

PENGUASAAN KEMAHIRAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM  
KALANGAN PELAJAR TAHUN SATU FAKULTI PENDIDIKAN TEKNIKAL  
DAN VOKASIONAL DI UTHM

NATASHADORA BINTI MURIDAN

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

Laporan projek sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JANUARI 2013

## ABSTRAK

Terdapat pelbagai kerangka pembangunan dan pendekatan yang boleh dilaksanakan oleh IPT dalam usaha untuk membangunkan kemahiran generik dalam kalangan pelajar antaranya adalah pembangunan kemahiran generik melalui aktiviti formal pengajaran dan pembelajaran, berasaskan program sokongan dan berasaskan kehidupan di kampus. Kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti kemahiran komunikasi interpersonal pelajar dalam pembelajaran yang merangkumi aspek komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan, kemahiran berucap, kemahiran mendengar, kemahiran maklum balas dan kemahiran menulis maklumat di universiti melibatkan seramai 74 orang responden dari pelajar tahun satu program Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional di Universiti Tun Hussein Onn. Metodologi yang dijalankan adalah berbentuk deskriptif dan inferensi menggunakan instrumen soal selidik dengan skala lima mata. Nilai pekali Alpha Cronbach untuk kajian ini adalah 0.937. Perisian yang digunakan untuk melakukan analisis kajian ialah *SPSS* versi 16.0. Hasil analisis mendapati aspek komunikasi lisan mencatatkan nilai bacaan skor min yang tinggi iaitu sebanyak 4.01 manakala komunikasi bukan lisan mencatatkan nilai bacaan skor min sebanyak 3.82. Aspek kemahiran komunikasi lain juga mencatatkan skor min yang tinggi iaitu kemahiran ucapan mempunyai nilai sebanyak 3.91, kemahiran mendengar sebanyak 4.03, kemahiran maklum balas sebanyak 3.92 dan kemahiran menulis maklumat mencatatkan nilai skor min sebanyak 4.02. Secara keseluruhannya, tahap kemahiran komunikasi interpersonal pelajar berada pada tahap yang tinggi dan hasil kajian juga mendapati wujud perbezaan yang signifikan penguasaan kemahiran komunikasi interpersonal berdasarkan latar belakang pendidikan. Pada kajian akan datang, dicadangkan supaya mempelbagaikan instrumen kajian seperti secara temu duga dan kajian kes agar dapat melihat perbezaan di antara kedua-duanya.

## ABSTRACT

There are a variety of development frameworks and approaches that can be implemented by institutions of higher learning in order to develop generic skills among students which are the development of generic skills through formal teaching and learning activities, based on support programs and campus life. This study was undertaken to identify the interpersonal communication skills of students and that includes aspects of verbal communication, non-verbal communication, speaking skills, listening skills, feedback skills and writing skills in universities information involving 74 respondents consisting of 11 boys and 63 female students in the second semester Master's program in Technical and Vocational Education in Universiti Tun Hussein Onn. Methodology undertaken is a descriptive and inferential use questionnaire with five-point scale. Cronbach Alpha coefficient for this study is 0.937. The software used to analyze the study was SPSS version 16.0. The analysis shows that verbal communication aspects of reading the value of a high mean score of 4.01 while the value of non-verbal communication reading mean score of 3.82. In addition, other aspects of communication skills also recorded higher mean scores of speech skills have a value of 3.91, at 4.03 listening skills, feedback skills and writing skills of 3.92 recorded information mean score of 4.02. Overall, the level of interpersonal communication skills are at a high level and the results also showed that there were significant differences based on the mastery of interpersonal communication skills educational background. In future studies, it is proposed to diversify the research instruments such as interviews and case studies in order to see the difference between that.

**KANDUNGAN**

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>TAJUK</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xiv</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xvii</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xviii</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I</b>	<b>Pengenalan</b>	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Pernyataan Masalah	4

1.4	Tujuan kajian	5
1.5	Objektif kajian	5
1.6	Persoalan kajian	6
1.7	Hipotesis kajian	6
1.8	Kepentingan kajian	7
1.9	Skop kajian	8
1.10	Batasan kajian	8
1.11	Kerangka teori kajian	8
1.12	Definisi operasi dan pengoperasin	9
1.13	Rumusan	13
 <b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>		
2.1	Pengenalan	14
2.2	Pengajaran dan pembelajaran	14
2.3	Kemahiran generik	15
2.4	Kepentingan kemahiran generik	16
2.5	Definisi komunikasi	16
2.6	Komunikasi interpersonal	17
2.7	Kemahiran berkomunikasi	19
2.7.1	Komunikasi lisan	22
2.7.2	Komunikasi bukan lisan	23
2.7.3	Kemahiran berucap	24
2.7.4	Kemahiran mendengar	26
2.7.5	Kemahiran maklum balas	28
2.7.6	Kemahiran menulis maklumat	29

2.8	Kajian berkaitan kemahiran interpersonal	30
2.8.1	Kajian kesan komunikasi terhadap pencapaian akademik	31
2.8.2	Kajian kesan komunikasi terhadap demografi	32
2.8.3	Kajian kesan komunikasi terhadap latar belakang keluarga	33
2.9	Etika komunikasi	35
2.10	Rumusan	36
<b>BAB III METODOLOGI</b>		
3.1	Pengenalan	37
3.2	Rekabentuk kajian	37
3.3	Kerangka operasi kajian	38
3.4	Populasi dan sampel kajian	40
3.5	Lokasi kajian	40
3.6	Instrumen Kajian	40
3.6.1	Pembangunan borang soal selidik	41
3.6.2	Skala pengukuran	41
3.7	Kajian rintis	43
3.8	Kesahan dan kebolehpercayaan	43
3.8.1	Kesahan	44
3.8.2	Kebolehpercayaan	44
3.9	Analisis data	45
3.10	Kaedah pengumpulan data	45
3.11	Kaedah analisis data	46

3.12	Carta Gantt	47
3.13	Rumusan	48
<b>BAB V ANALISIS DATA</b>		
4.1	Pengenalan	49
4.2	Analisis soal selidik	50
4.3	Analisis kepercayaan soal selidik	50
4.4	Ujian normaliti data	52
4.5	Analisis latar belakang responden	53
4.5.1	Jantina	54
4.5.2	Tempat tinggal asal	54
4.5.3	Bidang Ijazah Sarjana Muda	55
4.5.4	Pendidikan peringkat sekolah menengah	56
4.5.5	Lokasi sekolah menengah	57
4.5.6	Pendidikan peringkat sekolah rendah	58
4.5.7	Lokasi sekolah rendah	58
4.6	Analisis persoalan kajian pertama	59
4.6.1	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi lisan	59
4.6.2	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi bukan lisan	61
4.7	Analisis persoalan kajian kedua	63
4.7.1	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi interpersonal aspek kemahiran berucap	63

4.7.2	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi interpersonal aspek kemahiran mendengar	65
4.7.3	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi interpersonal aspek kemahiran maklum balas	66
4.7.4	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi interpersonal aspek kemahiran menulis maklumat	68
4.8	Analisis persoalan ketiga	70
4.9	Analisis persoalan kajian keempat	71
4.10	Analisis persoalan kajian kelima	72
4.10.1	Ujian <i>Kruskal-Wallis</i> pendidikan bidang Ijazah Sarjana Muda	72
4.10.2	Ujian <i>Kruskal-Wallis</i> pendidikan peringkat menengah	73
4.10.3	Ujian <i>Mann-Whitney U</i> lokasi sekolah menengah	74
4.10.4	Ujian <i>Mann-Whitney U</i> lokasi sekolah rendah	75
4.10.4	Rumusan persoalan kelima	76
4,11	Rumusan	77
<b>BAB IV</b>	<b>PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	78
5.2	Perbincangan dan kesimpulan	79



5.2.1	Latar belakang responden	80
5.2.2	Perbincangan dan kesimpulan berkaitan penguasaan komunikasi lisan dan bukan lisan dalam pembelajaran di kalangan pelajar FPTV	80
5.2.2.1	Penguasaan komunikasi lisan	81
5.2.2.2	Penguasaan komunikasi bukan lisan	82
5.2.3	Perbincangan dan kesimpulan berkaitan penguasaan komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar FPTV	83
5.2.3.1	Kemahiran berucap	84
5.2.3.2	Kemahiran mendengar	84
5.2.3.3	Kemahiran maklum balas	85
5.2.3.4	Kemahiran menulis maklumat	86
5.2.4	Perbincangan dan kesimpulan berkaitan perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan jantina	87
5.2.5	Perbincangan dan kesimpulan berkaitan perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan latar belakang keluarga	88

5.2.6	Perbincangan dan kesimpulan berkaitan perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan latar belakang pendidikan	89
5.3	Kesimpulan dapatan kajian	91
5.4	Cadangan	91
5.5	Cadangan untuk masa depan	93
5.6	Penutup	94
	<b>RUJUKAN</b>	95
	<b>LAMPIRAN</b>	103

## SENARAI JADUAL

<b>NO. JADUAL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Kemahiran Komunikasi	20
2.2	Contoh bahasa gerak-geri dan mesej yang mungkin	23
2.3	Cara berucap yang berkesan	25
2.4	Langkah mendengar yang berkesan	27
2.5	Komunikasi bertulis yang berkesan	29
3.1	Keterangan soal selidik	41
3.2	Skala Likert	42
3.3	Interpretasi skor Alpha Cronbach	45
3.4	Taburan skor min	46
3.5	Kaedah analisis data	47
4.1	Kebolehpercayaan item-item soal selidik ( <i>Alpha Cronbach</i> )	51
4.2	Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> item-item soal selidik	51
4.3	Taburan responden mengikut jantina	54
4.4	Taburan responden mengikut tempat tinggal asal	55
4.5	Taburan responden mengikut bidang Ijazah Sarjana Muda	56

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
4.6	Taburan responden mengikut pendidikan peringkat sekolah menengah	57
4.7	Taburan responden mengikut lokasi sekolah menengah	57
4.8	Taburan responden mengikut lokasi sekolah rendah	58
4.9	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi lisan dalam pembelajaran di kalangan pelajar FPTV	59
4.10	Skor min dan sisihan piawai bagi komunikasi bukan lisan dalam pembelajaran di kalangan pelajar FPTV	61
4.11	Skor min dan sisihan piawai bagi aspek kemahiran berucap	63
4.12	Skor min dan sisihan piawai bagi aspek kemahiran mendengar	65
4.13	Skor min dan sisihan piawai bagi aspek kemahiran maklum balas	67
4.14	Skor min dan sisihan piawai bagi aspek kemahiran menulis maklumat	68
4.15	Hasil ujian <i>Mann-Whitney U</i> jantina pelajar	70

**SENARAI JADUAL**

<b>NO.</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>JADUAL</b>		
4.16	Hasil ujian <i>Kruskal-Wallis</i> tempat tinggal asal	71
4.17	Hasil ujian <i>Kruskal-Wallis</i> bidang Ijazah Sarjana Muda	73
4.18	Hasil ujian <i>Kruskal-Wallis</i> Pendidikan Menengah	74
4.19	Hasil ujian <i>Mann-Whitney U</i> lokasi sekolah menengah	75
4.20	Hasil ujian <i>Mann-Whitney U</i> lokasi sekolah rendah	76

**SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.1	Kerangka teori kajian	9
2.1	Model kemahiran komunikasi	21
3.1	Kerangka operasi kajian	39
4.1	Ujian normaliti data	53

**SENARAI SINGKATAN**

IPT	-	<i>Institut Pengajian Tinggi</i>
P&P	-	<i>Pengajaran dan Pembelajaran</i>
FPTV	-	<i>Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional</i>
UTHM	-	<i>Universiti Tun Hussien Onn</i>
SPSS	-	<i>Statistical Package for the Social Science</i>

## SENARAI LAMPIRAN

- A Borang soal selidik
- B Kesahan instrumen kajian : Pengesahan pakar
- C Carta Gantt
- D Surat kebenaran membuat kajian daripada  
Kementerian pengajian tinggi malaysia
- E Kebolehpercayaan instrumen kajian : keputusan kajian rintis
- F Ujian normaliti
- G Analisis dapatan kajian : Bahagian A
- H Analisis dapatan kajian : Skor min kemahiran komunikasi lisan dan  
kemahiran komunikasi bukan lisan
- I Analisis dapatan kajian : Skor min kemahiran komunikasi  
interpersonal dalam aspek kemahiran berucap, kemahiran  
mendengar, kemahiran maklum balas dan kemahiran menulis  
maklumat
- J Analisis dapatan kajian : Ujian *Mann-Whitney U* jantina pelajar
- K Analisis dapatan kajian : Ujian *Kruskal-Wallis* latar belakang  
keluarga
- L Analisis dapatan kajian : Ujian *Kruskal-Wallis* bidang ijazah sarjana  
muda & pendidikan menengah
- M Analisis dapatan kajian: Ujian *Mann-Whitney U* lokasi sekolah  
menengah & lokasi sekolah rendah



# **BAB I**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pendahuluan**

Pendidikan kebangsaan di Malaysia terbahagi kepada empat bahagian iaitu pendidikan pra sekolah, pendidikan rendah, pendidikan menengah dan pendidikan lepas menengah. Kedua-dua bahagian ini berhubungkait antara satu sama lain bertepatan dengan objektif Falsafah Pendidikan Kebangsaan iaitu melahirkan pelajar yang seimbang dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani serta melahirkan rakyat yang berilmu, berpengetahuan, berketrampilan, berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta memberi sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran masyarakat dan negara.

Pengajaran dan pembelajaran yang berkesan merupakan suatu elemen yang penting untuk menyampai dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Pengajaran berkesan dilihat sebagai suatu proses penyampaian maklumat dan memberikan pengalaman yang akan mengubah tingkah laku seseorang pelajar secara kekal. Perubahan tingkah laku seseorang pelajar dapat dilihat dari segi kefahaman dan kemahiran yang mereka perolehi semasa sesi pengajaran berlaku ataupun semasa membuat tugas yang diberikan oleh pensyarah. Selain itu, pengajaran berkesan juga ditakrifkan sebagai pengajaran yang dapat meningkatkan pembelajaran dalam diri pelajar (Hunter, 1995; Sulaiman 2003). Jika pelajar itu sendiri mempunyai kesedaran terhadap pengetahuan mereka, sudah tentu

objektif pengajaran akan dapat dicapai dengan jayanya serta memudahkan pengajaran berlaku di dalam kelas, makmal atau pun bengkel.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pemindahan mesej dari individu kepada individu yang lain yang berupaya mewujudkan kefahaman individu lain mengenai mesej yang disampaikan serta kedua-duanya mempunyai kefahaman yang dikongsi bersama. Komunikasi juga asas kepada perhubungan interpersonal iaitu perhubungan individu dengan individu yang lain. Komunikasi interpersonal menurut Teori *Multiple Intelligences* (Gardner, 1993) merupakan keupayaan untuk berinteraksi dengan orang lain dan memahami mereka. Kemahiran interpersonal ini terbahagi kepada enam iaitu keupayaan untuk menerima perasaan dan idea, bertanya soalan, menyampaikan maklumat dan petunjuk serta kemahiran komunikasi (Idris *et.al*, 2008). Kemahiran komunikasi merupakan kemahiran interpersonal yang paling penting dalam menyampaikan sesuatu maklumat kepada seseorang dengan tepat dan berkesan.

Komunikasi terjadi sama ada perantaraan media seperti telefon atau berlaku secara langsung (berdepan atau bertentang mata). Komunikasi interpersonal berlaku atas pelbagai sebab iaitu untuk menyelesaikan masalah, menyelesaikan konflik, berkongsi maklumat, membaiki persepsi diri serta memenuhi keperluan sosial seperti ingin menyayangi dan disayangi (Pearson, 2000). Komunikasi mempunyai dua bentuk iaitu komunikasi sehala dan komunikasi dua hala di mana komunikasi ini juga boleh berlaku dalam suasana yang formal mahupun tidak formal. Komunikasi terbahagi kepada dua iaitu komunikasi lisan (verbal) dan komunikasi bukan lisan (non-verbal).

Komunikasi lisan boleh berlaku secara langsung apabila dua orang berbual secara bersemuka (Sulaiman, 2002). Kebiasaannya, komunikasi lisan berlaku secara bersahaja atau pun secara langsung di mana maksudnya boleh dinyatakan dengan suara serta penggunaan perkataan. Ia juga dapat menentukan sesuatu perbualan itu bermula dan berakhir. Komunikasi lisan secara formal pula melibatkan peristiwa seperti mesyuarat, temuduga, ucapan dan mengajar.

Komunikasi bukan lisan boleh dibahagikan kepada beberapa jenis iaitu komunikasi isyarat dan komunikasi visual. Komunikasi isyarat ialah makna yang dilahirkan oleh bunyi, gerakan anggota badan, mimik muka, objek atau sebarang rekabentuk yang di luar daripada penggunaan biasa oleh sistem bahasa yang formal.

Komunikasi isyarat berbeza-beza maknanya mengikut budaya bangsa. Sesuatu pergerakan yang biasa dilakukan oleh orang Melayu adalah berbeza maksudnya apabila dilihat dan ditafsir oleh bangsa lain (Sulaiman, 2002). Komunikasi ini berlaku tanpa menggunakan perkataan di mana gerak geri penyampai boleh menunjukkan maksud yang tersirat seterusnya sukar untuk dipastikan bila komunikasi ini berakhir.

## 1.2 Latar belakang masalah

Terdapat pelbagai kerangka pembangunan dan pendekatan yang boleh dilaksanakan oleh IPT dalam usaha untuk membangunkan kemahiran generik dalam kalangan pelajar antaranya adalah pembangunan kemahiran generik melalui aktiviti formal pengajaran dan pembelajaran (P&P), berasaskan program sokongan (akademik dan bukan akademik), dan berasaskan kehidupan di kampus. Secara umumnya, pembangunan kemahiran generik melalui aktiviti formal pengajaran dan pembelajaran ini dirancang dan dilaksanakan dengan menggunakan dua model iaitu Model Mata Pelajaran Mandiri (*Stand Alone Subject*) dan Model Terapan (*Embedded*). Pembangunan insaniah melalui model terapan memerlukan pensyarah menggunakan pelbagai kaedah dan pendekatan pengajaran berpusatkan pelajar bagi menggalakkan pelajar terlibat secara aktif dalam proses P&P. Contohnya adalah pembelajaran koperatif (*cooperative learning*), (Kementerian Pengajian Tinggi, 2006). Kaedah pembelajaran ini telah dilaksanakan di Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV).

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional merupakan di antara tiga buah fakulti baru yang ditubuhkan di UTHM. Walaupun dengan nama baru, FPTV sebenarnya bermula sebagai sebuah jabatan dan sehingga kini, FPTV telah mempunyai kepakaran dalam bidang khusus pendidikan, iaitu pendidikan yang berteraskan teknik dan vokasional.

Dalam komunikasi interpersonal terdapat sembilan unsur penting yang perlu diberi perhatian. Ia adalah seperti komunikasi mata, posisi tubuh dan pergerakan badan, gerak isyarat atau air muka, pakaian dan perawakan, suara dan kepelbagaian, bahasa dan

berhenti sejenak dan mendapat penglibatan pendengar (Yusof, 2000). Komunikasi merupakan mekanisma terpenting dalam membentuk hubungan sesama manusia malah menjadi elemen paling penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran di universiti.

Institusi pengajian tinggi harus dijadikan sebagai tempat yang paling sesuai untuk menggilap kemahiran generik graduan. Graduan institusi pengajian tinggi pula perlu mempunyai keinginan dan keupayaan untuk melibatkan diri dalam proses pembentukan modal insan dengan minda kelas pertama. Justeru, penerapan kemahiran generik mesti dilaksanakan secara menyeluruh oleh universiti dengan melibatkan semua pihak yang ada hubungan dengan pelajar.

### **1.3 Pernyataan masalah**

Pelajar yang kurang berkomunikasi biasanya digolongkan dalam kategori pemalu merasa bimbang untuk melibatkan diri dalam penghujahan dan perbincangan ketika menghadiri tutorial. Situasi sebegini berlaku disebabkan tidak adanya kemahiran komunikasi interpersonal pada diri pelajar (Yusoff, 2008). Sesebuah pembelajaran tidak dapat diperolehi dengan berkesan seandainya proses komunikasi interpersonal tidak dikuasai.

Pelajar Tahun Pertama Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional yang mengikuti pengajian di FPTV mempunyai pelbagai latar belakang dalam bidang Ijazah Sarjana Muda. Cara penyampaian dan adaptasi dari komunikasi yang berlaku adalah berbeza-beza. Kekurangan berkomunikasi secara interpersonal meminimakan penerimaan maklumat secara berkesan yang boleh menimbulkan kekeliruan dan salah faham. Perasaan malu dan kurang keyakinan diri menyebabkan pembelajaran tidak dapat berjalan dengan baik apatah lagi tanpa komunikasi yang berkesan. Apakah terdapat halangan komunikasi dalam kalangan pelajar berdasarkan pelbagai persekitaran? Sehubungan dengan itu, kajian ini adalah bertujuan meninjau penerapan penguasaan kemahiran generik dalam diri pelajar. Kajian ini memfokuskan tinjauan kemahiran komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan.

#### **1.4 Tujuan kajian**

Tujuan kajian ini adalah untuk meninjau penerapan penguasaan kemahiran generik dalam kalangan pelajar menerusi aktiviti pengajaran dan pembelajaran di samping meninjau sejauhmanakah kemahiran komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan dibina serta dipraktikkan bagi membina keyakinan diri pelajar.

#### **1.5 Objektif kajian**

Bagi mencapai tujuan kajian, beberapa objektif kajian telah dibentuk;

- (i) Mengenal pasti penguasaan komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan dalam pembelajaran dalam kalangan pelajar FPTV.
- (ii) Mengenal pasti penguasaan komunikasi interpersonal dari aspek kemahiran berucap, kemahiran mendengar, kemahiran maklum balas dan kemahiran menulis maklumat dalam kalangan pelajar FPTV.
- (iii) Mengenal pasti perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran berdasarkan jantina, latar belakang keluarga dan latar belakang pendidikan dalam kalangan pelajar FPTV.

## 1.6 Persoalan kajian

Kajian ini dilaksanakan adalah untuk menjawab soalan berikut;

- (i) Apakah penguasaan komunikasi lisan dan bukan lisan dalam pembelajaran di kalangan pelajar FPTV?
- (ii) Apakah penguasaan komunikasi interpersonal dari aspek kemahiran berucap, kemahiran mendengar, kemahiran maklum balas dan kemahiran menulis maklumat dalam kalangan pelajar FPTV?
- (iii) Adakah perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan jantina?
- (iv) Adakah perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan latar belakang keluarga?
- (v) Adakah perbezaan penguasaan komunikasi interpersonal dalam pembelajaran pelajar FPTV berdasarkan latar belakang pendidikan?

## 1.7 Hipotesis kajian

Hipotesis didefinisikan sebagai jawapan ramalan kepada sesuatu soalan dalam konteks penyelidikan. Hipotesis null untuk kajian ini adalah seperti berikut;

$H_o$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan komunikasi interpersonal berdasarkan jantina, latar belakang keluarga dan latar belakang pendidikan dalam kalangan pelajar FPTV.

$H_a$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan komunikasi interpersonal berdasarkan jantina, latar belakang keluarga dan latar belakang pendidikan dalam kalangan pelajar FPTV.

## 1.8 Kepentingan kajian

Kajian ini dilakukan untuk menyedarkan tentang kepentingan kemahiran komunikasi interpersonal di kalangan pelajar untuk menghadapi cabaran akan datang. Kemahiran generik sangat penting di samping kemahiran intelektual di dalam diri pelajar. Justeru, kajian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak berikut;

(i) Pihak universiti

Kepentingan kajian ini adalah untuk maklum balas terhadap tahap penerapan kemahiran generik di kalangan pelajar-pelajar sebelum memasuki pasaran kerjadalama era global. Hal ini demikian kerana pihak universiti dapat melihat kesesuaian kurikulum universiti dengan pelbagai elemen kemahiran generik yang ingin diterapkan. Situasi ini membolehkan pihak universiti merancang dan membangunkan pelbagai program dalam memastikan graduan yang bakal dilahirkan mampu memenuhi keperluan negara dan kehendak pasaran kerja semasa.

(ii) Pensyarah

Kepentingan kajian ini dapat memberi kesedaran kepada pihak pensyarah tentang kepentingan aktiviti pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas mahupun di luar kelas yang mampu menerapkan pelbagai kemahiran generik kepada pelajar. Pensyarah juga dapat mengetahui tindak balas proses P&P berjaya menerapkan elemen generik yang kritikal atau sebaliknya. Situasi ini membolehkan penambahbaikan dilakukan dengan kepelbagaian kaedah P&P.

(iii) Pelajar

Kepentingan kajian ini akan memberi kesedaran kepada pelajar bahawa pengetahuan kemahiran generik (*soft skills*) boleh dipenuhi dan diaplikasikan

melalui aktiviti pengajaran dan pembelajaran selain memperolehi pengetahuan dan kemahiran teknikal.

Selain itu, kajian ini dapat memberi kesedaran yang tinggi kepada pelajar bahawa kecemerlangan di dalam akademik sahaja tidak memadai. Hal ini demikian kerana penguasaan kemahiran generik sebagai nilai tambah yang komersil membolehkan mereka bersaing di dalam dunia pekerjaan kelak.

## **1.9 Skop kajian**

Kajian ini akan memfokuskan kepada pelajar Tahun Satu semester dua kursus Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional FPTV di UTHM. Dalam kajian ini, pengkaji juga ingin mengetahui tahap komunikasi interpersonal pelajar semasa proses pembelajaran secara langsung dan secara tidak langsung.

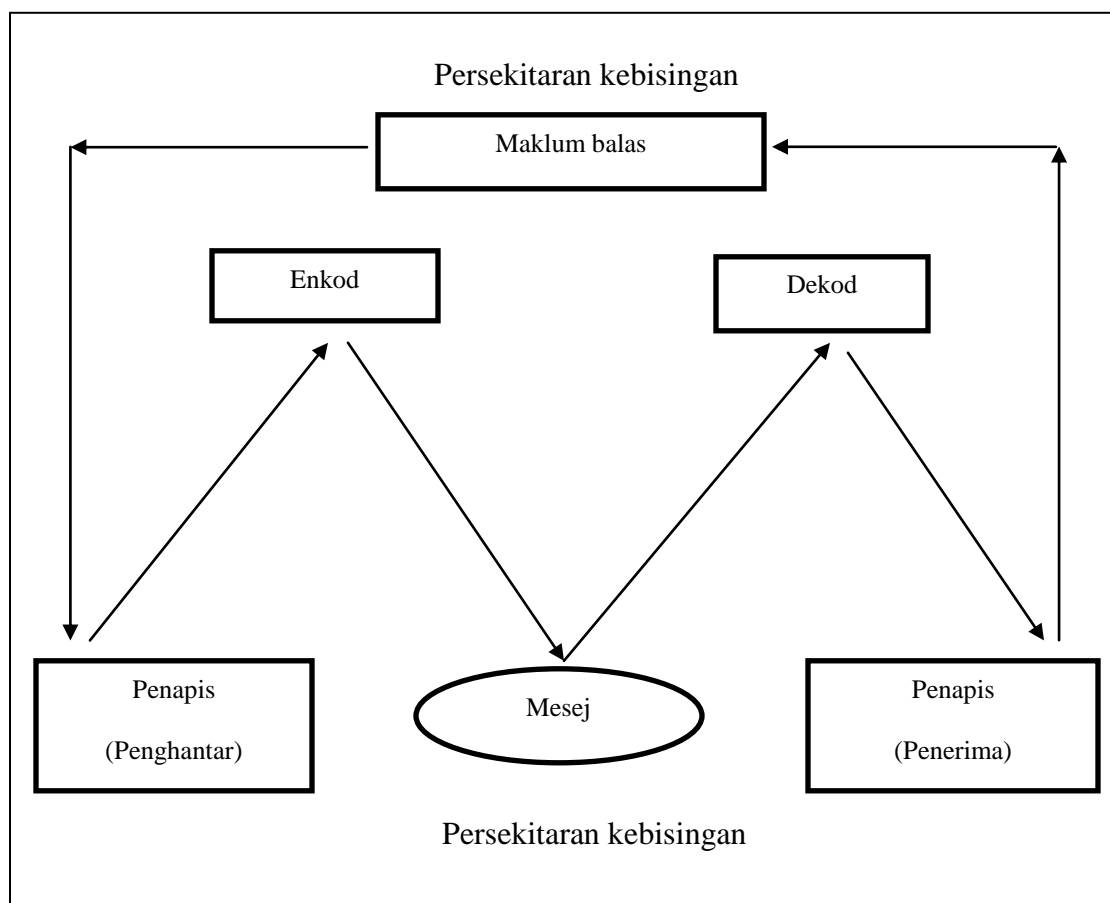
## **1.10 Batasan kajian**

Kajian ini hanya dijalankan di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, UTHM. Responden yang terlibat terdiri daripada pelajar tahun pertama semester kedua bagi program Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional di Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional.

## **1.11 Kerangka teori kajian**

Kerangka teori kajian dibina untuk mewujudkan hubungan interpersonal yang berkesan. seperti yang ditunjukkan di dalam Rajah 1.1.





Rajah 1.1: Kerangka Teori (Lucas, R.W.)

## 1.12 Definisi operasi dan pengoperasian

### (i) Kemahiran generik

Berdasarkan kepada konteks kajian kemahiran generik, ia merujuk kepada kemahiran-kemahiran boleh guna yang melahirkan pelajar yang mahir, cekap dan berketrampilan pada masa akan datang. Kemahiran generik itu ialah;

- (a) Kemahiran Komunikasi;
- (b) Pemikiran kritis dan penyelesaian masalah;
- (c) Kemahiran kerja berpasukan;
- (d) Pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat;
- (e) Kemahiran keusahawanan;
- (f) Etika dan moral professional; dan
- (g) Kemahiran kepimpinan. (Kementerian Pengajian Tinggi, 2006).

Dalam kajian ini, kemahiran generik merujuk kepada penguasaan kemahiran komunikasi di kalangan pelajar Tahun Satu FSKTM. Kemahiran komunikasi yang ingin dikaji ialah komunikasi Interpersonal yang melibatkan kemahiran komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan.

(ii) Pengajaran dan pembelajaran

Menurut kamus terbitan Dewan Bahasa dan Pustaka (1993), Pengajaran bermaksud segala yang berkaitan dengan mengajar atau mengajarkan (seperti caranya, sistemnya dan lain-lain). Pengajaran ialah sesuatu tugas dan aktiviti yang diusahakan bersama oleh guru dan muridnya. Pengajaran ini adalah dirancang guru secara sistematik dan teliti untuk melaksanakannya dengan kaedah dan teknik mengajar yang sesuai, membimbing, menggalak dan memotivasikan murid supaya mengambil inisiatif untuk belajar, demi memperolehi ilmu pengetahuan dan menguasai kemahiran yang diperlukan.

“Pembelajaran merupakan proses memperolehi ilmu pengetahuan atau kemahiran”. Mengikut Gagne (1970) dalam rujukan pembelajaran merupakan “perubahan tingkahlaku atau kebolehan seseorang yang dapat dikekalkan, tidak termasuk perubahan yang disebabkan proses pertumbuhan”.

Mengikut Woolfolk (1980) pembelajaran dilihat sebagai perubahan dalaman yang berlaku kepada seseorang dengan membentuk perkaitan yang baru, atau sebagai potensi yang sanggup menghasilkan tindak balas yang baru.

Dalam kajian ini, proses pengajaran dan pembelajaran merupakan medium utama selain memainkan peranan yang sangat penting bagi membentuk

komunikasi interpersonal pelajar melalui perbincangan, penghujahan dan persembahan idea.

(iii) Kemahiran

Kecekapan dan kepandaian untuk mengerjakan sesuatu (Kamus Dewan, 2000). Dalam kajian ini, kemahiran merujuk kepada kebolehan komunikasi interpersonal pelajar sama ada dalam komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan.

(iv) Komunikasi

Komunikasi adalah satu proses menyampaikan maklumat. Semasa berkomunikasi, terdapat banyak mesej yang disampaikan sama ada melalui pertuturan atau pun tindak balas bukan lisan. Komunikasi juga ialah proses menyampaikan pemikiran dari satu minda kepada minda yang lain (Muhammad, 2001).

Dalam kajian ini, komunikasi merujuk kepada komunikasi lisan iaitu pertuturan, perbincangan dan pemberian pendapat serta komunikasi bukan lisan iaitu pergerakan bahasa badan.

(v) Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi pertukaran maklumat atau perasaan di antara individu atau kumpulan. Ianya termasuk komunikasi lisan iaitu percakapan kita dan komunikasi bukan lisan iaitu mimik muka, gerak isyarat dan bahasa gerak-geri yang lain. (Dainton dan Zelle, 2005)

Dalam kajian ini, komunikasi interpersonal merujuk kepada perbezaan jantina, latar belakang dan bidang pengajian sebelum seseorang pelajar.

(vi) Komunikasi lisan

Suatu bentuk komunikasi yang menggunakan suara dan bahasa (percakapan) sebagai medium dalam perhubungan (Yaacob, 2001). Dalam kajian ini, komunikasi lisan merujuk kepada hubungan suara dan bahasa di antara pelajar dalam pembelajaran mereka.

(vii) Komunikasi bukan lisan

Suatu bentuk komunikasi yang menggunakan pergerakan anggota badan sama ada badan dan mimik muka. Intonasi suara juga dikategorikan sebagai salah satu bentuk komunikasi bukan lisan (Yaacob, 2001). Dalam kajian ini, komunikasi bukan lisan merujuk cara kendalian pelajar mengalami situasi ini.

(viii) Elemen-elemen komunikasi

Penyampai merupakan individu yang mempunyai mesej untuk disampaikan serta menunjukkan perlakuan berkomunikasi sama ada secara perlakuan lisan mahupun bukan lisan. Penerima pula merupakan individu yang memahami maksud yang disampaikan oleh penyampai maklumat.

Maklumat atau mesej merupakan maksud, fakta ataupun niat yang difahami oleh penerima. Ia juga adalah maklumat idea atau pandangan yang datangnya dari minda penghantar dan cuba disampaikan kepada pihak lain. Maklumat juga memberi dan menyalurkan maklumat yang diperlukan untuk membuat keputusan. Manakala maklum balas adalah perlakuan yang ditunjukkan oleh penerima mesej sebagai tindak balas kepada mesej yang disampaikan oleh penyampai mesej. Ia juga adalah tindakan balas terhadap penerimaan dan pemahaman mesej oleh penerima. Saluran pula ialah mesej yang disalurkan kepada penerima melalui sama ada saluran iaitu percakapan atau melalui tulisan, visual atau pergerakan.

Enkod ialah maklumat, idea atau pandangan diterjemahkan dalam bentuk-bentuk yang difahami oleh orang lain sama ada menggunakan perkataan, bahasa atau simbol. Dekod pula ialah mesej diterima dan diterjemahkan atau ditafsirkan oleh penerima untuk memberi makna.

Persekitaran kebisingan pula ialah perkara-perkara yang mengganggu dan menghalang keberkesanan komunikasi. Impaknya, maklumat yang diterima mungkin tidak tepat atau disalah tafsir.

### **1.13 Rumusan**

Kesimpulannya, Bab I ini merupakan bahagian pengenalan mengenai kajian yang telah dijalankan. Dalam bab ini, penyelidik menerangkan masalah komunikasi interpersonal yang melibatkan pengajaran dan pembelajaran pelajar di universiti seterusnya kesan komunikasi. Bab ini turut menjelaskan tentang latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian, batasan kajian, kerangka teori dan juga difinisi istilah bagi memudahkan pemahaman pembaca memahami pelbagai istilah yang banyak digunakan dalam bab ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **2.1 Pengenalan**

Kajian literatur melibatkan kajian mengenai penguasaan kemahiran komunikasi interpersonal dari aspek komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan (Yusoff, 2008).

#### **2.2 Pengajaran dan pembelajaran**

Menurut Mok (1992), pengajaran merupakan aktiviti atau proses yang berkaitan dengan penyebaran ilmu pengetahuan atau kemahiran tertentu manakala pembelajaran merupakan suatu perubahan tingkah laku manusia yang agak kekal dan stabil serta dihasilkan melalui pengalaman atau latihan.

Pendidikan melibatkan proses pengajaran dan pembelajaran. Menurut Abdul Ghafar (2003), pengajaran adalah proses memberi pengalaman manakala pembelajaran adalah proses menerima pengalaman. Dalam merealisasikan matlamat proses pengajaran dan pembelajaran yang berkesan, guru adalah penentu dalam menentukan kualiti pendidikan yang terdapat di sesebuah sekolah. Oleh yang demikian seseorang guru perlu mempunyai pengetahuan asas yang kukuh dalam bidang yang diceburi termasuklah

kemahiran pedagogi serta pengetahuan bagaimana untuk mengaplikasikan kemahiran generik bagi melengkapkan diri sebelum menjalankan proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah.

Menurut (Ee, 1990), ketika guru mengajar, guru hendaklah sentiasa berusaha mengajar berdasarkan pengetahuan sedia ada pelajar-pelajar. Ini akan membolehkan pelajar memahami sesuatu konsep dengan lebih cepat serta jelas. Pengajaran yang bermula dengan perkara yang diketahui kepada perkara yang belum diketahui merupakan satu pengajaran amalan yang baik. Beliau menambah bahawa dalam konteks pengajaran dan pembelajaran, pengalaman atau pengetahuan sedia ada pelajar-pelajar tetap akan mempengaruhi kesediaan belajar seseorang pelajar itu.

### **2.3 Kemahiran generik**

Kemahiran generik ialah kemahiran umum tentang kualiti, kebolehan dan ciri yang membolehkan seseorang berfungsi dan memberi sumbangan secara berkesan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, berkomunikasi, berfikir secara kreatif dan kritis, serta bertindak sebagai anggota kerja berpasukan yang berkesan (Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, 2006). Kemahiran generik melibatkan elemen kognitif yang berkaitan dengan kemahiran akademik seperti berikut;

- (i) Kemahiran Komunikasi,
- (ii) Pemikiran kritis dan penyelesaian masalah,
- (iii) Kemahiran kerja berpasukan,
- (iv) Pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat,
- (v) Kemahiran keusahawanan,
- (vi) Etika dan moral professional, dan
- (vii) Kemahiran kepimpinan.

## 2.4 Kepentingan kemahiran generik

Kemahiran generik sangat penting dan tidak boleh dipandang remeh sewenang-wenangnya, jika Malaysia ingin menempuh era-globalisasi ke arah membangunkan sumber tenaga yang mempunyai ciri-ciri *K-worker*, celik dan mahir dalam teknologi komputer, mampu bersaing pada peringkat tempatan dan pada peringkat global, bahkan memiliki jati diri dan daya saing yang tinggi seperti negara-negara maju yang lain seperti Jepun dan Jerman. Menurut Ayob (2003), bagi menghadapi cabaran globalisasi rakyat Malaysia perlu dilengkapkan dengan asas pendidikan dan latihan yang kukuh serta mempunyai pelbagai kemahiran umum termasuk kebolehan berkomunikasi dan menguasai bahasa.

## 2.5 Definisi komunikasi

Perkataan komunikasi berasal dari Bahasa Latin iaitu dari perkataan ‘communicare’ yang bermaksud biasa atau perkongsian. Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bahagian ke bahagian lain di dunia ini (Reush, 1957). Ini kerana melalui komunikasi sahaja kita dapat mengetahui sesuatu maklumat dan perkara.

Komunikasi sebagai pertukaran idea, pendapat, maklumat, perhubungan dan sebagainya yang mempunyai tujuan dan dipersembahkan secara peribadi atau tidak peribadi melalui symbol atau isyarat yang bertujuan untuk mencapai matlamat organisasi (Rosenblatt, 1983). Komunikasi bermula apabila satu mesej (maklumat) daripada pengirim (penutur, penulis) dipindahkan menerusi alat atau saluran tertentu kepada penerima (pembaca, pendengar) yang kemudiannya memberikan maklumbalas (mengekod dan mentafsir) mesej tersebut (Sulaiman, 1997)

Komunikasi merupakan medium utama bagi sesebuah mesej untuk disampaikan. Komunikasi merupakan satu bentuk rasa yang melibatkan perhubungan sesama manusia iaitu perbualan, pandangan dan mengurus konflik. Ia juga melibatkan dua atau lebih



individu memainkan peranan secara jelas tentang apa sahaja dalam bentuk interaksi seperti perkataan dan ekspresi. Selain itu, komunikasi merupakan pertukaran maklumat di antara penghantar dan penerima.

Di antara definisi-definisi komunikasi ialah setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi yang terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, iaitu dari sumber kepada penerima (Theodore M. Newcomb), Komunikasi adalah proses dimana suatu idea dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Everett M. Rogers) dan Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (penyampai) menyampaikan rangsangan (berunsurkan verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (Carl I. Hovland).

## **2.6 Komunikasi interpersonal**

Komunikasi ialah proses berkongsi makna antara penghantar dan penerima mesej (Ranjit, 2004). Proses komunikasi mempunyai tiga unsur utama iaitu penghantar, mesej dan penerima. Penghantar ialah sumber maklumat dan pemula proses komunikasi. Mesej ialah maklumat atau perasaan yang disampaikan. Penerima ialah orang yang menerima dan mentafsir mesej penghantar. Komunikasi adalah berkesan apabila mesej yang disampaikan oleh penghantar itu difahami sepenuhnya oleh penerima (Mat Din, 2007).

Komunikasi antara perorangan terbahagi kepada dua jenis iaitu komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan. Komunikasi lisan ialah komunikasi yang menggunakan perkataan secara lisan dan bertulis. Contoh komunikasi lisan ialah perbualan bersama rakan, ucapan, perjumpaan dan panggilan telefon. Contoh komunikasi bertulis pula ialah menulis surat, laporan, memo dan panduan polisi.

Komunikasi interpersonal dilakukan mahu pun terjadi secara bersemuka, berbual dengan rakan, berinteraksi dengan ibu bapa semasa makan malam, bertukar rahsia dgn rakan di mana ianya berlaku sepanjang hari. Komunikasi ini memerlukan pertuturan atau pun penyampaian secara dua hala di mana terdapat proses perkongsian maklumat antara individu yang terlibat.

Terdapat tiga gaya tingkah laku interpersonal yang umum apabila berinteraksi dengan orang lain iaitu gaya pasif, agresif dan asertif (Ranjit, 2004).

(i) Tingkah laku pasif

Ciri utama tingkah laku pasif ialah mengalah kepada permintaan orang lain, tidak menyatakan perasaan atau pandangan diri sendiri dengan jujur dan memperkecil-kecilkan diri sendiri kepada orang lain. Tingkah laku pasif melambangkan kompleks rendah diri. Orang yang mempunyai tabiat begini biasanya selalu diarah-arahkan oleh orang lain kerana mereka tidak mempertahankan hak sendiri. Tingkah laku ini disoroti dengan tekanan emosi, kekecewaan dan kemarahan.

(ii) Tingkah laku agresif

Tingkah laku agresif melibatkan perbuatan yang tidak menghiraukan hak orang lain, menyalahkan orang lain apabila timbul masalah atau kesilapan, mengugut, berperang mulut dan menyindir. Tingkah laku agresif umumnya melambangkan kompleks tinggi diri. Orang yang memiliki tabiat ini berusaha mencapai matlamat-matlamat mereka dengan apa cara sekalipun termasuk memanipulasi orang lain. Tingkah laku ini menghasilkan tekanan dan menghalang pengasasan perhubungan yang akrab dan boleh dipercayai.

(iii) Tingkah laku asertif

Kebanyakan pakar psikologi menyatakan bahawa gaya tingkah laku interpersonal yang paling berkesan bagi kebanyakan situasi ialah gaya asertif. Sifat asertif ialah mempertahankan hak-hak peribadi dan menyatakan fikiran, perasaan dan kepercayaan secara terus-terang, jujur dan wajar tetapi tidak pula mencabuli hak orang lain. Empat ciri utama orang yang asertif ialah mempertahankan hak sendiri, menyatakan perasaan dengan jelas dan jujur, menghormati hak dan perasaan orang lain serta berani mengatakan 'tidak' apabila tidak mahu melakukan sesuatu.

## 2.7 Kemahiran berkomunikasi

Kemahiran komunikasi yang baik adalah asas dalam setiap perhubungan dan ia adalah kunci kejayaan (Yusof, 2000). Menurut Abdul Rashid (2000b), 80 peratus manusia gagal dalam kerjayanya disebabkan oleh satu faktor iaitu gagal berhubung dengan orang lain. Ini kerana melalui komunikasi seseorang itu akan menterjemah perasaan, fikiran serta idea dengan pelbagai kaedah. Keadaan ini mampu membentuk satu kualiti perhubungan dalam masyarakat.

Selain itu, Abdul Rashid (2000b) menjelaskan komunikasi yang berkesan mempunyai lima ciri iaitu;

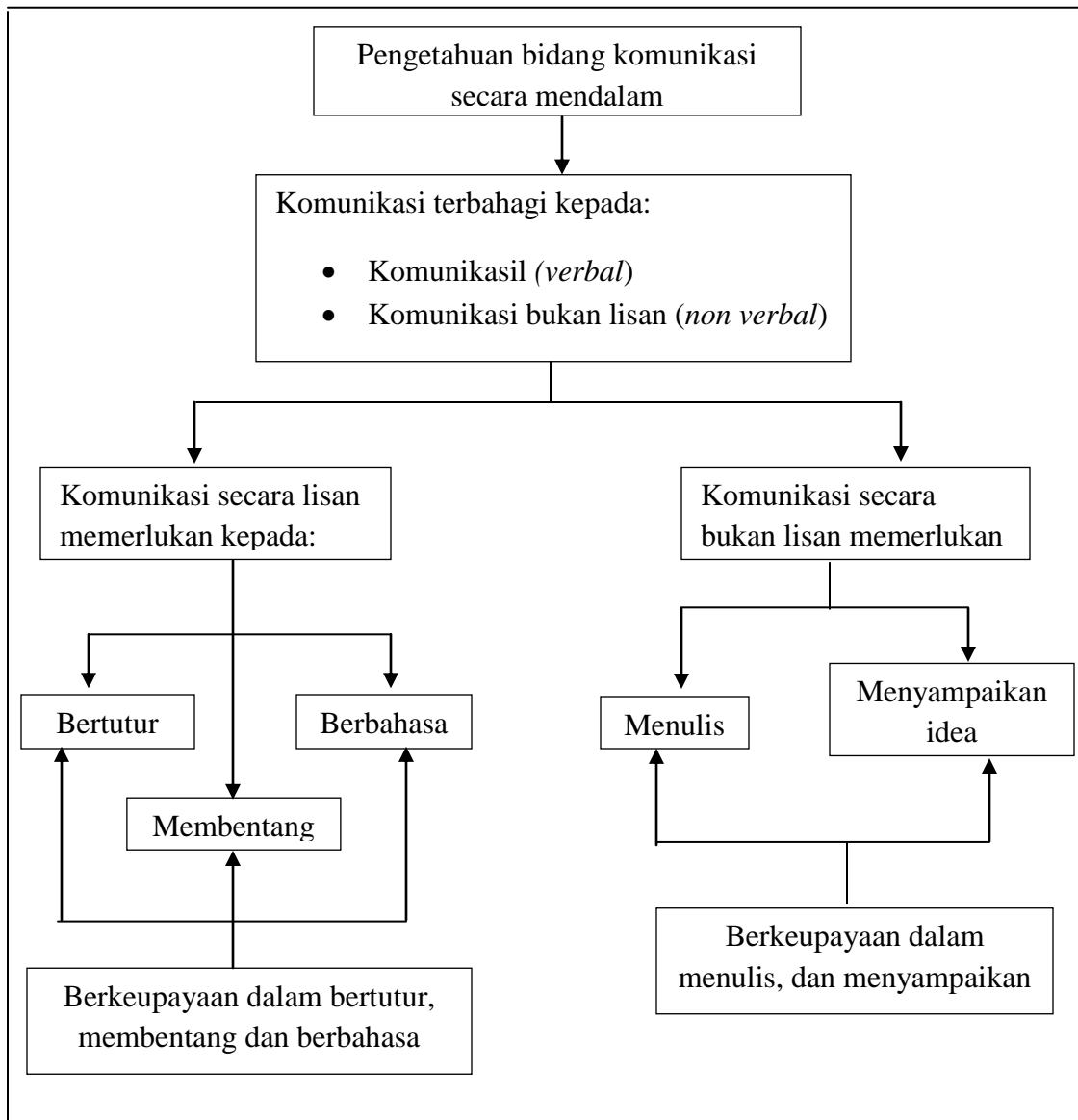
- (i) Kefahaman – Penerima benar-benar faham apa yang disampaikan oleh penyampai.
- (ii) Keseronokan – Mesej yang disampaikan boleh menimbulkan rasa seronok kepada penerima.
- (iii) Pengaruh ke atas sikap – Mesej yang disampaikan dapat mempengaruhi dan mengubah sikap, nilai dan pendapat penerima.
- (iv) Memperbaiki hubungan – Komunikasi yang berkesan dapat memperbaiki hubungan antara penyampai dan penerima apabila berlaku salah faham pada mesej yang disampaikan.
- (v) Wujudnya tindakan susulan – Mesej yang disampaikan oleh penyampai akan menyebabkan penerima membuat tindakan susulan.

Menurut Jabatan Pengurusan Institut Pengajian Tinggi (2006) dalam modul kemahiran insaniah yang dihasilkannya menyatakan bahawa kemahiran berkomunikasi adalah kemahiran yang melibatkan komunikasi yang berkesan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris dalam konteks yang berlainan dan dengan peserta komunikasi yang berlainan. Keterangan lapan kemahiran komunikasi (CS) adalah seperti dalam Jadual 2.2 berikut:

Jadual 2.1: Kemahiran Komunikasi

<b>Tahap</b>	<b>Kemahiran</b>	<b>Keterangan</b>
CS1	KIM	Kebolehan menyampaikan idea dengan jelas, berkesan dan dengan penuh keyakinan secara lisan dan bertulis.
CS2	KIM	Kebolehan mengamalkan kemahiran mendengar yang aktif dan memberi maklum balas.
CS3	KIM	Kebolehan membuat pembentangan secara jelas dengan penuh keyakinan dan bersesuaian dengan tahap pendengar.
CS4	KIT	Kebolehan menggunakan teknologi dalam pembentangan.
CS5	KIT	Kebolehan berunding dan mencapai persetujuan.
CS6	KIT	Kebolehan berkomunikasi dengan peserta komunikasi yang mempunyai budaya berlainan.
CS7	KIT	Kebolehan mengembangkan kemahiran komunikasi perseorangan.
CS8	KIT	Kebolehan menggunakan kemahiran bukan lisan.

Komunikasi adalah satu keperluan dalam memenuhi kehendak manusia untuk berhubung di antara satu sama lain. Maklumat yang dihantar ialah sama ada di dalam bentuk simbol-simbol, suara atau sebarang maklumat yang boleh difahami oleh pihak yang terlibat (Abdullah, 2007). Dalam memerihalkan komunikasi ini secara jelas, analisis kemahiran telah diperkenalkan oleh W. D. Seymour (1960); Miller (1976); Abdullah (2007) seperti dalam Rajah 2.1. Ia bertujuan untuk membahagikan sesuatu kemahiran itu dalam satu turutan yang terdiri daripada bahagian-bahagian kecil bagi memudahkan kefahaman kepada komunikasi.



Rajah 2.1: Model kemahiran komunikasi (Seymour, W. D., 1960)

### 2.7.1 Komunikasi lisan

Komunikasi lisan bermaksud boleh dinyatakan atau dilontarkan dengan suara dan penggunaan perkataan di mana boleh menentukan bila bermula dan berakhir sesuatu perbualan. Ia berlaku apabila terdapat dua atau tiga individu duduk secara bersemuka seperti perbualan dalam telefon, atau tele-sidang.

Di dalam komunikasi lisan, setiap individu seharusnya memastikan bahawa individu tersebut tahu bahawa kita ingin mereka mendengar apa yang kita ingin mereka perolehi dari mesej tersebut dan memberitahu mereka kenapa ianya amat penting untuk mereka memberikan perhatian terhadap apa yang kita sampaikan. Sekiranya individu tersebut faham akan motivasi anda untuk memberitahu mereka sesuatu, mereka akan lebih cenderung untuk menerima maklumat tersebut. (Park, 2000)

Kajian yang dilakukan oleh James (2002) mengatakan bahawa pemahaman yang lebih baik dalam proses komunikasi, bagaimana kita berkomunikasi, kesukaran potensi dalam berkomunikasi dan peningkatan kemahiran kita berkomunikasi akan membantu individu dalam organisasi memperbaiki prestasi dan membantu individu organisasi memperbaiki kemahiran komunikasi interpersonal mereka. Terdapat beberapa jenis-jenis komunikasi lisan iaitu;

- (i) Perbincangan iaitu proses perbincangan yang bertujuan untuk penyelesaian masalah dan mengenal pasti kelemahan yang ada dalam diri.
- (ii) Pembentangan ialah penggunaan alat-alat seperti slaid, video dan grafik untuk menerangkan laporan atau hasil kajian sesuatu aktiviti.
- (iii) Ucapan iaitu cara penyampaian maklumat secara lisan melalui pidato, ceramah atau pembacaan laporan bertulis kepada sekumpulan pendengar.
- (iv) Mesyuarat merupakan pertemuan dua atau lebih orang untuk membuat perancangan atau berkongsi idea dan membuat keputusan sesuatu aktiviti yang dijalankan.
- (v) Perbualan telefon merupakan alat komunikasi lisan yang digunakan untuk menyampaikan maklumat dengan cepat dan menghubungi tempat yang jauh.

Komunikasi yang berkesan bermula dengan persefahaman awal bagaimana proses komunikasi berlaku. Komunikasi lisan memerlukan penggunaan perkataan, perbendaharaan kata, nombor dan juga simbol dan ianya diuruskan dalam ayat-ayat yang menggunakan pelbagai bahasa. Ianya juga memerlukan penguasaan dalam kemahiran linguistik di mana ianya tidak diperlukan dalam sesetengah perkara. Ia merupakan kemahiran di mana setiap individu perlukan untuk perkembangan peribadi, meningkatkan perhubungan dan interaksi manusia. Setiap otak individu dipenuhi dengan fikiran dan mereka telah dibiasakan dengan perkataan. Percakapan, pendengaran atau penulisan memberikan kesan kepada kehidupan seharian seperti individu lain. Mereka mempunyai kuasa untuk mencipta emosi dan menggerakkan individu lain untuk bertindak. Apabila komunikasi lisan diterjemahkan dengan tepat dan jelas, ianya menjadikan individu tersebut mengaktifkan fikiran mereka dan mencipta kreativiti.

### 2.7.2 Komunikasi bukan lisan

Komunikasi ini berlaku tanpa menggunakan sebarang perkataan di mana kandungan komunikasi boleh menunjukkan maksud yang tersirat. Selain itu, komunikasi ini sukar untuk dipastikan bila berakhir kerana mungkin terdapat fikiran yang tersembunyi.

Ranjit (2004) menyenaraikan beberapa contoh bahasa gerak-geri dan mesej yang mungkin seperti dalam Jadual 2.2.

Jadual 2.2: Contoh bahasa gerak-geri dan mesej yang mungkin

Bahasa gerak-geri	Mesej yang mungkin
Terlalu kerap kerdipkan mata	Bimbang
Mengerutkan dahi	Bingung atau marah
Mata terbuka luas dan berwaspada	Ghairah
Mengekalkan tentangan mata	Berminat dan yakin
Tapak tangan terbuka	Terbuka dan jujur

Menggosok-gosok tapak tangan	Harapan positif
Jari-jar bergendang atau sentiasa melihat jam	Tidak sabar atau bosan
Kedua-dua tangan digenggam di belakang kepala	Yakin, dominan atau bersikap tinggi diri
Kedua-dua tangan di pinggang	Bersikap agresif atau tidak menyenangkan
Mengangkat bahu	Kurang pengetahuan atau pengalaman
Merenggangkan leher	Tidak pasti atau was-was
Tangan bersilang	Bersikap bela diri atau negatif
Postur bongkok	Tidak berminat atau bosan
Mangurut dagu	Membuat keputusan
Bongkok ke depan	Berminat atau senang dengan apa yang berlaku

### 2.7.3 Kemahiran berucap

Kemahiran berucap merupakan satu bidang yang perlu dikuasai bukan sahaja oleh pemimpin masyarakat dan organisasi tetapi juga individu yang sentiasa berhadapan dengan orang ramai yang memerlukan ia berkomunikasi dengan lebih dari seorang. Hunt (1987) mendefinisikan perucapan yang diucapkan secara fizikal dan vokal kepada khalayak. Idea-idea yang disampaikan dirancang dan disusun atur mengikut bahasa yang boleh memberi makna dan difahami oleh khalayak. Namun, dalam keadaan tertentu, perucapan itu memperlihatkan bentuk komunikasi dua hala di mana pengucap mengalakkan penyertaan daripada khalayak di dalam proses komunikasinya. Contohnya ialah seperti menanyakan soalan dan pelbagai masalah serta bertukar-tukar pendapat.

Ucapan lebih bersifat formal daripada perbualan biasa dan lazimnya berasaskan perancangan dan persediaan yang kemas dan terperinci. Ranjit (2004) menyenaraikan beberapa cara berucap yang berkesan seperti dalam Jadual 2.3.



## RUJUKAN

- Abdul Ghafar, M. N. (1999). *Penyelidik Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Aziz, A. R. (2000). *Kemahiran Sosial Asas*. Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Abdul Ghafar, M. N. (2003). *Penyelidikan Pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia.hlm.21-30.
- Abdullah, N. H. (2007). *Penguasaan Kemahiran Insaniah dalam Membangunkan Modal Insan Melalui Aktiviti Kokurikulum di UTHM*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Abdullah, S. dan Mohd, A. (2005). *Guru sebagai Mentor*. PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Abdul Rashid, A. R. (2000b). *Pendidikan Bertaraf Dunia dalam Wawasan dan Agenda Pendidikan*. Kuala Lumpur: Utusan.
- Anggul, L. (2005). *Penguasaan Kemahiran Generik di Kalangan Pelajar Kejuruteraan di Kolej Universiti Tun Hussein Onn*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Argyle, M. (1994). *Bodily Communication*. Routledge, London.
- Awang, A. I. (2005). *Penguasaan Kemahiran Interpersonal di Kalangan Pelajar Kejuruteraan Politeknik*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.

- Ayob, A. (2003), *Kepentingan Kemahiran generik dikalangan pekerja di Industri Elektrik dan Elektronik Bayan Lepas P. Pinang*. Universiti Teknologi Malaysia: Projek Sarjana Muda.
- Bakri, N. (2003). *Pembudayaan Teknologi Di Kalangan Pekerja Sektor Industri Teknologi Tinggi di Malaysia*. Tesis Phd, Universiti Teknologi Malaysia.
- Barnes, H. L. & Olson, D. H. (1985). *Parent-adolescent communication and the circumplex model*. *Child Development* 56: 438-447.
- Beebe, S. T. et.al. (1999). *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Allyn dan Bacon.
- Borzi, M.G., & Mills, T.H. (2001). *Communication apprehension in upper level accounting students: An assesment of skill development*. *Journal of Education for Business*. 76, 4.
- Bronstein, P. (1994). *Patterns of parent-child interaction in Mexican families: A cross cultural perspective*. *International Journal of Behavioral Development* 17(3): 423-469.
- Bryman, A. dan Cramer, D. (1999). *Quantitative Cata Analysis with SPSS Release 8 for Windows: A Guide for Social Scientists*. 1st. ed. London: Routledge. 136-138.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan*. Selangor : McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Chua, Y. P. (2006). *Asas Statistik Penyelidikan*. Malaysia: McGraw-Hill.
- Dainton, M. & Zalley, E. D. (2005). *Applying Communication Theory for Professional Life*. Sage Publications, London.
- Daly, J. & Stafford, L. (1984). *Correlates and consequences of social communication anxiety*. In J. Daly & J.C. McCroskey (Eds). *Avoiding communication shyness, reticences and communication apprehension*. Beverly Hill : Sage Publication.

- Dewan Bahasa dan Pustaka (1993) dalam *Apakah Pengajaran dan Pembelajaran Berkesan*. Dicapai pada 4 Januari 2012 daripada halaman <http://ilmu.edublogs.org/2011/06/27/apakah-pengajaran-dan-pembelajaran-berkesan/>
- Dewan Bahasa dan Pustaka (2000). *Kamus Dewan*. Edisi Baru. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Dowd, K. O. *et.al.* (2002). *Interpersonal Skills in Organizations*. McGraw Hill Companies, Inc.
- Ee, A. M. (1990) *Pedagogi Satu Pengenalan*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Fitzpatrick, M. A. & Ritchie, D. L. (1994). *Communication schemata within the family: Multiple perspective on family interaction*. *Human Communication Research* 20(3): 275-302.
- Fordham, D.R. & Gabbin. A. (1996). *Skills versus apprehension: Empirical evidence on oral communication*. *Business Communication Quarterly*, 59, 30, pg 88-89.
- Gagne R. M. (1970) dalam *Teori Pembelajaran Gagne*. Dicapai pada 4 Januari 2012 dari <http://azman.ipgmksm.edu.my/sce3102/topik7.pdf>.
- Gardner, H. (1993). *Art, Mind and Brain*. Ind Edition. New York: Basic Books.
- Glien, A. dan Gliem, R. (2003). *Survey Research Methods*. (second edition). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Hasan, A. & Mohd, A. (2000). *Kemahiran Interpersonal untuk Guru Bestari*. Kuala Lumpur P&D sdn.Bhd.
- Hassan Basri, F. K. (1995). *Kebimbangan Komunikasi: Kajian penerokaan di kalangan pelajar UKM*. Kertas kerja dibentangkan di Seminar Penyelidikan Komunikasi, UKM.
- Hybels, S. & Weaver II, R. L. (1998). *Communicating Effectively*. New York: McGraw Hill.

- Idris, M. S. *et.al.* *Komunikasi Interpersonal Dalam Pengajaran Di Kalangan Guru-Guru Teknikal Sekolah Menengah Teknik Di Negeri Melaka*. Persidangan Pembangunan Pelajar Peringkat Kebangsaan 2008. Universiti Teknologi Malaysia, 22-23 Oktober 2008.
- Idris, N. (2008). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur : Mc Graw-hill Malaysia Sdn Bhd.
- James K. V. (2002). *Conversation Power: Communication for Bussiness and Personal Success*. Simon & Schuster Audio.
- Jay T. and Thad B. (2000). *Coping With One's Boss: How to Receive Feedback*. University of South Florida, Tampa, Florida, USA.
- Joseph J., & Monobe R. J. *Educational Research for Quality of Life-Reality or Utopia?* School of Education, University of Venda, Thohoyandou, SA. Dicapai pada 3 Mei 2012, dari halaman [http://boleswa97.tripod.com/joseph\\_monobe.htm](http://boleswa97.tripod.com/joseph_monobe.htm).
- Kamaruddin, M. (2005). *Penerapan Kemahiran Berkomunikasi di kalangan Pelajar Kejuruteraan Mekanikal di Politeknik Malaysia*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Kamus Dewan (1996). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. (2006). *Modul pembangunan kemahiran insaniah (soft skills) untuk institusi pengajian tinggi Malaysia*. Serdang: Penerbitan Universiti Putra Malaysia.
- Konting, M. M. (2004). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Edisi Keenam. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Lucas, R. W. (2005) *Customer Service: Building Successful Skills for the Twenty-First Century*. McGraw-Hill, New York

- Mat Din, N. A. (2007). *Kemahiran Komunikasi Interpersonal Pelajar Kejuruteraan Tahun Akhir Universiti Tun Hussien Onn Malaysia*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Mat Isa, N. A. (2002). *Persediaan Pelajar Tahun Akhir Fakulti Kejuruteraan Elektrik dalam Menghadapi Era K-Ekonomi: Satu Kajian Kes di Kolej Universiti Tun Hussein Onn*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Mohamad, Z. dan Mohd Naw, S. M. (n.d). Kertas Kerja Sistem Kajian Sistem Pendidikan Kebangsaan: Sekolah Berkesan. Dicapai pada 13 April 2012 pada <http://sarjana.tripod.com/sekolah3.html>.
- Muhammad, A. (2001). *Pendekatan Komunitatif dalam Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Arab Komunikasi*. Jurnal Masalah Pendidikan Jilid 24, Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya.
- Mok, S. S. (2003). *Pedagogi: Perlaksanaan Pengajaran*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Mok, S. S. (1992). *Pengenalan Kepada Pedagogi*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Montel, N. A. (2007). *Kecenderungan Pemilihan Bidang Pengkhususan Dalam Kalangan Pelajar UTHM dan Hubungannya dengan Pencapaian Akademik*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Noller, P. & Bagi, S. (1985). *Parent-adolescence communication*. Journal of Adolescence 8(2): 125-144.
- Noller, P. & Callan, V. J. (1991). *The Adolescent in the Family*. New York: Routledge.
- Park J. (2000). *Communication is More Than Talk*. Professional Development Conference.
- Patton, B. R. & Giffin, K. (1981). *Interpersonal Communication in Action: Basic Text and Readings*. New York: Harper & Row Publishers.

- Pearson, J. C. (2000). *An Introduction to Human Communication Understanding and Sharing*. Amerika Syarikat: McGraw Hill Higher Education English Edition.
- Ranjit, S. M. (2004). *Mempertingkatkan Kualiti Peribadi: Menjana Diri untuk Mencapai Prestasi Unggul di Tempat Kerja*. Kuala Lumpur: Cetakrapi Sdn. Bhd.
- Reush, J. (1957). *Technology and Social Communication in Communication Theory and Research*. L. Thayer (ed). Springfiel, III Thymos.
- Richmond, V. P. dan McCroskey, J. C. (1977). *Communication apprehension perspective*. In J.A Daly & McCroskey, J.C (eds). *Avoiding Communication*. Sage Publication: Beverly Hills.
- Rosenblatt, S. B. (1983). *Communcation in Bussiness*. Dicapai pada 3 Mac 2012 dari <http://www.scribd.com/doc/51165908/Definisi-Komunikasi>.
- Said, S. (2004). *Amalam Kemahiran Belajar di Kalangan Pelajar Bumiputera. Satu kajian Kes di Sekolah Menengah Teknik Pengkalan Chepa, Kelantan*. Universiti Teknologi Malayisa.
- Sheran, C. P. (1999). *Caregiver-child social communication: Effects of mother-child interactions on child development in the home*. Disertasi PhD. University of Minnesota.
- Sulaiman, E. (2003). *Asas Pedagogi*. Johor Bahru: Universiti Teknologi Malaysia.
- Sulaiman, et.al. (2002). *Komunikasi dalam Pengajaran dan Kepimpinan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Karisma Publications Sdn Bhd.
- Thussu, D. K. (2000). *International Communication: Continuity and Change*, Arnold, London.
- Trees, A. R. (1999). *Nonverbal communication and the support process: Sensitivity and support seeking in interactions between mothers and young adult children*. Disertasi PhD. University of Washington.

- Ullrich, M. (1999). *Carrying the family through adolescence: The significance of parent-parent communication*. Kertas Kerja Biennial Meeting of the Society Research in Child Development. Anjuran Society for Research and Child Development. Albuquerque, NM, 15-18 Apr.
- Wiersma, W. (1995). *Research Methods in Education: An Introduction*. Edisi Keenam. Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Woolfolk (1980) dalam *Definisi Pengajaran dan Pembelajaran*. Dicapai pada 4 Januari 2012 daripada <http://www.scribd.com/doc/78386587/Definisi-Pengajaran-Dan-Pembelajaran>.
- Yaacob, H. F. (2001) *Komunikasi antara Manusia*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahaya, A. et. al. (2002). *Hubungan di Antara konsep sendiri dengan Kemahiran Komunikasi Terhadap Pencapaian Akademik Pelajar di Sekolah Menengah di Johor Bahru*.
- Yusoff, Z. (2008). *Perspektif Pelajar Terhadap Komunikasi Interpersonal Pelajar-Pensyarah di Politeknik dalam Pengajaran dan Pembelajaran*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Yusof, Z. (2000). *Sukarkah Komunikasi Anda?*. Utusan Publication Sdn. Bhd.