

## Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal dalam Kalangan Mahasiswa Kerja Sosial di Universiti Awam di Malaysia

NAZIHAH KAMARUDIN  
FAUZIAH IBRAHIM  
NUR SAADAH MOHAMAD AUN  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*

### ABSTRAK

Kemahiran komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam kalangan mahasiswa kerja sosial yang bakal menempuh alam pekerjaan sebagai pekerja sosial yang profesional. Mahasiswa kerja sosial tahun akhir perlu memiliki kemahiran komunikasi interpersonal yang baik kerana mereka bakal berhadapan dengan klien daripada pelbagai latar belakang apabila mereka menjadi seorang pekerja sosial kelak. Kemahiran komunikasi yang baik akan menjadikan mahasiswa kerja sosial mampu untuk berkomunikasi dengan baik apabila berada di lapangan kelak. Oleh itu, artikel ini bertujuan untuk mengukur tahap, hubungan dan pengaruh faktor komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial di universiti awam di Malaysia. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan reka bentuk kuantitatif secara tinjauan keratan-lintang (*cross-sectional survey*). Seramai 215 mahasiswa tahun akhir program kerja sosial di enam buah universiti awam yang menawarkan program kerja sosial dipilih sebagai responden kajian. Analisis kajian menunjukkan bahawa mahasiswa kerja sosial di universiti awam menunjukkan tahap komunikasi interpersonal pada tahap sederhana ke tahap yang tinggi. Selain itu, boleh ubah pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah merupakan faktor peramal utama yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam. Hasil kajian dilihat memberi implikasi positif kepada pihak pengurusan universiti khasnya pengurusan di peringkat program kerja sosial untuk menambahbaik program bagi membantu meningkatkan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial di universiti awam.

**Kata kunci:** *Komunikasi interpersonal, pemikiran kreatif, tingkah laku beretika, penyelesaian masalah, keupayaan kepimpinan.*

## Factors Influencing Interpersonal Communication Among Social Work Students in Malaysian Public Universities

### ABSTRACT

Interpersonal communication skill is essential for social work students to become a professional social worker. Social work students need to obtain good interpersonal communication skills because they will have to deal with clients from various backgrounds in the social work field. Good interpersonal communication skills will enhance the way they communicate and they will be able to communicate well with their clients when they are on social work's field someday. Therefore, this article aims to identify levels of interpersonal communication and factors influencing interpersonal communication among social work students in public universities in Malaysia. The study was carried out using a quantitative cross-sectional survey. A total of 215 social work students from six public universities that offer social work program were selected to participate in this study. Results for the descriptive statistics reveal that majority students reported moderate to higher level of interpersonal communication. Creative thinking, ethical behavior and problem solving are the main factors affecting interpersonal communication among social work final year students. Findings of this study contribute

to the top management of the university especially the management of social work program to create programs to increase the interpersonal communication among social work final year students in public universities.

**Keywords:** *Interpersonal communication, creative thinking, ethical behavior, problem solving, leadership ability.*

## PENGENALAN

Profesional kerja sosial merupakan kerjaya yang bertanggungjawab untuk menyampaikan perkhidmatan secara berkesan bagi memenuhi kebajikan serta meningkatkan kefungsian sosial individu dan masyarakat. Jabatan Kebajikan Masyarakat (2010) mendefinisikan kerja sosial sebagai satu profesion yang menggalakkan perubahan sosial, menyelesaikan masalah dan mengembalikan kefungsian sosial seseorang individu. Manakala Saparin (2014) pula menganggap kerja sosial sebagai bidang profesion yang memberi penumpuan terhadap aspek perkhidmatan manusia dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualiti hidup masyarakat.

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) telah mengeluarkan statistik dari tahun 2015 hingga 2017 yang menunjukkan peningkatan jumlah kes yang perlu dikendalikan oleh pekerja sosial di jabatan tersebut. Antara golongan sasaran yang menjadi penyumbang kepada peningkatan terhadap statistik tersebut adalah kanak-kanak, warga emas, penerima bantuan dan pendaftaran OKU. Sebagai contoh, kes pendaftaran OKU telah meningkat dari 365,677 kes pada tahun 2015 kepada 453,258 kes pada tahun 2017. Berdasarkan kepada isu tersebut, adalah penting untuk mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang akan menamatkan pengajian di Universiti Awam (UA) mempamerkan tahap kemahiran komunikasi interpersonal yang tinggi kerana mereka bakal berada dalam transisi pekerjaan dan berhadapan dengan pelbagai lapisan golongan sasaran apabila mereka menjadi seorang pekerja sosial kelak. Kepelbagaiannya latar belakang klien memerlukan mahasiswa kerja sosial tahun akhir mempunyai kemahiran komunikasi yang baik agar mereka dapat berkomunikasi secara lebih berkesan dan profesional untuk menangani jumlah kes yang semakin meningkat dalam profesion berkenaan kelak. Sekiranya mahasiswa kerja sosial tidak mempunyai komunikasi interpersonal yang baik, hal ini akan menjelaskan kualiti kerja mereka apabila mereka menjadi seorang pekerja sosial kelak. Masalah ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Shier, Graham dan Nicholas (2016) ke atas 674 orang pekerja dalam bidang perkhidmatan sosial. Hasil kajian tersebut mendapati bahawa kemahiran komunikasi interpersonal dalam organisasi adalah negatif dan seterusnya memberi kesan kepada produktiviti pekerja dan seterusnya mewujudkan rasa ingin bertukar tempat kerja dalam kalangan pekerja tersebut.

Komunikasi interpersonal merupakan aspek penting yang seharusnya diterapkan dalam diri mahasiswa kerja sosial supaya mereka mampu menjalankan praktis dengan berkomunikasi secara jelas dengan klien. Hartley (1993) mentakrifkan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang dijalankan oleh dua orang individu yang sedang bersempua dan sedang menjalankan peranan masing-masing ketika sedang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal ini merupakan komunikasi yang berbentuk dua hala, iaitu antara dua orang atau lebih (Hartley, 1993). Pemahaman mahasiswa kerja sosial terhadap komunikasi interpersonal adalah penting supaya mereka dapat mengenalpasti kaedah yang bersesuaian untuk berkomunikasi dengan klien dan dapat menangani masalah berkenaan dengan komunikasi yang berpuncu daripada perbezaan budaya (Awang & Roach-Duncan, 2010). Mahasiswa kerja sosial juga perlu mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal

yang baik supaya mereka dapat berinteraksi atau berkomunikasi secara efektif dan dapat menyampaikan maklumat dengan jelas kepada individu lain. (Oluga, 2010).

#### SOROTAN LITERATUR

Komunikasi interpersonal merupakan ciri penting yang perlu ada dalam diri mahasiswa kerja sosial kerana sekiranya mahasiswa kerja sosial tidak mempunyai tahap komunikasi yang baik, perkara ini akan menyebabkan mereka berhadapan kesukaran untuk mewujudkan hubungan dengan individu atau masyarakat di sekeliling mereka (Burleson, 2003). Oleh itu, pembelajaran berkenaan dengan komunikasi interpersonal dan kaedah mengendalikan masalah komunikasi adalah penting supaya mahasiswa kerja sosial dapat menangani masalah komunikasi dengan individu lain dengan menggunakan kaedah yang berkesan (Woody, 2001; & Johnson et al., 1997). Selain itu, komunikasi interpersonal bukan sahaja diperlukan untuk pengendalian kes melibatkan klien, malah kemahiran komunikasi interpersonal ini juga adalah penting supaya mahasiswa kerja sosial dapat berkomunikasi dengan baik antara rakan sekerja mereka di dalam profesi kerja sosial kelak. Pekerja sosial yang mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal yang baik dengan rakan sekerja mereka membantu menyumbang kepada kualiti kerja yang baik berbanding mereka yang tidak mempunyai komunikasi interpersonal yang baik (Johnson et al., 1981).

Kemahiran komunikasi interpersonal adalah merupakan satu kemahiran yang perlu dikuasai oleh mahasiswa kerja sosial tahun akhir kerana apabila mereka menjadi pekerja sosial kelak, mereka bakal berhadapan dengan klien yang terdiri daripada latar belakang yang berbeza (Farukuzzaman & Rahman, 2019). Sebagai contoh, kajian yang dijalankan oleh Khadijah dan Maizatul (2017) mendapati bahawa adalah penting untuk seorang pekerja sosial mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal yang baik agar mereka dapat menyesuaikan pendekatan yang perlu digunakan untuk mengenalpasti perubahan ekspresi yang ditunjukkan oleh warga emas dengan cara mendengar erti yang cuba disampaikan oleh mereka serta mengenalpasti isu utama yang ingin disampaikan oleh warga emas tersebut. Menurut Khadijah dan Maizatul (2017), kemahiran komunikasi interpersonal yang baik juga penting untuk mengenalpasti emosi yang sedang ditunjukkan oleh warga emas apabila mereka sedang menceritakan masalah mereka. Selain warga emas, kanak-kanak juga merupakan golongan yang bakal dihadapi oleh mahasiswa kerja sosial apabila menjadi pekerja sosial kelak. Kajian yang dijalankan oleh Lefevre (2014) terhadap 28 mahasiswa sarjana kerja sosial mendapati bahawa masih terdapat mahasiswa kerja sosial tidak mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal yang baik apabila mereka berkomunikasi bersama kanak-kanak. Perkara ini seterusnya memberi impak terhadap pendekatan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan kanak-kanak kerana kanak-kanak tidak mempunyai kebolehan untuk memproses maklumat secara rasional seperti orang dewasa. Maka dengan itu, mahasiswa kerja sosial tidak seharusnya memandang ringan berkenaan dengan kemahiran komunikasi dengan kanak-kanak kerana golongan ini juga merupakan antara golongan sasaran yang perlu ditangani apabila mereka berada di lapangan kelak.

Kajian berkaitan dengan pengaruh faktor komunikasi interpersonal yang mengkhusus kepada mahasiswa kerja sosial yang berada di tahun akhir di universiti awam hampir tiada dijalankan sama ada oleh pengkaji tempatan atau luar negara. Sedangkan aspek ini adalah penting bagi mengukur pengaruh faktor komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab secara profesional dalam bidang kerja sosial yang kian mendapat perhatian dan diperlukan oleh negara. Berdasarkan kepada

jurang kajian terhadap aspek tersebut, maka kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengukur tahap, hubungan serta pengaruh faktor komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam. Dalam kajian ini, pemboleh ubah seperti tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan dipilih sebagai pemboleh ubah bebas kajian kerana bertepatan dengan piawaian kompetensi praktis kerja sosial yang dikemukakan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang menggariskan bahawa pemboleh ubah tersebut adalah merupakan kompetensi generik dalam piawaian tersebut. Hasil kajian diharap dapat memberi input yang berguna kepada pihak pengurusan tertinggi universiti khasnya yang menawarkan program kerja sosial untuk merancang serta membangunkan program-program yang boleh meningkatkan kebolehpasaran dalam menghasilkan graduan yang berkebolehan, kompeten dan mempunyai kemahiran yang tinggi dalam profesion dan perkhidmatan menolong.

#### OBJEKTIF KAJIAN

Objektif khusus kajian ini adalah untuk:

- a. Mengenalpasti tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam di Malaysia.
- b. Mengukur hubungan antara tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas, keupayaan kepimpinan dan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam Malaysia.
- c. Menganalisis faktor utama yang menyumbang kepada komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam di Malaysia.

#### METOD PENYELIDIKAN

Kajian ini berbentuk survei dengan menggunakan tinjauan keratan-lintang secara kuantitatif. Data kajian telah dianalisis dengan menggunakan ujian deskriptif dan inferensi. Penganalisaan data telah dilakukan dengan menggunakan '*Statistical Package for Sosial Science*' (SPSS). Alat ujian yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- a. Komunikasi Interpersonal: diukur dengan menggunakan skala yang dibangunkan oleh Armstrong (1981), mengandungi 52 item dan mencatatkan nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.89.
- b. Tingkah Laku Beretika: diukur dengan menggunakan alat ujian yang diubahsuai daripada Instrumen Sistem Pengurusan Audit Nilai (ISPAN) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri (2007). Alat ujian ini mempunyai sebanyak 11 item dan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.756.
- c. Pemikiran Kreatif: diukur dengan menggunakan alat ujian yang dibina oleh Eko et al. (2016). Alat ujian ini mempunyai sebanyak 20 item dan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.911.
- d. Penyelesaian Masalah: diukur dengan menggunakan alat ujian yang telah diubahsuai daripada *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dibina oleh Cooper et al. (1988). Alat ujian ini mempunyai sebanyak 19 item dan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.94.
- e. Pengurusan Tugas: diukur dengan menggunakan alat ujian yang dibina oleh pengkaji dan diuji kesahan dan kebolehpercayaannya. Alat ujian ini mempunyai 8 item dan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.895.

- f. Keupayaan Kepimpinan: diukur dengan menggunakan alat ujian *Self Leadership Questionnaire* yang dibangunkan oleh Anderson dan Prussia (1997). Alat ujian ini mempunyai sebanyak 20 item dan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.7.

Kesemua alat ujian yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala Likert empat skala dengan pilihan jawapan iaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) setuju, (4) sangat setuju. Dalam kajian ini, skor minimum adalah 1, dan skor maksimum adalah 4. Julat antara skor 1 dan skor 4 adalah 3. Julat ini kemudiannya telah dibahagi 3 dan menghasilkan 1. Berdasarkan julat tersebut, tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam telah dikategorikan kepada tiga tahap seperti jadual 1 berikut:

Jadual 1: Jadual interpretasi tahap komunikasi interpersonal, tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam

Skor tahap	Interpretasi tahap
1.00 - 2.00	Tahap rendah
2.01 – 3.00	Tahap sederhana
3.01 – 4.00	Tahap tinggi

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggunakan nilai seperti mod, median, min dan peratus untuk menunjukkan keputusan kepada sesuatu data yang telah diperolehi (Chua, 2014). Analisis deskriptif seperti frekuensi, min, peratusan dan sisihan piawai digunakan dalam kajian ini mencapai objektif kajian pertama iaitu mengenalpasti tahap komunikasi interpersonal, dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam Malaysia.

### Analisis Korelasi-Pearson

Analisis Korelasi-Pearson digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar (Noraini, 2013). Analisis Korelasi-Pearson digunakan untuk mengukur hubungan antara tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas, keupayaan kepimpinan dan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam Malaysia. Interpretasi hubungan korelasi adalah berdasarkan kepada Guilford's (1973) *Rule of Thumb* seperti Jadual 2 berikut:

Jadual 2: Interpretasi korelasi berdasarkan Guilford's (1973) *Rule of Thumb*

Pekali Pearson (r)	Kekuatan Hubungan
< .20	Hampir tiada hubungan
.20 hingga .40	Korelasi yang rendah
.41 hingga .70	Korelasi yang sederhana
.71 hingga .90	Korelasi yang tinggi
> .90	Korelasi yang sangat tinggi

### Analisis Regresi Pelbagai

Regresi pelbagai digunakan untuk mengenalpasti perubahan dalam dua atau lebih faktor (pemboleh ubah bebas) yang menyumbang kepada perubahan dalam pemboleh ubah

bersandar (Tolmie, Muijs & McAteer, 2011). Dalam kajian ini, analisis regresi pelbagai digunakan untuk menganalisis faktor utama yang menyumbang kepada komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam di Malaysia.

### *Populasi dan Sampel Kajian*

**Populasi Kajian:** Dalam kajian ini, populasi kajian merujuk kepada mahasiswa kerja sosial tahun akhir di enam buah universiti awam di Malaysia. Berdasarkan kepada statistik pendaftaran mahasiswa kerja sosial di Universiti Awam pada tahun 2018, jumlah populasi mahasiswa kerja sosial yang mendaftar di enam buah Universiti Awam di Malaysia iaitu Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Utara Malaysia, Universiti Malaysia Sarawak, Universiti Malaysia Sabah dan Universiti Sultan Zainal Abidin adalah seramai 404 orang.

**Sampel Kajian:** Penentuan saiz sampel kajian ditentukan berdasarkan kepada jadual persampelan kajian yang telah dirangka oleh Krejic & Morgan (1970) dengan mengambil kira aras kesignifikanan pada  $p<.05$  (aras keertian = 95%). Menurut jadual penentuan saiz sampel yang disediakan oleh Krejic & Morgan (1970) sekiranya populasi bagi suatu kajian ialah 404 orang dan aras kesignifikanan yang diperlukan ialah .05, maka bilangan responden yang diperlukan ialah seramai 196 orang. Bagi memenuhi kajian ini, Tuckman (1988) berpendapat adalah wajar sekiranya jumlah sampel yang disediakan mengikut jadual penentuan saiz sampel oleh Krejic & Morgan (1970) iaitu seramai 196 orang ditambah kepada 10% bagi tujuan menampung sekiranya berlaku keciran ketika responden mengisi borang soal selidik kajian. Oleh itu dengan mengambil kira pandangan tersebut dan setelah ditambah saiz sampel kepada 10%, maka saiz sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah sebanyak 215 orang mahasiswa.

Dalam kajian ini kaedah persampelan rawak digunakan untuk mendapatkan responden dan mengumpulkan data. Persampelan rawak digunakan untuk mendapatkan responden dari enam buah UA yang terlibat dalam kajian ini. Jadual 3 menunjukkan pecahan sampel kajian mengikut institut berdasarkan kaedah persampelan rawak dengan jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 215 orang. Formula pengiraan yang dikemukakan oleh Sivalabalan (2018) digunakan bagi mendapatkan sampel dari setiap institut adalah seperti contoh pengiraan sampel bagi Universiti Malaysia Sabah (UMS):

$$\text{UMS} = \frac{15}{100} \times 215 \\ = 32 \text{ responden}$$

Berdasarkan contoh pengiraan sampel bagi Universiti Malaysia Sabah (UMS), jumlah sampel yang diperlukan di UMS adalah sebanyak 32 orang responden. Universiti Malaysia Sarawak pula memerlukan seramai 37 sampel. Manakala, jumlah sampel yang diperlukan di Universiti Kebangsaan Malaysia adalah seramai 39 orang. Seterusnya, jumlah sampel yang diperlukan di Universiti Utara Malaysia adalah seramai 24 orang responden. Universiti Sains Malaysia memerlukan saiz sampel sebanyak 28 orang responden.

Jadual 3: Pecahan Sampel Kajian Mengikut Institut

Institut	Taburan Populasi	Kadar Sampel	Peratus (%)	Sampel Setiap Institut	Bagi
----------	------------------	--------------	-------------	------------------------	------

Universiti Kebangsaan Malaysia	71	0.18	18	39
Universiti Utara Malaysia	46	0.11	11	24
Universiti Sains Malaysia	51	0.13	13	28
Universiti Malaysia Sarawak	70	0.17	17	37
Universiti Malaysia Sabah	61	0.15	15	32
Universiti Sultan Zainal Abidin	105	0.26	26	56
<b>JUMLAH</b>	<b>404</b>	<b>P = 1.00</b>	<b>p = 100</b>	<b>215</b>

### *Proses Pengumpulan Data*

Dalam kajian ini proses pengumpulan data telah dilakukan dengan teliti bagi memperoleh jumlah sampel yang tepat sepertimana yang disasarkan. Proses pengumpulan data dimulakan dengan pengkaji terlebih dahulu memohon kebenaran daripada pihak pusat pengajian atau jabatan daripada universiti awam yang terlibat dalam kajian ini. Selepas permohonan menjalankan kajian tersebut diluluskan, pengkaji kemudiannya telah menetapkan tarikh yang bersesuaian untuk kerja-kerja pengumpulan data di lapangan. Selain itu, pengkaji juga menghubungi beberapa orang mahasiswa kerja sosial tahun akhir daripada enam buah universiti awam yang terlibat dalam kajian ini untuk membantu pengkaji dalam proses mendapatkan data. Pengumpulan data ini dibantu oleh beberapa orang mahasiswa yang membantu mengedarkan borang soal selidik kajian kepada responden. Sebelum mengedarkan borang soal selidik, pengkaji terlebih dahulu memberi penerangan kepada mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang terlibat dalam proses pengumpulan data untuk membantu pengkaji mengedarkan borang soal selidik di Universiti yang terlibat dalam kajian. Pengkaji telah menjelaskan beberapa arahan seperti memastikan semua kotak dalam borang soal selidik diisi, soal selidik perlu dijawab dengan jujur dan memulangkan semula borang soal selidik dalam keadaan lengkap dan telah diisi sepenuhnya oleh responden kajian. Setelah kesemuanya lengkap, pengkaji kemudiannya mengumpul semua borang soal selidik yang telah diisi oleh responden dengan lengkap. Pengkaji juga telah melakukan pemeriksaan rapi terhadap setiap helai borang soal selidik yang diterima. Sekiranya borang soal selidik tidak lengkap diisi oleh responden, pengkaji telah memulangkan dan meminta responden untuk melengkapkan semula apa yang tidak diisi sebelum itu. Bagi borang soal selidik yang telah lengkap, pengkaji menerima borang soal selidik tersebut mengikut jumlah sampel yang telah ditentu dalam kajian ini iaitu sebanyak 215 orang responden. Melalui proses ini, kerja-kerja pengumpulan data telah dapat dijalankan dengan lancar dan sempurna.

### **HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

Jadual 4 menunjukkan hasil kajian berkaitan dengan tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam (UA). Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam di Malaysia mempunyai tahap komunikasi interpersonal yang sederhana sahaja iaitu seramai 160 orang (74.4%). Manakala hanya 55 orang mahasiswa sahaja yang mempunyai tahap komunikasi interpersonal yang tinggi (25.6%). Hasil kajian memperlihatkan bahawa tiada seorang pun mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA yang menunjukkan tahap komunikasi interpersonal yang rendah.

Jadual 4: Tahap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Kerja Sosial Tahun Akhir di Universiti Awam (UA)  
 di Malaysia

Tahap	n = 215	Peratus (%)
-------	---------	-------------

Rendah	0	0
Sederhana	160	74.4
Tinggi	55	25.6
Jumlah	215	100

Nota: (<2.00: tahap rendah, 2.01-3.00: tahap sederhana, 3.01-4.00: tahap tinggi)

Secara terperinci, Jadual 5 menunjukkan item berkaitan komunikasi interpersonal yang terdiri daripada beberapa sub iaitu:

Respon komunikasi lisan: Hasil kajian mendapati bahawa hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir bersetuju bahawa mereka mudah berkomunikasi dengan ahli keluarga tentang sesuatu yang mereka perlu lakukan (93.5% - item 1) serta mudah untuk meneruskan perbualan dengan seseorang (84.6% - item 2). Majoriti mahasiswa merupakan seorang yang mudah untuk memberi senyuman kepada orang lain (97.7% - item 3) serta mudah memuji tindakan seseorang (82.3% - item 4). Seramai 80.0% mahasiswa boleh memulakan perbualan dengan seseorang berlainan jantina (item 6) serta mudah untuk mempelawa seseorang berlainan jantina melakukan aktiviti bersama (63.7% - item 9). Selain itu, seramai 99.2% mahasiswa akan bertanya soalan untuk menunjukkan minat mereka terhadap cerita rakan mereka (item 7) serta akan melihat kepada seseorang yang berkomunikasi dengan mereka untuk menunjukkan minat terhadap cerita seseorang itu (92.1% - item 11).

Seterusnya, hasil kajian mendapati majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA tidak berterus terang untuk memberitahu kesilapan yang dilakukan oleh seseorang (57.7% - item 8). Seramai 68.4% mahasiswa dikenalpasti menjadi gelisah apabila mereka berhadapan dengan seseorang yang mereka minati (item 12). Sejumlah 49.4% mahasiswa tidak menghadapi kesukaran untuk melihat mata seseorang apabila bercakap dengannya (item 13). Majoriti mahasiswa merupakan seorang yang mudah bergaul (85.2% - item 14) dan berasa selesa apabila rakan rapat memeluk mereka (72.5% - item 15). Seramai 73.9% mahasiswa tidak berasa sukar untuk menerima permohonan maaf daripada orang lain (item 16) dan majoriti mahasiswa dikenalpasti akan memperkenalkan diri kepada orang yang tidak mereka kenali dalam sesuatu kumpulan (80.0% - item 17). Seramai 84.2% mahasiswa sering beranggapan bahawa mereka boleh melakukan tugasan dengan lebih baik (item 18) dan sejumlah 90.2% mahasiswa dilihat lebih selesa untuk berdiam diri daripada memberi pujian yang tidak ikhlas (item 19). Majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir yangterlibat dalam kajian ini juga dikenalpasti suka memanggil seseorang dengan namanya (94.0% - item 20). Sejumlah 92.6% mahasiswa mudah senyum dan mengucapkan terima kasih sekiranya mereka menerima pujian (item 21) serta berasa malu apabila mendapat pujian terhadap kelakuan mereka (88.3% - item 24). Seramai 51.7% mahasiswa tahu bagaimana untuk memulakan perbualan (item 22) dan sejumlah 94.9% mahasiswa akan meminta maaf sekiranya mereka melakukan kesilapan (item 23).

Hasil kajian ini juga mendapati, sejumlah 77.2% mahasiswa lebih suka untuk membuat panggilan kepada seseorang yang mereka ingin berjumpa daripada menunggu panggilan daripada individu tersebut (item 25). Mereka juga kebanyakannya akan berterus terang memberitahu seseorang sekiranya mereka berasa seronok berjumpa dengannya (79.4% - item 26) dan seramai 74.9% mahasiswa berani menyapa ahli keluarga dengan pelukan (item 27). Hasil kajian juga mendapati seramai 61.8% mahasiswa tidak lupa untuk memperkenalkan seseorang yang tidak dikenali kepada orang lain di dalam sesuatu kumpulan (item 28) dan sejumlah 95.3% mahasiswa kerjas sosial tahun akhir di UA dilihat disenangi oleh orang yang

mengenali mereka (item 29) serta mudah untuk memberi pertolongan kepada rakan rapat walaupun dalam keadaan terpaksa (90.2% - item 30). Manakala sejumlah 67.0% mahasiswa kerja sosial tahun akhir dikenalpasti berasa selesa menerima bantuan daripada rakan rapat (item 32).

Respon komunikasi bukan lisan: Hasil kajian mendapati majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA dilihat ikhlas memberi pujian kepada seseorang (94.8% - item 33) serta berasa gembira apabila mereka memberi pujian kepada seseorang yang lain (93.1% - item 38). Seramai 92.1% mahasiswa kerja sosial dilihat mudah untuk meminta maaf kepada rakan rapat sekiranya berlaku perselisihan faham (item 34) dan sejumlah 83.2% mahasiswa lagi dilihat akan membala gurauan orang lain dengan gurauan juga (item 35) serta mudah ketawa terhadap gurauan orang lain tersebut (84.2% - item 42). Seramai 76.3% mahasiswa dikenalpasti memuji diri sendiri apabila berjaya menghabiskan sesuatu tugas yang dilakukan (item 36).

Seterusnya, sejumlah 80.5% mahasiswa berani menyapa rakan baik dengan pelukan apabila sudah lama tidak bertemu (item 37) serta tidak akan menunggu panggilan daripada rakan walaupun mereka benar-benar ingin berjumpa dengan rakannya (51.1% - item 39). Sejumlah 97.6% mahasiswa kerja sosial tahun akhir juga dilihat mudah untuk mengucap ‘terima kasih’ kepada orang yang tidak dikenali apabila individu tersebut membantu mereka (item 41). Sejumlah 61.4% mahasiswa dikenalpasti tidak sukar untuk memberi pujian kepada rakan rapat (item 46) serta tidak sukar untuk memberi pertolongan kepada orang yang tidak mereka kenali (51.6% - item 48). Kajian juga mendapati sejumlah 84.7% mahasiswa merupakan seorang yang mudah bergaul (item 47) dan pernah diberitahu bahawa mereka merupakan seorang yang menyenangkan (88.4% - item 50). Majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir juga dilihat membuat teguran dengan menggunakan perkataan yang tidak menyakitkan hati (88.8% - item 51).

Walaupun secara keseluruhan kajian mendapati tahap komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA adalah memuaskan, namun terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang perlu dipertingkatkan. Ini kerana hasil kajian mendapati bahawa sejumlah 50.7% mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang dikenalpasti tidak mudah untuk mengaku salah di khalayak ramai (item 5). Sejumlah 62.8% juga dikenalpasti tidak mudah percaya pujian yang diberikan oleh rakan rapat (62.8% - item 10) dan sejumlah 79.1% mahasiswa kerja sosial yang terlibat dalam kajian ini masih berasa sukar untuk menyatakan perasaan mereka terhadap orang lain (item 31). Kajian juga menunjukkan sejumlah 66.0% mahasiswa akan perhatikan tindakan seseorang apabila mereka tidak suka apa yang mereka lakukan (item 40) dan sejumlah 54.0% dalam kalangan mahasiswa kerja sosial dilihat masih menghadapi kesukaran untuk memulakan perbualan dengan seseorang yang berlainan jantina (item 43) serta masih mempunyai perasaan syak wasangka sekiranya seseorang memberitahu bahawa mereka diminati oleh seseorang (66.6% - item 44). Selain itu, kajian juga mendapati sejumlah 51.6% mahasiswa tidak menghantar kad kepada rakan rapat hanya untuk memberitahu mereka bahawa mereka diingati (item 45) dan sejumlah 50.9% mahasiswa kerja sosial dikenalpasti tidak mudah untuk memberitahu seseorang tentang perkara yang mereka tidak suka berkaitan dengan seseorang (item 49). Manakala kajian juga mendapati sejumlah 54.9% dalam kalangan mahasiswa kerja sosial dikenalpasti masih berasa sukar untuk mempelawa seseorang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti secara bersama (item 52).

Jadual 5: Peratus Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Kerja Sosial Tahun Akhir di Universiti Awam (UA) di Malaysia

Bil.	Item	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		P(%)	P(%)	P (%)	P(%)
1.	Mudah berkomunikasi dengan ahli keluarga tentang sesuatu yang mereka perlu lakukan	0.5	6.0	65.1	28.4
2.	Mudah meneruskan perbualan dengan seseorang	0.0	15.3	60.9	23.7
3.	Mudah memberi senyuman kepada orang lain	0.5	1.9	60.0	37.7
4.	Mudah memuji tindakan seseorang	1.9	15.8	61.4	20.9
5.	Tidak mudah untuk mengaku salah di halayak ramai	5.6	45.1	43.7	5.6
6.	Boleh memulakan perbualan dengan seseorang yang berlainan jantina	1.4	18.6	66.0	14.0
7.	Akan bertanya soalan untuk menunjukkan minat saya terhadap ceritanya apabila berbual dengan rakan	0.0	9.8	66.0	24.2
8.	Sering memberitahu kesilapan yang dilakukan oleh seseorang	6.5	51.2	35.3	7.0
9.	Mudah mempelawa seseorang berlainan jantina melakukan aktiviti bersama	6.5	29.8	57.7	6.0
10.	Tidak mudah percaya pujian yang diberikan oleh rakan rapat	2.8	34.4	54.9	7.9
11.	Akan melihat kepada seseorang yang berkomunikasi dengan saya untuk menunjukkan minat saya terhadap ceritanya	0.0	7.9	71.6	20.5
12.	Menjadi gelisah apabila berhadapan dengan seseorang yang saya minati	3.3	28.4	51.2	17.2
13.	Sukar untuk melihat mata seseorang apabila bercakap dengannya	4.7	44.7	42.3	8.4
14.	Seorang yang mudah bergaul	1.9	13.0	63.3	21.9
15.	Berasa selesa apabila rakan rapat memeluk saya	1.9	25.6	54.4	18.1
16.	Berasa sukar untuk menerima permohonan maaf daripada orang lain	18.1	55.8	23.3	2.8
17.	Akan memperkenalkan diri kepada orang yang tidak saya kenali apabila berada dalam kumpulan	3.3	16.7	63.7	16.3
18.	Sering beranggapan saya boleh melakukan tugas dengan lebih baik	0.9	14.9	67.9	16.3
19.	Lebih selesa untuk berdiam diri daripada memberi pujian yang tidak ikhlas	1.4	8.4	74.4	15.8
20.	Suka memanggil seseorang dengan namanya	0.0	6.0	72.1	21.9
21.	Mudah senyum dan mengucapkan terima kasih jika saya menerima pujian	0.9	6.5	62.8	29.8
22.	Tidak tahu bagaimana untuk memulakan perbualan	7.0	44.7	39.5	8.8
23.	Tidak selesa menerima bantuan daripada rakan rapat	1.9	3.3	61.4	33.5
24.	Ikhlas memberi pujian kepada seseorang	0.0	11.6	67.4	20.9
25.	Mudah untuk meminta maaf kepada rakan rapat jika berlaku perselisihan faham	0.5	22.3	59.1	18.1
26.	Akan membala gurauan orang lain dengan gurauan juga	0.5	19.5	62.3	17.1

27.	Memuji diri sendiri apabila berjaya menghabiskan sesuatu tugas	1.4	23.7	54.0	20.9
28.	Menyapa rakan baik dengan pelukan apabila sudah lama tidak bertemu	7.4	54.4	33.5	4.7
29.	Berasa gembira memberi pujian kepada seseorang	0.5	4.2	80.0	15.3
30.	Akan tunggu panggilan daripada rakan walaupun saya benar – benar ingin berjumpa dengannya	0.9	8.8	66.5	23.7
31.	Sukar menyatakan perasaan terhadap orang lain	2.8	18.1	53.5	25.6
32.	Tidak selesa menerima bantuan daripada rakan rapat	11.2	55.8	28.4	4.7
33.	Ikhlas memberi pujian kepada seseorang	1.4	3.7	68.8	26.0
34.	Mudah untuk meminta maaf kepada rakan rapat jika berlaku perselisihan faham	0.5	7.4	65.1	27.0
35.	Akan membala gurauan orang lain dengan gurauan juga	1.4	15.3	62.3	20.9
36.	Memuji diri sendiri apabila berjaya menghabiskan sesuatu tugas	3.7	20.0	62.8	13.5
37.	Menyapa rakan baik dengan pelukan apabila sudah lama tidak bertemu	2.8	16.7	61.4	19.1
38.	Berasa gembira memberi pujian kepada seseorang	0.5	6.5	72.6	20.5
39.	Akan tunggu panggilan daripada rakan walaupun saya benar – benar ingin berjumpa dengannya	6.0	45.1	41.9	7.0
40.	Akan perhatikan tindakan seseorang itu apabila saya tidak suka apa yang mereka lakukan	1.9	32.1	49.3	16.7
41.	Mudah untuk mengucap ‘terima kasih’ kepada orang yang tidak dikenali apabila mereka membantu saya	0.5	1.9	58.1	39.5
43.	Sukar untuk memulakan perbualan dengan seseorang yang berlainan jantina	4.7	41.4	42.8	11.2
44.	Mempunyai perasaan syak wasangka jika seseorang memberitahu bahawa mereka menyukai saya	0.9	32.6	54.0	12.6
45.	Menghantar kad kepada rakan rapat hanya untuk memberitahu bahawa saya mengingatinya	4.2	47.4	38.1	10.2
46.	Sukar untuk memberi pujian kepada rakan rapat	11.6	49.8	34.0	4.7
47.	Mudah bergaul	1.9	13.5	60.0	24.7
48.	Sukar untuk memberi pertolongan kepada orang yang tidak dikenali	6.5	45.1	41.4	7.0
49.	Mudah untuk memberitahu seseorang tentang perkara yang saya tidak suka berkaitan dengan mereka	4.2	50.7	37.2	7.9
50.	Pernah diberitahu bahawa saya merupakan seseorang yang menyenangkan	0.5	11.2	72.6	15.8
51.	Membuat teguran dengan menggunakan perkataan yang tidak menyakitkan hati	2.3	8.8	63.7	25.1
52.	Sukar untuk mempelawa seseorang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti bersama	5.6	39.5	45.1	9.8

Analisis kajian menunjukkan bahawa majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA memperkenalkan tahap komunikasi interpersonal pada tahap sederhana ke tahap yang tinggi. Ia memberi petunjuk bahawa mereka mempunyai tahap komunikasi interpersonal yang memuaskan. Walaupun mahasiswa kerja sosial tahun akhir menunjukkan tahap komunikasi interpersonal yang memuaskan, namun hasil kajian ini menunjukkan bahawa usaha-usaha untuk mempertingkatkan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial

tahun akhir perlu dilakukan. Tahap sederhana yang dipamerkan oleh mahasiswa kerja sosial tahun akhir ini menunjukkan bahawa masih terdapat sebilangan daripada mereka perlu memperbaiki tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mereka kerana jika mereka tidak mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal yang baik, perkara ini memberi kesan terhadap penyampaian perkhidmatan mereka apabila mereka menjadi pekerja sosial kelak. Kemahiran komunikasi yang baik adalah penting kerana mahasiswa kerja sosial bakal berhadapan dengan masyarakat daripada pelbagai latar belakang yang berbeza apabila mereka menjadi pekerja sosial kelak. Kepelbagaiannya latar belakang tersebut memerlukan mahasiswa kerja sosial menggunakan pendekatan yang berbeza untuk berkomunikasi dengan mereka. Hasil kajian yang dijalankan oleh Richardson dan Yates (2018) mendapati bahawa pekerja sosial tidak menggunakan intonasi yang bersesuaian apabila mereka menjalankan sesi bersama klien terdiri daripada golongan remaja. Perkara tersebut secara tidak langsung mempengaruhi isu yang cuba disampaikan oleh remaja kerana mereka merasakan bahawa pekerja sosial tidak menggunakan pendekatan yang sesuai untuk berkomunikasi dengan mereka. Selain itu, Ridwan, Vidi dan Irpanus (2019) juga berpendapat bahawa komunikasi interpersonal yang berkesan akan dapat memperkuatkan hubungan dan tingkat komunikasi yang cuba untuk disampaikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Terdapat beberapa aspek yang perlu ditambahbaik bagi meningkatkan lagi tahap komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial di UA. Penggunaan aspek komunikasi interpersonal adalah penting bagi memastikan mahasiswa kerja sosial tahun akhir dapat menyampaikan perkhidmatan dan pertolongan kepada klien yang terdiri daripada pelbagai lapisan umur, bangsa serta latar belakang masyarakat.

*Hubungan Antara Tingkah Laku Beretika, Pemikiran Kreatif, Penyelesaian Masalah, Pengurusan Tugas Dan Keupayaan Kepimpinan Terhadap Komunikasi Interpersonal dalam Kalangan Mahasiswa Kerja Sosial tahun Akhir di UA*

Jadual 6 menunjukkan hasil keputusan korelasi yang dijalankan ke atas pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini.

Jadual 6: Keputusan Korelasi Pemboleh Ubah

<i>Pemboleh ubah</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
Tingkah Laku Beretika	.634	.000
Pemikiran Kreatif	.686	.000
Penyelesaian Masalah	.651	.000
Pengurusan Tugas	.562	.000
Keupayaan Kepimpinan	.571	.000

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkah laku beretika dengan komunikasi interpersonal ( $r=.634$ ,  $p<.05$ ). Nilai pekali korelasi  $r = .634$  menunjukkan bahawa hubungan ini berada pada aras yang sederhana. Pemikiran kreatif juga mempunyai hubungan dengan komunikasi interpersonal ( $r=.686$ ,  $p<.05$ ). Nilai pekali korelasi  $r = .686$  menunjukkan bahawa hubungan ini juga berada pada aras yang sederhana. Seterusnya, pemboleh ubah penyelesaian masalah juga mempunyai hubungan yang sederhana dengan komunikasi interpersonal ( $r=.651$ ,  $p<.05$ ) dalam kalangan mahasiswa tahun akhir di UA. Hasil analisis korelasi Pearson juga menunjukkan bahawa

terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tugas dengan komunikasi interpersonal ( $r=.562$ ,  $p<.05$ ). Nilai pekali korelasi  $r=.562$  menunjukkan bahawa hubungan ini berada pada aras yang sederhana. Selain itu, pemboleh ubah keupayaan kepimpinan juga mempunyai hubungan dengan komunikasi interpersonal ( $r=.571$ ,  $p<.05$ ) dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Nilai pekali korelasi  $r=.571$  menunjukkan bahawa hubungan ini juga berada pada aras yang sederhana. Hasil analisis yang dijalankan mendapati bahawa kesemua pemboleh ubah bebas dalam kajian ini iaitu tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa tahun akhir kerja sosial di UA. Hasil analisis ini menunjukkan bahawa mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang mempunyai komunikasi interpersonal yang baik akan secara tidak langsung mempunyai hubungan yang signifikan dengan kemahiran – kemahiran yang lain seperti tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan. Hasil analisis ini selari dengan kajian Laajalahti (2014) terhadap 16 orang penyelidik berkenaan dengan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh penyelidik tersebut. Hasil kajian mendapati bahawa kemahiran komunikasi yang dimiliki oleh penyelidik akan memudahkan penyelidik untuk berkomunikasi dengan golongan seperti penyelidik lain, staf sokongan, pelajar, penyelia dan profesor.

#### *Faktor Utama Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Dalam kalangan Mahasiswa Kerja Sosial Tahun Akhir di UA*

Regresi pelbagai digunakan untuk mengenalpasti perubahan dalam dua atau lebih faktor (pemboleh ubah bebas) yang menyumbang kepada perubahan dalam pemboleh ubah bersandar (Tolmie, Muijs & McAteer, 2011). Dalam kajian ini, analisis regresi pelbagai digunakan untuk menganalisis faktor utama yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam (UA) di Malaysia. Jadual 6 menunjukkan keputusan ujian regresi pelbagai yang dijalankan ke atas pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini.

Jadual 7: Keputusan Ujian Faktor Utama Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Kerja Sosial Tahun Akhir di Universiti Awam (UA) di Malaysia

Pemboleh Ubah	Beta	Signifikan	Nilai F	R	R <sup>2</sup>	△ R <sup>2</sup>	Durbin Watson
Pemikiran Kreatif	.686	.000	189.816	.686	.472	-	-
Tingkah Laku Beretika	.353	.000	131.051	.744	.553	0.82	-
Penyelesaian Masalah	.277	.000	101.565	.769	.591	0.38	1.609

Berdasarkan Jadual 7, keputusan analisis regresi pelbagai menunjukkan bagi populasi kajian (saiz sampel=215), tiga pemboleh ubah peramal iaitu pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah merupakan faktor peramal utama yang mempengaruhi komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam (UA) di Malaysia. Ketiga – tiga faktor berkenaan telah menyumbang sebanyak 59.1% varians terhadap komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam (UA) di Malaysia. Dalam kajian ini, pemboleh ubah pemikiran kreatif [ $F(1,213) = 189.816$ ,  $p<.05$ ] menyumbang sebanyak 47.1% varians ( $R^2 = .471$ ) kepada komunikasi interpersonal

mahasiswa kerja sosial tahun akhir. Ini menunjukkan bahawa pemikiran kreatif merupakan peramal utama yang menyumbang kepada komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di universiti awam (UA) di Malaysia. Hasil kajian ini juga mendapati bahawa kombinasi pemboleh ubah pemikiran kreatif ( $\text{Beta} = .686$ ,  $p < .05$ ) dan tingkah laku beretika ( $\text{Beta} = .353$ ,  $p < .05$ ) menambah sebanyak (55.3% - 47.1%) atau 8.2% kepada varians ( $R^2 = .553$ ) terhadap faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA [ $F(2, 213) = 131.051$ ,  $p < .05$ ]. Selain itu, hasil kajian mendapati bahawa pemboleh ubah penyelesaian masalah juga merupakan faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA ( $\text{Beta} = .277$ ,  $p < .05$ ) dengan pertambahan varians sebanyak (59.1% - 55.3%) atau 3.8% varians ( $R^2 = .591$ ) terhadap faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA [ $F(3, 211) = 101.565$ ,  $p < .05$ ]. Secara keseluruhannya, mengikut Guilford's (1973) Rule of Thumb, korelasi atau perhubungan antara pemboleh ubah kriteria (komunikasi interpersonal) dengan kombinasi ketiga-tiga pemboleh ubah peramal yang telah dikenalpasti (pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah) adalah kuat iaitu mencatatkan .769. Oleh itu, persamaan regresi terhadap komunikasi interpersonal yang diperoleh dalam kajian ini adalah seperti berikut:

$$\hat{Y} = .686 X_1 + .353X_2 + .277 X_3$$

Di mana :

$\hat{Y}$  = Komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA

$X_1$  = Pemikiran Kreatif

$X_2$  = Tingkah Laku Beretika

$X_3$  = Penyelesaian Masalah

Persamaan di atas menunjukkan sumbangan keseluruhan ketiga-tiga pemboleh ubah peramal iaitu pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah terhadap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Berdasarkan kepada keputusan tersebut, dapat disimpulkan bahawa terdapat tiga daripada lima pemboleh ubah peramal yang telah dikenalpasti berpengaruh dan menjadi penyumbang kepada komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA iaitu pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah. Menurut Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), piawaian kompetensi kerja sosial kebangsaan telah menganjurkan enam kompetensi generik yang perlu digunakan oleh pekerja sosial di Malaysia. Kompetensi generik tersebut terdiri daripada tingkah laku beretika, komunikasi interpersonal, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan. Salah satu daripada aspek tersebut akan mempengaruhi aspek yang lain bagi memastikan kualiti kerja pekerja sosial sentiasa berada dalam keadaan baik. Oleh itu, hasil kajian ini menunjukkan bahawa pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah merupakan antara aspek utama yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, dan seterusnya mempengaruhi kualiti kerja yang ditunjukkan oleh pekerja sosial di dalam organisasi.

#### IMPLIKASI KAJIAN

Kajian ini memberi implikasi kepada pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan pihak pengurusan tertinggi universiti dalam menyediakan program yang dapat meningkatkan lagi kemahiran komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh mahasiswa kerja sosial tahun akhir di

universiti awam (UA). Hasil kajian ini mendapati bahawa mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA mempunyai tahap komunikasi interpersonal yang sederhana hingga ke tahap tinggi. Walaupun tiada mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA menunjukkan tahap yang rendah namun tahap yang sedia ada ini memberi implikasi kepada pihak JKM untuk merekrut dan keperluan menyaring pekerja sosial yang berkemahiran terutama sekali pekerja sosial yang mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal yang baik untuk berkhidmat dengan mereka. Ini kerana tugas sebagai pekerja sosial memerlukan kemahiran komunikasi interpersonal yang tinggi untuk berhadapan dengan pelbagai golongan masyarakat yang memerlukan mereka untuk memberikan perkhidmatan menolong yang terbaik bagi mengembalikan kefungsian sosial masyarakat. Selain itu, hasil kajian ini memberi gambaran kepada pihak JKM tentang kemahiran komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA yang bakal memasuki alam pekerjaan dan bakal bersama-sama menjayakan misi JKM untuk memperkasa masyarakat ke arah kesejahteraan sosial yang holistik. Selain itu, hasil kajian ini juga memberi implikasi terhadap Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial yang dikeluarkan oleh pihak JKM pada tahun 2010. Piawaian tersebut menggariskan beberapa kompetensi spesifik yang perlu ada pada pekerja sosial antaranya adalah keupayaan untuk bekerja dengan setiap lapisan masyarakat dan komuniti, keupayaan bekerja mengikut etika kerja sosial, keupayaan bekerja secara profesional dan keupayaan membuat refleksi praktis secara profesional. Hasil kajian ini memberi implikasi kepada pihak JKM untuk menyaring mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA yang bakal bekerja di jabatan dengan memastikan bahawa mereka mempunyai kesemua kompetensi spesifik yang digariskan di dalam piawaian tersebut dan seterusnya membantu untuk mencapai objektif jabatan.

Selain itu, hasil kajian ini memberi implikasi kepada pihak pengurusan tertinggi universiti serta Ketua Program Kerja Sosial yang menawarkan pengajian program kerja sosial di universiti masing-masing. Majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA mempunyai nilai CGPA yang baik iaitu berada dalam lingkungan 3.01 – 3.50 dan merupakan mahasiswa yang mempunyai pendapatan isi rumah keluarga sebanyak RM 3,860 dan ke bawah. Ini menunjukkan bahawa mereka terdiri daripada kumpulan B40. Hasil kajian ini juga memberi implikasi kepada pihak Ketua Program Kerja Sosial kerana mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA mempunyai tahap komunikasi interpersonal yang sederhana sahaja. Oleh itu, Ketua Program Kerja Sosial perlu meningkatkan kandungan struktur pengajian dalam program kerja sosial di universiti masing-masing dan melakukan penambahan supaya kemahiran komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA dapat dipertingkatkan.

#### LIMITASI KAJIAN

Dalam proses menginterpretasi dapatan kajian yang telah diperolehi, terdapat beberapa limitasi kajian yang dikenalpasti. Kajian ini hanya memfokuskan kepada mahasiswa kerja sosial tahun akhir sahaja. Selain itu, kajian ini juga hanya menggunakan pemboleh ubah seperti tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, kemampuan penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan sahaja. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada semua mahasiswa kerja sosial di Malaysia. Selain itu, kajian ini dijalankan dengan menggunakan reka bentuk kajian secara kuantitatif sahaja.

#### KESIMPULAN DAN CADANGAN

Secara kesimpulannya, kajian menunjukkan bahawa majoriti mahasiswa kerja sosial tahun akhir yang terlibat dalam kajian ini menunjukkan tahap komunikasi interpersonal pada tahap

sederhana ke tahap yang tinggi. Usaha–usaha serta pendekatan untuk meningkatkan lagi tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA perlu dipertingkatkan lagi. Ini kerana mereka sudah berada pada tahun akhir dan berada dalam transisi memasuki alam pekerjaan yang berkaitan dengan profesion kerja sosial secara professional. Komunikasi yang berkesan dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir membantu mereka melaksanakan kerja dengan baik dengan memberi mesej dan menyampaian maklumat kepada masyarakat yang terdiri daripada pelbagai golongan apabila berada dalam alam pekerjaan kelak.

Kajian ini juga mendapat kajian pembolehubah seperti tingkah laku beretika, pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan merupakan pembolehubah yang mempunyai hubungan signifikan dengan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Manakala pemikiran kreatif, tingkah laku beretika dan penyelesaian masalah merupakan faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Dapatkan kajian ini memberi input berguna kepada pihak yang berkepentingan khasnya Ketua Program Kerja Sosial di UA untuk menyediakan program-program yang bersesuaian untuk membantu meningkatkan tahap komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Adalah disarankan supaya komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA dipertingkatkan melalui kursus-kursus berkredit yang ditawarkan oleh pihak yang berkepentingan bagi memastikan mahasiswa kerja sosial tahun akhir mampu menguasai dan menyampaikan komunikasi interpersonal secara lebih berkesan. Subjek kemahiran komunikasi yang ditawarkan di UA perlu dipertingkatkan dan dikuasai oleh mahasiswa bagi memastikan mereka dapat menyampaikan perkhidmatan dengan baik kepada klien. Aspek berkaitan dengan pemikiran kreatif merupakan perkara yang perlu diberi perhatian kerana kajian mendapat pembolehubah berkenaan menjadi penyumbang utama yang boleh membantu meningkatkan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Hasil kajian ini memberi implikasi positif ke arah penambahbaikan aspek komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa kerja sosial tahun akhir di UA. Hasil kajian ini juga dilihat memberi manfaat kepada pihak pengurusan program kerja sosial di setiap universiti awam di Malaysia untuk merancang dan menjalankan program-program yang boleh meningkatkan lagi kebolehpasaran serta menghasilkan graduan yang mampu menyangut cabaran, mempunyai kompeten yang tinggi dan berkemahiran tinggi dalam profesion kerja sosial dan seterusnya dapat mengembalikan kefungsian sosial serta meningkatkan kualiti hidup bermasyarakat.

Bagi pengkaji akan datang yang berminat untuk menjalankan kajian seumpama ini, dicadangkan agar mereka menggunakan reka bentuk kajian secara kualitatif untuk meneroka faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal mahasiswa kerja sosial. Melalui kaedah kualitatif, pengkaji akan dapat menerangkan fenomena dengan lebih mendalam dan terperinci berbanding dengan kaedah kuantitatif. Selain itu, pengkaji juga dicadangkan agar menjalankan kajian dengan memfokuskan kepada pemboleh ubah selain daripada pemboleh ubah yang telah digunakan dalam kajian ini. Seterusnya, dicadangkan agar kajian dijalankan secara menyeluruh melibatkan semua mahasiswa kerja sosial di UA dengan membuat perbandingan kompetensi dalam kalangan mahasiswa kerja sosial berdasarkan tahun pengajian. Tempoh kajian juga perlu dipanjangkan agar kajian dapat dijalankan dengan lebih tepat dan teliti.

#### BIODATA

*Nazihah Kamarudin* ialah pelajar Sarjana Falsafah di Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Email: nzhah.kamarudin@hotmail.com

*Fauziah Ibrahim* ialah Profesor Madya di Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah pencegahan dan rehabilitasi, penggunaan dada yang berulang dan pembangunan belia dan komuniti. Email: ifauziah@ukm.edu.my

*Nur Saadah Mohamad Aun* ialah pensyarah kanan di Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah dasar sosial, kesihatan sosial dan penjagaan keluarga dan komuniti. Email: n\_saadah@ukm.edu.my

#### RUJUKAN

- Anderson, J.S., & Prussia, G. E. (1997). The self-leadership questionnaire: Preliminary assessment of construct validity. *The Journal of Leadership Studies*, 4(2), 119-143.
- Armstrong, B. K. (1981). The interpersonal communication inventory: A measure of social skills. (Tesis Doktor Falsafah, University of North Texas).
- Awang, F., & Roach-Duncan, J. (2010). Cultural differences and their effects on conflict resolution in business settings. *Journal for Global Business Education*, 10, 27-36.
- Burleson, B. R. (2003). The experience and effects of emotional support: What the study of cultural and gender differences can tell us about close relationships, emotions and interpersonal communication. *Personal Relationships*, 10, 1-23.
- Chua, Y. P. (2014). *Kaedah penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator: Management guide*. Windsor: NFER-Nelson.
- Eko, S., Yuni, N., Syamsu, Y., & Ilfiandra. (2016). Development of creative personality inventory (CPI): Hypothetical concept. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 4(2), 176-192.
- Farukuzzaman, M., & Rahman, A. H. M. (2019). Communication pattern in social work practice: A conceptual framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology (IJRSA)*, 5(2), 32-43.
- Hartley, P. (1993). *Interpersonal communication*. London: Routledge.
- Johnson, D. W. (1981). Effects of cooperative and individualistic goal structures on achievement: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 89, 47-62.
- Johnson, D. W., Johnson, R., Dudley, B., Mitchell, J., & Fredrickson, J. (1997). The impact of conflict resolution training on middle school students. *Journal of Social Psychology*, 137(1), 11-21.
- Khadijah, A., & Maizatul, H. M. (2017). Komunikasi berkesan dengan warga emas: Dari perspektif intervensi kerja sosial. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(4), 21-37.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Laajalahti, A. (2014). Interpersonal communication competence and its development in the work of researchers. *Jyvaskyla studies in Humanities*. Jyvaskyla: Jyvaskyla University Press.
- Lefevre, M. (2014). Learning and development journeys towards effective communication with children. *Child & Family Social Work*, 1-11.
- Noraini Idris. (2013). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.
- Oluga, S. O. (2010). Ambiguity in human communication: Causes, consequences and resolution. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 26(1), 37-46.
- Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial. (2010). Selangor: Jabatan Kebajikan Masyarakat.
- Richardson, S. M., & Yates, T. M. (2018). Characterizing communication between transitioning-aged foster youth and their social workers. *Journal of Social Work*, 1-25.
- Ridwan, E., Vidi, S., & Irpanus, R. P. (2019). The Effect of Doctors' Interpersonal Communication on Low-Income Impatients' Satisfaction Level. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(1), 57-70.

- Saparin, N. H. B. (2014). Malay muslim worldviews: Some thoughts for sosial work practice in Singapore. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thoughts*, 33(1), 73-94.
- Shier, M. L., Graham, J. R., & Nicholas, D. (2016). Interpersonal interactions, workplace violence, and occupational health outcomes among social workers. *Journal of Social Work*, 1-23.
- Sivalabalan, T. (2018). Pengaruh faktor konsep kendiri, kesedaran komuniti dan sokongan sosial terhadap pengintegrasian sosial bagi pesalah muda di Malaysia (Tesis Doktor Falsafah, Universiti Kebangsaan Malaysia).
- Skala Etika Kerja (SEK). (2007). Instrumen sistem pengurusan audit nilai (ISPAN). Putrajaya: Jabatan Perdana Menteri Malaysia.
- Tolmie, A., Muijs, D., & McAteer, E. (2011). *Quantitative method in educational and social research using SPSS*. Berkshire: Open University Press.
- Tuckman, B. W. (1988). *Conducting educational research*. Harcourt Brace College Publisher.
- Woody, D. (2001). A comprehensive school-based conflict-resolution model. *Children & Schools*, 23(2), 115-123.