

**STRATEGI DAN TEKNIK PENGAMAL  
PERHUBUNGAN AWAM DALAM  
PENGURUSAN KRISIS BANJIR DI SABAH**



**HAR SOOK WAI**

**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**2022**

**STRATEGI DAN TEKNIK PENGAMAL  
PERHUBUNGAN AWAM DALAM  
PENGURUSAN KRISIS BANJIR DI SABAH**

**HAR SOOK WAI**



**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK  
MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH IJAZAH  
SARJANA FALSAFAH**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN**

**UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**2022**

**UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**  
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **STRATEGI DAN TEKNIK PENGAMAL PERHUBUNGAN AWAM  
DALAM PENGURUSAN KRISIS BANJIR DI SABAH**

IJAZAH : **SARJANA FALSAFAH**

BIDANG : **KOMUNIKASI**

Saya **HAR SOOK WAI** sesi **2020-2022** mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut :-

1. Tesis ini 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 bermaksud di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD


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

/ TIDAK TERHAD

\_\_\_\_\_  
HAR SOOK WAI  
BA19110690

30 Julai 2022

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD  
PUSTAKAWAN KANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



(Prof. Dr. Syahrudin Bin Awg. Ahmad)

Penyelia

## **PENGAKUAN**

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri, ringkasan dan rujukan tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

30 Julai 2022

---

HAR SOOK WAI

BA19110690




**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## PENGESAHAN

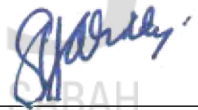
NAMA : HAR SOOK WAI  
NO. MATRIK : BA19110690  
TAJUK : STRATEGI DAN TEKNIK PENGAMAL PERHUBUNGAN  
AWAM DALAM PENGURUSAN KRISIS BANJIR DI  
SABAH  
IJAZAH : SARJANA FALSAFAH  
BIDANG : KOMUNIKASI

DISAHKAN OLEH;

  
**JAWATANKUASA PENYELIAAN**  
**PENYELIA**

Prof. Dr. Syahrudin Bin Awg. Ahmad

Tandatangan



## PENGHARGAAN

Saya ingin menyampaikan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia tesis saya Dr. Syahrudin Bin Awg. Ahmad atas tunjuk ajar, sokongan dan cadangan penambahbaikan membina sepanjang pengajian saya di Universiti Malaysia Sabah (UMS). Dengan atas tunjuk ajar daripada penyedia saya, maka kajian dan penulisan tesis ini dapat dilengkapkan. Banyak ilmu yang disampaikan oleh penyelia tesis saya iaitu Dr. Syahrudin sepanjang penulisan tesis ini.

Akhir sekali setulus penghargaan kepada ibu saya Low Nyuk Ket yang sentiasa mencurah kasih sayang dan sentiasa mendoakan kejayaan untuk saya. Terima kasih atas kasih sayang, sokongan, dan semangat yang diberi.

Har Sook Wai

30 Julai 2022



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **ABSTRAK**

Perhubungan awam merupakan aktiviti pengurusan komunikasi yang melibatkan dalaman dan luaran organisasi yang bertujuan untuk membentuk serta mengekalkan imej dan identiti yang positif, khususnya ketika krisis melanda. Pengamal perhubungan awam bagi sesebuah organisasi merangkumi pengurusan isu atau krisis yang melibatkan kepentingan organisasinya. Kebelakang ini, Malaysia khususnya di Sabah telah berlaku krisis banjir. Krisis banjir berlaku akibat daripada hujan lebat berterusan yang melanda di kawasan pantai timur dan pedalaman. Situasi banjir yang tidak pulih ini telah membimbangkan penduduk di Sabah. Oleh itu, pengamal perhubungan awam memainkan peranan yang penting dalam pengurusan krisis banjir. Objektif utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti proses yang akan dijalankan oleh pengamal perhubungan awam semasa krisis banjir termasuk dua lagi objektif khusus; (1) untuk mengenal pasti teknik pengamal perhubungan awam dalam pengurusan krisis banjir (2) untuk mengenal pasti kepentingan sensemaking dalam mempengaruhi Kitaran Perlakuan Komunikasi (Communication-behavior cycle). Kajian ini mengaplikasikan kaedah kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Responden merupakan penduduk di Sabah dan pengumpulan data dilakukan secara soal selidik. Kajian ini menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sebagai kerangka teoritikal untuk memahafami pengurusan krisis.

## **ABSTRACT**

### **STRATEGIES AND TECHNIQUES OF PUBLIC RELATIONS PRACTITIONERS IN CRISIS MANAGEMENT IN SABAH**

Public relations practitioners are communication management activities involving the internal and external organizations that aim to create and maintain a positive image and identity, especially during times of crisis. The public relations practitioner of an organization includes the management of issues or crises that involve the interests of its organization. In hindsight, Malaysia, especially in Sabah, has been in a flood crisis. The flooding crisis occurred as a result of persistent heavy rains that hit the east coast and rural areas. The unrecovered flood situation has alarmed Sabah. Therefore, public relations practitioners play an important role in the management of flood crises. As such the objective of this study is to identify the processes to be carried out by public relations practitioners during the flood crisis. The specific objectives of the study are: (1) to identify the techniques of public relations practitioners in flood crisis management and (2) to identify the importance of sensemaking in influencing the Communication-behavior cycle. This study utilized theory of Situational Crisis Communication as a theoretical framework for understanding crisis management.



# ISI KANDUNGAN

	Halaman
<b>TAJUK</b>	i
<b>PENGAKUAN</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>ISI KANDUNGAN</b>	vii-ix
<b>SENARAI JADUAL</b>	x
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xv
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xvii
<b>BAB 1 : PENGENALAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Pernyataan Masalah	4
1.4 Objektif Kajian	9
1.5 Persoalan Kajian	9
1.6 Kepentingan Kajian	10
1.7 Skop Kajian	10
1.8 Kesimpulan	11

## **BAB 2 : SOROTAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	12
2.2	Sejarah Perkembangan Teori	12
2.2.1	Sumber Inspirasi SCCT	14
2.3	Tinjauan Kajian Lepas	15
2.4	Model Kajian Teori Situasional Komunikasi Krisis	21
2.5	Pengkonsepan	22
2.5.1	Konsep Pengurusan Krisis	23
2.5.2	Strategi dan Teknik Perhubungan Awam	26
2.6	Kesimpulan	30

## **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	31
3.2	Reka Bentuk Kajian	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.4	Instrumen Kajian	33
3.4.1	Kajian Perpustakaan	33
3.4.2	Soal Selidik	33
3.5	Analisis Data	34
3.5.1	Soal Selidik	34
3.7	Kesimpulan	39

## **BAB 4 : HASIL KAJIAN**

4.1	Pengenalan	40
4.2	Analisis Soal Selidik Responden	40
4.2.1	Bahagian A : Maklumat Profil Demografi	41
4.2.2	Bahagian B : Pengurusan Krisis Banjir	45
4.2.3	Bahagian C : Strategi dan Teknik Pengamal Perhubungan Awam dalam Pengurusan Krisis Banjir	46
4.2.4	Bahagian D : Langkah-Langkah Penambahbaikkan Pengurusan Krisis Banjir	51
4.3	Kebolehpercayaan dan Kesahihan	63
4.3.1	Kebolehpercayaan	64
4.3.2	Kesahan	70
4.4	Ujian Normaliti Dan Lineariti	70
4.5	Kesimpulan	73

## **BAB 5 : PERBINCANGAN DAN GENERALISASI**

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan	74
5.3	Dapatan Kajian	75
5.3.1	Siaran Akhbar Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam Dalam Pengurusan Krisis Banjir	76
5.3.2	Kempen Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam Yang Bertujuan Untuk Memberi Kesedaran Kepada Orang Awam	76

5.4	Kesimpulan Dapatan	77
5.5	Cadangan	77
5.5.1	Cadangan kepada Pengamal Perhubungan Awam	78
5.5.2	Cadangan kepada Kementerian/Jabatan	78
5.5.3	Cadangan kajian lanjutan	79
5.6	Kesimpulan	80



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1 : Maklumat Kejadian Banjir di Negeri Sabah pada Tahun 2016 hingga Tahun 2020	7
Jadual 3.1 : Bentuk Statistik bagi Persoalan Bahagian A	35
Jadual 3.2 : Bentuk Statistik bagi Persoalan Bahagian B	36
Jadual 3.3 : Bentuk Statistik bagi Persoalan Bahagian C	37
Jadual 3.4 : Bentuk Statistik bagi Persoalan Bahagian D	38
Jadual 4.1 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	42
Jadual 4.2 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Umur	43
Jadual 4.3 : Analisis Frekuensi dan Peratus Responden Mengikut Bangsa	44
Jadual 4.4 : Analisis dan Frekuensi Responden Mengikut Daerah	45
Jadual 4.5 : Analisis Frekuensi dan Peratus Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Krisis Banjir Merupakan Bencana Alam yang Sering Berlaku di Sabah	47
Jadual 4.6 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Adakah Daerah Mereka Pernah Mengalami Krisis Banjir	48
Jadual 4.7 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Taburan Persepsi Responden Mengenai Krisis Banjir Merupakan Krisis Yang Sukar Ditangani	49
Jadual 4.8 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Pengurusan Krisis Banjir Di Sabah Kurang Cekap Dan Berkesan	50
Jadual 4.9 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Adakah Mengetahui Pengamal Perhubungan Awam	52

Jadual 4.10 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Pengamal Perhubungan Awam Memainkan Peranan Penting Dalam Pengurusan Krisis Banjir	53
Jadual 4.11 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Strategi Pengamal Perhubungan Awam Dalam Pengurusan Krisis Banjir	54
Jadual 4.12 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Strategi dan Teknik Pengamal Perhubungan Awam Dipraktikkan Dalam Pengurusan Krisis Banjir di Sabah.	56
Jadual 4.13 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Siaran Akhbar Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam Dalam Pengurusan Krisis Banjir	57
Jadual 4.14 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Kempen Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam yang Bertujuan Untuk Memberi Kesedaran Kepada Orang Awam	58
Jadual 4.15 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Pemerkasaan Dasar Merupakan Langkah Penambahbaikan Pengurusan Krisis Banjir	60
Jadual 4.16 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Persepsi Responden Mengenai Pengukuhan Mekanisme Koordinasi dan Kompetensi Stakeholders Pengurusan Bencana Dapat Menambahbaikan Pengurusan Krisis Banjir	61
Jadual 4.17 : Analisis Frekuensi dan Peratusan Berdasarkan Penambahbaikan Sistem Serta Koordinasi Dalam Pengurusan Bencana dan Penyampaian Maklumat Dapat Meminimumkan Impak Krisis Banjir	63
Jadual 4.18 : Nilai Cronbach Alpha bagi Soalan Soal Selidik Bahagian B	64
Jadual 4.19 : Nilai Alpha Cronbach Soalan Soal Selidik Kajian Rintis	65
Jadual 4.20 : Nilai Alpha Cronbach bagi Soalan Soal Selidik Bahagian C	66
Jadual 4.21 : Nilai Alpha Cronbach Soalan Soal Selidik Kajian Rintis	67

Jadual 4.22 : Nilai Alpha Cronbach bagi Soalan Soal Selidik Bahagian D	68
Jadual 4.23 : Nilai Alpha Cronbach Soalan Soal Selidik Kajian Rintis	69
Jadual 4.24 : Ujian Normaliti bagi Persoalan Soal Selidik	71



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1 : Model Crisis Situational (SCCT)	21
Rajah 2.2 : Sensemaking dan ciri-cirinya (Weick, 1988)	28



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



## SENARAI GRAF

	Halaman
Graf 4.1 : Taburan Responden Mengikut Jantina	41
Graf 4.2 : Taburan Responden Mengikut Umur	42
Graf 4.3 : Taburan Responden Mengikut Bangsa	44
Graf 4.4 : Taburan Responden Mengikut Daerah	45
Graf 4.5 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Krisis Banjir Merupakan Bencana Alam yang Sering Berlaku di Sabah	47
Graf 4.6 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Adakah Daerah Mereka Pernah Mengalami Krisis Banjir	48
Graf 4.7 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Krisis Banjir Merupakan Krisis Yang Sukar Ditangani	49
Graf 4.8 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Pengurusan Krisis Banjir Di Sabah Kurang Cepak Dan Berkesan	50
Graf 4.9 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Adakah Mengetahui Pengamal Perhubungan Awam	52
Graf 4.10 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Pengamal Perhubungan Awam Memainkan Peranan Penting Dalam Pengurusan Krisis Banjir	53
Graf 4.11 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Strategi Pengamal Perhubungan Awam Dalam Pengurusan Krisis Banjir	54
Graf 4.12 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Strategi Dan Teknik Pengamal Perhubungan Awam Dipraktikkan Dalam Pengurusan Krisis Di Sabah	55
Graf 4.13 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Siaran Akhbar Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam Dalam Pengurusan Krisis Banjir	57
Graf 4.14 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Kempen Merupakan Strategi Pengamal Perhubungan Awam Yang Bertujuan Untuk Memberi Kesedaran Kepada Orang Awam	58

Graf 4.15 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Pemerkasaan Dasar Merupakan Langkah Penambahbaikan Pengurusan Krisis Banjir	60
Graf 4.16 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Pengukuhan Mekanisme Koordinasi Dan Kompetensi Stakeholders Pengurusan Bencana Dapat Menambahbaikan Pengurusan Mekanisme Koordinasi Dan Kompetensi Stakeholders Pengurusan Bencana Dapat Menambahbaikan Pengurusan Krisis Banjir	61
Graf 4.17 : Taburan Persepsi Responden Mengenai Penambahbaikan Sistem Serta Koordinasi Dalam Pengurusan Bencana Dan Penyampaian Maklumat Dapat Meminimumkan Impak Krisis Banjir	62



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI SINGKATAN

<b>PR</b>	-	<b>Public Relation</b>
<b>MKN</b>	-	<b>Majlis Keselamatan Negera</b>
<b>SCCT</b>	-	<b>Situational Crisis Communication Theory</b>
<b>PHD</b>	-	<b>Doktor Falsafah</b>
<b>WMO</b>	-	<b>Organisasi Meteorologi Dunia</b>
<b>SEA</b>	-	<b>Penilaian Strategik Alam Sekitar</b>
<b>CBDRM</b>	-	<b>Pengelolaan Risiko Bencana Berbasis Masyarakat</b>
<b>RCI</b>	-	<b>Suruhanjaya Siasatan Diraja</b>
<b>SAR</b>	-	<b>Pencarian dan Penyelamatan</b>



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN A : BORANG SOAL SELIDIK

84



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

# **BAB 1**

## **Pengenalan**

### **1.1 Pengenalan**

Bab ini adalah membincangkan fokus kajian yang dijalankan dengan menjelaskan latar belakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian, dan skop kajian. Di akhir bab ini, satu rumusan akan dibuat berdasarkan penjelasan dan perbincangan yang diperolehi secara menyeluruh.

### **1.2 Latar Belakang Kajian**

Perhubungan awam adalah aktiviti pengurusan komunikasi antara pihak berkepentingan dalaman dan luaran dalam organisasi dengan matlamat untuk membentuk identiti dan imej organisasi yang positif. Komunikasi dalaman adalah bersifat dalaman, iaitu berlaku ketika pertukaran maklumat, mesej, fakta atau pendapat dan ia hanya berlaku di antara anggota organisasi atau pelbagai unit organisasi untuk tujuan perniagaan. Komunikasi dalaman ini boleh dibahagi kepada komunikasi formal dan tidak formal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang melalui saluran yang sudah ditentukan. Manakala komunikasi tidak formal pula merupakan komunikasi yang mengalir ke semua arah dan timbul dari keperluan sosial dan peribadi. Komunikasi dalaman ini berfungsi untuk menetapkan dan menyebarkan

objektif pelaksanaan, menyurur rancangan pencapaian, mengatur sumber daya dengan cara yang optimum. Ini telah membantu dalam memilih, melatih dan menilai peserta dalam organisasi. Komunikasi luaran iaitu sebagai perkongsian maklumat antara syarikat dan orang lain atau enti dari persekitaran luaran seperti pelanggan, pembekal, pelabur, masyarakat dan agensi kerajaan. Secara umumnya, komunikasi luaran ini bersifat formal. Komunikasi luaran ini yang menentukan cara organisasi menghubungkan atau menyebarkan maklumat kepada khalayak luar perniagaan.

Selaras dengan Jamilah dan Kaur (2012), pengamal perhubungan awam berperanan dalam membina dan mengekalkan imej yang positif untuk sesebuah organisasi melalui pengurusan komunikasi berkesan. Menurut Jamilah dan Kaur (2012), pengamal awam perhubungan terlibat dalam peranan sebagai ejen perubahan dan pelbagai aktiviti yang memberi manfaat kepada organisasi. Pengamal perhubungan awam sering digunakan sebagai perantara di antara organisasi dengan publik dan pihak berkepentingan.

Menurut Coombs dan Holladay (2014), pengamal perhubungan awam mengekalkan peranan dalam satu organisasi dengan menangani masalah atau krisis yang mengancam kelangsungan organisasi. Pengamal perhubungan awam ini harus memaklumkan dengan cara yang tepat pada masanya kepada publik dan pihak berkepentingan tentang sebarang isu atau krisis atau krisis yang mempunyai kaitan dengan organisasi, walaupun boleh menjejaskan reputasi organisasi. Pengamal perhubungan awam juga perlu membuat keputusan dengan pantas ketika mereka berada dalam keadaan krisis untuk mengelakkan daripada menjejaskan reputasi organisasi. Tambahan, bagi membuat keputusan yang terbaik dalam krisis, pengamal perhubungan awam perlu memahami situasi krisis berdasarkan maklumat atau bahan yang sedia ada untuk membuat keputusan terbaik dalam pengurusan krisis.

Selain itu, memahami keadaan semasa atau menggunakan istilah yang telah ditetapkan oleh Karl E. Weick iaitu sensemaking pada tahun 1995. Sensemaking adalah proses membuat keputusan dengan memahami situasi yang sedang dialami. Sensemaking secara umumnya digunakan untuk menerangkan proses di mana maklumat yang samr-samar dan tiddak jelas dikumpulkan melalui satu prosedur dinamik yang telah diluluskan oleh isyarat sosial dan digubal oleh persekitaran (Weick, 1995; Maitlis & Christianson, 2014; Choo, 2007; Maitlis & Sonenshein, 2010). Sensemaking adalah penting kepada organisasi kerana apabila berlaku krisis organisasi yang mengancam utama organisasi tersebut (Weick, 1988). Sensemaking adalah penting bagi organisasi kerana apabila berlaku krisis organisasi tersebut cenderung memberi tumpuan kepada isu-isu mereka yang paling penting (Weick, 1988). Sensemaking adalah penting dalam pengurusan krisis kerana ia dapat membantu orang memahami krisis secara holistik dan melancarkan sensemaking dalam kumpulan. Dengan itu, pengurusan krisis boleh dilancarkan dengan lebih berkesan.

Kini, organisasi tidak dapat mengelakkan daripada krisis di dunia yang sedang membangun dan bergantung kepada teknologi maklumat. Menurut Coombs (2010), krisis adalah situasi di mana sesuatu tidak dapat diperbaiki tetpai tidak berada di luar jangkaan yang boleh dilakukan dan masih boleh menyebabkan kemudaratan kepada organisasi dan pihak yang bertanggungjawab jika ia tidak ditangani dengan betul. Menurut Coombs (2012), bahawa tidak ada satu organisasi yang dapat menangani krisis di mana sahaja di dunia dengan berkesan, walaupun organisasi itu komited untuk melakukannya dengan tegas dengan menyebarkan manual atau rancangan untuk pengurusan krisis. Menurut Coombs (2012), pengamal perhubungan awam mesti sentiasa peka untuk bersedia dalam menangani krisis. Seeger, Sellnow, dan Ulmer (2003) juga menyebut bahawa krisis awam, bencana alam, krisis produk atau industri, krisis penduduk manusia, krisis populasi manusia, krisis perniagaan, krisis penerbangan syarikat, dan krisis yang berpotensi untuk merebak ke setiap organisasi berpotensi menjadi krisis yang serius kepada organisasi itu.

Pengurusan krisis boleh diklasifikasikan sebagai fungsi kritikal organisasi. Berdasarkan kenyataan Coombs (2012), pengurusan krisis adalah tindakan yang sistematik dan berguna untuk menangani sesuatu krisis. Coombs (2012) juga menegaskan bahawa pengurusan krisis juga bertujuan untuk melindungi organisasi dan pihak berkepentingan daripada bahaya. Pengurusan krisis juga merupakan strategi yang digunakan oleh pihak pengurusan organisasi dalam usaha untuk memastikan krisis dapat ditangani dengan berkesan dan menghasilkan keputusan yang positif (Fink, 2013).

Kebelakang ini, Malaysia khususnya di Sabah telah berlaku krisis banjir. Krisis banjir berlaku akibat daripada hujan lebat berterusan yang melanda di kawasan pantai timur dan pedalaman. Situasi banjir yang tidak pulih ini telah membimbangkan penduduk di Sabah. Kejadian banjir ini telah menjejaskan aktiviti harian penduduk. Bukan sahaja begitu, kejadian banjir ini juga menyebabkan ramai penduduk kehilangan harta benda, banyak rumah yang ditenggelami air dan menyebabkan ia rosak.

Walaupun bencana alam seperti banjir yang tidak boleh dielakkan, namun kita mempunyai keupayaan untuk mengurangkan risiko banjir dengan menggunakan sistem yang berkesan dalam pengurusan bencana. Kegagalan dalam tindakan untuk menyelamatkan nyawa dan harta ketika berlakunya bencana banjir adalah disebabkan oleh beberapa faktor utama. Antaranya, ketiadaan sistem amaran awal, kegagalan sistem penyampaian maklumat, tahap keselamatan awam yang rendah, dan koordinasi yang lemah antara agensi kerajaan dan orang awam ketika melaksanakan tindakan semasa bencana berlaku.

Pengamal perhubungan memainkan peranan penting dalam sistem penyampaian maklumat. Bukan sahaja begitu, pengamal perhubungan ini juga memainkan peranan yang penting dalam melaksanakan tugas menangani masalah banjir melalui pendekatan seperti analisis masalah, pelan tindakan dan proses pemantauan. Oleh itu, kajian ini memberi fokus kepada strategi dan teknik pengamal perhubungan