



5

KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN PENCAPAIAN AKADEMIK PELAJAR IPTA

HASHIM FAUZY YAACOB
ISHAK MAD SHAH
MUHAMAD DAUD

PENGENALAN

Satu daripada cabaran yang dihadapi oleh Pusat Pengajian Tinggi Awam ialah meningkatkan kualiti graduan. Ini adalah rentetan daripada spekulasi pelanggan IPTA terutamanya pihak industri yang mewar-warkan bahawa graduan IPTA lemah dalam segala aspek termasuklah aspek yang berkaitan dengan bidang yang dipelajari. Susulan dari spekulasi ini, timbul pertanyaan dari pelbagai pihak berkaitan mengapa graduan IPTA begitu rendah kualitinya.

Apabila dikaitkan dengan faktor sikap malas, Siti Hawa Munji (1987) telah menyokong faktor ini malah beliau menambah bahawa kualiti pelajar IPTA menurun adalah disebabkan tidak merancang jadual waktu, tidak bijak mengurus masa, belajar pada saat akhir, belajar secara tidak bersistematik, masalah bahasa dan sikap pelajar itu sendiri. Phillips (1993) pula mengaitkan penurunan kualiti graduan dengan faktor disfungsi kognitif iaitu graduan gagal mengawal sendiri sehingga menyebabkan mereka sering keresahan, rendah motivasi dan bersikap negatif. Menurut Phillips (1993) kognitif disfungsi ini boleh diatasi menerusi kemahiran kognitif yang berkaitan dengan kemahiran berfikir dan kemahiran belajar. Selain itu, Philips (1993) menegaskan bahawa hubungan antara faktor kecerdasan dengan pencapaian akademik tidak boleh dilupakan.

Pernyataan Philips (1993) disokong oleh ramai pengkaji termasuklah Rothsten et al., (1994) yang menyimpulkan bahawa hubungan kecerdasan dan pencapaian akademik umpama isi dan kuku iaitu amat signifikan. Walau bagaimanapun menurut Rothsten et al., (1994) pencapaian akademik pelajar itu bukanlah bergantung kepada faktor kecerdasan semata-mata, terdapat faktor-faktor lain yang turut memainkan peranan penting meningkatkan kualiti graduan seperti motivasi, kognitif, kemahiran dan kompetensi diri. Taylor (1990) telah menambah pernyataan Rothsten et al., (1994) dengan mengatakan bahawa penurunan kualiti graduan ada hubungannya dengan kelemahan menguasai bahasa, latar belakang akademik yang sememangnya lemah dan faktor jantina. Borich dan Tombari (1995) telah membuat perbandingan di antara kecerdasan dengan lain faktor kompetensi terhadap pencapaian akademik, dan telah mendapati faktor kecerdasan menyumbang 25% kepada pencapaian akademik, 70% lagi adalah disumbangkan oleh kompetensi yang merangkumi motivasi, kesihatan, kawalan sosial, kualiti pengajaran, emosi yang baik dan sokongan keluarga. Penemuan kajian ini menyokong bahawa kompetensi diri dan kompetensi sosial adalah faktor-faktor yang tinggi sumbangannya kepada pencapaian akademik.

Salah satu faktor kompetensi yang dilihat amat memberi impak kepada pencapaian akademik pelajar IPTA ialah kompetensi komunikasi. Dalam penyebaran ilmu, komunikasi yang berkesan akan menyebabkan ilmu itu dapat disebar dan diterima secara berkesan juga. Kelemahan sistem komunikasi dalam pendidikan akan menjejaskan keberkesanan dan kelancaran sistem pendidikan itu secara keseluruhan. Proses pembelajaran terutamanya menjadi bertambah payah sekiranya keupayaan berkomunikasi penerima lemah. Walau sebaik manapun penyampai (guru-guru) itu menyampai ilmu, tidak akan mampu dicerap secara cekap dan efisien oleh penerima sekiranya kompetensi komunikasinya lemah.

Kompetensi komunikasi

Kompetensi komunikasi ialah kehendak dan keupayaan untuk berkomunikasi. Dengan itu, makna daripada penyampai mesej dapat difahami oleh penerima mesej dan begitulah sebaliknya, yang mana penyampai mesej juga dapat memahami makna daripada penerima mesej. Rosenfeld dan Berko (1990) mentakrifkan kompetensi komunikasi sebagai keupayaan mencapai matlamat komunikasi. Matlamat komunikasi juga dikenali sebagai matlamat interaksi yang boleh dicapai dalam konteks sosial tertentu, menggunakan cara yang diterima dan menghasilkan natijah yang positif dan signifikan kepada orang lain. Kesemuanya ini terangkum sebagai kompetensi komunikasi. Menurut Wiemann (1977), kompetensi komunikasi ialah...

“the ability of an interactant to choose among available communicative behaviours in order that he (she) may successfully accomplish his (her) own interpersonal goals during an encounter while maintaining the face and line of his (her) fellow interactant within the constraints of the situation”

Kompetensi komunikasi mengandungi empat komponen (Littlejohn dan Jabush, 1982) iaitu proses memahami, sensitiviti individu, kemahiran berkomunikasi dan tanggungjawab etika. Bagi Wieman & Backland, (1980) seseorang yang dikatakan mempunyai kompetensi komunikasi ialah apabila mempunyai pengetahuan tentang situasi khusus (misalnya peraturan atau norma) dan mesti mampu memaparkan pengetahuan sebagai tingkah lakunya (kemahiran).

Sarjana komunikasi menegaskan bahawa kompetensi komunikasi penting dalam kehidupan. Ini adalah kerana kompetensi komunikasi mempunyai tahap tertentu. Seseorang boleh mencapai tahap kompetensi komunikasi yang tinggi dan juga yang rendah.

Begitu juga kompetensi tidak semestinya akan kekal pada tahap yang tinggi pada setiap masa kerana ia bergantung kepada keupayaan individu berkenaan. Namun begitu, mengapa masih ramai orang yang tidak kompeten dalam komunikasi. Zimbardo (1977) menjelaskan hasil kajiannya di mana terdapat 40% daripada subjek kajiannya menganggap diri mereka malu dan menghadapi kesukaran berkomunikasi. Antara sebab berlaku kesukaran dalam komunikasi ialah:

1. Tidak upaya memulakan perbualan dengan orang asing atau berbual ringkas.
2. Tidak upaya untuk meneruskan perbualan untuk berusaha mewujudkan persahabatan.
3. Tidak upaya membetulkan perbincangan atau membuat komen yang berkaitan dalam perbincangan.
4. Kurang upaya menjawab soalan dalam kelas dan situasi kerja.
5. Tidak kompeten menjawab soalan yang timbul dalam kerja atau kelas, bukan kerana kekurangan pengetahuan tetapi kurang upaya untuk menyampaikan jawapan.
6. Kurang upaya menyampaikan mesej yang sempurna sungguhpun ia telah dirancang dan disusun.
7. Kurang kebolehan secara umum dalam komunikasi dicirikan oleh penarikan diri.

Tanggapan diri tentang kompetensi komunikasi dan pencapaian akademik.

Bagi mengenalpasti sejauh mana seseorang itu kompeten dalam komunikasi, satu gagasan telah dibentuk yang dikenali sebagai Tanggapan Diri Tentang Kompetensi Komunikasi (Self-Perceived Communication Competence – SPCC). SPCC merujuk kepada tanggapan individu tentang kompetensinya. Maklumat tentang kompetensi diperoleh melalui pertanyaan ke atas diri komunikator. Seseorang mungkin akan menyoyal dalam dirinya tahap

komunikasinya ketika berkomunikasi dengan orang lain. Mungkin orang lain akan berasa peringkat komunikasinya berada dalam tahap baik pada suatu waktu dan yakin dengan cara komunikasinya. Begitu juga seseorang juga boleh dinilai tahap kompetensinya dengan orang lain, bahawa beliau adalah kompeten atau tidak kompeten. Ini kerana, walaupun kita hanya mengadakan sedikit perbualan dengan orang lain, sebenarnya ia akan memberi kesan yang besar terhadap penilaian orang lain terhadap kompetensi seseorang (Wilmot, 1995). Tegasnya, SPCC ialah tanggapan bagaimana seseorang mempercayai dirinya kompeten tetapi tidak selalunya berkaitan dengan bagaimana kompetennya individu akan berkomunikasi dalam sebarang keadaan. Menurut McCronskey (1998), SPCC dalam banyak kes mungkin penting daripada tingkah laku kompeten yang nyata.

SPCC sering digunakan oleh sarjana untuk mengukur pencapaian akademik pelajar sama ada peringkat sekolah, kolej dan universiti. Misalnya, Rubin dan Elizabeth (1986) menerusi kajian mereka selama 4 tahun yang dibuat di kalangan pelajar sekolah mendapati kompetensi komunikasi merupakan peramal yang penting kepada pencapaian akademik. Kedua-dua pengkaji ini telah menggunakan SPCC dan pencapaian GPA sebagai instrumen kajian. Seorang lagi pengkaji yang berminat mengaitkan SPCC dengan pencapaian akademik ialah Chesebro et al., (1992). Kajian ini telah dijalankan di sekolah-sekolah di Amerika Syarikat. Pengkaji ini ingin mengetahui adakah pelajar bermasalah itu adalah di kalangan mereka yang rendah norma SPCC berbanding norma SPCC peringkat nasional Amerika Syarikat. Hasil kajian mendapati sememangnya pelajar yang bermasalah rendah SPCC (min = 61.3) berbanding SPCC peringkat nasional (min = 74.2). Hasil kajian juga memaparkan bahawa pelajar yang dibesarkan dalam persekitaran yang bermasalah adalah rendah tahap SPCCnya. McCronskey, Rosenfeld dan Grant II (1995) pula mengkaji tahap SPCC di kalangan pelajar-pelajar cemerlang. Hasil kajian mereka menyokong dapatan Chesebro et al., (1992). Berlawanan dengan keputusan kajian Chesebro et

al., (1992), dapatan kajian pengkaji-pengkaji ini menunjukkan tahap SPCC pelajar cemerlang adalah tinggi. Dapatan-dapatan kajian pengkaji-pengkaji lepas ini menyimpulkan bahawa kompetensi komunikasi mempunyai perkaitan yang kuat dengan kejayaan akademik.

Metodologi kajian

Kajian ini ingin mengenal pasti adakah terdapat hubungan antara kompetensi komunikasi dengan pencapaian akademik. Kajian ini meramalkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara kompetensi komunikasi dengan pencapaian akademik. Selain itu kajian ini ingin melihat tahap kompetensi komunikasi. Seramai 481 pelajar Institusi Pengajian Awam (IPTA) sebagai subjek kajian. Saiz sampel ini memenuhi syarat yang ditetapkan oleh Krejcie dan Morgan (dalam Isaac & Michael, 1984) yang mana jika populasi melebihi 100 000 orang, saiz sampel yang sesuai ialah 390 orang. Pengumpulan data dibuat menggunakan soal selidik.

Untuk mengumpul data tentang kompetensi komunikasi, soal selidik yang telah dikemukakan oleh McCronskey iaitu Tanggapan Diri Tentang Kompetensi Diri (Self-Perceived Communication Competence – SPCC) digunakan. Soal selidik ini mengandungi 11 soalan dengan skala antara 1 hingga 100. Terdapat tujuh kompetensi komunikasi dalam soal selidik iaitu kompetensi komunikasi dengan awam, kompetensi komunikasi dalam mesyuarat, kompetensi komunikasi dalam kumpulan, kompetensi komunikasi intra peribadi, kompetensi komunikasi dengan orang asing, kenalan dan sahabat. Setiap kompetensi ini mempunyai penentuan piawaian tertentu bagi menjelaskan tahap kompetensi yang diperolehi oleh subjek kajian. Penentuan piawaian tersebut seperti berikut

| Jenis kompetensi | Tinggi | Sederhana | Rendah |
|------------------|--------|-------------|--------|
| Awam | > 86.0 | 85.9 – 51.1 | < 51.0 |
| Mesyuarat | > 85.0 | 84.9 – 51.1 | < 51.0 |
| Kumpulan | > 86.0 | 85.9 – 51.1 | < 51.0 |
| Peribadi | > 90.0 | 89.9 – 63.1 | < 63.0 |
| Orang Asing | > 79.0 | 78.9 – 31.1 | < 31.0 |
| Kenalan | > 92.0 | 91.9 – 62.1 | < 62.0 |
| Sahabat | > 99.0 | 98.9 – 64.1 | < 64.0 |

Jadual 1: Penentuan tahap kompetensi komunikasi

Kobolehpercayaan soal selidik ini adalah tinggi. McCronskey telah memperoleh lebih alpha lebih 0.70. Manakala kobolehpercayaan menerusi kajian awal pula ialah 0.92.

Manakala pengumpulan data bagi pencapaian akademik adalah menerusi pencapaian CPA mereka. Pelajar yang memperoleh CPA 2.0 dan ke atas adalah dikira sebagai pelajar baik.

Keputusan kajian

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan kedua-dua jenis statistik deskriptif iaitu peratusan, min dan sisihan piawai dan statistik inferensi iaitu korelasi. Jadual 2.0 memaparkan tahap pencapaian akademik pelajar IPTA. Daripada 485 subjek kajian, 6.2% (30 orang) sahaja memperoleh keputusan CPA melebihi 3.7, manakala 49.3% (239 orang) mencapai CPA 3.0 hingga 3.6, 41.2% (200 orang) mencapai CPA 2.0 hingga 2.9 dan hanya 4 orang (0.8%) subjek kajian memperoleh CPA 1.0 hingga 1.9. Seramai 12 orang (2.5%) tidak menyatakan pencapaian keputusan CPA mereka.

Jadual 3.0 menjelaskan tahap kompetensi komunikasi pelajar IPTA. Keputusan keseluruhan menunjukkan kebanyakan pelajar menyatakan yang kompetensi mereka berada pada tahap sederhana (57.1%). Manakala 37.6% menyatakan bahawa mereka kurang kompeten. Hanya sebilangan kecil iaitu 5.3% yang mempersepsikan bahawa kompetensi komunikasi mereka tinggi. Keputusan kajian juga menjelaskan bahawa pelajar IPTA mempunyai kompetensi komunikasi mengikut dimensi-dimensi pada tahap sederhana, kecuali kompetensi komunikasi mesyuarat yang memperolehi keputusan tinggi pada tahap kompetensi komunikasi rendah (49.7%).

| Tahap Pencapaian CPA | Kekerapan | Peratus |
|----------------------|-----------|---------|
| CPA 3.7 dan ke atas | 30 | 6.2 |
| CPA 3.0 hingga 3.6 | 239 | 50.5 |
| CPA 2.0 hingga 2.9 | 200 | 41.2 |
| CPA 1.0 hingga 1.9 | 4 | 0.8 |
| Tidak menyatakan | 12 | 2.5 |
| Jumlah | 485 | 100 |

Jadual 2.0: Pencapaian CPA pelajar IPTA

Berdasarkan keputusan min dapatlah digolongkan bahawa norma pelajar IPTA tentang SPCC ialah 63.63. Keputusan kajian mengikut kompetensi SPCC didapati kesemuanya berada pada tahap sederhana tetapi cenderung ke tahap rendah. Keputusan bagi SPCC awam (65.62), SPCC mesyuarat (51.70), SPCC kumpulan (68.35), SPCC peribadi (68.83), SPCC orang asing (46.96), SPCC kenalan (67.23) dan SPCC sahabat (79.02).

Jadual 4.0 memaparkan keputusan kajian mengenai korelasi antara kompetensi komunikasi dengan pencapaian akademik. Keputusan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara SPCC dengan pencapaian akademik ($r = 0.139$, $p < 0.05$). Keputusan ini menerangkan bahawa SPCC ada kaitannya dengan peningkatan pencapaian akademik. Dengan perkataan lain, apabila SPCC meningkat, pencapaian akademik turut meningkat. Berkaitan dengan kompetensi yang terdapat dalam SPCC, kompetensi sahabat sahaja yang memperolehi keputusan yang tidak signifikan ($r = 0.047$, $p < 0.05$). Lain-lain kompetensi memperolehi keputusan yang signifikan dan positif. Jadual 3 menunjukkan kompetensi awam ($R = .157$, $p < 0.05$), kompetensi mesyuarat ($r = .117$, $p < 0.05$), kompetensi kumpulan ($r = .125$, $p < 0.05$), kompetensi peribadi/diad ($r = .118$, $p < 0.05$), dan kompetensi kenalan ($r = .133$, $p < 0.05$)

| SPCC | Tahap | Kekerapan | Peratus | Min | SP |
|-----------|-----------|-----------|---------|-------|-------|
| Publik | Tinggi | 48 | 10.1 | 65.62 | 16.80 |
| | Sederhana | 339 | 72.1 | | |
| | Rendah | 84 | 17.8 | | |
| Mesyuarat | Tinggi | 14 | 2.97 | 51.70 | 18.19 |
| | Sederhana | 223 | 47.34 | | |
| | Rendah | 234 | 49.69 | | |
| Kumpulan | Tinggi | 38 | 8.1 | 68.35 | 17.05 |
| | Sederhana | 305 | 64.8 | | |
| | Rendah | 128 | 27.2 | | |
| Peribadi | Tinggi | 21 | 4.5 | 68.83 | 16.30 |
| | Sederhana | 247 | 52.4 | | |
| | Rendah | 203 | 43.1 | | |

| | | | | | |
|-------------|-----------|-----|--------------|-------|-------|
| Orang asing | Tinggi | 23 | 4.9 | 46.96 | 20.18 |
| | Sederhana | 344 | 73.0 | | |
| | Rendah | 104 | 22.1 | | |
| Kenalan | Tinggi | 18 | 3.8 | 67.23 | 16.24 |
| | Sederhana | 286 | 60.7 | | |
| | Rendah | 167 | 35.5 | | |
| Sahabat | Tinggi | 2 | 4.5 | 79.02 | 16.72 |
| | Sederhana | 310 | 52.4 | | |
| | Rendah | 159 | 43.1 | | |
| Keseluruhan | Tinggi | 25 | 5.30 | 63.63 | 15.65 |
| | Sederhana | 269 | 57.11 | | |
| | Rendah | 177 | 37.57 | | |

Jadual 2.0: Tahap dan min kompetensi komunikasi pelajar IPTA.

| SPCC | Nilai r | Nilai signifikan |
|---------------|---------|------------------|
| Awam | .175** | .00 |
| Mesyuarat | .117** | .01 |
| Kumpulan | .125** | .00 |
| Peribadi/diad | .118** | .00 |
| Orang asing | .139** | .01 |
| Kenalan | .133** | .00 |
| Sehabat | .047 | ..31 |
| Keseluruhan | .139** | .00 |

Perbincangan

Cabaran utama dalam pendidikan di Pusat-Pusat Pengajian Tinggi Awam ialah meningkatkan pencapaian akademik pelajar. Ini berpunca dari tidak ramainya pelajar-pelajar mendapat pencapaian akademik yang cemerlang khususnya setelah mereka menjadi graduan. Sebenarnya perkara ini telah menjadi isu dan semakin hangat dibincangkan oleh pihak kerajaan dan intelektual. Beberapa faktor telah dikaitkan dan faktor-faktor itu boleh dikategorikan kepada dua (Philips, 1993) iaitu i) faktor yang tidak mudah diubahsuai seperti taraf ekonomi keluarga dan persekitaran dan ii) faktor yang boleh diubah suai melalui intervensi seperti disfungsi personaliti dan kemahiran personaliti. Disfungsi personaliti merangkumi kekurangan kawalan sendiri, keresahan, motivasi dan sikap. Faktor kemahiran kognitif pula merangkumi aspek yang berkaitan dengan minda iaitu kemahiran berfikir dan kemahiran belajar. Kebanyakan kajian-kajian lepas berpegang kepada kedua-dua faktor itu menerusi kajian-kajian yang telah dijalankan.

Walau bagaimanapun Rosthsten et al, (1994) telah melebarkan faktor tersebut dengan mengkaitkan kompetensi komunikasi dengan pencapaian akademik. Menurut beliau, kemahiran berkomunikasi dalam pendidikan memudahkan maklumat dipindahkan dari pengajar kepada pelajar. Pelajar boleh menerima maklumat dengan berkesan bukan sahaja disebabkan keberkesanan komunikasi pensyarah itu tetapi pelajar juga perlu mempunyai kemahiran komunikasi yang baik. Kajian ini merupakan kesinambungan kajian lepas yang bertujuan untuk melihat hubungan antara keseimbangan berkomunikasi dengan pencapaian akademik pelajar. Di samping itu, kajian ini bertujuan hendak mengenal pasti kompetensi komunikasi pelajar IPTA.

Keputusan kajian yang diperolehi menunjukkan bahawa kompetensi komunikasi yang terdiri dari kompetensi awam, kompetensi kumpulan, kompetensi peribadi, kompetensi orang asing, kompetensi kenalan, dan kompetensi sahabat berada pada tahap

sederhana. Kompetensi komunikasi mesyuarat sahaja berada pada tahap rendah. Secara keseluruhannya, dapatlah digeneralisasikan bahawa tahap kompetensi komunikasi pelajar IPTA di Malaysia masih lagi lemah. Ini boleh dikaitkan pada pencapaian akademik CPA pelajar yang mana hanya 6.2% sahaja memperolehi keputusan tahap cemerlang (kelas pertama. 91.7% pelajar IPTA memperolehi keputusan sederhana (kelas kedua tinggi dan kelas kedua rendah). Keputusan kajian ini menyokong pendapat Zimbardo (1977) yang menyatakan rendahnya kompetensi komunikasi seperti berasa malu dengan pensyarah dan menghadapi beberapa kesukaran komunikasi dalam kelas seperti memulakan perbualan, memberi pendapat, menjawab soalan, adalah antara sebab boleh menjejaskan keputusan akademik mereka.

Walau bagaimanapun, pelajar-pelajar IPTA mempercayai yang kompetensi komunikasi ada kaitannya dengan pencapaian akademik. Ini diperlihatkan menerusi nilai korelasi antara kedua-dua pemboleh ubah yang signifikan, kecuali kompetensi komunikasi mesyuarat sahaja yang memperolehi keputusan yang tidak signifikan. Keputusan ini menjelaskan yang peningkatan pencapaian akademik ada kaitannya dengan peningkatan kompetensi komunikasi. Secara keseluruhan, kompetensi komunikasi menerangkan 13.9% hubungan dengan pencapaian akademik yang mana 17.5% dari kompetensi komunikasi awam, 11.7% kompetensi mesyuarat, 12.5% kompetensi kumpulan, 11.8% kompetensi komunikasi peribadi, 13.9% kompetensi komunikasi orang asing, dan 13.3% kompetensi komunikasi kenalan. Keputusan yang diperolehi ini menyokong keputusan lalu oleh Blue et al, (1998) yang menyatakan bahawa kompetensi komunikasi boleh menentukan pencapaian akademik seseorang pelajar. Begitu juga dapatan kajian oleh Beathy, Forst dan Steward (1986) dan Frimier (1993) yang menyokong penemuan kajian ini.

Kesimpulan

Kompetensi komunikasi boleh meningkatkan pencapaian akademik. Justeru itu, kajian seumpama ini perlu diperluaskan kepada semua pelajar IPTA supaya mereka dapat mengetahui tahap kompetensi komunikasi masing-masing. Lanjutan daripada itu, pelajar-pelajar yang rendah kompetensi komunikasi dapat dipertingkatkan menerusi latihan-latihan atau kursus-kursus.

RUJUKAN

- Phillip, C. (1995), *Invitation to Social Psychology*, Forthworth: Harcourt Brace College Publishers
- Rosenfeld, L.B., & Berko, R.M. (1990), *Communicating With Competency*, Illinois: Scoot Foresman
- Zimbardo, P. (1977). *Shyness*, Reading: Adison-Wesley.
- Wilmot, W.W. (1995), *Relational Commnication*, New York: McGraw hill.

Hashimi Bohari dan Md Idris Mohd Nor (1995) menyimpulkan hasil kajiannya bahawa pelajar yang cemerlang akan melanjutkan pelajarannya ke tahap lebih tinggi.