

Kepuasan Komunikasi Lisan dan Bukan Lisan dalam Proses Pengajaran dan Pembelajaran Murid Program Vokasional Menengah Atas (PVMA) Daerah Batu Pahat

Farah Auni Mohamad Khoiri¹, Nurul Hidayah Liew Abdullah^{2*}

¹Faculty of Technical and Vocational Education
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, 86400, MALAYSIA

*Corresponding Author Designation

DOI: <https://doi.org/10.30880/ritvet.2023.03.02.007>

Received 25 July 2023; Accepted 11 December 2023; Available online 30 December 2023

Abstract: Effective communication plays a crucial role in the teaching and learning process and significantly influences student engagement, understanding, and overall satisfaction. However, weaknesses in mastering teacher communication skills can have implications for students' academic success, including social, emotional, and behavioral aspects that may escalate into larger issues if left unaddressed. Therefore, this study aims to identify the level of satisfaction among students in the Upper Secondary Vocational Program (PVMA) in the Batu Pahat district regarding both verbal and non-verbal communication during teaching and learning processes in the classroom. The research design employed is a survey using a quantitative approach, and a questionnaire was used as the data collection instrument. The study participants consisted of 103 PVMA students in the Batu Pahat district. Data were analyzed using descriptive statistical analysis, including mean values and standard deviations, and the Mann-Whitney U test was utilized to test differences between genders. The findings of this study indicate a high level of satisfaction with both verbal and non-verbal communication during the teaching and learning processes among PVMA students. The study results also reveal no significant gender differences in satisfaction levels with verbal and non-verbal communication among PVMA students in the Batu Pahat district during classroom instruction. In conclusion, PVMA students in the Batu Pahat district are satisfied with the use of verbal and non-verbal communication by teachers during the teaching and learning processes in the classroom. This study is expected to contribute to improving teacher communication skills in the classroom to ensure student satisfaction, support academic achievement, and enhance the overall learning experience throughout the teaching and learning process.

Keywords: Verbal Communication, Non-Verbal Communication, Teaching and Learning Process, PVMA

Abstrak: Komunikasi yang berkesan memainkan peranan penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran dan memberi kesan ketara kepada penglibatan, pemahaman serta kepuasan pelajar secara keseluruhan. Walau bagaimanapun,

kelemahan menguasai kemahiran komunikasi guru mengakibatkan implikasi kepada kejayaan akademik murid termasuk sosial, emosi dan tingkah laku yang akan menimbulkan isu yang lebih besar jika tidak ditangani. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan murid Program Vokasional Menengah Atas (PVMA) daerah Batu Pahat terhadap komunikasi lisan dan bukan lisan semasa proses pengajaran dan pembelajaran guru di dalam bilik darjah. Reka bentuk kajian ini ialah kajian tinjauan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Borang soal selidik telah digunakan sebagai alat pengumpulan data. Responden kajian ini terdiri daripada 103 orang murid PVMA di daerah Batu Pahat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif iaitu nilai min dan sisihan piawai serta ujian Mann-Whitney U untuk menguji perbezaan antara jantina. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan yang tinggi terhadap komunikasi lisan dan bukan lisan semasa proses pengajaran dan pembelajaran dalam kalangan murid PVMA. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara jantina yang ketara dalam kalangan murid PVMA daerah Batu Pahat semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah. Kesimpulannya, murid PVMA di daerah Batu Pahat berpuas hati dengan penggunaan komunikasi lisan dan bukan lisan guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah. Kajian ini diharapkan dapat membantu menambah baik kemahiran komunikasi guru di dalam bilik darjah demi memastikan kepuasan pembelajaran murid sekaligus menyokong hasil pencapaian akademik serta pengalaman murid sepanjang proses pengajaran dan pembelajaran.

Kata kunci: Komunikasi Lisan, Komunikasi Bukan Lisan, Proses Pengajaran dan Pembelajaran, PVMA

1. Pengenalan

Pengurusan pengajaran dan pembelajaran ialah proses merancang gaya pengajaran dan pembelajaran untuk mencapai matlamat, objektif dan matlamat utama dalam pendidikan serta menentukan dan mengawal aktiviti supaya ia dijalankan seperti yang dirancang (Yahaya et al., 2020). Jamali dan Shahrudin (2019) berpendapat bahawa komunikasi merupakan aspek atau elemen penting dalam mana-mana sistem pembelajaran di seluruh dunia. Oleh itu, hubungan komunikasi antara guru dan murid perlu dibina dengan cara yang terbaik bagi menjamin kesinambungan pendidikan seiring dengan penyampaian maklumat dan ilmu kepada murid. Dalam proses pengajaran dan pembelajaran, aktiviti komunikasi merupakan aktiviti utama yang perlu dijalankan oleh guru dan murid bagi menghasilkan pembelajaran yang berkesan. Oleh itu, seseorang guru perlu menguasai kemahiran komunikasi yang berkesan bagi memudahkan penyampaian maklumat kepada murid semasa aktiviti pembelajaran. Umumnya, komunikasi dalam bilik darjah berlaku dalam dua bentuk iaitu komunikasi lisan atau lisan yang disampaikan menggunakan perkataan dan komunikasi bukan lisan atau bukan lisan seperti pergerakan badan, pandangan mata, mimik muka dan sebagainya (Abdullah et al., 2014).

Interaksi yang positif iaitu sehalu atau dua hala antara guru dan murid di dalam bilik darjah akan berkesan sekiranya maklumat dan ilmu yang disampaikan berkesan serta dapat difahami dan diterima dengan baik oleh murid. Namun begitu, komunikasi bukan lisan merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling penting sebagai pelengkap kepada komunikasi lisan untuk menyampaikan maklumat kepada penerima atau pendengar (Subri et al., 2020). Malah, kemahiran komunikasi bukan lisan juga dianggap sebagai komponen yang menyumbang kepada keberkesanan pengajaran guru (Zakaria et al., 2019). Namun begitu, tidak semua murid cenderung menggunakan teknik dan kaedah pembelajaran yang sama. Pemilihan strategi pembelajaran mungkin dipengaruhi oleh faktor jantina. Tingkah laku komunikasi antara jantina dipengaruhi oleh pengaruh biologi tertentu dan orientasi komunikator jantina (Pisal & Teh, 2018). Oleh itu, penggunaan kemahiran komunikasi di dalam bilik

darjah perlu mengambil kira perbezaan jantina kerana setiap strategi yang digunakan akan mempengaruhi keputusan kognitif murid.

1.1 Latar Belakang Kajian

Komunikasi aktif secara lisan dianggap mencapai tahap kepuasan murid sekiranya pengetahuan dan maklumat disampaikan dengan jelas dan dapat diterima serta difahami dengan baik oleh murid. Berdasarkan hasil kajian Zakaria (2018) membuktikan bahawa hubungan atau komunikasi yang berkesan di dalam bilik darjah menghasilkan interaksi guru dengan murid atau murid dengan murid dalam persekitaran yang mesra, lemah lembut, hormat menghormati, sabar dan berdisiplin. Ini menunjukkan bahawa komunikasi lisan merupakan satu cara komunikasi yang penting dalam mewujudkan suasana di dalam bilik darjah yang kondusif. Walaupun begitu, menurut Sauzi dan Yusoff (2022), komunikasi bukan lisan merupakan jenis interaksi utama untuk menyalurkan maklumat yang berlaku sesama manusia. Dapatan kajian Irungu et al. (2019) menunjukkan bahawa murid lebih mudah memahami komunikasi bukan lisan seperti penggunaan pergerakan badan, hubungan mata dan mimik muka guru dalam sesi pengajaran. Sementara itu, berdasarkan hasil kajian Maisarah (2016) pula dalam konteks pengajaran di dalam bilik darjah menunjukkan bahawa komunikasi bukan lisan lebih banyak merangsang perasaan dan sikap murid dalam proses pembelajaran yang memberi kefahaman intelektual murid berbanding komunikasi lisan.

Kelemahan penggunaan teknik komunikasi guru akan menambahkan lagi kesukaran kepada murid untuk menguasai kemahiran yang sepatutnya mereka kuasai. Kelemahan terhadap penguasaan teknik komunikasi juga akan menghilangkan rasa minat dan fokus murid dalam sesi pembelajaran di dalam bilik darjah. Selain itu, kekurangan kepuasan murid terhadap penggunaan kemahiran komunikasi lisan dan bukan lisan guru juga akan menjadikan pembelajaran yang tidak mesra sekali gus menjejaskan pelaksanaan serta penerimaan murid kepada pengetahuan yang disediakan. Malahan murid akan cepat merasa bosan dan kurang berminat kepada sesi pembelajaran tersebut serta menjadikan sesi pengajaran yang tidak bermakna kepada murid. Kelemahan menguasai kemahiran komunikasi mengakibatkan implikasi kepada murid di luar kejayaan akademik termasuk sosial, emosi dan tingkah laku yang akan menimbulkan isu yang lebih besar jika tidak ditangani. Justeru, kajian ini ingin mengukur tahap kepuasan murid Program Vokasional Menengan Atas (PVMA) di sekolah-sekolah sekitar daerah Batu Pahat terhadap penggunaan komunikasi lisan serta bukan lisan guru dalam proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah.

2. Methodologi

Menurut Hua (2016), metodologi merupakan proses atau teknik khusus yang digunakan untuk mengenal pasti, memilih, memproses dan menganalisis data yang berkaitan dengan subjek tertentu untuk membolehkan pembaca menilai secara kritis kebolehpercayaan dan kesahihan kajian secara keseluruhan. Oleh itu, bahagian metodologi ini membincangkan secara terperinci tentang reka bentuk kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen serta kaedah analisis data yang digunakan dalam kajian ini. Metodologi ini penting bagi memastikan kajian yang dijalankan menggunakan kaedah yang paling sesuai dan berkesan untuk menjawab persoalan kajian. Dalam melaksanakan kajian ini, penyelidik menggunakan reka bentuk kajian tinjauan. Pendekatan kajian kuantitatif digunakan untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan terperinci semasa pengumpulan data. Kaedah tinjauan merupakan salah satu cara yang spesifik untuk mengumpulkan data daripada sekumpulan besar populasi secara terus dengan cara yang cepat dalam masa yang singkat. Prosedur kajian ini melalui tiga fasa penting. Fasa pertama ialah fasa pelaksanaan. Fasa ini dimulakan dengan memilih tajuk kajian, mengenal pasti masalah kajian, membina objektif dan persoalan kajian. Setelah itu, bagi mengenal pasti sumber literatur yang berkaitan dengan penyelidikan yang dijalankan, penyelidik melakukan kajian literatur sistematik. Seterusnya, fasa kedua adalah fasa mengenal pasti objektif kajian yang ingin dikaji dan menyediakan atau memurnikan soal selidik. Soal selidik melalui proses kesahan dan dilakukan kajian rintis untuk menguji kebolehpercayaan instrumen selepas mendapat kesahan. Instrumen yang telah disahkan

kebolehpercayaannya digunakan dalam kajian sebenar untuk diedarkan kepada responden yang terlibat. Fasa ketiga ialah fasa mengumpulkan data untuk dianalisis. Analisis data dikeluarkan dan direkodkan menggunakan jadual untuk membuat pentafsiran secara terperinci. Selepas itu, penyelidik membuat keputusan dan perbincangan untuk menilai hipotesis kajian yang dicadangkan sama ada diterima atau ditolak. Kajian berakhir dengan membuat laporan penuh kajian.

2.1 Populasi dan sampel kajian

Populasi kajian ini terdiri daripada 134 orang murid tingkatan 4 dan 5 di empat buah sekolah sekitar daerah Batu Pahat yang menawarkan Program Vokasional Menengah Atas (PVMA). Saiz sampel yang digunakan dalam kajian ini ditentukan berdasarkan Jadual Saiz Sampel Krejcie & Morgan (1970). Merujuk kepada Jadual Saiz Sampel Krejcie & Morgan (1970), saiz sampel yang diperlukan adalah seramai 103 orang daripada jumlah populasi sebenar. Dalam hal ini, sampel kajian yang diperolehi adalah secara persampelan rawak mudah yang menunjukkan kebarangkalian setiap murid dalam populasi tersebut mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

2.2 Instrumen kajian

Penyelidik telah mengolah instrumen daripada kajian Jamali et al. (2019) sebagai instrumen soal selidik dalam kajian ini. Bahagian demografi responden mengandungi lima item iaitu jantina, umur, bangsa, sekolah dan jenis kursus PVMA dan 23 item soalan pada bahagian B yang disesuaikan untuk mengukur tahap kepuasan murid PVMA terhadap komunikasi bukan lisan guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah yang memfokuskan kepada bahasa badan, sentuhan dan jarak berkomunikasi serta ekspresi wajah dan renungan mata. Manakala 15 item soalan digunakan pada bahagian C untuk mengukur tahap kepuasan murid PVMA terhadap komunikasi lisan guru yang menekankan kepada kemahiran menerang dan kemahiran menyoal yang telah diadaptasi daripada instrumen kajian Zakaria (2018) mengikut kesesuaian kajian ini. Instrumen yang diguna pakai dalam kajian ini dirujuk telah dihantar kepada tiga orang pakar untuk semakan kesahan iaitu 2 orang pakar untuk kesahan kandungan dan seorang pakar bahasa untuk kesahan bahasa. Seterusnya, instrumen soal selidik tersebut diedarkan kepada responden untuk melakukan kajian rintis setelah melalui proses kesahan oleh pakar. Kesahan sesuatu instrumen dibuat bagi memastikan item-item yang digunakan adalah jelas dan mampu mengukur apa yang sepatutnya diukur dengan tepat.

2.3 Kajian rintis

Seramai 30 orang murid PVMA daripada Sekolah Menengah Kebangsaan Datuk Menteri telah dipilih secara rawak sebagai responden dalam kajian rintis ini untuk mengukur kebolehpercayaan instrumen. Penyelidik menggunakan perisian SPSS versi 27.0 bagi memproses data yang diperolehi daripada kajian rintis yang telah dijalankan untuk menentukan tahap kebolehpercayaan instrumen kajian ini. Hasil kajian rintis mendapati bahawa nilai pekali Alpha Cronbach item komunikasi lisan ialah .95 dan item komunikasi bukan lisan juga ialah .95. Hal ini menunjukkan bahawa tahap kebolehpercayaan yang diperolehi bagi kedua-dua item berada pada tahap amat baik dan instrumen boleh digunakan dalam kajian sebenar.

3. Keputusan dan Perbincangan

Hasil analisis deskriptif direkodkan dalam bentuk jadual yang melibatkan taburan kekerapan, peratusan, skor min, dan sisihan piawai untuk mengenal pasti tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan murid PVMA. Manakala analisis inferensi menggunakan ujian Mann-Whitney U dijalankan untuk mengkaji perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara jantina dalam kalangan murid PVMA.

3.1 Demografi Responden

Hasil analisis demografi responden menunjukkan bahawa seramai 103 orang responden terlibat dalam kajian ini. Majoriti responden terdiri daripada murid lelaki iaitu seramai 54 orang (51.4%) berbanding murid perempuan seramai 51 orang (48.6%). Taburan kekerapan dan peratusan mengikut umur pula mendapati bahawa seramai 54 orang (51.4%) terdiri daripada murid yang berumur 16 tahun manakala 51 orang (48.6%) merupakan murid yang berumur 17 tahun. Semua 105 orang (100%) responden yang terlibat merupakan murid berbangsa Melayu. Dapatan kajian menunjukkan kebanyakan responden daripada SMK Tun Ismail iaitu seramai 38 orang (36.2%) diikuti oleh SMK Dato' Onn seramai 31 orang (29.5%). Seterusnya, seramai 23 orang (21.9%) SMK Senggarang dan berbaki seramai 13 orang (12.4%) merupakan responden daripada SMK Seri Medan. Kemudian, taburan kekerapan dan peratusan jenis kursus PVMA pula menunjukkan bahawa sebilangan besar responden mengambil kursus Penyediaan dan Pembuatan Makanan iaitu seramai 54 orang (51.4%) manakala 38 orang (36.2%) merupakan murid daripada kursus Penyejukbekuan dan Penyaman Udara dan 13 orang (12.4%) daripada kursus Tanaman. Data lengkap bagi maklumat demografi ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 1: Analisis Demografi Responden

Item		Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Jantina	Lelaki	54	51.4
	Perempuan	51	48.6
	Jumlah	105	100
Umur	16 tahun	54	51.4
	17 tahun	51	48.6
	Jumlah	105	100
Bangsa	Melayu	105	100
	Cina	0	0
	India	0	0
	Lain-lain	0	0
	Jumlah	105	100
Sekolah	SMK Dato' Onn	31	29.5
	SMK Tun Ismail	38	36.2
	SMK Senggarang	23	21.9
	SMK Seri Medan	13	12.4
	Jumlah	105	100
Kursus PVMA	Penyediaan dan Pembuatan Makanan	54	51.4
	Penyejukbekuan dan Penyaman Udara	38	36.2
	Tanaman	13	12.4
	Jumlah	105	100

3.2 Keuasan komunikasi lisan dalam kalangan murid PVMA daerah Batu Pahat

Jadual 2 merupakan hasil analisis deskriptif pada setiap item keuasan komunikasi lisan dalam kalangan murid PVMA daerah Batu Pahat yang menunjukkan nilai min, sisihan piawai dan interpretasi skor min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa item 4 “menggunakan bahasa yang mudah difahami sewaktu menerangkan topik-topik pelajaran” adalah item yang memiliki nilai min tertinggi berbanding item-item lain dalam komunikasi lisan iaitu nilai min sebanyak 4.43 ($SD=.66$). Manakala, item yang menunjukkan nilai min terendah adalah item 12 “menerangkan sesuatu dengan suara yang bersemangat” iaitu dengan nilai min 3.78 ($SD=.97$). Kesimpulannya, dapatan kajian menunjukkan nilai min keuasan komunikasi lisan dalam kalangan murid PVMA berada pada tahap tinggi iaitu min 4.18.

Jadual 2: Analisis deskriptif keuasan komunikasi lisan

Bil.	Item	Min	Sisihan piawai	Interpretasi
------	------	-----	----------------	--------------

1	Menerangkan isi pelajaran dengan lancar tanpa teragak-agak	4.13	.70	Tinggi
2	Mengulang-ulang sebutan istilah penting untuk membantu saya mengingat istilah tersebut	4.30	.73	Tinggi
3	Menerangkan topik pelajaran dengan jelas	4.30	.66	Tinggi
4	Menggunakan bahasa yang mudah difahami sewaktu menerangkan topik-topik pelajaran	4.43	.66	Tinggi
5	Memberi arahan lisan secara jelas	4.31	.68	Tinggi
6	Menggunakan perkataan yang sesuai semasa menerangkan sesuatu topik pelajaran	4.30	.62	Tinggi
7	Menggunakan pelbagai intonasi suara semasa mengajar	4.09	.76	Tinggi
8	Mengajar dengan suara yang jelas	4.31	.72	Tinggi
9	Mengutarakan pertanyaan yang jelas semasa mengajar	4.38	.64	Tinggi
10	Bertanyakan soalan semasa mengajar	3.87	.93	Tinggi
11	Mengutarakan soalan yang mudah difahami semasa mengajar	4.12	.78	Tinggi
12	Menerangkan sesuatu dengan suara yang bersemangat	3.78	.97	Tinggi
13	Menyokong apa yang diperkatakannya dengan nada suaranya [seperti: meninggikan suara apabila melarang murid]	4.12	.70	Tinggi
14	Menegaskan nada suaranya pada isi-isi penting semasa mengajar	4.13	.68	Tinggi
15	Menggunakan nada suara yang tinggi untuk melarang sesuatu perbuatan [seperti: menyebut “jangan” dengan nada suara yang tinggi]	4.20	.71	Tinggi
Jumlah Purata		4.18		Tinggi

3.3 Kepuasan komunikasi bukan lisan dalam kalangan murid PVMA

Jadual 3 merupakan hasil analisis deskriptif pada setiap item kepuasan komunikasi bukan lisan dalam kalangan murid PVMA di daerah Batu Pahat yang menunjukkan nilai min, sisihan piawai dan interpretasi skor min. Nilai min tertinggi adalah 4.44 ($SD=.63$) iaitu item 15 “senang tersenyum untuk membuatkan murid berasa selesa semasa mengajar”. Kemudian diikuti dengan item 18 “membeliakkan mata apabila marah” dengan nilai min 3.55 ($SD=.90$) menunjukkan nilai min terendah tetapi interpretasi skor min masih pada tahap sederhana. Kesimpulannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai min kepuasan komunikasi bukan lisan dalam kalangan murid PVMA di daerah Batu Pahat berada pada tahap tinggi iaitu min 3.98.

Jadual 3: Analisis deskriptif kepuasan komunikasi bukan lisan

Bil.	Item	Min	Sisihan piawai	Interpretasi
1	Menggerakkan badannya untuk melakonkan sesuatu fenomena [seperti: meletakkan jari pada bibir sebagai tanda senyap]	4.16	.77	Tinggi
2	Menggunakan isyarat badan untuk menggantikan sesuatu perkataan [seperti: mengiakkan sesuatu dengan menganggukkan kepala tanpa berkata “ya”]	3.82	.93	Tinggi
3	Menggunakan isyarat tangan untuk mengilustrasikan sesuatu [seperti: berkata “bulat” sambil tangannya membentuk bulatan “O”]	3.90	.82	Tinggi
4	Menggunakan gerak isyarat badan untuk menjelaskan untuk menjelaskan makna sesuatu perkataan [seperti: mengangkat ibu jari sebagai tanda bagus]	4.13	.80	Tinggi

5	Menggunakan isyarat tangan dan kepala secara serentak tanpa suara untuk memberikan keizinan kepada murid melakukan sesuatu perkara [seperti: kebenaran ke tandas]	3.77	.83	Tinggi
6	Menggunakan gerak tangan untuk menunjukkan jarak	3.95	.80	Tinggi
7	Menggunakan isyarat badan yang sopan sewaktu meminta murid menjawab soalan	4.14	.77	Tinggi
8	Berdiri berdekatan dengan murid semasa mengajar [sama jantina]	4.10	.79	Tinggi
9	Memegang bahu murid ketika menegur kesilapan [sama jantina]	3.91	.92	Tinggi
10	Berjalan-jalan ke arah semua murid ketika mengajar	4.14	.71	Tinggi
11	Bergerak bebas ke seluruh ruang kelas semasa mengajar	3.95	.87	Tinggi
12	Menghampiri murid di bahagian belakang kelas untuk memantau aktiviti mereka [seperti: semasa menjawab latihan]	4.13	.68	Tinggi
13	Bergerak ke arah murid yang dilontarkan soalan sementara menanti jawapan murid tersebut	3.93	.77	Tinggi
14	Memberikan senyuman sebagai menerima pendapat pelajar	4.35	.62	Tinggi
15	Senang tersenyum untuk membuatkan murid berasa selesa semasa mengajar	4.44	.63	Tinggi
16	Menghalakan mukanya ke arah murid yang sedang bercakap dengannya	4.26	.69	Tinggi
17	Melangkah masuk ke dalam kelas dengan wajah yang ceria	4.43	.67	Tinggi
18	Membeliakkan mata apabila marah	3.55	.90	Sederhana
19	Menggunakan pandangan mata untuk menarik semula perhatian murid [seperti: sengaja memandang ke arah murid yang bising]	3.98	.69	Tinggi
20	Menggunakan pandangan mata sebagai gantian kata-kata [seperti: mengebil-ngebilkan matanya sebagai menggambarkan jawapan murid tidak tepat]	3.57	.86	Sederhana
21	Menggunakan pandangan mata untuk mengukuhkan kata-katanya [seperti: berkata “mengantuknya” sambil mengangkat kelopak mata]	3.78	.74	Tinggi
22	Menggantikan perkataan atau ucapan lisan dengan isyarat mata [seperti: menutup mata sebagai ganti perkataan “tidak nampak”]	3.59	.89	Sederhana
23	Menggambarkan sesuatu emosi dengan menggunakan mata [seperti: menundukkan pandangan mata apabila menceritakan perkara sedih]	3.87	.72	Tinggi
Jumlah Purata		3.98		Tinggi

3.4 Perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara jantina dalam kalangan murid PVMA semasa proses pengajaran dan pembelajaran

Jadual 4 menunjukkan hasil analisis data dengan menggunakan ujian Mann-Whitney U untuk mengkaji perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara jantina. Keputusan ujian Mann-Whitney U menunjukkan bahawa tahap kepuasan komunikasi lisan adalah lebih tinggi bagi lelaki (min=58.06) berbanding perempuan (min=47.64) iaitu $U=1103.5$, $Z=-1.75$, $r=-.17$. Nilai signifikansi ialah .07 ($P>.05$) menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan komunikasi lisan dan jantina. Oleh itu, hipotesis kajian H_0 adalah diterima, iaitu tidak terdapat perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan antara jantina dalam kalangan murid PVMA daerah Batu Pahat semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah.

Sementara itu, keputusan ujian Mann-Whitney U menunjukkan bahawa tahap kepuasan komunikasi bukan lisan adalah lebih tinggi bagi lelaki (min=56.58) berbanding perempuan (min=49.21) iaitu $U=1183.5$, $Z=-1.24$, $r=-0.12$. Manakala nilai signifikansi ialah 0.12 ($P>.05$) menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan komunikasi bukan lisan dan jantina.

Jadual 4: Analisis perbezaan tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara jantina

	Jantina	N	Min	Mann-Whitney U	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	r
Komunikasi Lisan	Lelaki	54	58.06	1103.50	-1.75	.07	-.17
	Perempuan	51	47.64				
	Jumlah	105					
Komunikasi Bukan Lisan	Lelaki	54	56.58	1183.50	-1.24	.21	-.12
	Perempuan	51	49.21				
	Jumlah	105					

4. Kesimpulan

Kesimpulannya, hasil analisis data menunjukkan murid PVMA di daerah Batu Pahat menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap komunikasi lisan dan bukan lisan semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Hal ini membuktikan kemahiran komunikasi guru digunakan secara berkesan di dalam bilik darjah dan dilihat secara positif oleh murid. Seterusnya, dapatan kajian juga menunjukkan tiada perbezaan yang ketara terhadap tahap kepuasan komunikasi lisan dan bukan lisan antara lelaki dan perempuan semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Jelaslah bahawa murid PVMA di daerah Batu Pahat memiliki kepuasan yang sama terhadap komunikasi guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah. Secara keseluruhan, hasil kajian yang dijalankan membuktikan bahawa murid PVMA di daerah Batu Pahat berpuas hati terhadap komunikasi lisan dan bukan lisan guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah. Justeru, dapatan ini telah menjawab kesemua persoalan kajian yang telah dikemukakan oleh penyelidik. Penyelidik berharap agar hasil kajian ini memberi pemahaman yang lebih komprehensif tentang komunikasi lisan dan bukan lisan dalam mencapai tetapan pendidikan yang diinginkan. Hasil kajian sedemikian boleh menyumbang kepada pemurnian amalan pengajaran, penambahbaikan interaksi murid dengan guru dan akhirnya meningkatkan keseluruhan pengalaman pembelajaran kepada murid PVMA di daerah Batu Pahat dan konteks pendidikan yang serupa. Oleh itu, penyelidik seterusnya perlu melakukan kajian lanjutan dan berterusan pada masa akan datang supaya penyelidik lain mendapat faedah serta sumbangan idea terhadap kajian yang dijalankan.

Pengakuan

Penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia atas sokongan yang diberikan.

Rujukan

- Abdullah, M. K., Johari, K. H., Chuchu, A. Y. A., & Laji, H. (2014). Komunikasi Guru Dalam Bilik Darjah dan Tingkah Laku Delinkuen Murid Sekolah Menengah. *Jurnal Pemikir Pendidikan*, 5.
- Hua, A. K. (2016). Pengenalan Rangkakerja Metodologi dalam Kajian Penyelidikan: Satu Kajian Literatur. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 1(2), 17-24.
- Irungu, M. N., Nyagah, G., & Mugambi, M. (2019). Learner-Teacher Non-Verbal Interaction Effect On Academic Achievement Of Learners In Chemistry. *African Educational Research Journal*, 7(2), 88-96.
- Jamali, H. N., Shaharuddin, H. N., Nordin, F. N. A., Bakar, H. R. A., & Bakar, N. K. A. (2019). Analisis Tahap Amalan Komunikasi Non-Verbal (KNV) Guru Bahasa Arab Melalui Bahasa Badan Di IPT.
- Maisarah, M. (2013). Aplikasi Komunikasi Non-Verbal Di Dalam Kelas. *Educate*, 2(2).
- Pisal, N. A., & Teh, K. S. M. (2018). Perbezaan jantina dalam penggunaan strategi pembelajaran kemahiran berbahasa Arab [Gender differences in the use of strategies for Arabic language learning]. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 3(1), 143-153.
- Sauzi, M. I. S. M., & Yusoff, N. R. N. (2022). Amalan Komunikasi Nonverbal Guru Bahasa Arab: Satu

Kajian Kepustakaan. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(3), e001389-e001389.

Subri, M. R., Yaakub, R., & Nudin, A. B. (2020). Analisis Komunikasi Bukan Lisan Guru Cemerlang Bahasa Melayu Ketika Melaksanakan Pengajaran dan Pembelajaran KOMSAS. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 2(3), 267-277.

Yahaya, M., Hanafiah, R., Zakaria, N. S., Osman, R., & Bahrin, K. A. (2020). Amalan Pembelajaran Abad Ke-21 (PAK21) dalam Pengajaran dan pembelajaran (Pengajaran dan pembelajaran) Guru-Guru Sekolah Rendah. *Jurnal IPDA*, 26(1), 13-24.

Zakaria, Z. (2018). Komunikasi Lisan dan Bukan Lisan dalam Pengajaran dan Pembelajaran di Bilik Darjah. In *5TH International Conference on Research in Islamic Education and Arabic Language 2018 (ICRIALE 2018)* (p. 634).