

STOPS: MENGUNGKAI ISU KEBOLEHPASARAN GRADUAN DI MALAYSIA

NORLIANA HASHIM, CHANG PENG KEE & MAT PAUZI ABD. RAHMAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Abstrak

Isu kebolehpasaran graduan mula dibangkitkan ekoran dari peningkatan kadar pengangguran di kalangan graduan tempatan kebelakangan ini. Masalah peningkatan kadar pengangguran di kalangan graduan di Malaysia tahun demi tahun bukan sahaja telah merugikan graduan, keluarga dan institusi pendidikan, malah ia boleh melumpuhkan ekonomi negara kerana modal insan ini tidak dapat diketengahkan dengan jayanya untuk membangunkan negara. Dengan mengambil pandangan daripada perspektif komunikasi, kajian ini diilhamkan untuk mengenal pasti cara graduan bertindak balas dengan masalah kebolehpasaran. Seramai 787 responden terdiri daripada graduan UKM tahun 2014 telah memberi maklum balas terhadap banci dalam talian yang dilakukan. Hujahan kepada Teori Situasi dalam Penyelesaian Masalah (STOPS) diuji untuk meneroka tindak balas graduan terhadap isu ini. Data dianalisis dengan menggunakan Model Persamaan Struktur (SEM). Lima hipotesis yang diuji telah disokong. Analisis mendapati bahawa pemboleh ubah *antecedent* situasi (pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan dan pengenalpastian penglibatan) menjelaskan 65 peratus daripada keseluruhan sebab yang mungkin bagi graduan untuk mahu berhenti dan berfikir tentang cara untuk menyelesaikan masalah situasi yang berlaku itu. Selanjutnya, motivasi dalam situasi penyelesaian masalah dan kriteria rujukan pula menjelaskan 52 peratus daripada varians dalam Tingkah laku Komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS). Perbincangan yang kritis mengenai penyelesaian masalah mampu memberi beberapa kesimpulan penting berkaitan perkara yang diperbincangkan. Pengamal perhubungan awam dan komunikasi sewajarnya mengembangkan pelbagai langkah penyelesaian kepada pihak organisasi supaya menggalakkan penggunaan kognitif dalam penyelesaian masalah. Hal ini penting dipraktikkan agar setiap aktiviti yang dilakukan memberi impak positif dan berkesan.

Kata kunci: *Kadar pengangguran, kebolehpasaran graduan, graduan tempatan, modal insan, situasi*

STOPS: ADDRESSING GRADUATE MARKETABILITY ISSUE IN MALAYSIA.

Abstract

Research undertaken proved that unemployment of local graduates are devastating phenomena in their situational lives. As the number of graduates continue to climb each year, many of them have been unable to find permanent positions in their chosen field. Unemployment brings about economic waste and cause human suffering not only to the individual but family and education institutions due to inability to develop and utilize the

nation's manpower resources effectively for the nation development. Drawing from, the communication perspectives, this study sought to explore/identify on how local graduates

connect themselves to situational problem identified as (graduate marketability). Situational Theory of Problem Solving (STOPS) explored variables that explain and distinguished graduate's responses to the situational issue. Data were analysed by using Structural Equation Modelling (SEM). Five hypotheses were tested and supported. It was found that the situational antecedent variables (problem recognition, constraint recognition and involvement recognition) explain 65 percent of the possible reasons for graduates want to stop and think about how to solve the problem of the prevailing situation. Furthermore, the situational motivation in problem solving and referent criterion also explain 52 percent of the variance in behavior is Communicative Action in Problem Solving (CAPS). This study offered suggestion such as public relations and communication practitioners should develop appropriate and various measures in order to encourage their organisations to use cognitive problem solving skills. Thus, it is important to ensure every activity executed gives a positive impact and effects for organizational.

Keywords: Unemployment rate, graduate marketability, local graduates, human capital, situation

PENGENALAN

Pengalaman melangkah ke alam universiti merupakan suatu harapan dan impian yang dicitakan oleh semua individu bergelar pelajar. Menggenggam segulung ijazah merupakan satu platform yang pasti merealisasikan cita-cita karier futuristik mereka di alam kerjaya. Kebolehpasaran seringkali dikaitkan dengan karier masa depan pelajar yang akan melakarkan suatu perubahan individu dari segi status diri seseorang pelajar dimata masyarakat dan juga keluarga. Sekian lama menjerumuskan diri dipukul arus gelombang menimba ilmu di universiti, pastinya pencapaian akademik yang diukur selama ini menjadi teraju utama kejayaan seseorang graduan. Namun begitu, pasaran kerja dini hari lebih bersifat dinamik ekoran daripada perubahan pesat dalam penggunaan teknologi terkini dan kepelbagaian keperluan oleh majikan seiring dengan kepesatan arus globalisasi. Sehubungan itu, keadaan ini telah menimbulkan pelbagai isu dalam pasaran kerja, dan dirumitkan lagi oleh prestasi ekonomi negara semasa yang agak sederhana (Ishak Yussof, Rahmah Ismail dan Robiah Sidin, 2008).

Dewasa ini, faktor berlakunya pengangguran adalah pelbagai dan sangat kompleks. Kajian menunjukkan bahawa pekerja perlu menjangka pengangguran berkala dan perubahan kerjaya sepanjang hayat mereka (Jarvis & Keeley 2003). Menurut Holden, Jameson dan Parsons (2002), kebanyakan majikan gemar mencari seorang graduan yang proaktif dan boleh menggunakan kemahiran tahap tertinggi termasuklah kemahiran dalam menganalisis,

mengkritik, sintesis dan komunikasi dengan pelbagai lapisan peringkat umur. Hal ini adalah untuk memudahkan kerja-kerja berpasukan dilakukan. Selain dapat menjadikan seseorang lebih berinovatif, ia juga mampu menjadi pemangkin terhadap transformasi yang bakal dilakukan di dalam organisasi mereka.

Di Malaysia, banyak kajian-kajian lepas yang memfokuskan kepada isu kebolehpasaran. Kajian daripada pelbagai perspektif menarik perhatian para penyelidik dalam memperjelaskan secara mendalam tentang isu kebolehpasaran graduan. Tidak kurang hebatnya dengan pelan-pelan yang dirangka oleh kerajaan. Masing-masing saling bertaruh untuk melicinkan masalah pengangguran yang saban tahun menghantui graduan dan juga institusi pendidikan. Dengan mengambil langkah dari sudut komunikasi, kajian ini diilhamkan untuk memahami faktor dan latar belakang situasi yang membawa kepada aktiviti pencarian, pemilihan dan penyebaran maklumat dalam proses penyelesaian masalah kebolehpasaran graduan.

LATAR BELAKANG

Dasawarsa dari perspektif sebenar alam kerjaya amat berbeza dengan apa yang difikirkan oleh kebanyakan pelajar. Dilema pelajar saban tahun, tidak pernah lari daripada memikirkan hala tuju kehidupan selepas graduasi. Persoalan ini sering menghantui fikiran mereka semenjak di semester pertama pengajian lagi. Umumnya, kadar pengangguran di Malaysia bagi Januari 2016 adalah sebanyak 3.4 peratus. Perbandingan tahun ke tahun menunjukkan kadar pengangguran meningkat 0.3 mata peratus. Manakala, kadar pengangguran pelarasan bermusim adalah 3.2 peratus (Jabatan Perangkaan Malaysia 2016).

Seperti mana yang kita ketahui, banyak kolej dan universiti swasta tumbuh melata bak cendawan dengan menawarkan pelbagai program pendidikan. Lambakan graduan setiap tahun menjadikan isu pengangguran semakin hangat dan memerlukan perhatian yang rapi untuk diselesaikan. Terdapat sembilan Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) dalam tahun 1990-an dan kini telah meningkat kepada 20 buah IPTA menjelang tahun 2016; tambahan 496 buah Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) telah diwujudkan dalam tempoh yang sama, termasuklah kolej universiti, kampus cawangan institusi tempatan dan luar negara, universiti terbuka dan institusi lain dengan status bukan universiti (Jabatan

pendidikan Tinggi 2016). Hal ini menjadikan jumlah pelajar yang mendaftar di institusi pengajian tinggi semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Kebanjiran graduan mencetuskan fenomena pengangguran dan pastinya menjejaskan kredibiliti seseorang graduan dalam mengungguli bidang pelajaran dan dunia pekerjaan. Masalah luaran ini ditambah dengan masalah dari dalam diri graduan itu sendiri. Dimana laporan daripada *The National Graduate Employability, Blueprint 2012-2017* menerangkan bahawa masalah yang paling kerap dikenal pasti oleh majikan terhadap graduan adalah lemah dalam penguasaan Bahasa Inggeris (55.8%), sikap dan personaliti yang lemah (37.4%), meminta gaji/ faedah yang tidak realistik (33%), ketidaksepadanan kemahiran (30.2%), memilih kerja (27.7%), tidak berkemampuan untuk menyelesaikan masalah (25.9%) dan kurang pengetahuan yang mendalam (23.8%). Pengukuran ini adalah merupakan permintaan utama industri *Generic Student Attribute (GSA)* dan hal ini jelas menunjukkan bahawa kemahiran ini kurang didapati dalam kalangan graduan yang baru.

Hal di atas menjadikan isu atau masalah pengangguran semakin meningkat dan ia turut sama dirasai oleh graduan di Universiti Awam di Malaysia iaitu Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Melalui Kajian Pengesanan Graduan (KPG) yang telah dijalankan di UKM bermula pada tahun 2006, seramai 2,463 orang graduan iaitu (48.25 peratus) graduan masih tidak mendapatkan pekerjaan semasa graduan bergraduasi. Diikuti dengan 2,019 orang graduan iaitu (31.42 peratus) pada tahun 2007, 1,892 orang graduan iaitu (27.70 peratus) pada tahun 2008, 1,811 orang graduan iaitu (25.14 peratus) pada tahun 2009, 1,647 orang graduan iaitu (23.49 peratus) pada tahun 2010, 1,578 orang graduan iaitu (22.84 peratus) pada tahun 2011, 1,700 orang graduan iaitu (25.04 peratus) pada tahun 2012, 1,730 orang graduan iaitu (28.4 peratus) pada tahun 2013, 1,683 orang graduan iaitu (24.3 peratus) pada tahun 2014 dan 1,303 orang graduan iaitu (24.4 peratus) pada tahun 2015 (Kajian Pengesanan Graduan 2015). Fenomena pengangguran ini bukan saja merugikan graduan, keluarga dan institusi pendidikan, malah ia boleh melumpuhkan ekonomi negara kerana modal insan ini tidak dapat diketengahkan dengan jayanya untuk membangunkan negara.

Sehubungan itu, dengan mengambil langkah dari sudut komunikasi untuk menyelesaikan masalah pengangguran graduan, kajian ini mengadaptasikan Teori Situasi

dalam Penyelesaian Masalah (*Situational theory of Problem Solving*) atau dikenali sebagai STOPS yang diasaskan oleh Kim dan Grunig pada tahun 2011 sebagai rangka kerja untuk memahami persepsi publik iaitu graduan dalam tingkah laku komunikasi berhubung dengan isu kebolehpasaran graduan. STOPS dibangunkan dari Teori Situasi Publik (STP), dimana ia merupakan teori klasik yang telah diperkenalkan oleh Grunig pada tahun 1966. STP merupakan salah satu daripada teori perhubungan awam yang popular dimana ia menyediakan satu mekanisme untuk mengenal pasti jenis publik dari tingkah laku komunikasi.

Penghasilan STOPS menjadikan teori ini lebih umum memerihalkan tentang tingkah laku komunikasi individu dalam proses penyelesaian masalah. STOPS yang dahulunya diasaskan oleh Kim Jung Nam pada tahun 2006 melalui kajian kedoktoran beliau, telah dibuat penambahbaikan bersama penyelia beliau iaitu Prof James Grunig pada tahun 2011. Kim dan Grunig (2011) mentakrifkan “masalah” kerana terdapat jurang persepsi (*perceptual discrepancy*) antara keadaan yang dijangka (*expected*) dan keadaan yang dialami (*experienced*) dalam sesuatu situasi yang menghasilkan keadaan yang tidak selesa. Justeru itu, jelasnya “penyelesaian masalah” adalah satu usaha untuk mengurangkan jurang ini (*perceived discrepancy*).

Persoalannya kini bagaimana persepsi graduan terhadap kebolehpasaran graduan menjejaskan reaksi mereka kepada langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah kebolehpasaran graduan ini terutamanya dalam berinteraksi terhadap bantuan daripada universiti dalam menyelesaikan masalah ini. Perbuatan mengambil, memilih dan memberi maklumat tentang isu-isu kebolehpasaran adalah bergantung kepada cara graduan mengenal pasti atau mengiktiraf masalah tersebut, melihat kemungkinan kekangan yang ada, mengenal pasti penglibatan peribadi dalam isu kebolehpasaran graduan yang dialami, sama ada mereka mempunyai pengetahuan terlebih dahulu atau pengalaman yang membimbing pertimbangan mereka mengenai isu ini dan tahap motivasi dalam menyelesaikan masalah ini.

ULASAN PERPUSTAKAAN

Perkataan “masalah” merujuk kepada suatu keadaan, situasi atau pengalaman yang boleh memberi kesan kepada ketidakseimbangan seseorang individu dari aspek emosi, pemikiran,

tindakan dan adakalanya fizikal (Compton, Gallaway & Cournoyer 2005). Antara ahli teori yang telah memperkenalkan pendekatan penyelesaian masalah adalah Dewey (1927) dan Blumer (1966). Menurut sarjana-sarjana tersebut, publik merupakan komponen kritikal dalam proses demokrasi untuk mengiktiraf masalah yang memberi kesan kepada diri mereka. Begitu juga untuk menyusun dan bertindak dalam menyelesaikan masalah yang berlaku.

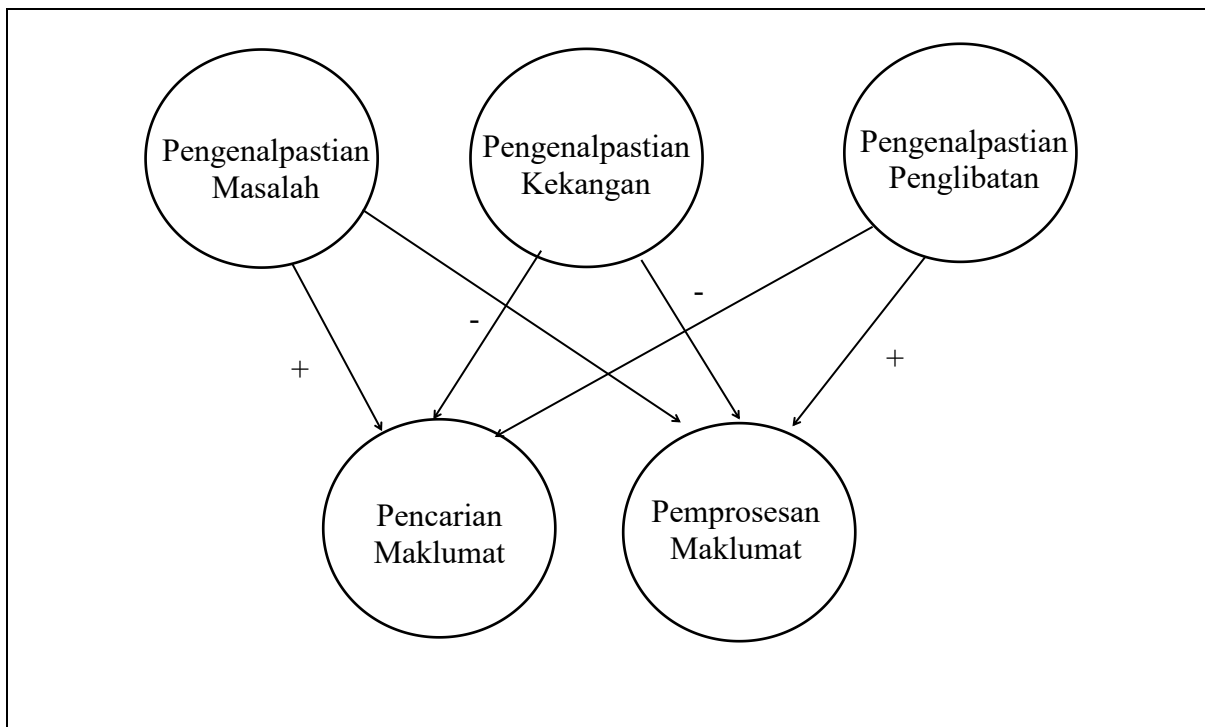
TEORI SITUASI PUBLIK

Teori Situasi Publik (STP) adalah berdasarkan sebahagian daripada tafsiran konsep Grunig (1966; 1968; 2003) terhadap pengenalpastian masalah yang terdapat dalam empat buku John Dewey, *How We Think* (1910), *Human Nature and Conduct* (1922), *The Public and Its Problems* (1927) dan *Logic: The Theory of Inquiry* (1938). Dewey menyatakan bahawa pemikiran dan pertanyaan manusia dalam pencarian maklumat akan bermula apabila seseorang itu mengalami satu situasi yang sukar untuk menentukan sesuatu masalah (Dewey 1910). Dalam erti kata lain, apabila seseorang mengenal pasti dan mentakrifkan situasi yang tidak dapat ditentukan, ia menjadi satu keadaan yang bermasalah.

STP telah menjelaskan bila dan mengapa individu menjadi aktif dalam tingkah laku komunikasi seperti pencarian maklumat (Grunig 2003). Publik dianggap sebagai pasif apabila mereka memproses maklumat yang datang secara rawak daripada pelbagai saluran tanpa usaha, sedangkan mereka dikonsepsikan sebagai aktif apabila mereka mencari maklumat tambahan (Jin 2007). Grunig (1966, 1989) membangunkan teori situasi publik sebagai teori tingkah laku komunikasi individu dalam membuat keputusan. Teori ini kemudian berpindah ke peringkat analisis kolektif sebagai konsep-konsep dalam teori peringkat individu yang digunakan untuk menerangkan dan mengenal pasti publik organisasi sebagai istilah yang digunakan dalam perhubungan awam (Grunig 1997).

Oleh yang demikian disebabkan teori situasi mentakrifkan dan mengenal pasti publik (Grunig 2003), ia telah mendepani pemikiran kita tentang pendapat publik dan proses sosial yang diwujudkan oleh tingkah laku mereka. Teori publik mempunyai tiga pemboleh ubah yang menerangkan dan meramalkan tingkah laku komunikasi iaitu mengenal pasti masalah, mengenal pasti penglibatan dan mengenal pasti kekangan dan dua pemboleh ubah terikat yang menerangkan aktif dan pasif tingkah laku komunikasi dalam memperolehi maklumat

iaitu mencari dan memproses maklumat. Seseorang yang merasa akan sesuatu masalah, berkenaan akan dirinya dan melihat beberapa halangan untuk melakukan sesuatu mengenainya mungkin mendapatkan dan memproses maklumat mengenai masalah tersebut. Hal ini di sebabkan teori situasi mempunyai kuasa untuk menerangkan dan meramalkan kemungkinan seseorang berkomunikasi secara aktif dalam masalah sosial atau individu, seperti Rajah 1.1.



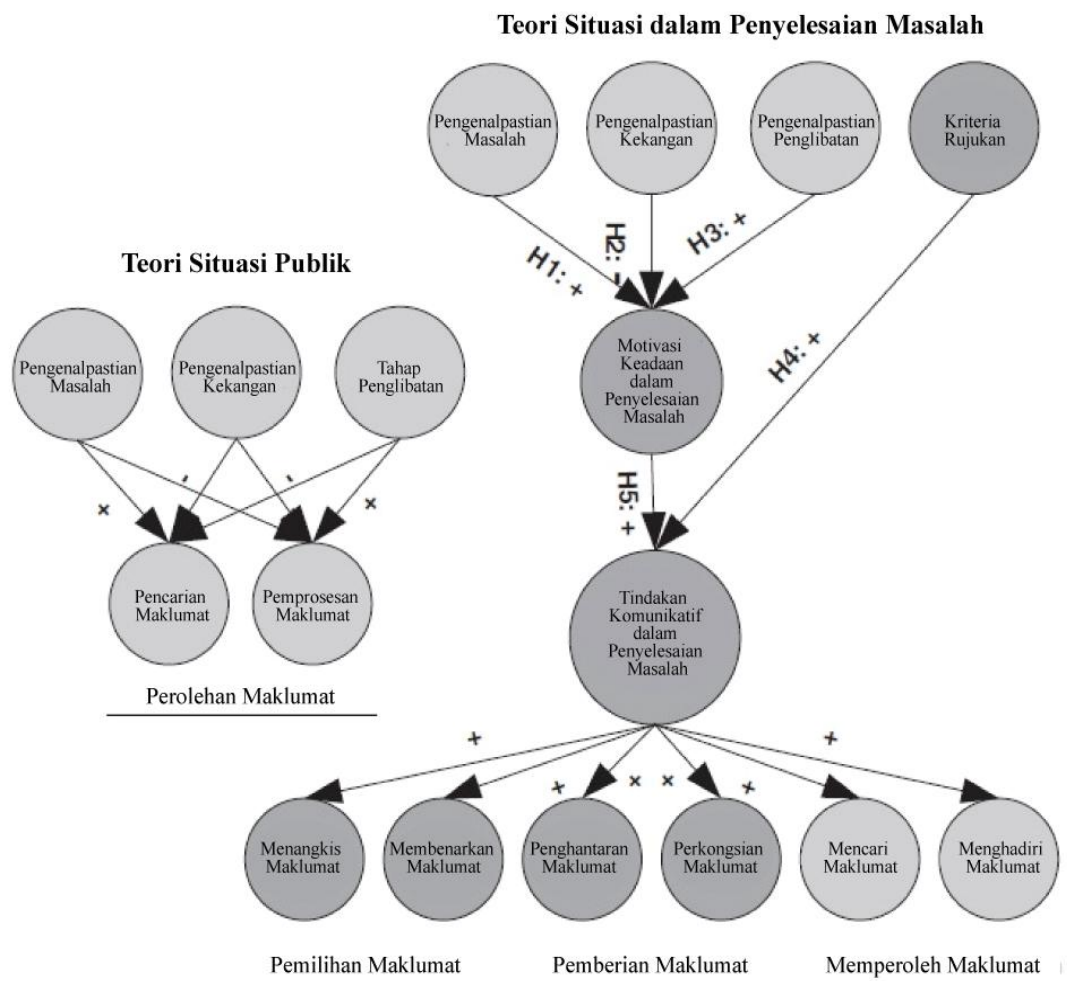
Perolehan Maklumat

Rajah 1.1: Teori Situasi Publik (STP)
Sumber: Grunig (1997)

Teori Situasi dalam Penyelesaian Masalah

Teori Situasi dalam Penyelesaian Masalah *The Situational Theory of Problem Solving* (STOPS) adalah dikembangkan dari Teori Situasi Publik (STP) yang diasaskan oleh Grunig 1996. Kim dan Grunig (2011) pertamanya, telah melanjutkan STP kepada STOPS dengan mengembangkan pemboleh ubah terikat teori yang asal iaitu (pencarian dan pemprosesan maklumat) kepada pemboleh ubah terikat yang lebih umum iaitu tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS), yang mana dengan sendiri telah menggabungkan

beberapa tingkah laku komunikasi. Keduanya, mereka juga telah memperluaskan tumpuan teori situasi publik iaitu dari keputusan kepada satu konsep yang lebih umum dalam kehidupan iaitu masalah. Ketiganya, mereka juga telah membangunkan pemboleh ubah baru iaitu motivasi dalam situasi penyelesaian masalah yang menjadi pemboleh ubah pengantara (*mediator*) di antara pemboleh ubah bebas dari teori situasi publik kepada pemboleh ubah terikat yang baru dan umum. Keempat dan terakhir, adalah dengan memperkenalkan semula konsep kriteria rujukan dalam pemboleh ubah bebas, seperti dalam Rajah 1.2.



Rajah 1.2 : Teori Situasi Publik dan Teori Situasi dalam Penyelesaian Masalah
 Sumber : Kim dan Grunig (2011)

Tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS)

Dalam lanjutan teori situasi dalam penyelesaian masalah, Kim dan Grunig (2011), mengkonsepkan tingkah laku komunikasi dalam penyelesaian masalah sebagai peraturan faktor kedua yang mengintegrasikan enam pemboleh ubah komunikasi dalam tiga domain

tingkah laku komunikasi iaitu pemerolehan, pemilihan, dan penyebaran maklumat. Enam pemboleh ubah adalah pencarian maklumat (aktif) dan pemerhatian maklumat (pasif) dalam domain memperoleh maklumat, penangkisan maklumat (aktif) dan membenaran maklumat (pasif) dalam domain memilih maklumat, dan penyebaran maklumat (aktif) dan perkongsian maklumat (pasif) dalam domain pemberian maklumat. Kim dan Grunig 2011, membuat hipotesis bahawa usaha penyelesaian masalah yang lebih besar akan meningkatkan tingkah laku maklumat dalam ketiga-tiga domain.

Secara umumnya, publik mencari maklumat kerana mereka menjadi lebih bermotivasi untuk menyelesaikan masalah (Grunig 1997). Publik juga memilih jenis maklumat tertentu sahaja untuk mereka menyelesaikan masalah. Kecenderungan mengambil maklumat yang berpanjangan akan meningkatkan inventori maklumat, tetapi ia juga mewujudkan masalah apabila ia menghasilkan terlalu banyak maklumat iaitu beban maklumat atau maklumat yang tidak konsisten. Begitu juga dengan publik yang cuba untuk menarik perhatian dari sumber orang lain, mereka perlu lebih rasional dalam membuat pemilihan maklumat. Dengan itu, mereka haruslah membangunkan peraturan subjektif yang relevan. Kebiasaannya hanya beberapa jenis maklumat lebih berguna daripada maklumat yang lain. Akhir sekali, individu yang aktif menyelesaikan masalah perlu untuk menyampaikan (*transmit*) maklumat kepada orang lain.

Pencarian dan pemerhatian maklumat (*Information Seeking and Information Attending*) merupakan dua pemboleh ubah dalam pemerolehan maklumat yang datang dari Teori Situasi Publik (Grunig 1997). Pencarian maklumat mewakili tingkah laku komunikasi yang aktif di mana ia merupakan pengimbasan yang dirancang daripada mesej persekitaran mengenai sesuatu topik yang dikhususkan (Grunig 1997). Sebaliknya pemerhatian maklumat mewakili tingkah laku komunikasi yang pasif, di mana merupakan sebuah penemuan mesej yang tidak dirancang dan ia terus diikuti dengan proses pemprosesan (Clarke & Kline 1974). Misalnya dalam isu kebolehpasaran graduan, sebagai pencari maklumat aktif, seseorang individu aktif mencari maklumat mengenai permasalahan yang berlaku melalui internet, perpustakaan iaitu melalui buku-buku dan risalah, membaca surat khabar dan sentiasa peka dalam pencarian maklumat melalui medium-medium yang lain. Sebaliknya pemerhatian maklumat pasif, hanya mendapatkan maklumat secara tidak

langsung, misalnya melalui berita di television atau di radio. Sehubungan itu, cerapan maklumat yang diterima berlaku tanpa usaha yang aktif oleh individu tersebut.

Penangkisan maklumat dan pembenaran maklumat (*Information forefending and information permitting*) merupakan dua pemboleh ubah yang diletakkan di bawah domain pemilihan maklumat. Kim (2006) menjelaskan bahawa pemilihan maklumat adalah satu bahagian penting dalam menguruskan maklumat dalam penyelesaian masalah. Ia digunakan untuk menyelesaikan masalah dan juga untuk mengurangkan beban data. Kedua-dua pemboleh ubah dalam pemilihan maklumat ini merupakan aspek-aspek kognitif penggunaan maklumat dan dengan itu ia adalah berbeza dengan maklumat yang dicari (*seeking*) atau maklumat yang diproses (*attending*) (Kim & Grunig 2006; 2011). Melalui pemilihan maklumat, ia merujuk dan terarah kepada tahap individu yang ingin menyelesaikan masalah dalam memperoleh dan berkongsi maklumat sama ada untuk menjimatkan sumber kognitif dalam menyelesaikan masalah atau untuk mengoptimumkan penyelesaian yang diinginkan. Dalam erti kata lain, pemilihan maklumat aktif terarah kepada usaha dalam mencari dan memberi maklumat.

Penangkisan maklumat pula, ditakrifkan sebagai sejauh mana pemberi keterangan yang menolak (*fends off*) maklumat tertentu terlebih dahulu dengan mengadili nilai dan kerelevanan untuk tugas menyelesaikan masalah yang diberikan. Dengan meningkatnya penangkisan maklumat, penyelesaian masalah menjadi lebih khusus, sistematik, dan relevan dalam menangani maklumat untuk mengurangkan beban maklumat atau maklumat yang tidak konsisten. Walaupun proses carian tidak lengkap (Huckfeldt & Sprague 1987), namun ia membantu individu yang ingin menyelesaikan masalah membezakan maklumat yang tidak relevan dari maklumat yang relevan (Muha et al. 1998).

CAPS membezakan antara dua tahap keaktifan komunikatif dalam pemberian maklumat iaitu penyebaran maklumat dan perkongsian maklumat (*Information forwarding and information sharing*). Pemberian maklumat pasif adalah perkongsian maklumat *reactively* yang tidak dirancang, maklumat hanya disebarkan apabila seseorang meminta pendapat seseorang, idea, atau kepakaran tentang sesuatu masalah. Sebaliknya, pemberi maklumat yang aktif akan mengemukakan maklumat secara proaktif ataupun suka rela

walaupun tiada siapa meminta iaitu satu maklumat yang dirancang sendiri digerakkan untuk memberi maklumat kepada orang lain (Kim & Grunig 2011).

Proses penghantaran dan perkongsian maklumat ini adalah salah satu cara seseorang berkomunikasi mengenai masalah yang mereka hadapi. Koontz dan Weihrich (1997) mendefinisikan komunikasi sebagai pemindahan maklumat daripada pengirim kepada penerima supaya maklumat dapat difahami oleh si penerima. Menurut Adler, Rosenfeld dan Towend (1999) pula, komunikasi sebagai proses transaksi yang berterusan untuk mewujudkan hubungan melalui pertukaran mesej. Di samping itu, Luneberg (2010), menyatakan komunikasi adalah proses pemindahan maklumat dan pemahaman daripada seseorang kepada orang lain. Sehubungan itu, komunikasi adalah satu fenomena yang kompleks (Jaafar Muhamad 1999). Komunikasi adalah satu proses pertukaran dan pemindahan maklumat serta mesej dari sesuatu sistem yang dibentuk, dipertahankan, diubahsuai dan dilaksanakan menurut kehendak dan penyesuaian seseorang kepada satu arah pencapaian matlamat yang telah ditetapkan bersama.

Konsep Motivasi dalam Situasi Penyelesaian Masalah (*Situational Motivation in Problem Solving*)

Lonjakan daripada faktor latar belakang situasi, melahirkan satu konsep baru yang mengukur niat untuk berhenti dan berfikir tentang sesuatu masalah iaitu disebut sebagai Motivasi dalam Situasi Penyelesaian Masalah (Kim & Ni 2010). Konsep ini menjadi pengantara di antara pemboleh ubah bebas (pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan dan pengenalpastian penglibatan) dengan pemboleh ubah bersandar dalam STOPS. motivasi dalam situasi penyelesaian masalah ditakrifkan sebagai "situasi yang meningkatkan kesediaan kognitif dan epistemic untuk mengurangkan percanggahan yang dilihat (*perceptual discrepancy*) antara situasi yang dijangka (*expected*) dengan situasi yang dialami pengalaman (*experienced*)" (Kim et al. 2012).

Dalam kehidupan seharian, kita memerlukan cara untuk mengatasi masalah atau kesukaran yang kita hadapi. Cara yang kita ambil bagi mengatasi masalah tersebut disebut sebagai penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah adalah penting untuk menjadikan hidup kita lebih sejahtera, walaupun tidak semua masalah yang kita hadapi sepenuhnya

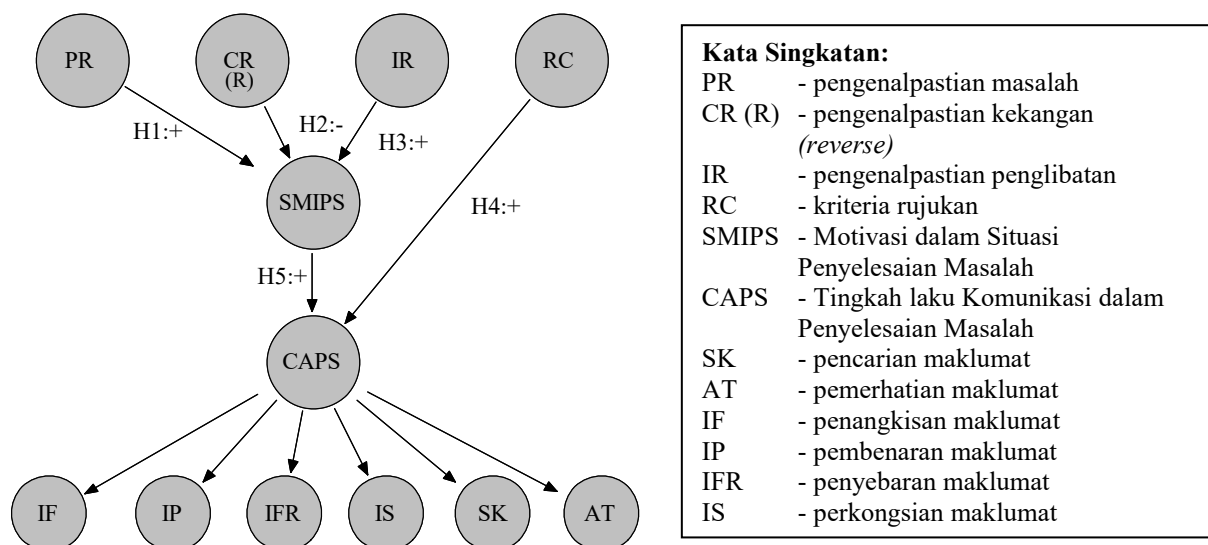
dapat diselesaikan secara menyeluruh namun dengan adanya penyelesaian masalah, kesulitan hidup kita akan mampu dikurangkan. STOPS percaya bahawa kehadiran satu atau lebih kriteria rujukan akan memberi kesan yang lebih tinggi ke atas CAPS. Hal ini kerana kriteria rujukan bersifat lebih kognitif daripada persepsi. Motivasi dalam situasi penyelesaian masalah mewakili sejauh mana seseorang berhenti untuk berfikir, ingin tahu, atau mahu lebih memahami masalah. Oleh itu, ia mengabadikan motivasi bahawa STP sebelum ini diukur sebagai pengenalpastian masalah dan bukan kesan terhadap pengenalpastian masalah.

Konsep motivasi situasi STOPS adalah berbeza daripada motivasi komunikatif bukan situasi seperti keseronokan, melarikan diri, matlamat interpersonal, atau keperluan untuk interaksi sosial (Graham, Barbato & Perse 1993). Sebaliknya, ia adalah lebih kepada situasi khusus dan berorientasikan matlamat dalam alam semula jadi. Secara teorinya, konsep motivasi dalam situasi penyelesaian masalah adalah satu konsep yang menjumlahkan pengantara sumbangan relatif daripada pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, dan pengenalpastian penglibatan ke dalam satu kenyataan konsep tunggal. Teori-teori lain mengandungi konsep-konsep yang sama, tetapi tidak seorang pun daripada mereka mengintegrasikan semua pemboleh ubah dengan cara yang konsisten seperti konsep STOPS lakukan.

Konsep motivasi tunggal juga memudahkan untuk membezakan jenis publik dengan mengklasifikasikan mereka mengikut pelbagai peringkat situasi keaktifan (Grunig 1989). Selepas melakukan penyelidikan untuk mengklasifikasikan publik dengan tahap motivasi situasi mereka, penyampai profesional dapat menilai kerelevanan maklumat kepada kumpulan kecil publik, contohnya: publik atau Publik Pendam (publik yang mempunyai sikap tidak peduli) sebelum program komunikasi bermula. Selain menjimatkan kos program, klasifikasi ini juga dapat meningkatkan keberkesanan sesuatu program yang dijalankan. Contohnya dalam masalah kebolehpasaran graduan, penganjur program dapat memfokuskan kepada graduan yang benar-benar berminat untuk mendapatkan pekerjaan dan dalam masa yang sama ingin melepaskan masalah yang membelenggu mereka. Keberkesanan program akan lebih terjamin dan ia dapat membantu universiti dalam memasarkan graduan mereka dengan lebih efektif.

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini telah dijalankan ke atas 5,538 orang graduan yang bergraduasi pada tahun 2014 di Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi Selangor. Penyelidik menggunakan kaedah kuantitatif iaitu melalui banci dalam talian dan memilih sistem Kwiksurvey dari laman web <https://www.kwiksurveys.com/> sebagai alat dalam pengedaran soal selidik untuk memeriksa maklum balas graduan terhadap isu kebolehpasaran. Kajian ini mengadaptasikan teori STOPS yang dibangunkan oleh Kim dan Grunig (2011), segala pemboleh ubah yang ingin diteliti menepati rangka penyelidikan seperti dalam Rajah 1.3. Teori ini mengkonsepkan tingkah laku komunikasi dalam penyelesaian masalah sebagai peraturan faktor kedua yang mengintegrasikan enam pemboleh ubah komunikasi. Enam sub pemboleh ubah ini termasuklah tiga pengukuran tingkah laku aktif iaitu pencarian maklumat, penangkisan maklumat dan penyebaran maklumat dan tiga lagi tingkah laku pasif iaitu pemerhatian maklumat, membenaran maklumat dan juga perkongsian maklumat. Pemboleh ubah tingkah laku komunikasi kemudiannya diramalkan oleh lima pemboleh ubah *antecedent* iaitu pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan, pengenalpastian penglibatan, kriteria rujukan dan satu mediator iaitu motivasi dalam situasi penyelesaian masalah. Maklum balas telah dikodkan bagi mengukur situasi publik dalam menyelesaikan masalah, penyelidik telah menggunakan skala *thurstone* seperti yang diperkenalkan oleh Louis Leon Thurstone pada tahun 1928 iaitu 0 bagi tidak setuju sama sekali hingga 10 bagi setuju sepenuhnya untuk menunjukkan sejauh mana tahap persetujuan responden terhadap setiap item yang disenaraikan.



Rajah 1.3: Reka bentuk kajian hubung kait antara pemboleh ubah bebas, pemboleh ubah pengantara dan pemboleh ubah terikat.

Selanjutnya, penyelidik menggunakan kaedah Model Persamaan Struktur *Structural Equation Modelling* (SEM) dalam menganalisis data kajian. SEM merupakan teknik analisis statistik *multivariate* yang menganalisis hubungan-hubungan berstruktur. Teknik ini adalah gabungan daripada analisis faktor dan analisis regresi berganda. Hal ini memudahkan pengkaji untuk menguji secara serentak rangkaian hubungan terikat yang saling berkait antara pemboleh ubah diukur (*measured variabel*) dan konstruk pendam (*latent constructs*), serta hubungan antara konstruk dan konstruk lain (Hair et al. 2010). Dalam hal ini Analisis Pengesahan Faktor (CFA) digunakan untuk mengenal pasti, mengurangkan, serta menyusun item-item soal selidik ke dalam faktor-faktor tertentu; seterusnya menguji kesahan faktor model pengukuran teori situasi dalam penyelesaian masalah Kim dan Grunig (2011). Seterusnya, SEM digunakan untuk menguji model hipotesis peramal latar belakang situasi, sama ada ia sepadan dengan subjek kajian iaitu untuk mengenal pasti perhubungan di antara kesemua pemboleh ubah yang dicadangkan. Akhirnya SEM juga digunakan untuk membentuk model alternatif (*revised model* atau model modifikasi) dengan mencadangkan perhubungan baru antara kesemua pemboleh ubah melalui petunjuk indeks modifikasi iaitu sekiranya model hipotesis kajian yang dicadangkan oleh pengkaji tidak sepadan dengan data kajian.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Profil responden secara keseluruhannya ditunjukkan dalam Jadual 1.1. Berdasarkan kepada pemboleh ubah jantina, graduan perempuan merupakan responden tertinggi iaitu seramai 517 responden (65.7 peratus) dan bakinya sebanyak 34.3 peratus adalah terdiri daripada graduan lelaki. Bagi pemboleh ubah etnik, pengkaji membahagikan kategori etnik kepada lima kategori iaitu Melayu, Cina, India, Bumiputera Sabah/ Sarawak dan lain-lain. Hasil ujian mendapati jumlah responden bagi etnik Melayu merupakan responden yang tertinggi iaitu seramai 601 orang responden (76.4 peratus) berbanding etnik Cina (14.7 peratus), India (3.0 peratus), Bumiputera Sabah/ Sarawak (2.8 peratus) dan lain-lain etnik iaitu (3.0 peratus).

Bagi kategori fakulti pula, jumlah responden tertinggi mengambil bahagian dalam soal selidik ini datang daripada Fakulti Sains dan Teknologi iaitu sebanyak 143 orang responden (18.2 peratus). Diikuti, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan sebanyak (13.3 peratus), Fakulti Ekonomi dan Pengurusan sebanyak (10.9 peratus), Fakulti Pendidikan sebanyak (8.8 peratus), Fakulti Kejuruteraan dan Alam Bina sebanyak (8.6 peratus), Fakulti Pengajian Islam sebanyak (8.5 peratus), Fakulti Sains Kesihatan sebanyak (8.3 peratus), Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat sebanyak (7.2 peratus), Fakulti Perubatan sebanyak (6.0 peratus), Fakulti Undang-undang sebanyak (3.3 peratus), *Graduate School of Business* sebanyak (2.3 peratus), Institut UKM sebanyak (2.2 peratus), Fakulti Farmasi sebanyak (1.5 peratus), Fakulti Pergigian sebanyak (0.8 peratus) dan Lain-lain sebanyak (0.1 peratus).

Jadual 1.1 Profil responden

Pemboleh ubah	Kategori	Frekuensi	Peratus
Jantina	Perempuan	517	65.7
	Lelaki	270	34.3
Etnik	Melayu	601	76.4
	Cina	116	14.7
	India	24	3.0
	Bumiputera Sabah/ Sarawak	22	2.8
	Lain-lain	24	3.0
Fakulti	Fakulti Sains dan Teknologi	143	18.2
	Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan	105	13.3
	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	86	10.9
	Fakulti Pendidikan	69	8.8
	Fakulti Kejuruteraan dan Alam Bina	68	8.6
	Fakulti Pengajian Islam	67	8.5
	Fakulti Sains Kesihatan	65	8.3
	Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat	57	7.2
	Fakulti Perubatan	47	6.0
	Fakulti Undang-undang	26	3.3
	Graduate School of Business	18	2.3
	Institut UKM	17	2.2
	Fakulti Farmasi	12	1.5
	Fakulti Pergigian	6	.8
	Lain-lain	1	.1
KESELURUHAN		787	100

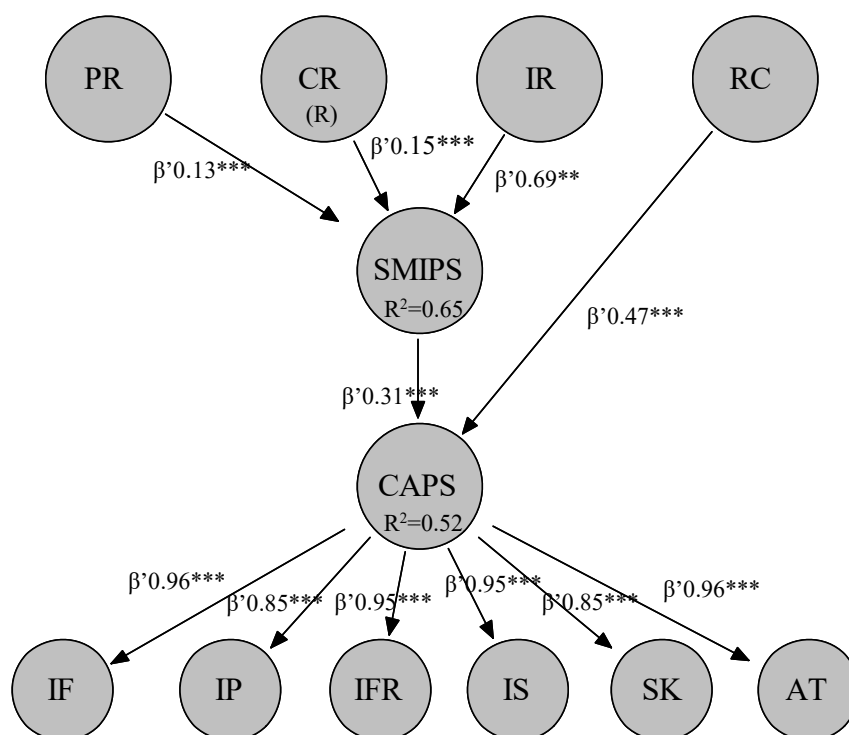
Bagi model teori pula, hasil analisis mendapati nilai indeks menunjukkan kesepadanan yang baik antara model dan data iaitu nilai *The Root Mean-Square Error of Approximation* (RMSEA) = 0.06 adalah kurang daripada 0.08 (Byrne 2001). Nilai *Comparative Fit Index* (CFI) = 0.90 adalah sepadan dengan nilai padanan yang ditetapkan oleh (Bentler & Bonett 1980; Bentler 1990) iaitu lebih daripada 0.90 untuk padanan yang sepadan (*fit*). Bagi nilai Chi Square/ Degree of Freedom (ChiSq/df) = 3.8 adalah kurang daripada 5.0 (Marsh & Hocevar 1985), untuk itu nilai ini benar-benar sepadan dengan model persamaan struktural kajian. Hasil kajian ini menunjukkan padanan model yang baik dengan data kajian ini dimana keputusan tiga indeks disebutkan di atas menunjukkan model yang sepadan dengan data kajian ini secara signifikan.

Keputusan kajian ini terutamanya telah menyokong hubungan hipotesis yang dicadangkan dalam model teori. Hasil Analisis Persamaan Struktur (SEM) menunjukkan dengan jelas hubungan positif terhadap laluan pekali *path coefficients* di antara pemboleh ubah persepsi (kecuali pengenalpastian kekangan) dengan pemboleh ubah motivasi. Laluan pekali antara pengenalpastian masalah dan motivasi dalam situasi penyelesaian masalah adalah 0.13 ($p < .001$), dan laluan pekali pengenalpastian penglibatan dan motivasi dalam situasi penyelesaian masalah pula adalah 0.69 ($p < .01$). Oleh itu, H1 dan H3 kedua-duanya disokong. H2 mencadangkan hubungan yang negatif di antara pengenalpastian kekangan individu dan motivasi dalam situasi penyelesaian masalah. Laluan pekali menunjukkan hubungan negatif yang signifikan iaitu -0.15 ($p < .001$), dan dapatan ini juga memberi sokongan kepada hipotesis yang dicadangkan dalam kajian ini.

H4 meramalkan bahawa kewujudan atau pergantungan kuat kepada kriteria rujukan membawa kepada peningkatan terhadap tahap Tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS). Ramalan ini disokong oleh nilai laluan pekali yang positif dan signifikan antara kedua-dua pemboleh ubah iaitu 0.47 ($p < .001$). Bagi H5 pula, ia dikemukakan bahawa lebih besar motivasi dalam situasi penyelesaian masalah seseorang akan meningkatkan Tingkah laku Komunikasi dalam Penyelesaian Masalah. Hipotesis ini disokong dengan laluan pekali ketara yang positif iaitu 0.31 ($p < .001$). Dalam hal ini, keputusan ini menunjukkan bahawa dalam meningkatkan motivasi publik dalam menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan, bukan sahaja perlu bagi mereka untuk

mengenali kebolehpasaran graduan sebagai satu masalah dan melihat bahawa mereka juga terlibat dengan isu kebolehpasaran graduan yang berlaku, tetapi mereka juga perlu mengambil kira halangan atau batasan yang mungkin menghalang motivasi mereka untuk berhenti dan berfikir tentang cara menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan yang berlaku. Maklum balas daripada graduan juga dikaji berdasarkan tahap keaktifan tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS) mereka. Di mana dapatan kajian mendapati tingkah laku komunikasi aktif juga dipengaruhi secara positif oleh kriteria rujukan dan motivasi dalam situasi penyelesaian masalah.

Data yang dikumpul dalam kajian ini disokong oleh kesemua lima hipotesis yang dikemukakan (H1 hingga H5) dalam model asal STOPS. Dapatan kajian ini menyokong bahawa (1) lebih tinggi pengenalpastian masalah, lebih tinggi motivasi dalam situasi penyelesaian masalah, (2) lebih rendah pengenalpastian kekangan, lebih tinggi motivasi dalam situasi penyelesaian masalah, (3) lebih tinggi pengenalpastian penglibatan, lebih tinggi motivasi dalam situasi penyelesaian masalah, (4) lebih tinggi kriteria rujukan, semakin tinggi Tingkah laku komunikasi dalam penyelesaian masalah, dan (5) semakin tinggi motivasi dalam situasi penyelesaian masalah, semakin tinggi Tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah.



Rajah 1.4: Laluan pekali piawaian daripada Model struktur (SEM) terhadap model STOPS

Keputusan yang diperoleh dalam kajian ini mendapati bahawa pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan dan pengenalpastian penglibatan menyumbang 65 peratus daripada *varian* terhadap motivasi dalam situasi penyelesaian masalah. Dalam erti kata lain, apabila isu kebolehpasaran graduan dikenal pasti sebagai masalah, dengan tahap kekangan yang rendah dalam menyelesaikan masalah dan keperluan yang terletak pada tahap yang lebih tinggi untuk menyelesaikan masalah, terdapat kecenderungan yang lebih tinggi untuk graduan berhenti dan mengambil masa untuk berfikir tentang cara untuk menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan ini. Motivasi ini dicetuskan apabila seseorang berada dalam situasi di mana kebolehpasaran graduan menjadi satu masalah yang besar pada satu titik dalam masa yang sama apabila mereka merasakan mereka secara peribadi terlibat dengan sekatan yang minimum untuk menyelesaikan masalah yang di kenal pasti. Oleh itu, apabila graduan melihat kebolehpasaran graduan sebagai satu masalah yang perlu diselesaikan dengan sedikit kekangan, mereka lebih cenderung untuk berhenti dan berfikir tentang bagaimana mereka boleh menyelesaikan masalah iaitu motivasi lebih tinggi untuk melibatkan diri dalam menyelesaikan masalah tingkah laku aktif.

Pemboleh ubah *antecedent* situasi (pengenalpastian masalah, pengenalpastian kekangan dan pengenalpastian penglibatan) menjelaskan 65 peratus daripada keseluruhan sebab yang mungkin bagi graduan untuk mahu berhenti dan berfikir tentang cara untuk menyelesaikan masalah situasi yang berlaku itu. Statistik, ini dianggap sebagai penjelasan hubungan yang sederhana kuat mengikut Chin (1998). Hal ini dapat memberi signal kepada organisasi, di mana organisasi mestilah meningkatkan potensi untuk membendung masalah pengangguran dalam kalangan graduan dengan meningkatkan pengenalpastian masalah dan pengenalpastian penglibatan serta mengurangkan kekangan graduan, agar dapat menyedarkan mereka bahawa masalah kebolehpasaran merupakan masalah mikro bagi diri mereka. Ini akhirnya mencetuskan motivasi mereka untuk berhenti dan berfikir tentang masalah ini dan mula mengaktifkan tingkah laku komunikasi yang aktif untuk menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan. Komitmen yang disalurkan oleh organisasi boleh digunakan sebagai sebahagian kempen untuk meningkatkan kebolehpasaran graduan di seluruh dunia.

Selanjutnya dalam teori STOPS ini, kita dapat lihat motivasi dalam situasi penyelesaian masalah dan kriteria rujukan menjelaskan 52 peratus daripada varian dalam Tingkah laku komunikasi dalam Penyelesaian Masalah (CAPS). Secara statistik ia juga dianggap sederhana kuat untuk sains sosial (Chin 1998). Oleh itu, apabila seseorang mempunyai tahap motivasi yang sederhana kuat, ia perlu cuba dipertingkatkan agar aras pengetahuan ini mencukupi. Hal ini kerana sistem pertimbangan subjektif dapat mempengaruhi secara khusus mengenai cara mereka mendekati atau menyelesaikan masalah yang mereka hadapi, graduan akan lebih cenderung untuk melibatkan diri dalam tingkah laku komunikasi aktif iaitu memperoleh, memilih, dan memberi maklumat. Selaras dengan itu, hal ini akan membantu dalam proses menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan misalnya seperti mendaftar dengan agensi pekerjaan swasta, selain daripada mendaftar di Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia. Hal ini kerana, kebanyakan syarikat swasta lebih berminat menggunakan agensi pekerjaan selain membuat iklan secara terbuka disebabkan kekangan waktu dan tenaga pengurusan.

Menyelesaikan masalah bermaksud dimana kita memutuskan tindakan yang akan mengubah situasi yang lebih baik (Cohen & Stemmer 2007). Dengan erti kata lain, kehadiran masalah selain memberi tekanan kepada individu, ia turut mendorong individu untuk mencuba sedaya-upaya menggunakan kekuatan peribadi ke arah mencari jalan penyelesaian masalah tersebut. Usaha-usaha individu untuk menyelesaikan atau menamatkan masalah yang sedang dihadapinya inilah yang boleh dirumuskan sebagai tindakan individu mengharungi proses-proses tertentu ke arah penyelesaian masalah. Pengkajian semula langkah-langkah yang diambil oleh organisasi dalam menyelesaikan masalah kebolehpasaran graduan adalah penting untuk dinilai, sama ada ia dapat memberi kesan yang tinggi kepada graduan atau tidak mendatangkan apa-apa impak yang positif.

Sebagai sebuah institusi yang cakna terhadap kejayaan graduan nya, diharap pihak organisasi UKM akan lebih memperhebatkan langkah-langkah dalam meningkatkan motivasi graduan untuk menyelesaikan masalah. Hal ini disokong dimana mereka yang mempunyai kecenderungan untuk belajar mengimbas persekitaran akan mempelajari tentang ancaman (*treats*) dan peluang (*opportunities*) dalam membangunkan kemahiran untuk melibatkan diri dengan orang lain (Fugate et al. 2003). Kecekapan yang luas adalah penting

supaya meningkatkan keupayaan individu untuk menghadapi perubahan dan menyesuaikan diri (Heijden et al. 2009). Selain itu, Vos et al. (2011) menyatakan bahawa organisasi juga boleh menyumbang kepada pembangunan kompetensi pekerja dengan menyediakan rangsangan persekitaran pembelajaran dimana penyertaan dalam aktiviti pembinaan kompetensi seperti latihan yang disokong oleh semua ahli organisasi. Pembangunan kompetensi serta organisasi sokongan dianggap untuk meningkatkan diri individu dalam pekerjaan serta memberikan kepuasan kerjaya kepada seseorang (Vos et al. 2011).

KESIMPULAN

Kajian ini telah menyiasat utiliti daripada Teori Situasi dalam Penyelesaian Masalah dalam menerangkan tindak balas publik ke arah tingkah laku sosial iaitu dalam isu kebolehpasaran graduan. Kajian terdahulu yang menggunakan Teori STOPS telah berjaya menghasilkan penyelidikan baru yang melangkaui perhubungan awam dalam bidang yang berkaitan dengan konsep "publik" (Kim & Ni 2013). Kajian ke atas isu-isu kesihatan seperti menghadapi penyakit kronik dan pendermaan organ (Kim, Shen & Morgan 2011; Kim & Viber 2012), isu-isu panas sosio-politik iaitu pembuatan keputusan Korea Selatan untuk melanjutkan import daging lembu dari Amerika Syarikat (Aldoory & Grunig 2012; Kim et al. 2012) dan isu-isu keselamatan makanan (Chen 2012) adalah antara kajian yang telah menggunakan teori STOPS.

Perbincangan yang kritis mengenai penyelesaian masalah mampu membuat beberapa kesimpulan penting berkaitan perkara yang diperbincangkan. Misalnya sebagai seorang pengamal perhubungan awam sewajarnya mengembangkan pelbagai langkah penyelesaian kepada pihak organisasi supaya menggalakkan mereka menggunakan kognitif yang melibatkan proses penaakulan, pembinaan konsep, penilaian dan penyelesaian masalah. Selain itu, ditekankan di sini bahawa tugas perhubungan awam iaitu mencadangkan polisi kepada pengurusan atasan untuk menjalinkan hubungan yang baik dan tidak hanya untuk organisasi tetapi juga untuk publik-publik yang terlibat. Hal ini penting dipraktikkan agar setiap aktiviti yang dilakukan memberi impak yang positif dan berkesan.

BIODATA PENULIS

Norliana binti Hashim merupakan calon Doktor Falsafah di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Pengkhususan kajian beliau adalah dalam bidang perhubungan awam.

Email: yana830907@gmail.com

Chang Peng Kee merupakan Profesor Madya di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau juga merupakan Timbalan Pengarah di Pusat Pembangunan Karier, UKM. Kepakaran beliau adalah dalam bidang perhubungan awam dan Media Framing.

Email: chang@ukm.edu.my

Mat Pauzi Abd. Rahman adalah pensyarah kanan di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Kepakaran beliau adalah dalam bidang penyelidikan komunikasi dan juga pengiklanan.

Email: matpau@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Adler, Rosenfeld & Towend. 1999. *A Memoir, Translated and with Commentary. A Life on the Stage*. Knopf, New York
- Aldoory, L. & Grunig, J.E. 2012. The Rise and Fall of Hot-Issue Publics: Relationships that Develop from Media Coverage of Events and Crises. *International Journal of Strategic Communication* 01/2012; 6(1): 93-108.
- Bentler, P.M. & Bonett, D.G. 1980. Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin* 88: 588-606.
- Bentler, P.M. 1990. Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin* 107(2): 238-46

- Blumer, H. 1966. *The mass, the public, and public opinion. Reader in public opinion and communication*. New York: Free Press
- Bryne, B.M. 2001. *Structural equation modelling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. New Jersey: Erlbaum.
- Chen, K.L. 2012. Food safety issues and Risk perception of public: A situational theory of problem solving. MA Dissertation. Shanghai University.
- Clarke, P., & Kline, F. G. 1974. Mass Media Effects Reconsidered: Some New Strategies for Communication Research. *Communication Research* 1:224–270.
- Cohen, H., & Stemmer, B. 2007. *Consciousness and Cognition: Fragments of Mind and Brain*. United States: Elsevier.
- Compton, B.R., Gallaway, B., & Cournoyer, B. R. 2005. *Social Work Processes (7th Ed.)*. California: Brooks / Cole Publishing.
- De Vos, A., De Hauw, S., & Van der Heijden, B., I.J.M. 2011. Competency development and career success. *Journal of Vocational Behavior* 79: 438-447.
- Dewey, J. 1910. *How we think*. Boston: D.C. Heath.
- Dewey, J. 1927. *The Public and its Problems*. Chicago: Swallow.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. 2003. Employability: A psycho-social construct, its dimensions, and application. *Journal of Vocational Behavior* 65: 14-38.
- Graham, E. E., Barbato, C. A., & Perse, E. M. 1993. The Interpersonal Communication Motives Model. *Communication Quarterly* 41: 172-186.

- Grunig, J. & Disbrow, J. 1977. Developing Probabilistic Model for Communication Decision Making. *Communication Research* 4(2): 145-167.
- Grunig, J. E. 1989. Sierra Club study shows who become activist. *Public Relations Review* 15(3): 3-24.
- Grunig, J.E. 1966. The role of information in economic decision making. *Journalism Monographs* 3.
- Grunig, J.E. 1966. The role of information in economic decision making. *Journalism Monographs* No. 3.
- Grunig, J.E. 1968. Information, entrepreneurship, and economic development: A study of the decision making processes of Colombian Latifundistas. Doctoral Dissertation. University of Wisconsin, Madison.
- Grunig, J.E. 1989. Sierra Club study shows who become activist. *Public Relations Review* 15(3): 3-24.
- Grunig, J.E. 1997. A Situational Theory of Publics: Conceptual history, recent challenges and new research. Dlm. Moss, D., MacManus, T. & Vercic, D. (Eds.). *Public relations research: An international perspective*, pp.3-48. London, UK: International Thompson Business Press.
- Grunig, J.E. 2003. Constructing Public Relations Theory and Practice. Dlm. Dervin, B., Chaffee, S. & With L. Foreman-Wernet (Eds.). *Communication, Another Kind of Horse Race: Essays Honoring Richard F. Carter*, pp. 85–115. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Hair JF, William CB, Barry JB, Rolph EA. 2010. *Multivariate data analysis 7th Edition*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

-
- Harold Koontz dan Heinz Wehrich. 1997. *Pengurusan*. Mohd. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar (terj.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Holden, R., Jameson, S. and Parsons, D.J. 2002. *Making a difference - The contribution of graduates to small business success*'. Leeds: Leeds Metropolitan University.
- Huckfeldt, R., & Sprague, J. 1987. Networks in Context: The Social Flow of Political Information. *American Political Science Review* 81: 1197-1216.
- Ishak Yussof, Rahmah Ismail dan Robiah Sidin. 2008. Graduan dan Alam Pekerjaan: Kes Siswazah UKM. *Akademika* 72: 3-24
- Jaafar Muhamad. 1999. *Kelakuan Organisasi*. Kuala Lumpur: Leeds Publications.
- Jabatan pendidikan Tinggi. 2016. <http://jpt.mohe.gov.my/graduan> [Diakses pada: 20 oktober 2016]
- Jabatan Perangkaan Malaysia. 2016. <https://www.statistics.gov.my/> [Diakses pada: 20 oktober 2016]
- Jarvis, P. S., & Keeley, E. S. 2003. From vocational decision making to career building: Blueprint, real games, and school counselling. *Professional School Counselling* 6: 244-250.
- Jin, B. 2007. Understanding collective efficacy as shared efforts from theory of reasoned action and situational theory of publics perspectives. Conference Papers -- National Communication Association.
- Kim, J. N. 2006. Communicant activeness, cognitive entrepreneurship and a Situational Theory of Problem Solving. Disertasi PhD tidak diterbitkan. University of Maryland, College Park.

-
- Kim, J. N., & Ni, L. 2010. Seeing the forest through the trees. The SAGE handbook of public relations, 35.
- Kim, J.N. & Ni, L. 2013. Conceptualizing publics and variable in public relations theory: The Situational Theory of Problem Solving and its new research. Dlm. Sriramesh, K. & Kim, J.N. (Eds.). *Public Relations and Communication Management: Current Trends and Emerging Topics*, pp.126-142. New York: Routledge.
- Kim, J.N. & Vibber, K. 2012. Networked sociability and cybercoping: The effects of enabled personal networks and enhanced health outcomes among chronic health problem solvers. Dlm. Duhe, S. (Ed.). *New media and public relations* (2nd ed.), pp. 218-229. New York: Peter Lang.
- Kim, J.N., Ni, L., Kim, S.-H., & Kim, R. J. 2012. What Makes People Hot? Applying the Situational Theory of Problem Solving to Hot-Issue Publics. *Journal of Public Relations Research* 24(2): 144-164.
- Kim, J.N., Ni, L., Kim, S.-H., & Kim, R.J. 2012. What Makes People Hot? Applying the Situational Theory of Problem Solving to Hot-Issue Publics. *Journal of Public Relations Research* 24(2): 144-164.
- Kim, J.N., Shen, H. & Morgan, S.E. 2011. Information behaviours and problem chain recognition effect: Applying Situational Theory of Problem Solving in organ donation issues. *Health Communication* 26(2): 7-14.
- Kim, J. N., & Grunig, J. E. 2011. Problem solving and communicative action: A Situational Theory of Problem Solving. *Journal of Communication* 61(1): 120-149.
- Lunenburg, F. 2010. *Communication: The Process, The Barriers, And Improving Effectiveness*. Schooling 1 Sam Houston State University.

Marsh, H.W. & Hocevar, D. 1985. Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher-order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin* 97: 562-582.

Muha, C., Smith, K. S., Baum, S., Maat, J. T., & Ward, J. A. 1998. The use and selection of sources in information seeking: The cancer information service experience. Part 8. *Journal of Health Communication* 3: 109-120.

Pejabat Perhubungan Alumni. 2015. *Laporan Kajian Pengesanan Graduan UKM tahun 2015*. Bangi. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

The National graduate employability blueprint 2012-2017. Ministry of Higher Education Malaysia. Perpustakaan Negara Malaysia

Thurstone, L. L. 1928. Attitudes can be measured. *American Journal of Sociology* 33: 529-54

Van der Heijden, B., I.J.M., de Lange, A. H., Demerouti, E., & Van der Heijde, C. .2009. Age effects on the employability-career success relationship. *Journal of Vocational Behavior* 74: 156-164.