

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KALANGAN PELAJAR INSTITUT PENDIDIKAN GURU SEMASA PRAKTIKUM

Tay Meng Guat
Jabatan Pengajian Melayu

Abstrak

Kajian berbentuk statistik deskriptif ini bertujuan untuk meninjau kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (PISMP) di salah sebuah Institut Pendidikan Guru. Tiga aspek utama komunikasi interpersonal yang menjadi tumpuan kajian ialah kemahiran interpersonal, komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan. Seramai 36 orang pelajar pengkhususan atau elektif bahasa Melayu (19 orang pengkhususan, 17 orang elektif) yang telah menjalani praktikum selama 12 minggu terlibat sebagai responden dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan inventori "Interpersonal Communication Skills" (Bienvenu, 1971) versi bahasa Melayu sebagai instrumen kajian. Kaedah soal selidik skala Likert lima mata mengikut susunan "sangat setuju" sehingga "sangat tidak setuju" digunakan sebagai instrumen kajian. Soal selidik ini terdiri daripada 46 item. Perisian Statistical Packages for the Social Science (SPSS) versi 20 digunakan untuk menganalisis data dan dibentangkan dalam bentuk peratus, min dan sisihan piawai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa aspek kemahiran interpersonal berada pada tahap sederhana dengan min 3.69 manakala aspek kemahiran lisan dan bukan lisan berada pada tahap tinggi dengan min 4.24 dan 4.39 masing-masing. Hasil kajian mendapati keseluruhan elemen kemahiran komunikasi berada pada tahap yang tinggi dengan min 4.11. Ujian-t menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan min yang signifikan dalam kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar pengkhususan bahasa Melayu dengan pelajar elektif bahasa Melayu.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, guru praperkhidmatan bahasa Melayu, praktikum

Abstract

This study was conducted to examine interpersonal communication skill among pre-service teachers who were taking Malay Language as major or elective. Thirty-six students (19 major, 17 elective) in the third year of the program participated in this study. The study focused on the aspects of interpersonal skills, verbal communication and non-verbal communication. The assessment instrument used in this study was the Malay version of the "Interpersonal Communication Skills Inventory" (ICSI) (Bienvenu, 1971). The questionnaire consists of 46 items, each one on a 5 point Likert scale ranging from "strongly agree" to "strongly disagree". The data obtained was analyzed using SPSS version 20 and presented in the form of descriptive statistics which include percentage, mean and standard deviation. The findings of the study showed that the aspect of interpersonal skills was at an average level with a mean value of 3.69 while the aspects of verbal communication and non-verbal communication were at a high level with 4.24 and 4.39 respectively. The overall interpersonal communication level was at a high level with a mean value of 4.11. Statistical analysis using *t*-test revealed that there was no significant difference between the interpersonal communication skill of major and the elective students.

Keywords: interpersonal communication, Malay language pre-service teachers, practicum

Pengenalan

Komunikasi memainkan peranan yang amat penting dalam pengajaran dan pembelajaran. Proses komunikasi berlaku dalam hampir segala jenis aktiviti pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas. Guru yang mempunyai kebolehan dalam berkomunikasi secara berkesan akan berupaya mewujudkan pengajaran dan pembelajaran yang berkesan. Untuk menjamin keberkesanan pengajaran dan pembelajaran guru hendaklah mengambil inisiatif sendiri untuk berlatih, mendalaminya dan seterusnya menguasai kemahiran tersebut dengan sempurna. Penguasaan kemahiran komunikasi yang baik akan membantu guru menggunakan pelbagai bentuk komunikasi yang sesuai dan membina suasana persekolahan yang harmoni. Elemen ini penting untuk pembangunan tempat persekitaran yang kondusif dalam proses pembelajaran.

Setiap guru perlu menguasai komunikasi interpersonal dengan baik kerana interpersonal dan kemahiran berkomunikasi merupakan antara ciri yang terdapat dalam kemahiran generik untuk menjadi guru yang kompeten. Interpersonal membawa maksud kebolehan seseorang bekerja secara kooperatif dalam kumpulan, termasuk kebolehan komunikasi secara lisan dan bukan lisan.

Pernyataan masalah

Praktikum merupakan salah satu komponen wajib dalam program latihan pendidikan guru yang bertujuan untuk memberi peluang dan ruang kepada pelajar supaya dapat mempraktikkan teori-teori yang dipelajari dalam pelbagai situasi sebenar melalui bimbingan dan kolaborasi dengan guru pembimbing di sekolah dan pensyarah pembimbing di institut. Dalam hal ini pelajar perlu menguasai kemahiran komunikasi interpersonal secara berkesan agar dapat menarik perhatian murid untuk memahami pelajaran yang cuba disampaikan. Ketika menjalani praktikum, pelajar akan dinilai dari segi hubungan interpersonal dan intrapersonal seperti elemen hubungan dengan murid, kakitangan sekolah, ibu bapa dan masyarakat setempat; aspek komunikasi seperti suara, kejelasan dan kesesuaian bahasa, komunikasi bukan lisan, menerang dan menunjuk cara, unsur kecindan; aspek pengurusan bilik darjah seperti elemen kebolehan memotivasikan murid, kawalan bilik darjah dan penggunaan ganjaran atau dendaan. Ini membuktikan bahawa aspek komunikasi amat diberi penekanan semasa pelajar menjalani praktikum di sekolah.

Kajian secara kualitatif oleh Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah dan Rahimi Che Aman (2009) tentang kemahiran komunikasi dalam kalangan guru pelatih di universiti mendapati bahawa guru pelatih masih mengalami kesukaran menyebut sesuatu perkataan dengan betul. Kelancaran dalam penyampaian pengajaran juga terbatas kepada penggunaan buku teks, intonasi dan suara yang monotonous dan tidak menarik. Dari segi aspek bukan lisan guru tidak dapat menunjukkan ekspresi muka yang bersungguh-sungguh semasa menyampaikan isi penting atau semasa menggambarkan sesuatu situasi. Majoriti guru menunjukkan hubungan mata yang baik walaupun masih memberi tumpuan utama kepada murid yang berada di bahagian hadapan kelas. Guru amat kurang memberi penghargaan atau galakan secara bukan lisan. Kajian ini menunjukkan bahawa penguasaan kemahiran komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih masih berada pada tahap sederhana.

Tinjauan literatur mendapati bahawa terdapat banyak kajian tentang kemahiran komunikasi interpersonal (Maifuza, Aziz & Siti Sumaziana, 2011; Azizah & Atirah Izzah, Hanim & Noor Hafisah, Yahya & Muhamad Shahabudin, Nor Shafrin, Fadzilah & Rahimi, 2009; M. Al-Muz-Zammil & Jusoh, 2002; Siti 'Aisyah, 1997) terhadap kumpulan sasaran seperti guru di

sekolah, pelajar universiti dan sekolah. Oleh itu, kajian terhadap kumpulan guru praperkhidmatan Institut Pendidikan Guru semasa menjalani praktikum ini akan dapat menambah khazanah hasil kajian tentang isu komunikasi interpersonal. Selain itu, maklum balas daripada kajian ini penting untuk mengetahui sejauh mana tahap kemahiran komunikasi interpersonal agar tindakan susulan boleh dilaksanakan bagi meningkatkan lagi kualiti latihan pendidikan guru secara amnya dan praktikum secara khususnya.

Objektif Kajian

Secara amnya kajian ini cuba meninjau tahap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar di Institut Pendidikan Guru Kampus Batu Lintang. Tiga aspek utama komunikasi interpersonal yang menjadi tumpuan kajian ialah kemahiran interpersonal, komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan dalam pengajaran. Secara spesifik, objektif kajian ini adalah untuk menjawab soalan kajian berikut:

1. Apakah tahap kemahiran interpersonal dalam kalangan pelajar semasa menjalani praktikum di sekolah?
2. Apakah tahap kemahiran komunikasi lisan dalam pengajaran dalam kalangan pelajar semasa menjalani praktikum di sekolah?
3. Apakah tahap kemahiran komunikasi bukan lisan dalam pengajaran dalam kalangan pelajar semasa menjalani praktikum di sekolah?
4. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar pengkhususan bahasa Melayu dengan pelajar elektif bahasa Melayu dalam tahap kemahiran interpersonal, komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan?

Skop Kajian

Kajian ini terbatas kepada perkara-perkara yang dihadkan oleh pengkaji. Antara batasan tersebut adalah dari segi responden dan lokasi. Responden yang dipilih hanyalah kumpulan pelajar pengkhususan dan elektif bahasa Melayu. Mereka telah menjalani praktikum fasa tiga selama 12 minggu di sekolah-sekolah rendah daerah Kuching, Padawan, Bau dan Lundu di Sarawak pada semester satu tahun 2013. Dapatan analisis atau hasil kajian yang diperoleh hanya tepat untuk responden tersebut dan tidak boleh diaplikasikan kepada kumpulan-kumpulan lain walaupun di institut yang sama. Oleh itu sebarang generalisasi terhadap dapatan kajian perlulah dilakukan dengan berhati-hati.

Tinjauan Literatur

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah bidang kajian mengenai bagaimana individu manusia berinteraksi antara satu sama lain secara lisan atau bukan

lisan bagi mencipta maksud dan membina hubungan (DeVito, 2002). Komunikasi interpersonal boleh melibatkan perbualan secara satu lawan satu atau interaksi individu dengan sekumpulan individu dalam sesebuah komuniti. Komunikasi interpersonal membantu individu untuk memahami perlakuan bagaimana dan kenapa individu manusia berkomunikasi dalam cara yang berbeza untuk membina dan berhubung dalam realiti masyarakat. Komunikasi interpersonal bukan sahaja boleh didefinisikan dalam bidang kajiannya secara bersendirian, tetapi juga boleh didefinisikan dalam konteks kumpulan dan juga keorganisasian. Interpersonal melibatkan penyampaian dan penerimaan mesej antara dua atau lebih individu. Ini melibatkan semua aspek komunikasi, seperti mendengar secara aktif, pembujukan, penegasan, komunikasi bukan verbal dan sebagainya. Konsep asas komunikasi interpersonal memberi tumpuan kepada perlakuan komunikasi apabila terdapat sebilangan kecil individu yang terlibat dalam komunikasi berkenaan. Individu berkomunikasi pada aras interpersonal yang berbeza bergantung dengan siapa individu berkenaan berkomunikasi. Jenis komunikasi juga berbeza. Sebagai contoh, komunikasi dengan ahli keluarga adalah berbeza dengan komunikasi antara ahli dalam sesebuah organisasi.

Secara keseluruhannya, komunikasi interpersonal boleh dilaksanakan dengan menggunakan perantaraan komunikasi secara langsung atau tidak langsung, seperti interaksi secara bersemuka (langsung), atau komunikasi yang disokong oleh komputer (tidak langsung). Komunikasi interpersonal mengandaikan bahawa penyampai dan penerima mesej akan mengintepretasi atau mentafsir, serta memahami mesej yang dihantar dan yang diterima pada aras pemahaman dan implikasi maksud yang sama (DeVito, 2002). Hubungan interpersonal adalah aspek penting yang perlu diketahui oleh guru. Persoalan sejauh mana guru menguasainya adalah sesuatu yang subjektif walaupun terdapat kaedah-kaedah dan panduan tertentu yang boleh dipelajari serta rahsia-rahsia membina konsep sendiri dan imej. Antara kemahiran asas interpersonal ialah kemahiran komunikasi, kemahiran mendengar, kemahiran bertanya dan penampilan.

Lauglin (1995) dalam The Conference Board of Canada's, menyatakan bahawa perhubungan, kemahiran berkomunikasi (mendengar, membaca dan menulis), berfikir secara kritikal, membuat keputusan, menyelesaikan masalah dan kebolehan menguruskan pelajaran adalah kemahiran yang perlu ada dalam akademik. Geedele dan Tootelian (1989) turut menyokong kepentingan menguasai kemahiran interpersonal dan berkomunikasi dengan baik seperti yang terkandung dalam National Association of Colleges and Employers (1997). Kemahiran komunikasi interpersonal bukanlah suatu kemahiran yang boleh wujud tanpa sebarang kefahaman, latihan dan pengalaman kerana komunikasi interpersonal melibatkan dua orang manusia yang mempunyai berbagai-bagai perlakuan yang dipengaruhi oleh faktor psikologi, sosiologi dan juga budaya. "Our

interpersonal communication skills are learned behavior that can be improved through knowledge, practice, feedback, and reflection” (Fiordo, 1996, p. 102).

Menurut Maimunah (2003), dalam pendidikan, komunikasi ialah satu cara bagaimana manusia dapat dididik tentang sesuatu perkara. Komunikasi interpersonal tidak akan berkesan tanpa menggunakan deria manusia dengan bijaksana. Ini akan membantu seseorang itu bercakap dengan berkesan, melihat dengan nyata, mendengar secara aktif dan berasa dengan hati akan apa yang didengar atau disampaikan. Dalam konteks sekolah, berkomunikasi ialah proses bagaimana guru berkongsi pengalaman dengan muridnya, dan begitu juga sebaliknya. Apabila mereka berkomunikasi, mereka saling menyatakan pengetahuan dan pengalaman masing-masing dan dengan cara ini, mereka mendapat manfaat daripada pertukaran tersebut.

Kemahiran Interpersonal

Menurut Teori Kecerdasan Pelbagai (dalam Abdullah & Ainon, 2005), kemahiran interpersonal didefinisikan sebagai keupayaan untuk berinteraksi dengan orang lain dan memahami mereka. Terdapat enam kategori kemahiran interpersonal iaitu keupayaan untuk menerima perasaan dan idea, bertanya soalan, menyampaikan maklumat dan petunjuk dan yang paling tinggi ialah kemahiran berkomunikasi. Oleh itu, bakal-bakal guru memerlukan pengetahuan dan kemahiran menggunakan teknik-teknik berkomunikasi yang penting bagi membantu mereka menjadi guru yang lebih profesional dan berkesan dalam profesion perguruan. Komunikasi yang berkesan dalam pengajaran akan membantu pembelajaran dan kefahaman murid serta pengekalan pengalaman pembelajaran.

Kemahiran interpersonal juga merupakan kemahiran individu itu bersosial, bergaul atau berhubung. Antara kebolehan yang terdapat dalam kemahiran interpersonal ialah kebolehan mementingkan nilai murni, berpendirian, dan berminat dalam falsafah. Sebagai seorang bakal guru, individu tersebut perlu bijak dan dapat menyesuaikan diri dengan orang-orang di sekelilingnya. Pergaulan tersebut merangkumi perhubungan dalam kalangan warga institut, rakan-rakan, pensyarah dan masyarakat sekeliling.

Komunikasi Lisan dan Komunikasi Bukan Lisan

Menurut Abdullah dan Ainon (2005) komunikasi yang dimaksudkan dalam kemahiran interpersonal ialah kemahiran mendengar, kemahiran bertanya, kemahiran berucap, kemahiran memberi maklum balas, unsur bahasa, mengubah sikap dan tingkah laku, penampilan dan komunikasi bukan lisan. Komunikasi atau interaksi di dalam kelas boleh berlaku secara lisan dan bukan lisan. Semasa mengajar guru berinteraksi dengan murid dengan bercakap, memberi penjelasan, menyoal, berbincang, meneguh dan

menegur, mengarah, memberi isyarat, menghampiri dan mendampingi murid, mengenakan denda dan sebagainya. Menurut Hybels dan Weaver (1995), komunikasi ialah sebarang proses manusia berkongsi maklumat, idea dan perasaan. Abdul Hamid Mahmood (dalam Sulaiman Md. Yassin, Mohd Salleh Lebar & Azlina Abu Bakar @ Mohd, 1990) telah menggariskan beberapa ciri komunikasi guru murid yang boleh menghasilkan pengajaran yang berkesan, antaranya adalah sentiasa bersikap positif dan bercakap tentang perkara yang baik dan benar, menggunakan perkataan yang tepat dan ringkas serta tekanan suara yang lembut tetapi jelas ketika berkomunikasi, elakkan daripada bersikap suka mengkritik, menggunakan bahasa badan dan gerak-geri yang sesuai dalam pengajaran, air muka, pertuturan dan tindakan guru harus mencerminkan perhatian guru dan kejujurannya hendaklah membantu dan mendidik murid-murid, sentiasa mewujudkan dan mengekalkan hubungan mata semasa bercakap atau berkomunikasi dengan murid.

Terdapat kajian-kajian tentang tahap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan sasaran yang berbeza misalnya dalam kalangan guru sekolah, bakal guru atau guru pelatih universiti, pelajar Program Khas Pensiswazahan Guru (PKPG), pelatih kolej belia dan Ahli Jawatankuasa Kolej Mahasiswa (AJKKM) serta pelajar sekolah.

Kajian-kajian literatur (Azizah & Atirah, 2010; Aziz & Siti Sumaziana, 2011; Mohd. Zuraidi, 2006) mendapati bahawa pelajar-pelajar universiti Fakulti Pendidikan menyedari dan mengakui akan kepentingan kemahiran interpersonal dan komunikasi berkesan kepada diri mereka dan sebagai persediaan seorang guru. Hasil kajian-kajian tersebut juga mendapati bahawa persepsi mereka terhadap komunikasi berkesan sangatlah positif dan pada tahap yang tinggi. Bagi pelajar sains mereka mampu menggunakan istilah sains yang mudah difahami dan juga boleh menyebut istilah sains dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Selain itu, kajian kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelatih belia dan AJKKM mendapati bahawa kemahiran komunikasi pelatih dan AJKKM di kolej hanya berada pada tahap sederhana (Siti 'Aisyah, 1997; Yahya & Muhamad Shahabudin, 2010). Mereka menyimpulkan bahawa kemahiran menyelesaikan masalah dan berkomunikasi pelatih perlu ditingkatkan bagi memastikan pelatih lepasan institut merupakan pelatih yang terampil dalam kemahiran generik.

Bagi guru-guru sekolah pula, hasil kajian-kajian (Maifuzza, 2011; Hanim & Noor Hafisah, 2010) menunjukkan bahawa guru-guru menguasai kemahiran membuat set induksi dan penutup, kemahiran menyoal, dan memberi penerangan tetapi lemah dari segi membuat pengukuhan dan mengadakan variasi rangsangan. Yahya dan Muhamad Shahabudin (2010) yang melakukan kajian terhadap AJKKM, Universiti Teknologi Malaysia

mendapati bahawa responden mempunyai tahap kemahiran komunikasi yang baik dalam aspek aktiviti pengurusan dan berkumpulan tetapi hanya berada di tahap sederhana dan hampir kepada tahap lemah untuk aktiviti pembentangan. Dapatan kajian beliau juga menunjukkan bahawa kemahiran berkomunikasi dalam aspek-aspek ini penting untuk meningkatkan keyakinan diri pelajar.

Sementara itu kajian-kajian yang dilakukan terhadap kalangan pelajar sekolah menengah dan murid sekolah rendah mendapati bahawa tahap komunikasi mereka hanya berada pada tahap sederhana (M. Al-Muz-Zammil, Yasin & Jusoh, 2002; Azizi, Sharifuddin, Amir Hamzah & Halimah, 2010). Hasil kajian juga menunjukkan terdapat perkaitan signifikan antara konsep sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal. Namun begitu, tidak terdapat hubungan antara pencapaian akademik dengan konsep sendiri.

Kaedah Kajian

Sampel

Dalam kajian ini, pengkaji melibatkan seluruh populasi iaitu seramai 36 orang pelajar semester 7 yang sedang menjalani praktikum fasa tiga selama 12 minggu (21 Januari – 19 April, 2013) di sekolah rendah daerah Kuching, Bau, Lundu dan Padawan di Sarawak. Daripada 36 orang pelajar tersebut, 19 orang (52.8%) merupakan pelajar yang mengajar bahasa Melayu (BM) sebagai subjek pengkhususan manakala selebihnya iaitu 17 orang (47.2%) merupakan pelajar yang mengajar BM sebagai subjek elektif dan Pendidikan Khas sebagai kursus pengkhususan mereka.

Instrumen Kajian

Tinjauan berbentuk kajian kes ini berdasarkan kaedah deskriptif yang menggunakan soal selidik terhadap tahap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah "Interpersonal Communication Skills Inventory" (ICSI) (Bienvenu, 1971) dalam versi bahasa Melayu yang telah diterjemah oleh pengkaji sendiri dan disemak oleh pensyarah dari Jabatan Pengajian Melayu yang kompeten berbahasa Melayu dan Inggeris. Untuk menguji kebolehfahaman item-item soal selidik, pengkaji meminta dua orang pelajar membacanya dan menyatakan sama ada terdapat sebarang ketaksaan atau kekaburan struktur atau ayat dalam soal selidik tersebut. Item-item yang mempunyai ketaksaan atau kekaburan makna telah dibaiki. Soal selidik ini terdiri daripada 46 item. Item-item yang terdapat dalam soal selidik ini dibahagikan kepada Bahagian Biodata Responden, Bahagian A, B dan C. Bahagian biodata responden mengandungi tiga soalan untuk mendapatkan maklumat latar belakang responden iaitu jantina, fasa praktikum dan pengkhususan. Bahagian A mengandungi 10 item yang berkaitan dengan

kemahiran interpersonal, Bahagian B dan C masing-masing mengandungi 18 item yang berkaitan dengan komunikasi lisan dan bukan lisan dalam pengajaran. Pelajar dikehendaki memberi respons kepada setiap item dengan menggunakan skala Likert lima mata mengikut susunan “sangat setuju” sehingga “sangat tidak setuju”. Perisian Statistical Packages for the Social Science (SPSS) versi 20 digunakan untuk menganalisis data dan dibentangkan dalam bentuk peratus, min dan sisihan piawai. Nilai pekali kebolehpercayaan ‘Cronbach Alpha’ yang diperoleh bagi sampel ini (N = 36) ialah .89 bagi skala kemahiran interpersonal dan komunikasi lisan manakala skala komunikasi bukan lisan nilainya adalah .93.

Analisis Data

Data yang dikutip dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS dan dilapor dalam bentuk peratusan, min dan sisihan piawai. Ujian-*t* digunakan untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan min tahap kemahiran komunikasi mengikut opsyen responden. Bagi menentukan tahap kemahiran yang dikuasai oleh responden, skala ala-Likert 5 mata telah dibahagikan kepada 3 kategori iaitu rendah, sederhana dan tinggi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1

Penentuan Tahap Kemahiran

Kategori	Julat Min
Rendah	1.00 – 2.99
Sederhana	3.00 – 3.99
Tinggi	4.00 – 5.00

Dapatan Kajian

Tahap Kemahiran Interpersonal

Berdasarkan analisis data penguasaan kemahiran interpersonal dalam kalangan responden didapati skor min keseluruhannya adalah pada tahap sederhana sahaja iaitu 3.69. Walaupun begitu terdapat juga item-item (Item 2, 4, 7 dan 10) yang berada pada tahap tinggi iaitu melebihi skor min 4 seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2. Item 9, iaitu berbincang secara berkumpulan dapat membantu saya meningkatkan mutu kerja mencatatkan skor min tertinggi sebanyak 4.72. Analisis juga menunjukkan Item 5, iaitu suka menyelesaikan masalah secara berseorangan, berada pada tahap rendah dengan skor min 2.83. Dalam hal ini, pengkaji bersetuju dengan jawapan yang diberikan oleh responden kerana bukan semua orang suka

menyelesaikan masalah secara berseorangan. Dengan berkongsi masalah dengan orang lain dapat membantu menyelesaikan masalah dengan mudah.

Jadual 2

Min dan Sisihan Piawai bagi Kemahiran Interpersonal

No. Item	Item	Min	SP
2	Banyak terlibat dalam aktiviti atau program yang dianjurkan oleh sekolah	4.47	0.81
4	Sering menjelaskan sesuatu arahan kerja kepada rakan sejawat dengan terperinci	4.16	0.60
7	Suka menyelesaikan masalah secara perbincangan dengan beberapa orang rakan	4.33	0.79
10	Sering bertanya kepada mereka yang lebih arif jika menghadapi sebarang masalah dengan murid	4.61	0.76
Min Keseluruhan		3.69	

Nota. SP = Sisihan Piawai

Tahap Kemahiran Komunikasi Lisan

Secara amnya dapatan kajian menunjukkan bahawa responden menguasai dengan baik komunikasi lisan dalam pengajaran dengan skor min 4.24 iaitu pada tahap tinggi. Semua item seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3 mendapat skor min 4 ke atas kecuali Item 18, iaitu mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggeris, yang hanya mencatatkan skor min 3.72 pada tahap sederhana. Item 15, iaitu sentiasa menggalakkan interaksi dua hala semasa mengajar, mencatatkan skor min yang paling tinggi sebanyak 4.77, diikuti oleh Item 17, iaitu mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Melayu, dengan min 4.69.

Jadual 3

Min dan Sisihan Piawai bagi Komunikasi Lisan

No. Item	Item	Min	SP
11	Berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang difahami oleh murid	4.47	0.77
12	Menghadapi masalah sebutan (seperti gagap, pelat atau sengau)	4.61	0.71
13	Sentiasa menggunakan ayat yang sesuai dengan tahap keupayaan murid	4.52	0.55

14	Sentiasa bersemangat menyampaikan pengajaran	4.50	0.50
16	Mampu mempelbagaikan nada suara	4.33	0.63
19	Menguasai kebanyakan perbendaharaan kata	4.11	0.52
20	Lancar menyampaikan isi pengajaran tanpa teragak-agak	4.33	0.47
21	Sentiasa mengemukakan soalan yang mampu merangsang pemikiran murid	4.27	0.45
23	Mampu mengawal gangguan yang dicetuskan oleh murid semasa proses pengajaran dan pembelajaran	4.16	0.50
24	Sering menyelitkan unsur-unsur kecindan (humor) bagi mewujudkan suasana ceria	4.27	0.51
25	Sentiasa memberi tumpuan sepenuhnya semasa menyampaikan pengajaran dalam kelas	4.41	0.50
26	Sering dapat memotivasi murid dengan cerita-cerita teladan yang disampaikan	4.27	0.56
27	Dapat memulakan pengajaran dengan set induksi yang dapat menarik perhatian murid	4.41	0.50
28	Sentiasa mengulang sebutan istilah penting untuk membantu ingata murid	4.47	0.50
Min Keseluruhan		4.24	

Nota. SP = Sisihan Piawai

Dapatan ini amat memberangsangkan kerana menunjukkan bahawa responden begitu sedar tentang pentingnya komunikasi dua hala dalam pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas dan mereka dapat menggunakan bahasa Melayu dengan kompeten. Selain itu responden juga sedar akan kepentingan pengukuhan dalam proses pengajaran dan pembelajaran kerana Item 22, iaitu sentiasa memberikan pengukuhan positif terhadap kejayaan murid (pujian, ganjaran dan penghargaan), juga mencatatkan skor min yang tinggi iaitu 4.58.

Tahap Kemahiran Komunikasi Bukan Lisan

Bagi kemahiran komunikasi bukan lisan dapatan kajian menunjukkan bahawa aspek ini mendapat skor min yang tertinggi sebanyak 4.39 berbanding dengan aspek-aspek kemahiran komunikasi yang lain. Semua item seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4 mendapat skor min 4 ke atas kecuali dua item yang mendapat skor min pada tahap sederhana iaitu Item 37, membeliakkan mata apabila marah ($M = 3.56$) dan Item 46, berdiri statik di hadapan kelas sewaktu menerangkan sesuatu perkara kepada murid ($M = 3.38$). Skor yang paling tinggi dengan min 4.66 ialah Item 30, iaitu sentiasa menggunakan *eye contact* dengan murid semasa pengajaran dan pembelajaran, diikuti oleh Item 38 iaitu senang tersenyum apabila murid berasa selesa semasa pengajaran dan pembelajaran yang mencatatkan skor min 4.61.

Jadual 4

Min dan Sisihan Piawai bagi Komunikasi Bukan Lisan

No. Item	Item	Min	SP
29	Sentiasa memastikan diri berada pada tahap yang terbaik	4.58	0.55
30	Sentiasa menggunakan eye contact	4.66	0.47
31	Mampu mengawal tekanan kerja yang dihadapi semasa berhadapan dengan murid	4.33	0.53
32	Mampu mengawal gangguan emosi yang berlaku semasa pengajaran dan pembelajaran	4.33	0.53
33	Menggunakan bahasa badan/ gerak-geri yang sesuai dalam pengajaran	4.44	0.50
34	Sentiasa menunjukkan keprihtinan terhadap permasalahan murid	4.47	0.50
35	Menggunakan gerakan tangan untuk membayangkan sesuatu semasa pengajaran dan pembelajaran	4.58	0.50
36	Menggunakan gerakan tangan untuk membantu penekanan isi yang disampaikan	4.50	0.50
38	senang tersenyum apabila murid berasa selesa semasa pengajaran dan pembelajaran	4.61	0.49
39	Menganggukkan kepala terhadap jawapan yang diberikan murid semasa pengajaran dan pembelajaran	4.55	0.55
40	Sentiasa memastikan jarak atau ruang sosial semasa proses pengajaran dan pembelajaran	4.52	0.50
41	Sering menunjukkan mimik muka yang sesuai semasa proses pengajaran dan pembelajaran	4.55	0.55
42	Menggunakan pergerakan badan ketika menjelaskan sesuatu untuk menarik minat murid	4.50	0.56
43	Sentiasa bergerak bebas di dalam kelas untuk mewujudkan suasana mesra dengan murid	4.55	0.50
44	Menggunakan isyarat tangan yang sopan sewaktu meminta murid menjawab soalan	4.55	0.50
45	Bergerak ke arah murid yang ditanyakan soalan sementara Menanti jawapan murid	4.41	0.60
Min Keseluruhan		4.39	

Nota. SP = Sisihan Piawai

Perbezaan Tahap Komunikasi Interpersonal Mengikut Opsyen

Melalui ujian-*t*, dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan ($p > .05$) antara kumpulan pelajar pengkhususan dengan pelajar elektif bahasa Melayu (BM) dalam tahap kemahiran komunikasi interpersonal. Walaupun skor min pelajar pengkhususan lebih tinggi ($M = 4.19$) berbanding dengan pelajar elektif bahasa Melayu ($M =$

4.02) tetapi perbezaan min sebanyak .012 adalah tidak signifikan. Responden pengkhususan bahasa Melayu telah mencatatkan skor min yang lebih tinggi bagi komunikasi lisan dan bukan lisan berbanding dengan responden elektif bahasa Melayu. Sebaliknya responden elektif bahasa Melayu mendapat skor min yang lebih tinggi bagi kemahiran interpersonal seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5.

Jadual 5

Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Komunikasi Interpersonal dari aspek Opsyen

Aspek Komunikasi Interpersonal	Subjek	Min	Perbezaan Min	nilai-t (ts)
Kemahiran Interpersonal	Pengkhususan BM	3.68	0.02	0.25
	Elektif BM	3.70		
Komunikasi Lisan	Pengkhususan BM	4.32	0.09	0.45
	Elektif BM	4.14		
Komunikasi Bukan Lisan	Pengkhususan BM	4.55	0.34	0.76
	Elektif BM	4.21		

Nota. ts = tidak signifikan, $p > .05$

Perbincangan dan Kesimpulan

Berdasarkan julat min yang telah ditetapkan didapati bahawa secara keseluruhannya, purata min yang diperolehi untuk ketiga-tiga aspek komunikasi interpersonal adalah pada tahap tinggi dengan skor min 4.11 seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 6.

Jadual 6

Purata min setiap kategori komunikasi interpersonal

Aspek Kemahiran Komunikasi	Min	Tahap
Kemahiran Interpersonal	3.69	Sederhana
Kemahiran Komunikasi Lisan	4.24	Tinggi
Kemahiran Komunikasi Bukan Lisan	4.39	Tinggi
Min Keseluruhan	4.11	

Penemuan kajian ini menunjukkan bahawa responden mempunyai penguasaan yang baik dalam kemahiran generik ini yang merupakan sebahagian daripada kemahiran yang perlu dikuasai di samping kemahiran pedagogi dan ilmu pengetahuan bidang yang diajarkan. Responden menunjukkan tahap keyakinan yang tinggi dalam kategori komunikasi lisan dan bukan lisan dengan skor min 4.24 dan 4.39 masing-masing manakala untuk kategori kemahiran interpersonal responden hanya berada pada tahap sederhana sahaja dengan skor min 3.69. Hasil daripada analisis ujian-*t* mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar pengkhususan dengan pelajar elektif bahasa Melayu dari segi penguasaan dalam ketiga-tiga aspek kemahiran komunikasi interpersonal. Pengkaji berpendapat hal ini wujud kerana pelajar-pelajar tersebut menerima program dan kursus yang sama dari segi pendedahan kemahiran generik tersebut di institut.

Dapatan yang positif untuk kategori komunikasi lisan dan bukan lisan amat menggalakkan kerana salah satu ciri guru berkualiti dan berintegriti tinggi adalah menguasai kemahiran atau kecekapan komunikasi dan interpersonal. *“Body language is the quiet, secret and a powerful tool to maintain healthy interpersonal skills. Good verbal skills combine with effective body language create interest, long-lasting impression on the minds of students and of course their involvement in the discussion”* (DeVito, 2002, p. 23).

Namun begitu untuk kategori kemahiran interpersonal yang hanya berada pada tahap sederhana masih ada ruang untuk dibaiki. Pihak-pihak tertentu perlu memberi perhatian dan penekanan kepada aspek ini. Para pelajar perlu diberi pendedahan dan kesedaran tentang kepentingan kemahiran interpersonal melalui kursus, bengkel atau seminar. Selain itu penguasaan komunikasi yang menggunakan bahasa Inggeris harus juga diberi perhatian agar tidak terabai.

Kemahiran berkomunikasi memainkan peranan yang sangat penting untuk memupuk komuniti penyayang kerana komunikasi yang berkesan akan menghasilkan motivasi yang berkesan. Selain menggunakan komunikasi yang efektif supaya perancangan pembelajaran dicapai, guru harus menggunakan kecekapan berkomunikasi agar dapat mempengaruhi murid supaya bermotivasi dalam pelajaran harian. Mengikut DeVito (2002, p. 165):

Students are the future of our nation their future relies on – How they are grown up and brought up in the society. Much of this depends upon teachers, so by cultivating better interpersonal skill among teachers and students so as to make them better learner, the overall

personality of students and thereby our nation can be improved. So let's make interpersonal skills crucial ingredients as a part of our life.

Kemahiran komunikasi penting bagi pengkhususan kerja termasuklah profesion guru. Interaksi sesama manusia menjadikan seseorang itu mempunyai jati diri yang teguh sebagai insan. Kemahiran komunikasi adalah penting untuk mewujudkan kerjasama bagi mencapai kehendak tugas. Jelas di sini menunjukkan bahawa interaksi sosial telah menjadi agen komunikasi yang berkesan bagi mewujudkan kemahiran ini. Sama ada disadari atau tidak, interaksi sosial juga telah membolehkan masyarakat pelbagai bangsa bersama-sama membina kehidupan dan bersatu dalam kelompok masyarakat yang sama.

Dalam sesebuah sekolah guru perlu berinteraksi sosial dengan murid, rakan sekerja, pihak pengurusan dan juga masyarakat sekitar. Guru juga berperanan membentuk muridnya supaya menjadi insan yang berguna selaras dengan Falsafah Pendidikan Guru itu sendiri. Seorang guru yang mesra, peramah, baik hati akan mudah didekati dan menjadi idola kepada muridnya dan secara tidak langsung akan mendidik murid mengikut jejak langkahnya. Ini membuktikan bahawa kemahiran interpersonal amat penting dan dapat membantu dalam berinteraksi dengan orang ramai dan membina hubungan baik dengan masyarakat setempat.

Oleh itu dicadangkan agar dijalankan kajian yang lebih luas dengan meliputi program dan pelajar pengkhususan lain. Dengan ini akan menjamin hasil dapatan kajian yang lebih menyeluruh dan cadangan yang lebih konkrit dapat dikemukakan untuk transformasi pendidikan yang cemerlang. Selain itu kajian tentang hubungan konsep kiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal terhadap pencapaian akademik juga boleh dilakukan untuk membantu murid dalam aktiviti pembelajaran dan meningkatkan kecerdasan emosi mereka.

Rujukan

- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2005). *Kemahiran interpersonal untuk guru*. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Abdul Hamid Mahmood (Okt. 1990). Komunikasi berkesan asas pendidikan bermutu, *Jurnal Dewan Bahasa*, Kuala Lumpur: DBP.
- Abdul Rahman Abdul Aziz (2000). *Kemahiran Sosial Asas*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd.
- Adler, R. B. (1991). *Understand Human Communication* (4th ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Adler, R. B., & Towne, N. (1999). *Looking out, looking in* (9th ed.). Fort Worth: Harcourt Brace.

- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Towne, N. (1999). *Interplay: The process of interpersonal communication*. Fort Worth: Harcourt Brace.
- Azizah Rajab & Atirah Izzah Che Abas. (2010). *Self-Concept and Communication Skills: A Focus Among UTM Final Year TESL Students*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/5932/>
- Aziz Nordin & Siti Sumaziana Ali Mohamed (2011). *Persepsi Bakal Guru Tentang Tahap Kemahiran Komunikasi Berkesan Dalam Kalangan Pelajar Tahun Akhir Aliran Sains Fakulti Pendidikan UTM*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/2107/>
- Azizi Yahaya (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan* (2nd ed.). Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Sharifuddin Ismail, Amir Hamzah Abdul & Halimah Ma'alip (2010). *Kaedah Mengajar dan Kemahiran Interpersonal Guru*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Beebe, S. A., Beebe, S. J., & Redmond, M. V. (1999). *Interpersonal communication: Relating to others*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bienvenu, M. J., Sr. (1971). An Interpersonal Communication Inventory. *The Journal of Communication*, 21(4), 381-388.
- DeVito, J. A. (2002). *The Interpersonal Communication Book*. Ninth edition. New York: Longman.
- Fiordo, R. A. (1996). *Communication in Education*, Canada: Detselid Enterprises Ltd. Calgary, Alberta.
- Hanim Sulaiman & Noor Hafisah Sapuan. (2010). *Kemahiran Generik Yang Diperoleh Pelajar Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup) PKPG Semasa Menjalani Latihan Industri*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/5945/>
- Maifuza Mohd. Amin (2011). *Kemahiran interpersonal guru di dalam P&P*. Diakses dari <http://web,uthm.edu.my/ps/thesis/educational/maifuza%20mohd%amin.pdf>
- M. Al-Muz-Zammil Yasin & Jusoh Seman. (2002). *Tahap Komunikasi Interpersonal Murid-murid Sekolah Rendah Di Jajahan Tumpat, Kelantan*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/5945/>
- Mohd. Najib (2003). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Safiee Idris, Ashari Sikor, Siti Zahara Mohd Ariff, Mohd Zaid Mustafa, Ahmad Rizal Madar & Latifah Md. Ariffin. (2008). *Komunikasi Interpersonal Dalam Pengajaran Di Kalangan Guru Teknikal Sekolah Menengah Teknikal Di Negeri Melaka*. Kertas kerja Pembentangan Pembangunan Pelajar Peringkat Kebangsaan 2008, Universiti Teknologi Malaysia. pada 22-23 Oktober 2008.
- Mohd Zuraidi Ibrahim (2006). *Tahap Penguasaan Kemahiran Komunikasi Berkesan di Kalangan Pelajar Tahun 2, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia Sebagai Persediaan Bakal Guru. Tesis Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Mekanikal)*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/5945/>

- Nikitina, L., & Fumitaka, F. (2008). *What is a "Good" Teacher? Dimensions of Teacher-student Classroom Interaction*. Diakses dari <http://myais.fsktm.um.edu.my/3067/>
- Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah & Rahimi Che Aman. (2009). Kemahiran komunikasi guru pelatih Universiti Sains Malaysia. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*. Jld.24, 125-142.
- Seiler, W. J. (1996). *Communication, Foundation, Skills and Application*. New York: Harper Collins College Publisher.
- Siti 'Aisyah Tugiman. (1997). *Tahap Kemahiran Menyelesaikan Masalah dan Komunikasi Dalam Kalangan Pelatih Kolej Kemahiran Belia Nasional (KKBN) Daripada Perspektif Tenaga Pengajar UTM*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/2107/>
- Sulaiman Md. Yassin, Mohd Salleh Lebar & Azlina Abu Bakar @ Mohd. (2002). *Komunikasi dalam Pengajaran dan Kepimpinan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Karisma Publications Sdn Bhd.
- Syed Arabi Iddid. (1998). *Kaedah penyelidikan komunikasi dan sains sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tengku Sarina Aini Tengku Kasim & Yusmini Md. Yusof (2006). *Kaedah Mengajar dan Kemahiran Interpersonal*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Yahya Buntat & Muhamad Shahabudin Hassan (2010). *Kemahiran Komunikasi dalam Meningkatkan Keyakinan Diri Pelajar: Satu Tinjauan di Kalangan Ahli Jawatankuasa Kolej Mahasiswa, Universiti Teknologi Malaysia*. Diakses dari <http://eprints.utm.my/2107/>