

Analisis Kualitatif terhadap Faktor Kegagalan Komunikasi Pembujukan dalam Konteks Pengucapan Awam

AZLINA KAMARUDDIN
Universiti Utara Malaysia
lyna@uum.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini memberi tumpuan kepada faktor-faktor penyebab kegagalan komunikasi pembujukan dalam konteks pengucapan awam. Pengucapan awam adalah termasuk penyusunan teks dalam ucapan dan penyampaian ucapan secara rasional, tersusun dan menarik. Ini memerlukan penceramah untuk mengembangkan kemahiran intelek, profesional, dan emosi dalam pengucapan awam. Kegagalan penguasaan kemahiran komunikasi adalah faktor tercetusnya halangan semasa proses pengucapan awam menjadi isu utama kajian ini. Kajian yang berbentuk kualitatif ini meninjau faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan dalam proses penyampaian mesej komunikasi pembujukan. Komunikasi pembujukan yang efektif penting untuk membantu anggota masyarakat kearah perubahan sikap yang optimis. Hasil kajian mendapati faktor-faktor yang menghalang keberkesanan penyampaian mesej dalam pengucapan awam termasuklah; keyakinan diri yang rendah, kelunturan kesejahteraan emosi, perbendaharaan kata dan penggunaan laras bahasa yang terbatas, perbezaan budaya dan beberapa faktor lain.

Kata kunci: *Komunikasi pembujukan, pengucapan awam, halangan komunikasi, strategi komunikasi, mesej*

Qualitative Analysis of Factors that Contribute to the Failure of Persuasive Communication in the Context of Public Speech

ABSTRACT

This study focuses on factors that attribute to persuasive communication failure in the context of public speaking. Public speaking is including the arrangement of texts in speech and with the ability of presenting and delivering rational, systematic and interesting performance. These aspects bid speakers to develop intellectual, professional and socio-emotional skills in public speaking. The inability to acquire these skills has become the failure factor in public speaking process hence the main issue of this study. This qualitative study which based on focus group examines the factors that are critical to the success of conveying messages in the context of persuasive communication. Effective persuasive communication is necessary to assist social community in order to be optimistic by changing attitude. The findings of this study indicate factors hindering effective message delivery in public speaking. These factors include: Low self-esteem, fleeting emotional stability, limited vocabulary and language proficiency, cultural differences and other factors.

Keywords: *Persuasive communication, public speaking, barriers in communication, communication strategy, messages*

PENGENALAN

Komunikasi pembujukan merupakan salah satu cara individu berkomunikasi dengan individu yang lain. Namun demikian, tujuan interaksi tidak akan mudah dicapai tanpa wujudnya “*rapport*” di kalangan mereka yang terlibat dalam proses pengucapan awam. Terdapat pelbagai faktor kegagalan komunikasi pembujukan dalam konteks pengucapan awam. Pengucapan awam adalah proses yang diatur oleh individu dan kumpulan individu untuk menyampaikan mesej atau maklumat secara bersemuka. Pengucapan awam boleh didefinisikan sebagai komunikasi lisan dan bukan lisan yang melahirkan bahasa dengan penuh makna (Abdul Mu’ati, 2000). Secara ringkasnya, pengucapan awam berlaku apabila seseorang individu diberi peluang berucap di hadapan audien sama ada secara formal atau tidak formal, dalam kumpulan kecil mahupun besar.

Apakah tujuan pengucapan awam? Ia bertujuan untuk menyalurkan maklumat kepada audien supaya mereka dapat memahami mesej yang cuba disampaikan oleh komunikator. Kegagalan menyampaikan maklumat yang tepat akan menyebabkan berlakunya kelemahan dalam pengucapan awam. Kemahiran berkomunikasi menjadi perkara utama dalam proses pembelajaran yang berkesan. Hal ini melibatkan proses interaksi antara individu dengan individu yang lain untuk menyalurkan pendapat secara berkesan (Nurul Jamilah, Nursyamimi & Rahmahtunnisah, 2015). Strategi yang efektif menggunakan komunikasi pembujukan untuk menarik perhatian audien supaya menerima mesej yang disalurkan amat penting dalam sesuatu proses komunikasi bagi mengelakkan kegagalan dalam komunikasi (Azlina, 2015).

Selain itu, fungsi pengucapan awam adalah untuk memujuk dan mempengaruhi fikiran audien supaya menjurus tindakan sejajar dengan idea yang disampaikan oleh komunikator. Kombinasi komunikasi verbal dan bukan verbal akan lebih memantapkan proses mewujudkan kepercayaan audien terhadap intipati mesej yang disampaikan. Kemahiran melakukan pengucapan awam adalah penting kerana kemahiran ini boleh menjadi penentu kejayaan seseorang dalam kerjaya yang diceburi (contohnya seperti guru, motivator, penerang, dan pemimpin), temu duga pekerjaan, pertandingan-pertandingan tertentu, dan sebagainya (Mangkau, 2012). Halangan-halangan yang timbul dalam proses pengucapan awam akan menyebabkan seseorang individu itu gagal berkongsi pengetahuan dan menyebarkan ideanya dengan baik. Justeru, kita perlu mengenalpasti faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan komunikasi dalam konteks pengucapan awam.

Antara senario yang jelas dalam kalangan pekerja adalah kurangnya keyakinan untuk berucap di hadapan khalayak. Sebagai contoh, kurangnya sambutan penglibatan diri pekerja dalam program-program yang memerlukan komunikasi lisan. Masalah utama yang menyumbang kepada faktor ini adalah perasaan gemuruh yang dikenali sebagai *glossophobia*. Menurut Hancock, Stone, Brundage dan Zeigler (2010), *glossophobia* adalah ketakutan dalam pengucapan awam. Ia berasal dari perkataan Greek, iaitu *glosa* yang bermaksud lidah dan *phobos* yang membawa maksud bimbang atau rasa takut. Lazimnya ia adalah kebimbangan penduduk dunia yang dianggarkan memberi kesan terhadap populasi sebanyak 75%. Lazimnya, 75% penduduk dunia mengalami *glossophobia* dan peratusan ini amat membimbangkan.

Justeru, kefahaman dan amalan dalam komunikasi pembujukan adalah perlu dititikberatkan. Penguasaan kemahiran komunikasi pembujukan menjadi intipati penting supaya proses pengucapan awam menjadi lebih lancar. Ia berkaitan dengan seni penggunaan bahasa yang baik. Ini merangkumi komunikasi dua hala dalam aspek ucapan seperti perdebatan,

syarahan, ceramah, ucapan awam dan pelbagai bentuk komunikasi yang lain atau dalam erti kata lain, ia dikenali sebagai retorik (Baccarani & Bonfanti, 2014; Mohd Effendi & Ewan, 2010). Retorik merupakan seni penggunaan bahasa sama ada secara verbal atau non-verbal dalam penyampaian mesej kepada penerima. Ia merupakan antara kemahiran komunikasi yang mempunyai peranan penting dalam proses komunikasi seharian.

Oleh yang demikian, kajian ini wajar dijalankan untuk memahami faktor-faktor yang mendorong berlakunya kegagalan komunikasi pembujukan dalam konteks pengucapan awam. Informasi berkaitan skop kajian diperolehi melalui temubual kumpulan fokus yang melibatkan empat orang pekerja di pelbagai sektor pekerjaan.

SOROTAN KARYA

Kegagalan komunikasi setiap individu berlainan antara satu sama lain. Faktor utama yang dapat dilihat terhadap kegagalan komunikasi adalah kurangnya keyakinan diri untuk berhadapan dengan orang awam termasuklah dalam kalangan pelajar untuk melakukan pembentangan secara individu di hadapan kelas, mahupun program-program yang dianjurkan oleh universiti. Perasaan gementar dan malu menyebabkan seseorang individu menjadi takut sekali gus kurangnya keyakinan diri untuk berucap di khalayak ramai seperti melakukan aktiviti pengucapan awam (Jamilah, Rani, Harun, & Putra, 2015).

Liao (2014) mengkaji tiga halangan dalam berkomunikasi, iaitu pembelajaran pelajar, keberkesanan ucapan, dan kebimbangan berucap. Kajian melihat sama ada pembelajaran secara kolaboratif memberi perbezaan terhadap gred ucapan pelajar, keberkesanan ucapan, dan kebimbangan ucapan dalam kursus ucapan awam. Kajian Liao (2014) ini menggunakan temubual untuk mendapatkan data.

Kajian oleh Kuehne, Twardochleb, Fritschies, Mims, Lawrence, Gibson dan Olden (2014) menyokong dapatan kajian oleh Liao (2014) dengan menunjukkan bahawa perkembangan dalam jurang kemahiran berkomunikasi ini diakui dalam kalangan siswazah. Kajian menunjukkan kegagalan berkomunikasi memberi kesan kepada kerjaya dan manfaatnya kepada masyarakat kerana pelajar tidak mempelajari teknik berkomunikasi secara berkesan. Bagi membantu mengatasi halangan ini, maka pendekatan yang praktikal untuk menggabungkan komunikasi secara meluas ke dalam mana-mana pelajar sekolah perlu dibangunkan. Pendekatan ini terdiri daripada pendekatan portfolio yang menganjurkan aktiviti sepanjang masa sewaktu tempoh pengajian siswazah.

Tambahan pula, Thomas, Tymon dan Thomas (2015) mendapati bahawa latihan kemahiran berkomunikasi yang rendah menyebabkan seseorang pelajar mempunyai keyakinan diri yang rendah sentiasa memikirkan kegagalan semasa berkomunikasi. Mereka yang mempunyai kebimbangan komunikasi yang rendah memiliki sikap dan tingkah laku yang negatif seperti sentiasa beranggapan bahawa mereka melakukan kesalahan dan penerima mesej akan mempertikai dan tidak memihak kepada mereka semasa membuat pembentangan. Pensyarah perlu memantau gaya komunikasi pelajar supaya dapat membantu meningkatkan keberkesanan prestasi pembentangan hasil kerja pelajar.

Kajian Thomas, Tymon dan Thomas (2015) turut mendapati bagi pelajar-pengguna *powerpoint* boleh mencipta visual bahawa mereka memahami sesuatu topik setiap pembentangan yang mereka lakukan walaupun pada hakikatnya mereka tidak memahami

secara mendalam topik tersebut. Penyalahgunaan medium teknologi dalam menyebarkan mesej yang ringkas dan kurang tepat, menyebabkan berlakunya salah tafsir daripada pihak penerima. Walaupun *powerpoint* mempunyai kesan yang negatif dari segi perkembangan kemahiran berfikir responden, namun dalam masa yang sama ia menjadi kaedah yang berkesan untuk menyampaikan kandungan mesej.

Seterusnya tahap penguasaan bahasa seseorang individu turut menyumbang kepada faktor kegagalan komunikasi. Menurut Buntat dan Hassan (2003), kegagalan untuk mewujudkan interaksi yang positif menjadi sebab utama kegagalan dalam pekerjaan. Graduan bukan hanya mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris sahaja tetapi juga dalam Bahasa Melayu (Nurul Salmi & Mohd Isha, 2014; Zainuddin & Ziadatul, 2006). Masalah atau gangguan yang menghalang proses pengucapan adalah halangan yang boleh berlaku sama ada dalam bentuk tersirat mahupun tersurat.

Halangan semantik pula berkaitan dengan masalah interpretasi atau bagaimana seseorang menterjemahkan sesuatu makna. Ini secara langsung berkaitan dengan perbezaan budaya dan fahaman yang boleh menimbulkan ketidakselesaan kepada pendengar. Ia merangkumi perbezaan budaya seperti gender, etnik, status sosio-ekonomi dan sebagainya (Stewart, 2011). Sebagai contoh, individu yang menggunakan dialek negeri boleh menimbulkan salah faham antara pendengar untuk berkomunikasi dan berinteraksi disebabkan penggunaan dialek negeri masing-masing yang sukar difahami oleh individu-individu dari negeri-negeri lain (Sayed Mahussain & Fathiah, 2010).

Blandford (2004) menyatakan, antara halangan dalam pengucapan awam adalah masalah penerimaan mesej yang tidak sampai ke kelompok sasarannya. Tumpuan daripada diri individu itu sendiri mempengaruhi penerimaan mesej yang disampaikan dalam komunikasi. Ini kerana komunikasi yang berkesan seharusnya memberi kesan kepada pemikiran pendengar.

Menurut Jumali (2012) tabiat terlalu banyak bercakap adalah antara faktor yang menjadi halangan dalam komunikasi kerana kebiasaannya ia agak sukar difahami oleh pendengar berikutan terlalu banyak perkara yang ingin disampaikan dalam satu masa. Kajian ini melihat hubungan antara personaliti dan ciri-ciri kebimbangan pelajar Jepun dalam prestasi lisan Bahasa Inggeris dengan melihat kelancaran berucap, ketepatan dan gaya bahasa. Secara purata keputusan diukur dengan cara temu bual lisan responden dan penggunaan ungkapan seperti "um" "er", "I don't know" dan "what's the words" yang seringkali dituturkan dalam perbualan. Data kajian menunjukkan daripada 73 orang, 3.23% tidak mencapai tahap menguasai bahasa yang baik dan masih gagal, dan selebihnya di tahap yang baik.

Selain itu, penyelidik kajian-kajian lepas juga banyak menggunakan pendekatan-pendekatan tertentu dalam melihat isu halangan dan faktor kegagalan berkomunikasi. Misalnya dalam kajian Endahati, Purwanto dan Ahmad Dahlan (2016) melalui pendekatan teknologi maklumat, mendapati bahawa penggunaan teknologi maklumat (IT) mampu menyebabkan seseorang mengingati dan berucap dengan sebutan yang betul dengan lebih positif. Aktiviti yang sedia ada dalam modul pengajaran dan pembelajaran membantu pelajar untuk menyebut, mengingati dan berucap di khalayak awam. Keberkesanan modul subjek ucapan awam berdasarkan IT yang menggunakan audio-visual menunjukkan penggunaan kemudahan teknologi yang lebih baik, efektif dan praktikal berbanding tidak menggunakan media massa.

Dalam kajian kemahiran berkomunikasi juga, terdapat banyak penyelidik menggunakan teori, sepertimana kajian Murthy dan Gosal (2016), yang mengaplikasikan Teori Retorik

Aristotle mampu meningkatkan proses komunikasi yang berkesan di dalam semua bidang pekerjaan. Keberkesanan Teori Retorik Aristotle sebagai alat dalam komunikasi industri moden melalui tiga elemen retorik iaitu *ethos*, *logos* dan *pathos*. *Ethos* merupakan elemen yang menunjukkan kredibiliti majikan kepada pekerja. Majikan perlu memiliki personaliti, berwatakan, kebijakan, sensitif, tegas dan sebagainya agar pekerja mendengar setiap ucapan yang dikeluarkan daripada majikan. *Logos* digunakan untuk menyedarkan kebenaran kepada para pekerja tanpa melindungi sebarang perkara daripada pihak majikan. Seterusnya, *pathos* berkaitan dengan emosi yakni emosi digunakan sebagai pendorong motivasi pekerja sama ada berbentuk negatif atau positif. Melalui pendekatan *pathos*, teori ini menjelaskan tentang bahasa badan seseorang (*body language*), pergerakan tangan dan nada suara dapat memberikan keputusan (kesan) yang baik kepada pendengar.

Masalah ketika berkomunikasi dalam kalangan pelajar bukanlah suatu fenomena yang baru. Kajian-kajian mengenainya telah banyak dilakukan oleh pengkaji-pengkaji tempatan mahupun di luar negara (Zulkifley, Naidatul & Asyraf, 2015). Misalnya faktor-faktor yang menghalang tumpuan dan peluang seseorang untuk membangunkan kemahiran mendengar semasa di universiti memberi kesan ke atas siswa-siswi. Perkembangan pedagogi dalam pembelajaran cenderung untuk menekankan peranan akademik dan menetapkan apa yang pendidik harus lakukan untuk menjadi lebih baik dalam mengajar kemahiran cara berkomunikasi pelajar, termasuk mendengar (Stone, Lightbody & Whait, 2013). Potensi individu untuk membiasakan diri mengurangkan tekanan secara berulang mencerminkan prestasi diri serta melindunginya daripada tindak balas dan tekanan fisiologi yang keterlaluan.

Apabila siswazah membentangkan hasil kajian, mereka telah meningkatkan tahap tekanan dalam diri mereka terutamanya dari segi tindak balas dengan keadaan fizikal semasa berucap di hadapan orang ramai (Elfering & Grebner, 2012). Faktor yang mempengaruhi dan menghalang seseorang daripada bercakap dengan baik adalah dengan melihat signifikasi latar belakang responden dalam kecekapan berkomunikasi. Kajian tersebut menunjukkan terdapat 30 orang daripada 400 orang responden mengalami gangguan atau masalah dalam berucap (lelaki dan wanita secara nisbah 1.7:1). Sebanyak 7.5% responden mempunyai masalah dalam pertuturan walaupun tidak mempunyai sebarang masalah dalam pendengaran.

Bagi mengatasi masalah kesukaran berkomunikasi di khalayak ramai, Lee (2011) memilih persekitaran yang baik untuk meningkatkan ekspresi diri pelajar, terutama mereka yang mempunyai rasa malu yang tinggi. Selepas enam minggu aktiviti bercakap dilakukan, keputusan menunjukkan bahawa skor ekspresi diri meningkat untuk pelajar dalam kumpulan yang memiliki rasa malu di tahap tinggi dan rendah. Kumpulan yang memiliki tahap malu yang rendah menunjukkan peningkatan sebanyak 1.00 dalam skor ekspresi diri. Walau bagaimanapun, bagi kumpulan di tahap malu yang tinggi, menunjukkan peningkatan sebanyak 3.14 selepas aktiviti bercakap.

Gargalianou, Muehlfeld, Urbig, dan Van Witteloostuijn (2015) mendapati bahawa terdapat pemahaman yang rendah terhadap penggunaan bahasa asing dalam kalangan pelajar. Ini menyebabkan kegagalan dalam berkomunikasi di khalayak ramai kerana rasa tidak selesa menggunakan bahasa asing. Individu memilih untuk menggunakan bahasa ibunda kerana ia akan meningkatkan keyakinan dan kefasihan dalam bertutur.

MODEL A.I.D.D.A

Model A.I.D.D.A (*Awareness, Interest, Desire, Decision, Action*) adalah salah satu model hirarki yang amat penting dalam proses melaksanakan kegiatan komunikasi pembujukan (Rujuk Rajah 1). Menurut model ini, idea seharusnya menarik perhatian, mendorong minat, membangkitkan keinginan untuk mengetahui dengan lebih mendalam dan menghasilkan tindakan seperti mana yang diinginkan oleh perancang. Dalam konteks kajian ini, pengucapan awam yang berkesan perlulah menarik perhatian penerima mesej di samping mendorong minat untuk melibatkan diri, seterusnya terdorong ke arah perubahan idea dan sikap. Kegagalan komunikasi pembujukan untuk mengubah sikap khalayak akan menyebabkan tindakan penerima mesej tidak sejajar kehendak komunikator yang menghantar mesej. Mesej yang dihantar gagal diterjemahkan oleh penerima dengan baik.

Langkah pertama dalam proses pembujukan ialah meningkatkan kesedaran dalam kalangan masyarakat (Sahar, Seyed Yahya dan Kambiz, 2012). Pemilihan model A.I.D.D.A diambil sebagai rangka kerja dan strategi dalam pembujukan untuk menjayakan proses pengucapan awam. Kesedaran (*awareness*) perlu diwujudkan kepada kakitangan dalam sesebuah organisasi untuk mencari jalan penyelesaian kepada masalah kegagalan berkomunikasi. Kesedaran untuk memastikan kelancaran komunikasi perlu dititikberatkan bagi memastikan pengucapan awam yang dilakukan adalah efektif demi mengelakkan berlakunya salah faham dalam komunikasi. Kesedaran ini bermula dari dalam diri komunikator atau personaliti yang terlibat dalam menyampaikan mesej. Impaknya, kegagalan dalam komunikasi pembujukan dapat diminimumkan.

Mesej yang tidak disampaikan menggunakan kaedah yang tepat akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibiliti sumber. Minat (*interest*) dan keinginan (*desire*) untuk mencari alternatif menyelesaikan permasalahan komunikasi akan mengelakkan berlakunya konflik dalam organisasi. Seterusnya, sebagai komunikator yang berkesan, keputusan (*decision*) yang mengambil kira keperluan mesej perlu diambil sejajar dengan prinsip komunikasi untuk menyampaikan mesej, mendidik, membujuk dan menyampaikan informasi. Tindakan (*action*) yang selari dengan strategi komunikasi pembujukan yang dibentuk harus dilakukan dengan kadar segera supaya tahap kepercayaan publik terhadap organisasi sentiasa berada di tahap yang terbaik. Kesimpulannya, model A.I.D.D.A ini adalah sangat praktikal dan sesuai diaplikasikan dalam konteks kajian ini kerana ia melibatkan kemampuan untuk mewujudkan persekitaran pengucapan awam yang berkesan dengan meminimumkan kegagalan dalam berkomunikasi.

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif dengan kaedah pengumpulan data secara temubual kumpulan fokus. Creswell (2008) menyatakan bahawa kaedah kualitatif merupakan kaedah kajian yang membenarkan pengkaji menjawab persoalan kajian dengan menjelaskan kecenderungan dapatan kajian berdasarkan maklumat daripada informan. Manakala, pendekatan kualitatif beroperasi dalam paradigm penyelidikan interpretif yang menggunakan kaedah penjaan data yang fleksibel dan sensitif kepada konteks sosial (Puvesvary, Radziah, Sivabala, Mastura, Noor Fadhilah, & Noor Hashima, 2008).

INFORMAN KAJIAN

Informan kajian ini adalah terdiri daripada pekerja-pekerja di beberapa organisasi swasta. Pengkaji menemubual informan secara temubual kumpulan fokus. Seramai empat orang informan telah berjaya ditemubual. Informan terdiri daripada Pembantu Pentadbiran, Pegawai Keselamatan, Pegawai Sumber Manusia dan Penolong Bendahari. Pengkaji memilih informan kajian dalam satu rumpun bangsa, iaitu Melayu. Bagi meninjau faktor kegagalan komunikasi pembujukan dalam konteks pengucapan awam kajian hanya menjurus kepada skop bangsa yang sama. Untuk maklumat berkaitan demografi informan, sila rujuk Jadual 1.

KAEDAH PENGANALISAAN

Proses pengumpulan data untuk kumpulan fokus dimulakan pada 8 Ogos 2016 bermula pada jam 10:00 pagi di Universiti Utara Malaysia (UUM). Sebelum memulakan sesi temubual, proses awal dilakukan, iaitu dengan memberikan surat keizinan dan taklimat kepada informan serta seterusnya memulakan temubual lisan. Sesi temubual ini juga direkodkan menggunakan pita rakaman dan telefon bimbit.

Berdasarkan pengalaman pengkaji dalam menjalankan temubual, pengkaji lebih berhati-hati apabila menanyakan soalan susulan bagi mengelakkan informan gagal menjawab soalan-soalan penyelidikan dengan lebih terperinci. Ini bertujuan untuk mengelak daripada berlakunya ketidakelesaian informan dan tidak fokus apabila menjawab soalan yang diajukan.

Bagaimanapun dalam perbincangan ini, informan sudah mula aktif selepas beberapa soalan berkaitan diajukan. Informan mula menceritakan pengalaman tanpa diminta, tidak membosankan dan menunjukkan minat mendalam dengan topik yang disediakan. Melalui perbincangan pengkaji mendapati informan berminat dengan soalan temubual yang dikemukakan.

Semasa sesi temubual dijalankan, pengkaji berusaha untuk mewujudkan persekitaran santai dan menyeronokkan informan. Pada akhir sesi temubual, pengkaji memberi beberapa cenderamata kepada informan bagi mewujudkan hubungan yang selesa dan baik. Sesi tamat dalam tempoh satu setengah jam setelah pengkaji mendapati informan menunjukkan isyarat berada dalam keadaan letih dan menyatakan bahawa mereka tidak lagi mempunyai bahan atau cerita untuk dikongsi pada ketika itu. Tindakan ini menepati pandangan Steward dan Shamdasani (1990) dan Krueger (1994).

ANALISIS TEMATIK

Analisis tematik ialah satu kaedah untuk mengenal pasti, menganalisis, dan melaporkan corak (tema) dalam data (Broun & Clarke, 2006). Manfaat menggunakan analisis tematik ialah pendekatan yang fleksibel untuk penyelidikan kualitatif (Broun & Clarke, 2006; Elo & Kyngas, 2007). Terdapat enam fasa untuk melakukan analisis tematik: (i) membiasakan dengan data; (ii) menjana kod awal; (iii) mencari tema; (iv) menyemak tema; (v) mentakrifkan dan menamakan tema; dan (vi) mengeluarkan laporan.

Proses bermula apabila pengkaji mulai sedar dan mencari corak makna yang berpotensi dalam data semasa pengumpulan data. Pengkaji mengikut enam fasa dalam analisis tematik seperti yang dicadangkan oleh Broun dan Clarke (2006).

Fasa 1: Penyesuaian Data Pengkaji

Pengkaji perlu memahami dengan mendalam data yang diperolehi melalui informan. Dalam fasa pertama ini, data perlu ditranskripsikan ke dalam bentuk bertulis untuk menjalankan analisis tematik. Walaupun pengkaji mengambil masa hampir dua bulan untuk menyiapkan transkripsi, namun pengkaji berpuas hati kerana dapat melakukannya sendiri. Ia penting untuk pengkaji meluangkan lebih masa agar dapat membiasakan dengan data dan juga memeriksa transkrip kembali di samping mendengar rakaman suara asal untuk ketepatan.

Fasa 2: Menjana Kod Awal

Fasa ini juga disesuaikan kepada setiap informan. Bagi fasa kedua selepas membaca dan membiasakan diri dengan data, pengkaji beroleh satu hasil senarai awal ideaisi kandungan data dan pandangan menarik yang diberikan oleh informan. Fasa ini kemudian melibatkan pengeluaran awal kod dari data. Proses pengekodan ialah bahagian analisis (Miles & Huberman, 1984; 1994), kerana pengkaji mengelompokkan data ke dalam kumpulan tertentu. Pengkaji mula membangunkan tema-tema khusus dalam fasa berikutnya. Pengekodan boleh dilakukan sama ada secara manual atau melalui satu program perisian (Kelle, 1997; Saldana, 2009; Seale, 1999). Ia bergantung kepada keupayaan pengkaji. Seluruh proses analisis kajian ini dijalankan secara manual.

Terdapat beberapa cara pengekodan secara manual. Pengkaji mengekod data dengan menulis catatan tentang teks dan menganalisis dengan menggunakan pen berwarna untuk menunjukkan corak operasi serta menggunakan nota untuk mengenal pasti segmen data.

Fasa 3: Mencari Tema

Fasa 3 bermula apabila semua data telah dikodkan dan disusun. Pengkaji mempunyai satu senarai panjang kod-kod yang berbeza dan telah mengenalpasti set data pengkaji. Fasa ini menumpukan semula pada analisis di tahap tema yang lebih luas, melibatkan kod-kod berbeza ke dalam tema yang berpontensi untuk mengumpul semua data. Pada dasarnya pengkaji mula untuk menganalisis kod-kod dan mempertimbangkan bagaimana kod-kod berbeza boleh digabungkan untuk menggunakan gambaran visual dan membantu pengkaji menyusun kod-kod berbeza ke dalam tema. Pengkaji menyesuaikan padankan kod dan meletakkan kod-kod tersebut menurut tema-tema khusus. Tema muncul berdasarkan kenyataan yang dilakukan oleh informan. Pada akhir transkripsi, tema berbeza telah dikumpulkan ke dalam satu kategori yang lebih besar, lalu dikumpulkan sebelum dipilih untuk dijadikan tema utama.

Fasa 4: Menyemak Tema

Apabila satu set tema telah dibangunkan, ia perlu diperhaluskan. Dalam keadaan ini, pengkaji perlu untuk menyemak tema dengan bantuan "peer-examination" atau pakar luar kajian kualitatif. Tema lain mungkin perlu dibahagi-bahagikan kepada tema berasingan. Patton (1990) menyatakan dua kriteria untuk menghakimkan kategori iaitu kehomogenan dalaman dan keheterogenan luaran. Fasa ini melibatkan dua kaedah iaitu menyemak dan menapis tema pengkaji.

Kaedah pertama melibatkan kegiatan menyemak di tahap ekstrak data berkod, ini bererti pengkaji mesti membaca semua ekstrak menyusun untuk setiap tema dan mempertimbangkan sama ada tema yang muncul bersesuaian atau tidak dengan persoalan

kajian. Jika tema pengkaji tidak sesuai, pengkaji mesti mempertimbangkan sama ada tema tersebut harus dibuang atau dikekalkan. Selain itu, pengkaji mungkin juga akan mengubahsuai tema atau mencipta satu tema baru.

Fasa 5: Mentakrifkan dan Menamakan Tema

Fasa 5 bermula apabila pengkaji mempunyai sebuah peta tematik yang memuatkan data pengkaji. Ketika ini, pengkaji mentakrifkan dan seterusnya menapis tema yang hadir untuk proses analisis. Dengan mentakrifkan dan menapis, pengkaji dapat mengenal pasti intipati setiap tema (serta tema keseluruhan) dan menentukan aspek data untuk setiap tema. Ia penting untuk mengelakkan terdapat pelbagai tema yang kompleks. Untuk setiap tema, pengkaji menulis satu analisis yang terperinci. Ia penting untuk mempertimbangkan kesesuaian cerita keseluruhan supaya pengkaji dapat menyampaikan maksud data berkaitan dengan persoalan kajian pengkaji. Untuk memastikan tidak ada terlalu banyak pertindihan tema, pengkaji perlu mempertimbangkan tema utama untuk mewakili data pengkaji. Pembentukan nama tema perlu ringkas, berkesan dan sekali gus memberi pembaca memahami tentang kandungan penceritaan tema-tema tersebut.

Fasa 6: Mengeluarkan Laporan

Fasa 6 bermula apabila pengkaji mempunyai satu set tema yang telah siap dikategorikan. Semua data diserapkan dari transkripsi informan untuk setiap persoalan kajian. Tugas ulasan satu analisis bertema adalah untuk memberitahu tentang dapatan kajian dan merupakan satu cara untuk membuktikan kesahihan analisis pengkaji.

ANALISIS KAJIAN

Faktor-Faktor Kegagalan Komunikasi

Komunikator ialah individu yang mempunyai mesej untuk disampaikan kepada pendengar dengan tujuan tertentu sama ada untuk sekadar memaklumkan, mempengaruhi, memberi inspirasi atau menghibur. Komunikator juga berusaha untuk menyampaikan mesejnya dengan cara yang baik supaya mesejnya diterima dengan jelas, tepat dan dapat membawa perubahan dalam tingkahlaku (Azlina, 2015; Maimunah, 2000). Perbincangan seterusnya mengupas beberapa tema khusus yang wujud selepas proses analisis dalam menghuraikan faktor-faktor kegagalan komunikasi.

Keyakinan Diri Rendah

Aprehensi komunikasi berlaku apabila persiapan yang terancang tidak dilakukan sebelum berlakunya penyampaian komunikasi (Kelly & Keaten, 2000). Selain itu juga, kekhawatiran komunikasi boleh berlaku disebabkan latar peribadi individu. Tambahan pula, keyakinan diri individu untuk berkomunikasi adalah rendah. Kebimbangan prestasi, kekhawatiran komunikasi dan penilaian negatif terhadap ketakutan boleh dianggap sebagai bentuk kebimbangan sosial yang banyak berlaku dalam masyarakat. Kenyataan daripada Informan Empat (I4) menggambarkan pernyataan ini.

Di samping itu juga berasa gugup yang berterusan membuat seseorang itu gelabah atau gugup. Ini merupakan masalah yang dihadapi oleh sesetengah individu itu tidak dapat membuat penyampaian komunikasi atau perkongsian yang baik (I4/baris 168-171).

Faktor utama kegagalan komunikasi adalah kurangnya keyakinan diri untuk berucap di hadapan majikan dan pekerja lain. Perasaan gementar dan malu menyebabkan seseorang individu menjadi takut sekaligus kurangnya keyakinan diri untuk berucap di hadapan audien (Jamilah, Rani, Harun & Putra, 2015). Pernyataan Informan Empat (I4) dipersetujui oleh Informan Tiga (I3) dengan menyatakan:

...hal ini demikian (gugup) kerana individu itu tidak berasa yakin apabila ingin bercakap. Tambahan pula, apabila berada di hadapan khalayak seseorang individu itu akan berasa seperti diperhatikan (I3/baris 174-176).

Informan Dua (I2) turut mencelah dengan mengatakan bahawa ketakutan dalam diri berlaku semasa membuat ucapan di khalayak.

Keadaan takut yang menghantui perucap itu membuat dia berasa takut untuk membuat perucapan di hadapan khalayak (I2/baris 171-172).

Menurut kajian sains, kegugupan berlaku apabila kalenjar adrenalin merembeskan hormonnya pada minit pertama dan kedua kita berucap. Semakin mahir kita mengawalinya, semakin kurang kelihatan tanda kegugupan tersebut (Azlina, 2015). Persediaan yang mantap dan terperinci harus dilakukan bagi mengurangkan atau mengelakkan berlakunya ketakutan dalam pengucapan awam.

Glossophobia

Antara senario yang jelas dalam aspek komunikasi adalah kurangnya keyakinan untuk berucap di hadapan khalayak misalnya ketika dalam mesyuarat. Sebagai contoh kurangnya sambutan para pekerja organisasi untuk melibatkan diri dalam program-program yang memerlukan komunikasi lisan secara interpersonal. Masalah utama yang menyumbang kepada faktor ini adalah perasaan gemuruh dikenali sebagai "*glossophobia*". Informan Empat (I4) menjelaskan bahawa:

...masalah yang ketara terdapat dalam komunikasi adalah berasa gugup apabila bercakap di hadapan khalayak (I4/baris163-164).

Informan Satu (I1) menambah kenyataan yang diberikan oleh Informan Empat (I4) dengan menyuarakan pendapat terhadap masalah kegugupan dalam pengucapan awam.

...hal ini merupakan salah satu sebab mengapa seseorang individu itu berasa gugup apabila ingin bercakap di hadapan khalayak yang ramai. Di samping itu juga berasa gugup yang berterusan membuat seseorang itu gelabah atau gugup. Tambahan pula, berasa gugup ini akan terasa apabila seseorang individu itu tidak dapat membuat penyampaian komunikasi atau perkongsian yang baik (I1/baris166-172).

Menurut Hancock, Stone, Brundage dan Zeigler (2010), "*glossophobia*" yang dialami oleh sesetengah orang akan mengakibatkan kesan buruk yang boleh menjejaskan imej dan kredibiliti mereka dalam bidang pengucapan awam.

Bahasa Mencerminkan Diri

Tahap penguasaan bahasa turut mempengaruhi keyakinan individu untuk berucap. Penguasaan bahasa yang lemah menyebabkan mesej yang ingin disampaikan tidak dapat diterima oleh pendengar sekaligus pembujukan dalam pengucapan tersebut tidak berhasil. Kebanyakan individu bukan hanya mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris sahaja, tetapi juga dalam Bahasa Melayu (Nurul Salmi & Mohd Isha, 2014). Penjelasan dari Informan Dua (I2) ini adalah seperti pernyataan di bawah:

...sebagai komunikator, pemilihan perkakasan (bahasa, dialek dan seumpamanya) yang berwajaran hendaklah melibatkan proses penyelidikan terutama dalam aspek penganalisaan pendapat kumpulan sasaran (I2/baris119-121).

Walau bagaimanapun, Informan Tiga (I3) kurang bersetuju dengan pendapat Informan Dua (I2) dengan menyatakan:

Tidak semua kumpulan sasaran mempunyai kehendak serta keperluan yang sama, ini ditambah pula dengan persepsi pelbagai yang dipengaruhi oleh pengalaman serta tahap pengetahuan. Bahasa penghubung antara individu (I3/baris122-124).

Orang yang bijak memanipulasikan bahasa mampu mempengaruhi orang lain dan dapat menguasai dunia. Bahasa dan ayat yang digunakan mempunyai aura dan kuasa yang memukau para pendengar. Manakala penggunaan dialek negeri dalam pengucapan awam perlulah bersesuaian dengan keadaan dan masa yang tertentu bagi mengelakkan berlakunya salah faham dalam memahami mesej yang disampaikan (Sayed Mahussain & Fathiah, 2010). Namun begitu, seseorang yang mempunyai kefasihan dalam beberapa bahasa akan memilih untuk berkomunikasi dalam bahasa ibundanya atau bahasa dirasanya paling biasa dan selesa (Sa'adiah, 2015).

Halangan Saluran dan Semantik

Asiah (2002) menyatakan bahawa terdapat dua halangan atau dikenali sebagai '*noise*' dalam komunikasi iaitu halangan saluran dan halangan semantik. Halangan saluran dibahagikan kepada dua bahagian; halangan langsung dan halangan tidak langsung. Halangan langsung berlaku apabila si penyampai atau penerima mesej berasa kurang selesa berkomunikasi. Ini disebabkan, semasa proses pengucapan awam berlaku, salah seorang daripada pendengar telah mengemukakan soalan semasa proses komunikasi berlaku (menyampuk). Halangan tidak langsung pula berlaku disebabkan faktor persekitaran seperti bunyi bising kenderaan, kerosakan pembesar suara, dan sebagainya. Informan Tiga (I3) berhujah mengenai perihal ini, beliau menyatakan:

Selain itu, halangan wujud disebabkan pengalaman pertama berkomunikasi di hadapan khalayak ramai. Tambahan pula, faktor persekitaran yang kurang selesa menyebabkan seseorang komunikator tidak dapat menguasai inti pengucapannya (I3/baris51-54).

Informan Dua (I2) mentafsirkan halangan dalam bentuk kepelbagaian tafsiran makna seperti kenyataan di bawah:

Hubungan bahasa antara setiap penutur memerlukan persefahaman supaya pertuturan dapat difahami. Pemilihan perkataan oleh komunikator dalam pengucapan awam sangat penting dengan menitikberatkan kepelbagaian tafsiran makna perkataan. Contohnya, perkataan 'lawa' membawa maksud cantik bagi masyarakat di Semenanjung Malaysia, tetapi berlainan pula bagi masyarakat Sarawak, 'lawa' bermaksud sombong (I2/baris55-60).

Semantik merupakan bahasa yang digunakan oleh manusia semasa bertutur. Istilah semantik merupakan istilah yang digunakan bagi merujuk kepada perkembangan dan perubahan makna dalam bahasa. Ia bergantung kepada budaya dan adat sesuatu kaum dalam merencanakan wadah semantik.

Perbezaan Budaya

Selain itu, faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya halangan dalam pengucapan awam adalah perbezaan budaya dan fahaman. Kepelbagaian etnik, budaya, kaum dan dialek masyarakat dalam komuniti satu Malaysia kadang kala menimbulkan ketidakselesaian kepada pendengar dari segi bahasa yang sukar difahami.

Budaya merupakan kepercayaan, nilai dan cara kelakuan yang dikongsi sesebuah masyarakat dan diturunkan dari generasi ke generasi lain (Devito, 2003). Budaya bersifat kompleks, abstrak dan luas yang menentukan perilaku seseorang. Justeru, budaya amat mempengaruhi iklim komunikasi. Sehubungan dengan itu, Informan 1 (I1) menggambarkan trend (budaya) masyarakat yang lebih bergantung kepada gajet serta informasi yang diperoleh daripada internet berbanding pertuturan atau komunikasi.

...ok aa, contohnya pelajar sekarang ni, macam lebih suka belajar sendiri kan, so bila datang kelas tu, saya rasa memang dia tak mahu lah terlibat dengan aktiviti pengucapan awam. Sebab sekarang ni kan ada gajet. Biar pensyarah sahaja yang cakap. Pelajar fikir mereka boleh cari bahan sendiri, tak perlu nak tanya pendapat semua, boleh cari sendiri melalui internet (I1/baris12 - 17).

PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN

Pertama, berdasarkan analisis kajian ini, aspek kurang keyakinan diri merupakan salah satu faktor penyumbang kepada kegagalan komunikasi pembujukan pekerja menyampaikan mesej dalam pengucapan awam. Ia merupakan faktor dominan bagi setiap informan, kerana dalam temu bual, ditemui frasa bagi menggambarkan keyakinan diri yang rendah dan ia diterjemahkan melalui kata kunci seperti takut, gugup, gagap, bimbang, gementar, kurang selesa, tidak yakin, gelabah dan merasa seperti diperhatikan. Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dilakukan oleh Thomas, Tymon dan Thomas (2015) yang mengetengahkan keyakinan diri yang rendah

menyebabkan kegagalan berkomunikasi di khalayak ramai. Untuk membantu memulihkan keadaan ini, latihan intensif dalam berkomunikasi seharusnya giat dilakukan bagi meningkatkan keyakinan diri.

Faktor yang menyebabkan kegagalan berkomunikasi seterusnya adalah fenomena gemuruh (*glossophobia*). Faktor ini merupakan ketakutan dalam pengucapan awam (Hancock, Stone, Brundage & Ziegler, 2010). Informan Empat (I4) menjelaskan bahawa masalah yang ketara terdapat dalam pengucapan awam adalah berasa gugup apabila bercakap di hadapan khalayak. Selanjutnya beliau menambah, situasi ini adalah merupakan salah satu sebab mengapa seseorang individu itu berasa gugup apabila ingin bercakap di hadapan khalayak yang ramai. Di samping itu juga, berasa gugup yang berterusan akan membuatkan seseorang itu menggelabah. Tambahan pula, perasaan gugup ini lebih dirasai apabila seseorang individu itu tidak dapat membuat penyampaian komunikasi atau perkongsian dengan baik. Liao (2014) turut menyatakan kebimbangan berucap dalam kursus pengucapan awam menyebabkan mesej tidak mampu disampaikan secara berkesan.

Isu bahasa dan dialek juga merupakan faktor yang menyebabkan kegagalan penyampaian mesej dalam komunikasi. Penguasaan bahasa yang lemah boleh menyebabkan mesej yang ingin disampaikan tidak dapat disampaikan dengan sempurna dan berkesan kepada audien, justeru situasi pembujukan tidak berhasil. Informan Dua (I2) menerangkan, komunikator hendaklah memilih penggunaan bahasa, dialek dan seumpamanya yang berwajaran di samping melibatkan proses penyelidikan terutama dalam aspek penganalisaan pendapat kumpulan sasaran. Bahasa dan ayat mempunyai aura dan kuasa memukau pendengar supaya perhatian tertumpu kepada mesej yang ingin disampaikan. Manakala penggunaan dialek pula harus digunakan secara berhati-hati untuk mengelakkan salah faham dalam memahami mesej yang cuba disampaikan oleh sumber kepada penerima.

Menurut Asiah (2000), terdapat dua halangan atau lebih dikenali sebagai 'noise' dalam komunikasi iaitu halangan saluran dan halangan semantik. Halangan saluran dibahagikan kepada dua bahagian iaitu halangan langsung dan tidak langsung. Merujuk kepada analisis hasil kajian ini, Informan Tiga (I3) menyatakan halangan saluran seperti faktor persekitaran yang kurang selesa mengakibatkan seseorang komunikator tidak dapat menguasai intipati pengucapannya. Dapatan kajian oleh Jumali (2012) turut menegaskan bahawa faktor individu yang terlalu banyak bercakap menyebabkan penerima mesej gagal mentafsirkan mesej kerana terlalu banyak input yang dibekalkan kepada mereka.

Seterusnya adalah halangan dari aspek semantik atau bahasa yang digunakan untuk bertutur. Istilah semantik adalah merujuk kepada perkembangan dan perubahan makna dalam bahasa. Informan Dua (I2) menjelaskan bahawa sebagai komunikator, pemilihan mekanisma seperti bahasa, dialek dan seumpamanya yang berwajaran hendaklah melibatkan proses penyelidikan terutama dalam aspek penganalisaan pendapat kumpulan sasaran. Pemilihan perkakasan teknologi turut membantu proses pengucapan awam yang berkesan, dengan cara mengukuhkan lagi kefahaman melalui visualisasi (Endahati, Purwanto & Ahmad Dahlan, 2016).

Tujuan asas komunikasi pembujukan adalah untuk membujuk orang ramai berubah sikap menjurus ke arah yang lebih baik daripada sebelumnya. Penyelidik kajian-kajian lepas telah berusaha untuk menghasilkan teori komprehensif untuk menerangkan proses pembujukan yang rumit. William J. McGuire adalah salah seorang pelopor yang membantu dalam usaha

untuk memahami bagaimana mesej diterima untuk membujuk orang (atau orang yang dipujuk oleh mesej media massa). Model yang dikemukakan oleh McGuire (1989) ini adalah berkaitan dengan input dan output yang digunakan dalam komunikasi pembujukan. Model McGuire ini mengetengahkan lima elemen; (i) Sumber, iaitu kredibiliti, tarikan, amanah dan lain-lain; (ii) Mesej penghantar, iaitu jenis, kekuatan, pengulangan dan lain-lain; (iii) Saluran, iaitu jenis media dan cara mesej disebarkan; (iv) Penerima, iaitu sikap, kepercayaan, pengetahuan terdahulu; (v) Konteks, iaitu faktor persekitaran, bunyi bising, kekacauan dan lain-lain yang mempengaruhi mesej. Dalam konteks kajian ini, pengkaji melihat kegagalan komunikasi pembujukan dalam pengucapan awam adalah disebabkan kombinasi kelima-lima elemen yang diketengahkan oleh McGuire ini. Misalnya, kredibiliti sumber yang rendah menyebabkan penerima kurang mempercayai mesej yang disampaikan oleh sumber tersebut. Untuk meningkatkan tahap kredibiliti diri, peningkatan pengetahuan dan bukti kepakaran amat diperlukan bagi meyakinkan penerima mesej.

Antara isu teoritikal berkaitan komunikasi pembujukan dan pengucapan awam adalah sumbangan pengkaji kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan psikologi sosial. Ia penting untuk memahami dan mengkaji faktor kegagalan komunikasi pembujukan dalam pengucapan awam yang berkaitan dengan (i) kredibiliti sumber komunikasi, (ii) teknik pembujukan yang menggunakan tarikan yang menakutkan, (iii) penyediaan pernyataan berbentuk pembujukan, (iv) jenis personaliti individu yang mudah dipengaruhi, dan (v) pengekaln atau perubahan pendapat serta tingkahlaku. Sumbangan psikologi sosial dalam penyebaran boleh dikatakan komprehensif, bermula dari empat komponen proses komunikasi, iaitu sumber, mesej, media, dan penerima.

BIODATA

Azlina Kamaruddin (PhD Komunikasi UiTM) merupakan seorang Pensyarah Kanan di Pusat Pengajian Teknologi Multimedia & Komunikasi, Universiti Utara Malaysia. Beliau kini adalah Ketua Penyelidikan dan minat berkecimpung dalam penyelidikan bersama organisasi internal dan external. Bidang penyelidikan beliau adalah komunikasi pembujukan, dan komunikasi interpersonal.

RUJUKAN

- Abdul Mu'ati, Z. A. (2000). *Panduan pengucapan awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asiah Sarji. (2002). *Berucap untuk khalayak umum*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia Press
- Azlina Kamaruddin. (2015). *Komunikasi dan seni pemujuan*. Sintok: UUM Press.
- Baccarani, C., & Bonfanti, A. (2015). Effective public speaking: A conceptual framework in the corporate-communication field. *Corporate Communications: An International Journal*, 20(3), 375-390.
- Bednar, R. C. (1991). *Effect of public speaking anxiety on student academic learning in oral performance courses* (Doctoral dissertation, Texas Tech University).
- Blandford, S. (2000). *Panduan pengurus peringkat pertengahan di Sekolah*. Terj. Bahariah Yusof. Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia.
- Broun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buntat, Y., & Hassan, M. S. (2003). *Kemahiran komunikasi dalam meningkatkan keyakinan diri pelajar*. Satu Tinjauan Di Kalangan Ahli Jawatankuasa Kolej Mahasiswa, Universiti Teknologi Malaysia. Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Creswell, J. W. (2008). *Educational research: Planing, conducting, and evaluating qualitative & quantitative research* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Merrill.
- Devito, J. A. (2003). *Human communication* (9th ed.). America: Person.
- Elfering, A., & Grebner, S. (2012). Getting used to academic public speaking: Global self-esteem predicts habituation in blood pressure response to repeated thesis presentations. *Applied psychophysiology and biofeedback*, 37(2), 109-120.
- Elo, S., & Kyngas, H. (2007). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x
- Endahati, N., & Purwanto, E. Ahmad Dahlan. (2016). Analysis of the effectiveness of public speaking subject module information-technology (IT) based. *Journal of English Studies*, 3(1), 17-27.
- Gargalianou, V., Muehlfeld, K., Urbig, D., & Van Witteloostuijn, A. (2015). *The effects of gender and personality on foreign language anxiety among adult multilinguals* (No. 2015-002). Schumpeter Discussion Papers.
- Hancock, A. B., Stone, M. D., Brundange, S. B., & Zeigler, M. T. (2010). Public speaking attitudes: Does curriculum make a difference?. *Journal of Voice*, 24(3), 302-307.
- Jamilah, Rani, I., Harun, N., & Putra, B. S. (2015). Kekhawatiran berkomunikasi dalam kalangan pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa. *Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah 2015 (2ndICoMM) 16th-17th November 2015*, 268-275.
- Jumali Hj. Selamat., Khaidzir Hj. Ismail, Shahrudin Hj. Ahmad, & Mohd. Helmi Abd. Rahim. (2012). *Pengucapan awam: strategi dan kemahiran*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia Press.
- Kelle, U. (1997). Theory building in qualitative research and computer programs for the management of textual data. *Sociological Research Online*, 2(2).

- Kelly, L., & Keaten, J. A. (2000). Treating communication anxiety: Implications of the communibiological paradigm. *Communication Education*, 49(1), 45-57.
- Kuehne, L. M., Twardochleb, L. A., Fritschie, K. J., Mims, M. C., Lawrence, D. J., Gibson, P. P., & Olden, J. D. (2014). Practical science communication strategies for graduate students. *Conservation biology*, 28(5), 1225-1235.
- Liao, H. A. (2014). Examining the role of collaborative learning in a public speaking course. *College Teaching*, 62(2), 47-54.
- Lee, S. (2013). Can speaking activities of residents in a virtual world make difference to their self-expression?. *Educational Technology and Society*, 16(1), 254–26.
- Mangkau, I. D. (2012). Penguasaan kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). *Prosiding Seminar Pendidikan Ijazah dalam PTV Kali Ke 2 Tahun 2012*, 40-59.
- Mohd Effendi, & Ewan Mohd Matore. (2010). Hubungan antara faktor demografi terhadap fobia pengucapan awam dalam kalangan pelajar politeknik: Suatu kajian awal. *Journal of Human Capital Development*, 3(1), 85-98. Retrieved from http://www.myjournal.my/filebank/published_article/19057/vol_3_No_1_06.pdf.
- McNamara, C. (2009). *General guidelines for conducting interviews*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Miles, M., & Huberman, M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Beverly Hills, CA: Sage
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London, UK: Sage.
- Morse, J. M., & Richards, L. (2002). *Readme first: For user's guide to qualitative methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Murthy, D. M., & Gosal, M. (2016). A study on Aristotle's rhetoric applied to industrial communication. *British Journal of English Linguistics*, 4(1), 64-74.
- Nicole Yang Lai Fong, & Wan Idros Wan Sulaiman. (2011). Communication channel preferences by faculty members for faculty student interaction. *Malaysian Journal of Communication*, 27(1), 133-145. Retrieved from <http://www.ukm.my/jkom/journal/volumes/volume27-1-2011.html>.
- Nurul Salmi, M. D., & Mohd Isha, A. (2014). Communication skill among undergraduate students of education in Northern Malaysia. *Malay Language Education Journal – MyLEJ*, 4(2), 44–56.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Puvenesvary, M., Radziah A.R., Sivabala N., Mastura B., Noor Fadhilah M.N., & Noor Hashima A.A. (2008). *Qualitative research: Data collection & data analysis techniques*. Sintok: Universiti Utara Malaysia Press.
- Sa'adiah Ma'alip. (2015). Pemilihan bahasa dalam komunikasi di laman sosial. *Malaysian Journal of Communication*, 31(2), 231-246. Retrieved from <http://www.ukm.my/jkom/journal/volumes/volume31-2-2015.html>.
- Sayed Mahussain Sayed Ahmad, & Fathiah Mustaffa. (2010). Kemahiran berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar sarjana muda sains serta pendidikan (Pengajian Islam). Artikel tidak diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia, Shah Alam, Selangor.

- Stewart, F. (2011). Changing the atmos'fear' in the public speaking classroom [Special issue]. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 9–13.
- Sahar Gharibi, Seyed Yahya, & Kambiz Shahrodi. (2012). Explain the effectiveness of advertising using the AIDA model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 926-940.
- Saldana, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Seale, C. (1999). *The quality of qualitative research: Introducing qualitative methods*. London, England: Sage.
- Stone, G., Lightbody, M., & Whait, R. (2013). Developing accounting students' listening skills: Barriers, opportunities and an integrated stakeholder approach. *Accounting Education*, 22(2), 168-192.
- Thomas, G. F., Tymon, W. G., & Thomas, K. W. (2015). Communication apprehension, interpretive styles, preparation, and performance in oral briefing. *Journal of Business Communication*, 31(4), 311-326.
- Zainuddin Zakaria, & Ziadatul Hidayah Zakaria. (2006). *Komunikasi efektif*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing.
- Zikmund, W. G. (2003). *Business Research Methods* (7th ed.). South Western: Thomson Learning.
- Zulkifley Hamid, Naidatul Zamrizam Abu, & Asyraf Zulkifley. (2015). Strategi komunikasi dalam kalangan murid pelbagai etnik. *Malaysian Journal of Communication*, 31(1), 171-186. Retrieved from <http://www.ukm.my/jkom/journal/volumes/volume31-1-2015.html>.

LAMPIRAN

Jadual 1: Latar diri Informan Kajian

Informan	Umur (tahun)	Jantina	Bangsa	Pekerjaan
1.	42	Perempuan	Melayu	Pegawai Sumber Manusia
2.	43	Perempuan	Melayu	Penolong Bendahari
3.	40	Lelaki	Melayu	Pegawai Keselamatan
4.	30	Lelaki	Melayu	Pembantu Pentadbiran

Peringkat-peringkat dalam diri individu	Model A.I.D.D.A
Kognitif (pemikiran)	Kesedaran/ (Awareness) ↓ Perhatian
Afektif (emosi)	Minat (Interest) Kehendak (Desire) ↓
Kelakuan(konatif)	Keputusan (Decision) Tindakan (Action)

Rajah 1: Model A.I.D.D.A (sumber: Darinah, 1988)