

Kebimbangan Komunikasi di Kalangan Pelajar UTM: Satu Realiti atau Mitos?

Dr. Nik Hasnaa Bt Nik Mahmood
Kolej Sains Dan Teknologi,
Pusat Pengajian Diploma,
Universiti Teknologi Malaysia
City Campus,
Jalan Semarak,
54100 Kuala Lumpur
nikhasna@citycampus.utm.my

Abstrak: Tujuan kertas kerja ini adalah untuk mengkaji tahap kebimbangan komunikasi di kalangan pelajar-pelajar diploma tahun akhir UTM City Campus. Secara khususnya objektif kajian ini adalah untuk : 1) mengkaji hubungan di antara tahap kebimbangan komunikasi pelajar dengan faktor-faktor demografi seperti jantina, kursus, tempat tinggal dan pendapatan ibu-bapa, 2) untuk mengkaji hubungan antara tahap kebimbangan komunikasi dengan tahap pencapaian akademik pelajar. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah tinjauan. Seramai 200 pelajar diploma tahun tiga terlibat dalam kajian ini. Kaedah persampelan rawak mudah digunakan untuk mendapatkan responden kajian. Alat ukuran PRCA 24 telah digunakan untuk mengukur tahap kebimbangan komunikasi pelajar. Data dianalisis menggunakan kaedah statistik deskriptif dan inferensi. Hasil kajian menunjukkan 29.5% pelajar berada di tahap kebimbangan komunikasi tinggi, 48.5% di tahap kebimbangan komunikasi sederhana dan 22.0% di tahap kebimbangan komunikasi rendah. Hasil ujian khi-ganda dua menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kebimbangan komunikasi dengan bangsa, kursus, tempat tinggal dan pendapatan ibu-bapa. Walaubagaimanapun hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kebimbangan komunikasi dengan jantina dan pencapaian akademik. Implikasi kajian dan cadangan turut dibincangkan dalam kertas kerja ini.

Katakunci: Kebimbangan komunikasi, jantina, status sosio-ekonomi, pencapaian akademik.

Pendahuluan

Konsep kebimbangan komunikasi diperkenalkan oleh James McCroskey (1977) Kebimbangan komunikasi pada awalnya merujuk kepada situasi takut atau risau untuk berkomunikasi secara lisan akibat pelbagai punca. Menurut McCroskey (1977), konsep kebimbangan komunikasi kemudian berkembang menjadi tahap ketakutan atau kerisauan yang dialami individu berkenaan berkaitan dengan komunikasi sebenar atau komunikasi yang dijangkanya dengan orang lain.

Pada asasnya kebimbangan komunikasi boleh berlaku kerana ia suatu tret semata-mata-mata atau sesuatu yang bergantung kepada keadaan. Kebimbangan komunikasi tret merujuk kepada ketakutan individu untuk berkomunikasi dalam semua keadaan atau konteks komunikasi Ia boleh berlaku dalam situasi komunikasi diadik, kumpulan kecil, pengucapan awam dan massa. Kebimbangan komunikasi keadaan pula merujuk kepada kerisauan untuk berkomunikasi dalam keadaan yang khusus seperti ketika berucap di khalayak awam tetapi tidak risau menghadiri temuduga untuk pekerjaan baru (Richmond & McCroskey, 1989).

McCroskey (1984) berpendapat sebenarnya kebimbangan komunikasi berlaku dalam satu kontinuum yang merangkumi satu penghujung ekstrim tret dan satu lagi penghujung ekstrim keadaan. Empat titik boleh dikenalpaasti di atas kontinuum ini iaitu kebimbangan komunikasi seakan tret; kebimbangan komunikasi konteks umum, kebimbangan komunikasi individu-kumpulan dan kebimbangan komunikasi situasi.

Kebimbangan komunikasi seakan tret ialah ketakutan untuk berkomunikasi dalam pelbagai konteks tertentu samada diadik, kumpulan, pengucapan awam mahupun

semasa menghadiri temuduga. Kebimbangan konteks umum pula ialah ketakutan individu untuk berkomunikasi dalam keadaan sesuatu seperti pengucapan awam tetapi sebaliknya dalam keadaan lain (seperti semasa dalam kumpulan kecil).

Kebimbangan komunikasi individu-kumpulan merujuk kepada reaksi individu apabila berkomunikasi dengan seorang individu atau kumpulan tertentu tanpa mengira waktu dan ketika. Contohnya seorang pekerja bawahan takut untuk berhadapan dengan Ketua Pengarah syarikat tetapi tidak takut berkomunikasi dengan penyeliaanya. Kebimbangan komunikasi situasi pula merujuk kepada reaksi seseorang apabila berkomunikasi dengan seseorang atau kumpulan tertentu dalam satu masa. Contohnya seorang pelajar takut untuk berjumpa dengan Dekan jika diarah berbuat demikian tetapi tidak pula takut untuk bertanyakan soalan dalam kelas yang diajar oleh Dekan tersebut.

Terdapat pelbagai punca mengapa individu mengalami kebimbangan komunikasi. Kebimbangan komunikasi tert dikaitkan dengan interaksi antara faktor keturunan dan faktor persekitaran. Manakala kebimbangan komunikasi situasi dikaitkan dengan pelbagai punca seperti kebaharuan, keformalan, status subordinat, ketidakbiasaan, darjah diperhatikan oleh orang lain, ketonjolan, ketidakserupaan, darjah penilaian, dan kejayaan serta kegagalan pada masa lalu.

Kajian Lepas

Kajian mengenai kebimbangan komunikasi mula diteroka di Amerika Syarikat sejak awal 1970an. Mislanya kajian oleh Wells (1970) dan Weiner (1973) mendapati pelajar yang mempunyai kebimbangan komunikasi yang tinggi kebiasaannya akan memberikan komen yang tidak relevan dan cenderung untuk lebih banyak berdiam diri dalam perbincangan tersebut. Kajian oleh Hamilton (1972) dan Fenton dan Hopf, (1976) juga mendapati individu yang tinggi tahap kebimbangan komunikasi jarang bercakap dalam komunikasi kumpulan kecil.

Terdapat juga kajian yang menunjukkan individu yang tinggi tahap kebimbangan komunikasi selalunya gagal dalam temuduga mendapatkan pekerjaan (Daly & Stafford 1984). Sekiranya mereka berjaya, individu tersebut kebiasaannya kurang memperoleh kepuasan kerja, terutama dalam kumpulan kerja kumpulan atau dalam aktiviti yang memerlukan banyak interaksi.

Kajian berkaitan dengan hubungan antara kebimbangan komunikasi dengan pencapaian akademik pelajar telah dilakukan oleh McCroskey, Daly dan Sorenson (1984). Hasil kajian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara keputusan akademik dan kebimbangan komunikasi pelajar. Kajian tersebut mendapati pelajar yang tinggi tahap kebimbangan komunikasinya mendapat keputusan akademik yang kurang memuaskan berbanding dengan pelajar yang melaporkan tahap kebimbangan komunikasi rendah. Keputusan yang sama diperoleh oleh kajian yang dibuat oleh Hurt dan Preiss (1978) di mana kajian mereka keatas pelajar sekolah gred 7 hingga gred 12 menunjukkan pelajar yang tinggi tahap kebimbangan komunikasi bersikap negatif terhadap sekolah dan pencapaian akademik.

Kajian yang meneliti hubungan antara kebimbangan komunikasi dan faktor-faktor demografi mendapati kanak-kanak yang tinggal di kawasan pendalaman lebih tinggi tahap kebimbangan komunikasinya berbanding dengan mereka yang dibesarkan di kawan

bandar (Richmond & Robertson, 1977). Kajian Daly dan Stafford (1984) pula mendapati perempuan lebih tinggi tahap kebimbangan komunikasinya berbanding dengan lelaki.

Kajian tempatan telah dilakukan oleh Fuziah Kartini (1995) di kalangan pelajar tahun tiga dan tahun empat Universiti Kebangsaan Malaysia. Hasil kajian beliau mendapati faktor demografi seperti bangsa, jantina, tahun pengajian dan status sosio-ekonomi tidak mempengaruhi kebimbangan komunikasi pelajar. Penemuan ini tidak konsisten dengan penemuan kajian lepas yang dilakukan oleh sarjana komunikasi Amerika Syarikat terutama sekali berkaitan dengan pembolehubah jantina.

Kajian beliau juga mendapati terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kebimbangan komunikasi dan keaktifan dalam aktiviti kokurikulum pelajar. Kajian beliau mendapati semakin tinggi tahap kebimbangan komunikasi pelajar semakin tidak aktif mereka dalam aktiviti kokurikulum. Seterusnya kajian beliau juga mendapati tahap kebimbangan komunikasi mempengaruhi tahap pencapaian akademik pelajar; hasil ujian korelasi Pearson menunjukkan semakin tinggi tahap kebimbangan komunikasi pelajar semakin rendah pencapaian akademik mereka.

Allen dan Bourhis (1992) mendapati terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan prestasi kognitif. Hasil kajian ini mendapati pelajar yang takut berkomunikasi, gagal berkomunikasi dengan berkesan. Kajian Allan dan Bourhis seterusnya (1996) juga menyokong keputusan kajian mereka sebelum ini iaitu mereka mendapati terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tahap kebimbangan komunikasi dan kemahiran komunikasi.

Fordham dan Gabin (1996) pula mendapati ketakutan untuk berkomunikasi dengan lebih kerap boleh menghalang individu daripada berkomunikasi dengan lebih berkesan walaupun ia mempunyai kemahiran komunikasi yang memuaskan. Ini menyebabkan individu yang takut berkomunikasi akan dianggap sebagai komunikator yang tidak kompeten. Menurut Fordham dan Gabbin (1996) lagi, individu yang tinggi tahap kebimbangan komunikasi juga didapati sukar untuk bekerja dengan rakan sekerja, kurang peluang kenaikan pangkat atau maju dalam kerjaya mereka. Kesemua ini berpunca daripada kebimbangan dan bukannya disebabkan oleh kurang mahir dalam komunikasi. Kebimbangan komunikasi di kalangan pelajar juga boleh menjejaskan pengalaman pembelajaran mereka. Contohnya pelajar yang tinggi tahap kebimbangannya kurang terlibat dalam perbincangan kelas, bertanyakan soalan untuk penjelasan daripada gurunya atau memohon bantuan daripada pengajar (Borzi & Mill, 2001).

Kaedah Kajian

Sampel Kajian

Sampel kajian ini terdiri daripada 200 pelajar diploma tahun tiga, Kolej Sains & Teknologi, (KST) UTM City Campus, Kuala Lumpur. Rasional mengapa pelajar tahun tiga dipilih ialah kerana mereka lebih matang. Sampel dipilih menggunakan kaedah persampelan rawak berkelompok. Sampel dikelompok mengikut kursus. Terdapat lima kursus pengajian peringkat diploma yang ditawarkan oleh KST. Jadual 1 menerangkan tentang ciri-ciri demografi responden. 61 % responden terdiri daripada perempuan, 52% daripada pelajar datang dari kawasan bandar dan 60% adalah terdiri daripada pelajar Melayu, 21.5% Cina, 13% India dan 5.5% lain-lain bangsa.

Jadual 1 : Ciri-Ciri Demografi Responden

Ciri-ciri Demografi	Bilangan	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	91	45.5
Perempuan	109	54.5
Bangsa		
Melayu	120	60.0
Cina	43	21.5
India	26	13.0
Lain-lain	11	5.5
Tempat Tinggal		
Bandar	104	52.0
Luar Bandar	96	48.0
Pendapatan Ibu-Bapa		
RM 999 ke bawah	40	20.0
RM1000-RM1999	49	24.5
RM 2000-RM2999	58	29.0
RM 3000-RM3999	33	16.5
RM 4000 ke atas	20	10.0
Kursus		
Kejuruteraan Mekanikal	38	19.0
Kejuruteraan Elektrik	42	21.0
Kejuruteraan Awam	39	19.5
Sains	44	22.0
Pengurusan& Perkhidmatan	37	18.5

Alat Ukuran Kajian

Kajian ini menggunakan alat ukuran Personal Report of Communication Apprehension - 24 (PRCA-24) yang dibina oleh McCroskey (1982) untuk mengukur tahap kebimbangan komunikasi responden kajian. PRCA-24 mengandungi 24 soalan dan mengukur empat konteks komunikasi iaitu berpasangan, kumpulan kecil, mesyuarat atau perbincangan dalam kelas dan pengucapan awam. Alat ukuran ini telah diterjemahkan menggunakan kaedah *back-to-back translation* oleh Fuziah Kartini (1995). Alat ukuran ini mempunyai tahap kebolehpercayaan yang agak baik iaitu nilai $\alpha = 0.89$ apabila diuji menggunakan statistik *Alpha Crombach*.

Analisis Data

Data di analisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Statistik min, kekerapan dan peratusan digunakan untuk membandingkan data yang diperolehi. Ujian korelasi digunakan untuk menguji hubungan antara pembolehubah.

Hasil Kajian

Tahap kebimbangan komunikasi pelajar

Hasil ujian menunjukkan 29.5% pelajar berada di tahap kebimbangan komunikasi (KK) tinggi, 48.5 peratus sederhana dan hanya 22.0% rendah. (Jadual 2).

Jadual 2 : Tahap Kebimbangan Komunikasi Responden

Tahap Kebimbangan Komunikasi	Bilangan	Peratus
Rendah	44	22.0
Sederhana	97	48.5
Tinggi	59	29.5

Hubungan antara kebimbangan komunikasi dan faktor-faktor demografi

Ujian khi-gandadua menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kebimbangan komunikasi dengan bangsa, tempat tinggal, kursus dan pendapatan ibu-bapa. Walau bagaimanapun kajian ini mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dengan jantina. Penemuan kajian ini konsisten dengan penemuan sebelum ini yang mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan jantina (Daly & Stafford, 1984) (Jadual 3)

Jadual 3 : Hubungan antara tahap kebimbangan komunikasi dan faktor-faktor demografi

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	χ^2	Aras Signifikan
Tahap KK dan Jantina	2	17.63	0.0003 *
Tahap KK dan Bangsa	6	15.73	0.1083
Tahap KK dan Tempat Tinggal	2	36.07	0.2119
Tahap KK dan Kursus	8	15.62	0.1314
Tahap KK dan Pendapatan Ibu-Bapa	8	13.60	0.0927

* $p < 0.05$

Perbezaan antara tahap kebimbangan komunikasi mengikut jantina

Min skor keseluruhan kebimbangan komunikasi pelajar wanita ($M = 81.22$, $SP = 14.25$) adalah lebih tinggi berbanding dengan min skor keseluruhan kebimbangan komunikasi pelajar lelaki ($M = 75.13$, $SP = 13.72$). Hasil ujian t ($t=12.72$, $p<0.05$) menunjukkan perbezaan min pelajar wanita dan pelajar lelaki ini adalah signifikan. Ini bermaksud pelajar wanita lebih risau berkomunikasi berbanding dengan pelajar lelaki, terutama sekali dalam situasi pengucapan awam, skor min kebimbangan komunikasi dalam konteks pengucapan awam menunjukkan min skor pelajar wanita ($M = 23.32$, $SP = 3.21$) lebih tinggi berbanding dengan min skor pelajar lelaki ($M = 20.41$, $SP = 3.01$). Hasil ujian t ($t = 2.52$, $p < 0.05$) menunjukkan perbezaan ini adalah signifikan. Dengan kata lain pelajar wanita lebih takut untuk membuat pengucapan awam berbanding pelajar lelaki.

Hubungan antara tahap kebimbangan komunikasi dengan pencapaian akademik

Hasil ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan pencapaian akademik pelajar. Nilai $r = -0.4113$, signifikan pada aras keertian 0.05 menunjukkan semakin tinggi tahap kebimbangan komunikasi semakin rendah pencapaian akademik pelajar. Penemuan kajian konsisten dengan hasil kajian lepas (McCroskey, Daly & Sorenson, 1984).

Perbincangan dan Implikasi

Hasil kajian ini menunjukkan hampir 50 peratus pelajar berada di tahap kebimbangan komunikasi sederhana. Menurut McCroskey (1984), tahap kebimbangan komunikasi yang sederhana ini menunjukkan keadaan yang tidak menentu dalam diri pelajar. Pelajar-pelajar ini mungkin risau untuk berkomunikasi dalam satu keadaan tertentu tetapi tidak risau untuk berkomunikasi dalam keadaan lain. Dengan kata lain amat sukar untuk kita meramalkan tahap kebimbangan komunikasi kumpulan pelajar di tahap ini. Menurut Fuziah Kartini (1995) pelajar yang mempunyai tahap komunikasi sederhana ini tidak konsisten dan tidak pasti tentang kebimbangan komunikasi yang dialaminya. Kesannya sukar untuk mengambil langkah-langkah mengatasi masalah kerisauan berkomunikasi yang dihadapi mereka berbanding dengan pelajar yang jelas tahap kebimbangan komunikasinya di tahap tinggi atau rendah. Adalah lebih baik, pelajar tersebut pastikan samada tahap kebimbangan komunikasinya tinggi atau rendah agar sesuatu boleh diusahakan untuk mengurangkan permasalahan tersebut.

Penemuan kedua kajian ini menunjukkan tahap kebimbangan komunikasi tidak mempengaruhi faktor-faktor demografi pelajar seperti, bangsa, tempat tinggal, kursus dan pendapatan ibu-bapa. Walau bagaimanapun kajian ini mendapati kebimbangan komunikasi mempunyai hubungan dengan jantina. Hasil kajian ini jelas konsisten dengan penemuan kajian sebelum ini yang mendapati jantina mempunyai hubungan dengan kebimbangan komunikasi. Kajian Daly dan Stafford (1984) menunjukkan kaum wanita didapati lebih risau dan takut untuk berkomunikasi berbanding dengan kaum

lelaki, terutama sekali dalam konteks pengucapan awam. Walau bagaimanapun kajian Fuziah Katini (1995) mendapati jantung tidak mempengaruhi kebimbangan komunikasi di kalangan pelajar.

Hasil kajian ini juga menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan pencapaian akademik. Penemuan kajian ini konsisten dengan kajian lepas (Mc Croskey, Daly & Sorenson 1976, Popengga & Prisbell, 1996) yang mendapati pelajar yang mengalami kebimbangan komunikasi memperoleh keputusan akademik yang kurang memuaskan berbanding dengan pelajar yang melaporkan sebaliknya. Malah Popengga dan Prisbel (1996) menegaskan kebimbangan berkomunikasi merupakan penentu kepada pencapaian akademik pelajar. Kajian Fuziah Kartini (1995) juga mendapati hubungan yang signifikan antara kebimbangan komunikasi dan pencapaian akademik.

Hasil kajian ini menunjukkan kebimbangan komunikasi merupakan satu fenomena yang wujud di kalangan pelajar-pelajar universiti. . Justeru masalah berkaitan dengan kebimbangan komunikasi seharusnya dipandang serius oleh tenaga pengajar sesebuah universiti memandangkan pelajar-pelajar ini akan keluar dan bekerja dalam organisasi mengikut bidang pengajian masing-masing. Majikan hari ini bukan hanya mementingkan pencapaian akademik semata-mata malah memberi perhatian juga kepada soal berkaitan dengan kemahiran komunikasi.

Bagi pelajar yang mempunyai tahap kerisauan komunikasi yang tinggi dan pencapaian akademik yang rendah sudah pasti mereka tidak memenuhi kriteria pengambilan kerja majikan hari ini. Majikan hari ini menetapkan salah satu syarat tambahan yang perlu dimiliki oleh graduan pada hari ini adalah kemahiran komunikasi selain pencapaian akademik yang baik. Oleh itu dalam usaha untuk respons secara positif kepada syarat-syarat pengambilan pekerja baru oleh majikan pada hari ini maka sesebuah universiti juga perlu memberi perhatian yang serius berkaitan dengan masalah kebimbangan komunikasi ini. (Trevor et. al, 2000)

Pelajar-pelajar perlu diberikan lebih banyak pendedahan tentang kemahiran komunikasi terutama sekali teknik-teknik mengurangkan kerisauan komunikasi dalam konteks pengucapan awam dan sewaktu menghadiri temuduga. Dengan kata lain pihak universiti perlu memberi tumpuan juga kepada soal-soal membangunkan kemahiran komunikasi dan kemahiran lain yang berkaitan dengannya. Malah pelajar-pelajar juga perlu sentiasa mengingatkan diri pentingnya mereka memiliki kemahiran komunikasi yang berkesan kerana apabila mereka berkerja nanti, kejayaan organisasi banyak bergantung kepada keupayaan mereka meningkatkan jualan dan pendapatan kepada organisasi. Ini hanya dapat dicapai jika mereka mampu 'menjual' idea atau produk organisasi mereka kepada pembeli, pelabur atau klien dengan penuh yakin.

Beberapa cadangan ingin dikemukakan di sini dalam usaha menangani masalah kebimbangan komunikasi di kalangan pelajar universiti ini. Antaranya ia mewujudkan subjek komunikasi berkesan sebagai mata pelajaran elektif wajib kepada semua pelajar-pelajar universiti. Tenaga pengajar universiti juga boleh memainkan peranan membantu pelajar yang mengalami kebimbangan komunikasi dengan mempraktikkan kaedah

pengajaran dan pembelajaran aktif dalam kelas seperti pembelajaran kolaboratif, pembelajaran koperatif dan pembelajaran-berasaskan masalah.

Kesimpulan

Berdasarkan kepada keputusan kajian di atas ternyata aspek kebimbangan komunikasi di kalangan pelajar Diploma UTM merupakan satu realiti dan bukannya mitos. Oleh itu kita harus menerima hakikat bahwasanya terdapat sebilangan kecil pelajar pusat pengajian tinggi yang masih takut untuk berlomunikasi. Perkara ini jika dibiarkan akan hanya merugikan pelajar itu sendiri kerana kebiasaanya pelajar yang tinggi tahap kebimbangan komunikasi sukar diterima bekerja, pasif, dan kurang bergaul. Sedangkan salah satu syarat dalam proses merekrut pekerja baru oleh pihak industri ialah boleh berkomunikasi dengan baik selain daripada kecemerlangan akademik pelajar.

Maka adalah menjadi tugas kita bersama untuk melengkapkan pelajar dengan aspek kemahiran berkomunikasi disamping membantu meningkatkan kecemerlangan akademik mereka. Pelajar itu sendiri juga perlu memainkan peranan untuk mengubah sikapnya dan mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk mengatasi perasaan takut berkomunikasi dan meletakkan permasalahan ini dalam perspektif yang lebih luas. Sehubungan dengan itu adalah amat mustahat bagi semua pihak untuk melihat permasalahan ini sebagai sesuatu fenomena yang sejagat kerana ia wujud dimana-mana sahaja dan boleh berlaku kepada sesiapa sahaja. Langkah-langkah untuk meningkatkan kemahiran komunikasi perlu dilakukan secara berterusan memandangkan golongan pelajar ini merupakan mereka yang bakal mengurus dan mentadbir negara kita di masa hadapan.

Bibliografi

- Allen M, & Bourhis, J. 1996. The relationship of communication apprehension behaviour: a meta analysis. *Communication Quaterly*. 44, 2, pg 214-25.
- Borzi, M.G., & Mills, T.H. 2001. Communication apprehension in upper level accounting students: An assesment of skill development. *Journal of Education for Business*. 76, 4.
- Daly, J. & Stafford, L. (1984). Correlates and consequences of social communication anxiety. In J. Daly & J.C. McCroskey (Eds). *Avoiding communication shyness, reticences and communication apprehension*. Beverly Hill : Sage Publication
- Fordham, D.R. & Gabbin. A. 1996. Skills versus apprehension: Empirical evidence on oral communication. *Business Communication Quaterly*, 59, 30, pg 88-89.
- Fuziah Kartini Hasssan Basri. 1995. *Kebimbangan Komunikasi :Kajian penerokaan di kalangan pelajar UKM*. Kertas kerja dibentangkan di Seminar Penyelidikan Komunikasi, UKM.
- McCroskey. J.C. 1977. Oral Communication Apprehension: A summary of recnt theory and research. *Human Communication Research*. 4, pg78-96
- McCroskey. J.C. 1982. Oral Communication Apprehension : A reconceptualization. In M Burgoon (Ed) *Communication Yearbook*, 6 136-170
- McCroskey. J.C. , Daly J., & Sorenson . 1976. Personality correlates of communication apprehension : a research note. *Human Communication Research*. 2.,3 pg 376-380
- Richmond, V.P. & McCroskey. J.C. 1998. *Communication apprehension, avoidance and effectiveness* (5th ed). Needham Height MA: Ally & Bacon
- Richmond, V.P & McCroskey. J.C. 1977. Communication apprehension perspective. In J.A Daly & McCroskey , J.C (eds). *Avoiding Communication*. Sage Publication : Beverly Hills.