

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.



UUM
Universiti Utara Malaysia

**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 obtain 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.

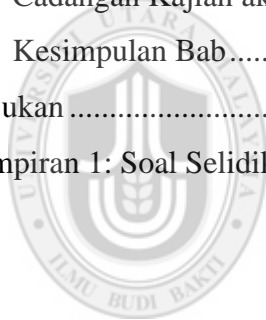
Isi Kandungan

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 Kependongan 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 Krejchie 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 Sehala 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 Sehala 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

