

**LIPUTAN MEDIA DAN “PELAN PENGURUSAN KRISIS”: (SATU KAJIAN  
INSIDEN MENARA PMU TUMBANG MILIK SABAH ELEKTRICITY SDR. BHD.  
(SESB) DI SABAH)**

**SHUZAIRIANI BINTI MOHD ARSHAD**

**PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**LATIHAN ILMIAHINI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN  
DARIPADA SYARAT-SYARAT BAGI IJAZAH SARJANA MUDA SAINS  
SOSIAL DENGAN KEPUJIAN (KOMUNIKASI)**

**SEKOLAH SAINS SOSIAL  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**2009**



1400017176

183604-



PUMS99:1

## UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS@

JUDUL: LIPUTAN MEDIA DAN PELAN PENGERUSIAN KRIISIS: (SATU KAJIAN  
INSIDEN MENARA PINU)

IJAZAH: SARJANA MUDA SAINS SOSIAL

SAYA SAYA AZRAIRAH BINTI MOHD ABDULLAH SESI PENGAJIAN: 2009  
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (LPSM/Sarjana/Doktor Falsafah) ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau Kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan Oleh

(TANDATANGAN PUSTAKAWAN)

(TANDATANGAN PENULIS)

Alamat Tetap: 16. SENINIK P/S  
19300 KUPANG, BALIUNG  
KEDAH

EN. SYAHRUZBIN BIN AWANG

Nama Penyelia

Tarikh: 3/5/2009

Tarikh: 3/5/2009

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

CATATAN:- \*Potong yang tidak berkenaan.

\*\*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa /organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.

@Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan atau disertai bagi pengajian secara kerja kursus dan Laporan Projek Sarjana Muda (SPSM)

PERPUSTAKAAN UMS



1400017176



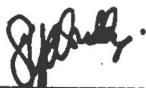
UMS

UNIVERSITI MALAYSIA  
SABAH

## PENGESAHAN PENYELIA LATIHAN ILMIAH

Latihan ilmiah yang bertajuk LIPUTAN MEDIA DAN “PELAN PENGURUSAN KRISIS”: (SATU KAJIAN INSIDEN MENARA PMU TUMBANG MILIK SABAH ELEKTRICITY SDR. BHD. (SESB) DI SABAH) telah disediakan oleh Shuzairiani Binti Mohd Arshad, bagi memenuhi syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial Dengan Kepujian, Universiti Malaysia Sabah.

Disahkan Oleh:



Encik Syahruddin Bin Awang Ahmad  
Penyelia Latihan Ilmiah  
Sekolah Sains Sosial  
Universiti Malaysia Sabah  
Tarikh: 3/8/2009



## PENGAKUAN

Saya akui Latihan Ilmiah ini yang bertajuk **LIPUTAN MEDIA DAN “PELAN PENGURUSAN KRISIS”: (SATU KAJIAN INSIDEN MENARA PMU TUMBANG MILIK SABAH ELECTRICITY SDR. BHD. (SESB) DI SABAH)** adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.



Shuzairiani Binti Mohd Arshad

HA2006-1137

Tarikh: 3/8/2009



## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat llahi kerana dengan limpah dan kurniaNya saya telah dapat menyiapkan hasil kerja ini iaitu kajian **LIPUTAN MEDIA DAN “PELAN PENGURUSAN KRISIS”: (SATU KAJIAN INSIDEN MENARA PMU TUMBANG MILIK SABAH ELEKTRICITY SDR. BHD. (SESB) DI SABAH)**” dengan jayanya. Hasil karya Latihan Ilmiah ini adalah bertujuan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial Dengan Kepujian (Komunikasi). Sekalung perhargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia saya, iaitu Encik Syahruddin Bin Awang Ahmad kerana memberikan bimbingan beliau sepanjang saya menyiapkan Latihan Ilmiah ini. Hasil tunjuk ajar beliau adalah amat saya hargai. Kepada ibu bapa saya, ucapan jutaan terima kasih kepada mereka kerana telah banyak membantu dalam semua aspek semasa saya berusaha menyiapkan Latihan Ilmiah ini. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan yang telah banyak memberikan semangat kepada saya secara langsung ataupun tidak sepanjang saya menyiapkan tugas ini. Terima kasih.

Shuzairiani Binti Mohd Arshad

HA2006-1137



## ABSTRAK

LIPUTAN MEDIA DAN “PELAN PENGURUSAN KRISIS”: (SATU KAJIAN INSIDEN MENARA PMU TUMBANG MILIK SABAH ELEKTRICITY SDR. BHD. (SESB) DI SABAH) adalah satu kajian yang mengkaji dua persoalan iaitu sejauhmanakah liputan media berkaitan menara PMU milik SESB yang tumbang memberikan impak kepada SESB, serta bagaimanakah PRO SESB merancang dalam melaksanakan pelan pengurusan krisis ini. Data bagi kajian ini diperolehi daripada dua kaedah iaitu kaedah analisis kandungan dengan menganalisis empat akhbar tempatan iaitu *Berita Harian*, *Utusan Malaysia*, *New Sabah Times*, dan *Daily Express*. Borang kodan digunakan bagi membantu kelancaran bagi penggunaan kaedah ini. Seterusnya kaedah temubual digunakan bagi menemubual wakil SESB dengan 19 soalan. Hasil kajian mendapati bahawa krisis menara PMU SESB ini jelas mendapat liputan yang meluas oleh pihak media tempatan serta terdapat langkah-langkah yang diambil bagi melaksanakan pelan pengurusan krisis menara PMU SESB tumbang.



## **ABSTRACT**

### ***Media Coverage and “Crisis Management Plan”: A Research PMU Tower down own by Sabah Elektricity Sdn. Bhd. (SESB) in Sabah.***

*Media Coverage and “Crisis Management Plan”: A Research PMU Tower down own by Sabah Elektricity Sdn. Bhd. (SESB) in Sabah. This research investigated two question that, how impact from the media give consequences to SESB and how PRO from SESB solve and create strategy to carry out in this research, the researcher use two method as content analysis the data from four news paper in this country, berita Harian, Utusan Malaysia, The New Sabah Times and Daily Expressis paer that researcher chosing to analys. Then, the second method in this research interview the PRO from SESB with 19 question will be ask that responden. From this research, the resulted show this crisis is really to obtain large attention with the media report in the new paper. From the analysis data, researcher know that SESB also take action to implementation this crisis management plan for crisis tower SESB down.*



## **SENARAI SINGKATAN**

BIPR	Institut Perhubungan Awam British
IPRA	Institud Perhubungan Rata Antarabangsa
PMU	Pencawang Masuk Utama
SESB	Sabah Elektricity Sdn. Bhd
UMS	Universiti Malaysia Sabah
ETT	Menara Kecemasan Sementara
UiTM	Universiti Teknologi Mara
KV	Kilovolt
PR	Public Relation
PRSA	Public Relation Society of Amerika
CMT	Crisis Management Team
CMP	Crisis Management Plan
CCS	Crisis Communication System



## **ISI KANDUNGAN**

<b>Kandungan</b>	<b>Muka Surat</b>
Tajuk	i
Pengesahan Penyelia	ii
Pengakuan Pelajar	iii
Penghargaan	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Senarai Singkatan	vii
Isi Kandungan	vii-x
Senarai Jadual	xi
Senarai Rajah	xi
Bab Satu	
Pengenalan	
1.1. Pendahuluan	1-6
1.2. Latar Belakang Kajian	6-11
1.3. Permasalahan Kajian	
Persoalan Kajian	11-15
1.4. Objektif Kajian	15
1.5. Kepentingan Kajian	15-17
1.6. Skop Kajian	17-18



## **Bab Dua**

<b>Sorotan Literature</b>	<b>19-30</b>
---------------------------	--------------

## **Bab Tiga**

### **Metodologi Kajian**

<b>3.1. Pengenalan</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Kaedah Kajian</b>	<b>31-32</b>
<b>3.3. instrumen Kajian</b>	<b>32-33</b>
<b>3.4. Populasi Kajian</b>	<b>33</b>
<b>3.5. Sampel Kajian</b>	<b>35-35</b>
<b>3.6. Prosuder Persampelan</b>	<b>34-35</b>
<b>3.7. Definisi Konseptual</b>	<b>35-38</b>
<b>3.8. Definisi Operasional</b>	<b>38-39</b>
<b>3.9. Pengurusan Kerja Lapangan</b>	<b>39</b>

## **Bab Empat**

### **Pembentangan Dan Analisis Data**

<b>4.1. Pengenalan</b>	<b>40</b>
<b>4.2. Pembentangan Data dan Analisis Data</b>	
<b>Kaedah Analisis kandungan</b>	<b>40-66</b>
<b>4.3. Pembentangan Data Dan Analisis Data</b>	
<b>Kedah Temubual</b>	<b>67-70</b>



## Bab Lima

### Perbincangan Dan Kesimpulan

5.1. Pengenalan	71
5.2. Perbincangan Kajian	71-73
5.3. Implikasi Kedapa Persoalan Kajian	73-74
5.4. Limitasi Dan Cadangan Kajian	74-77
5.5. Kesimpulan	77-78
Rujukan	79-85
Lampiran	86-100



## **SENARAI JADUAL**

<b>Jadual</b>	<b>Muka Surat</b>
Jadual 4.1: Kekerapan Liputan Berita Mengikut Hari dan Jumlah Pada Bulan April 2008	41-44
Jadual 4.2: Kekerapan Liputan Berita Mengikut Hari & Jumlah Pada Bln Mei 2008	45-48
Jadual 4.3: Hasil Liputan Berita Oleh <i>Berita Harian, Utusan Malaysia,</i> <i>New Sabah</i> <i>Times dan Daily Express</i> Pada Bulan April dan Mei 2008	50
Jadual 4.4: Hasil Liputan Berita Oleh <i>Berita Harian,</i> <i>Utusan Malaysia, New Sabah</i> <i>Times dan Daily Express</i> Pada Bulan April dan Mei 2008	53
Jadual 4.5: Kekerapan Berita Mengikut Keutamaan Berita pada Bulan April 2008	55-58
Jadual 4.6: Kekerapan Berita Mengikut Keutamaan Berita pada Bulan Mei 2008	59-60
Jadual 4.7: Kekerapan Berita Utama dan Sampingan Bulan April dan Mei 2008	61
Jadual 4.8: Kekerapan Berita Mengikut Setiap Insiden Sepanjang Bulan April Hingga Mei 2008	64
Jadual 5.1: Kekerapan Liputan Berita Pada Bulan April 2008	88-95
Jadual 6.1: Jadual Pengurusan Kerja lapangan	96
Jadual 6.2.: Aktiviti Menjalankan Kajian	97

## **SENARAI RAJAH**

<b>Rajah</b>	<b>Muka Surat</b>
Rajah 1.1: Strategi Semakan Pengurusan Krisis Pearson dan Mitroff's.	86
Rajah 1.2: Carta Aliran Proses Tindakan Menganalisis Data	8



## BAB 1

### PENGENALAN

#### 1.1. Pendahuluan

Menurut Adzman Abbas, (1993), penggunaan serta peranan media dalam sesebuah pengamalan perhubungan awam adalah penting dan media boleh diertikan sebagai alat komunikasi dalam memainkan peranan yang penting, menyampaikan sesuatu mesej atau maklumat daripada sumber kepada penerima ataupun daripada organisasi kepada khalayak sesebuah organisasi, perkhidmatan, individu, produk dan sebagainya.

Wujudnya media, masyarakat ataupun khalayak akan dapat mengetahui pelbagai kejadian yang berlaku melibatkan organisasi tersebut sama ada dalam mahupun luar negara. Hal ini jelas menunjukkan kekuatan media dalam mempengaruhi jatuh bangun sesebuah organisasi terutamanya ketika berlakunya sebarang krisis kerana media turut menjadi perhatian khalayak sasaran sesebuah organisasi berkaitan sebarang liputan media yang disiarkan.

Sementara itu, jatuh bangun sesebuah organisasi yang menghadapi sebarang krisis juga bergantung kuat kepada peranan yang dimainkan oleh bahagian perhubungan awam sesebuah organisasi. Menurut Mohd Yahya Mohamed Ariffin, (2005) perhubungan awam bukan sahaja diamalkan sebagai tugas rasmi dalam organisasi, malah penting ketika berlakunya krisis dalam sesebuah organisasi.

Menurut Seitel (2004), pada tahun 1980 “*Task Force on the Stature and Role of Public Relations*” mendefinisikan perhubungan awam sebagai membantu sesebuah organisasi dan pihak awamnya dalam menyesuaikan diri antara satu sama lain dan juga merupakan satu kerjaya yang perlu memulakan satu proses perancangan bagi mempengaruhi khalayaknya. Umumnya kita ketahui bahawa pengamal perhubungan awam itu berperanan penting dalam memastikan hubungan baik antara syarikat dengan pihak lain dan memastikan syarikat sentiasa berada dalam keadaan selesa.

Pengamal perhubungan awam ini juga memainkan peranan yang amat penting dalam melakukan usaha yang bertujuan untuk menjalinkan hubungan yang baik diantara organisasinya dengan khalayak dalaman mahupun khalayak luaran (Mohd Hamdan, 1988). Secara amnya, khalayak merupakan aset yang amat penting dalam sesebuah syarikat ataupun organisasi kerana jatuh dan bangun sesebuah organisasi itu adalah bergantung juga kepada khalayak tersebut.

Institut Perhubungan Awam British (BIPR) mendefinisikan perhubungan awam secara asas. Menurut BIPR perhubungan awam merupakan satu usaha yang disengajakan, dirancang dan berterusan untuk mewujudkan dan mengekalkan hubungan atau persefahaman yang baik diantara sesebuah organisasi dengan publiknya.

Menurut Institut Perhubungan Raya Antarabangsa (IPRA) (dalam Mohd Hamdan 1988) pula mendefinisikan perhubungan awam sebagai:

*Perhubungan awam ialah suatu fungsi pengurusan yang bersifat berterusan dan terancang – organisasi awam dan organisasi swasta serta institusi mencari jalan untuk menjalin dan mengekalkan persefahaman, simpati dan sokongan daripada sesiapa saja yang ada kena mengena dengan mereka dengan menilai pendapat awam mengenai diri mereka sendiri, agar mereka dapat menyelaraskan seberapa boleh dasar dan peraturan mereka, bagi mencapai matlamat melalui sebaran maklumat secara meluas, yang dirancang demi mendapatkan kerjasama yang lebih berhasil, serta penyelesaian yang lebih berkesan untuk kebaikan bersama.*

Setiap organisasi ataupun syarikat lazimnya tidak akan terlepas daripada pelbagai masalah yang timbul dan menyebabkan prestasi organisasi jatuh. Masalah ini biasa berlaku dan akan memberi impak yang negatif kepada organisasi. Krisis adalah merupakan satu insiden yang ternyata akan menyumbangkan impak yang negatif kepada organisasi tersebut. Krisis akan muncul tanpa dirancang dan sekaligus akan membawa organisasi kepada masalah yang besar dan memerlukan perhatian yang lebih.

Kewujudan krisis dalam sesebuah organisasi adalah merupakan saat genting yang akan dilalui oleh organisasi tersebut (<http://ezinearticles.com/?The-Importance-of-Public-Relations-and-Crisis->). Sekiranya pihak pengamal perhubungan awam organisasi tersebut tidak membuat pelan pengurusan krisis sebelum berlakunya sesuatu krisis, ternyata ini akan mengundang padah kepada organisasi tersebut. Hal ini kerana pelan pengurusan krisis adalah satu aspek yang amat penting dalam sesebuah organisasi dalam memastikan organisasi sentiasa berada dalam keadaan bersedia sekiranya berlaku perkara yang tidak diundang seperti kehadiran sesuatu krisis secara tiba-tiba.

Menurut Argenti (2009), terdapat empat karektor dalam krisis iaitu:

1. mempunyai elemen kejutan
2. matlumat tidak mencukupi
3. langkah yang pantas dalam program
4. pemeriksaan yang rapi secara bersungguh-sungguh.

Kehadiran sesuatu krisis akan melibatkan dan akan memberikan kesan kepada segala aspek yang melibatkan organisasi tersebut. Krisis juga merupakan satu ancaman terhadap segala nilai-nilai yang penting, memberi tekanan yang kuat terhadap masa, memberi tekanan dan keperluan membuat keputusan secara berhati-hati dan tepat (Housel, Sawy & Donovan 1986: 389.).

Krisis yang berlaku akan dapat di uruskan secara efektif sekiranya organisasi dilengkapi dengan pakej pengurusan isu. Pengurusan isu adalah perancangan strategik berdasarkan analisis aspek persekitaran untuk menghadkan risiko dan membantu organisasi menyesuaikan diri terhadap permintaan dan tekanan khalayak (<http://72.14.235.104/search?q=cache:xOmruiGu7AJ:www.warisewu.net/tsunami/akbar/f7-2005->). Definisi ini menjelaskan bahawa pelan pengurusan krisis yang baik akan memastikan pihak organisasi dapat menghadapi krisis yang berlaku dengan mudah dan krisis ini akan mudah ditangani dan menemui jalan penyelesaian.

Senarai semak strategi pengurusan krisis yang baik akan membantu memudahkan sesebuah organisasi menangani sebarang krisis yang muncul. Menurut Pearson dan Mitross's (dalam Argenti 2009), sila rujuk Lampiran 1, terdapat lima bahagian dalam senarai semak strategi pengurusan krisis iaitu:

1. tindakan strategi,

2. teknik dan struktur tindakan,
3. tindakan menilai dan mengenali punca krisis,
4. tindakan komunikasi,
5. tindakan psikologi dan budaya.

Oleh itu, pengamal perhubungan awam sesebuah organisasi tidak boleh memandang ringan terhadap sesebuah pelan pengurusan krisis.

Pihak media biasanya akan membuat liputan media terhadap kejadian yang penting dan melibatkan khalayak. Pelbagai kejadian ini termasuklah kejadian yang melibatkan isu-isu dan krisis yang berlaku dalam masyarakat. Menurut Zeiman (1995), dalam Dayangku Rozlina (2008), menyatakan bahawa media massa mempunyai kuasa untuk membangun dan meruntuhkan sesebuah organisasi, dan pengetahuan tentang cara untuk mengkomunikasikan pandangan organisasi apabila berlaku krisis adalah amat penting. Sehubungan itu, bahagian perhubungan awam syarikat terbabit perlulah menyediakan pelan mengurus krisis bagi mengelakkan sebarang kejadian yang akan mengganggu prestasi serta reputasi syarikat. Pelan pengurusan krisis tersebut juga dapat membantu dalam mengurus pihak media.

Baru-baru ini, satu krisis telah berlaku di Sabah dan telah mendapat tarikan liputan media yang banyak. Krisis ini melibatkan insiden yang berlaku di Suang Parai, Inanam Sabah pada 21 April 2008. Insiden ini melibatkan kejadian menara kabel Pencawang Masuk Utama (PMU) milik Sabah Electricity Sdn. Bhd.

(SESB) telah tumbang. Insiden yang kedua adalah pada 29 April 2008 dan insiden yang sama berlaku buat kali yang ketiga iaitu pada 30 April 2008.

Oleh itu, kajian ini dilakukan adalah untuk melihat dan mengetahui liputan media terhadap ketiga-tiga insiden ini iaitu yang melibatkan menara tumbang milik SESB selepas insiden ini berlaku. Selain itu, kajian ini juga untuk mengetahui langkah-langkah dan pelan mengurus krisis oleh pihak perhubungan awam SESB dalam mengatasi dan menghadapi krisis ini.

### **1.2. Latar Belakang Kajian**

Kajian ini melihat krisis yang berlaku melibatkan sebuah syarikat elektrik di negeri Sabah iaitu Sabah Electricity Sdr. Bhd (SESB) yang merupakan syarikat elektrik utama di negeri ini. Secara khususnya, SESB adalah sebuah syarikat yang menjana, menghantar dan membekalkan elektrik kepada lebih kurang 361 400 pelanggan di negeri Sabah. SESB juga adalah milik Kerajaan Negeri Sabah dan pada tahun 1998 SESB menjadi salah satu anak kepada Tenaga Nasional Berhad.

SESB turut menjadi tumpuan utama Sabah kerana menurut laporan berita yang telah disiarkan oleh akhbar Daily Express bertarikh 11 Mei 2008 menunjukkan bahawa pada masa tersebut tenaga pergantungan Sabah ialah 768mw sementara permintaannya adalah sebanyak 657mw. Pelbagai anisiatif dilakukan bagi memenuhi permintaan tersebut termasuklah proses pembinaan logi-logi baru tenaga. Dengan kata lain, SESB merupakan sebuah syarikat yang berkepentingan dan menjadi sumber utama penduduk negeri Sabah untuk mendapatkan bekalan elektrik.

Namun satu insiden telah berlaku yang melibatkan SESB iaitu merupakan satu krisis kepada SESB yang mampu menggugat reputasi SESB dan harus ditangani secepat mungkin iaitu melibatkan insiden menara milik SESB tumbang pada 21 April 2008. Insiden ini merupakan satu krisis yang besar yang perlu ditempuhi oleh SESB. Hal ini kerana ia melibatkan hampir keseluruhan pelanggan SESB menerima kesan dan ia juga merupakan

krisis yang besar kepada SESB kerana krisis ini mendapat liputan meluas oleh banyak akhbar di negara kita.

Menurut laporan oleh berita yang disiarkan oleh akhbar *Daily Express* bertarikh 23 April 2008, Pengarah Urusan SESB berkata kejadian pertama ini telah melibatkan kira-kira 300, 000 pengguna SESB terjejas. Beliau juga mengandaikan besi yang dicuri tersebut telah dicuri selama antara dua atau tiga hari dengan membuka nat dan bol pada besi tersebut.

Berikutan dengan kejadian ini, banyak pihak media memberikan tumpuan utama dalam penyiaran berita oleh akhbar-akhbar di negara ini seperti liputan yang dilakukan oleh *Berita Harian, Utusan Malaysia, New Sabah Times* dan *Daily Express*.

Oleh itu, kajian ini di jalankan untuk meneliti liputan media terhadap kejadian menara kabel Pencawang Masuk Utama (PMU) milik Sabah Electricity Sdr.Bhd (SESB) yang tumbang pada 21 April 2008. Berikutan dengan itu, kajian ini turut melihat dua lagi insiden yang sama melibatkan menara tumbang juga milik SESB iaitu berlaku selepas lapan hari insiden pertama pada 29 April dan inseden yang ketiga adalah pada 30 April 2008.

Ketiga-tiga insiden ini turut dijelaskan dalam liputan oleh akhbar *Utusan Malaysia* bertarikh 12 Mei 2008 iaitu keterangan oleh Menteri Tenaga, Air dan Komunikasi, Datuk Shaziman Abu Mansor. Beliau berkata SESB terpaksa meminjam janakuasa sementara itu berikutan tiga menara yang tumbang pada 21, 29 dan 30 April lalu bagi memastikan rakyat Sabah mendapat bekalan elektrik yang mencukupi. Selain itu, kajian ini juga mengkaji

langkah-langkah serta pelan dalam mengurus dan menangani krisis tersebut oleh pengamal perhubungan awam SESB.

Insiden pertama adalah melibatkan satu kejadian iaitu menara kabel penghantaran bekalan elektrik 132KV di antara Kayu Madang ke Universiti Malaysia Sabah (UMS) tumbang akibat kejadian mencuri palang besi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga menyebabkan bekalan elektrik terputus. Hal ini dijelaskan oleh pengarah urusan SESB Baharin dalam liputan akhbar Utusan Malaysia Online 22 April 2008, iaitu sebanyak 20 batang besi menara tersebut hilang dan dipercayai dicuri.

Beberapa hari kemudian, insiden yang sama berlaku sekali lagi dan telah meragut nyawa seorang pekerja dan empat lagi cedera parah. Insiden kedua ini berlaku pada 29 April 2008 iaitu selang lapan hari daripada insiden yang pertama. Insiden kali ini menambahkan lagi kerumitan pihak SESB dalam menangani krisis ini kerana hampir semua pihak lebih memandang serius terhadap krisis menara tumbang milik SESB ini.

Insiden yang kedua ini berlaku kerana menurut laporan yang di siarkan oleh akhbar *Daily Express* bertarikh 30 April 2008 insiden kedua telah melibatkan kematian seorang pekerja dan empat lagi rakannya cedera parah semasa Menara Kecemasan Sementara (ETT) yang sedang di pasang di Kampung Suang Parai Imbagu, Inanam tumbang. Selain itu, laporan berita ini di tempatkan di bahagian muka depan akhbar dan jelas menunjukkan:

1. krisis ini besar;
2. menjadi tumpuan pelbagai jenis media,
3. mendapat perhatian setiap khalayak terutamanya penduduk negeri Sabah, dan
3. harus ditangani SESB secepat mungkin.

Dalam masa SESB bertungkus lumus menyelesaikan krisis pertama dan kedua tersebut, buat kali yang ketiga sebuah lagi menara talian penghantaran grip elektrik milik SESB ini turut tumbang menyembah bumi pada 30 April 2008. Menara yang tumbang ini adalah berhampiran dengan kampus Universiti Teknologi Mara (UiTM) di Sepanggar. Menurut akhbar Utusan Malaysia insiden ketiga ini dipercayai berlaku kerana besi penyokong menara tersebut dicuri pada malam sebelum kejadian.

Krisis menara PMU yang tumbang ini telah mendapat perhatian pelbagai media yang terdapat di Malaysia. Insiden yang melibatkan tiga kali kejadian menara tumbang dalam masa yang terdekat ini menambahkan lagi minat pihak media membuat liputan terhadap krisis ini.

Selepas kejadian krisis ini, pelbagai laporan oleh media dikeluarkan yang menyentuh aspek krisis ini dan dikeluarkan dalam pelbagai bentuk pendekatan iaitu ada yang berbentuk mengkritik SESB dan ada yang menyokong SESB. Hal ini menyebabkan SESB perlu mengambil langkah secepat mungkin bagi menjawab kritikan yang berbaur negatif, sementara kritikan yang positif boleh di ambil sebagai kritikan yang membina.

Sehubungan itu juga, krisis ini telah mengakibatkan hampir dua juta penduduk negeri Sabah bergelap kerana bekalan elektrik telah terputus. Kejadian ini merupakan satu krisis yang serius kerana ia melibatkan kira-kira 90 peratus kawasan negeri Sabah iaitu kawasan Pantai Barat, Pantai Timur, Pantai Barat Utara dan sebahagian Wilayah Persekutuan Labuan terputus apabila menara talian penghantaran 132 kilovolt (kV) TNB ini tumbang. Insiden ini telah menjadi punca utama munculnya krisis yang besar kepada SESB untuk segera ditangani. Krisis yang berlaku ini boleh menjelaskan imej serta boleh mengganggu gugat reputasi SESB khususnya.

Krisis boleh didefinisikan sebagai kejadian yang penting yang tidak dijangkakan yang memberi kesan negatif kepada organisasi. Kejadian yang berlaku dan kesan daripada kejadian tersebut memberi kerosakan besar kepada pekerja, produk, perkhidmatan, kewangan dan reputasi (Barton, 1993).

Sementara itu, Lerbinger (1997) menyatakan krisis adalah suatu masalah yang besar yang muncul secara tiba-tiba. Kita dapat mengukur masalah tersebut daripada tumpuan media, seperti laporan akhbar berkenaan kejadian tersebut.

Menurut definisi "krisis" yang telah diberikan oleh pakar-pakar pengursuran di atas, kejadian yang berlaku yang melibatkan insiden menara tumbang ini boleh dikatogarikan sebagai krisis. Sehubungan itu, pelan pengurusan krisis haruslah dilakukan oleh pihak perhubungan awam SESB bagi menangani krisis ini. Oleh itu, kajian ini juga akan dijalankan untuk mengetahui langkah-langkah dan tindakan yang diambil oleh pihak perhubungan awam SESB dalam menangani krisis menara tumbang ini.

Di samping itu, ia juga bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah yang diambil oleh syarikat ini khususnya dalam bahagian perhubungan awam bagi menghadapi serta mengatasi krisis ini. Hasil temubual ini juga menjelaskan cabaran krisis ini dan bagaimana syarikat ini menghadapi cabaran bermula berlakunya krisis ini sehinggalah langkah-langkah mengatasinya dilaksanakan.

Oleh itu, kajian ini dapat juga melihat keberkesanan bahagian perhubungan awam SESB dan bagaimana bahagian perhubungan awam ini menjalankan tugas mereka dalam memastikan prestasi syarikat SESB di mata masyarakat ataupun pelanggan syarikat tersebut.

### **1.3 . Permasalahan Kajian**

SESB merupakan satu syarikat yang begitu penting sebagai sumber dan pengurus tenaga di negeri Sabah. SESB berupaya membantu lebih kurang 361,400 masyarakat Sabah dalam membekalkan tenaga, menjana, menghantar, dan membekalkan elektrik.

Secara amnya, kita sedia maklum bahawa elektrik adalah satu sumber yang amat penting dalam kehidupan seharian pada zaman ini. Sekiranya bekalan elektrik terputus, kita tidak dapat menguruskan banyak perkara terutamanya bagi syarikat-syarikat perniagaan yang sememangnya menggunakan bekalan elektrik sepenuhnya dalam menjalankan operasi perniagaannya. Mereka akan menanggung rugi yang besar sekiranya bekalan elektrik terputus walaupun dalam masa beberapa jam kerana telah menghentikan pemprosesan produk atau sebarang aspek yang melibatkan hasil keluaran mereka.

Oleh hal yang demikian, sekiranya berlaku perkara yang akan menyebabkan kejadian seperti yang telah berlaku pada 21, 29 dan 30 April 2008 baru-baru ini yang menyebabkan hampir keseluruhan negeri Sabah bergelap akibat terputus bekalan elektrik, antara pihak yang akan dipertanggungjawabkan adalah syarikat SESB itu sendiri. Pelbagai persoalan akan timbul akibat daripada krisis ini.

Pengamal perhubungan awam di SESB perlu bijak dalam menangani liputan media berkaitan krisis menara kabel PMU yang tumbang. Dalam masa yang sama, pengamal perhubungan awam juga harus cekap mengurus krisis berkenaan dengan cara merancang dan melaksanakan pelan pengurusan krisis yang mantap agar krisis berkenaan berjaya diselesaikan dengan baik.

Sehubungan itu juga, akan timbul rasa tidak puas hati golongan khalayak masyarakat yang menjadi mangsa terputus bekalan elektrik terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat SESB. Kemudian tahap kepercayaan mereka terhadap syarikat ini akan berkurangan. Akibat daripada krisis ini syarikat SESB akan menghadapi masalah yang besar dan mampu menggugat keadaan syarikat ini.

Berikutan dengan berlakunya krisis ini, pelbagai syarikat media juga mengambil kesempatan untuk menjadikan krisis ini sebagai berita utama dalam media masing-masing. Mereka semestinya tidak akan melepaskan peluang ini dalam melaporkan krisis ini dalam media masing-masing.

Hal ini adalah kerana mereka sedar krisis ini akan menarik banyak pembaca ataupun khalayak memberikan tumpuan kepada saluran media mereka. Buktinya hampir semua akhbar di negara ini memberikan perhatian dan membuat liputan terhadap krisis

## RUJUKAN

### BUKU

Adzman Abbas. 1993. *Perhubungan Awam dan Media*. Petaling Jaya : Logman Malaysia.

Fraser P Seitel. 2004. *The Practice Of Public Relation*. United State Of America : Prentice Hall International.

Mohd.Hamdan Haji Adnan. 1988. *Konsep Asas Perhubungan Awam*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia.

Wan Azmi Ramlie. 1991. *Perhubungan Awam Di Malaysia*. Petaling Jaya : Logman Malaysia.

Doug Newsom, Judy VanSlyke Turk, Dean Kruckeberg. 2004. *This Is PR: The Realities of Public Relations*. Wadsworth, Thomson Learning.

Narimah Ismail & Saodah Wok. 2003. *Komunikasi Organisasi*. PTS Publications DistribubutionsSdn. Bhd.

Syed Arabi Idid. 2002. *Kaedah Penyelidikan Komunikasi Dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Ole R. Holti. (tahun terbitan tidak dapat dikesan). *Content Analysis For The Social Sciences And Humanities*. Addison-Wesley Publishing Company.

Dr. Joe Golblatt CSEP.2008. *Special Event, The Roots and Wings of Celebration*. John Wiley and Sons, Inc.

Paul A. Argenti. 2009. *Corporate Communication*. McGraw. Hill International Edition.

Don W.Stacks. 2002. *Principles of Public Relation Research*. New York: A Division of Guilford Publications, Inc.



Ahmad Maratha Mohamed, Dr. Mahmud Nazar Mohamed, Dr. Teh Yik Koon, Fauziah Shaffie, Nor Azizah Ahmad, Rohani Abd. Ghani, Raman a/l Mariyappan, Rusniah Ahmad, Saadon Awang, Sabitha Marichan, Satirenjit Kaur Johl, Zalinah Ahmad dan Syukri Ahmad. 2001. *Pengenalan Kepada Sains Sosial*. Percetakan Cergas Sdn. Bhd.

#### JURNAL

Thomas J. Housel, Omar A. El Sawy, Paul F. Donovan. 1986. Information Systems for Crisis Management: Lesson from Southern California Edison. *Crisis Information Systems*. 10 (4) : 389-400.

Peter Wiles. 1971. Crisis Prediction. *Annals of the American Academy of Political and Science*. 32-39

Christine M. Pearson and Judith A. Chair. 1998. Reframing Crisis Management. *The Academiy of Management Review*. 23: (1): 59-76.

Astrid Kersten. 2005. Crisis As Usual: Organizational Dysfunction and Public Relations. *Public Relations Review*. 31: 544-549.

Greg Elliott dan Sylvain Charlebois. 2007. How Mosaic-Esterhazy applied crisis communication strategy when it suddenly had the word's attention. *Public Relation Review*. 33: 319-325.

Lisa Tyler. 2005. Toward a posmodern understanding of crisis communication. *Public Relation Review*. 31: 566-571.

Taylor, M., Kent, M.L. (2007). Taxonomy of mediated crisis responses. *Public Relation Review*. 33: 140-146.

W. Timothy Cooms dan Sherry J. Holliday. 2008. Further exploration of post-crisis communication: effects of media and response strategy on perception and intentions. *Public Relation Review*.

W. Timothy Cooms dan Sherry J. Holliday. 2008. Comparing apology to equivalent crisis response strategy: clarifying apology's role and value in crisis communication. *Public Relation Review*. 34: 252-257.

Denis Smith. 2000. Crisis Management Teams: Issues in The Management of Operational Crises. *Risk Management: An International Journal*. 2: (3): 61-78.

Simon Ashby & Stephen Diacon. 2000. Strategic Rivalry and Crisis management. *Risk Management: An International Journal*. 2: (2): 7-15.

## AKHBAR

Suzianah Jiffer. 2008. Pencuri besi Punca Sabah Bargelab. *Berita Harian*, 23 April: 1.

Sm Mohamed Idris. 2008. Hukum Lebih Berat Atasi Vandalsme. *Berita harian*, 24 April: 10.

Hassan Omar & Mohd Azrone Sarabatin. 2008. Pekerja TNB Maut Menara Tumbang. *Berita Harian*, 30 April: 1.

Datu Ruslan Sulai. 2008. Seorang Maut, Empat Parah Menara Tumbang. *Berita Harian*, 30 April: 7.

Zulhisham Ishak. 2008. Sabah Terputus Elektrik, 2 Juta Penduduk Bergelap. *Utusan Malaysia*, 22 April: 1.

Arshad Khan. 2008. Kerajaan Cadang Mansuh AP Besi. *Utusan Malaysia*, 23 April: 1.

Sitti Nor Azizah Talata. 2008. Kerosakan Menara Kabel, SESB Rugi RM300,000. *Utusan Malaysia*, 23 April: 7.

Utusan Malaysia. 2008. Gangguan Elektrik Bawa Kesan Negatif. *Utusan Malaysia*, 23 April: 7.

Utusan Malaysia. 2008. Pasukan Khas Kesan Pencuri Besi Menara Kabel Pencawang. *Utusan Malaysia*, 26 April: 27.

Utusan Malaysia. 2008. Bekalan Elektrik Di Sabah Stabil Tiga Hari lagi. *Utusan Malaysia*, 24 April: 7.

S.M Mohamed Idris. 2008. Kita Masih Bergelut Dengan Vandalsme. *Utusan Malaysia*, 24 April: 12.

**Khairudin Mohd Amin.** 2008. Menangani Krisis Harga Minyak. *Utusan Malaysia*, 27 April: 6.

**Daily Express.** 2008 Masalah IPP Sepanggar Punca Hampir Seluruh Sabah Bergelap. *Daily Express*, 22 April: 1.

**Daily Express.** 2008. Polis Tubuh Pasukan Khas Siasat Vandalisme SESB. *Daily Express*, 24 April: 1.

**Hayati Dzulkifli.** SESB Harus Beri Pampasan Kepada Peniaga. *Daily Express*, 26 April: 1.

**Durle Ralne Fong & Jimmy Goh.** 2008. Menara Kecemasan SESB Tumbang Satu Maut, Empat Cedera. *Daily Express*, 30 April: 1.

**Chris Maskilone.** 2008. Menara Telekomunikasi: Patuhi Piawaian Keselamatan. *Daily Express*, 5 Mei: 1.

**Daily Express.** 2008. Langkah Tegas Atasi Curi Besi. *Daily Express*, 8 Mei: 1.

**New Sabah Times.** 2008. perbuatan Jenayah Pencuri Larikan 20 Batang Besi Akibatkan Bekalan Elektrik Terus Terputus. *New Sabah Times*, 23 April:1.

**Shane Shah.** 2008. Pasukan Khas Ditubuh Siasat Dan Pantau Kejadian Curi Besi Seluruh Negeri. *New Sabah Times*, 24 April:1.

**New Sabah Times.** 2008. SESB Terima Hantaran Pertam Peralatan Menara Kecemasan. *New Sabah Times*, 24 April: 3.

**New Sabah Times.** 2008. K'jaan Diminta Tidak Lantik Syarikat Tunggal Eksport Besi Buruk. *New Sabah Times*, 26 April: 9.

**Shane Shah.** 2008. Menara Kecemasan Tumbang Seorang Pekerja Terbunuh Manakala Empat Cedera. *New Sabah Times*, 30 April: 1.

**Abdul Rashid Abdul Rahman.** 2008. Tindakan Ordinan Darurat Ke Atas Pencuri Besi Menara. *Utusan Malaysia*, 6 Mei: 14.

**Abdul Rashid Abdul Rahman.** 2008. Gara-gara Curi Besi, Menara Elektrik Tumbang

Lagi. *Utusan malaysia*, 2 Mei: 1.

Utusan Malaysia. 2008. Dua Lelaki Ditahan Curi Kabel. *Utusan Malaysia*, 16 Mei:

Chris Maskilone. 2008. SESB tunggu Tapak Baru Logi Tenaga Arang Batu. *Daily Express*, 11 Mei: 1.

Jimmy Goh. 2008. Kerja Pengorean Punca Gangguan Elektrik. *Daily Express*, 22 Mei: 2.

Jimmy Goh. 2008. Another Tower Comes Crashing. *Daily Express*, 1 Mei: 1.

Berita Harian. 2008. Lagi Menara Tumbang. *Berita Harian*, 2 Mei: 1.

Hassan Omar. 2008. Kejadian Kedua Tak Sebabkan Gangguan Elektrik Di Sepanggar, Kerugian RM300, 000. *Berita Harian*, 2 Mei: 15.

New Sabah Times. 2008. Dua Stesen Janakuasa Elektrik Untuk Atasi Gangguan Bekalan Elekrik Sabah. *New Sabah Times*, 6 Mei: 5.

Shane Shah. 2008. Dua Ditahan Ketika Sedang Curi Kabel. *New Sabah Times*, 16 Mei: 1.

New Sabah Times. 2008. Akta Barang Terpakai Perlu Dperluas Di Sabah. *New Sabah Times*, 18 Mei: 1.

New Sabah Times. 2008. KM Arah Siasatan Terperinci Kejadian Menara Tumbang. *New Sabah Times*, 18 Mei:

Daily Express. 2008. Musa Arah Siasatan Terperinci Kejadian Menara Tumbang. *Daily Express*, 3 Mei: 2.

Daily Express. 2008. Tiang Elektrik Ganggu Kerja Perluas Tapak Pelupusan Sampah. *Daily Express*, 8 Mei: 3.

Daily Express. 2008. Semua Menara SESB Akan Diperiksa. *Daily Express*, 3 Mei: 2

Chris Maskilone. 2008. Sabah Bergantung Kepada 768mw Tenaga Berbanding Permintaan 657mw. *Daily Express*, 11 Mei: 2.

Barnard Yaang. 2008. Pencuri Besi Dalang Tenaga Elektrik Putus. *Daily Express*, 23 April: 2

Zulhisham Ishak. 2008. SESB Guna Enjin Diesel Lama Kerugian RM62 Juta. *Utusan Malaysia*, 12 Mei: 15

## LATIHAN ILMIAH

Dayangku Rozlina Datuk Pg. Aliuddin. 2008. *Komunikasi Interpersonal Berkesan Dan Hubungan Media Dalam Pengurusan Krisis*. Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah.

Muhd Sufian Arshad. 2007. *Keberkesanan Pendekatan 'Pemujukan Menakutkan' (Fear Arausing Appeal) Dalam Kempen Keselamatan Elektrik Oleh Pengamal Perhubungan Awam SESB*. Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah.

Ng Jia Xiang. 2005. *Liputan Berita Mengenai Sabah Dalam Akhbar Cina: Perbandingan Di Antara Sin Chew Daily, Nanyang Saing Pau Dan Oriental Daily News* Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah

Noridayu Abd. Rahman. 2008. *'Berita Alam Sekitar Akhbar Daily Express November 2007 Hingga Januari 2008; Satu kajian Analisis Kandungan*. Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah.

Yap Siong han. 2007. *Analisa Kandungan Iklan Nokia N93: Satu Kajian Kes*. Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah.

## LAMAN WEB/ EMEL

Bantuan sosial amalan Perhubungan Awam (atas talian)

<http://72.14.235.104/search?q=cache:xOmrvuiGu7AJ:www.warisewu.net/tsunami/akbar/f7-2005-> Dicetak 19 September 2008

Glenn Ebersole. (tahun terbitan tidak dapat dikesan). *The Importance of Public Relations And Crisis Management Planning To Your Business.* (atas talian) <http://ezinearticles.com/?The-Importance-of-Public-Relations-and-Crisis-Management-Planning-To-Your-Business&id=450841-> Dicetak 19 September 2008

Menara Elektrik Tumbang Akibat Vandalisme Punca Sabah 'Bergelap'. (atas talian) [http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=0422&pub-Utusan\\_Malaysia&sec-Terkini&pg=bt\\_09.htm](http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=0422&pub-Utusan_Malaysia&sec-Terkini&pg=bt_09.htm) Dicetak 16 September 2008

An Introduction to Content Analysis (atas talian)  
<http://writing.colostate.edu/research/content/pop2a.cfm>  
Glenn Ebersole. (tahun terbitan tidak dapat dikesan).

The Importance of Public Relations  
And Crisis Management Planning To Your Business. (atas talian) <http://ezinearticles.com/?The-Importance-of-Public-Relations-and-Crisis-Management-Planning-To-Your-Business&id=450841->

The Content Analysis Guidebook (atas talian)  
<http://academic.csuohio.edu/kneuendorf/content/index.htm> Dicetak 19 September 2008.

An Introduction to Content Analysis (atas talian)  
<http://writing.colostate.edu/research/content/pop2a.cfm>

Sabah Electricity Sdn. Bhd (atas talian)  
[www.sesb.com.my](http://www.sesb.com.my)

Crisis Management (atas talian)  
[www.aon.com/risk\\_management/crisis\\_management/crisis\\_management\\_planning.jsp](http://www.aon.com/risk_management/crisis_management/crisis_management_planning.jsp)