

**TAHAP KEMAHIRAN KOMUNIKASI DALAM KALANGAN PELAJAR SARJANA  
MUDA PENDIDIKAN IPTA DI UTARA SEMENANJUNG MALAYSIA**  
4T(*Communication Skill among Undergraduate Students of Education in Northern Malaysia*)

**NURUL SALMI MOHD DAZALI**  
Universiti Utara Malaysia

**MOHD ISHA AWANG**  
Universiti Utara Malaysia  
[isha@uum.edu.my](mailto:isha@uum.edu.my)

**Dihantar pada:**  
15 Ogos 2014

**Diterima pada:**  
25 Oktober 2014

**Koresponden:**  
[isha@uum.edu.my](mailto:isha@uum.edu.my)

**Abstrak:** Kemahiran komunikasi merupakan suatu elemen penting yang harus ada dan dikuasai oleh setiap pelajar, sama ada bagi memenuhi keperluan mereka ketika proses pelajaran, persiapan untuk menempuh alam pekerjaan ataupun dalam interaksi sosial. Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap penguasaan kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar pendidikan. Kajian berbentuk tinjauan ini melibatkan seramai 152 orang sampel pelajar semester 6 program Sarjana Muda Pendidikan menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen kajian. Dapatan menunjukkan kemahiran komunikasi pelajar pendidikan adalah pada tahap yang tinggi. Namun begitu, tahap kebolehan berbahasa Inggeris masih berada pada tahap yang rendah. Hasil analisis ujian-t, juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kemahiran komunikasi mengikut jantina. Kajian juga mendapati bahawa kemahiran komunikasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan pencapaian akademik pelajar. Berdasarkan kajian ini, pihak yang bertanggungjawab harus memberikan perhatian dalam memastikan bakal guru terus memiliki pengetahuan bahasa yang baik sama ada Bahasa Melayu mahupun Bahasa Inggeris yang seterusnya dapat meningkatkan kemahiran berkomunikasi dalam kalangan bakal guru di Malaysia.

**Kata Kunci:** Kemahiran komunikasi, guru, pelajar pendidikan, pencapaian akademik

*Abstract: Effective communication is an important element that must be present by each student, whether to meet their needs during the process of education, preparation for the workplace or through social interaction. This study was conducted to identify the level of communication skills among the undergraduate students of education. This survey study involves 152 samples of 6th semester student of Bachelor of Education program using the questionnaire as a research instrument. The results show that the communication skills of students education is at a high level but the ability to speak English is still at a low level. T-test analysis, also showed no significant difference between the level of communication skills by gender. The study also found that communication skills have a significant relationship with academic achievement. Based on this review, the university must pay attention to ensure that undergraduate student from education program have a good knowledge of the language either Malay or English influence the communication skills among teachers in Malaysia.*

**Keywords:** Communication skills, teacher, student teacher, academic achievement

## PENGENALAN

Kemahiran komunikasi adalah suatu kebolehan untuk mewujudkan interaksi atau hubungan melalui medium perantara atau sebaliknya dengan orang lain. Kemahiran komunikasi ini meliputi kemahiran menulis, membaca, berhujah, mendengar, etika dalam berkomunikasi, dan juga mempunyai kaitan dengan penggunaan teknologi (Nussabaum, 2007). Berdasarkan kepada arus globalisasi kini, kemahiran komunikasi telah menjadi suatu aspek penting yang amat dititikberatkan supaya dikuasai oleh setiap individu. Menurut Sulaiman (2010), proses komunikasi merupakan tunjang utama dan tidak dapat dielakkan bagi seseorang itu dalam menjalankan aktiviti harian mereka. Ini kerana, proses ini akan terjadi dengan sendirinya apabila wujudnya interaksi antara dua individu tanpa dapat dielakkan.

## LATAR BELAKANG KAJIAN

Komunikasi memainkan peranan yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Dalam proses sosialisasi, kemahiran ini dapat membantu ahli sosiologi bagi melahirkan institusi sosial dan seterusnya memberi pengaruh ke atas budaya dan struktur sosial (Abdullah, 2008). Ini kerana, setiap individu akan melalui perjalanan hidup tersendiri. Berdasarkan pengalaman yang dilalui tersebut akan menjadi pelajaran kepada mereka. Ilmu tersebut seterusnya boleh dikongsi dengan orang lain bagi mewujudkan komunikasi. Contohnya ketika proses pengajaran dan pembelajaran (PdP) di dalam kelas, guru dan pelajar seharusnya mengamalkan komunikasi dua hala antara supaya mereka bertukar-tukar pengalaman dan pengetahuan antara satu sama lain. Dengan wujudnya interaksi ini, pengalaman dan pengetahuan mereka dapat dikongsi bersama dan seterusnya memberi manfaat kepada mereka.

Amir Sharifuddin (2011) menyatakan bagi menyampaikan sesuatu maklumat, kemahiran komunikasi merupakan suatu aspek penting yang perlu diberi penekanan. Hal ini kerana, sesuatu maklumat itu boleh disalah tafsir oleh penerima maklumat akibat kesilapan penyampai dan penerima maklumat dalam berkomunikasi. Dalam bidang pendidikan, nadi utama di sesebuah institusi pengajian adalah kemahiran komunikasi

yang mana ianya menjadi medium bagi menyampaikan sesuatu ilmu. Proses pembelajaran dan ilmu yang diperoleh dari institusi-institusi ini akan menjadi input bagi pembentukan dan perubahan seseorang individu itu.

Selain itu, kajian mendapati dalam aktiviti seharian manusia, sebanyak 70 peratus masa digunakan untuk tujuan komunikasi (Hashim, 2010). Ini kerana, manusia sentiasa berkeinginan untuk mendapatkan maklumat baru dan saling berhubungan antara satu sama lain dalam kebanyakan aktiviti harian mereka. Bagi pelajar, aktiviti harian mereka lebih banyak tertumpu di sekolah. Oleh yang demikian, guru seharusnya menggunakan ruang dan peluang yang ada bagi membantu proses pembentukan pelajar yang cemerlang dan berkualiti. Selepas waktu persekolahan pula, guru juga perlu menjaga komunikasi mereka dengan masyarakat luar terutamanya ibu bapa kerana kredibiliti seorang guru itu dinilai oleh orang awam sepanjang masa.

## Kemahiran Komunikasi

Sekolah merupakan institusi sosial yang sangat menekankan kepentingan komunikasi berkesan di dalam kelas bagi mewujudkan perkembangan sosial sejagat. Pembelajaran berkesan merupakan proses interaktif yang memberi ruang kepada pelajar untuk berinteraksi, saling bantu, menjalankan tanggungjawab, membina keyakinan diri dan seumpamanya. Ia dijalankan dalam suasana yang menarik dan menyeronokkan supaya dapat menjadi pendorong kepada pelajar bagi menyalurkan pendapat dan fikiran secara berkesan. Selain itu, komunikasi berkesan juga memberi penekanan dari aspek kemahiran sosial supaya dapat membantu pelajar bertindak balas dengan persekitaran dan mengawal diri dalam menghadapi cabaran bagi mencapai dan meningkatkan kecemerlangan diri.

Dalam mengharungi kehidupan seharian, kemahiran bahasa adalah aspek penting sebagai medium perantara (Noor Aini, Zamri & Zahara, 2012). Guru yang memiliki kemahiran komunikasi yang baik dalam membina suasana pengajaran yang menarik dan menyeronokkan akan dapat mempengaruhi minat dan tingkah laku pelajar untuk belajar. Selain itu, kemampuan berkomunikasi dengan baik juga dapat membantu guru menerapkan nilai-nilai yang positif bagi

meningkatkan kemahiran sosial dan emosi pelajar. Oleh yang demikian, seseorang guru seharusnya memiliki kesungguhan, pengalaman dan minat terhadap profesion yang diamanahkan.

Littlejohn (2002) menyatakan bahawa komunikasi merupakan proses memberi makna dan berupaya mempengaruhi seseorang untuk mempercayai dan melakukan sesuatu seperti yang dikehendaki. Ini kerana, komunikasi sama ada lisan atau bukan lisan akan melibatkan perpindahan pengetahuan, pengertian atau perasaan yang dikongsi bersama melalui mesej yang disampaikan (Fenstermacher, 2005). Dalam konteks pendidikan, guru sebagai individu yang menyampaikan ilmu pengetahuan perlu memiliki pelbagai jenis kemahiran meliputi kemahiran bertutur, mengawal bilik darjah, teknik pengajaran dan penggunaan komunikasi yang berkesan dan teratur. Ini kerana, berkomunikasi di dalam bilik darjah bukan hanya berfungsi untuk menyampaikan ilmu, tetapi membina interaksi supaya proses PdP mencapai matlamatnya.

Menurut Abdullah dan Ainon (2010) komunikasi berlaku apabila seorang guru menyampaikan pengalaman dan pengetahuannya kepada murid-muridnya. Hal ini disokong oleh Zamri, Norasmah dan Mohammed Sani (2008), yang menyatakan guru yang memiliki kemahiran dalam membina interaksi yang berkesan merupakan antara ciri-ciri bagi menghasilkan kepimpinan bilik darjah yang berkesan. Proses PdP bukan hanya terhad kepada komunikasi antara guru dan pelajar dalam berkongsi pengetahuan atau maklumat, tetapi juga berhubung kait dengan interaksi dan pengawalan sosial di dalam bilik darjah. Kualiti perkembangan sosial dan pengajaran dalam sesebuah organisasi ditentukan oleh mekanisme hubungan sosial yang dibina dalamnya seperti penggunaan bahasa yang berkesan, proses interaksi, komunikasi terbuka dan kemahiran lisan (Rahim, 2011).

Proses PdP bukan hanya bermatlamat untuk melahirkan pelajar yang cemerlang dalam akademik semata-mata, tetapi turut terlibat dalam proses pembentukan sahsiah diri dan penerapan kemahiran-kemahiran yang diperlukan bagi menjadikan pelajar itu berkualiti. Matlamat ini sukar dilaksanakan sekiranya wujudnya jurang komunikasi antara guru dengan pelajar. Selain itu, pihak pentadbiran, rakan sejawat, ibu bapa dan masyarakat juga perlu mempunyai interaksi yang

baik bagi memastikan matlamat pembangunan pelajar bersahsiah dan cemerlang berjaya.

Kebiasaannya dalam proses PdP, guru berperanan sebagai penyampai maklumat manakala pelajar pula berperanan sebagai penerima. Namun yang demikian, proses komunikasi ini tidak seharusnya terikat dalam bentuk sehalu sahaja. Proses PdP yang baik sepatutnya melibatkan proses komunikasi dua hala yang mana ada masanya guru perlu mendengar pendapat atau maklum balas dari pelajar bagi menggalakkan pelajar menjadi aktif dan sentiasa berfikir. Hal ini secara tidak langsung dapat memberi petanda sama ada ilmu yang disampaikan oleh guru itu mampu diterima dan difahami oleh pelajar.

Oleh demikian, keberkesanan proses PdP ini boleh dikatakan bergantung kepada proses interaksi yang diwujudkan oleh guru (Nor Shafrin, 2010). Ini seiring dengan matlamat pengajaran guru, iaitu bagi memastikan pelajar memahami dan mampu mengaplikasikan maklumat yang disampaikan ketika proses PdP. Proses pembelajaran dianggap berjaya jika sekiranya ilmu pengetahuan pelajar itu bertambah seiring dengan pertambahan pendedahan maklumat yang diperoleh daripada gurunya.

Oleh itu, guru memainkan peranan penting dalam usaha melahirkan pelajar yang cemerlang dan berkualiti. Jika sekiranya guru tidak memiliki kemahiran komunikasi yang berkesan, proses PdP yang dijalankan menjadi hambar dan akhirnya akan memberi kesan kepada kecemerlangan akademik pelajar. Oleh itu, bagi memastikan keberkesanan dalam aspek pengajaran dan pembelajaran, guru seharusnya perlu mengambil inisiatif sendiri dengan cara mempelajari, berlatih, mendalami dan mempraktikkannya bagi menguasai kemahiran ini dengan baik.

Setiap guru perlu sentiasa kreatif dan inovatif bagi mewujudkan suasana pembelajaran yang kondusif bagi menarik perhatian pelajar untuk belajar. Selain itu, guru juga perlu bersedia menghadapi segala kemungkinan dengan sabar, cekap dan optimis dalam menangani ketidak-tentuan yang boleh berlaku di dalam kelas. Ini kerana, interaksi antara guru dengan pelajar di kelas biasanya berlaku secara spontan bersesuaian dengan tempoh masa yang terhad.

Guru atau pelajar tidak mempunyai kesempatan untuk berfikir panjang atau mengikuti

rancangan pengajaran satu persatu seperti yang terkandung dalam buku panduan mengajar. Di sinilah peranan guru terutamanya dalam aspek komunikasi bagi memastikan matlamat pengajaran pada hari itu tercapai walau dengan pelbagai kaedah yang dipilih.

Interaksi yang positif seterusnya mampu menjamin kejayaan bukan sahaja kepada pihak guru, tetapi juga bagi pelajar. Jika guru mampu mewujudkan komunikasi yang berkesan, secara tidak langsung akan dapat mengenal pasti masalah dan kelemahan pada setiap pelajar dan seterusnya berusaha membantu untuk menyelesaikannya. Suasana kelas yang harmoni kesan daripada proses komunikasi yang baik mampu memotivasikan diri pelajar bagi memperoleh pencapaian akademik yang cemerlang. Hal ini kerana, selain mengajar, guru juga berupaya mempengaruhi dan menjadi pendorong kepada pelajar supaya belajar bersungguh-sungguh. Dengan yang demikian, pelajar akan lebih mempunyai keyakinan dan berminat untuk belajar. Proses PdP juga akan menjadi lebih mudah apabila pelajar memahami apa yang diajar oleh guru mereka.

### **PERNYATAAN MASALAH**

Matlamat Falsafah Pendidikan Negara menekankan perhubungan yang erat dan ciri-ciri komunikasi yang berkesan antara pelajar dengan guru, pihak pentadbiran dengan guru dan sesama rakan sejawat. Oleh yang demikian, tugas memahami dan mengaplikasikan komunikasi berkesan adalah menjadi tanggungjawab semua pihak yang terlibat dalam institusi pendidikan. Hal ini kerana, komunikasi yang berkesan adalah tunjang utama dalam usaha menjadikan pendidikan yang cemerlang dan bermutu. Maka, seharusnya pihak pentadbiran peka terhadap kepentingan komunikasi dalam proses PdP. Pendedahan mengenai kepentingan memiliki kemahiran komunikasi perlu diberikan kepada guru terlatih atau guru pelatih dengan harapan ilmu tersebut boleh diserapkan pula kepada para pelajar mereka.

Keberkesanan proses PdP akan terjejas sekiranya guru gagal mewujudkan komunikasi yang baik. Ini sekali gus akan memberi kesan kepada pelajar kerana maklumat yang disampaikan akan sukar difahami dan disalah tafsir. Apa yang lebih merumitkan keadaan jika sekiranya apa yang difahami oleh pelajar tersebut, dipegang dan

diaplikasikan dalam kehidupan sehariannya tanpa berfikir secara mendalam kesan daripada kesalahfahaman tadi.

Peranan guru adalah sangat besar dalam memastikan graduan yang dihasilkan mampu menjadi sumber tenaga yang memenuhi keperluan majikan. Pelajar akan mengalami masalah apabila bergelar graduan kelak sekiranya kemahiran ini gagal diterapkan ketika di alam pendidikan. Ini terbukti apabila terdapat maklum balas daripada pihak majikan yang mempertikaikan ketidakselarasan antara tahap pencapaian akademik dengan tahap kemahiran komunikasi di kalangan graduan. Apa yang lebih menyedihkan graduan bukan hanya mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris sahaja, tetapi juga dalam Bahasa Melayu yakni bahasa kebangsaan yang telah menjadi bahasa pengantar sepanjang 11 tahun di alam persekolahan mereka (Noorasmahwati, 2008).

Menurut Abdul Rahman (2010), sebab utama kegagalan seseorang dalam pekerjaannya adalah disebabkan oleh kegagalan mereka mewujudkan interaksi yang positif dengan persekitaran mereka. Dalam konteks seorang guru, selain mengajar subjek yang telah ditetapkan, golongan ini juga dipertanggungjawabkan untuk terlibat secara tidak langsung dalam pembentukan dan perkembangan personaliti, mental dan fizikal yang baik bagi anak didiknya (Noran Fauziah & Ahmad Mahdzan, 2008).

Selari dengan peranan yang dimainkan sebagai agen perubahan kepada pembangunan diri dan sahsiah pelajar, guru seharusnya mempersiapkan diri dengan penguasaan yang baik dalam konteks komunikasi sebelum memasuki alam perguruan. Ini sebagai satu persediaan guru untuk menghadapi pelbagai ragam dan latar belakang yang berbeza di kalangan pelajar mereka. Faktor-faktor seperti latar belakang, sikap, tahap pendidikan, pengalaman dan pendedahan akan mewujudkan kepelbagaian pelajar dan jurang sesama mereka di dalam sesuatu kelas (Yahya & Shahabudin, 2011). Oleh demikian, kebolehan berkomunikasi adalah sangat diperlukan bagi membolehkan mereka saling mengenali dan berkongsi maklumat dengan baik.

Beberapa kajian yang menunjukkan rasa ketidakpuasan hati para majikan terhadap tahap kemahiran komunikasi graduan IPTA (IPPTN, 2003; Megat, 2007; Long Muda, 2009; Ismail,

2012) dan akhirnya menyebabkan kadar pengangguran meningkat (Mazlan, 2011; Mamat, 2011; Jabatan Perangkaan Malaysia, 2013), maka kajian ini di buat bagi melihat adakah situasi yang sama berlaku dalam kalangan bakal graduan pendidikan. Kemahiran komunikasi mencakupi dalam aspek mendengar, membaca, menulis dan bertutur. Keempat-empat kemahiran asas ini, memainkan peranan penting untuk memudahkan tugas ketika mengendalikan proses PdP.

Suasana pembelajaran yang kondusif akan menggalakkan penglibatan pelajar dalam segala aktiviti yang dilakukan oleh guru (Najib, 2010). Kajian ini diharapkan agar dapat membantu pelajar mempersiapkan diri bukan sahaja dalam aspek akademik tetapi juga dalam konteks amalan sosial mereka dengan persekitaran luar dan sebagai persediaan memasuki alam pekerjaan kelak.

### OBJEKTIF KAJIAN

Objektif utama kajian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tahap kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar semester 6 Sarjana Muda Pendidikan sebuah IPTA.
2. Mengetahui perbezaan tahap kemahiran komunikasi antara jantina.
3. Mengetahui hubungan antara setiap kemahiran komunikasi dengan pencapaian akademik pelajar.

### SOALAN KAJIAN

1. Adakah tahap kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar semester enam Sarjana Muda Pendidikan di sebuah IPTA?
2. Adakah terdapat perbezaan tahap komunikasi pelajar mengikut jantina?
3. Adakah terdapat hubungan antara setiap kemahiran komunikasi dengan pencapaian akademik pelajar?

### METODOLOGI

Kajian ini adalah kajian kuantitatif yang dilaksanakan secara tinjauan di sebuah institusi latihan perguruan di utara Semenanjung Malaysia. Hasil kajian dilaporkan secara deskriptif bagi memerihalkan dapatan yang diperoleh. Kajian melibatkan sampel seramai 152 orang daripada populasi seramai 245 orang pelajar semester 6

Sarjana Muda Pendidikan di pusat pengajian berkenaan. Pemilihan jumlah sampel dibuat berdasarkan saranan Krejcie dan Morgan (1970). Kaedah persampelan berstrata digunakan mengikut jumlah responden yang terdapat di dalam strata terbabit. Pengiraan yang digunakan ialah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Sampel berstrata proporsional

Aliran Pengajian*	Ukuran Populasi	Peratus dalam Populasi	Pecahan Sampel	Jumlah Sampel	Peratus dalam Sampel
SPA	23	9	0.62	14	9
STM	28	11	0.62	18	11
SPP	24	10	0.62	15	10
SPM	50	20	0.62	31	20
SPBK	49	20	0.62	30	20
SPYL	71	29	0.62	44	29
	245	100		152	100

\* SPM: Sarjana Muda Pendidikan (Pendidikan Moral)  
 SPP : Sarjana Muda Pendidikan (Pengurusan Perniagaan)  
 SPA: Sarjana Muda Pendidikan (Perakaunan)  
 SPBK: Sarjana Muda Pendidikan (Bimbingan dan Kaunseling)  
 SPYL: Sarjana Muda Pendidikan (TEYL)  
 STM: Sarjana Muda Pendidikan (Teknologi Maklumat)

Kajian ini menggunakan instrumen soal selidik kemahiran komunikasi yang disesuaikan daripada Adibah (2005). Bagi memastikan kebolehpercayaan instrument yang digunakan, penyelidik telah menjalankan satu kajian rintisan dan dapatan kajian tersebut menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi, iaitu dengan nilai kebolehpercayaan 0.88.

Soal selidik yang dikumpulkan akan dianalisis melalui komputer menggunakan pengisian *Statistical Package for Social Science (SPSS) version 20.0* bagi mendapatkan data yang tepat. Dapatan analisis dipaparkan dalam bentuk jadual yang menunjukkan kekerapan dan peratusan. Soal selidik ini terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian A (Demografi pelajar). Pengkaji menggunakan min purata daripada analisis statistik deskriptif. Ia akan dianalisis mengikut jantina dan kaum. Analisis ini hanya memberi gambaran secara menyeluruh di mana

daripada analisis ini dapat diketahui jantina dan kaum yang mana mempunyai tahap kemahiran komunikasi yang tinggi.

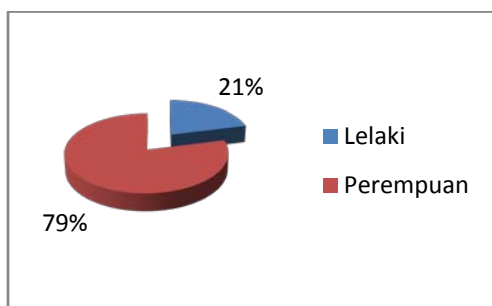
Bahagian B (Kemahiran generik) pula data dianalisis secara analisis statistik inferensi, iaitu menggunakan korelasi dan ujian-t bebas untuk mengukur hipotesis yang dibina. Analisis secara inferensi ini digunakan untuk melihat perbezaan antara kemahiran komunikasi dengan jantina dan hubungan antara kemahiran komunikasi dan keputusan PNGK.

## DAPATAN KAJIAN

Analisis deskriptif adalah digunakan untuk mengenal pasti latar belakang pelajar mengikut jantina, kaum dan aliran pengajian, menganalisis data mengikut bahagian dalam soal selidik, menganalisis tanggapan pelajar terhadap tahap keyakinan kemahiran generik dalam diri, menganalisis keseluruhan tahap keyakinan kemahiran generik, menganalisis perbandingan skor min kemahiran generik berdasarkan jantina.

### Latar Belakang Pelajar Mengikut Jantina, Kaum dan Aliran Pengajian

Rajah 1 menunjukkan taburan kekerapan responden mengikut jantina. Jumlah keseluruhan responden bagi kajian ini adalah seramai 152 orang. Majoriti responden adalah responden perempuan iaitu seramai 120 orang atau 79% berbanding dengan responden lelaki yang terdiri daripada seramai 32 orang dengan peratusan 21% sahaja. Perbezaan ini sangat ketara, namun ia merupakan fenomena biasa yang berlaku dalam institusi pengajian tinggi kini di mana kebanyakan penuntutnya adalah kaum wanita.



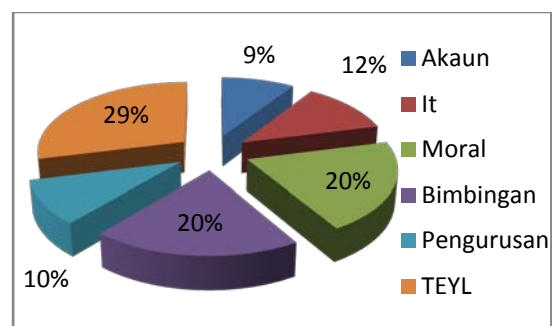
Rajah 1: Peratusan responden mengikut jantina

Jadual 2 menunjukkan taburan kekerapan responden mengikut kaum. Penuntut di IPTA tersebut terdiri daripada pelbagai kaum. Namun bagi kajian ini, kaum dibahagikan kepada 4 bahagian iaitu Melayu, Cina, India dan Lain-lain. Seramai 128 orang daripada jumlah keseluruhan responden yakni 152 orang atau 84% adalah terdiri daripada kaum Melayu. Ini diikuti dengan 11 orang atau 7% bagi kaum Lain-lain, 7 orang atau 5% bagi kaum India dan hanya 6 orang atau 4% bagi responden berbangsa Cina. Pecahan ini berlaku kerana majoriti kaum yang bercita-cita untuk menjadi guru adalah terdiri daripada kaum Melayu.

Jadual 1: Taburan kekerapan responden mengikut kaum

Kaum	Kekerapan	Peratusan
Melayu	128	84%
Cina	6	4%
India	7	5%
Lain-Lain	11	7%
<b>Jumlah</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>

Rajah 2 menunjukkan taburan kekerapan responden mengikut aliran pengajian dengan jumlah pelajar yang mengambil kursus paling tinggi adalah kursus SPYL, iaitu seramai 44 orang atau 29% daripada 152 responden diikuti kursus SPM seramai 31 orang atau 20% dan kursus SPBK seramai 30 orang atau 20% juga, kursus STM seramai 18 orang atau 12%, kursus SPP seramai 15 orang atau 10% dan akhir sekali yakni paling rendah adalah kursus SPA seramai 14 orang atau 9% sahaja. Aliran pengajian SPYL menjadi pilihan bakal pendidik di UUM kerana permintaan guru dalam subjek Bahasa Inggeris atau berkebolehan dalam bahasa asing ini sangat diperlukan kini.



Rajah 2: Peratusan responden mengikut aliran pengajian

Jadual 3: Julat skala keyakinan kemahiran komunikasi berdasarkan skor min

Skor Min	Ukuran Tahap Keyakinan
1.00 – 2.40	Rendah
2.41 – 3.80	Sederhana
3.81 – 5.00	Tinggi

(Sumber: Wiersma William, 1995)

Tahap keyakinan komunikasi ditentukan berdasarkan julat skala dalam Jadual 3 di atas. Jadual 4 menunjukkan skor min yang digunakan untuk mengukur tahap keyakinan komunikasi. Taburan kekerapan dan peratusan responden mengikut Kemahiran Berkomunikasi, bagi pernyataan “*Saya mampu bertutur dalam Bahasa Melayu dengan baik*” seramai 113 atau 74.3% responden sangat setuju dengan pernyataan itu diikuti seramai 37 orang atau 24.3% bersetuju dengan pernyataan ini dan hanya 2 orang atau 1.3% sahaja yang kurang bersetuju dengan pernyataan ini. Nilai min pernyataan ini 4.73 dan nilai sisihan piawai ialah 0.474.

Jadual 4: Taburan tahap keyakinan responden dalam kemahiran berkomunikasi

Bil.	Pernyataan	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	Min	SP
1	Saya mampu bertutur dalam Bahasa Melayu dengan baik.			2 1.3	37 24.3	113 74.3	4.73	.474
2	Saya mampu bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik.	1 0.7	7 4.6	59 38.8	67 44.1	18 11.8	3.52	.780
3	Saya mampu menulis dalam Bahasa Melayu dengan baik.	1 0.7	2 1.3	56 36.8	93 61.2		4.59	.557
4	Saya mampu menulis dalam Bahasa Inggeris dengan baik.	7 4.6	60 39.5	60 39.5	25 16.4		3.69	.802
5	Saya mampu menyampaikan maklumat melalui lisan dengan baik.			7 4.6	83 54.6	61 40.1	4.36	.570
6	Saya mampu menyampaikan idea melalui lisan dengan baik.			6 3.9	92 60.5	54 35.5	4.32	.545
7	Saya mampu untuk mendengar pendapat orang lain dengan baik.			1 0.7	75 49.3	75 49.3	4.49	.515
8	Saya mampu untuk memberi respons terhadap pendapat orang lain dengan baik			6 3.9	89 58.6	57 37.5	4.34	.551
9	Saya mampu untuk menggunakan teknologi dalam pembentangan saya			7 4.6	83 54.6	62 40.8	4.36	.570
<b>Purata</b>							4.27	.404

- 1 = Sangat tidak setuju  
 2 = Tidak setuju  
 3 = Kurang setuju  
 4 = Setuju  
 5 = Sangat setuju

Manakala pernyataan “*Saya mampu bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik*” di mana majoriti daripada responden iaitu seramai 67 orang atau 44.1% bersetuju dengan pernyataan ini diikuti seramai 59 orang atau 38.8% yang kurang setuju dengan pernyataan ini dan seramai 18 orang atau 11.8% sangat setuju mereka dapat bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik dan seramai 7 orang atau 4.6% yang tidak setuju mereka dapat bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik dan hanya 1 orang atau 0.7% sangat tidak setuju dengan pernyataan ini dengan nilai min adalah 3.62 dan nilai sisihan piawai ialah 0.780.

Bagi pernyataan “*Saya mampu menulis dalam Bahasa Melayu dengan baik*”, 93 orang atau 61.2% responden sangat setuju dan mampu menulis dalam Bahasa Melayu dengan baik manakala 56 orang atau 36.8% setuju dengan pernyataan ini dan hanya 2 orang atau 1.3% responden yang kurang setuju dengan pernyataan ini. Manakala terdapat 1 orang atau 0.7% responden yang tidak setuju dengan pernyataan ini. Nilai min bagi pernyataan ini adalah 4.59 dan nilai sisihan piawai ialah 0.557.

Seterusnya pernyataan “*Saya mampu menulis dalam Bahasa Inggeris dengan baik*” terdapat dua kenyataan yang memberikan nilai yang sama yakni kurang setuju dan setuju iaitu sebanyak 39.5% atau 60 orang responden. Ini diikuti dengan 25 orang atau 16.4% yang sangat bersetuju dengan pernyataan ini dan hanya 7 orang responden atau 4.6% kurang setuju. Nilai min adalah 3.68 dan nilai sisihan piawai ialah 0.802.

Bagi pernyataan “*Saya mampu menyampaikan maklumat melalui lisan dengan baik*” majoriti seramai 83 orang atau 54.6% responden bersetuju dengan pernyataan ini dan 61 orang atau 40.1% sangat bersetuju dengan pernyataan ini manakala 7 orang responden atau 4.6% kurang setuju mereka mampu menyampaikan maklumat melalui lisan dengan baik. Nilai min adalah 4.36 dan nilai sisihan piawai ialah 0.570.

Seterusnya pernyataan “*Saya mampu menyampaikan idea melalui lisan dengan baik*”

pula, seramai 92 orang atau 60.5% bersetuju dengan pernyataan ini dan 54 orang atau 35.5% sangat bersetuju mereka mampu menyampaikan idea melalui lisan dengan baik. Kemudian hanya 6 orang atau 3.9% kurang bersetuju dengan pernyataan ini. Nilai min adalah 4.32 dan nilai sisihan piawai ialah 0.545.

Untuk pernyataan “*Saya mampu untuk mendengar pendapat orang lain dengan baik*”, seramai 75 orang atau 49.3% bersetuju dan sangat setuju dengan pernyataan ini diikuti hanya 1 orang atau 0.7% kurang setuju bahawa mereka mampu untuk mendengar pendapat orang lain dengan baik. Nilai min adalah 4.49 dan nilai sisihan piawai ialah 0.515.

Pernyataan “*Saya mampu untuk memberi respons terhadap pendapat orang lain dengan baik*” pula, majoriti responden iaitu seramai 89 orang atau 58.6% setuju dengan pernyataan ini manakala 57 orang atau 37.5% sangat bersetuju dengan pernyataan ini. Diikuti pula hanya seramai 6 orang atau 3.9% kurang setuju dengan pernyataan ini. Nilai min adalah 4.34 dan nilai sisihan piawai ialah 0.551.

Pernyataan terakhir iaitu “*Saya mampu untuk menggunakan teknologi dalam pembentangan saya*”, seramai 83 orang atau 54.6% setuju dengan pernyataan ini diikuti dengan 62 orang atau 40.8% daripada responden sangat setuju. Seramai 7 orang atau 4.6% kurang setuju bahawa mereka mampu untuk menggunakan teknologi dalam pembentangan mereka. Nilai min adalah 4.36 dan nilai sisihan piawai ialah 0.570. Manakala purata nilai min bagi keseluruhan taburan pernyataan ini adalah 4.27 dan nilai sisihan piawai ialah 0.404.

Secara keseluruhan, skor min bagi pernyataan berkaitan dengan kemahiran komunikasi adalah menunjukkan tahap keyakinan yang tinggi kecuali pertuturan dan penulisan dalam Bahasa Inggeris yang menunjukkan tahap sederhana. Ini menunjukkan masalah utama pelajar adalah komunikasi adalah dari aspek Bahasa Inggeris. Ini seiring dengan dapatan kajian oleh Mamat (2011) yang menyatakan antara faktor utama pengangguran graduan adalah kerana menghadapi masalah dalam menguasai Bahasa Inggeris. Ini kerana Bahasa Inggeris merupakan bahasa yang digunakan secara meluas di dunia. Seiring dengan peredaran semasa yang menitikberatkan perhubungan secara global, adalah menjadi satu syarat utama bagi graduan menguasai Bahasa

Inggeris dengan baik bagi memastikan mampu bersaing untuk menempatkan diri dalam alam pekerjaan.

### Analisis Perbandingan Skor Min Kemahiran Komunikasi Berdasarkan Jantina

Analisis secara perbandingan skor min telah digunakan untuk mengenal pasti tahap keyakinan kemahiran komunikasi berdasarkan jantina.

Jadual 5: Analisis kemahiran berkomunikasi mengikut jantina

	Jantina	N	Min	SP
Komunikasi	Lelaki	31	4.301	.496
	Perempuan	119	4.263	.379

Jadual 5 menunjukkan bahawa min skor tahap kemahiran komunikasi pelajar lelaki iaitu 4.30 adalah lebih tinggi berbanding dengan min skor pelajar perempuan yakni 4.26. Ini menunjukkan pelajar lelaki lebih berkeyakinan untuk berkomunikasi berbanding dengan pelajar perempuan. Walau bagaimanapun, perbezaan ini adalah tidak signifikan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 6.

Ho1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap Kemahiran Komunikasi antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan.

Berdasarkan Jadual 6, didapati tahap keyakinan komunikasi bagi pelajar pendidikan lelaki dan perempuan tidak berbeza secara signifikan ( $t=0.46$ ,  $p>0.05$ ). Keputusan ini menerima Ho1, iaitu tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kemahiran komunikasi antara jantina.

Jadual 6: Ujian-t kemahiran berkomunikasi mengikut jantina

	Ujian-t		
		df	Sig. 2 Hujung
Komunikasi	0.462	148	0.645



## Hubungan Kemahiran Komunikasi dengan Pencapaian Akademik

Ho2: Terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kemahiran berkomunikasi dengan pencapaian pelajar.

Ujian korelasi menunjukkan kemahiran berkomunikasi mempunyai hubungan positif yang sangat rendah tetapi signifikan ( $r=0.07$ ,  $p=0.004$ ). Keputusan ujian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yakni terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kemahiran berkomunikasi dengan pencapaian pelajar walaupun dalam kadar yang rendah ( $r=0.07$ ). Namun begitu, nilai  $r^2=0.005$  menunjukkan walaupun hubungan antara kemahiran komunikasi dengan pencapaian pelajar adalah lemah, namun kemahiran berkomunikasi menyumbang sebanyak 0.49% varians berhubung dengan varians pencapaian pelajar. Ini bermakna faktor komunikasi menjadi salah satu faktor yang menyumbang ke arah pencapaian akademik yang cemerlang.

Jadual 7: Analisis korelasi antara kemahiran komunikasi dengan pencapaian pelajar

		Komunikasi
Spearman's rho	CGPA	0.065
	Sig. (2-tailed)	0.004(**)
	N	150

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## PERBINCANGAN

Sesebuah universiti bukan sahaja perlu melahirkan graduan yang cemerlang dalam ilmu akademik, tetapi perlu dilengkapi dengan kemahiran insaniah terutamanya dalam aspek komunikasi (Md Zain et al., 2007). Graduan kini lebih didedahkan kepada kepentingan pengetahuan teknikal sehingga kurang mengambil berat berkaitan dengan kemahiran insaniah sepanjang tempoh pembelajaran mereka. Pernyataan ini disokong oleh Ismail (2012) dalam kajian Majlis Tindakan Ekonomi Negara (2003) yang menyatakan salah satu punca kegagalan para graduan mendapat pekerjaan adalah kurang kemahiran dari segi komunikasi dan interpersonal. Hassan (2002), Jantan (2005), Mokhtar (2006) dan Ismail (2012) juga mengatakan bahawa

kelulusan akademik di institusi pendidikan tinggi tidak dapat dijanjikan di pasaran pekerjaan, ini adalah kerana keupayaan graduan akan terjejas jika hanya terikat kepada satu kebolehan atau tidak mempunyai kemahiran insaniah, terutamanya kemahiran komunikasi.

Bagi tahap kemahiran komunikasi, didapati, skor min paling tinggi yang diperoleh adalah bagi pernyataan pertama iaitu "*Saya mampu bertutur dalam Bahasa Melayu dengan baik*". Min yang diperoleh ialah 4.73 dan dikategorikan berada pada tahap tinggi. Ini kerana kebanyakan responden terdiri daripada pelajar yang berbangsa Melayu dan antara syarat kemasukan ke Universiti Utara Malaysia ialah mereka mestilah lulus dalam subjek Bahasa Melayu.

Pernyataan "*Saya mampu bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik*" dengan min yang diperoleh sebanyak 3.62. Walaupun min berada pada tahap tinggi, tetapi pernyataan ini merupakan pernyataan yang menunjukkan nilai min terendah berbanding dengan lapan item komunikasi yang lain. Keadaan ini terjadi kerana kebanyakan pengajaran di IPTA tersebut adalah menggunakan Bahasa Melayu. Namun, kemahiran menguasai Bahasa Inggeris adalah sangat penting pada masai kini. Menurut Esa (2000), ramai pelajar Melayu kita yang gagal mendapatkan pekerjaan adalah disebabkan oleh kegagalan untuk bertutur dalam Bahasa Inggeris dengan baik.

Daripada penilaian yang dibuat daripada hasil kajian ini, didapati bahawa para pelajar dapat menguasai kemahiran berkomunikasi secara lisan dan bertulis dalam Bahasa Melayu dengan baik. Penguasaan kemahiran komunikasi merupakan kemahiran asas yang diperlukan dalam apa-apa jua juga bidang pekerjaan yang diceburi (Abd. Halim et al., 2004). Ia adalah asas dalam setiap perhubungan dan ia adalah kunci kepada setiap kejayaan.

Namun demikian didapati kemahiran bertutur dalam Bahasa Inggeris mendapat skor min yang terendah dalam kemahiran berkomunikasi. Walaupun min yang diperoleh adalah tinggi, namun ia jelas menunjukkan bahawa kemahiran yang melibatkan pertuturan dan penulisan dalam bahasa dunia ini masih belum dikuasai sepenuhnya oleh pelajar IPTA tersebut. Ini selari dengan kenyataan oleh Adibah (2005) yang menyatakan bahawa pertuturan dan penulisan dalam Bahasa Inggeris adalah perkara yang paling rendah

berbanding dengan komunikasi yang lain. Pendapat ini juga disokong oleh Aziz (2011), di mana menurut beliau para pelajar kurang berkeupayaan untuk menulis dengan baik dan bercakap secara lancar dan jelas dalam Bahasa Inggeris.

Kajian oleh Nur Riana (2001) terhadap pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) juga mendapati banyak kemahiran-kemahiran yang perlu dipertingkatkan agar graduan yang mantap dan berkualiti akan dapat dihasilkan. Antara kemahiran yang dikenal pasti adalah kemahiran berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris. Selain itu, berdasarkan kajian yang pernah dilakukan oleh Nurul Afizah (2005) terhadap para pelajar di salah sebuah IPTA di Malaysia mendapati, melalui penerapan kemahiran komunikasi yang seiring dengan peredaran semasa dan berjaya menguasainya dengan baik ia akan menyumbang kepada keupayaan memimpin, mendorong, berunding, meleraikan konflik, menyelesaikan masalah serta mewujudkan satu perhubungan yang sihat.

Berdasarkan dapatan kajian ini, min skor tahap kemahiran komunikasi pelajar lelaki iaitu 4.30 adalah lebih tinggi berbanding dengan min skor pelajar perempuan yakni 4.26. Ini menunjukkan pelajar lelaki lebih berkeyakinan sedikit untuk berkomunikasi berbanding dengan pelajar perempuan. Walau bagaimanapun, hanya perbezaan yang kecil (0.04) sahaja yang membezakan tahap keyakinan antara pelajar lelaki dengan pelajar perempuan. Secara keseluruhannya semua pelajar tanpa mengira jantina menunjukkan tahap keyakinan komunikasi yang tinggi.

Dapatan kajian ini selari dengan kajian yang pernah dilakukan oleh Daly dan Stafford (2008) menunjukkan kaum wanita didapati lebih risau dan takut untuk berkomunikasi berbanding dengan kaum lelaki, terutama sekali dalam konteks pengucapan awam. Hal ini kerana, fitrah wanita bersifat lebih pemalu daripada lelaki (Abd.Halim et al., 2004). Dengan kata lain pelajar perempuan lebih takut untuk membuat pengucapan awam berbanding pelajar lelaki. Walau bagaimanapun, kajian Fuziah (2005) dan Umi Nadihaa (2011) mendapati jantina tidak mempengaruhi tahap keyakinan komunikasi di kalangan pelajar. Ini seiring dengan peredaran semasa kini yang menunjukkan kaum wanita lebih ramai

mendominasi di IPTA dan akhirnya menceburi diri dalam pelbagai kerjaya.

Dapatan kajian ini juga menunjukkan hubungan yang positif yang rendah antara pencapaian akademik dengan kemahiran komunikasi ( $r=0.07$ ). Kajian yang sama juga pernah dilakukan oleh Azizi et al. (2010) terhadap seramai 320 orang pelajar daripada lapan buah sekolah di daerah Johor Bahru. Hasil kajian beliau menunjukkan perkaitan yang signifikan antara kemahiran komunikasi dengan pencapaian akademik walaupun mempunyai hubungan yang lemah atau  $r=0.11$ . Hal ini menunjukkan kemahiran komunikasi ada secara tidak langsung memberi kesan kepada pencapaian akademik. Walau bagaimanapun, Azalya (2007) menyatakan bahawa graduan kini lebih bersifat teoretikal berbanding praktikal. Christina et al. (2010) juga berpendapat bahawa graduan yang dihasilkan oleh universiti kini kurang menepati piawaian yang telah ditetapkan majikan dalam proses pengambilan kerja. Ini seiring dengan kajian yang dibuat oleh Ismail (2012) yang mendapati ramai graduan yang mempunyai pencapaian akademik cemerlang tetapi masih menganggur kerana tidak melepasi sesi temu duga akibat kurang kemahiran komunikasi. Menurut Armanurah et al. (2009), jumlah graduan yang mampu memiliki pelbagai kemahiran seperti kemahiran komunikasi seiring dengan kecemerlangan akademik adalah masih rendah. Ini menunjukkan walaupun kemahiran komunikasi mampu memberi kesan namun ia bukanlah faktor utama yang mempengaruhi pencapaian akademik.

Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Nik Hasnaa (2006) juga menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tahap keyakinan komunikasi dan pencapaian akademik. Penemuan kajian ini konsisten dengan kajian lepas (Mc Croskey et al., 2010) yang mendapati pelajar yang mengalami kebimbangan komunikasi memperoleh keputusan akademik yang kurang memuaskan berbanding dengan pelajar yang melaporkan sebaliknya. Malah menegaskan kebimbangan berkomunikasi merupakan penentu kepada pencapaian akademik pelajar. Kajian Fuziah (2005) juga mendapati hubungan yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan pencapaian akademik.

Selain itu, dalam konteks pencapaian akademik pelajar, menurut Nur Azyyati (2011)

tumpuan lebih diberikan kepada gaya pembelajaran dan kecerdasan emosi. Ini kerana kedua aspek ini memberi pengaruh yang besar terhadap tahap prestasi akademik pelajar. Walau bagaimanapun, kemahiran komunikasi merupakan medium dalam penyampaian sesuatu ilmu. Ini bermakna ianya juga turut memainkan peranan dalam pembentukan gaya pembelajaran dan kecerdasan emosi (Najib, 2008). Contohnya, kemahiran komunikasi perlu dikuasai oleh pelajar bagi membolehkannya bertukar-tukar fikiran melalui perbincangan. Dalam sistem pendidikan ini, kemahiran komunikasi perlu dikuasai bukan hanya bagi tujuan berkomunikasi tetapi untuk proses pembelajaran kerana corak pengajaran-pembelajaran ini lebih menekankan pelajar agar mengemukakan pendapat mereka. Ini secara tidak langsung akan mempengaruhi pencapaian akademik pelajar (Megat, 2007).

Secara keseluruhannya, kajian ini menjawab persoalan kajian dan hipotesis kajian seperti yang dinyatakan. Tahap kemahiran komunikasi menunjukkan skor min yang tinggi iaitu sebanyak 4.27. Selain itu tidak wujud perbezaan antara jantina. Manakala bagi hubungan dengan pencapaian pelajar, kemahiran berkomunikasi, menunjukkan mempunyai hubungan yang positif dengan pencapaian pelajar.

### KESIMPULAN

Secara keseluruhan, keputusan analisis menunjukkan tahap keyakinan kemahiran komunikasi pelajar pendidikan adalah pada tahap yang tinggi. Walau bagaimanapun, kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris masih di tahap sederhana yakni kurang memuaskan. Kemahiran komunikasi sewajarnya dikuasai setiap guru. Jika mampu berkomunikasi dalam pelbagai bahasa merupakan satu bonus kepada individu. Di dalam kelas kepelbagaian pelajar akan mewujudkan kemampuan berkomunikasi yang berbeza-beza. Justeru, setiap guru perlu berusaha mengenal pasti kelebihan dan kekurangan yang ada pada setiap pelajarnya supaya guru dapat merancang aktiviti PdP yang lebih baik, tersusun dan melibatkan komunikasi dua hala.

Oleh demikian, guru perlu memikirkan dan mengguna pakai kaedah terbaik bagaimana hendak menggalakkan para pelajarnya berkomunikasi efektif dengannya. Komunikasi direktif dan

ekspresif merupakan antara kaedah untuk membina interaksi yang baik antara guru dan pelajar ketika berlangsungnya proses PdP di dalam kelas. Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa keberkesanan pengajaran dipengaruhi oleh kemahiran komunikasi kerana komunikasi merupakan asas perhubungan di antara guru dan pelajar.

Kesimpulannya, diharapkan semua pihak menggalakkan pelajar untuk menguasai kemahiran komunikasi terutamanya Bahasa Inggeris. Selain itu, semua pihak yang terlibat juga perlu memberi perhatian dan mengambil langkah yang berkesan dalam usaha memperkembangkan kemahiran komunikasi pelajar, terutamanya di IPTA bagi menyediakan tenaga kerja yang memenuhi kehendak pasaran kerja semasa dan masa depan seterusnya memastikan negara terus maju dan mampu bersaing di peringkat antarabangsa.

### RUJUKAN

- Abdullah Hassan (2008). Mengajar kemahiran komunikasi interpersonal. Kertas kerja di Seminar Kebangsaan Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu pada 23 –25 Mei 2004 di Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Abdul Halim Tamuri, Adnan Yusopp, Kamisah Osman, Khadijah Abdul Razak, Shahrin Awaludin & Zamri Abdul Rahim. (2004). Kebersamaan pengajaran dan pembelajaran Pendidikan Islam ke atas pembangunan diri pelajar. Laporan Penyelidikan, Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia dan Jabatan Pendidikan Islam dan Moral, Kementerian Pelajaran Malaysia.
- Abdul Rahim Abd. Rashid. (2011). *Profesionalisme motivasi pengurusan bilik darjah*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Abdul Rahman Abdul Aziz (2010). *Kemahiran sosial asas*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Adibah Abdul Latif. (2005) Perkaitan antara tahap kemahiran generik dengan pencapaian prestasi pelajar: Kajian kes terhadap pelajar tahun akhir Fakulti Pendidikan. Tesis Sarjana. Universiti Tun Teknologi Malaysia.

- Ainon Mohammad & Abdullah Hassan. (2010). *Komunikasi berkesan*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti.
- Armanurah Mohamad, Abdul Razak Amir & Sarimah Che Hassan (2009). Pembangunan sumber daya manusia melalui pendidikan keusahawanan. Kertas dibentangkan di Persidangan Malindo Nusantara 1, Anjuran UKM- Universiti Andalas, Bukit Tinggi, Sumatera, 16- 17 Disember 2009.
- Azalya Bt. Ayob (2007). Kepentingan kemahiran generik di kalangan pekerja di industri elektrik dan elektronik di Bayan Lepas, Pulau Pinang. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Aziz Nordin & Siti Sumaziana Ali Mohamed (2011). Persepsi bakal guru tentang tahap kemahiran komunikasi berkesan dalam kalangan pelajar tahun akhir Aliran Sains. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi Yahya, Sharifuddin Ismail, Amir Hamzah & Halimah Ma'alip (2010). Hubungan di antara konsep sendiri dengan kemahiran komunikasi terhadap pencapaian akademik pelajar di sekolah menengah di Johor Bahru. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Christina Andin @ Nur Qistina & T. Daud, Tuan Mohd Has'wadi (2010). Penerapan kemahiran generik dalam pengajaran dan pembelajaran di kalangan pelajar tahun akhir kursus Kemahiran Hidup Fakulti Pendidikan UTM. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Daly, J. & Stafford, L. (2008). Correlates and Consequences of social communication anxiety. In. J. Daly & J.C. McCroskey (Eds). *Avoiding communication shyness, reticence and communication apprehension*. Beverly Hill: Sage Publication.
- Esa Abdul Samad (2000). *Pencapaian akademik bukan jaminan kerjaya?*. Gombak: UIA Press.
- Fenstermacher, G.D. & Richardson, V. (2005). On Masking determination of quality in teaching. *Teachers College Record*, 107: 186-213.
- Fuziah Kartini Hasssan Basri (2005). Kebimbangan komunikasi: Kajian penerokaan di kalangan pelajar UKM. Kertas kerja dibentangkan di Seminar Penyelidikan Komunikasi, UKM.
- Habibah Elias & Noran Fauziah Yaakub. (2008). Gaya hidup sebagai ciri personaliti, faktor-faktor yang mempengaruhinya dan hubungannya dengan pencapaian akademik. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Hassan, H. (2002). Ciri-ciri kualiti pelajar untuk keperluan pekerjaan pada masa kini. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia
- Hashim Fauzy, Hassan Jorfi, & Ishak Mad Shah (2010). Emotional intelligence: The relationship between self-regard and communication effectiveness. *World Academy of Science Engineering and Technology*.
- Institusi Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (2003). Kajian masalah pengangguran di kalangan siswazah. Dicapai pada Sep 25, 2014 dari <http://www.ipptn.usm.my>.
- Ismail, M.H. (2012). Kajian mengenai kebolehpasaran siswazah di Malaysia: Tinjauan dari perspektif majikan. *Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia Ke VII 2012*. Dicapai pada Sep 25, 2014 dari <http://www.ukm.my>.
- Jabatan Perangkaan Malaysia (2013). Perangkaan Tenaga Buruh Siswazah Malaysia 2011. Dicapai pada Sep 25, 2014 dari <http://www.statistics.gov.my>.
- Jantan, H. (2005). *Konsep pembelajaran sepanjang hayat: Menjadikan agenda dalam pengurusan sumber manusia*. Kuala Lumpur: Jabatan Perkhidmatan Awam
- Littlejohn, S.W. (2002). *Theories of human communication*. 7<sup>th</sup> edition. Belmont, CA: Wadsworth.
- Long Muda, N. (2009). Keperluan latihan dan kemahiran kebolehpasaran dalam industri pembuatan automotif. Tesis Sarjana. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-610.
- Mamat, M.I. (2011). Masalah pengangguran di Malaysia: Kesan terhadap negara dan langkah-langkah mengatasinya. Tesis Sarjana, Universiti Sains Malaysia.

- Mazlan, M. (2011). Kadar Pengangguran negara 3.2 peratus. Dicapai pada Sep 25, 2014 dari Kementerian Sumber Manusia <http://www.mohr.gov.my>
- McCroskey, J.C. , Daly J., & Sorenson (2010). Personality correlates of communication apprehension: A research note. *Human Communication Research*. 2 (3): 376-380.
- Md Zain, S., Suja', F., Ahmad Basri, N.E., dan Basri H. (2007). Penilaian kemahiran insaniah dalam kursus Sistem Bioreaktor KW4113. Seminar Pendidikan Kejuruteraan dan Alam Bina. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Megat Aman Zahiri Megat Zakaria (2007). Hubungan antara kemahiran generik dengan jantung, pengkhususan dan pencapaian guru-guru pelatih UTM: Satu tinjauan. Seminar Penyelidikan Pendidikan Institut Perguruan Batu Lintang Tahun 2007. Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Meriam Yusoff (2007). Tahap keyakinan kemahiran generik di kalangan pelajar: Kajian kes di salah sebuah kolej kediaman UTM, Kampus Skudai, Johor Bahru. Projek Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Amir Sharifuddin Hashim (2011). *Pengurusan bilik darjah: Interaksi guru-murid*. Selangor: Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (2010). *Penyelidikan pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM.
- Mohd Najib Abdul Aziz & Nor Shafrin Ahmad (2008). Kemahiran Belajar dan Hubungannya dengan Pencapaian Akademik: Kajian di Daerah Kerian, Perak. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 23: 29-47.
- Mokhtar, M. (2006). *Menghayati globalisasi ekonomi*. Shah Alam: Penerbit UiTM.
- Nik Hasnaa Nik Mahmood. (2006). Kebimbangan berkomunikasi di kalangan pelajar UTM: Satu realiti atau mitos? National Student Development Conference (NASDAC), 8-9 August 2006, Kuala Lumpur.
- Noor Aini Ahmad, Zamri Mahamod & Zahara Aziz. (2012). Pengajaran kemahiran komunikasi bagi murid-murid bermasalah pembelajaran teruk. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*, 2 (2): 11-18.
- Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah & Rahimi Che Aman. (2009). Kemahiran komunikasi guru pelatih Universiti Sains Malaysia. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*. 24, 125-142.
- Nur Azyyati Sauki (2011). Hubungan kecerdasan emosi dengan penguasaan kemahiran pelajar Kolej Komuniti. Seminar Pasca Ijazah dalam Pendidikan 2011. Fakulti Pendidikan Teknik dan Vokasional, Universiti Tun Hussein Onn.
- Nur Riana (2001). Tahap kemahiran generik dalam kalangan pelajar semester akhir jurusan perdagangan di Politeknik Ungku Omar. Latihan Ilmiah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- NurulAfizah Adnan. (2005). Perkaitan profil kemahiran generik aliran teknikal di politeknik Malaysia. Tesis Sarjana. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
- Nussabaum, J.F. & Williams, A. (2007). *Intergenerational communication across the life span*. New York: Lawrence Erlbaum Assoc. Inc.
- Samsudin Hashim, Rohizani Yaakub, & Mohd Zahir Ahmad (2009). *Pedagogi, strategi dan teknik mengajar dengan berkesan*. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn.Bhd.
- Sulaiman Md. Yassin, Mohd Salleh Lebar & Azlina Abu Bakar @ Mohd (2010). *Komunikasi dalam pengajaran dan kepimpinan pendidikan*. Kuala Lumpur: Karisma Publications Sdn Bhd.
- Umi Nadiha Mohd Nr, Zamri Mahmud & Jamaludin Badusah (2011). Penerapan kemahiran generik dalam pengajaran guru Bahasa Melayu sekolah menengah. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*, 1 (2): 71-84.
- Wiersma. W (1995). *Research method in education: An introduction*. 6<sup>th</sup> ed. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Yahya Buntat & Muhamad Shahabudin Hassan (2011). Kemahiran komunikasi dalam meningkatkan keyakinan diri pelajar: Satu tinjauan di kalangan ahli jawatankuasa kolej mahasiswa. Latihan Ilmiah. Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Zamri Mahamod, Norasmah Othman & Mohammed Sani Ibrahim. (2008). *Profesionalisme guru novis: Model latihan*. Edisi Kedua. Bangi: Penerbit Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.