadap konsep di dalam instrumen mungkin berbeza mengikut konteks budaya lain. Contohnya, instrumen Kredibiliti Sumber yang dibentuk oleh Tuppen (1974) diuji terhadap pelajar Asas Sains Tingkahlaku dari kampus yang terletak di San Fransisco berbeza dengan kajian ini menguji persepsi penduduk kampung yang terdiri daripada bekerja sendiri dan mempunyai pendidikan pada tahap sekolah menengah. Oleh itu, pengkaji melihat semula setiap item yang dicadangkan supaya dibuang atau dilakukan pengubahsuaian supaya setiap item menggunakan ayat yang ringkas dan mudah difahami oleh responden. Namun, proses ini dikecualikan bagi pemboleh ubah dan dimensi Pengurusan Tanggapan kerana nilai alfa adalah tinggi dalam lingkungan 0.55 hingga 0.90.

Jadual 3.9

Kebolehpercayaan Koeffisien Alfa mengikut Pemboleh Ubah dan Dimensi

Instrumen	Jumlah item	α	Nilai alfa selepas pembuangan item
1. Kredibiliti sumber	51	0.95	
i. Kepercayaan	17	0.87	
ii. Kepakaran	12	0.76	
iii. Dinamik	6	0.84	
iv. Bekerjasama	5	0.31	0.58 (item B47)
v. Karisma	11	0.84	
2. Gaya komunikasi	51	0.87	
i. Dominan	5	0.83	
ii. Dramatik	5	0.28	0.48 (item C30, C32)
iii. Berhujah	5	0.50	
iv. Ekspresif	5	0.40	0.59 (item C6, C 42)
v. Meninggalkan kesan	5	0.40	0.70 (item C 40)
vi. Tenang	5	0.15	0.49 (item C 12, C 17)
vii. Memberi perhatian	5	0.26	0.57 (item C 27)
viii. Terbuka	5	0.73	
ix. Mesra	5	0.22	0.56 (item C 35)
x. Imej penyampai maklumat	6	0.68	
3. Pengurusan tanggapan	31	0.90	
i. Bukan lisan	5	0.71	
ii. Fokus lain	6	0.71	
iii. Promosi diri	8	0.88	
iv. Pemodelan	4	0.55	
v. Mengelak	4	0.74	
vi. Mempertahan	4	0.88	
4. Kesejahteraan psikologi	42	0.80	
i. Autonomi	7	0.37	0.58 (item E25)
ii. Penguasaan lingkungan	7	0.57	
iii. Pertumbuhan peribadi	7	-0.41	0.45 (item E21, E3, E15)
iv. Hubungan positif	7	0.70	
v. Matlamat hidup	7	0.13	0.48 (item E11)
vi. Penerimaan sendiri	7	0.20	0.45 (item E36, E42, E24)

Dimensi Kredibiliti Sumber yang lemah adalah Dimensi Bekerjasama (0.31) maka setiap item di dalam dimensi ini diolah supaya lebih mudah difahami. Antara item yang telah diubahsuai adalah B45, B46, B47, B48 dan B50 (Jadual 3.10).

Jadual 3.10

Item yang diubahsuai di dalam Instrumen Kredibiliti Sumber

Item	Item asal	Item diubahsuai
B45	Saya suka mendengar penyampaian JKKK	Saya suka mendengar cara JKKK menyampaikan maklumat
B46	JKKK ini mewakili kumpulan di mana saya juga adalah ahli kumpulannya	Saya dan JKKK adalah dalam kumpulan yang sama
B47	JKKK mewakili sebuah kumpulan yang bercanggah dengan kepentingan saya	Kumpulan yang diwakili oleh JKKK bercanggah dengan kepentingan saya
B48	Secara keseluruhan, saya memberi tindak balas sebaiknya terhadap JKKK	Secara keseluruhannya, saya memberi tindak balas positif terhadap ucapan JKKK
B50	JKKK berpegang kepada nilai yang secara asasnya bertentangan dengan saya	JKKK berpegang kepada nilai yang berbeza dengan saya

Dimensi-dimensi di dalam Gaya Komunikasi turut mempunyai nilai alfa yang lemah (Jadual 3.11). Nilai alfa setiap dimensi yang rendah adalah Dramatik (2.84), Ekspresif (0.40), Meninggalkan Kesan (0.40), Tenang (0.15), Memberi Perhatian (0.26) dan Mesra (0.22). Item yang telah diubahsuai di dalam dimensi Dramatik adalah C28, C32 dan item C30 telah dipecahkan kepada dua item. Seterusnya, dimensi Ekspresif adalah C6, C21 dan C42, dimensi Meninggalkan Kesan adalah C14, C18 dan C40, dimensi Tenang adalah C12 dan C17, dimensi Memberi Perhatian adalah C23, C27 dan C29, manakala dimensi Mesra adalah C35.

Jadual 3.11

Item yang diubahsuai di dalam Instrumen Gaya Komunikasi

Item	Item asal	Item diubah suai
C28	JKKK kerap kali meninggikan nada suara dalam memberi penekanan terhadap maklumat tentang banjir	JKKK kerap kali meninggikan nada suara bagi memberi penekanan terhadap maklumat banjir
C30	Lazimnya fizikal dan vokal JKKK menggambarkan apa yang hendak disampaikan	1) Lazimnya gerakan badan JKKK menggambarkan apa yang hendak disampaikan 2) Lazimnya nada suara JKKK menggambarkan apa yang hendak disampaikan
C32	Seringkali JKKK berjenaka, menggunakan perumpamaan dan cerita apabila berkomunikasi	JKKK sering berjenaka dengan menggunakan bahasa kiasan dan cerita apabila menyampaikan maklumat
C6	JKKK kerap menggunakan ekspresi wajah sewaktu berkomunikasi	JKKK kerap menggunakan mimik muka semasa menyampaikan maklumat
C21	JKKK menunjukkan ekspresi bukan lisan dalam suasana sosial	JKKK menggunakan gerakan bukan lisan ketika bersosial
C42	Riak mata JKKK menggambarkan perasaannya sewaktu berkomunikasi	Mata JKKK menggambarkan perasaannya sewaktu berkomunikasi
C14	JKKK meninggalkan suatu tanggapan, di mana penduduk cenderung untuk mengingatnya	Ucapan JKKK meninggalkan kesan supaya penduduk cenderung untuk mengingatnya
C18	Tanggapan pertama yang dilakukan JKKK menyebabkan penduduk bertindak balas terhadapnya	Kesan pertama yang dilakukan JKKK menyebabkan penduduk bertindak balas terhadapnya
C40	JKKK meninggalkan tanggapan mendalam pada penduduk	Cara JKKK menyampaikan maklumat meninggalkan kesan mendalam pada penduduk
C12	Sebagai peraturan, JKKK tenang dan menumpukan perhatian apabila bercakap	JKKK tenang dan menumpukan perhatian apabila bercakap
C17	Ritma atau kelancaran ucapan JKKK adakala dipengaruhi oleh perasaan gementar	Perasaan gementar mengganggu kelancaran ucapan JKKK
C23	JKKK sentiasa menunjukkan bahawa dia sangat empati dengan penduduk	JKKK sentiasa menunjukkan bahawa dia sangat memahami penduduk
C27	JKKK sengaja bertindak balas dengan cara tertentu agar penduduk	JKKK sengaja melakukan sesuatu tindakan agar dikenali

	tahu siapakah beliau	
C29	JKKK seorang penyampai yang amat menarik perhatian	JKKK seorang penyampai yang amat prihatin
C35	Selalunya, JKKK menyatakan kekaguman kepada seseorang walaupun dia kurang merasakan sedemikian	JKKK menyatakan kekaguman kepada seseorang walaupun sebenarnya dia tidak bermaksud demikian

Jadual 3.12 menunjukkan item bagi instrumen Kesejahteraan Psikologi yang telah diubah suai berdasarkan nilai alfa yang rendah iaitu dimensi Autonomi (0.37), Pertumbuhan Peribadi (-0.41), Matlamat Hidup (0.13) dan Penerimaan Kendiri (0.20). Item yang telah diubahsuai di bawah dimensi Autonomi adalah E25, dimensi Pertumbuhan Peribadi adalah E3, E15 dan E21, dimensi Matlamat Hidup adalah E11, manakala dimensi Penerimaan Kendiri adalah E24, E36 dan E42.

Jadual 3.12

Item yang diubahsuai di dalam Instrumen Kesejahteraan Psikologi

Item	Item asal	Item diubah suai
E3	Saya cenderung untuk bimbang dengan apa yang orang lain fikirkan mengenai saya	Saya sering bimbang tentang apa yang orang lain fikirkan mengenai saya
E15	Saya tidak berminat dengan aktiviti yang boleh meluaskan pandangan saya	Saya tidak berminat dengan aktiviti yang boleh meluaskan pandangan hidup saya
E21	Saya berputus asa dalam membuat penambahbaikan atau mengubah kehidupan sejak dahulu	Saya telah lama berputus asa untuk membuat penambahbaikan atau mengubah kehidupan saya
E11	Saya agak bagus dalam menguruskan tanggungjawab yang banyak dalam kehidupan saya	Saya boleh menguruskan tanggungjawab yang banyak dalam hidup saya
E24	Saya sering berasa sunyi kerana mempunyai sedikit kawan rapat untuk berkongsi pandangan	Saya sering berasa sunyi kerana tidak mempunyai ramai kawan rapat untuk berkongsi pandangan
E36	Apabila saya melihat kisah hidup, saya gembira dengan perkara yang menjadi kenyataan	Saya gembira dengan hidup saya
E42	Apabila saya membandingkan diri dengan rakan-rakan dan kenalan, ia	Saya rasa diri saya lebih baik daripada rakan-rakan atau kenalan

	membuatkan saya rasa lebih baik saya tentang diri sendiri	
E25	Saya suka perbualan peribadi bersama dengan ahli keluarga atau kawan-kawan	Saya suka berbual secara peribadi dengan ahli keluarga atau kawan-kawan

3.6.4 Analisis Kesahihan Instrumen

Bagi kajian ini, kesahihan setiap soal selidik dilakukan dengan menggunakan kesahihan konstruk (*construct validity*). Jenis kesahihan yang diaplikasikan di dalam kajian ini adalah teknik korelasi iaitu kesahan menumpu (*convergent validity*) dan kesahan diskriminan (*discriminant validity*). Teknik korelasi yang digunakan adalah melalui kaedah Multitrait-Multimethod (MTMM).

Kesahan menumpu (*convergent validity*) adalah ujian yang dilakukan untuk menguji sama ada pengukuran yang diaplikasikan adalah mengukur konsep yang sama (Hair et al. 2014). Selain itu, nilai r perlulah melebihi 0.64 ke atas untuk menunjukkan hubungan yang kuat dalam konstruk yang sama. Di dalam kajian ini, analisis korelasi telah dilakukan terhadap setiap konstruk dimensi-dimensi bagi 1) Kredibiliti Sumber, 2) Gaya Komunikasi, 3) Pengurusan Tanggapan dengan 4) Kesejahteraan Psikologi. Hasil ujian tersebut mendapati terdapat nilai r yang rendah bagi mengukur sesuatu konsep. Misalnya, dimensi Gaya Komunikasi menunjukkan hubungan yang rendah antara dimensi dominan dan terbuka. Data yang bermasalah selalunya disebabkan oleh saiz sampel yang kecil atau indikator mempunyai nilai-nilai yang sama (Hair et al. 2014).

Kesahihan diskriminan pula adalah setakat mana konstruk adalah benar-benar berbeza daripada konstruk lain mengikut piawaian empirikal (Hair et al. 2014).

Jadual 3.13 menunjukkan korelasi antara semua dimensi-dimensi setiap pemboleh ubah. Terdapat dimensi-dimensi yang menunjukkan nilai korelasi yang rendah dan tinggi. Walau bagaimanapun indikator di dalam kajian ini dikekalkan kerana pembuangannya menyebabkan nilai kepercayaan dan diskriminan meningkat tetapi mengurangkan kesahihan kandungan (Hair et al. 2014).



Jadual 3.13

Korelasi antara Dimensi Kredibiliti Sumber, Gaya, Komunikasi Pengurusan, Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	1.00																										
2	.72	1.00																									
3	.84	.77	1.00																								
4	.64	.53	.62	1.00																							
5	.84	.76	.83	.74	1.00																						
6	.66	.67	.67	.41	.67	1.00																					
7	.28	.55	.33	.24	.30	.51	1.00																				
8	-.13	.13	.01	-.05	-.01	.19	.60	1.00																			
9	-.05	.24	.22	-.06	.12	.47	.46	.64	1.00																		
10	.57	.63	.58	.39	.61	.84	.63	.27	.36	1.00																	
11	.23	.33	.36	.49	.42	.24	.46	.51	.28	.29	1.00																
12	.34	.47	.32	.17	.22	.42	.70	.29	.24	.48	.21	1.00															
13	-.54	-.27	-.50	-.21	-.41	-.53	.16	.40	.07	-.38	.30	-.00	1.00														
14	.48	.60	.46	.35	.50	.77	.74	.38	.38	.84	.34	.60	-.18	1.00													
15	.66	.62	.51	.46	.61	.69	.44	.04	.07	.67	.11	.50	-.38	.65	1.00												
16	.66	.52	.58	.47	.66	.65	.07	-.32	-.02	.58	.03	.24	-.64	.45	.54	1.00											
17	.51	.59	.61	.46	.65	.58	.20	-.12	.23	.48	.28	.25	-.40	.44	.39	.71	1.00										
18	.71	.71	.71	.56	.68	.79	.58	-.17	.29	.76	.33	.60	-.43	.74	.65	.64	.69	1.00									
19	.43	.66	.51	.40	.44	.57	.77	.44	.36	.64	.48	.71	-.04	.71	.55	.29	.46	.80	1.00								
20	.20	.26	.20	-.14	.19	.64	.43	.22	.51	.62	-.07	.37	-.35	.60	.253	.35	.26	.39	.26	1.00							
21	-.30	.01	-.12	-.22	-.24	.08	.51	.58	.64	.14	.26	.43	.47	.31	-.13	-.27	.01	.12	.38	.32	1.00						
22	.62	.53	.49	.56	.50	.57	.40	-.05	-.02	.564	.14	.60	-.35	.59	.70	.58	.42	.74	.59	.23	-.09	1.00					
23	.61	.56	.62	.54	.55	.58	.49	.19	.15	.59	.35	.56	-.25	.57	.52	.51	.48	.80	.67	.22	.09	.82	1.00				
24	.05	.03	-.14	.07	-.11	-.01	.34	.33	.13	.07	.14	.18	.39	.14	.15	-.22	-.34	.02	.14	-.08	.25	.25	.16	1.00			
25	.73	.55	.64	.47	.67	.75	.30	.01	.12	.68	.07	.45	-.67	.56	.73	.74	.55	.77	.49	.41	-.24	.74	.72	-.10	1.00		
26	.41	.12	.14	.37	.33	.11	-.15	-.35	-.51	.04	-.17	-.01	-.31	-.01	.36	.39	.10	.19	-.05	-.15	-.58	.48	.34	.14	.49	1.00	
27	.15	.11	-.04	.19	-.04	-.03	.38	.26	-.21	.05	.078	.48	.23	.23	.33	-.14	-.20	.30	.45	-.17	.15	.49	.43	.45	.19	.28	1.00

Kredibiliti Sumber	Gaya Komunikasi	Pengurusan Tanggapan	Kesejahteraan Psikologi
1. Kepercayaan	6. Dominan	13. Terbuka	22. Autonomi
2. Kepakaran	7. Dramatik	14. Mesra	23. Penguasaan lingkungan
3. Dinamik	8. Berhujah	15. Imej Penyampai	24. Pertumbuhan Peribadi
4. Bekerjasama	9. Ekspresif		25. Hubungan Positif
5. Karisma	10. Meninggalkan Kesan		26. Matlamat Hidup
	11. Tenang		27. Penerimaan Kendiri
	12. Memberi Perhatian		

3.7 Kesimpulan Bab

Secara keseluruhannya, bab ini membincangkan tentang kaedah yang digunakan dalam kajian. Perbincangan meliputi reka bentuk kajian, populasi, pensampelan, soal selidik dan pra kajian.



BAB EMPAT

HASIL KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bahagian ini membincangkan analisis data yang diperoleh daripada maklum balas responden bagi kajian ini. Turut dibincangkan pengujian hipotesis iaitu perbezaan pemboleh berdasarkan faktor demografi dan hubungan antara pemboleh ubah iaitu kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir serta faktor peramal bagi kesejahteraan psikologi.

4.2 Kadar Pulangan Soal Selidik

Sejumlah 420 borang soal selidik telah diedarkan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di daerah Kubang Pasu dan 399 borang (95%) telah dikembalikan dan dianalisis dalam kajian ini. Baki borang soal selidik sebanyak 21 (5%) tidak dikembalikan atau rosak kerana maklumat dengan tidak lengkap. Selain itu, pengkaji juga telah menyelesaikan masalah *missing value* dengan menggantikannya dengan nilai 99. Ujian normaliti telah dilakukan terhadap 399 responden dan mendapati sebanyak 386 atau 96.74% daripada keseluruhan jawapan di dalam borang soal selidik boleh dianalisis. Baki seterusnya iaitu sejumlah 13 borang soal selidik atau 3.26% merupakan *outliers* dan terpaksa dibuang bagi mendapatkan data yang normal. Antara kes yang dibuang adalah 275, 277, 274, 132, 53, 51, 308, 109, 129, 27, 108, 25, dan 24.

4.3. Ujian Normaliti, Skewness dan Kurtosis

Ujian normaliti telah dilakukan terhadap pemboleh ubah di dalam kajian ini iaitu Kredibiliti Sumber daripada instrumen Tuppen (1974), Gaya Komunikasi yang diperoleh daripada instrumen Norton (1978), Pengurusan Tanggapan berdasarkan instrumen yang dibina oleh Erdogan (2011) dan Kesejahteraan Psikologi berdasarkan instrumen Ryff (1989).

4.3.1 Kepencongan dan Keruncingan

Jadual 4.1 menunjukkan keseluruhan nilai kepencongan (skewness) dan keruncingan (kurtosis) bagi setiap pemboleh ubah berada dalam lingkungan ± 1.96 yang mengesahkan bahawa taburan data adalah normal (Chua, 2012).

Jadual 4.1
Nilai Kepencongan dan Keruncingan

Pemboleh ubah	Kepencongan	SE	Keruncingan	SE
Kredibiliti Sumber	0.28	0.12	-0.61	0.25
Gaya Komunikasi	0.11	0.12	-1.05	0.25
Pengurusan Tanggapan	-0.22	0.12	-0.97	0.25
Kesejahteraan Psikologi	0.72	0.12	-0.69	0.25

4.3.2 Ujian Kolmogorov dan Shapiro-wilk

Ujian normaliti juga telah dijalankan dengan menggunakan ujian statistik *Kolmogorov* dan *Shapiro-wilk*. Jadual 4.2 menunjukkan setiap pemboleh ubah di dalam kajian ini mempunyai nilai yang signifikan ($p < 0.05$) dan taburan data adalah normal.

Jadual 4.2

Ujian Kolmogorov dan Shapiro-wilk

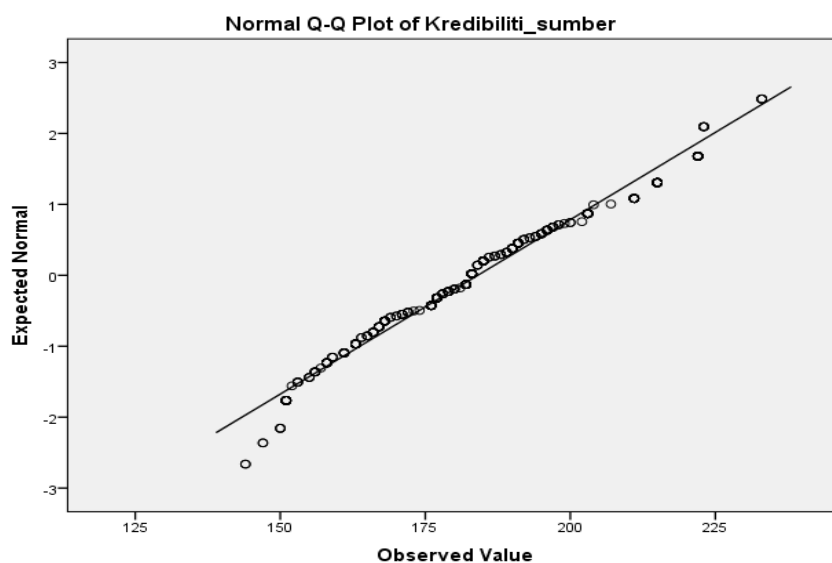
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kredibiliti sumber	0.08	386	0.00	0.97	386	0.00
Gaya komunikasi	0.13	386	0.00	0.96	386	0.00
Pengurusan tanggapan	0.16	386	0.00	0.96	386	0.00
Kesejahteraan psikologi	0.21	386	0.00	0.89	386	0.00

4.3.3 Bentuk Taburan

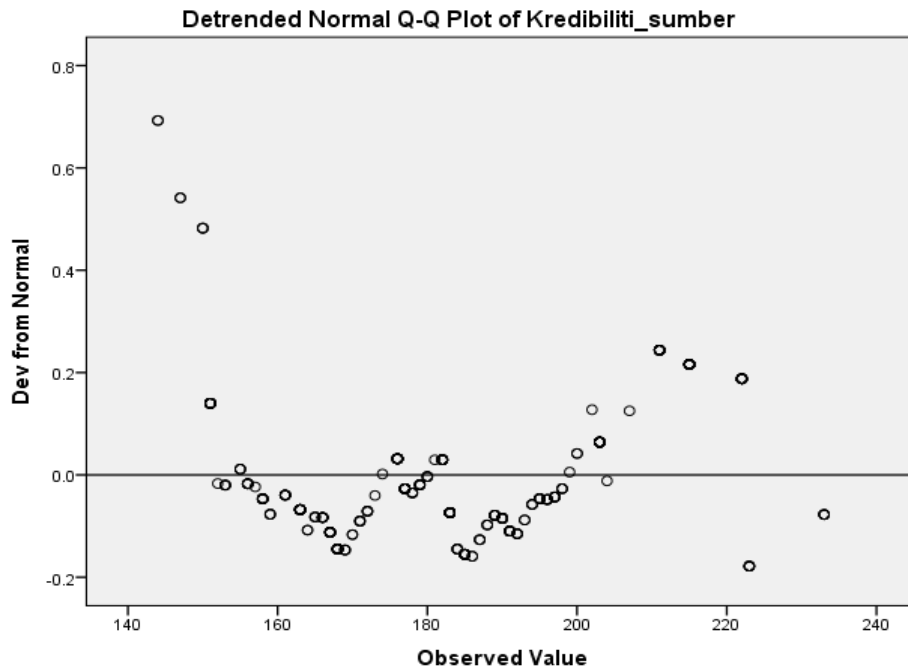
Kaedah seterusnya bagi menganalisis data adalah kenormalan data melalui histogram yang terbentuk melalui perisian SPSS. Selain itu, kenormalan sesebuah data juga disokong dengan paparan grafik iaitu Q-Q plot dan boxplot.

4.3.3.1 Kredibiliti Sumber

Rajah 4.1 dan 4.2 menunjukkan plot kebarangkalian bagi pemboleh ubah Kredibiliti Sumber. Gambaran yang diberikan menunjukkan data yang diperoleh berada hampir dengan garisan taburan normal dan memenuhi ciri-ciri bertaburan normal yang ditetapkan.

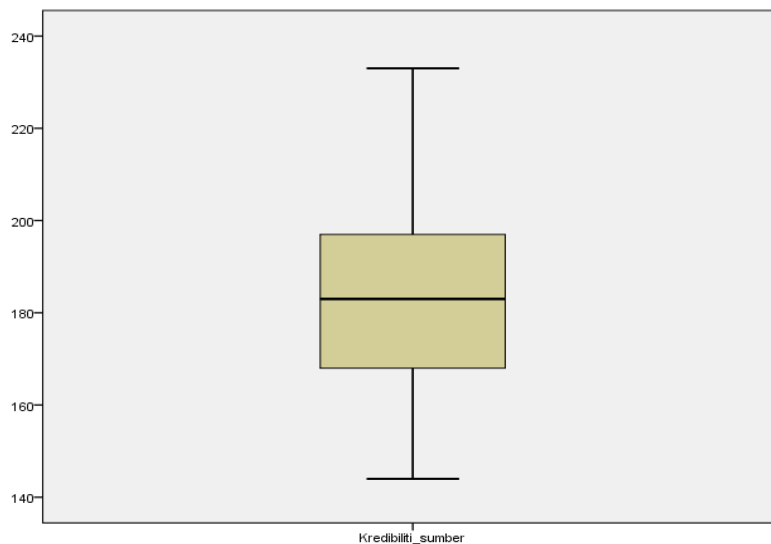


Rajah 4.1. Plot kebarangkalian normal (Normal Q-Q) bagi Kredibiliti sumber



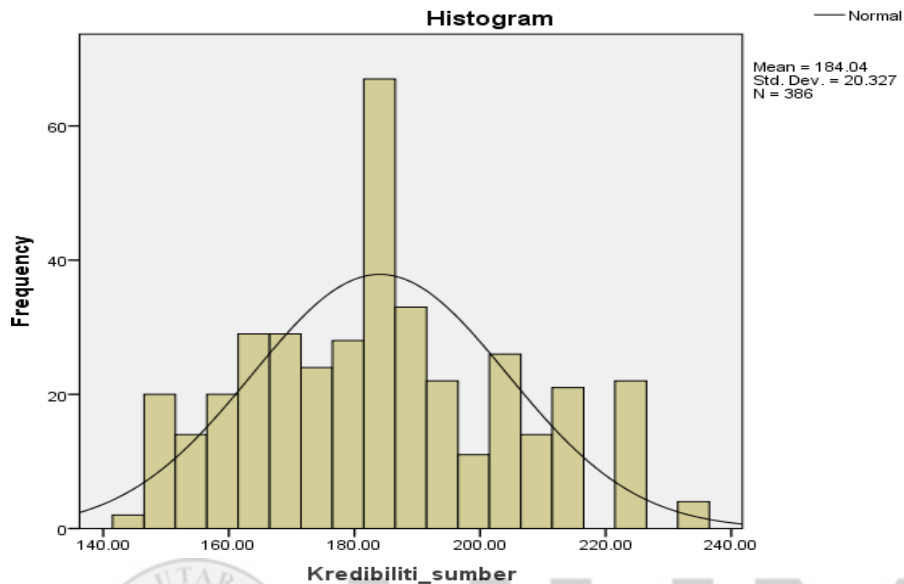
Rajah 4.2. Plot kebarangkalian normal (Detrended normal Q-Q) bagi Kredibiliti Sumber

Rajah 4.3 menunjukkan Boxplot untuk pemboleh ubah Kredibiliti Sumber yang menunjukkan data adalah normal.



Rajah 4.3. Boxplot bagi kredibiliti sumber

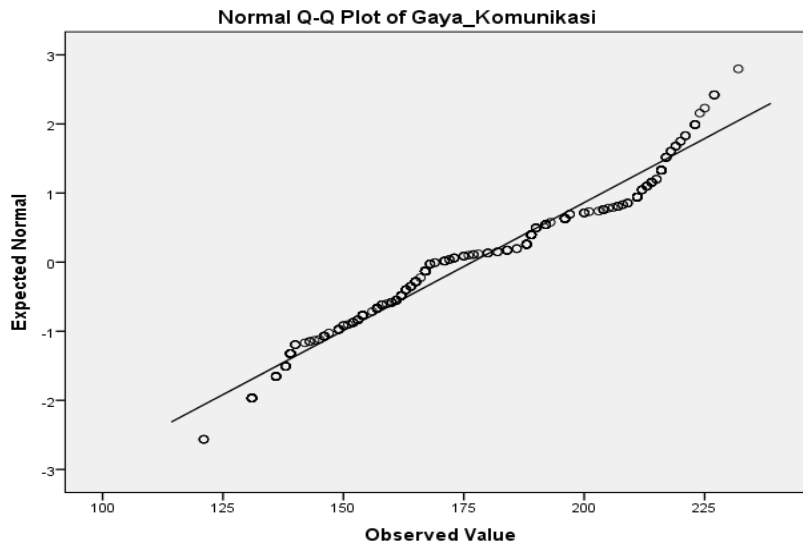
Rajah 4.4 menunjukkan taburan bagi data pemboleh ubah kredibiliti sumber. Min bagi data ini adalah 184.04 dan sisihan piawai 20.33.



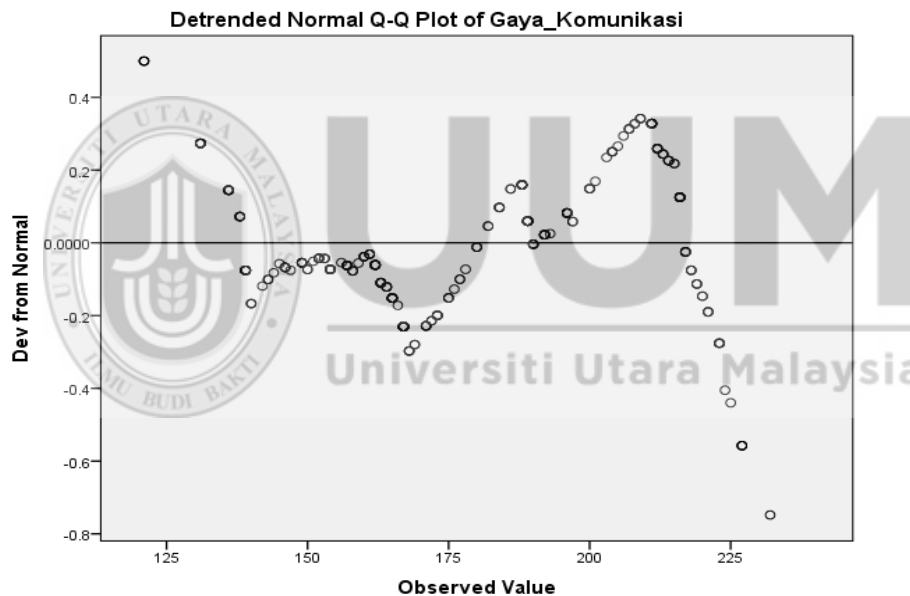
Rajah 4.4. Histogram bagi Kredibiliti Sumber

4.3.3.2 Gaya Komunikasi

Rajah 4.5 dan 4.6 adalah data yang diperoleh daripada pemboleh ubah Gaya Komunikasi yang menunjukkan data adalah berada hampir dengan garisan taburan normal dan menepati ciri-ciri kenormalan data.

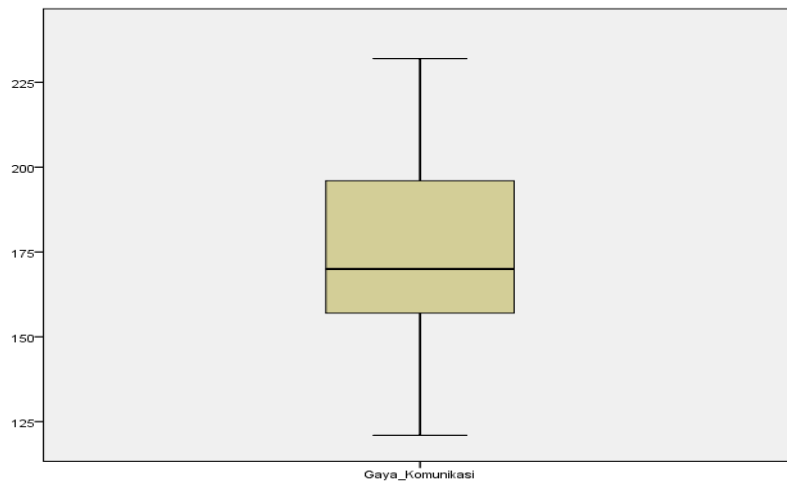


Rajah 4.5. Plot kebarangkalian normal (Normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi



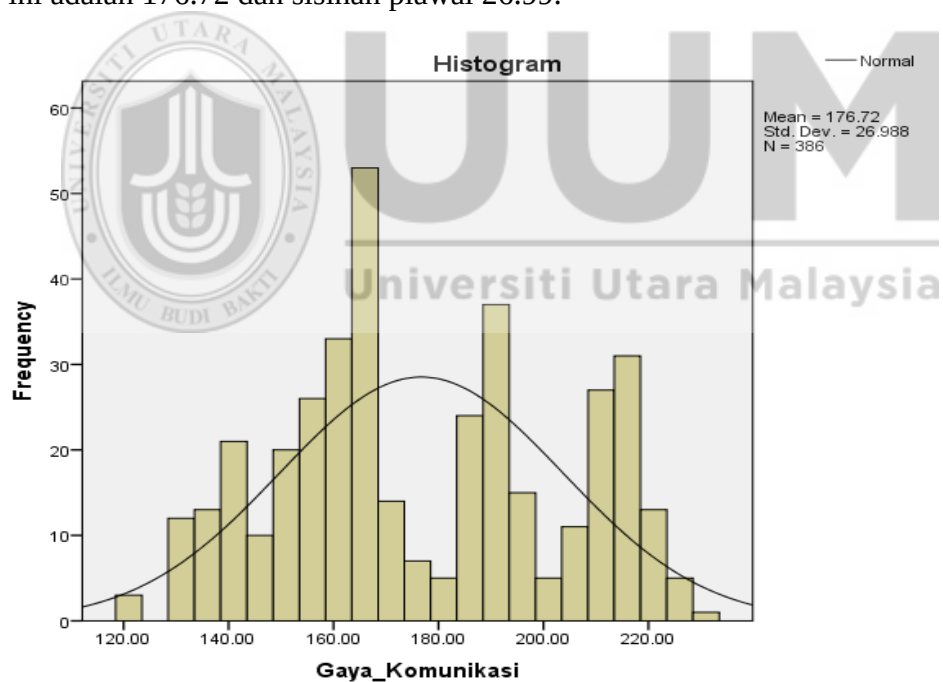
Rajah 4.6. Plot kebarangkalian normal (Detrended normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi

Rajah 4.7 menunjukkan Boxplot untuk pemboleh ubah Gaya Komunikasi didapati tidak terdapat sebarang *outliers* pada data Gaya Komunikasi yang menunjukkan taburan pemboleh ubah ini adalah normal.



Rajah 4.7. Boxplot bagi Gaya Komunikasi

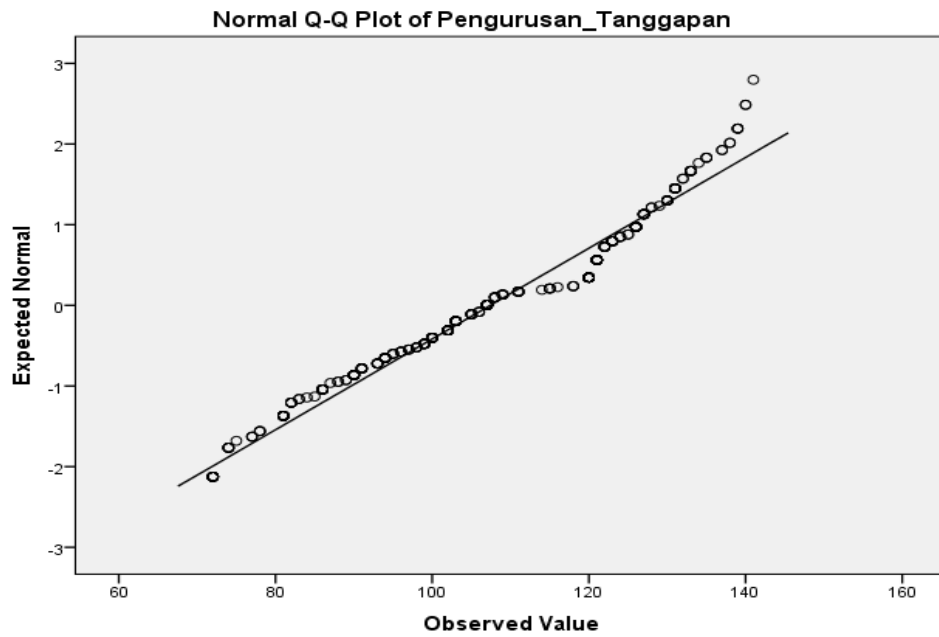
Rajah 4.8 menunjukkan taburan histogram bagi data ini adalah normal. Min bagi data ini adalah 176.72 dan sisihan piawai 26.99.



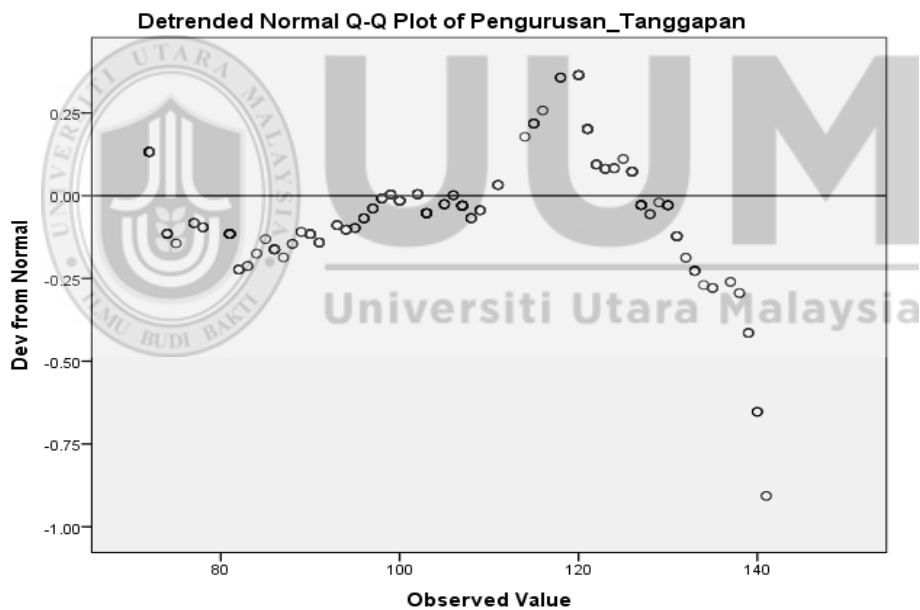
Rajah 4.8. Histogram Gaya Komunikasi

4.3.3.3 Pengurusan Tanggapan

Rajah 4.9 dan 4.10 adalah data yang diperoleh daripada pemboleh ubah Pengurusan Tanggapan yang menunjukkan data adalah berada hampir dengan garisan taburan normal dan menepati ciri-ciri data yang bertaburan normal.

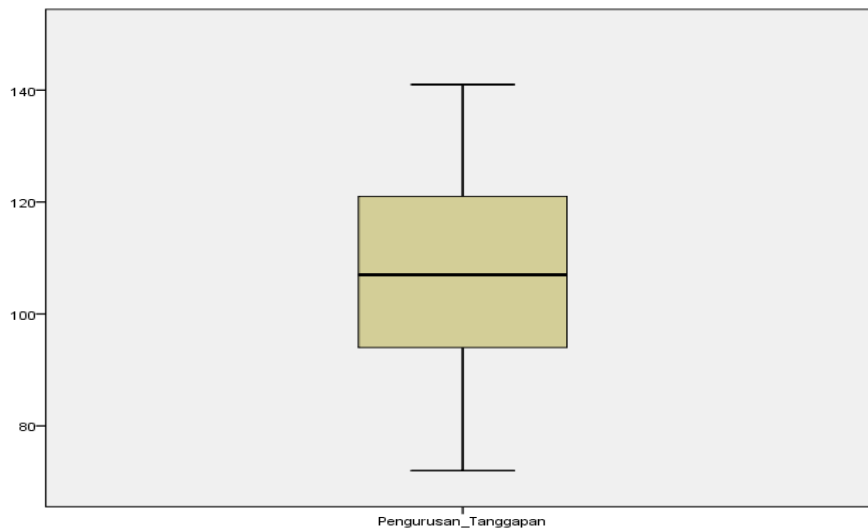


Rajah 4.9. Plot kebarangkalian normal (Normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan



Rajah 4.10. Plot kebarangkalian normal (Detrended Normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan

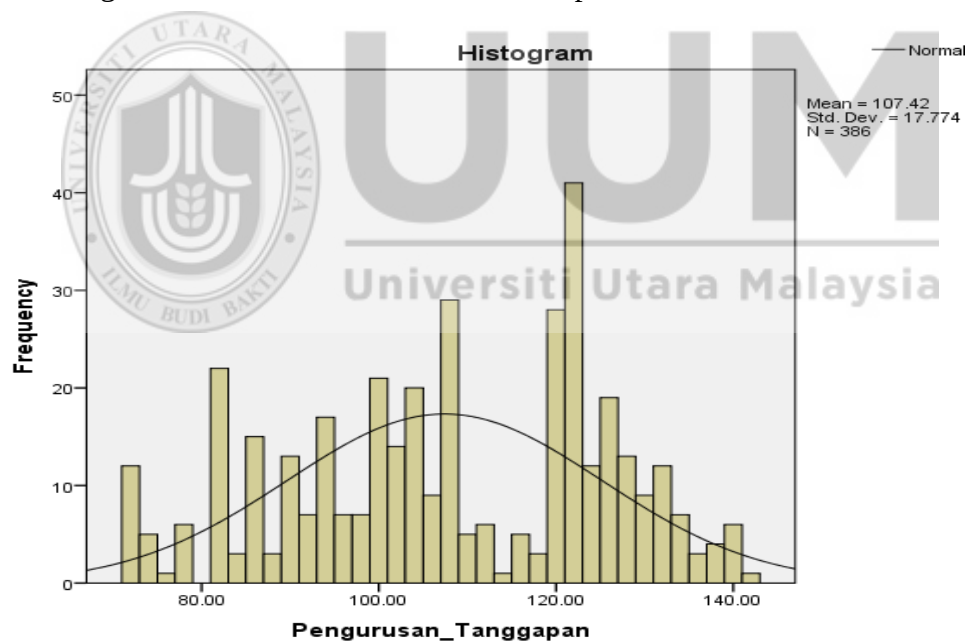
Rajah 4.11 menunjukkan Boxplot untuk pemboleh ubah Pengurusan Tanggapan didapati tidak terdapat sebarang *outliers* pada data yang menunjukkan taburan pemboleh ubah ini adalah normal.



Rajah 4.11. Boxplot bagi Pengurusan Tanggapan

Rajah 4.12 menunjukkan taburan histogram Pengurusan Tanggapan adalah normal.

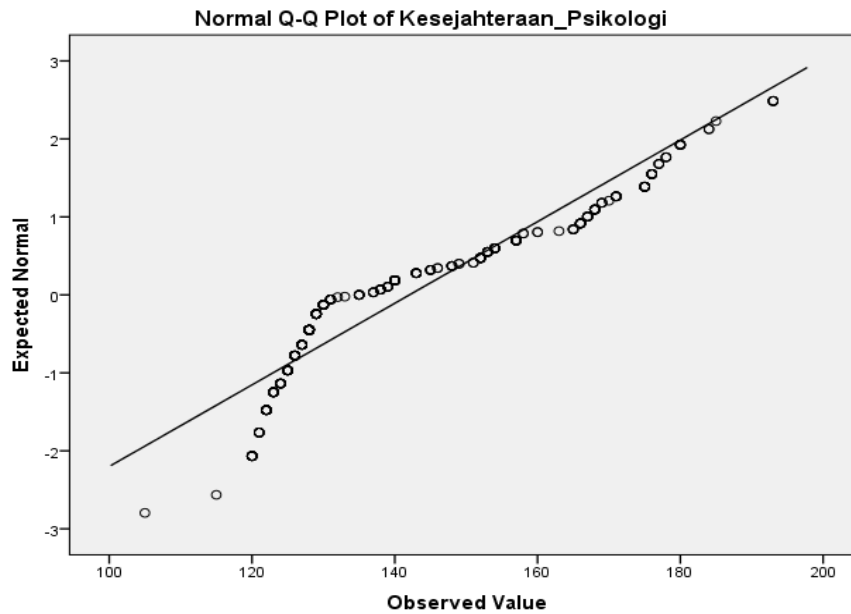
Min bagi data ini adalah 107.42 dan sisihan piawai 17.74.



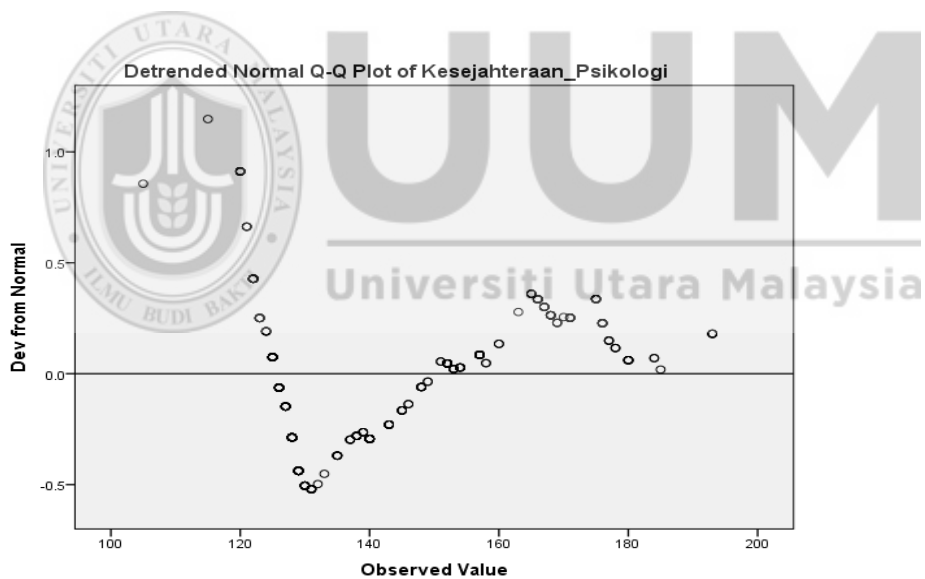
Rajah 4.12: Histogram bagi Pengurusan Tanggapan

4.3.3.4 Kesejahteraan Psikologi

Rajah 4.13 dan 4.14 adalah data yang diperoleh daripada pemboleh ubah Kesejahteraan Psikologi yang menunjukkan data adalah berada hampir dengan garisan taburan normal dan menepati ciri-ciri data yang bertaburan normal.

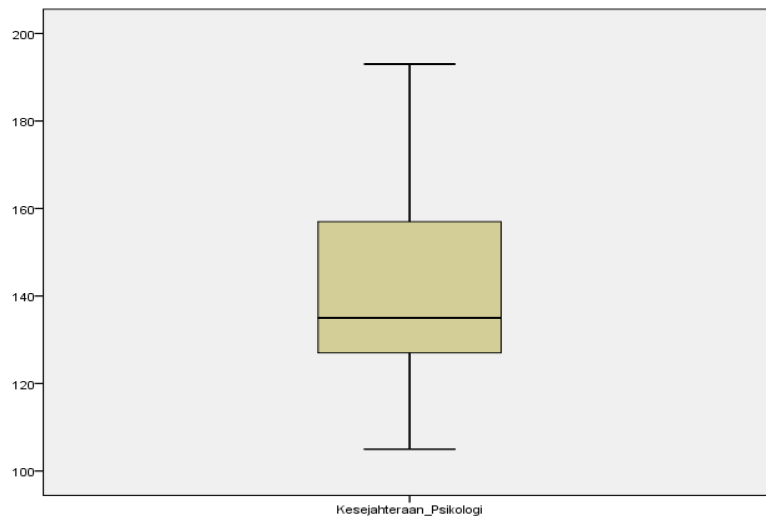


Rajah 4.13. Plot kebarangkalian normal (Normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi



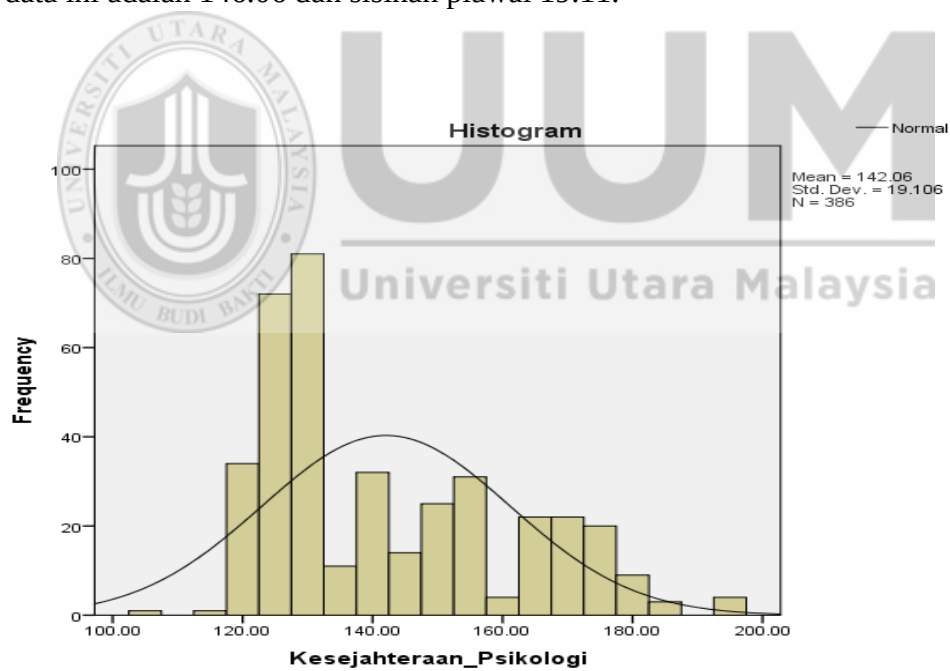
Rajah 4.14. Plot kebarangkalian normal (Detrended Normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi

Rajah 4.15 menunjukkan Boxplot untuk pemboleh ubah Kesejahteraan Psikologi didapati tidak terdapat sebarang *outliers* pada data yang menunjukkan taburan pemboleh ubah adalah normal.



Rajah 4.15. Boxplot bagi Kesejahteraan Psikologi

Rajah 4.16 menunjukkan taburan histogram bagi data ini adalah normal. Min bagi data ini adalah 142.06 dan sisihan piawai 19.11.



Rajah 4.16. Histogram bagi Kesejahteraan Psikologi

4.4 Ujian Kebolehpercayaan

Bahagian ini membincangkan ujian kebolehpercayaan yang telah dijalankan bagi setiap pemboleh ubah dan dimensi dalam kajian ini. Menurut Hair et al. (2014), nilai

kebolehpercayaan yang boleh diterima dalam kajian perlulah berada dalam julat antara 0.60 hingga 1.0.

4.4.1 Kredibiliti Sumber

Pemboleh ubah kredibiliti sumber di dalam kajian ini menggunakan instrumen yang dibentuk oleh Tuppen (1974) yang mempunyai 51 item dan lima dimensi. Pallant (2010) mencadangkan item yang negatif perlu diterbalikkan semula sebelum melakukan pengiraan nilai alfa. Maka, 11 item dari kredibiliti sumber telah diterbalikkan iaitu di bawah dimensi kepercayaan (B34, B36, B38, B40, B41), kepakaran (B32, B44), bekerjasama (B47, B50) dan karisma (B37, B43).

Selepas itu, pengiraan nilai alfa dilakukan mengikut pemboleh ubah dan dimensi di dalam kredibiliti sumber. Nilai alfa yang dilakukan didapati dimensi kepakaran ($\alpha = 0.27$) dan bekerjasama ($\alpha = -0.46$) adalah rendah. Menurut Hair et al. (2014) nilai alfa yang berada bawah aras 0.60 adalah lemah dan perlu digugurkan. Oleh itu, pengkaji telah membuang lima item dari dimensi kepakaran (B32, B44) dan bekerjasama (B47, B50, B46) bagi memastikan nilai alfa berada pada tahap yang ditetapkan (Lampiran 2). Contoh item yang telah digugurkan adalah B47 iaitu “kumpulan yang diwakili oleh JKKK bercanggah dengan kepentingan saya”. Jadual 4.3 menunjukkan hasil kebolehpercayaan menunjukkan hanya 46 item sahaja yang menepati nilai alfa yang ditetapkan iaitu dalam julat 0.60 hingga 1.00 bagi setiap dimensi pemboleh ubah ini.

Jadual 4.3

Kebolehpercayaan Kredibiliti sumber dan dimensi

Instrumen	Jumlah item	Nilai alfa
Kredibiliti sumber	46	0.88

i.	Kepercayaan	17	0.82
ii.	Kepakaran	10	0.65
iii.	Dinamik	6	0.77
iv.	Bekerjasama	2	0.70
v.	Karisma	11	0.70

4.4.2 Gaya Komunikasi

Pemboleh ubah Gaya Komunikasi di dalam kajian ini menggunakan instrumen CSM yang dibentuk oleh Norton (1978) yang mempunyai 51 item dan 10 dimensi. Terdapat tiga item negatif telah diterbalikkan sebelum melakukan ujian kebolehpercayaan iaitu dimensi tenang (C4, C17) dan dimensi terbuka (C26). Selepas itu, hasil ujian kebolehpercayaan didapati lima dimensi di dalam pemboleh ubah gaya komunikasi menunjukkan nilai yang rendah iaitu dominan ($\alpha=0.59$), tenang ($\alpha=0.25$), memberi perhatian ($\alpha=0.29$), terbuka ($\alpha=0.31$) dan mesra ($\alpha=0.30$).

Berdasarkan analisis ujian kebolehpercayaan telah mencadangkan sembilan item perlu digugurkan iaitu dari dimensi dominan (C45), dimensi tenang (C16), dimensi memberi perhatian (C23, C27, C46), dimensi terbuka (26), dan dimensi mesra (C19, C36, C44). Contoh item yang telah digugurkan adalah C46 ialah “JKKK mendominasi dalam situasi sosial”. Jadual 4.4 menunjukkan nilai alfa bagi keseluruhan pemboleh ubah Gaya Komunikasi dan dimensi-dimensinya adalah berada dalam julat antara 0.60 hingga 1.00 selepas item-item tersebut digugurkan.

Jadual 4.4

Kebolehpercayaan Gaya Komunikasi dan dimensi

Instrumen	Jumlah item	Nilai alfa
Gaya Komunikasi	43	0.92
i. Dominan	4	0.67
ii. Dramatik	5	0.76
iii. Berhujah	5	0.70

iv.	Ekspresif	5	0.69
v.	Meninggalkan Kesan	5	0.86
vi.	Tenang	4	0.64
vii.	Memberi Perhatian	2	0.68
viii.	Terbuka	4	0.67
ix.	Mesra	2	0.63
x.	Imej Penyampai Maklumat	6	0.66

4.4.3 Pengurusan Tanggapan

Pemboleh ubah Pengurusan Tanggapan di dalam kajian ini menggunakan instrumen Erdogen (2011) yang mempunyai 31 item dan enam dimensi. Selepas menjalani ujian kebolehpercayaan, satu item (D7) telah digugurkan daripada dimensi Fokus Lain ($\alpha=0.52$) kerana nilai alfa yang rendah. Item yang tersebut adalah D7 iaitu “JKKK mencari dan membincangkan persamaan yang dikongsi dengan penduduk semasa menyampaikan maklumat tentang banjir”. Jadual 4.5 menunjukkan nilai alfa yang tinggi iaitu 0.90 bagi pemboleh ubah Gaya Komunikasi selepas item D7 dibuang dan berada dalam julat yang ditetapkan oleh Hair et al. (2014).

Jadual 4.5

Kebolehpercayaan Pengurusan Tanggapan dan Dimensi

Instrumen	Jumlah item	Nilai alfa
Pengurusan Tanggapan	30	0.90
i. Bukan Lisan	5	0.66
ii. Fokus Lain	5	0.63
iii. Promosi Diri	8	0.84
iv. Pemodelan	4	0.80
v. Mengelak	4	0.61
vi. Mempertahan	4	0.80

4.4.4 Kesejahteraan Psikologi

Pemboleh ubah Kesejahteraan Psikologi di dalam kajian ini diukur menggunakan instrumen PWBS oleh Ryff (1989) yang mempunyai 42 item dan enam dimensi.

Sebanyak 20 item yang negatif telah diterbalikkan sebelum melakukan ujian kebolehpercayaan iaitu dari dimensi autonomi (E13, E19, E31), dimensi penguasaan lingkungan (E32, E38), dimensi pertumbuhan peribadi (E3, E15, E21, E27), dimensi hubungan positif (E4, E10, E40), dimensi matlamat hidup (E17, E23, E29, E35, E41) dan dimensi penerimaan sendiri (E6, E12, E24).

Selepas itu, ujian kebolehpercayaan dilakukan dan didapati sebanyak empat dimensi berada mempunyai nilai alfa yang rendah iaitu dimensi autonomi ($\alpha=-0.74$), dimensi penguasaan lingkungan ($\alpha=0.37$), dimensi pertumbuhan peribadi ($\alpha=0.12$) dan dimensi matlamat hidup ($\alpha=0.52$). Sebanyak lapan item perlu digugurkan kerana nilai alfa yang rendah bagi menepati nilai yang ditetapkan oleh Hair et al. (2014). Item yang digugurkan adalah dari dimensi autonomi (E1, E7, E25), dimensi penguasaan lingkungan (E2, E38), dimensi pertumbuhan peribadi (E9, E33), dan dimensi matlamat hidup (E5). Jadual 4.6 menunjukkan nilai alfa yang tinggi bagi pemboleh ubah Kesejahteraan Psikologi dan dimensi-dimensinya selepas item bermasalah digugurkan.

Jadual 4.6

Kebolehpercayaan Kesejahteraan Psikologi dan Dimensi

Instrumen	Jumlah item	Nilai alfa
Kesejahteraan psikologi	34	0.92
i. Autonomi	4	0.69
ii. Penguasaan Lingkungan	5	0.60
iii. Pertumbuhan Peribadi	5	0.65
iv. Hubungan Positif	7	0.61
v. Matlamat Hidup	6	0.63
vi. Penerimaan Kendiri	7	0.70

4.5 Maklumat Deskriptif Responden Kajian

Secara keseluruhannya, Jadual 4.7 menunjukkan taburan demografi responden. Hasil analisis mendapati responden yang terdiri daripada perempuan adalah seramai 182 orang dan bakinya adalah lelaki. Majoriti responden adalah berumur 51 tahun dan ke atas seramai 109. Majoriti responden berpendidikan sehingga sekolah menengah seramai 207 orang diikuti dengan responden yang mempunyai pendidikan bertaraf sijil atau diploma. Hasil analisis juga mendapati hampir keseluruhan responden sudah berkahwin iaitu seramai 240 orang dan baki selebihnya adalah responden yang berstatus janda, duda atau ibu tunggal.

Dari segi bangsa, responden berbangsa Melayu seramai 208 orang dan bakinya adalah berbangsa India, Cina dan Siam. Dari segi agama pula responden beragama Islam adalah seramai 213 orang dan bakinya adalah responden yang bukan beragama Islam. Dari segi pekerjaan, majoriti responden adalah bekerja adalah seramai 245 orang manakala 141 orang adalah tidak bekerja contohnya suri rumah dan pesara. Dari segi pendapatan pula, seramai 124 orang responden mempunyai pendapatan bulanan yang tetap. Keseluruhan responden pernah berpindah ke pusat pemindahan banjir manakala 102 orang tidak memberikan jawapan dan tidak pernah berpindah walaupun pernah mengalami banjir. Selain itu, hampir keseluruhan tempat tinggal responden pernah dinaiki air banjir.

Jadual 4.7
Maklumat Demografi Responden

Demografi		Kekerapan	Peratus (%)
1.Jantina	Perempuan	182	47.15
	Lelaki	204	52.85
2.Umur	20 tahun ke bawah	31	8.03
	21-30	73	18.91

	31-40	90	23.32
	41-50	83	21.50
	51 dan ke atas	109	28.24
3. Agama	Islam	213	55.18
	Hindu	83	21.50
	Buddha	55	14.25
	Kristian	35	9.07
4. Bangsa	Melayu	208	53.89
	India	116	30.05
	Cina	29	7.51
	Siam	33	8.55
5. Taraf perkahwinan	Bujang	115	29.79
	Kahwin	240	62.18
	Janda/Duda/ Ibu tunggal/ Balu	31	8.03
6. Tahap pendidikan	Tidak sekolah	67	17.36
	Sekolah rendah/ UPSR	23	5.96
	PMR/ SPM/ STPM	207	53.63
	Sijil/ Diploma	82	21.24
	Sarjana Muda/Sarjana	7	1.81
7. Pekerjaan	Tidak Bekerja	141	36.53
	Kerajaan	64	16.58
	Swasta	94	24.35
	Bekerja Sendiri	86	22.28
	Lain-lain	1	0.26
8. Pendapatan	Tiada Pendapatan	124	32.12
	Rendah	200	51.81
	Pertengahan	62	16.06
9. Kekerapan banjir	1	72	18.65
	2	94	24.35
	3	96	24.87
	4	60	15.54
	5	4	1.04
	Lebih dari lima	60	15.54
10. Perpindahan	1	81	21.00
	2	69	17.88
	3	43	11.14
	4	34	8.81
	Tidak Memberikan jawapan dan tidak berpindah	102	26.42
	Banyak kali	57	14.77
Jumlah		386	100.00

4.6 Analisis Deskriptif Setiap Pemboleh Ubah dan Item Berdasarkan Tahap

Analisis deskriptif telah dilakukan terhadap setiap pemboleh ubah dan setiap item di dalam kajian ini. Analisis tersebut adalah berpandukan kepada pandangan Lindell (1997) yang menetapkan tahap min yang rendah adalah 1.00 hingga 2.33, tahap min yang sederhana 2.34 hinggan 3.66 dan tahap min yang tinggi adalah 3.67 hingga 5.00.

4.6.1 Analisis Deskriptif Umum Berdasarkan Pemboleh Ubah

Jadual 4.8 menunjukkan min bagi pemboleh ubah kredibiliti sumber berada pada tahap yang tinggi. Seterusnya, min bagi pemboleh ubah gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berada pada tahap sederhana. Dapatan bagi kredibiliti sumber menunjukkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir bersetuju bahawa JKKK adalah boleh dipercayai semasa menyampaikan maklumat banjir memandangkan JKKK adalah penyampai maklumat paling dekat dan rapat dengan mereka. Selain itu, penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir juga bersetuju gaya komunikasi JKKK adalah sederhana berkemungkinan terdapat beberapa komunikasi lisan dan bukan lisan yang diamalkan sebahagian JKKK sukar difahami oleh mereka. Tambahan pula, hasil dapatan deskriptif pengurusan tanggapan yang sederhana berkemungkinan kerana penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir kurang menyukai tingkah laku sebahagian JKKK supaya dipandang baik oleh mereka. Di samping itu, hasil analisis deskriptif kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir juga adalah sederhana berkemungkinan kerana terdapat beberapa orang penduduk yang sukar mengekalkan sikap yang positif dan mengalami tekanan kesan daripada bencana banjir.

Jadual 4.8

Maklumat Min Setiap Pemboleh Ubah

Bil.	Pemboleh ubah	Min	SP	Tahap
1.	Kredibiliti sumber	3.69	0.43	Tinggi
2.	Gaya komunikasi	3.41	0.58	Sederhana
3.	Pengurusan tanggapan	3.47	0.59	Sederhana
4.	Kesejahteraan psikologi	3.42	0.62	Sederhana

4.6.1 Analisis Deskriptif Item Kredibiliti Sumber

Jadual 4.9 menunjukkan min bagi setiap item di dalam kredibiliti sumber. Hasil analisis menunjukkan majoriti item berada pada tahap yang tinggi. Contohnya, min item paling tinggi di dalam pemboleh ubah kredibiliti sumber adalah B26 iaitu 4.19 diikuti dengan B49 iaitu 4.08, B05 iaitu 4.06 dan B13 iaitu 4.03. Seterusnya, item yang menunjukkan nilai terendah di dalam pemboleh ubah ini adalah B36, B39, B06 dan B41. Penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir bersetuju bahawa JK KK adalah ikhlas, yakin dan benar. Aspek negatif seperti bertengkar dan gementar tidak disukai oleh responden.

Jadual 4.9

Maklumat Min Setiap Item dalam Kredibiliti Sumber

Bil.	Item	Min	SP	Tahap
B26	JK KK ikhlas semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	4.19	0.74	Tinggi
B49	JK KK adalah seorang yang meyakinkan	4.08	0.74	Tinggi
B05	Maklumat yang disampaikan oleh JK KK tentang banjir adalah benar	4.06	0.89	Tinggi
B13	JK KK menyampaikan maklumat tentang banjir dengan baik	4.03	0.88	Tinggi
B19	JK KK mempunyai reputasi yang baik dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	4.01	0.85	Tinggi
B01	JK KK membuatkan saya merasa selamat semasa dia menyampaikan maklumat tentang banjir	4.00	0.98	Tinggi
B20	JK KK adil semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	4.00	0.69	Tinggi

B31	JKKK jujur semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	4.00	0.83	Tinggi
B09	JKKK pada dasarnya adalah jujur pada pandangan saya	4.00	0.88	Tinggi
B27	JKKK bertanggungjawab semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.99	0.77	Tinggi
B28	Saya hormati pandangan JKKK tentang banjir	3.98	0.79	Tinggi
B14	JKKK boleh dipercayai semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.97	0.90	Tinggi
B48	Secara keseluruhannya, saya memberi tindak balas positif terhadap ucapan JKKK	3.95	0.85	Tinggi
B18	JKKK amanah semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.94	0.98	Tinggi
B02	JKKK adalah terlatih semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.93	0.90	Tinggi
B17	JKKK aktif semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.92	0.81	Tinggi
B25	JKKK kuat semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.92	0.88	Tinggi
B29	Saya mengagumi latar belakang JKKK	3.91	0.73	Tinggi
B30	JKKK adalah sumber yang boleh dipercayai dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.90	0.73	Tinggi
B45	Saya suka mendengar cara JKKK menyampaikan maklumat	3.89	0.87	Tinggi
B23	JKKK bertenaga semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.87	0.91	Tinggi
B04	JKKK menyampaikan maklumat tentang banjir secara logik	3.85	0.94	Tinggi
B21	JKKK berpengetahuan semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.83	0.93	Tinggi
B42	JKKK mempunyai pengalaman yang luas tentang banjir	3.81	1.05	Tinggi
B11	JKKK berkemahiran semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.75	1.01	Tinggi
B16	JKKK berkecualan dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.73	1.04	Tinggi
B07	JKKK berpengalaman dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.72	1.05	Tinggi
B15	JKKK mesra semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.69	1.00	Tinggi
B24	Maklumat tentang banjir yang disampaikan oleh JKKK adalah munasabah	3.66	1.41	Tinggi
B51	Saya boleh mempercayai keupayaan JKKK dalam membuat penilaian	3.64	1.15	Sederhana

B10	JKKK baik hati semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.64	0.97	Sederhana
B12	JKKK berani menyampaikan maklumat tentang banjir	3.63	1.09	Sederhana
B08	JKKK tegas semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.62	1.20	Sederhana
B35	Saya percaya bahawa JKKK agak bijak	3.55	1.16	Sederhana
B03	JKKK agresif semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.47	1.38	Sederhana
B40	JKKK adalah sangat teruk	3.41	1.47	Sederhana
B22	JKKK tidak boleh diharap semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.37	1.55	Sederhana
B38	Saya tidak percaya bahawa JKKK memberitahu perkara yang benar tentang banjir	3.34	1.54	Sederhana
B33	Saya berpandangan bahawa JKKK adalah seorang pakar dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.27	1.14	Sederhana
B43	Dalam kebanyakan keadaan, saya tidak mungkin mempercayai apa yang dikatakan oleh JKKK tentang banjir	3.26	1.42	Sederhana
B37	Saya mempunyai keyakinan yang sedikit terhadap JKKK	3.22	1.44	Sederhana
B34	JKKK bukan seorang yang dihormati	3.16	1.51	Sederhana
B36	Reputasi JKKK adalah rendah	3.14	1.51	Sederhana
B39	JKKK adalah seorang yang menguasai topik tentang banjir	3.13	1.33	Sederhana
B06	JKKK menyampaikan maklumat tentang banjir secara bersahaja	2.91	1.44	Sederhana
B41	JKKK mempunyai pengetahuan yang terhad berkaitan dengan banjir	2.57	1.23	Sederhana

4.6.2 Analisis Deskriptif Item Gaya Komunikasi

Jadual 4.10 menunjukkan min bagi setiap item di dalam Gaya Komunikasi. Hasil analisis menunjukkan majoriti item berada pada tahap yang sederhana. Selain itu, nilai maksimum min dalam pemboleh ubah gaya komunikasi adalah 4.09 iaitu bagi item C15 diikuti dengan item C25, C13 dan C48 iaitu masing-masing adalah 4.04, 4.01 dan 4.01. Manakala min yang paling rendah dalam kajian ini adalah item C18, C42, C04 dan C40 iaitu masing-masing adalah 2.75, 2.72, 2.66 serta 2.51. Ini

menunjukkan ketepatan, terbuka dan baik adalah gaya komunikasi JKKK yang paling disukai oleh responden. Aspek negatif seperti lakonan, gementar dan bertengkar adalah tidak disukai oleh responden.

Jadual 4.10

Maklumat Min Setiap Item dalam Gaya Komunikasi

Bil.	Item	Min	SP	Tahap
C15	JKKK sentiasa boleh mengulangi mengenai apa yang dimaksudkan sehingga tepat	4.09	0.83	Tinggi
C25	JKKK seorang yang sangat terbuka	4.04	0.97	Tinggi
C13	JKKK seorang penyampai maklumat yang baik	4.01	0.89	Tinggi
C48	Dalam berhujah, JKKK menegaskan definisi/maklumat yang sangat tepat	4.01	0.93	Tinggi
C08	JKKK seorang yang sangat mesra	4.00	0.92	Tinggi
C12	JKKK merupakan penyampai maklumat yang baik walaupun dengan orang yang tidak dikenali	3.95	0.95	Tinggi
C50	JKKK tenang dan menumpukan perhatian apabila bercakap	3.95	1.04	Tinggi
C29	JKKK seorang penyampai yang amat prihatin	3.93	0.97	Tinggi
C07	JKKK seorang yang berpendirian	3.82	0.94	Tinggi
C49	Cara JKKK berkomunikasi mempengaruhi gaya hidup penduduk secara positif dan dramatik	3.76	1.07	Tinggi
C47	JKKK didapati mudah melakukan komunikasi bersemuka dengan seseorang yang tidak dikenali	3.76	1.12	Tinggi
C37	JKKK seorang penyampai yang sangat tenang	3.75	1.15	Tinggi
C51	JKKK didapati terlalu mudah untuk mengekalkan perbualan dengan seseorang berlainan jantina yang baru ditemui	3.75	1.08	Tinggi
C20	JKKK cuba mengambil tanggungjawab apabila bersama penduduk	3.73	1.24	Tinggi
C52	Daripada kumpulan rawak yang mengandungi lima orang penyampai maklumat tentang banjir, JKKK mempunyai gaya komunikasi yang lebih baik	3.68	0.95	Tinggi
C30	Lazimnya gerakan badan JKKK	3.64	1.18	Sederhana

	menggambarkan apa yang hendak disampaikan					
C31	Lazimnya nada suara JKKK menggambarkan apa yang hendak disampaikan	3.60	1.27	Sederhana		
C43	JKKK sedia mendedahkan maklumat mengenai dirinya	3.58	1.44	Sederhana		
C01	Mata JKKK menggambarkan perasaannya sewaktu berkomunikasi	3.58	1.22	Sederhana		
C21	JKKK menggunakan gerakan bukan lisan ketika bersosial	3.57	1.16	Sederhana		
C22	Ucapan JKKK cenderung menjadi sangat indah	3.50	1.15	Sederhana		
C03	JKKK lebih gemar untuk menjadi bijaksana	3.41	1.20	Sederhana		
C05	Dalam kebanyakan situasi sosial, kebiasaannya JKKK lebih kerap bercakap	3.40	1.42	Sederhana		
C02	Apabila JKKK terlibat dalam perbincangan yang hangat tentang banjir, dia sangat sukar untuk berhenti	3.33	1.50	Sederhana		
C09	JKKK mempunyai kecenderungan untuk menguasai perbualan tidak formal dengan orang lain	3.33	1.36	Sederhana		
C14	Ucapan JKKK meninggalkan kesan supaya penduduk cenderung untuk mengingatnya	3.32	1.35	Sederhana		
C33	JKKK sering berjenaka dengan menggunakan bahasa kiasan dan cerita apabila menyampaikan maklumat	3.26	1.18	Sederhana		
C28	JKKK kerap kali meninggikan nada suara bagi memberi penekanan terhadap maklumat banjir	3.21	1.44	Sederhana		
C35	Penduduk biasanya mengetahui keadaan emosi JKKK, walau pun dia tidak berkata apa-apa	3.18	1.31	Sederhana		
C06	JKKK kerap menggunakan mimik muka semasa menyampaikan maklumat	3.12	1.40	Sederhana		
C24	Kebiasaannya, JKKK secara terbuka meluahkan perasaan dan emosi	3.08	1.33	Sederhana		
C34	JKKK sering menggunakan isyarat semasa bercakap	3.08	1.48	Sederhana		
C10	Selalunya, JKKK menegaskan supaya penduduk mengemukakan dokumentasi atau bukti bagi perkara yang diujahkan	3.05	1.46	Sederhana		
C11	Ucapan JKKK sering meninggalkan kesan kepada penduduk	3.03	1.39	Sederhana		

C39	JKKK lebih suka bersikap terbuka dan jujur walaupun menyakiti hati seseorang	3.02	1.38	Sederhana
C17	Perasaan gementar mengganggu kelancaran ucapan JKKK	2.97	1.22	Sederhana
C32	Cara JKKK berkata-kata biasanya meninggalkan kesan pada penduduk	2.91	1.33	Sederhana
C41	Cara JKKK menyampaikan maklumat meninggalkan kesan mendalam pada penduduk	2.82	1.38	Sederhana
C38	Apabila JKKK tidak bersetuju dengan seseorang, dia akan segera mencabar mereka	2.77	1.41	Sederhana
C18	Kesan pertama yang dilakukan JKKK menyebabkan penduduk bertindak balas terhadapnya	2.75	1.36	Sederhana
C42	JKKK suka bertengkar	2.72	1.59	Sederhana
C04	JKKK sedar akan tingkah lakunya yang gementar semasa bercakap	2.66	1.104	Sederhana
C40	JKKK banyak menggunakan lakonan	2.51	1.38	Sederhana

4.6.3 Analisis Deskriptif Item Pengurusan Tanggapan

Jadual 4.11 menunjukkan min bagi setiap item di dalam Pengurusan Tanggapan. Hasil analisis menunjukkan majoriti item berada pada tahap yang sederhana. Selain itu, nilai tertinggi min dalam pemboleh ubah pengurusan tanggapan adalah D05, D19, D24 dan D01 iaitu masing-masing adalah 3.94, 3.79, 3.76 dan 3.75. Manakala min yang paling terendah dalam kajian ini adalah D28, D06, D16 dan D27 iaitu masing-masing adalah 3.19, 3.13, 3.08 dan 2.65. Ini menunjukkan ketepatan masa, keyakinan komunikasi bukan lisan adalah sangat penting ketika menyampaikan maklumat kepada responden. Aspek negatif seperti tidak berminat, tidak melakukan pujian dan tidak memberikan penjelasan adalah tidak disukai oleh responden.

Jadual 4.11

Maklumat Min Setiap Item dalam Pengurusan Tanggapan

Bil.	Item	Min	SP	Tahap
D05	JKKK tiba tepat pada masa untuk menyampaikan maklumat tentang banjir	3.94	0.90	Tinggi

D19	JKKK meyakinkan penduduk bahawa dia akan berjaya dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.79	1.32	Tinggi
D24	JKKK mengelak dari bercakap mengenai pengalaman negatif berhadapan dengan banjir	3.76	1.01	Tinggi
D01	JKKK memberi senyuman semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.75	1.12	Tinggi
D09	JKKK menunjukkan rasa sayang dan hormat terhadap penduduk semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.69	0.98	Tinggi
D18	JKKK membuat persiapan awal sebelum banjir agar maklumat lebih jelas	3.67	1.06	Tinggi
D23	JKKK memaparkan dirinya sebagai seorang yang mesra dan sopan semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.67	1.08	Tinggi
D04	JKKK bersalam tangan dengan berkeyakinan semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.65	1.04	Sederhana
D31	JKKK mempertahankan diri tentang pengalaman negatif berhadapan dengan banjir	3.65	1.16	Sederhana
D26	JKKK menilai terlalu tinggi kekuatan dan pencapaiannya semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.64	1.03	Sederhana
D11	JKKK membuat kajian awal mengenai penduduk semasa dia menyampaikan maklumat tentang banjir	3.62	1.08	Sederhana
D12	JKKK membuatkan penduduk menyedari bakat atau kelayakannya semasa dia menyampaikan maklumat tentang banjir	3.59	1.02	Sederhana
D13	JKKK membuat penduduk menyedari pencapaiannya menyampaikan maklumat tentang banjir	3.54	1.05	Sederhana
D15	JKKK menunjukkan pengetahuan dan kepakarannya menyampaikan maklumat tentang banjir	3.54	1.24	Sederhana
D25	JKKK mengelak dari bercakap tentang ciri-ciri negatif dirinya semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.48	1.34	Sederhana
D10	JKKK memuji penduduk semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.47	1.05	Sederhana
D03	JKKK memakai pakaian yang bergaya dan bersesuaian semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.47	1.22	Sederhana
D22	JKKK memaparkan dirinya sebagai bekerja	3.45	1.08	Sederhana

	keras dan teliti semasa menyampaikan maklumat tentang banjir			
D08	JKKK membuat kajian awal mengenai penduduk semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.45	1.23	Sederhana
D14	JKKK menunjukkan pengalamannya dalam menyampaikan maklumat tentang banjir	3.41	1.25	Sederhana
D29	JKKK memohon maaf apabila gagal menyampaikan maklumat tentang banjir	3.36	1.09	Sederhana
D21	JKKK mencipta gambaran bahawa dia yakin pada dirinya semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.31	1.16	Sederhana
D30	JKKK memberi alasan tentang kejadian negatif berhadapan dengan banjir	3.30	1.36	Sederhana
D02	JKKK mengekalkan interaksi mata semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.28	1.30	Sederhana
D17	JKKK menunjukkan beliau sesuai untuk menyampaikan maklumat tentang banjir	3.25	1.35	Sederhana
D20	JKKK mencipta gambaran bahawa dia adalah orang baik semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.20	1.32	Sederhana
D28	JKKK memberikan penjelasan mengenai pengalaman negatif berhadapan dengan banjir	3.19	1.24	Sederhana
D06	JKKK menggunakan pujian semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	3.13	1.17	Sederhana
D16	JKKK menunjukkan minatnya untuk menyampaikan maklumat tentang banjir	3.08	1.17	Sederhana
D27	JKKK memandang remeh kelemahan dan kegagalannya semasa menyampaikan maklumat tentang banjir	2.65	1.49	Sederhana

4.6.4 Analisis Deskriptif Item Kesejahteraan Psikologi

Jadual 4.12 menunjukkan min bagi setiap item di dalam Kesejahteraan Psikologi. Hasil analisis menunjukkan kesemua item berada pada tahap yang tinggi dan sederhana. Selain itu, antara nilai maksimum min dalam pemboleh ubah kesejahteraan psikologi adalah item E08, E30, E37 dan E39 iaitu masing-masing adalah 4.14, 4.10, 4.01 dan 3.95. Manakala, antara nilai minimum di dalam pemboleh ubah ini adalah item E03, E41, E06 dan E35 iaitu masing-masing adalah

2.85, 2.76, 2.70 dan 2.16. Elemen tanggungjawab, mempunyai tujuan dan keyakinan adalah sikap positif responden.

Jadual 4.12

Maklumat Min Setiap Item dalam Kesejahteraan Psikologi

Bil.	Item	Min	SP	Tahap
E08	Secara umum, saya rasa bertanggungjawab bagi keadaan di tempat tinggal saya	4.14	0.93	Tinggi
E30	Saya mempunyai arah dan tujuan dalam kehidupan	4.10	0.94	Tinggi
E37	Secara umum, saya merasa yakin dan positif dengan diri sendiri	4.01	0.86	Tinggi
E39	Saya suka kebanyakan aspek personaliti diri saya	3.95	0.85	Tinggi
E11	Saya boleh menguruskan tanggung jawab yang banyak dalam hidup saya	3.93	1.02	Tinggi
E26	Pada saya, kehidupan adalah proses berterusan untuk belajar, berubah dan meningkat	3.90	1.07	Tinggi
E20	Orang lain menggambarkan saya sebagai seorang yang suka memberi, sedia berkongsi masa dengan mereka	3.90	0.71	Tinggi
E28	Saya tahu bahawa saya boleh dipercayai rakan-rakan saya dan mereka tahu mereka boleh dipercayai saya	3.84	0.88	Tinggi
E34	Sesetengah orang mengembara tanpa tujuan dalam kehidupan, namun saya bukan salah seorang dari mereka	3.84	1.01	Tinggi
E16	Saya rasa penting untuk mempunyai pengalaman baru yang mencabar cara berfikir tentang diri sendiri dan dunia	3.82	1.01	Tinggi
E36	Saya gembira dengan pencapaian hidup saya	3.81	1.03	Tinggi
E18	Saya merasakan telah banyak membina diri saya sebagai individu dalam tempoh masa tertentu	3.79	0.82	Tinggi
E42	Saya rasa diri saya lebih baik daripada rakan-rakan atau kenalan saya	3.76	1.31	Tinggi
E22	Kebanyakan orang lain melihat saya sebagai penyayang dan menarik	3.65	0.92	Sederhana
E14	Saya berupaya membina rumah dan gaya hidup untuk diri sendiri bersesuaian dengan keinginan saya	3.63	1.25	Sederhana

E31	Aktiviti harian saya seolah-olah kelihatan remeh dan tidak penting	3.42	1.54	Sederhana
E15	Saya tidak berminat dengan aktiviti yang boleh meluaskan pandangan hidup saya	3.32	1.44	Sederhana
E21	Saya telah lama berputus asa untuk membuat penambahbaikan atau mengubah kehidupan saya	3.28	1.42	Sederhana
E29	Saya hidup untuk hari ini dan tidak pernah memikirkan untuk masa depan	3.26	1.40	Sederhana
E32	Saya tidak mempunyai rasa yang baik terhadap apa yang saya cuba capai dalam kehidupan	3.22	1.50	Sederhana
E23	Mengekalkan hubungan rapat adalah sukar dan mengecewakan saya	3.21	1.44	Sederhana
E10	Saya tidak dapat menyesuaikan diri dengan baik dalam kalangan orang lain dan masyarakat setempat	3.19	1.38	Sederhana
E12	Saya sering rasa terbeban dengan tanggungjawab	3.18	1.43	Sederhana
E04	Saya cenderung dipengaruhi oleh orang lain yang mempunyai pendapat yang kuat	3.18	1.43	Sederhana
E40	Dalam banyak cara, saya rasa kecewa mengenai pencapaian diri dalam kehidupan	3.16	1.41	Sederhana
E24	Saya sering berasa sunyi kerana tidak mempunyai ramai kawan rapat untuk berkongsi pandangan	3.15	1.44	Sederhana
E27	Saya tidak mengalami banyak hubungan yang mesra dan dipercayai orang lain	3.15	1.43	Sederhana
E17	Apabila saya berfikir tentang sesuatu hal, saya tidak banyak peningkatan berbanding masa-masa lalu	3.10	1.26	Sederhana
E19	Saya tidak suka berada dalam situasi baru yang memerlukan perubahan dari cara kebiasaan	3.04	1.27	Sederhana
E13	Saya mempunyai kesukaran mengatur kehidupan saya dengan cara yang memuaskan	2.97	1.31	Sederhana
E03	Saya sering bimbang tentang apa yang orang lain fikirkan mengenai saya	2.85	1.27	Sederhana
E41	Sikap saya mengenai diri sendiri mungkin tidak positif seperti orang lain rasakan tentang diri mereka	2.76	1.22	Sederhana
E06	Adalah sukar bagi saya untuk menyuarakan pendapat mengenai perkara-perkara kontroversi	2.70	1.52	Sederhana
E35	Kadangkala saya berasa seolah-olah saya telah melakukan segalanya dalam kehidupan	2.16	0.78	Sederhana

4.7 Pengujian Hipotesis

Bahagian ini melaporkan hasil analisis inferensi bagi menguji hipotesis yang telah dibentuk dalam kajian ini. Analisis inferensi yang digunakan adalah ujian-t, ujian ANOVA Sehal, Korelasi Pearson dan Regresi.

4.7.1 Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan, Kesejahteraan Psikologi berdasarkan Faktor Demografi

Pengujian hipotesis dalam bahagian ini dilakukan berdasarkan faktor demografi iaitu jantina dan umur responden. Setiap satu faktor demografi ini diuji berdasarkan kepada empat pemboleh ubah kajian iaitu Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi.

4.7.1.1 Jantina

Ujian-t telah dijalankan bagi menguji hipotesis perbezaan kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mengikut jantina. Jadual 4.13 menunjukkan terdapat perbezaan bagi pengurusan tanggapan ($t=2.70$, $p<0.05$) berdasarkan jantina. Walau bagaimanapun, tidak terdapat perbezaan bagi kredibiliti sumber ($t=1.15$, $p>0.05$), gaya komunikasi ($t=1.30$, $p>0.05$) dan kesejahteraan psikologi ($t=-1.33$, $p>0.05$) berdasarkan jantina. Terdapat perbezaan dari aspek persepsi pengurusan tanggapan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir antara lelaki dan perempuan. Nilai min menunjukkan responden perempuan mempunyai persepsi lebih tinggi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berbanding responden lelaki. Selain itu, tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari aspek persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir antara responden lelaki dan perempuan.

Jadual 4.13

Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Jantina

Pemboleh ubah	Jantina	n	Min	SP	t	p
Kredibiliti sumber	Perempuan	182	171.17	20.32	1.15	0.25
	Lelaki	204	168.83	19.42		
Gaya komunikasi	Perempuan	182	148.35	22.52	1.30	0.20
	Lelaki	204	145.05	26.84		
Pengurusan tanggapan	Perempuan	182	106.55	15.88	2.70	0.01*
	Lelaki	204	101.75	18.72		
Kesejahteraan psikologi	Perempuan	182	114.87	19.02	-1.33	0.19
	Lelaki	204	117.72	22.92		

* $p < 0.05$

4.7.1.2 Umur

Ujian-t telah dijalankan bagi menguji hipotesis perbezaan kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi berdasarkan umur. Pengkaji telah menggabungkan lima kategori umur kepada dua kumpulan. Gabungan ini dilakukan bagi sebagai prasyarat untuk melakukan perbandingan dua sampel bagi memastikan nilai varians kedua-dua kumpulan yang dibentuk adalah sama besar dan seragam iaitu kumpulan pertama dan kumpulan kedua adalah tidak melebihi dua kali ganda nilai nisbahnya (Iran, 2007). Seterusnya, pengkaji telah menamakan kumpulan pertama sebagai golongan belia/muda yang terdiri daripada umur 15 hingga 40 tahun manakala 41 tahun dan ke atas dalam kategori golongan tua seperti yang dinyatakan dalam Cadangan Dasar Pembangunan Belia Negara (1995) yang diutarakan oleh Kementerian Belia dan Sukan Negara.

Jadual 4.14 menunjukkan perbezaan responden berdasarkan dua kumpulan umur iaitu golongan muda dan tua. Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara keseluruhan pemboleh ubah kredibiliti sumber iaitu $t = -3.48$, $p < 0.05$ manakala pemboleh ubah lain menunjukkan nilai yang tidak signifikan iaitu gaya

komunikasi adalah $t=1.57$, $p>0.05$, pengurusan tanggapan adalah $t=1.55$, $p>0.05$ dan kesejahteraan psikologi adalah $t=-0.92$, $p>0.05$. Terdapat perbezaan dari aspek persepsi kredibiliti sumber oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir antara golongan muda dan tua. Nilai min menunjukkan responden tua mempunyai persepsi yang lebih tinggi terhadap kredibiliti sumber JKKK berbanding responden muda. Sebaliknya, tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari aspek persepsi gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan oleh psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir antara kategori umur muda dan umur tua.

Jadual 4.14

Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Umur

Pemboleh ubah	Umur	n	Min	SP	t	p
Kredibiliti sumber	Muda	193	166.47	16.90	-3.48	0.00***
	Tua	193	173.40	21.94		
Gaya komunikasi	Muda	193	148.59	26.53	1.57	0.12
	Tua	193	144.62	23.10		
Pengurusan tanggapan	Muda	193	105.40	19.06	1.55	0.12
	Tua	193	102.63	15.90		
Kesejahteraan psikologi	Muda	193	115.38	21.06	-0.92	0.36
	Tua	193	117.36	21.33		

*** $p<0.001$

4.7.1.3 Agama

Jadual 4.15 menunjukkan perbezaan persepsi responden terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan agama. Pengkaji telah menggabungkan empat kumpulan agama kepada dua kumpulan agama iaitu responden yang beragama Islam dan bukan Islam yang terdiri daripada agama Hindu, Buddha dan Kristian. Gabungan ini dilakukan supaya nilai varians adalah seragam untuk melakukan perbandingan dua sampel (Iran, 2007).

Selain itu, asas gabungan ini dilakukan kerana agama Islam adalah agama utama bagi majoriti rakyat Malaysia yang telah dinyatakan di dalam Perlembagaan Persekutuan. Oleh itu, kajian ini membandingkan kumpulan pertama iaitu responden beragama Islam dengan responden yang menganuti lain-lain agama.

Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan kesejahteraan psikologi ($t=-2.25$, $p<0.05$) berdasarkan agama. Manakala, tidak terdapat perbezaan bagi pemboleh ubah kredibiliti sumber ($t=-0.84$, $p>0.05$), gaya komunikasi ($t=-0.07$, $p>0.05$), pengurusan tanggapan ($t=-0.41$, $p>0.05$) berdasarkan agama. Dapatan ini menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan bagi kesejahteraan psikologi berdasarkan agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Nilai min menunjukkan responden bukan Islam mempersepsikan kesejahteraan psikologi lebih tinggi berbanding responden beragama Islam. Sebaliknya, tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan berdasarkan agama yang dianuti oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.15

Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Agama

Pemboleh ubah	Agama	n	Min	SP	t	p
Kredibiliti sumber	Islam	213	169.17	22.40	-0.84	0.40
	Lain-lain	173	170.88	16.22		
Gaya komunikasi	Islam	213	146.52	21.53	-0.07	0.94
	Lain-lain	173	146.71	28.61		
Pengurusan tanggapan	Islam	213	103.69	15.91	-0.41	0.68
	Lain-lain	173	104.43	19.49		
Kesejahteraan psikologi	Islam	213	114.20	17.27	-2.25	0.03*
	Lain-lain	173	119.05	24.99		

* $p<0.05$

4.7.1.4 Bangsa

Ujian-t telah dijalankan bagi meneliti perbezaan antara pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi berdasarkan bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Pengkaji telah menggabungkan empat kumpulan bangsa iaitu Melayu, India, Cina dan Siam kepada dua kumpulan iaitu bangsa Melayu dan bangsa lain-lain bagi tujuan keseimbangan data antara dua kumpulan bagi mendapatkan nisbah yang hampir sama sebelum melakukan ujian-T (Iran, 2007; Chua, 2012).

Berdasarkan jadual 4.16 menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan bagi kesejahteraan psikologi ($t=-2.29$, $p<0.05$) berdasarkan bangsa. Walau bagaimanapun, tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi kredibiliti sumber ($t=-0.38$, $p>0.05$), gaya komunikasi ($t=0.16$, $p>0.05$) dan pengurusan tanggapan ($t=-0.16$, $p>0.05$) berdasarkan bangsa. Dapatan ini menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan bagi kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko berdasarkan bangsa Melayu dan bangsa lain-lain. Nilai min menunjukkan responden berbangsa lain-lain iaitu Cina, India dan Siam mempersepsikan kesejahteraan psikologi lebih tinggi berbanding responden berbangsa Melayu. Sebaliknya, tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko berdasarkan bangsa.

Jadual 4.16

Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Bangsa

Pemboleh ubah	Bangsa	n	Min	SP	t	p
Kredibiliti sumber	Melayu	208	169.58	22.50	-0.38	0.70
	Bangsa lain	178	170.35	16.30		
Gaya komunikasi	Melayu	208	146.79	21.72	0.16	0.87

	Bangsa lain	178	146.38	28.27		
Pengurusan tanggapan	Melayu	208	103.89	16.04	-0.16	0.88
	Bangsa lain	178	104.17	19.28		
Kesejahteraan psikologi	Melayu	208	114.10	17.43	-2.29	0.02*
	Bangsa lain	178	119.03	24.67		

* $p < 0.05$

4.7.1.5 Pekerjaan

Ujian ANOVA sehalah telah digunakan bagi meneliti perbezaan min di antara pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi berdasarkan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Sebelum ujian ANOVA Sehalah dilakukan pengkaji telah menggabungkan kumpulan pekerjaan kepada tiga kumpulan iaitu tidak bekerja, bekerja tetap dan tidak bekerja tetap. Kumpulan yang tidak bekerja adalah tersiri daripada responden yang tidak bekerja, manakala kumpulan bekerja tetap adalah responden yang bekerja kerajaan serta swasta, dan kumpulan bekerja tidak tetap adalah responden yang bekerja sendiri dan lain-lain pekerjaan. Pengkategorian kumpulan ini dilakukan supaya setiap kumpulan mempunyai nilai varians yang hampir sama sebagai syarat untuk melakukan ujian ANOVA Sehalah (Chua, 2012).

Jadual 4.17 menunjukkan hasil analisis bagi kredibiliti sumber ($F=21.30$, $dk=2$, $p<0.05$), gaya komunikasi ($F=22.73$, $dk=2$, $p<0.05$), pengurusan tanggapan ($F=10.07$, $dk=2$, $p<0.05$) dan kesejahteraan psikologi ($F=59.36$, $dk=2$, $p<0.05$). Dapatan ini menjelaskan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi berdasarkan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.17

Ujian ANOVA Sehala bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan

Pemboleh ubah	Sumber	Sum of squares	dk	Mean squares	F	Sig.
Kredibiliti sumber	Antara Kumpulan	15205.90	2	7602.95	21.30	0.00***
	Dalam Kumpulan	136683.48	383	356.88		
	Jumlah	151889.38	385			
Gaya komunikasi	Antara Kumpulan	25366.18	2	12683.09	22.73	0.00***
	Dalam Kumpulan	213694.17	383	557.95		
	Jumlah	239060.36	385			
Pengurusan tanggapan	Antara Kumpulan	5948.51	2	2974.27	10.07	0.00***
	Dalam Kumpulan	113102.36	383	295.30		
	Jumlah	119050.87	385			
Kesejahteraan psikologi	Antara Kumpulan	40922.27	2	20461.13	59.36	0.00***
	Dalam Kumpulan	132022.01	383	344.71		
	Jumlah	172944.28	385			

***p<0.001

Ujian *Post-Hoc Scheffe* telah dilakukan bagi mengetahui kategori pekerjaan yang membezakan persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi (Jadual 4.18). Hasil analisis menunjukkan pemboleh ubah kredibiliti sumber menunjukkan perbezaan min bagi yang tidak bekerja, pekerjaan tetap dan pekerjaan tidak tetap. berdasarkan perbezaan tersebut, didapati min kredibiliti sumber bagi pekerjaan tetap adalah lebih rendah daripada yang tidak bekerja dan pekerjaan tidak tetap. Selain itu, bagi min gaya komunikasi didapati min tidak bekerja adalah lebih rendah berbanding pekerjaan tetap dan tidak tetap. Seterusnya, bagi pengurusan tanggapan didapati min pekerjaan tetap lebih

tinggi daripada tidak bekerja. Di samping itu, bagi kesejahteraan psikologi menunjukkan min tidak bekerja adalah lebih tinggi daripada pekerjaan tetap dan tidak tetap manakala min pekerjaan tidak tetap adalah lebih tinggi daripada pekerjaan tetap.

Jadual 4.18

Ujian Post-Hoc Scheffe bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan

Pemboleh ubah	(I)	(J)	Perbezaan min (I-J)	p
Kredibiliti sumber	Tetap	Tidak bekerja	-13.58	0.00***
	Tetap	Tidak tetap	-11.06	0.00***
Gaya komunikasi	Tidak bekerja	Tetap	-18.37	0.00***
	Tidak bekerja	Tidak tetap	-11.51	0.00***
Pengurusan tanggapan Kesejahteraan psikologi	Tetap	Tidak bekerja	8.84	0.00***
	Tidak bekerja	Tetap	23.30	0.00***
	Tidak bekerja	Tidak Tetap	14.89	0.00***
	Tidak Tetap	Tetap	8.42	0.00***

***p<0.001

4.7.1.6 Pendapatan

Ujian ANOVA Sehalah telah digunakan bagi meneliti perbezaan min di antara pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi berdasarkan pendapatan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Menurut pengkategorian yang dibuat oleh Unit Perancang Ekonomi (2015) dan Jabatan Perangkaan Malaysia terdapat tiga pengkategorian pendapatan iaitu Pendapatan Rendah (dengan purata pendapatan bulanan RM 3050 dan ke bawah) menggunakan Pendapatan Pertengahan (RM 3051-6950) dan Pendapatan Tinggi (RM 6951 dan ke atas). Oleh itu, pengkaji telah membentuk empat kumpulan bagi kategori pendapatan iaitu tiada pendapatan, pendapatan rendah, pendapatan pertengahan, dan berpendapatan tinggi seperti mana yang telah dicadangkan. Tujuan

pembentukan kumpulan baru ini adalah memastikan jumlah varians bagi setiap kumpulan adalah seimbang sebagai pra syarat ujian ANOVA Sehalu (Chua, 2012).

Jadual 4.19 menunjukkan hasil analisis bagi kredibiliti sumber ($F=15.59$, $dk=2$, $p<0.05$), gaya komunikasi ($F=68.82$, $dk=2$, $p<0.05$), pengurusan tanggapan ($F=52.98$, $dk=2$, $p<0.05$) dan kesejahteraan psikologi ($F=88.04$, $dk=2$, $p<0.05$). Terdapat perbezaan yang signifikan di antara kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi berdasarkan pendapatan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.19

Ujian ANOVA Sehalu bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan

Pemboleh ubah	Sumber	Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
Kredibiliti sumber	Antara Kumpulan	11433.91	2	5716.95	15.59	0.00***
	Dalam Kumpulan	140455.47	383	366.72		
	Jumlah	151889.38	385			
Gaya komunikasi	Antara Kumpulan	63201.77	2	31600.88	68.82	0.00***
	Dalam Kumpulan	175858.59	383	459.16		
	Jumlah	239060.36	385			
Pengurusan tanggapan	Antara Kumpulan	25800.50	2	12900.25	52.98	0.00***
	Dalam Kumpulan	93250.37	383	243.47		
	Jumlah	119050.87	385			
Kesejahteraan psikologi	Antara Kumpulan	54466.12	2	27233.06	88.04	0.00***
	Dalam Kumpulan	118478.16	383	309.34		
	Jumlah	172944.28	385			

*** $p<0.001$

Ujian *Post-Hoc Scheffe* telah dilakukan bagi mengetahui kategori pendapatan yang membezakan kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan, kesejahteraan psikologi (Jadual 4.20). Hasil analisis menunjukkan pemboleh ubah kredibiliti sumber menunjukkan min tiada pendapatan dan pendapatan pertengahan adalah lebih tinggi daripada pendapatan rendah. Selain itu, bagi gaya komunikasi didapati min pendapatan pertengahan adalah lebih tinggi daripada tiada pendapatan dan pendapatan rendah. Hal yang sama untuk pengurusan tanggapan didapati min pendapatan pertengahan adalah lebih tinggi daripada tiada pendapatan dan pendapatan rendah. Di samping itu, bagi kesejahteraan psikologi didapati min tiada pendapatan adalah lebih tinggi berbanding pendapatan rendah dan pendapatan pertengahan. Seterusnya min pendapatan rendah adalah lebih tinggi berbanding pendapatan pertengahan.

Jadual 4.20

Ujian Scheffe bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan

Pemboleh ubah	(I)	(J)	Perbezaan min (I-J)	p
Kredibiliti sumber	Tiada pendapatan	Rendah	11.86	0.00***
	Pertengahan	Rendah	8.13	0.02*
Gaya komunikasi	Pertengahan	Tiada pendapatan	37.45	0.00***
		Rendah	32.33	0.00***
Pengurusan tanggapan	Pertengahan	Tiada pendapatan	23.01	0.00***
		Tengah	21.72	0.00***
Kesejahteraan psikologi	Tiada pendapatan	Rendah	17.99	0.00***
	Tiada pendapatan	Pertengahan	34.99	0.00***
	Rendah	Pertengahan	17.00	0.00***

* $p < 0.05$

*** $p < 0.001$

4.7.2 Hubungan Pemboleh Ubah

Ujian korelasi Pearson dilakukan bagi mengetahui sama ada terdapat hubungan antara pemboleh ubah. Ujian korelasi Pearson telah dijalankan bagi menguji hipotesis lima (5), enam (6) dan tujuh (7). Menurut Davis (1971), untuk menentukan darjah dan kekuatan sesebuah hubungan adalah dengan melihat nilai pekali korelasi.

4.7.2.1 Hubungan di antara Kredibiliti Sumber dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Ujian Korelasi Pearson telah digunakan untuk menjalankan ujian sama ada terdapat hubungan di antara pemboleh ubah kredibiliti sumber dan lima dimensinya dengan kesejahteraan hidup penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir (Jadual 4.21). Hasil analisis korelasi yang diperolehi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan iaitu hubungan yang lemah antara pemboleh ubah kredibiliti sumber dengan kesejahteraan psikologi ($r=0.17$, $p<0.05$). Dapatan ini menunjukkan peningkatan amalan kredibiliti sumber oleh JKKK meningkatkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Bagi hubungan antara dimensi-dimensi kredibiliti sumber dengan kesejahteraan psikologi didapati terdapat hubungan yang signifikan iaitu hubungan yang kuat antara dimensi kepercayaan dengan kesejahteraan psikologi ($r=0.58$, $p<0.05$). Begitu juga hubungan antara dimensi kerjasama dengan kesejahteraan psikologi menunjukkan hubungan yang signifikan iaitu hubungan yang rendah ($r=0.13$, $p<0.05$). Hasil analisis dimensi kepakaran dengan kesejahteraan psikologi menunjukkan hubungan yang signifikan, sederhana kuat dan negatif ($r=-0.37$, $p<0.05$). Seterusnya, dimensi dinamik dengan kesejahteraan psikologi menunjukkan hubungan yang signifikan, sederhana kuat, dan negatif ($r=-0.30$, $p<0.05$). Tambahan

pula, terdapat hubungan yang signifikan, rendah antara dimensi dinamik dan dimensi karisma dengan kesejahteraan psikologi ($r=0.13$, $p<0.05$). Secara keseluruhannya, semakin meningkat kredibiliti sumber JKKK maka semakin meningkat kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.21

Ujian Korelasi Pearson antara Kredibiliti Sumber dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Pemboleh ubah	Kesejahteraan psikologi	<i>r</i>
Kredibiliti Sumber	Pekali korelasi	0.17***
	Sig.	0.00
	n	386
i. Kepercayaan	Pekali korelasi	0.58***
	Sig.	0.00
	n	386
ii. Kepakaran	Pekali korelasi	-0.37***
	Sig.	0.00
	n	386
iii. Dinamik	Pekali korelasi	-0.30***
	Sig.	0.00
	n	386
iv. Kerjasama	Pekali korelasi	0.13*
	Sig.	0.01
	n	386
v. Karisma	Pekali korelasi	0.13*
	Sig.	0.01
	n	386

* $p<0.05$

*** $p<0.001$

4.7.2.2 Hubungan di antara Gaya Komunikasi dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Ujian Korelasi Pearson telah digunakan untuk menjalankan ujian sama ada terdapat hubungan di antara pemboleh ubah gaya komunikasi dan sepuluh dimensi dengan kesejahteraan hidup penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir (Jadual 4.22). Hasil kajian menunjukkan hubungan yang signifikan, kuat dan negatif antara

pemboleh Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi ($r=-0.53$, $p<0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa semakin kurang gaya komunikasi JKKK yang tidak disukai oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko telah meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mereka.

Bagi aspek dimensi, hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, lemah dan negatif antara dimensi dominan ($r=-0.22$, $p<0.05$) dan dimensi mesra ($r=-0.13$, $p<0.05$) dengan kesejahteraan psikologi. Selain itu, dimensi dramatik dengan kesejahteraan psikologi mempunyai hubungan yang signifikan, sederhana kuat dan negatif ($r=-0.47$, $p<0.05$). Tambahan pula, terdapat hubungan yang signifikan, kuat dan negatif antara dimensi berhujah ($r=-0.64$, $p<0.05$), dimensi ekspresif ($r=-0.59$, $p<0.05$), dimensi meninggalkan kesan ($r=-0.64$, $p<0.05$), dimensi terbuka ($r=-0.55$, $p<0.05$) dengan kesejahteraan psikologi. Seterusnya, terdapat hubungan yang signifikan dan rendah antara dimensi tenang dengan kesejahteraan psikologi ($r=0.22$, $p<0.05$). Di samping itu, dimensi memberi perhatian dengan kesejahteraan psikologi mempunyai hubungan yang signifikan dan sederhana kuat ($r=0.37$, $p<0.05$). Walau bagaimanapun, dimensi imej mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan kesejahteraan psikologi ($r=0.05$, $p>0.05$). Secara keseluruhannya, hasil analisis ini menunjukkan semakin kurang amalan gaya komunikasi oleh JKKK yang tidak disukai maka semakin meningkat kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.22

Ujian Korelasi Pearson antara Gaya Komunikasi dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Pemboleh ubah	Kesejahteraan psikologi	<i>r</i>
Gaya Komunikasi	Pekali Korelasi	-0.53***
	Sig.	0.00
	n	386

i.	Dominan	Pekali korelasi	-0.22***
		Sig.	0.00
		n	386
ii.	Dramatik	Pekali korelasi	-0.47***
		Sig.	0.00
		n	386
iii.	Berhujah	Pekali korelasi	-0.64***
		Sig.	0.00
		n	386
iv.	Ekspresif	Pekali korelasi	-0.59***
		Sig.	0.00
		n	386
v.	Meninggalkan kesan	Pekali korelasi	-0.64***
		Sig.	0.00
		n	386
vi.	Tenang	Pekali korelasi	0.22***
		Sig.	0.00
		n	386
vii.	Memberi perhatian	Pekali korelasi	0.37***
		Sig.	0.000
		n	386
viii.	Terbuka	Pekali korelasi	-0.55***
		Sig.	0.00
		n	386
ix.	Mesra	Pekali korelasi	-0.13*
		Sig.	0.01
		n	386
x.	Imej	Pekali korelasi	0.05
		Sig.	0.37
		n	386

*p<0.05

***p<0.001

4.7.2.3 Hubungan di antara Pengurusan Tanggapan dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Ujian Korelasi Pearson telah digunakan untuk menjalankan ujian sama ada terdapat hubungan di antara pemboleh ubah pengurusan tanggapan dan enam dimensinya dengan kesejahteraan hidup penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir (Jadual 4.23). Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, kuat dan

negatif antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi ($r=-0.56$, $p<0.05$). Dapatan ini menunjukkan semakin kurang taktik pengurusan tanggapan oleh JKKK semakin meningkat kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Hasil analisis dari aspek hubungan dimensi didapati terdapat hubungan yang signifikan, rendah dan negatif antara dimensi bukan lisan ($r=-0.20$, $p<0.05$) dan dimensi mengelak ($r=-0.23$, $p<0.05$) dengan kesejahteraan psikologi. Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan, kuat dan negatif antara dimensi promosi diri ($r=-0.55$, $p<0.05$) dan dimensi pemodelan ($r=-0.56$, $p<0.05$) dengan kesejahteraan psikologi.

Tambahan pula, hasil analisis juga menunjukkan hubungan yang signifikan, sederhana kuat dan negatif antara dimensi mempertahankan ($r=-0.34$, $p<0.05$) dan dimensi fokus lain ($r=-0.39$, $p<0.05$) dengan kesejahteraan psikologi. Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan semakin kurang taktik pengurusan tanggapan oleh JKKK maka semakin meningkat kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Jadual 4.23

Ujian Korelasi Pearson antara Pengurusan Tanggapan dan Dimensi dengan Kesejahteraan Psikologi

Pemboleh ubah	Kesejahteraan psikologi	<i>r</i>
Pengurusan Tanggapan	Pekali Korelasi	-0.56***
	Sig.	0.00
	n	386
i. Bukan lisan	Pekali Korelasi	-0.20***
	Sig.	0.00
	n	386

ii.	Fokus lain	Pekali Korelasi	-0.39***
		Sig.	0.00
		n	386
iii.	Promosi diri	Pekali Korelasi	-0.55***
		Sig.	0.00
		n	386
iv.	Pemodelan	Pekali Korelasi	-0.56***
		Sig.	0.00
		n	386
v.	Mengelak	Pekali Korelasi	-0.23***
		Sig.	0.00
		n	386
vi.	Mempertahan diri	Pekali Korelasi	-0.34***
		Sig.	0.00
		n	386

***p<0.001

4.7.3 Analisis Regresi

Analisis yang digunakan dalam bahagian ini adalah analisis regresi berganda dan regresi *Stepwise* bagi tujuan mengenalpasti persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan sebagai peramal kesejahteraan psikologi. Langkah pertama yang dilakukan adalah mengenal pasti pemboleh ubah terikat dan bebas. Selepas itu, analisis dimensi yang mempunyai hubungan secara signifikan dengan kesejahteraan psikologi dilakukan. Tujuan adalah untuk mengenalpasti secara perbandingan dimensi yang berkaitan secara signifikan dengan kesejahteraan psikologi menggunakan nilai beta koefisien. Seterusnya, analisis regresi menggunakan prosedur *Stepwise* diaplikasikan untuk menghasilkan model yang paling tepat meramalkan komitmen terhadap organisasi.

4.7.3.1 Kredibiliti Sumber

Ujian analisis regresi mendapati kredibiliti sumber menerangkan 55% daripada varians di dalam kesejahteraan psikologi (Jadual 4.24). Nilai R^2 adalah secara

statistiknya signifikan dengan $F= 93.50$ dan $p<0.00$. Empat dimensi utama dalam menerangkan tentang kesejahteraan psikologi ialah percaya, kepakaran, dinamik dan kerjasama.

Jadual 4.24

Analisis Regresi Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	B	Beta	t	Sig.
Pemalar	94.92	0.62	13.99	0.00
Percaya	1.35	-0.27	13.18	0.00
Kepakaran	-1.06	-0.28	-5.84	0.00
Dinamik	-1.37	0.21	-5.36	0.00
Kerjasama	2.96	-0.12	4.20	0.00
Karisma	-0.42	0.62	-1.86	0.06

$R^2=0.55$

Ubahsuai $R^2 = 0.55$

$F= 93.50$, $p<0.001$

Analisis regresi prosedur *Stepwise* menunjukkan bahawa dimensi utama bagi meramal kesejahteraan psikologi ialah percaya, dinamik, kepakaran dan kerjasama (Jadual 4.25).

Jadual 4.25

Analisis Regresi Stepwise Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	R^2	Ubahsuai R^2	B	Beta	t	Sig.
Model 1	0.34	0.34				
Pemalar			37.39		6.53	0.00
Percaya			1.26	0.58	13.95	0.00
Model 2	0.50	0.50				
Pemalar			72.41		12.30	0.00
Percaya			1.42	0.65	17.74	0.00
Dinamik			-2.00	-0.41	-11.16	0.00
Model 3	0.53	0.53				
Pemalar			6.85		13.37	0.00
Percaya			0.08	0.64	17.78	0.00
Dinamik			0.22	-0.27	-5.81	0.00
Kepakaran			0.18	-0.23	-5.06	0.00

Model 4	0.55	0.54		
Pemalar			93.34	13.82
Percaya		0.57	14.62	0.00
Dinamik		-0.32	-6.82	0.00
Kepakaran		-0.27	-5.89	0.00
Kerjasama		0.18	3.76	0.00

4.7.3.2 Gaya Komunikasi

Ujian analisis regresi mendapati gaya komunikasi menerangkan 68% daripada varians di dalam kesejahteraan psikologi (Jadual 4.26). Nilai R^2 adalah secara statistiknya signifikan dengan $F= 80.84$ dan $p<0.00$. Lima dimensi utama dalam menerangkan tentang kesejahteraan psikologi ialah meninggalkan kesan, terbuka, memberi perhatian, berhujah dan dominan.

Jadual 4.26

Analisis Regresi Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	B	Beta	t	Sig.
Pemalar	140.98		24.01	0.00
Dominan	0.87	0.15	2.11	0.04
Dramatik	-0.10	-0.02	-0.35	0.73
Berhujah	-1.82	-0.40	-5.52	0.00
Ekspresif	-0.29	-0.06	-0.71	0.48
Meninggalkan kesan	-0.67	-0.17	-2.87	0.00
Tenang	-0.43	-0.06	-1.26	0.21
Memberi perhatian	3.83	0.28	6.19	0.00
Terbuka	-2.22	-0.38	-6.98	0.00
Mesra	0.38	0.03	0.52	0.60
Imej	0.49	0.08	1.91	0.05

$R^2 = 0.68$

Ubahsuai $R^2 = 0.68$

$F= 80.84$, $p<0.001$

Analisis regresi prosedur *Stepwise* menunjukkan bahawa dimensi utama bagi meramal kesejahteraan psikologi ialah meninggalkan kesan, terbuka, memberi perhatian, berhujah dan dominan (Jadual 4.27).

Jadual 4.27

Analisis Regresi Stepwise Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	R2	Ubahsuai R2	B	Beta	t	Sig.
Model 1	0.41	0.41	153.37			
Pemalar			-2.49		64.13	0.00
Meninggalkan kesan			175.20	-0.64	-16.49	0.00
Model 2	0.53	0.53	-1.99			
Pemalar			-2.13		57.03	0.00
Meninggalkan kesan			139.44	-0.52	-13.85	0.00
Terbuka			-1.65	-0.37	-9.89	0.00
Model 3	0.64	0.63	-2.53			
Pemalar			4.51		31.74	0.00
Meninggalkan kesan			137.41	-0.43	-12.50	0.00
Terbuka			-0.74	-0.44	-13.04	0.00
Memberi perhatian			-2.11	0.33	10.37	0.00
Model 4	0.67	0.67	5.22			
Pemalar			-1.45		32.63	0.00
Meninggalkan kesan			139.59	-0.19	-3.82	0.00
Terbuka			-.62	-0.37	-10.62	0.00
Memberi perhatian			-2.42	0.39	12.09	0.00
Berhujah			4.29	-0.32	-6.10	0.00
Model 5	0.68	0.67	-1.90			
Pemalar			1.06		33.26	0.00
Meninggalkan kesan			153.37	-0.16	-3.20	0.00
Terbuka			-2.49	-0.42	-11.25	0.00
Memberi perhatian			175.20	0.32	8.54	0.00
Berhujah			-1.99	-0.42	-7.11	0.00
Dominan			-2.12	0.18	3.50	0.00

4.7.3.3 Pengurusan Tanggapan

Ujian analisis regresi mendapati pengurusan tanggapan menerangkan 45% daripada varians di dalam kesejahteraan psikologi (Jadual 4.28). Nilai R^2 adalah secara statistiknya signifikan dengan $F= 53.24$ dan $p<0.00$. Lima dimensi utama dalam

menerangkan tentang kesejahteraan psikologi ialah pemodelan, mempertahankan, bukan lisan dan promosi diri.

Jadual 4.28

Analisis Regresi Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	B	Beta	t	Sig.
Pemalar	171.83		31.80	0.00
Bukan lisan	1.07	0.19	3.75	0.00
Fokus lain	0.54	0.09	1.28	0.20
Promosi diri	-0.91	-0.28	-3.49	0.00
Pemodelan	-2.75	-0.48	-6.87	0.00
Mengelak	0.29	0.05	0.95	0.34
Mempertahan	-1.852	-0.34	-7.52	0.00

R² = 0.46

Ubahsuai R² = 0.45

F= 53.24, p<0.001

Analisis regresi prosedur *Stepwise* menunjukkan bahawa dimensi utama bagi meramal kesejahteraan psikologi ialah pemodelan, mempertahankan, bukan lisan, dan promosi diri (Jadual 4.29).

Jadual 4.29

Analisis Regresi Stepwise Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Model	R²	Ubahsuai R²	B	Beta	t	Sig.
Model 1	0.32	0.32				
Pemalar			160.78		46.81	0.00
Pemodelan			-3.26	-0.56	-13.39	0.00
Model 2	0.42	0.42				
Pemalar			183.42		43.69	0.00
Pemodelan			-3.18	-0.55	-14.13	0.00
Mempertahan			-1.76	-0.32	-8.23	0.00
Model 3	0.43	0.43				
Pemalar			176.57		36.91	0.00
Pemodelan			-3.36	-0.58	-14.51	0.00
Mempertahan			-2.08	-0.38	-8.71	0.00
Bukan lisan			0.76	0.13	2.90	0.00
Model 4	0.45	0.45				

Pemalar	176.58	37.52	0.00
Pemodelan	-2.43	-0.42	-7.14
Mempertahan	-1.94	-0.35	-8.13
Bukan lisan	1.17	0.20	4.17
Promosi diri	-0.79	-0.24	-3.70

4.8 Ringkasan Dapatan Kajian

Secara keseluruhannya, selepas ujian-t, ANOVA Sehala dan Korelasi Pearson telah dilakukan bagi menjawab hipotesis yang telah dibentuk. Jadual 4.30 adalah ringkasan hasil kajian berdasarkan hipotesis yang telah dibentuk.

Jadual 4.30

Ringkasan Dapatan Kajian

Hipotesis	Pecahan hipotesis	Dapatan kajian
H ₁ : Perbezaan persepsi kredibiliti sumber JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir	H _{1a} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{1b} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
	H _{1c} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan kategori agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{1d} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan kategori bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{1e} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima

	H _{1f} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
H ₂ : Perbezaan persepsi gaya komunikasi JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir	H _{2a} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{2b} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{2c} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{2d} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{2e} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori pendapatan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
	H _{2f} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
H ₃ : Perbezaan persepsi pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir	H _{3a} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{3b} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan	Ditolak

	JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	
	H _{3c} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{3d} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{3e} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
	H _{3f} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
H ₄ : Perbezaan persepsi kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir	H _{4a} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan faktor jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{4b} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Ditolak
	H _{4c} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori agama penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima
	H _{4d} : Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima

	H_{4e}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori pendapatan yang tinggal di kawasan berisiko banjir. H_{4f}: Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi persepsi terhadap kesejahteraan psikologi JKKK berdasarkan kategori pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima Diterima
Hubungan pemboleh ubah 	H₅: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kredibiliti sumber JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. H₆: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi gaya komunikasi JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. H₇: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pengurusan tanggapan JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima Diterima Diterima
Peramal kesejahteraan psikologi	H₈: Persepsi kredibiliti sumber JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. H₉: Persepsi gaya komunikasi JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. H₁₀: Persepsi pengurusan tanggapan JKKK adalah peramal kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.	Diterima Diterima Diterima

4.9 Kesimpulan Bab

Kesimpulannya, bab ini menghuraikan hasil dapatan kajian yang diperoleh iaitu merangkumi proses penyaringan data, deskripsi demografi responden, analisis tahap pemboleh ubah, analisis pemboleh ubah berdasarkan faktor demografi dan analisis hubungan antara pemboleh ubah. Selain itu, perbincangan tentang hasil pengujian hipotesis juga telah dilakukan. Secara umumnya, hasil kajian ini telah mencapai objektif yang telah dibentuk oleh pengkaji.



BAB LIMA

PERBINCANGAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan hasil analisis data berdasarkan kepada objektif kajian yang dibentuk. Implikasi kajian dan cadangan kajian akan datang turut dibincangkan.

5.2 Ringkasan Hasil Kajian

Bencana banjir menyebabkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir menjadi risau apabila memikirkan keselamatan dan kerosakan yang menjejaskan kesejahteraan hidup. Kesan bencana banjir dapat dikurangkan dengan adanya pengurusan penyampaian maklumat dari sumber yang boleh dipercayai sebagai persediaan menghadapi bahaya bencana banjir. Kajian ini dilakukan untuk meneliti persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dan perkaitannya dengan persepsi terhadap kesejahteraan psikologi. Kajian ini telah dilakukan di kawasan berisiko banjir di daerah Kubang Pasu yang melibatkan 386 orang responden. Objektif kajian ini adalah untuk (1) menganalisis perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor demografi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (2) mengkaji hubungan antara persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk di kawasan berisiko banjir, dan (3) mengenal pasti dimensi-dimensi paling dominan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Secara keseluruhannya didapati bahawa (1) terdapat perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan umur, pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (2) tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap kredibiliti sumber JKKK berdasarkan jantina, agama dan bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir (3) terdapat perbezaan persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (4) tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK berdasarkan jantina, umur, agama dan bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (5) terdapat perbezaan persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan jantina, pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (6) tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir, (7) terdapat perbezaan persepsi kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berdasarkan agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan, (8) tidak terdapat perbezaan terhadap persepsi kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berdasarkan jantina dan umur, (9) terdapat hubungan antara persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk di kawasan berisiko banjir, dan (10) kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan adalah peramal yang signifikan kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

5.3 Perbincangan Hasil Kajian

Bahagian ini membincangkan lebih lanjut tentang hipotesis kajian ini. Antara yang dibincangkan adalah perbezaan pemboleh ubah berdasarkan demografi, hubungan

pemboleh ubah dengan kesejahteraan psikologi dan pemboleh ubah peramal kepada kesejahteraan psikologi.

5.3.1 Perbincangan Perbezaan Pemboleh Ubah berdasarkan Faktor Demografi

Aspek demografi yang dikaji bagi melihat perbezaan ke atas pemboleh ubah kajian adalah jantina, umur, agama, bangsa, pekerjaan dan pendapatan. Perbincangan selanjutnya memperincikan lebih mendalam berkaitan perbezaan pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dari aspek demografi.

5.4.1.1 Perbezaan Kredibiliti Sumber berdasarkan Aspek Demografi

Kredibiliti sumber dalam konteks ini merujuk kepada persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir terhadap kebolehpercayaan dan kualiti JKKK ketika menyampaikan maklumat tentang persediaan menghadapi bencana banjir. Hasil kajian mendapati perbezaan dari segi umur, pendapatan dan pekerjaan responden membezakan persepsi mereka terhadap kredibiliti sumber dalam menyampaikan maklumat. Dari segi umur didapati terdapat perbezaan antara golongan tua (41 tahun dan ke atas) dan muda (40 tahun dan ke bawah) dalam mempersepsikan kredibiliti JKKK sebagai sumber dalam menyampaikan maklumat tentang banjir. Responden muda mempersepsikan kredibiliti sumber JKKK adalah lebih tinggi berbanding responden tua. Dapatan ini seiring dengan pendapat Kellens et al. (2011) bahawa terdapat perbezaan umur antara golongan tua dan golongan muda dalam mempersepsikan risiko berkaitan bencana banjir. Kellens et al. (2012) pula mendapati golongan tua sangat memberi komitmen yang lebih tinggi bagi mengelakkan bahaya berbanding golongan muda. Golongan muda di daerah Kubang

Pasu sangat tinggi mempersepsikan kredibiliti sumber JKKK kerana mereka mungkin kurang pengalaman tentang banjir berdasarkan faktor umur mereka berbanding golongan tua boleh berdikari dengan impak banjir.

Hasil kajian juga mendapati terdapat perbezaan persepsi kredibiliti sumber JKKK berdasarkan pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dari segi pendapatan, terdapat perbezaan antara responden yang tiada pendapatan, berpendapatan rendah dan pendapatan pertengahan. Seterusnya dari segi pekerjaan, terdapat perbezaan antara responden yang tidak bekerja, bekerja tetap (bekerja kerajaan dan swasta) dan bekerja tidak tetap (bekerja sendiri dan lain-lain pekerjaan). Didapati min persepsi terhadap kredibiliti sumber bagi responden yang mempunyai pekerjaan tetap adalah lebih rendah daripada yang tidak bekerja dan mempunyai pekerjaan tidak tetap. Dapatan ini bertentangan dengan kajian Perry dan Lindell (1991) bahawa tidak terdapat perbezaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko dari segi pendapatan untuk mematuhi amaran bencana dari sumber yang berkredibiliti. Kajian ini seiring dengan Mayhorn dan McLaughlin (2014) yang mendapati terdapat perbezaan dari aspek pendapatan dan pekerjaan kerana kekurangan kemudahan untuk berpindah ke pusat pemindahan walaupun mereka mendapat amaran bencana yang tepat. Dapatan ini berkemungkinan kerana kredibiliti sumber JKKK adalah sangat penting kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko kerana impak banjir terhadap sumber pertanian mereka. Kebanyakan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir juga berpendapatan rendah, tidak bekerja dan bekerja sendiri menyebabkan mereka sangat bergantung pada sumber pertanian.

Hasil kajian juga mendapati tiada perbezaan dari aspek jantina, agama dan bangsa dalam mempersepsikan kredibiliti sumber JKKK. Dari aspek jantina, tiada perbezaan antara penduduk lelaki dan perempuan yang tinggal di kawasan berisiko banjir dalam mempersepsikan kredibiliti sumber. Dapatan ini seiring dengan hasil kajian Kellen, Zaalberg dan De Maeyer (2012) yang mendapati penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir tanpa mengira jantina berhubungan dengan penyampai maklumat bagi mendapatkan maklumat sebagai tindakan persediaan menghadapi bahaya bencana banjir.

Selain itu, hasil kajian juga mendapati tiada perbezaan dari segi agama dan bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dengan persepsi terhadap kredibiliti JKKK dalam menyampaikan maklumat. Dapatan ini bertentangan dengan kajian yang telah dilakukan oleh Lindell dan Perry (1991) mendapati setiap kaum mempunyai jenis sumber maklumat yang berbeza antaranya pihak berkuasa, media massa dan media sosial untuk meyakinkan mereka membuat keputusan berpindah ke pusat pemindahan. Dari segi agama pula dapatan kajian yang sebaliknya pernah dilakukan oleh Norazah (2014) mendapati Muslim dan bukan Muslim adalah berbeza semasa mempersepsikan kredibiliti selebriti dalam konteks pengiklanan.

Dapatan ini berkemungkinan kerana penerima mesej dan penyampai maklumat berada dalam situasi saling berhadapan dengan risiko banjir sehinggakan mereka merasakan tiada isu dari aspek agama dan bangsa. Dapatan tersebut selaras dengan pandangan Aldoory dan Van Dyke (2006) bahawa kemungkinan individu sangat memberi perhatian terhadap aspek kredibiliti penyampai maklumat apabila mereka bersama-sama berada dalam musibah bencana. Ini berkemungkinan aspek perbezaan

antara agama dan bangsa yang wujud akan diketepikan oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir kerana mereka lebih mementingkan kualiti maklumat yang diberikan oleh JKKK.

5.4.1.2 Perbezaan Gaya Komunikasi berdasarkan Aspek Demografi

Dari segi pendapatan, terdapat perbezaan gaya komunikasi JKKK berdasarkan persepsi responden yang tiada pendapatan, berpendapatan rendah, pendapatan pertengahan. Seterusnya dari segi pekerjaan, terdapat perbezaan antara responden yang tidak bekerja, bekerja tetap (kerajaan dan swasta) dan bekerja tidak tetap (bekerja sendiri dan lain-lain pekerjaan). Dapatan ini seiring dengan hasil kajian Willems et al. (2005) bahawa gaya komunikasi pesakit berbeza dengan doktor berdasarkan status pendapatan dan pekerjaan pesakit. Pesakit dari kelas sosial yang lebih tinggi mempunyai gaya komunikasi yang lebih aktif dan menunjukkan ekspresi yang lebih berkesan berbanding pesakit dari kelas sosial yang lebih rendah. Di dalam kajian ini, mungkin gaya komunikasi JKKK bergantung kepada status pendapatan dan pekerjaan. JKKK diandaikan memberikan lebih keutamaan dan layanan istimewa semasa menyampaikan maklumat banjir kepada penduduk yang berstatus tinggi.

Kajian ini juga mendapati tidak terdapat perbezaan jantina dari segi persepsi terhadap gaya komunikasi JKKK. Ini menunjukkan responden lelaki dan perempuan adalah tidak berbeza dalam mempersepsikan gaya komunikasi yang diamalkan oleh JKKK semasa menyampaikan maklumat berkaitan bencana banjir. Dapatan ini seiring dengan kajian House et al. (1998) bahawa tidak terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam melaksanakan gaya komunikasi. Sebaliknya, hasil kajian yang

dilakukan oleh Faisal dan Narimah (2007) menunjukkan perbezaan yang signifikan dengan gaya komunikasi dalam kalangan pekerja. Begitu juga, kajian yang dilakukan oleh Allen et al. (2006) yang mendapati penyelia perempuan dan lelaki mempunyai gaya komunikasi yang berbeza yang memberikan kesan yang berlainan kepada subordinat. Hasil ini berkemungkinan tiada beza lelaki dan wanita dalam mempersepsikan gaya komunikasi JKKK dalam konteks bencana banjir. JKKK juga kerap mengamalkan gaya memberi perhatian sepenuhnya kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir seperti mendengar masalah dan memberikan galakan yang menyebabkan tiada diskriminasi jantina.

Pengkaji juga mendapati kategori umur iaitu tua dan muda tidak berbeza dalam mempersepsikan gaya komunikasi yang diamalkan oleh JKKK semasa menyampaikan maklumat berkaitan banjir. Sebaliknya, Siminoff, Graham, dan Gordon (2006) mendapati gaya komunikasi doktor adalah lebih berbeza pesakit yang muda dengan lebih beremosi apabila berkomunikasi berbanding dengan pesakit yang lebih tua. Begitu juga, Peck (2011) mendapati pesakit yang berumur lebih berpuas hati dengan gaya komunikasi yang diamalkan oleh doktor berbanding pesakit muda. Dapatan ini berkemungkinan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir menerima komunikasi lisan dan bukan lisan yang digunakan oleh JKKK semasa menyampaikan maklumat banjir tanpa dipengaruhi oleh perbezaan umur.

Kajian ini juga mendapati tidak terdapat perbezaan agama dan bangsa dalam mempersepsikan gaya komunikasi yang diamalkan JKKK. Sebaliknya, Faisal et al. (2009) berpendapat di dalam sesebuah organisasi setiap bangsa dan agama saling berkomunikasi serta mempunyai gaya komunikasi yang berbeza. Begitu juga kajian

yang dilakukan Hassan et al. (2014) yang berpendapat faktor budaya adalah penting terhadap gaya komunikasi di tempat kerja. Keadaan ini mungkin disebabkan perbezaan budaya tidak memainkan peranan yang penting dalam cara penyampai maklumat bertingkah laku semasa pengurusan bencana banjir.

5.4.1.3 Perbezaan Pengurusan Tanggapan berdasarkan Aspek Demografi

Dapatan kajian didapati terdapat perbezaan jantina terhadap persepsi pengurusan tanggapan yang digunakan JKKK. Kajian ini mendapati responden lelaki dan perempuan mempunyai perbezaan dalam mempersepsikan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh JKKK semasa menyampaikan maklumat berkaitan bencana banjir. Di dalam kajian ini, persepsi responden perempuan terhadap pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh JKKK lebih tinggi berbanding responden lelaki. Dapatan ini seiring dengan kajian Bolino dan Turnley (2003) dan Singh et al. (2002) bahawa terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam amalan pengurusan tanggapan. Lelaki mengamalkan pengurusan yang hampir sempurna berbanding perempuan yang cuba mengelak penggunaan pengurusan tanggapan (Singh et al., 2002). Faktor jantina juga adalah aspek demografi yang penting dalam menentukan keputusan pengurusan tanggapan (Turnley & Bolino, 2001; Guadagno & Cialdini, 2007). Dapatan ini berkemungkinan hampir keseluruhan jawatan ketua kampung dan JKKK dipegang oleh kaum lelaki menyebabkan mereka lebih banyak menggunakan pengurusan tanggapan. Hal tersebut mungkin memberi kesan kepada penduduk wanita mereka kerana kurang menggemari pengamalan pengurusan tanggapan JKKK.

Hasil kajian juga menunjukkan terdapat perbezaan persepsi pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dari segi pendapatan, terdapat perbezaan antara responden dari segi semua kategori yang dikaji iaitu tiada pendapatan, berpendapatan rendah, pendapatan pertengahan). Seterusnya dari segi pekerjaan, terdapat perbezaan antara responden yang tidak bekerja, bekerja tetap (kerajaan dan swasta) dan bekerja tidak tetap (bekerja sendiri dan lain-lain pekerjaan). Ini selaras dengan kajian Goffman (1959) yang turut mendapati status responden adalah sangat penting semasa mempersepsikan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh orang lain. Dapatan ini juga seiring dengan pandangan Gardner dan Martinko (1988b) bahawa seorang pengetua cuba mengagumkan individu yang mempunyai status sosioekonomi tinggi bagi mengekalkan imej sekolah mereka berbanding individu yang berstatus rendah. Di dalam kajian ini, dengan penduduk yang berpendapatan tinggi mempersepsikan pengurusan tanggapan JKKK adalah lebih tinggi berbanding tiada pendapatan, pendapatan rendah dan pendapatan pertengahan. Ini berkemungkinan JKKK menggunakan pengurusan tanggapan terhadap penduduk yang berstatus tinggi supaya mereka kagum terhadapnya.

Kajian ini juga mendapati tidak terdapat perbezaan dalam mempersepsikan pengurusan tanggapan JKKK berdasarkan umur, agama dan bangsa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dapatan ini menunjukkan golongan tua dan muda adalah tidak berbeza semasa mempersepsikan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh JKKK. Dapatan ini selaras dengan kajian Yilmaz (2014) yang menunjukkan tidak terdapat perbezaan pengurusan tanggapan dari segi umur dalam kalangan pekerja hotel. Menurut Yilmaz, pekerja yang mempunyai peluang kenaikan pangkat

yang terhad akan mengamalkan pengurusan tanggapan supaya diberikan gaji, faedah dan aktiviti latihan yang lebih baik daripada majikan. Di dalam kajian ini, tiada perbezaan pengurusan tanggapan dari segi kategori umur penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir kerana JKKK diandaikan sentiasa menepati masa ketika menyampaikan maklumat banjir. Tingkah laku JKKK yang positif ini mewujudkan reputasi positif daripada penduduk tanpa mengira faktor umur.

Dari segi agama dan bangsa, kajian ini mendapati tidak terdapat perbezaan dalam mempersepsikan pengurusan tanggapan JKKK. Dapatan ini disokong oleh Norris (2011) yang berpendapat pengurusan tanggapan akan berjaya apabila pelaku memahami budaya sasaran. Sebaliknya, tingkah laku pengurusan tanggapan boleh di salah faham dan terganggu disebabkan halangan budaya yang berlainan. Di dalam kajian ini berkemungkinan pengurusan tanggapan yang diamalkan JKKK tidak menimbulkan sensitiviti kepelbagaian agama dan bangsa di daerah Kubang Pasu. Oleh itu, JKKK diandaikan telah berjaya mengawal tanggapan orang lain terhadapnya tanpa mengira kewujudan bangsa dan agama.

5.4.1.4 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi berdasarkan Aspek Demografi

Kesejahteraan psikologi adalah penting bagi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Hasil kajian membuktikan terdapat perbezaan persepsi kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berdasarkan faktor bangsa dan agama. Dari segi bangsa, bangsa Melayu mempunyai kesejahteraan psikologi yang lebih rendah berbanding lain-lain bangsa (Cina, India dan Siam). Begitu juga dari segi agama, responden beragama Islam mempunyai kesejahteraan psikologi lebih rendah berbanding bukan Islam (Islam, Hindu, Buddha dan Kristian).

Dapatan ini selaras dengan pendapat Fothergill et al. (1999) bahawa terdapat perbezaan dari segi bangsa berkemungkinan kerana berlainan bahasa dan budaya semasa proses penyampaian maklumat berkaitan bencana. Selain itu, amalan kerohanian dan aktiviti keagamaan telah membantu orang Islam bersikap redha terhadap musibah (Krauss et al. 2005). Dapatan ini juga berkemungkinan terdapat juga faktor-faktor lain yang menyebabkan perbezaan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor bangsa dan agama.

Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan persepsi terhadap kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berdasarkan pekerjaan dan pendapatan. Dari segi pekerjaan didapati terdapat perbezaan antara golongan tidak bekerja, bekerja tetap dan bekerja tidak tetap dalam mempersepsikan pengurusan tanggapan JKKK. Selain itu, dari segi pendapatan didapati terdapat perbezaan antara responden tiada pendapatan, pendapatan rendah dan pendapatan pertengahan. Diandaikan perbezaan ini berlaku kerana hampir separuh penduduk di daerah Kubang Pasu adalah terdiri daripada petani yang dalam kategori bekerja sendiri dengan mengusahakan tanaman padi. Terdapat kemungkinan bencana banjir telah menjejaskan sumber pendapatan dan pekerjaan mereka sehingga mempengaruhi kesejahteraan psikologi responden. Dapatan ini seiring dengan pendapat Chan dan Parker (1996) bahawa kesengsaraan penduduk menghadapi banjir adalah berbeza mengikut kategori pekerjaan dan pendapatan yang dialami oleh penduduk kerana musibah banjir menyebabkan mereka berisiko untuk kehilangan rumah, kenderaan, ternakan dan kehilangan sumber pertanian.

Dari segi jantina pula, kajian ini mendapati tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap kesejahteraan psikologi berdasarkan jantina penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Lelaki dan perempuan tidak berbeza dari segi kesejahteraan psikologi dalam kalangan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Sebaliknya, hasil kajian di barat menunjukkan terdapat perbezaan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor jantina (Ryff, 1989; Quaranteli, 2003; Shakespeare-Finch & Green, 2013). Kajian ini juga menunjukkan tiada perbezaan kesejahteraan psikologi dari segi umur. Dapatan ini juga tidak dapat membuktikan aspek umur responden adalah berbeza dari segi kesejahteraan psikologi seperti mana yang dibuktikan oleh Shakespeare-Finch dan Green (2013). Berkemungkinan, kajian kesejahteraan psikologi yang dijalankan di Barat adalah berbeza dengan konteks Asia menyebabkan hasil kajian berkaitan jantina adalah berbeza. Dapatan ini membuktikan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir mempunyai perasaan yang positif kerana berkebolehan mengawal tekanan akibat banjir tanpa mengira jantina dan usia mereka.

5.3.2 Perbincangan Hubungan di antara Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi

Kajian seterusnya bertujuan untuk membincangkan hubungan di antara kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

5.3.2.1 Hubungan di antara Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi

Hasil kajian mendapati peningkatan persepsi terhadap kredibiliti sumber iaitu JKKK dalam menyalurkan maklumat tentang banjir dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Selain itu, didapati dimensi

kepercayaan, bekerjasama dan karisma mempunyai hubungan positif dengan kesejahteraan psikologi manakala dimensi kepakaran dan dinamik pula mempunyai hubungan negatif dengan kesejahteraan psikologi. Kepercayaan di dalam kajian ini ditakrifkan sebagai JKKK seorang yang menyampaikan maklumat yang sahih. Kepakaran pula adalah JKKK dipersepsikan sebagai seorang yang selamat mampu memberikan kenyataan yang tepat. Dimensi dinamik dipersepsikan sebagai JKKK layak dan selamat dijadikan sumber rujukan. Seterusnya dimensi bekerjasama adalah JKKK berkongsi kepentingan dan nilai yang sama manakala dimensi berkarisma mempersepsikan JKKK mempunyai kualiti untuk membuatkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko setia kepadanya.

Dapatan ini seiring dengan pendapat Pepper (2012) bahawa kredibiliti sumber penyampai maklumat memberi manfaat bagi memastikan penerima mesej dalam proses komunikasi ketika berhadapan dengan bencana. Penyampai maklumat di dalam kajian ini adalah JKKK perlulah menyampaikan maklumat yang memberi manfaat kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dalam konteks bencana banjir, manfaat tersebut adalah langkah-langkah persediaan untuk menjamin kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

Selain itu, JKKK juga merupakan penyampai maklumat utama di dalam kawasan berlakunya bencana banjir. Hal ini menyebabkan telah berkemungkinan wujudnya kebergantungan maklumat yang kuat antara JKKK dan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Situasi ini seiring kajian Shklovski, Palen dan Sutton (2008) yang mendapati mangsa bencana kebakaran hutan amat bergantung pada penyampai maklumat tempatan yang berada bersama dalam kawasan ancaman bencana bagi

mendapatkan maklumat terutamanya perintah pemindahan bagi menjamin keselamatan mereka.

Walaupun bagaimanapun, hasil kajian juga menunjukkan hubungan lemah antara kredibiliti sumber dengan kesejahteraan psikologi. Hal ini berlaku berkemungkinan mempunyai terdapat sedikit keraguan kepada penyampai maklumat yang sedia ada (Bates et al., 2006; Thomson & Ito, 2012). Rentetan itu, berkemungkinan terdapat segelintir penduduk telah mempunyai penyampai maklumat yang lebih berkredibiliti daripada JKKK seperti Polis diRaja Malaysia, Pasukan Bomba dan Penyelamat, Angkatan Tentera Malaysia dan Jabatan Pertahanan Awam.

Justifikasi tersebut disokong lagi dengan hubungan yang negatif antara dimensi di dalam kredibiliti sumber dengan kesejahteraan psikologi. Dimensi tersebut adalah dimensi kepakaran yang dipersepsikan sebagai penyampai maklumat adalah seorang yang menyampaikan maklumat yang sahih. Dimensi dinamik pula dipersepsikan sebagai penyampai maklumat adalah seorang yang selamat dan layak dijadikan rujukan oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir Walau bagaimanapun, sesetengah JKKK tidak dipersepsikan sebagai layak menjadi penyampai maklumat oleh penduduk yang tinggal kawasan berisiko banjir. Hal ini berkemungkinan kerana terdapat segelintir penduduk yang tinggal di kawasan berisiko tidak menerima maklumat berkaitan banjir dengan segera daripada JKKK untuk membolehkan mereka melakukan persediaan dan terpaksa mencari penyampai maklumat lain yang lebih cepat dan efektif. Ini menyokong kajian Shklovski, Palen dan Sutton (2008) yang mendapati mangsa bencana yang tidak mendapat maklumat yang baik daripada pihak tempatan akan bergantung pada orang lain apabila mereka

mempunyai maklumat dan mangsa bencana juga melakukan perkara yang sama kepada orang lain. Oleh itu, dalam konteks kajian ini didapati kredibiliti sumber penyampai maklumat mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi namun terdapat hubungan yang lemah disebabkan faktor-faktor lain.

5.3.2.2 Hubungan di antara Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi

Gaya komunikasi yang diamalkan JK KK mempunyai hubungan kuat yang negatif dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir berdasarkan dimensi tertentu. Dimensi tenang dan memberi perhatian mempunyai hubungan yang positif dengan kesejahteraan psikologi. Ini bererti semakin baik gaya komunikasi JK KK dari segi tenang dan mampu memberikan perhatian semasa menyampaikan maklumat banjir dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Sebaliknya terdapat dimensi-dimensi gaya komunikasi yang mempunyai hubungan yang negatif dengan kesejahteraan psikologi iaitu dimensi dominan, dramatik, berhujah, ekspresif, meninggalkan kesan, terbuka dan mesra.

Dimensi tenang di dalam kajian ini adalah JK KK dipersepsikan sentiasa tenang dan tidak gelisah semasa berkomunikasi; memberi perhatian pula adalah memberi perhatian dan galakan; manakala dimensi dominan adalah JK KK sering bercakap banyak, mencelah serta mengawal perbualan. Seterusnya, dimensi dramatik adalah JK KK memperbesarkan butir perbualannya manakala dimensi berhujah adalah melakukan pertikaian atau menegakkan pendapat. Dimensi ekspresif pula dipersepsikan sebagai JK KK aktif menggunakan gerakan badan dan ekspresi muka; dimensi meninggalkan kesan adalah JK KK cenderung diingati; manakala dimensi terbuka adalah JK KK sanggup memberi maklumat peribadi dan meluahkan

perasaannya. Selain itu, dimensi mesra adalah JKKK memberikan maklumbalas yang positif, berbuat baik dan menunjukkan minat.

Gaya komunikasi dalam konteks kajian ini adalah persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir terhadap proses komunikasi interpersonal yang dilakukan penyampai maklumat bagi menyampaikan maklumat berkaitan banjir. Berdasarkan pengkaji-pengkaji yang lepas, gaya komunikasi mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi penerima mesej untuk lebih komited, beremosi dan bertindak (Norton & Pettegrew, 1977; Faisal & Narimah, 2007; Ab. Samad & Daeng Haliza, 2012). Walau bagaimanapun, di dalam kajian ini terdapat hubungan negatif yang kuat antara gaya komunikasi yang diamalkan JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Berkemungkinan gaya komunikasi sebegini tidak sesuai untuk digunakan apabila menyampaikan maklumat tentang bencana. Andaian tersebut disokong oleh Norton dan Pettegrew (1977) mengatakan setiap individu mempunyai gaya berkomunikasi yang tersendiri apabila berkomunikasi dengan orang lain. Tambahan pula, Montgomery dan Norton (1981) berpendapat setiap gaya komunikasi yang digunakan berbeza mengikut kesesuaian situasi pada masa tersebut. Terdapat beberapa gaya komunikasi perlu kurang diamalkan kerana tidak bersesuaian dengan konteks Malaysia (Asma, 1996). Hasil kajian tersebut berkemungkinan setiap JKKK mempunyai gaya komunikasi tersendiri apabila berinteraksi dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dan setiap gaya komunikasi memberikan kesan yang berbeza kepada kesejahteraan psikologi mereka berdasarkan faktor budaya dan situasi.

Walau bagaimanapun, pengkaji mendapati dimensi tenang dan memberi perhatian mempunyai hubungan positif dengan kesejahteraan psikologi. Di dalam kajian ini, dimensi tenang dipersepsikan sebagai penyampai maklumat sentiasa tenang dan tidak gelisah serta percakapannya kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko tidak dipengaruhi oleh perasaan gemuruh dan dimensi memberi perhatian pula dipersepsikan sebagai penyampai maklumat mendengar dengan teliti dan memberi galakan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dapatan ini disokong oleh Buller dan Buller (1987) yang mendapati misalnya, pakar perubatan yang kerap mengamalkan sikap mendengar masalah pesakit cenderung untuk meningkatkan kesejahteraan pesakit. Tambahan pula, Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012) juga mencadangkan seseorang pemimpin perlu mengamalkan gaya komunikasi memberi perhatian terutamanya apabila berhadapan dengan konflik dan krisis. Di dalam kajian ini dapat diandaikan bahawa penduduk yang tinggal di kawasan berisiko berkemungkinan mengharapkan gaya komunikasi JKKK lebih memberi perhatian dan tenang berbanding gaya komunikasi yang lain terutamanya apabila mereka bakal berhadapan impak bencana banjir yang menjejaskan kesejahteraan psikologi.

5.3.2.3 Hubungan di antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi

Analisis seterusnya mendapati pengurusan tanggapan yang diamalkan JKKK mempunyai hubungan negatif yang kuat dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Di samping itu, kesemua dimensi juga menunjukkan hubungan negatif dengan kesejahteraan psikologi. Di dalam kajian ini, pengurusan tanggapan dipersepsikan sebagai taktik-taktik yang digunakan penyampai maklumat semasa memberikan maklumat awal risiko berkaitan banjir

kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Dapatan yang diperolehi menyokong dapatan kajian Nagy, Kacmar dan Harris (2011) iaitu pengurusan tanggapan yang digunakan subordinat mempunyai hubungan yang negatif dengan sokongan pengurusan dari aspek keperluan psikologi subordinat. Di dalam kajian tersebut, pengkaji mengandaikan subordinat menggunakan pengurusan tanggapan bagi mendapatkan perhatian dari pihak atasan supaya memberikan sokongan dari aspek psikologi untuk membantunya mencapai matlamat kerjaya. Walau bagaimanapun, Nagy, Kacmar dan Harris juga mengandaikan pengurusan tanggapan tidak digunakan oleh subordinat sekiranya telah mendapat sokongan psikologi daripada pengurusan.

Di dalam kajian ini, dimensi bukan ditakrifkan sebagai tingkah laku bukan lisannya yang digunakan untuk mengagumkan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir; manakala dimensi fokus lain adalah taktik JKKK meningkatkan tarikan interpersonal atau disukai oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Selain itu, promosi diri JKKK kompeten dan memiliki kualiti; manakala dimensi pemodelan adalah penyampai maklumat adalah JKKK mewujudkan imejnya sebagai pemberi contoh bagi mendapatkan pengiktirafan. Seterusnya, dimensi mengelak adalah percubaan JKKK memperdayakan atau mengelirukan; manakala dimensi mempertahankan diri adalah JKKK mencipta halangan untuk mencapai matlamat dan dalam masa yang sama membandingkan dengan penyampai maklumat lain yang gagal mencapai matlamat.

Norris (2011) juga pernah membincangkan pengurusan tanggapan melibatkan implikasi sosial dan budaya. Pengurusan tanggapan bertujuan mendapat penampilan

yang baik dengan melakukan perubahan dan pemalsuan personaliti mereka. Norris mengatakan kadang kala pengurusan tanggapan memberi kesan negatif atau positif kerana tidak disukai dan tidak bersesuaian dengan penerima. Di dalam konteks ini, hasil kajian telah menyokong pendapat dari pengkaji-pengkaji lepas bahawa pengurusan tanggapan yang digunakan JKKK mempunyai perkaitan dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir namun hubungan negatif yang diperoleh adalah disebabkan beberapa faktor lain.

5.3.3 Perbincangan Peramal Kesejahteraan Psikologi

Bahagian ini membincangkan kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi. Perbincangan adalah berkaitan dimensi paling dominan di dalam pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dalam meramalkan kesejahteraan psikologi.

5.3.3.1 Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Hasil kajian menunjukkan dimensi-dimensi di dalam kredibiliti sumber menyumbang kepada lebih separuh daripada varians di dalam kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Kepentingan kredibiliti sumber dan perkaitannya dengan kesejahteraan psikologi turut dibincangkan oleh Pepper (2012), Kellens et al. (2012) dan Kellens et al., (2013). Dimensi terpenting yang menyumbang kepada nilai varians bagi kesejahteraan psikologi ialah percaya, dinamik, kepakaran dan kerjasama. Kepentingan aspek kepercayaan ini juga selaras dengan kajian oleh Fauziah et al. (2009) yang turut mendapati kepentingan penyampai maklumat yang boleh dipercayai adalah bergantung kepada ketepatan

maklumat yang disampaikan memandangkan mangsa perlu bertindak dengan cepat bagi memastikan keselamatan mereka terjamin.

Kepentingan kepakaran turut dibincangkan oleh Clow et al. (2008) dan Stanley, Clow dan James (2011) bahawa penyampai maklumat yang pakar mampu untuk mempengaruhi sikap pengguna supaya mudah terpengaruh dengan promosi yang ditawarkan. Kepentingan dinamik juga pernah dibincangkan oleh pengkaji terawal kredibiliti sumber iaitu Berlo et al. (1969) bahawa seseorang penyampai maklumat adalah layak dijadikan sumber utama berdasarkan persepsi penerima mesej. Kepentingan kerjasama juga pernah dibincangkan oleh Tuppen (1974) bahawa penyampai maklumat berkongsi kumpulan dan peranan yang sama dengan penerima mesej. Pengkaji-pengkaji lepas mendapati dimensi-dimensi ini adalah sangat penting dan ini telah dibuktikan di dalam kajian ini.

Dapatan ini membuktikan bahawa kredibiliti sumber oleh JKKK memainkan peranan yang besar dalam menentukan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Ini dibuktikan dengan aspek percaya kepada JKKK mempunyai nilai varians yang tinggi terhadap kesejahteraan psikologi. Aspek percaya merupakan faktor utama untuk penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir menerima mesej yang disampaikan oleh JKKK. Selain itu, sebilangan JKKK perlu saling bekerjasama dan meletakkan perbezaan kumpulan yang wujud sesama mereka bagi memastikan mereka bersama-sama dapat berhadapan dengan bencana banjir yang boleh berlaku pada bila-bila masa. Di samping itu, pengkaji mendapati terdapat sebilangan JKKK telah dipersepsikan sebagai dinamik dan pakar dalam penyampaian maklumat berkaitan banjir. Ini berkemungkinan terdapat penyampai

maklumat lain yang lebih berkelayakan dan boleh memberikan maklumat yang tepat berkaitan banjir kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir.

5.3.3.2 Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Hasil kajian menunjukkan gaya komunikasi menyumbang lebih daripada separuh varians di dalam kesejahteraan psikologi. Kepentingan gaya komunikasi dan kesejahteraan psikologi telah dibincangkan oleh Buller dan Buller (1987), Norton dan Pettegrew (1977); Faisal dan Narimah (2007); dan Ab. Samad dan Daeng Haliza (2012). Lima dimensi yang mempunyai kuasa ramal yang tinggi adalah meninggalkan kesan, terbuka, memberi perhatian, berhujah dan dominan. Kepentingan meninggalkan kesan turut dibincangkan oleh Emanuel (2013) yang mendapati dimensi meninggalkan kesan adalah paling dominan diamalkan oleh pelajar apabila berkomunikasi dengan orang dikehendakinya sahaja. Di dalam kajian ini, dimensi meninggalkan kesan mempunyai hubungan negatif dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hal ini diandaikan berlaku kerana dimensi meninggalkan kesan adalah gaya komunikasi yang tidak dapat dilupakan sama ada dipersepsikan sebagai negatif atau positif kepada oleh orang lain (Myers & Rocca, 2000). Kepentingan terbuka, berhujah dan dominan turut dibincangkan oleh Mallard dan Wiseman (2005) yang diamalkan bertujuan untuk memenuhi matlamat peribadi berbanding untuk mengekalkan hubungan dengan orang lain. Gaya memberi perhatian juga pernah dibincangkan oleh Faisal dan Narimah (2007) bahawa gaya ini penting diamalkan dalam organisasi yang mempunyai hubungan yang erat dalam kalangan pekerja untuk saling berkongsi perkara-perkara berkaitan organisasi.

Hasil kajian menunjukkan dimensi meninggalkan kesan adalah nilai varians paling banyak menyumbang kepada kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Di dalam kajian ini dimensi meninggalkan kesan adalah JKKK boleh mempengaruhi orang lain dan cenderung untuk diingat dengan lebih lama oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Gaya meninggalkan kesan yang diamalkan oleh JKKK berkemungkinan telah dipersepsikan sebagai imej JKKK yang tidak disukai dan sentiasa diingat oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir sehingga memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi mereka. Oleh itu, JKKK perlu peka terhadap gaya komunikasi diamalkan supaya tidak dipersepsikan sebagai penyampai maklumat yang lemah kerana tidak bersesuaian budaya khalayak dan tujuan keperluan komunikasi dilakukan. Sesetengah JKKK perlu memupuk hubungan yang baik dengan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dan berkongsi pendapat dan masalah berkaitan bencana banjir sesama mereka.

5.3.3.3 Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi

Pengurusan tanggapan berdasarkan pengukuran Erdogen (2011) didapati menyumbang kepada hampir separuh (44.9%) daripada varians di dalam kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Empat dimensi yang mempunyai kuasa ramal yang tinggi bagi kesejahteraan psikologi adalah pemodelan, mempertahankan diri, bukan lisan, dan promosi diri. Kepentingan pemodelan, mempertahankan diri, bukan lisan, dan promosi diri turut dibincangkan oleh Bolino dan Turnley (1999), Erdogan (2011), Nagy, Kacmar dan Harris (2011). Bolino (1999) juga membincangkan kepentingan dimensi-dimensi ini signifikan tetapi hubungan yang negatif adalah bergantung kepada fungsi dan prestasi yang

ingin dicapai dalam sesebuah organisasi. Menurut Bolino lagi, tujuan utama penggunaan pengurusan tanggapan adalah mencipta imej yang baik dengan mempengaruhi cara orang lain memandangnya namun kadang kala pengurusan tanggapan memberikan kesan yang berbeza kepada tingkahlaku penerima.

Di dalam konteks kajian banjir ini, pengurusan tanggapan digunakan oleh JKMM untuk mencipta imej yang dipandang baik oleh penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Namun, taktik-taktik pengurusan tanggapan ini perlu dikurangkan bagi memastikan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko semakin baik. Contohnya, taktik pemodelan mempunyai nilai varians penyumbang terbanyak kepada kesejahteraan psikologi. Dapatan tersebut berkemungkinan taktik pemodelan yang diamalkan JKMM untuk menampilkan dirinya sebagai orang yang perlu dicontohi bagi mempengaruhi tingkah laku penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Namun terdapat beberapa faktor lain yang memerlukan taktik pemodelan kurang diamalkan oleh JKMM bagi memastikan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir bertambah baik.

5.4 Implikasi Kajian

Bahagian ini membincangkan implikasi kajian terhadap akademik, metod, polisi dan teori.

5.4.1 Implikasi Akademik

Kajian ini juga telah menyumbang kepada penambahan ulasan karya dalam bidang penyampaian maklumat. Hasil kajian menunjukkan kredibiliti sumber adalah sangat penting bagi memastikan kesejahteraan psikologi. Hasil kajian mendapati elemen

penting sebagai penyampai maklumat yang berkredibiliti dalam konteks banjir adalah percaya dan boleh bekerjasama. Kajian ini juga telah mengisi lompong kajian persepsi kredibiliti, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dalam konteks penyaluran maklumat bencana.

5.4.2 Implikasi Metod

Kajian ini juga mengukuhkan penggunaan instrumen-instrumen di dalam kajian ini antaranya adalah Kredibiliti Sumber (Tuppen, 1974), Gaya Komunikasi (Norton, 1978), Pengurusan Tanggapan (Erdogan, 2011) dan Kesejahteraan Psikologi (Ryff, 1989). Kesemua instrumen telah diuji dalam konteks pengurusan dalam organisasi namun masih kurang diaplikasikan dalam konteks bencana banjir. Kajian ini juga telah menyumbang kesahihan dan kebolehpercayaan memandangkan kebanyakan instrumen kajian ini telah digunakan dalam konteks Barat. Kajian ini juga telah mengukuhkan pembinaan instrumen yang baru dibina dan tidak pernah diuji oleh pengkaji lain.

5.4.3 Implikasi Polisi

Hasil kajian ini mendapati hampir keseluruhan tahap kredibiliti sumber oleh JKKK adalah berada pada tahap yang tinggi. Namun, wujudnya hubungan yang lemah dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Keadaan ini menunjukkan kerajaan pusat dan negeri perlu melibatkan JKKK pengurusan maklumat banjir. Ini kerana, JKKK berpotensi menjadi penyampai maklumat yang baik kerana mereka paling rapat dengan penduduk yang tinggal di kawasan kampung dan taman perumahan. Pada masa yang sama, JKKK juga berupaya mencipta imej yang baik sebagai penyampai maklumat. Walau

bagaimanapun, pengetahuan JKKK berkaitan maklumat banjir adalah terhad dan masih tradisional kerana bergantung pada ramalan cuaca dan kadar hujan yang turun untuk menjangkakan banjir. Oleh itu, skop pengetahuan JKKK tentang banjir perlu diperluaskan dengan memberi latihan terutamanya kampung-kampung yang dikategorikan sebagai paling berisiko banjir.

Polisi juga perlu mempertimbangkan kepelbagaian elemen budaya. Agensi-agensi kerajaan dan pemberi bantuan perlu memahami kepelbagaian budaya yang wujud bagi memastikan setiap penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir terlibat dalam semua peringkat pengurusan bencana banjir. Usaha tersebut dapat membantu menggalakkan sensitiviti budaya dalam pengurusan bencana bagi memastikan kesejahteraan psikologi setiap bangsa dan agama adalah berada pada tahap yang baik.

Pemberian bantuan juga perlu mengambil kira faktor pendapatan dan pekerjaan penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Hampir separuh penduduk di daerah Kubang Pasu adalah terdiri daripada petani dengan mengusahakan tanaman padi. Namun, bencana banjir telah menjejaskan sumber ekonomi yang diperoleh dari penuaian padi sehingga kesejahteraan psikologi mereka terganggu. Namun, pemberian bantuan dapat meringankan beban yang ditanggung oleh para petani. Oleh itu, pihak kerajaan terutamanya MADA perlu mewujudkan polisi pemberian bantuan atau modal yang setimpal bagi memulakan kehidupan dan mengusahakan tanaman padi.

Hasil kajian juga mendapati kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko semakin baik di daerah Kubang Pasu. Mereka bersetuju bahawa kehidupan mereka semakin positif dan kembali normal selepas tempoh pemulihan banjir. Tekanan emosi akibat banjir berjaya dipulihkan kerana JKKK sentiasa mengamalkan gaya komunikasi yang memberi perhatian, sokongan emosi dan hubungan yang baik dengan JKKK. Oleh itu, komunikasi interpersonal oleh JKKK perlulah sentiasa diteruskan sepanjang masa supaya dapat mengekalkan perasaan positif dalam kalangan penduduk tanpa mengira perbezaan jantina, umur, budaya dan status.

5.4.4 Implikasi Teori

Dapatan kajian ini telah memberikan implikasi terhadap teori-teori yang menjadi landasan kepada kajian ini iaitu Teori Kredibiliti Sumber, Konsep Gaya Komunikasi, Teori Penyempurnaan Kendiri, dan Teori Penentuan diri. Teori-teori ini juga berjaya mewujudkan andaian-andaian baru yang diperoleh daripada hasil kajian ini. Oleh itu, penemuan hasil kajian tersebut telah memantapkan lagi kewujudan teori-teori yang diperkembangkan dan diaplikasikan dalam pelbagai konteks sejak dahulu hingga sekarang.

5.5 Cadangan Kajian akan Datang

Kajian akan datang perlu dilakukan untuk meneliti ciri-ciri demografi dari perspektif penyampai maklumat. Ini kerana tingkahlaku penduduk untuk memberi tindak balas kepada maklumat turut diandaikan berdasarkan ciri-ciri demografi, sikap dan tingkahlaku penyampai maklumat. Faktor demografi perlu di ambil kira dalam pembangunan strategi komunikasi banjir. Oleh itu, kajian akan datang dicadangkan

untuk melihat faktor demografi penyampai maklumat dalam memastikan strategi komunikasi banjir dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Kajian masa akan datang perlu menilai persepsi terhadap tingkahlaku penyampai maklumat dalam konteks semasa dan selepas banjir. Kajian tersebut perlu dijalankan memandangkan kajian ini adalah terhad kepada persepsi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir dalam konteks sebelum banjir iaitu proses persediaan banjir. Oleh itu, kajian akan datang perlu dilakukan bagi menilai persepsi mangsa banjir yang berada di pusat pemindahan terhadap tingkahlaku komunikasi penyampai maklumat dalam memastikan kesejahteraan psikologi.

Tambahan pula, skop penyampai maklumat perlu diperluaskan lagi bagi melihat perbezaan kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang diamalkan oleh penyampai maklumat yang lain. Cadangan ini dikukuhkan dengan dapatan kajian iaitu hubungan yang lemah antara kredibiliti sumber JKKK dengan kesejahteraan psikologi. Pengkaji mengandaikan terdapat penyampai maklumat lain yang mempunyai kredibiliti sumber yang berpengaruh berbanding JKKK. Peranan media massa dan media sosial turut mempengaruhi kualiti penyampai maklumat. Oleh itu, disarankan kajian akan datang untuk melihat kredibiliti sumber penyampai maklumat lain seperti pemberi bantuan iaitu PDRM, Pasukan Bomba dan Penyelamat, Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dan JPaM yang turut berperanan dalam membantu mangsa menghadapi bencana banjir.

Penggunaan kaedah kajian kualitatif bagi mengukuhkan hasil dapatan kajian dengan lebih terperinci perlu dilakukan. Kaedah temu bual boleh dijalankan bagi mengetahui

lebih lanjut berkaitan pengurusan penyampaian maklumat dari persepsi pihak atasan kepada penduduk yang tinggal di kawasan berisiko. Kaedah temu bual ini perlu dilakukan bagi mengkaji faktor-faktor penyebab yang menjadi punca kepada hubungan negatif antara pengurusan tanggapan dan gaya komunikasi JKKK dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Kajian ini secara tidak langsung akan memberi gambaran sebenar tentang faktor-faktor yang menyebabkan hasil kajian yang berpunca dari masalah-masalah lain.

Kajian akan datang juga disarankan untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor lain yang bertindak sebagai moderator. Pemboleh ubah moderator berkemungkinan mempengaruhi tingkah laku komunikasi penyampai maklumat terhadap kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Pemboleh ubah moderator ini juga berkemungkinan mengubah kekuatan hubungan antara pemboleh ubah kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi sama ada semakin kuat atau lemah. Oleh itu, kajian masa akan datang perlu meneliti lebih lanjut faktor-faktor dalam pemujukan yang mempengaruhi penerima mesej terutamanya dalam konteks banjir.

5.6 Kesimpulan Bab

Bab ini merumuskan keseluruhan kajian, implikasi kajian dan mengemukakan cadangan kajian akan datang. Pengkaji mengharapkan kajian ini memberi manfaat dari aspek komunikasi dan menambahkan pengetahuan berkaitan kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan serta kesejahteraan psikologi terutamanya dalam konteks pengurusan bencana banjir di Malaysia.

Rujukan

- Ab. Samad, K. & Daeng Haliza, D. J. (2012). Pengurusan badan bukan kerajaan (NGO) perfileman: Gaya komunikasi kepimpinan dan kesannya kepada ahli organisasi. *Jurnal Pengurusan*, 34, 151-162.
- Adejuwon, G. A. & Aina, W. J. (2014). Emergency preparedness and response to Ibadan flood disaster 2011: Implications for wellbeing. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(8), 500-511. doi:10.5901/mjss.2014.v5n8p500
- Allen, J. L., Rybczyk, E. J. & Judd, B. (2011). Communication style and the managerial effectiveness of male and female supervisors. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 4(8), 7-18.
- Al-Mansor, A. S. (2012). *Kaedah Penyelidikan Perniagaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arkin, R. M. (1981). *Impression Management Theory and Social Psychological Research*. New York: Academic Press.
- Arpan, L. M. (2002). When in Rome? The effects of spokesperson ethnicity on audience evaluation of crisis communication. *Journal of Business Communication*, 39(3), 314-339. doi: 10.1177/002194360203900302
- Asma, A. (1996). *Going glocal: Cultural Dimensions in Malaysian management*. Malaysian Institute of Management. Malaysia: Malaysian Institute of Management.
- Asmah, H. O. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan, Pentadbiran dan Media*. Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Barsness, Z. I., Diekmann, K. A. & Seidel, M. D. L. (2005). Motivation and opportunity: The role of remote work, demographic dissimilarity, and social network centrality in impression management. *Academy of Management Journal*, 48(3), 401-419.
- Bates, B. R., Romina, S., Ahmed, R. & Hopson, D. (2006). The effect of source credibility on consumers' perception of the quality of health information on the Internet. *Medical Informations and the Internet in Medicine*, 31(1), 45-52. doi: 10.1080/14639230600552601
- Bentzen, J. S. (2013, Disember 27). *Origins of religiousness: The role of natural disasters* Discussion Paper. Diakses dari <http://ssrn.com/abstract=2221859>
- Berita Harian (2013, Disember 27). Maklumat awal banjir boleh elak musibah. *Berita Harian*. Diakses dari <http://www2.bharian.com.my/articles/Maklumatawalbanjirbolehelakmusibah/Article/cetak>
- Berlo, D. K., Lemert, J. B. & Mertz, R. J. (1969). Dimensions for evaluating the acceptability of message sources. *Public Opinion Quarterly*, 33(4), 563-576.

- Billa, L., Mansor, S. & Mahmud, A. R. (2004). Spatial information technology in flood early warning systems: An overview of theory, application and latest developments in Malaysia. *Disaster Prevention and Management*, 13(5), 356-363. doi: 10.1108/09653560410568471
- Billa, L., Shattri, M., Mahmud, A. R. & Ghazali, A. H. (2006). Comprehensive planning and the role of SDSS in flood disaster management in Malaysia. *Disaster Prevention and Management*, 15(2), 233-240. doi: 10.1108/09653560610659775
- Blanchard-Boehm, R. D. & Cook, M. K. (2004). Risk communication and public education in Edmonton, Alberta, Canada on the 10th anniversary of the 'Black Friday' Tornado. *International Research in Geographical and Environmental Education*, 13(1), 38-53.
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman Taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2(2), 187-206.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors? *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98.
- Brislin, R. W. (1986). Research instruments. *Field methods in cross-cultural research: Cross-cultural research and methodology series*, 8, 137-164.
- Brislin, R. W., Lonner, W. & Thorndike, R. M. (1973). *Cross-cultural Research Method*. New York: John Wileys & Sons.
- Buller, M. K. & Buller, D. B. (1987). Physicians' communication style and patient satisfaction. *Journal of health and Social Behavior*, 28(4), 375-388.
- Cadangan Dasar Pembangunan Belia Negara (1995, Februari 2). Diakses dari <http://www.kbs.gov.my/my/>.
- Chan, N. W. & Parker, D. J. (1996). Response to dynamic flood hazard factors in Peninsular Malaysia. *The Geographical Journal*, 162(3), 313-325.
- Che Su, M., Najib, A. M., Taib, M. A., Nurul Aina, S. & Nurul Hafizza, R. (2014). Relationship between social support, impression management and well-being among flood victims in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155(2014), 197-202. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.10.279
- Chomsri, J. & Sherer, P. (2013). Social vulnerability and suffering of flood-affected people: case study of 2011 mega flood in Thailand. *Kasetsart J. Social Sciences*, 34, 491-499.
- Chua, Y. P. (2012). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 2, Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Clow, K. E., James, K. E. & Stanley, S. (2008). Does source credibility affect how credit card are marketed to college students. *The Marketing Management Journal*, 18(2), 168-178.

- Corman, S. R., Hess, A. & Justus, Z. S. (2006). Credibility in the global war on terrorism: strategic principles and research agenda. Consortium for Strategic Communication. Tesis.
- Cronkhite, G. & Liska, J. (1976). A critique of factor analytic approaches to the study of credibility. *Communications Monographs*, 43(2), 91-107.
- Davis, J. A. (1971). *Elementary Survey Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- De Vries, R. E., Bakker-Pieper, A., Konings, F. E. & Schouten, B. (2011). The Communication Styles Inventory (CSI): A six-dimensional behavioral model of communication styles and its relation with personality. *Communication Research*, 40(4), 506-532. doi: 0093650211413571
- Eisend, M. (2004). Is it still worth to be credible? A meta-analysis of temporal patterns of source credibility effects in marketing. *Advances in Consumer Research*, XXXI(31), 352-357.
- Eisend, M. (2006). Source credibility dimensions in marketing communication—A generalized solution. *Journal of Empirical Generalizations in Marketing*, 10(2), 1-33.
- Emanuel, R. C. (2013). Do certain personality types have particular communication style. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 4-10.
- Erdogan, I. (2011). Development of a scale to measure impression management in job interviews. *World Journal of Social Science*, 1(5), 82-97.
- Faisal, I. & Narimah, I. (2007). Communication styles among organizational peers. *Universiti Putra Malaysia*.
- Faisal, I., Abdul Mu'ati, @ Z. A, Ezhar, T. & Jusang, B. (2009). Measuring inter-ethnic accomodation: Are communicator style constructs adequate? *SEGi Review*, 2(2), 52-64.
- Fauziah, A., Normah, M., Samsudin, A. R., Fuziah Kartini, H. R., Abdul Latif, A. & Jamaluddin, A. (2009). Confronting environmental risk via communication. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 16(3), 2-13.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS. (Edisi Ketiga)*. Los Angeles: Sage Publication.
- Figueres, C. (2013, Disember 15). Dunia semakin panas. Berita Harian. Diakses dari [http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Dunia semakinpanas/Article/](http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Dunia%20semakinpanas/Article/).
- Fothergill, A. & Peek, L. A. (2004). Poverty and disasters in the United States: A review of recent sociological findings. *Natural Hazards*, 32(1), 89-110.
- Fothergill, A., Maestas, E. G. & Darlington, J. D. (1999). Race, ethnicity and disasters in the United States: A review of the literature. *Disasters*, 23(2), 156-173.

- Gardner, W. L. & Martinko, M. J. (1988a). Impression management in organizations. *Journal of management*, 14(2), 321-338. doi: 10.1177/014920638801400210
- Gardner, W. L. & Martinko, M. J. (1988b). Impression management: An observational study linking audience characteristics with verbal self-presentations. *Academy of Management Journal*, 31(1), 42-65.
- Giuliani, A. R., Mattei, A., Santilli, F., Clori, G., Scatigna, M. & Fabiani, L. (2014). Well-being and perceived quality of life in elderly people displaced after the earthquake in L'Aquila, Italy. *Journal of Community Health*, 39(3), 531-537.
- Gollwitzer, P. M., Wicklund, R. A. & Hilton, J. L. (1982). Admission of failure and symbolic self-completion: Extending Lewinian theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(2), 358-371. doi: 10.1007/s10900-013-9793-7
- Guadagno, R. E. & Cialdini, R. B. (2007). Gender differences in impression management in organizations: A qualitative review. *Sex Roles*, 56(7-8), 483-494. doi: 10.1007/s11199-007-9187-3
- Guion, D. T., Scammon, D. L., & Borders, A. L. (2007). Weathering the storm: A social marketing perspective on disaster preparedness and response with lessons from Hurricane Katrina. *Journal of Public Policy and Marketing*, 26(1), 20-32.
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. United States: Sage.
- Harris, K. J., Kacmar, K. M., Zivnuska, S. & Shaw, J. D. (2007). The impact of political skill on impression management effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 278-285. doi: 10.1037/0021-9010.92.1.278
- Hassan, A. B., Timothy, W. & Haslina, H. (2014). Measuring communication styles in the Malaysian workplace: Instrument development and validation. *Journal of Intercultural Communication Research*, 43(2), 87-112.
- Heilbrun, K., Wolbransky, M., & Shah, S. (2010). Risk communication of terrorist acts, natural disasters, and criminal violence: comparing the processes of understanding and responding. *Behavioral Sciences and the Law*, 28(6), 717-729.
- House, A., Dallinger, J. M., & Kilgallen, D. L. (1998). Androgyny and rhetorical sensitivity: The connection of gender and communicator style. *Communication Reports*, 11(1), 11-20.
- Hovland, C. I., & Weiss, W. (1951). The influence of source credibility on communication effectiveness. *Public opinion quarterly*, 15(4), 635-650.
- Husni, M. R., Sapora, S., Khatijah, O., Nik Nadian, N. N. N. & Zulkifli, A. G. (2015). Demographic influence on Muslim flood victim wellbeing in flood prone districts in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(6), 561-565. doi: 10.7763/IJSSH.2015.V5.518

- Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-791.
- Infante, D. A., Parker, K. R., Clarke, C. H., Wilson, L. & Nathu, I. A. (1983). A comparison of factor and functional approaches to source credibility. *Communication Quarterly*, 31(1), 43-48.
- Iran, H. (2007). *Statistik dan Analisis Data Sains Sosial*. Alor Setar: Penerbitan Ustaka.
- Jamaluddin, M. J. (1985). Flash flood problems and human responses to the flash flood hazard in Kuala Lumpur, Peninsular Malaysian. *Akademika*, 26(1), 45-62.
- Jerry, L. Allen, J. L., Rybczyk, E. J. & Judd, B. (2006). Communication style and the managerial effectiveness of male and female supervisors. *Journal of Business*, 4(8), 7-18.
- Johnston, A. & Warkentin, M. (2012). The influence of perceived source credibility on end user attitudes and intentions to comply with recommended IT actions. *Journal of Organizational and End User Computing*, 22(3), 1-21. doi: 10.4018/joeuc.2010070101
- Kacmar, K. M., Wayne, S. J. & Wright, P. M. (2009). Subordinate reactions to the use of impression management tactics and feedback by the supervisor. *Journal of Managerial Issues*, XXI(4), 498-517.
- Katiman, R., Iran, H., & Asmah, B. M. N. (2009). Kawasan penempatan semula mangsa tsunami di Malaysia: Analisis kualiti kejiranan dan kesejahteraan isi rumah. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 5(1), 33-43.
- Kellens, W., Terpstra, T. & De Maeyer, P. (2013). Perception and communication of flood risks: A systematic review of empirical research. *Risk Analysis*, 33(1), 24-49. doi: 10.1111/j.1539-6924.2012.01844.x
- Kellens, W., Zaalberg, R., & De Maeyer, P. (2012). The informed society: An analysis of the public's information-seeking behavior regarding coastal flood risks. *Risk Analysis*, 32(8), 1369-1381. doi: 10.1111/j.1539-6924.2011.01743.x
- Kellens, W., Zaalberg, R., Neutens, T., Vanneuville, W. & De Maeyer, P. (2011). An analysis of the public perception of flood risk on the Belgian coast. *Risk Analysis*, 31(7), 1055-1068.
- Kenton, S. B. (1989). Speaker credibility in persuasive business communication: A model which explains gender differences. *The Journal of Business Communication*, 26(2), 143-157.
- Kesejahteraan Rakyat Malaysia (2013, November 15). Diakses dari <http://www.epu.gov.my/documents/10124/6d62adaa-931a-4892-94e8-66e94e1dc43e>

- Krauss, S. E., Hamzah, A., Juhari, R. & Abdul Hamid, J. (2005). The Muslim Religiosity-Personality Inventory (MRPI): Towards understanding differences in the Islamic religiosity among the Malaysian youth. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 13(2), 173-186.
- Krejchie, R. & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychology Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kurita, T., Nakamura, A., Kodama, M. & Colombage, S. R. (2006). Tsunami public awareness and the disaster management system of Sri Lanka. *Disaster Prevention and Management*, 15(1), 92-110. doi: 10.1108/09653560610654266
- Leary, M. R. & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin*, 107(1), 34-47.
- Lee, S. J., Quigley, B. M., Nesler, M. S., Corbett, A. B. & Tedeschi, J. T. (1999). Development of a self-presentation tactics scale. *Personality and Individual Differences*, 26(4), 701-722.
- Lindell, M. K. & Perry, R. W. (1991). Understanding evacuation behavior: An editorial introduction. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 9(2), 133-136.
- Majlis Daerah Kubang Pasu. (2015). Diakses di <http://www.mdkubangpasu.gov.my/>
- Majlis Keselamatan Negara (2011). Laporan kesiapsiagaan bencana semasa monsun timur laut. Malaysia. www.mkn.gov.my.
- Majlis Keselamatan Negeri Kedah (2015). Buku Maklumat Banjir Negeri Kedah. Tidak diterbitkan.
- Malka, A., Krosnick, J. A. & Langer, G. (2009). The association of knowledge with concern about global warming: Trusted information sources shape public thinking. *Risk Anal*, 29(5), 633-647. doi: 10.1111/j.1539-6924.2009.01220.x
- Mat Said, A., Ahmadun, F. L. R., Rodzi Mahmud, A. & Abas, F. (2011). Community preparedness for tsunami disaster: A case study. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 20(3), 266-280.
- Mayhorn, C. B. & McLaughlin, A. C. (2014). Warning the world of extreme events: A global perspective on risk communication for natural and technological disaster. *Safety Science*, 61(3), 43-50. doi: 10.1016/j.ssci.2012.04.014
- McComas, K. A. & Trumbo, C. W. (2001). Source credibility in environmental health-risk controversies: Application of Meyer's credibility index. *Society for Risk Analysis*, 21(3), 467-480.
- McCroskey, J. C. & Mehrley, R. S. (1969). The effects of disorganization and nonfluency on attitude change and source credibility. *Communications Monographs*, 36(1), 13-21.

- McCroskey, J. C. & Young, T. J. (1981). Ethos and credibility: The construct and its measurement after three decades. *Communication Studies*, 32(1), 24-34.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, A. G. & Abd Malik, A. A. (2013a). Menangani masalah banjir di Daerah Padang Terap, Kedah: Analisis persepsi dan tindakan pemimpin masyarakat tempatan. *Malaysian Journal of Society and Space*, 9(4), 142- 149.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, G., Mohd Nazri, S. & Abd Malik, A. (2013b). Konflik di pusat pemindahan banjir: Kajian kes di Daerah Padang Terap, Kedah. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*, 9(1), 69-78.
- Montgomery, B. M. & Norton, R. W. (1981). Sex differences and similarities in communicator style. *Communications Monographs*, 48(2), 121-132.
- Muhammad Barzani, G., Salmijah, S., Mazlin, M., Mohd. Ekhwan, T., Sahibin, A. R. & Chong, H. B. (2010). Analisis banjir Disember 2006: Tumpuan di kawasan bandar Segamat, Johor. *Sains Malaysiana*, 39(3), 353-361.
- Myers, S. A. & Rocca, K. A. (2000). The relationship between perceived instructor communicator style, argumentativeness, and verbal aggressiveness. *Communication Research Reports*, 17(1), 1-12. doi: 10.1080/088240900009388745
- Nagy, B., Kacmar, M. & Harris, K. (2011). Dispositional and situational factors as predictors of impression management behaviors. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(3), 229-245.
- Nasir, R., Zainah, A. Z., & Khairudin, R. (2012). Psychological effects on victims of the Johor Flood 2006/2007. *Asian Social Science*, 8(8), 126-133. doi:10.5539/ass.v8n8p126
- Nayyar, S. & Raja, N. T. (2012). The impact of impression management behaviour on organisational politics among female employees in organic and mechanistic system of Pakistan Telecommunication sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 914-924.
- Norazah, M. S. (2014). Does celebrity credibility influence Muslim and non-Muslim consumers' attitudes toward brands and purchase intention? *Journal of Islamic Marketing*, 5(2), 227-240. doi: 10.1108/JIMA-04-2013-0024
- Norris, A. R. (2011). Impression management: Considering cultural, social, and spiritual factors. *Student Pulse*, 3(07). Diakses dari <http://www.studentpulse.com/a?id=553>
- Norton, R. (1983). *Communicator Style: Theory, Application and Measures*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Norton, R. W. (1978). Foundation of a communicator style construct. *Human Communication Research*, 4(2), 99-112.
- Norton, R. W. & Pettegrew, L. S. (1977). Communicator style as an effect determinant of attraction. *Communication Research*, 4(3), 257-282.

- Ohanian, R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers' perceived expertise, trustworthiness and attractiveness. *Journal of Advertising*, 19(3), 39-52.
- Paton, D. (2007). Preparing for natural hazards: the role of community trust. *Disaster Prevention and Management*, 16(3), 370-379. doi: 10.1108/09653560710758323
- Peck, B. M. (2011). Age-related differences in doctor-patient interaction and patient satisfaction. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, 2011(137492). 1-10. doi:10.1155/2011/137492
- Pepper, N. (2012). Source credibility and the persuasiveness of public safety messages communicated via social media. Tesis.
- Pornpitakpan, C. (2004). The persuasiveness of source credibility: A critical review of five decades evidence. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(2), 243-281.
- Rahman, B. A. (2012). Issues of disaster management preparedness: A case study of Directive 20 of National Security Council Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(5), 85-92.
- Richard Eiser, J., Bostrom, A., Burton, I., Johnston, D. M., McClure, J., Paton, D., Van Der Plight, J., & White, M. P. (2012). Risk interpretation and action: A conceptual framework for responses to natural hazards. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 1(2), 5-16. doi: org/10.1016/j.ijdrr.2012.05.002
- Richmond, V. P. & McCroskey, J. C. (1975). Whose opinion do you trust? *Journal of Communication*, 25(3), 42-50.
- Rieh, S. Y. & Danielson, D. R. (2007). Credibility: A multidisciplinary framework. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 307-364.
- Roberts, L. M. (2005). Changing faces: Professional image construction in diverse organizational settings. *Academy of Management Review*, 30(4), 685-711.
- Robertson, I. & Cooper, C. (2011). *Well-being: Productivity and Happiness at Work*. London: Palgrave Macmillan.
- Rod, S. K., Botan, C. & Holen, A. (2012). Risk communication and the willingness to follow evacuation instructions in a natural disaster. *Health, Risk and Society*, 14(1), 87-99.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R. & Riordan, C. (2001). *Impression Management: Building and Enhancing Reputations at Work*. New York: International Thompson Business Press.
- Rudman, L. A. (1998). Self-promotion as a risk factor for women: The costs and benefits of counterstereotypical impression management. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(3), 629-645.

- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Essex, M. J. (1992). The interpretation of life experience and well-being: The sample case of relocation. *Psychology and Aging*, 7(4), 507-517.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Shakespeare-Finch, J. E. & Green, J. (2013). Social support promotes psychological well-being following a natural disaster. Tesis.
- Shaluf, I. M. & Ahmadun, F. I. -R. (2006). Disaster types in Malaysia: An overview. *Disaster Prevention and Management*, 15(2), 286-298. doi: 10.1108/09653560610659838
- Shklovski, I., Palen, L. & Sutton, J. (2008). Finding community through information and communication technology in disaster response. Dalam Proceedings of the 2008 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work. 127-136.
- Siminoff, L. A., Graham, G. C. & Gordon, N. H. (2006). Cancer communication patterns and the influence of patient characteristics: Disparities in information-giving and affective behaviors. *Patient Education and Counseling*, 62(3), 355-360.
- Singh, V., Kumra, S. & Vinnicombe, S. (2002). Gender and impression management: Playing the promotion game. *Journal of Business Ethics*, 37(1), 77-89.
- Stanley, S. M., Clow, K. & James, K. E. (2011). The impact of visual strategy and race and gender congruency on source credibility of print advertisements. *The Marketing Management Association*, 21(2), 81-94.
- Thomson, R. & Ito, N. (2012). Social responsibility and sharing behaviors online: the twitter-sphere's response to the Fukushima disaster. *International Journal of Cyber Society and Education*, 5(1), 55-74.
- Tingsanchali, T. (2012). Urban flood disaster management. *Procedia Engineering*, 32(4), 25-37. doi:10.1016/j.proeng.2012.01.1233
- Tuppen, C. J. (1974). Dimensions of communicator credibility: An oblique solution. *Speech Monographs*, 41(3), 253-260.
- Turnley, W. H. & Bolino, M. C. (2001). Achieving desired images while avoiding undesired images: Exploring the role of self-monitoring in impression management. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 351-360. doi: 10.1037//0021-9010.86.2.351

- Umeogu, B. (2012). Source credibility: A philosophical analysis. *Open Journal of Philosophy*, 2(02), 112-115.
- Uziel, L. (2010). Rethinking social desirability scales from impression management to interpersonally oriented self-control. *Perspectives on Psychological Science*, 5(3), 243-262. doi: 10.1177/1745691610369465
- Van Dierendonck, D., Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A. & Moreno-Jiménez, B. (2008). Ryff's six-factor model of psychological well-being, a spanish exploration. *Social Indicators Research*, 87(3), 473-479.
- Wayne, S. J. & Liden, R. C. (1995). Effects of impression management on performance ratings: A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 38(1), 232-260.
- Willems, S., De Maesschalck, S., Deveugele, M., Derese, A. & De Maeseneer, J. (2005). Socio-economic status of the patient and doctor-patient communication: does it make a difference? *Patient Education and Counseling*, 56(2), 139-146.
- Yilmaz, L. D. (2014). Perception of organizational politics and impression management behaviors: A tourism industry perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 5(8), 98-109.
- Zaharah, M. S., Hussin, N., Roshelmi, D. & Jamsiah, M. (2009). Impak kesihatan mental terhadap anggota kesihatan yang juga mangsa banjir di daerah Segamat, Johor. *Malaysian Journal of Community Health*, 15(S), 35-40.
- Zivnuska, S., Kacmar, K. M., Witt, L. A., Carlson, D. S. & Bratton, V. K. (2004). Interactive effects of impression management and organizational politics on job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(5), 627-640.
- Zuhaida, A. J. & Maznisham, M. S. (2009). Isu dan cabaran yang dihadapi oleh pasukan perubatan dan kesihatan semasa bencana banjir di daerah Muar dan Keluang Johor. Artikel tidak diterbitkan.