

Komunikasi Bukan Lisan dalam Konteks Kehadiran Sosial di Ruang Maya

NUREDAYU OMAR
SALAFIAH MOHD ALI
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Kajian berkaitan komunikasi bukan lisan di alam maya perlu diterokai akibat perubahan dalam proses komunikasi yang kini bergantung kepada interaksi secara dalam talian. Pandemik COVID-19 telah membuka ruang dalam memahami kehadiran seseorang individu secara maya dan keberkesanan komunikasi bukan lisan yang diamalkan. Dalam konteks kajian ini, komunikasi bukan lisan diterokai dalam proses pengajaran dan pembelajaran dalam talian. Teori Kehadiran Sosial digunakan dalam memahami praktis pensyarah untuk mewujudkan hubungan melalui kehadiran maya dan membina kedekatan dengan pelajar semasa pengajaran dan pembelajaran dalam talian. Temu bual mendalam dijalankan dengan sepuluh orang pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM). Kajian mendapati bahawa pensyarah dapat mewujudkan hubungan dan kedekatan dengan pelajar melalui tanda-tanda komunikasi bukan lisan seperti kinesik, proksemik, kronemik, dan paralinguistik. Pensyarah yang mengamalkan komunikasi bukan lisan yang efektif menimbulkan kesan positif kepada pelajar dari aspek motivasi untuk belajar, fokus dalam sesi pembelajaran, menimbulkan kesukaan dalam memahami topik, dan bersikap tenang dalam pembelajaran. Namun, komunikasi bukan lisan pensyarah juga telah memberikan kesan yang negatif sekiranya pensyarah tidak dapat membina hubungan yang baik khususnya dari segi kronemik dan ekspresi wajah. Ia menyebabkan pelajar tidak bermotivasi dan mengalami tekanan perasaan. Kesimpulannya, komunikasi bukan lisan masih penting dalam proses mewujudkan kehadiran sosial dan pembinaan hubungan walaupun secara dalam talian. Amalan komunikasi bukan lisan semasa kehadiran sosial individu di ruang maya perlu diterokai dalam konteks lain seperti dalam sesebuah organisasi.

Kata kunci: *Komunikasi bukan lisan, pembelajaran dalam talian, kualitatif, Teori Kehadiran Sosial, Covid-19.*

Non-Verbal Communication in the Context of Social Presence in Virtual Space

ABSTRACT

Studies related to non-verbal communication in virtual space need to be explored as a result of changes in communication processes that largely rely on online interaction due to the COVID-19 pandemic. Undoubtedly, it has extended the scope of understanding an individual's virtual presence and the effectiveness of non-verbal communication practices. In this study, non-verbal communication is explored in the process of online teaching and learning. Social Presence Theory has been used in understanding the practice of lecturers to establish relationships through their virtual presence and build closeness with students during online teaching and learning. In-depth interviews were conducted with a total of ten students of Universiti Utara Malaysia (UUM). This study has found that lecturers can establish relationships and closeness with students through non-verbal communication cues such as kinesic, proxemic, chronemic, and paralinguistic. Lecturers who practice effective non-verbal communication enable a positive effect on students in terms of motivation to learn, focus in learning sessions, create interest in understanding topics, and feel at ease in learning. However, the lecturers' non-verbal communication has had a negative effect if the lecturer is unable

to build a good relationship especially in terms of chronemic and facial expressions cues. It will cause students to be unmotivated and experience emotional stress. In conclusion, non-verbal communication is still vital in the process of establishing a social presence and building relationships even online. The practice of non-verbal communication during the individual social presence in virtual space needs to be explored in other contexts such as in organisations.

Keywords: *Non-verbal communication, online learning, qualitative, Social Presence Theory, Covid-19.*

PENGENALAN

Semenjak Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) mengisytiharkan Corona Virus (COVID-19) sebagai pandemik, situasi dunia telah berubah. Penularan wabak COVID-19 pada awal tahun 2020 telah memberikan impak yang besar kepada hampir semua sektor ekonomi di seluruh dunia. Sektor pendidikan juga tidak terkecuali dari menerima kesan akibat COVID-19 (Rana, 2020). Menurut Maslen (2020), semua universiti, sekolah, dan kolej di seluruh dunia telah ditutup berikutan peningkatan kes COVID-19. Dianggarkan seramai 1.8 billion pelajar telah terkesan akibat dari penutupan institusi pendidikan. Sebagai contoh di Indonesia, pelajar berhadapan dengan pelbagai kesan emosi negatif akibat pengalaman komunikasi yang tidak efektif antara pensyarah dan pelajar apabila pembelajaran berubah daripada secara fizikal kepada pembelajaran secara dalam talian (Hidayat, Anisti, Purwadhi & Wubawa, 2020).

Malaysia adalah antara negara yang melaksanakan penutupan institusi pendidikan akibat pandemik COVID-19. Sejak Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan pada pertengahan Mac 2020, seluruh institusi pendidikan di Malaysia telah diarahkan tutup. Langkah ini dilakukan bagi mengurangkan penyebaran virus dan menjaga keselamatan pelajar serta kakitangan (Walker, 2020). Oleh itu, semua universiti awam telah mula melaksanakan pembelajaran dalam talian sepenuhnya dan menangguhkan segala aktiviti di dalam serta di luar kampus (Ying, 2020). Hal ini telah menyebabkan pelajar dan pensyarah perlu menyesuaikan diri dengan norma baharu daripada pembelajaran secara bersemuka kepada pembelajaran secara dalam talian.

Perubahan yang berlaku ini telah menjadi cabaran kepada kedua-dua pihak iaitu pensyarah dan pelajar yang tidak dapat melakukan pertemuan secara bersemuka lagi selagi situasi pandemik masih tidak terkawal. Bagi memastikan kelangsungan proses pengajaran dan pembelajaran di semua universiti awam Malaysia dalam tempoh pandemik COVID-19, aplikasi Zoom dan Cisco Webex adalah antara platform utama yang kerap digunakan dalam pembelajaran dalam talian. Selain daripada Zoom dan Cisco Webex, Google Classroom, Blackboard, Pear Deck, Canvas, Coursera, Edpuzzle, Socrative, dan Loom juga adalah antara aplikasi yang terbaik yang boleh digunakan oleh pensyarah dalam pengajaran dan pembelajaran dalam talian (Knerl & Hayes, 2020).

Amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dalam pengajaran melalui Zoom dan Cisco Webex mungkin berbeza dengan konteks komunikasi bukan lisan di dalam bilik kuliah. Amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dalam pembelajaran dalam talian juga mungkin memberikan kesan yang berbeza berbanding situasi di dalam bilik kuliah. Ini kerana sebahagian komunikasi bukan lisan dalam talian tidak dapat disampaikan dengan sepenuhnya oleh pensyarah berikutan paparan skrin Zoom dan Cisco Webex yang terhad (Sklar, 2020).

Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dan kesannya kepada pelajar dalam pembelajaran dalam talian. Kajian ini mungkin dapat memberikan manfaat kepada pelbagai pihak untuk memperbaiki dan mencari jalan

penyelesaian bagi mewujudkan hubungan dan kedekatan sosial yang baik melalui amalan komunikasi bukan lisan dalam pengajaran dan pembelajaran dalam talian.

KOMUNIKASI BUKAN LISAN DALAM PEMBELAJARAN DALAM TALIAN

Komunikasi bukan lisan melibatkan kemahiran menyampaikan mesej, sama ada secara fizikal atau di ruang maya. Kini, banyak kajian mengenai amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dalam sesi pengajaran dan pembelajaran dalam talian dilakukan di seluruh dunia.

Hasil kajian Barmaki dan Hughes (2018) menunjukkan komunikasi bukan lisan yang diamalkan oleh guru seperti okulesik iaitu pandangan mata, tona suara, tingkah laku proksemik amat mempengaruhi strategi pengajaran dan pembentukan hubungan komunikasi interpersonal semasa pengajaran dalam talian. Manakala Zhang, Bourguet dan Venture (2018) pula mendapati gabungan antara okulesik dan gerakan tangan dan jari yang ditujukan kepada skrin komputer amat memberikan kesan dalam menggalakkan pelajar memberi tumpuan semasa pembelajaran dalam talian. Kajian He, Xiong dan Xia (2021) mendapati gabungan mata dan gerakan kepala pengajar semasa sesi dalam talian memberikan kesan positif dalam meningkatkan ikatan hubungan dan fokus pelajar dalam sesi pembelajaran. Sarkar dan Mohanty (2021) pula mendapati bahawa pengaruh vokalik adalah faktor dominan yang mewujudkan harmoni dalam pembelajaran dalam talian. Namun vokalik yang dibentuk oleh pengajar perlu disertakan dengan ekspresi wajah, okulesik, dan gerakan tubuh badan.

Seterusnya adalah perbincangan berkaitan kesan komunikasi lisan dalam pengajaran dan pembelajaran secara dalam talian. Hasil kajian Safarali dan Hamidi (2012) mendapati pemahaman dan pendengaran pelajar menjadi lebih cekap sekiranya mereka melihat isyarat komunikasi bukan lisan seperti isyarat gerakan tangan dan ekspresi wajah guru semasa sesi pengajaran. Pengajar yang menunjukkan kehadiran sosial mereka melalui isyarat bukan lisan dalam sesi diskusi dalam talian membantu pelajar untuk lebih fokus semasa sesi pembelajaran secara langsung. Khan dan Rehman (2015) pula mendapati isyarat gerakan kepala dan mata tutor memberikan kesan dari segi motivasi, pemantauan, kepercayaan, pemahaman, keselesaan, pengurusan masa yang baik, dan kehadiran pelajar. Dickinson (2017) dalam kajiannya mendapati bahawa penggunaan nada atau 'suara' e-mel yang lebih mesra oleh pensyarah memberikan kesan positif terhadap kejayaan pelajar dan penilaian pengajaran pensyarah dalam pembelajaran dalam talian. Nada e-mel yang mesra adalah seperti "semoga berjaya", "saya gembira dapat menolong anda sekiranya anda sukar menyelesaikan tugas", "selamat berhujung minggu" dan, "terus belajar bersungguh-sungguh". Wang, Liu, Chen, Wang dan Stein (2018) pula mendapati ekspresi wajah pengajar dan kehadiran pengajar dalam pengajaran meningkatkan tahap rangsangan daya ingatan pelajar serta kepuasan pelajar. Nada e-mel boleh dikaitkan dengan nada 'chat' dalam ruangan komen di aplikasi pengajaran seperti Cisco Webex dan Zoom. Pi, Xu, Liu dan Yang (2020) mendapati hasil kajian mereka menunjukkan pandangan mata pengajar lebih banyak mempengaruhi perhatian dan prestasi pembelajaran pelajar berbanding orientasi tubuh.

Pembelajaran secara fizikal di dalam bilik kuliah membantu pensyarah untuk menyampaikan komunikasi bukan lisan dengan lebih mudah. Antara bentuk-bentuk komunikasi bukan lisan yang diamalkan oleh pensyarah dalam bilik kuliah ialah seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, paralinguistik yang merangkumi intonasi dan kejelasan suara, postur tubuh, proksemik iaitu jarak, isyarat mata, sentuhan, dan penampilan (Istas, 2018). Menurut Rafidi (2020), ketika pensyarah masuk ke dalam bilik kuliah dengan wajah yang bersemangat, ia dapat mewujudkan semangat kepada pensyarah dan pelajar untuk

meneruskan sesi pengajaran dan pembelajaran. Oleh itu, komunikasi bukan lisan di dalam bilik kuliah menjadikan aktiviti pembelajaran lebih berkesan dan dapat mewujudkan persekitaran pembelajaran yang positif. Namun, berbeza pula dengan situasi pembelajaran dalam talian. Pembelajaran dalam talian telah membataskan amalan komunikasi bukan lisan pensyarah ketika proses pembelajaran. Menurut Tawil (2019), pembelajaran dalam talian yang berasaskan teks telah menyebabkan banyak isyarat bukan lisan seperti bahasa badan dan isyarat paralinguistik hilang. Ini kerana kedua-dua isyarat bukan lisan tersebut tidak boleh disampaikan atau dirasakan melalui penulisan. Situasi ini boleh menyebabkan pelajar tidak dapat melihat isyarat bukan lisan yang diamalkan oleh pensyarah serta memberikan tekanan kepada pelajar untuk memahami intipati mesej yang disampaikan oleh pensyarah dengan lebih jelas semasa sesi pembelajaran dalam talian. Lantaran itu, permasalahan yang dibincangkan ini perlu dikenal pasti.

Amalan komunikasi bukan lisan dalam pembelajaran dalam talian telah menyebabkan pensyarah perlu bekerja dengan lebih keras untuk memproses dan membentuk isyarat bukan lisan seperti nada suara, ekspresi wajah, dan gerakan badan (Sander & Bauman, 2020). Berbanding dengan amalan bukan lisan di dalam bilik kuliah, pensyarah lebih mudah menyampaikan isyarat bukan lisan kerana melibatkan pertemuan fizikal secara bersemuka dengan pelajar (Rafidi, 2020). Hal ini telah menyebabkan pensyarah berasa keletihan kerana menghabiskan banyak tenaga untuk menghasilkan isyarat bukan lisan yang sesuai (Sander & Bauman, 2020). Kesannya, isyarat komunikasi bukan lisan pensyarah mungkin tidak dapat ditafsirkan dengan baik oleh pelajar. Oleh itu, permasalahan yang dibincangkan ini perlu dikenal pasti.

Gangguan persekitaran pembelajaran dalam talian boleh menyebabkan pelajar mungkin tidak fokus dengan isyarat komunikasi bukan lisan yang diamalkan oleh pensyarah. Menurut Wangchuk (2020), kebanyakan pelajar mengalami masalah semasa diskusi dalam talian seperti suara guru tidak jelas dan tidak dapat melihat paparan skrin disebabkan oleh gangguan liputan jalur lebar yang rendah. Wangchuk menjelaskan gangguan dari segi jaringan internet yang lemah menyebabkan suara guru menjadi terputus-putus dan ianya mengganggu konsentrasi pelajar untuk memahami isyarat bukan lisan pensyarah. Jaringan internet yang lemah turut menyebabkan pelajar tidak dapat melihat ekspresi wajah yang diamalkan oleh guru semasa pembelajaran. Sebagai contoh, skrin video di aplikasi pembelajaran dalam talian tiba-tiba menjadi kaku dan video menjadi sangat perlahan sehingga pelajar tidak dapat menafsirkan dengan baik apa yang cuba disampaikan oleh guru (Wu & Pang, 2020). Ini menyebabkan pelajar gagal melihat dan memberi tumpuan kepada amalan komunikasi bukan lisan pensyarah semasa diskusi dalam talian. Oleh itu, permasalahan ini dibincangkan kerana isu ini mungkin berlaku dalam konteks kajian yang akan dikaji.

Walaupun banyak kajian berkaitan tanda-tanda komunikasi bukan lisan dalam proses komunikasi dalam pembelajaran di ruang maya telah dijalankan, tidak lagi ditemui peranan kronemik yang saling mengukuhkan lagi tanda-tanda komunikasi bukan lisan berbanding tanda-tanda yang lain seperti vokalik, ekspresi wajah, gerakan tubuh badan, okulesik, dan kinesik. Jelasnya kronemik juga adalah suatu fenomena terkini dalam komunikasi digital yang telah diukur sebagai amat penting di Amerika Syarikat (Kalman, Ballard & Aguilar, 2021).

Berdasarkan beberapa permasalahan kajian yang telah dibincangkan, maka jelaslah bahawa amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dalam pengajaran dalam talian juga merupakan antara perkara yang perlu diberi perhatian serius dalam konteks pengajaran dan pembelajaran dalam talian. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneroka semua tanda-tanda

komunikasi bukan lisan pensyarah yang diamalkan dan kesannya kepada pelajar dalam pembelajaran dalam talian. Persoalan kajian yang akan dibentangkan dalam artikel ini ialah “Apakah elemen-elemen komunikasi bukan lisan yang diamalkan oleh pensyarah untuk mewujudkan kehadiran sosial dalam pembelajaran dalam talian?” dan “Apakah kesan amalan komunikasi bukan lisan pensyarah kepada pelajar dalam mewujudkan kehadiran sosial dalam pembelajaran dalam talian?”

TEORI KEHADIRAN SOSIAL

Dalam kajian ini, Teori Kehadiran Sosial (*Social Presence Theory*) telah digunakan bagi memahami konteks kajian yang dilakukan. Teori Kehadiran Sosial ini merupakan salah satu teori terawal yang dibangunkan dalam *Computer Mediated Communication* (CMC). Teori ini telah diasaskan oleh Short, Williams, dan Christie pada tahun 1976. Teori Kehadiran Sosial ini merupakan sub-bidang teori komunikasi yang menyatakan bahawa faktor kritikal media komunikasi adalah mengenai kehadiran sosialnya. Justeru, teori ini didefinisikan sebagai tahap keunggulan antara dua komunikator yang menggunakan medium komunikasi untuk berkomunikasi (Short et al., 1976). Namun menurut Krejins et al. (2021), kehadiran sosial dalam ruang maya seharusnya perlu dilihat daripada tiga elemen iaitu keperluan ruang sosial, kehadiran diri secara nyata, dan alat komunikasi yang membolehkan komunikator berkomunikasi di ruang maya. Medium seperti sidang video (*video conference*) dan media sosial menawarkan kehadiran sosial yang lebih tinggi berbanding forum perbincangan kerana individu dapat mendengar setiap suara orang dan melihat orang lain (Ahmad Pazil, 2020). Teori Kehadiran Sosial ini mengandaikan bahawa hubungan interpersonal dan emosi yang dijalin oleh komunikator dibina apabila terdapat hubungan kehadiran sosial yang positif. Namun, kehadiran sosial dalam ruang maya masih perlu lagi diterokai berikutan faktor “berada secara nyata - *realness*” yang turut dipengaruhi oleh kelajuan dan kebolehcapaian Internet antara komunikator dan penerima mesej dalam komunikasi antara dua pihak.

Dalam bidang pendidikan, teori ini memfokuskan tentang kehadiran sosial pengajar yang dapat dirasakan oleh pelajar dalam pembelajaran dalam talian. Conklin dan Dikkers (2021) mendapati bahawa pelajar mempersepsikan pensyarah boleh mewujudkan kehadiran dan kedekatan sosial dalam kelas secara dalam talian apabila pensyarah mampu berkomunikasi dengan cekap seperti sentiasa memberikan maklum balas, mewujudkan jenaka, empati, dan kekal membuka kamera video atau memberikan rakaman video pengajaran yang ada wajah pensyarah. Berdasarkan hasil kajian mereka juga, kehadiran sosial pensyarah dapat memberikan impak yang baik sekiranya pensyarah menggunakan vokalik, atau nada suara yang bersesuaian dalam memberikan maklumbalas.

Kekurangan tingkah laku kedekatan yang diamalkan oleh komunikator akan mengakibatkan kurangnya kehadiran sosial mereka, berlaku kekecewaan, dan menimbulkan persepsi negatif oleh individu terhadap keberkesanan komunikator. Kajian oleh Fazza dan Mahgoub (2021) mendapati bahawa kedekatan sosial antara pelajar dan pensyarah wujud apabila pensyarah lebih empati dan memberikan maklumbalas. Empati itu dipaparkan melalui nada suara, ekspresi wajah, dan amalan komunikasi yang lebih terbuka. Manakala tindakan pensyarah memberikan maklum balas dalam ruangan ‘chat’ serta dalam pelbagai medium media sosial sokongan seperti Facebook dan WhatsApp kumpulan secara pantas membantu pelajar untuk terus bermotivasi dalam pembelajaran secara dalam talian. Dixson, Greenwell, Rogers-Stacy, Weister dan Lauer (2017) mengkaji tingkah laku kedekatan komunikasi bukan lisan pengajar dan penglibatan pelajar dalam pembelajaran dalam talian. Kajian tersebut

menggunakan Teori Kehadiran Sosial sebagai kerangka panduan untuk menerokai tingkah laku kedekatan bukan lisan pengajar dalam pembelajaran dalam talian. Secara ringkasnya, hasil kajian mereka menemui pengajar mewujudkan tingkah laku bukan lisan dengan menggunakan emotikon, warna, imejan visual, audio, kekerapan mesej di forum, dan kepantasan memberikan maklum balas melalui penilaian dan e-mel. Hasil kajian mereka juga mendapati, kekerapan pensyarah mengamalkan tingkah laku kedekatan telah membangkitkan penglibatan pelajar dalam pembelajaran.

Berdasarkan kajian-kajian ini, dapat disimpulkan bahawa Teori Kehadiran Sosial dapat menjadi panduan untuk menerokai tingkah laku amalan komunikasi bukan lisan pengajar dalam pembelajaran dalam talian dan kesan tingkah laku kehadiran dan kedekatan pengajar kepada pelajar. Kehadiran sosial yang diwujudkan oleh komunikator melalui komunikasi lisan dan bukan lisan, serta memahami kehendak kedua belah pihak memberikan impak yang positif dalam kelangsungan hubungan di ruang maya. Penggunaan video dalam pembelajaran dalam talian membolehkan pengajar untuk membuktikan kehadiran mereka dan seterusnya dapat menghasilkan tingkah laku kedekatan yang lebih banyak seperti isyarat gerakan, postur tubuh, dan ekspresi senyuman serta memberikan pengalaman untuk pelajar merasai kehadiran tenaga pengajar di ruang maya.

METODOLOGI

Dalam kajian-kajian lepas yang dibincangkan, kaedah eksperimen banyak digunakan, namun untuk kajian ini, pendekatan kualitatif melalui kaedah temu bual mendalam digunakan untuk meneroka konteks amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dari sudut persepsi pelajar. Ini kerana penyelidikan kualitatif melalui temu bual mendalam juga boleh memberikan hasil kajian yang lebih kaya dan bermakna dalam mengkaji topik yang dibincangkan.

Dalam melaksanakan kajian ini, sebanyak 20 soalan temu bual telah dibangunkan. Proses penghasilan soalan temu bual dilakukan melalui beberapa peringkat. Setiap satu soalan yang dibangunkan adalah dipandu daripada persoalan kajian, kajian-kajian lepas, dan instrumen *Nonverbal Immediacy Scale-Observer* yang telah dibangunkan oleh Aydin, Miller, Xiao-jun, Menteş dan Leblebici (2013).

Konteks kajian ini memfokuskan kepada perspektif dan pengalaman informan mengenai amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dan kesannya kepada mereka. Maka, kaedah temu bual dapat membantu dalam proses menerokai serta memahami pengalaman informan, bagaimana mereka menggambarkan pengalaman tersebut, dan makna yang mereka hasilkan dari pengalaman yang dilalui. Dari segi jenis temu bual pula, kajian ini menggunakan temu bual semi struktur.

Populasi dalam kajian ini adalah terdiri daripada pelajar tahun akhir Ijazah Sarjana Muda Komunikasi dengan Kepujian di Universiti Utara Malaysia (UUM) iaitu seramai 73 orang pelajar tahun akhir yang terdiri daripada 65 orang pelajar perempuan dan hanya lapan orang pelajar lelaki sahaja. Sebanyak sepuluh orang informan telah dipilih untuk ditemu bual dalam kajian ini. Kajian ini menentukan jumlah sampel temu bual berdasarkan data yang boleh mencapai tahap tepu dalam kalangan informan yang mempunyai pengalaman fenomena yang sama (Chivanga & Monyai, 2021). Pelaksanaan sesi temu bual dengan sepuluh orang informan telah berlangsung daripada 10 Disember 2020 sehingga 2 Januari 2021. Sepanjang tempoh PKP ini, sesi temu bual dilakukan melalui platform Cisco Webex. Tempoh masa temu bual adalah sekitar 30 sehingga 40 minit bagi setiap informan.

Dalam kajian di UUM ini, terdapat empat sebab mengapa informan-informan ini dipilih. Pertama, informan terlibat secara langsung dengan pembelajaran dalam talian, kedua

ialah informan mungkin mempunyai pengalaman yang berbeza semasa mengikuti pembelajaran dalam talian, ketiga ialah informan mempunyai pengetahuan asas mengenai komunikasi bukan lisan yang membolehkan persoalan kajian ini dijawab, dan keempat ialah informan dapat memberikan maklumat dengan sebanyak mungkin untuk menjawab permasalahan yang dikaji. Persetujuan daripada informan telah diminta iaitu mereka menandatangani borang temu bual sebagai tanda persetujuan mereka terlibat dalam kajian. Kesemua informan yang terlibat secara sukarela diberikan panduan temu bual yang menjelaskan tentang objektif kajian, kepentingan kajian, definisi konsep dan operasionalisasi, dan persoalan kajian.

Kajian ini menggunakan analisis tematik dalam menganalisis data kajian (Braun & Clarke, 2020). Perisian NVivo 10 digunakan dalam proses analisis data.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian mendapati terdapat dua tema yang terbentuk iaitu pertama, amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dalam pembelajaran dalam talian dan kedua adalah kesan komunikasi bukan lisan pensyarah kepada pelajar.

AMALAN KOMUNIKASI BUKAN LISAN PENSYARAH DALAM PEMBELAJARAN DALAM TALIAN
Terdapat empat tanda komunikasi bukan lisan dominan yang diamalkan oleh pensyarah dalam mewujudkan kehadiran sosial dalam pembelajaran dalam talian. Berdasarkan hasil kajian ini, tanda komunikasi bukan lisan yang diamalkan oleh pensyarah adalah kinesik, proksemik, kronemik, dan paralinguistik.

Kinesik

Tanda komunikasi bukan lisan yang paling dominan yang ditemui dalam kajian ini adalah kinesik. Sarkar dan Mohanty (2021) menjelaskan kinesik sebagai komunikasi melalui pergerakan badan termasuk gerakan tangan, postur, gaya berjalan, mata, dan ekspresi wajah. Kinesik adalah kaedah utama untuk berkomunikasi dan sering menyokong atau bahkan menggantikan komunikasi lisan. Oleh itu, perbincangan tentang kinesik akan dipecahkan dalam seksyen yang seterusnya iaitu isyarat gerakan tangan, postur badan, okulesik, dan ekspresi wajah.

Kesemua informan yang seramai sepuluh orang memaklumkan bahawa pensyarah yang dinilai oleh mereka mengamalkan kinesik yang berbeza-beza dalam proses pengajaran mereka dalam sesi dalam talian.

Pensyarah ada mengamalkan kinesik iaitu saya perasan yang pensyarah ada menggunakan gerakan tangan, tubuh badan, menunjukkan ekspresi wajah dan kontak mata ketika berkomunikasi dengan pelajar – Informan 6.

Kesemua informan telah menyatakan pensyarah mereka mengamalkan kinesik dalam pembelajaran dalam talian isyarat gerakan tangan, postur tubuh badan, okulesik, dan ekspresi wajah. Berdasarkan huraian di seksyen seterusnya didapati bahawa sub-komponen kinesik yang diamalkan secara berulang kali dan saling melengkapi antara satu sama lain amat penting kepada informan dalam meneruskan pembelajaran mereka sepanjang sesi dalam talian.

a. Isyarat Gerakan Tangan

Tian dan Bourguet (2016) menyatakan bahawa isyarat gerakan tangan ialah sejumlah pergerakan dan penggunaan tangan dalam berdialog atau berkomunikasi. Terdapat sekurang-kurangnya 13 jenis isyarat gerakan tangan menurut Tian dan Bourguet (2016). Dalam seksyen ini, terdapat beberapa isyarat gerakan tangan yang dikenal pasti telah diamalkan oleh pensyarah dalam konteks pembelajaran dalam talian iaitu *waving*, *ball*, *rubbing*, *extending*, *pointing*, dan *circle*. Di bawah adalah antara jawapan informan berkaitan gaya gerakan tangan yang digunakan oleh pensyarah mereka.

Waving hand gestures selalunya mereka gunakan sewaktu mereka hendak memberi penegasan kepada maklumat yang disampaikan seperti maklumat mengenai tarikh akhir menghantar tugas individu dan berkumpulan – Informan 8.

Kalau *ball hand gestures* ni, saya selalu nampak semasa beberapa pensyarah saya nak menekan sesuatu maklumat yang skopnya lebih umum atau dengan bahasa yang lebih mudah nak menerangkan konsep yang mempunyai pelbagai makna kepada lebih spesifik – Informan 2.

Untuk *extending hand gestures* ini pula biasanya pensyarah akan gunakan semasa mereka nak menerangkan sesuatu yang rumit atau berat mengenai topik yang dipelajari ketika pembelajaran tersebut – Informan 4.

Pointing hand gestures ini biasanya digunakan oleh pensyarah sewaktu mereka menunjukkan sesuatu pada apa-apa objek yang mereka pegang seperti kertas dengan menunjukkan jari telunjuknya semasa pembelajaran – Informan 3.

Circle hand gestures ini pula semasa mereka mahu menerangkan sesuatu maklumat seperti proses ataupun langkah-langkah semasa pembelajaran - Informan 7.

Berdasarkan hasil kajian, kesemua informan mengatakan setiap pensyarah mereka menggunakan pelbagai jenis isyarat gerakan tangan dalam satu sesi kuliah dan ia berbeza-beza bergantung kepada konteks pengajaran pada masa itu. Ia boleh dilihat dengan mudah melalui paparan skrin komputer. Jelasnya, isyarat gerakan tangan pensyarah boleh dilihat amat penting dalam membantu pelajar untuk mengikuti sesi pembelajaran dengan baik. Hasil kajian ini menyokong hasil kajian Tian dan Bourguet (2016) dan Zhang et al. (2018) yang mengkaji tentang isyarat gerakan tangan yang digunakan oleh pensyarah.

b. Postur Tubuh Badan

Hasil kajian turut menunjukkan postur tubuh badan adalah sub komponen kinesik yang telah dikenalpasti oleh majoriti informan dipraktis oleh pensyarah mereka. Orientasi tubuh *frontal* dan orientasi tubuh *lateral* adalah postur tubuh badan yang disadari oleh informan diamalkan oleh pensyarah mereka.

Empat orang informan telah menyatakan kebanyakan pensyarah mereka mengamalkan orientasi tubuh *frontal* dan *lateral* ketika pensyarah mereka berada di hadapan kamera video dalam pembelajaran dalam talian. Berikut adalah contoh yang dikatakan oleh Informan 2 dan Informan 3.

Apa yang saya dapat lihat ialah pensyarah mengamalkan orientasi tubuh *frontal* ini dari awal kelas sehingga tamat waktu kelas. Di mana posisi badan mereka memang berada tepat di hadapan kamera lah – Informan 3.

Kalau bagi pensyarah yang menggunakan tubuh lateral ini pula semasa mereka tengah melihat skrin komputer mereka di sebelah kiri, jadi kedudukan badan mereka akan menjadi ke kiri sedikit semasa pembelajaran – Informan 2.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kebanyakan pensyarah UUM menggunakan postur tubuh badan dengan mengamalkan orientasi tubuh *frontal* berbanding orientasi tubuh *lateral* ketika pengajaran dalam talian. Hasil kajian ini menyokong hasil kajian Beege, Schneider, Nebel dan Rey (2017) yang telah menjalankan kajian orientasi tubuh (*frontal vs lateral*) oleh pensyarah sebagai pertemuan sosial interaksi parasosial mengenai prestasi pembelajaran dalam pendidikan. Kedudukan orientasi tubuh secara *frontal* adalah lebih efektif kerana informan dapat melihat pensyarah mereka di hadapan skrin dengan lebih jelas.

c. Okulesik

Dalam tema kinesik, okulesik atau pandangan mata adalah elemen yang mempengaruhi pembelajaran informan secara langsung. Ia adalah komponen tanda bukan lisan yang penting bagi mewujudkan hubungan dan kehadiran sosial kedua belah pihak, iaitu pensyarah dan pelajar. Hasil temu bual menunjukkan okulesik yang diamalkan oleh pensyarah terbahagi kepada tiga iaitu pandangan langsung, pandangan berpandu, dan pandangan terhindar. Informan menjelaskan amalan okulesik seperti berikut:

Pensyarah saya akan menggunakan pandangan langsung sekiranya dia ingin menegaskan mengenai maklumat yang disampaikan olehnya. Sebagai contoh, ada satu pensyarah ini menerangkan tentang kepentingan animasi dalam industri di Malaysia, jadi pandangan dia memang tertumpu 100% kepada kamera sambil terangkan kepentingan animasi – Informan 1.

Kalau pandangan berpandu ni pula biasanya pensyarah akan gunakan pandangan ni semasa dia melihat slide di skrin komputer mereka. Jadi semasa mereka berinteraksi dengan pelajar, pada masa yang sama mata mereka juga akan berubah ke arah skrin komputer mereka bukannya kamera – Informan 2.

Pandangan terhindar ini pula saya dapat lihat semasa pensyarah memikirkan contoh yang sesuai berkenaan topik yang mereka ajar. Apa yang saya nampak, bola mata pensyarah tersebut akan bergerak ke atas, kiri dan kanan sambil memikirkan contoh-contoh tentang topik kami pelajari – Informan 6.

Hasil kajian ini mendapati bahawa amat penting bagi pensyarah mempraktikkan okulesik yang memberikan kesan positif kepada pelajar. Apabila pelajar menyedari cara dan gaya pandangan pensyarah di hadapan komputer, ia membantu dalam proses pembelajaran dalam talian. Pensyarah telah mengamalkan pandangan langsung dan pandangan berpandu ketika pembelajaran dalam talian. Pandangan langsung berlaku ketika pensyarah berinteraksi dengan pelajar semasa pembelajaran. Manakala pandangan berpandu pula berlaku ketika pensyarah melihat bahan pengajaran di skrin komputer. Hasil kajian ini menyokong hasil kajian Farid dan Mamat (2021) tentang pentingnya pandangan mata dalam berkomunikasi. Selain itu, hasil kajian ini sejajar dengan dapatan Pi et al. (2020) yang mendapati pandangan mata dan orientasi badan pengajar memberi kesan terhadap perhatian dan prestasi pembelajaran pelajar melalui kuliah berasaskan video.

d. Ekspresi Wajah

Hasil temu bual menunjukkan sub kinesik iaitu ekspresi wajah yang diamalkan oleh pensyarah dalam pembelajaran dalam talian terbahagi kepada lima bentuk ekspresi wajah. Ia adalah ekspresi senyum, ekspresi serius, ekspresi sinis, tiada ekspresi wajah, dan ekspresi santai. Kesemua informan menjelaskan amalan ekspresi wajah seperti berikut:

Kalau dari segi tidak ada ekspresi wajah ni pula, biasanya pensyarah saya akan tunjuk sewaktu pensyarah terlampau lama membaca nota pengajaran di skrin komputer, jadi dia mula hilang dan tidak ada ekspresi wajah – Informan 3.

Kebanyakan mereka menunjukkan ekspresi senyum lah sebab mungkin mereka tidak mahu mewujudkan suasana kelas yang tegang kalau mereka tunjuk ekspresi marah, serius atau sinis. Selalunya mereka akan menggunakan ekspresi ceria dan senyum sepanjang kelas mereka berlangsung iaitu ketika mereka menerangkan sesuatu atau sedang akan berbual-bual perkara yang santai sambil menunjukkan ekspresi yang ceria dan senyum – Informan 2.

Kalau untuk ekspresi serius ini selalunya, semasa mereka rasa tidak berpuas hati dengan sikap segelintir pelajar yang tidak menjawab soalan-soalan yang mereka tanya sambil menunjukkan reaksi serius tersebut – Informan 2.

Bagi ekspresi sinis pula, kebiasaannya saya lihat ekspresi ini digunakan oleh pensyarah sewaktu mereka perli pelajar tetapi secara melawak sahaja dan tidak serius semasa pembelajaran – Informan 8.

Ada juga sesetengah pensyarah saya menggunakan ekspresi wajah yang santai sepanjang saya mengikuti pembelajaran dalam talian kerana bagi saya mungkin itu pendekatan yang mereka lakukan untuk berasa rapat dengan pelajar dan membina hubungan yang baik dengan pelajar – Informan 1.

Hasil temu bual mendapati bahawa informan menyedari bahawa kebanyakan pensyarah mereka mengamalkan ekspresi seperti senyum dan serius berbanding ekspresi lain ketika pengajaran dalam talian dijalankan. Kebanyakan pensyarah didapati memaparkan ekspresi senyum dan santai ketika mereka berinteraksi dengan pelajar semasa pembelajaran. Manakala ekspresi serius dipaparkan ketika pensyarah menegur sikap pelajar yang tidak

menjawab pertanyaan yang diajukan semasa pembelajaran berlangsung. Ekspresi wajah yang lebih menggambarkan kemesraan membantu pelajar untuk berasa selesa dalam sesi pembelajaran (Wang et al., 2018). Ekspresi wajah adalah petunjuk emosi isyarat bukan lisan dalam sesi perbincangan secara langsung (*synchronous*) dengan pelajar.

Proksemik

Dapatan kajian ini mendapati bahawa tanda komunikasi bukan lisan yang kedua dominan setelah kinesik adalah proksemik. Rahmat, Roslan, Othman dan Ramli (2019) mendefinisikan proksemik sebagai komunikasi yang melibatkan ruang antara penutur dan pendengar untuk menunjukkan kedekatan. Dalam seksyen proksemik ini, amalan proksemik dikenal pasti dari dua komponen iaitu jarak dan ruang.

Bagi komponen jarak, hasil temu bual menunjukkan kesemua, sepuluh orang informan memaklumkan pensyarah yang dinilai oleh mereka mengamalkan jarak yang berbeza-beza, iaitu jarak dekat dan jauh.

Majoriti pensyarah saya berada pada jarak 1.5 meter dari skrin video sebab apa yang saya nampak mereka betul-betul berada dekat dengan skrin komputer mereka – Informan 7.

Terdapat juga pensyarah saya yang mengamalkan jarak yang jauh. Bila mereka berada pada jarak ini sebenarnya, saya kurang nampak isyarat mata dan ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh mereka kerana kedudukan mereka yang agak jauh dari skrin komputer mereka – Informan 8.

Berdasarkan hasil kajian, informan yang ditemu bual telah menyatakan terdapat sesetengah pensyarah yang mengamalkan proksemik dalam pembelajaran dengan mewujudkan jarak yang jauh daripada skrin komputer semasa pengajaran. Ia mempengaruhi pelajar untuk lebih fokus dalam pembelajaran kerana isyarat mata dan suara yang jauh dari pelajar.

Bagi komponen ruang pula, bilik pejabat pensyarah dan rumah adalah dua ruang yang ditemui daripada temu bual yang dijalankan.

Iya, bagi saya pensyarah saya menggunakan ruang pengajaran yang sesuai sebab kebanyakan pensyarah saya berada di dalam pejabat pensyarah mereka masing-masing. Jadi tidak ada banyak sangat pun gangguan kalau mereka duduk di dalam bilik mereka pada pendapat saya – Informan 2.

Saya mempunyai dua orang pensyarah yang melakukan pengajaran secara dalam talian di rumah mereka dengan situasi yang berbeza. Di mana situasi yang pertama ialah ruang persekitaran di rumah pensyarah Audit Komunikasi adalah bebas daripada gangguan persekitaran. Manakala, situasi yang kedua pula ruang pengajaran yang digunakan oleh pensyarah Bahasa Melayu Pengurusan mempunyai gangguan persekitaran seperti bunyi suara anak-anak mereka yang menjerit dan kadang-kadang ada juga gangguan seperti anak mereka tiba-tiba ganggu pensyarah tersebut sedang mengajar – Informan 8.

Berdasarkan data kajian ini, proksemik iaitu ruang dan jarak adalah di antara tanda komunikasi bukan lisan yang dominan yang perlu disesuaikan dengan situasi pelajar dalam sesi pembelajaran dalam talian. Kajian ini membuktikan bahawa proksemik yang memberikan impak kepada pelajar adalah ruang yang jauh dari gangguan bunyi. Selain itu, jarak yang dekat iaitu wajah pensyarah yang dekat dengan kamera video adalah penting kepada informan sejajar dengan kajian Barmaki dan Hughes (2018). Peranan proksemik membantu dalam membentuk kehadiran dan kedekatan sosial pensyarah kepada pelajar iaitu pelajar dapat merasa kesungguhan pensyarah untuk 'bersama' mereka dalam ruang maya. Apabila pelajar merasa dekat dengan pensyarah dengan melihat wajah pensyarah dengan lebih jelas dan dekat, mereka membentuk kepercayaan untuk mengikuti sesi pembelajaran dalam talian. Didapati bahawa proksemik adalah tanda bukan lisan yang bukan sahaja penting dalam pembelajaran secara fizikal sahaja (Istas, 2018), namun ia dibuktikan dalam kajian ini turut penting dalam sesi pembelajaran dalam talian.

Kronemik

Tanda komunikasi bukan lisan ketiga yang ditemui adalah kronemik. Amalan kronemik dikenal pasti dari aspek pengurusan masa. Selain itu, Kalman et al. (2021) pula menyatakan bahawa kronemik bermaksud pengurusan dan peranan masa dalam era digital yang bergantung sepenuhnya kepada kecepatan memberikan maklum balas. Jelas mereka, sesuatu mesej itu perlu dinilai dalam kategori perlu disegerakan untuk diberikan maklum balas, dilengahkan, atau boleh diabaikan maklum balas.

Berdasarkan hasil temu bual, kesemua informan memaklumkan bahawa pensyarah yang dinilai oleh mereka mengamalkan kronemik yang berbeza-beza dalam memberikan maklum balas kepada mereka dalam pembelajaran dalam talian. Informan menjelaskan amalan kronemik seperti berikut:

Pensyarah-pensyarah saya ni memberikan maklum balas yang cepat iaitu dalam tempoh 1 minit kalau saya atau kawan-kawan yang lain mengajukan soalan kepada mereka. Kalau saya bertanyakan soalan di ruang *chatting* pun mereka tetap bagi maklum balas yang pantas – Informan 2.

Kalau untuk situasi pensyarah memberikan maklum balas lebih daripada 1 minit selalunya disebabkan oleh masalah internet yang dihadapi oleh pensyarah tersebut sebab ada sesetengah pensyarah juga mengalami masalah dari segi internet semasa pembelajaran – Informan 6.

Saya menggunakan aplikasi seperti *WhatsApp* dan *Gmail* untuk bertanyakan soalan seperti tugas individu atau berkumpulan. Jadi kalau maklum balas yang diberikan oleh pensyarah saya melalui aplikasi *WhatsApp* ni biasanya adalah kurang daripada 1 jam – Informan 3.

Pensyarah yang memberikan maklum balas melebihi 24 jam ini, biasanya pensyarah ini meletakkan syarat untuk bertanyakan apa-apa soalan kepada beliau melalui e-mel sahaja dan kemudian beliau akan memberikan maklum balas selepas 24 jam terhadap pertanyaan saya – Informan 5.

Hasil kajian ini menunjukkan pensyarah mengamalkan kronemik iaitu peranan masa ketika memberikan maklum balas yang pantas dan maklum balas yang lambat ketika pembelajaran secara langsung serta di luar waktu pembelajaran. Kajian ini mendapati kebanyakan pensyarah memberikan maklum balas yang pantas kepada pelajar ketika pembelajaran secara langsung dan di luar waktu kuliah. Pensyarah memberikan maklum balas yang lambat kepada informan mengenai tugas dan topik pembelajaran yang ditanya oleh informan. Hasil kajian ini menyokong hasil kajian yang telah dilakukan oleh Kalman et al. (2021) yang membuktikan bahawa kelajuan maklum balas dalam medium komunikasi digital adalah begitu penting. Menurut mereka, maklum balas yang cepat perlu dijadikan norma apabila segala urusan dilangsungkan menggunakan komunikasi digital. Walaupun Kalman et al. mengkaji tentang faktor kronemik dalam kehidupan manusia, masih kurang kajian yang mengkaji pengaruh kronemik dalam pembelajaran ruang maya.

Paralinguistik

Paralinguistik atau vokalik adalah tanda komunikasi bukan lisan yang terakhir yang ditemui diamalkan semasa pengajaran dalam talian. Shuchi (2018) mendefinisikan paralinguistik sebagai tindakan manusia mengekspresikan emosi dengan bantuan pelbagai gaya suara yang merangkumi kadar ucapan, jeda, kelantangan, nada, intonasi, dan lain-lain. Hasil temu bual menunjukkan amalan paralinguistik dikenal pasti dari tiga komponen iaitu nada ramah, nada tegas, dan nada membosankan. Kesemua informan menjelaskan amalan paralinguistik/vokalik adalah diamalkan secara berbeza-beza mengikut karakter dan situasi pensyarah. Petikan berkaitan paralinguistik seperti berikut:

Semasa saya mengikuti pembelajaran dalam talian ini, pensyarah ada juga mengamalkan intonasi tinggi dan rendah semasa mereka mengajar – Informan 5.

Apa yang saya nampak, selalunya mereka menggunakan nada suara ramah ini semasa mereka sembang secara santai dengan pelajar semasa mereka menyampaikan pengajaran kerana kadang-kadang ada juga pensyarah yang membincangkan sesuatu maklumat di luar topik yang saya pelajari sebagai selitan kisah untuk mengelakkan pelajar berasa bosan – Informan 2.

.... nada tegas yang digunakan oleh pensyarah saya adalah ketika beliau ingin mengingatkan semula kepada pelajar mengenai tarikh hantar tugas. Pensyarah saya akan menggunakan nada yang kedengaran tegas bagi situasi-situasi seperti itu – Informan 1.

Kalau nada membosankan ini, selalunya saya dengar sewaktu pensyarah membaca slide atau apa-apa bahan bacaan di skrin komputer mereka. Ton suara mereka hanya mendatar sahaja dan tidak ada intonasi naik dan turun – Informan 4.

Hasil temu bual ini menunjukkan bahawa pensyarah menggunakan nada suara seperti ramah dalam dua situasi iaitu ketika mereka hendak memulakan dan mengakhiri kuliah dalam talian dan ketika mereka sedang berinteraksi dengan pelajar. Penemuan kajian ini turut menemui bahawa pensyarah mengamalkan nada tegas ketika mereka mengingatkan pelajar mengenai tarikh-tarikh penting dalam kuliah seperti tarikh menghantar tugas. Hasil kajian ini turut menyokong hasil kajian yang telah dijalankan oleh Conklin dan Dikkers (2021) dan Fazza dan Mahgoub (2021) yang membincangkan bahawa nada suara begitu berpengaruh dalam menjadikan situasi komunikasi dalam talian menjadi kondusif. Nada suara mewujudkan kepercayaan dan kesediaan di antara kedua pihak untuk terus kekal dalam talian kerana kehadiran serta kedekatan yang harmoni dirasai melalui nada suara yang disampaikan.

KESAN KOMUNIKASI BUKAN LISAN PENSYARAH DALAM MEWUJUDKAN KEHADIRAN SOSIAL
Terdapat empat tema dominan berkaitan kesan amalan komunikasi bukan lisan pensyarah yang ditemui dalam kajian ini. Kesan-kesan ini adalah disebabkan amalan komunikasi bukan lisan yang dominan diamalkan seperti kinesik, proksemik, kronemik, dan paralinguistik sehingga mewujudkan kehadiran sosial atau sebaliknya dalam pembelajaran dalam talian. Motivasi untuk belajar, fokus dalam sesi pembelajaran, menimbulkan kesukaan dalam memahami topik, dan bersikap tenang dalam pembelajaran adalah kesan yang akan dibincangkan dalam seksyen seterusnya.

Motivasi untuk Belajar

Hasil temu bual menunjukkan bermotivasi atau tidak bermotivasi untuk belajar adalah kesan dominan yang wujud apabila pensyarah ingin mencipta kehadiran sosial dalam pembelajaran dalam talian. Antara jawapan informan adalah seperti dibawah.

.... postur badan yang diamalkan oleh pensyarah memberikan kesan dari segi motivasi kepada saya. Ini kerana bagi saya, saya melihat pensyarah tersebut betul-betul berusaha mengajar. Secara tidak langsung, saya merasakan sangat dihargai dan menjadi lebih bersemangat untuk belajar di dalam kelas mereka – Informan 8.

Iya, sebenarnya pandangan mata ini sangat memberikan kesan kepada motivasi. Di mana saya dapat lihat pensyarah tersebut, bersungguh-sungguh untuk mengajar saya dan kawan-kawan yang lain. Jadi ianya dapat menyuntik motivasi kepada saya untuk memberikan usaha yang sama seperti yang diberikan oleh pensyarah dengan belajar menumpukan perhatian sepenuhnya di dalam kelas mereka – Informan 7.

Apabila pensyarah mengamalkan ekspresi wajah yang lebih kepada senyum, sebenarnya dapat meningkatkan motivasi saya untuk belajar dengan lebih bersungguh-sungguh bagi subjek pensyarah tersebut – Informan 3.

Apabila pensyarah kerap menggunakan ekspresi seperti senyum jadi, ia dapat membantu saya untuk berasa lebih semangat untuk sentiasa menghadiri kelas pensyarah tersebut – Informan 7.

Apabila pensyarah memberikan maklum balas yang cepat terhadap pertanyaan saya, saya akan rasa lebih bersemangat untuk melakukan tugas yang diberikan dengan awal dan saya berasa yakin dengan hasil tugas yang saya lakukan – Informan 5.

Keupayaan pensyarah saya bijak mempelbagaikan nada suaranya yang menjadikan saya lebih bersemangat untuk belajar di dalam kelas mereka kerana adanya intonasi naik dan turun – Informan 2.

Kejauhan jarak dan ruang pengajaran yang dipenuhi dengan pelbagai jenis gangguan menyebabkan saya berasa tidak bersemangat untuk meneruskan pembelajaran di dalam kelas pensyarah tersebut kerana pada saya beliau seperti tidak bersungguh-sungguh hendak menyampaikan pengajaran dengan cara yang baik kepada saya dan pelajar lain – Informan 8.

Pensyarah yang beri maklum balas lebih daripada 24 jam ni sebenarnya ia dapat merendahkan motivasi saya untuk melakukan tugas dengan cepat kerana saya tidak dapat maklum balas dengan kadar yang segera – Informan 3.

Hasil temu bual ini menunjukkan bahawa informan menyedari dan merasai sama ada pensyarah mereka benar-benar membina hubungan dengan menghadirkan diri dan menyedari kehadiran pelajar secara efektif melalui nada suara, gerakan tubuh badan, penggunaan jarak yang bersesuaian, okulesik, dan ekspresi wajah yang bersesuaian. Namun didapati, kronemik atau tempoh masa pensyarah memberikan maklum balas kepada pelajar boleh menjadikan pelajar tidak bermotivasi. Ini kerana pelajar mempunyai persepsi pensyarah 'jauh' daripada mereka. Setiap seorang pelajar inginkan kehadiran mereka disedari pensyarah melalui maklum balas pensyarah terhadap soalan atau idea yang mereka lontarkan.

Fokus dalam Sesi Pembelajaran

Tema kedua kesan amalan komunikasi bukan lisan pensyarah terhadap pelajar adalah fokus dalam pembelajaran. Hasil temu bual menunjukkan bahawa proksemik dan paralinguistik memainkan peranan penting dalam membantu pelajar untuk fokus semasa pembelajaran secara dalam talian. Antara jawapan informan adalah seperti dibawah.

Apabila pensyarah berada pada jarak yang dekat dengan skrin komputer, saya dapat melihat reaksi wajah mereka yang sangat komited dan bersungguh untuk menyampaikan pengajaran kepada saya dan pelajar yang lain. Secara tidak langsung, saya juga akan memberikan tumpuan dan fokus yang tinggi semasa mengikuti pembelajaran secara dalam talian dengan mereka – Informan 1.

Pensyarah saya berada pada jarak kurang 1.5 meter dari skrin, jadi bila pensyarah berada dekat dengan skrin, saya dapat rasakan saya dekat dengan pensyarah, jadi saya amat fokus – Informan 2.

Sewaktu pensyarah saya menegaskan tentang sesuatu perkara, pensyarah akan lebih membuat pandangan mata secara langsung, jadi saya sebagai seorang pelajar akan lebih menumpukan perhatian terhadap info yang disampaikan oleh pensyarah – Informan 1.

...nada suara yang diamalkan oleh pensyarah seperti tegas dan ramah ini dapat mengelakkan saya daripada berasa bosan dan terus dapat fokus di dalam kelas mereka – Informan 6.

.... apabila pensyarah mengamalkan nada suara seperti ramah sebenarnya ia akan menarik minat saya untuk kekal fokus sehingga akhir waktu kelas mereka kerana saya rasakan pensyarah saya berusaha untuk mewujudkan suasana pembelajaran yang santai dan tidak terlalu formal – Informan 3.

Hasil kajian mendapati bahawa pengaruh jarak dan nada suara adalah dua kombinasi yang dominan dalam membantu pelajar fokus dalam sesi pembelajaran di ruang maya. Paralinguistik atau vokalik dengan nada yang berbeza-beza dapat membantu pelajar untuk tidak leka dalam sesi pembelajaran mereka. Penemuan ini telah menyokong kajian Conklin, dan Dikkers (2021) dan Dickinson (2017) berkaitan sikap fokus pelajar semasa sesi pembelajaran dalam talian boleh dipengaruhi oleh peranan proksemik dan paralinguistik yang diamalkan oleh tenaga pengajar.

Menimbulkan Kesukaan dalam Memahami Topik

Kesan ketiga amalan komunikasi bukan lisan pensyarah terhadap pelajar adalah perasaan minat dan memahami topik. Hasil temu bual menunjukkan bahawa kinesik seperti isyarat gerakan tangan dan paralinguistik memainkan peranan penting dalam membantu pelajar untuk kekal minat dalam pembelajaran dan memahami topik yang dibincangkan dalam pembelajaran secara dalam talian. Majoriti informan menyatakan bahawa tanda kinesik pensyarah penting untuk mereka meminati topik yang diajar oleh pensyarah pada waktu pembelajaran berlangsung. Namun, ada juga pelajar menyatakan bahawa nada suara menjadikan mereka suka dalam kuliah seseorang pensyarah. Antara jawapan informan adalah seperti dibawah.

Isyarat gerakan tangan ni memang memberi kesan iaitu saya menjadi lebih minat dan fokus untuk terus berada di dalam kelas mereka sepanjang sesi pembelajaran itu sebab pensyarah tidak kelihatan kaku kerana mereka menggunakan kepelbagaian isyarat gerakan tangan semasa sesi pembelajaran – Informan 3.

Sekiranya pensyarah menggunakan isyarat gerakan tangan ia dapat membantu saya untuk lebih mudah fahami apa yang disampaikan mereka kerana bagi saya isyarat gerakan tangan yang digunakan oleh pensyarah menjadi tanda sebagai untuk mengukuhkan lagi apa yang mereka ucapkan – Informan 4.

Apabila pensyarah menggunakan nada suara yang sesuai seperti ramah dan tegas dalam pembelajaran ia secara tidak langsung memberikan kesan terhadap pembelajaran saya. Prestasi pembelajaran saya menjadi semakin meningkat kerana nada suara yang digunakan oleh pensyarah dapat mempengaruhi minat saya supaya sentiasa fokus dalam kelas mereka – Informan 1.

Penemuan ini telah menyokong kajian Zhang et al. (2018) dan Wang et al. (2018) berkaitan perasaan suka untuk memahami topik semasa sesi pembelajaran dalam talian. Kombinasi kinesik iaitu gerakan tangan dan paralinguistik yang diamalkan oleh tenaga pengajar membantu pelajar untuk merasa tertarik dengan apa yang disampaikan. Selain itu, tindakan pensyarah yang mempelbagaikan praktis komunikasi lisan, dan menyedari kehendak dan keperluan pelajar walaupun berada pada jarak yang berbeza membantu pelajar merasakan kehadiran mereka disedari. Jelasnya kehadiran sosial yang disedari oleh kedua pihak membantu dalam meningkatkan kesukaan untuk terus belajar.

Bersikap Tenang dalam Pembelajaran

Kesan terakhir yang ditemui dalam temu bual tentang amalan komunikasi bukan lisan pensyarah terhadap pelajar adalah perasaan tenang atau mengalami tekanan perasaan. Hasil temu bual menunjukkan bahawa kinesik iaitu ekspresi wajah, dan kronemik memainkan peranan penting dalam membantu pelajar untuk tenang dalam pembelajaran. Majoriti informan mendapati bahawa pensyarah mereka memainkan peranan penting dalam membantu mereka tenang atau tertekan. Antara jawapan informan adalah seperti dibawah.

Kebanyakan pensyarah saya yang menunjukkan ekspresi senyum ni dapat menaikkan semangat kepada saya untuk kekal belajar bersama mereka kerana saya tak rasa tertekan dan lebih tenang – Informan 2.

Saya jadi rasa tertekan dan tidak mempunyai semangat untuk belajar kalau mereka menunjukkan ekspresi muka serius dan sinis semasa dalam kelas dalam talian kerana saya selalu berasa risau dan takut untuk bertanya apa-apa kepada mereka – Informan 2.

Bila saya lihat ekspresi muka pensyarah saya, saya berasa takut dan tidak yakin untuk berkomunikasi dengannya. Saya tidak mempunyai keberanian untuk bertanya sesuatu yang tidak difahami – Informan 3.

Kalau macam pensyarah-pensyarah saya bagi maklum balas yang lambat masa saya bertanya soalan mengenai tugas, ianya memberikan kesan yang negatif kepada saya. Saya jadi stress untuk melakukan tugas saya sebab saya tak dapat maklumat daripada pensyarah-pensyarah saya dalam tempoh masa yang cepat – Informan 4.

Walaupun sesi pembelajaran adalah dalam ruang maya, namun kehadiran pensyarah boleh menimbulkan ketidakselesaan kepada para pelajar sekiranya pensyarah mengamalkan komunikasi bukan lisan seperti ekspresi wajah yang serius dan sinis, nada suara yang tegas

sepanjang masa, tidak memberikan maklum balas, dan tidak berminat untuk mencipta harmoni dengan pelajar di ruang maya. Penemuan ini telah menyokong kajian Sarkar dan Mohanty (2021) dengan Dickinson (2017) berkaitan perasaan tidak seronok menyebabkan pelajar mengalami tekanan perasaan semasa sesi pembelajaran dalam talian kerana emosi mereka boleh dipengaruhi oleh peranan ekspresi wajah, dan kronemik yang diamalkan oleh tenaga pengajar.

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini menyokong Teori Kehadiran Sosial dalam mengkaji amalan komunikasi bukan lisan pensyarah dan kesannya kepada pelajar dalam pembelajaran dalam talian. Gabungan pelbagai tanda amalan komunikasi bukan lisan adalah suatu keperluan dalam pembelajaran dalam talian untuk mewujudkan keharmonian (Sarkar & Mohanty, 2021). Pelajar mengharapkan agar para pensyarah mereka hadir dan dekat dengan mereka, dan dalam masa yang sama pelajar juga mengharapkan agar kehadiran mereka dalam sesi kuliah dalam talian disedari oleh pensyarah. Kehadiran sosial kedua belah pihak akan menghasilkan harmoni dalam sesi pembelajaran. Suasana menjadi lebih positif apabila pensyarah mempraktis dan menggabungkan tanda-tanda komunikasi bukan lisan seperti kinesik, proksemik, paralinguistik, dan kronemik mengikut konteks dan keperluan semasa sesi dalam talian berlangsung. Para pensyarah yang inginkan kesan positif dihasilkan dalam setiap satu sesi pengajaran dalam talian mereka perlu sentiasa berusaha untuk mempelbagaikan strategi komunikasi bukan lisan agar keterlibatan, kedekatan, dan kehadiran sosial dalam proses pengajaran dan pembelajaran lebih berkesan.

Perubahan bentuk pengajaran dan pembelajaran daripada secara bersemuka kepada secara dalam talian tidak boleh dijadikan alasan untuk mengabaikan keperluan komunikasi bukan lisan. Komunikasi bukan lisan mempunyai tautan yang rapat dengan komunikasi lisan. Oleh itu, walaupun dalam ruang maya, tanda komunikasi lisan tidak akan terbatas sekiranya pensyarah mempunyai kesungguhan untuk memastikan kamera video dibuka, nada suara yang jelas dan dipelbagaikan, pandangan mata yang terfokus kepada kamera, gerakan tangan yang boleh dilihat, posisi tubuh dan wajah yang dekat dengan kamera, dan maklum balas yang segera sama ada dalam ruangan 'chat' atau secara langsung. Tindakan yang berstrategik dalam amalan komunikasi bukan lisan yang dibincangkan dalam dapatan kajian ini dapat membantu pensyarah mencorakkan kehadiran sosial kedua belah pihak lebih cemerlang dalam sesi pembelajaran dan pengajaran di ruang maya.

KESIMPULAN

Kajian ini telah membincangkan betapa pentingnya amalan komunikasi bukan lisan dalam kalangan pensyarah terhadap pelajar walaupun proses pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan secara dalam talian. Pandemik Covid-19 membuka ruang baharu dalam meneroka praktis dan kesan komunikasi bukan lisan dalam pengajaran dalam talian. Hasil kajian merumuskan bahawa tanda-tanda komunikasi lisan seperti kinesik, proksemik, kronemik, dan paralinguistik adalah ketara dipraktis oleh pensyarah. Isyarat gerakan tangan, postur tubuh badan, okulesik, dan ekspresi wajah yang dikategorikan di bawah tanda kinesik turut memainkan peranan penting dalam menjayakan proses pembelajaran pelajar. Peranan pensyarah mewujudkan kehadiran dan kedekatan sosial antara mereka dengan pelajar iaitu berkomunikasi dalam konteks bukan lisan secara efektif semasa pengajaran dalam talian memberikan impak positif kepada pelajar dari sudut motivasi, fokus dalam sesi kuliah, menimbulkan minat dan memahami topik, dan bersikap tenang dalam pembelajaran. Namun, apabila pensyarah mengabaikan usaha untuk mewujudkan hubungan sosial semasa

pengajaran dan pembelajaran di ruang maya, ia mampu untuk memberikan kesan negatif kepada pelajar seperti tidak bermotivasi dan tekanan perasaan.

Kesimpulannya, dalam norma baharu pengajaran dan pembelajaran di semua institusi pendidikan tinggi dan rendah, kecekapan dalam mengukuhkan hubungan dua hala yang harmoni melalui strategi komunikasi bukan lisan dalam kehadiran sosial yang konsisten antara pensyarah dan pelajar adalah masih relevan. Ia mampu untuk memberikan impak yang pelbagai kepada tingkah laku pelajar dalam sesi pembelajaran. Oleh itu, kemahiran komunikasi bukan lisan di ruang maya perlulah dikuasai oleh setiap tenaga pengajar.

BIODATA

Nuredayu Omar adalah seorang pensyarah kanan di School of Multimedia Technology and Communication, College of Arts and Sciences, Universiti Utara Malaysia. Bidang kepakaran beliau ialah komunikasi organisasi. Email: nuredayu@uum.edu.my

Salafiah Mohd Ali adalah seorang pelajar di School of Multimedia Technology and Communication, College of Arts and Sciences, Universiti Utara Malaysia. Email: salafiahmodali@gmail.com

RUJUKAN

- Ahmad Pazil, N. (2020). Keakraban dalam persahabatan dan corak interaksi di media sosial. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(4), 428-441. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3604-26>
- Aydin, M. D., Miller, J. K., Xiao-jun, Y., Menteş, T., & Leblebici, D. N. (2013). Nonverbal immediacy and perception of learning: A cross-cultural survey in Turkey, USA and China. *Hacettepe Universitesi Egitim Fakultesi Dergisi-hacettepe University Journal of Education*, 44, 27-42. <http://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/247-published.pdf>
- Barmaki, R., & Hughes, C. E. (2018). Embodiment analytics of practicing teachers in a virtual immersive environment. *Journal of Computer Assisted Learning*, 34(4), 387-396. <https://doi.org/10.1111/jcal.12268>
- Beege, M., Schneider, S., Nebel, S., & Rey, G. D. (2017). Look into my eyes! exploring the effect of addressing in educational videos. *Journal of Learning and Instruction*, 49(1), 113-120. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2017.01.004>
- Braun, V., & Clarke, V. (2020). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328-352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Chivanga, S. Y., & Monyai, P. B. (2021). Back to basics: Qualitative research methodology for beginners. *Journal of Critical Reviews*, 8(2), 11-17.
- Conklin, S., & Dikkers, A. G. (2021). Instructor social presence and connectedness in a quick shift from face-to-face to online instruction. *Online Learning Journal*, 25(1), 135-150. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1287110.pdf>
- Dickinson, A. (2017). Communicating with the online student: The impact of e-mail tone on student performance and teacher evaluations. *Journal of Educators Online*, 14(2), 1-10. https://www.thejeo.com/2017_14_2/dickinson
- Dixon, M. D., Greenwell, M. R., Rogers-Stacy, C., Weister, T., & Lauer, S. (2017). Nonverbal immediacy behaviors and online student engagement: Bringing past instructional research into the present virtual classroom. *Communication Education*, 66(1), 37-53. <https://doi.org/10.1080/03634523.2016.1209222>
- Farid, F., & Mamat, R. (2021). Non-verbal communication of German language in a German film: A Coffee in Berlin. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 53-67. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-04>
- Fazza, H. & Mahgoub, M. (2021). Student engagement in online and blended learning in a higher education institution in the Middle East: Challenges and solutions. *Technology Enhanced Learning*, 1(2), 1-27. <https://doi.org/10.21428/8c225f6e.5bcdb385>
- He, M., Xiong, B. & Xia, K. (2021). *Are you looking at me? Eye gazing in web video conferences.* [https://courses.ece.ubc.ca/518/previous/hit2020W/papers/group8_99750_1442317_5_ACM_Conference_Proceedings_Primary_Article_Template%20\(2\).pdf](https://courses.ece.ubc.ca/518/previous/hit2020W/papers/group8_99750_1442317_5_ACM_Conference_Proceedings_Primary_Article_Template%20(2).pdf)
- Hidayat, D., Anisti, Purwadhi, & Wibawa, D. (2020). Crisis management and communication experience in education during COVID-19 pandemic in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(3), 67-82. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3603-05>
- Istas, B. (2018, August 31). Nonverbal communication in the classroom. *Learners Edge*. <https://www.learnersedge.com/blog/nonverbal-communication-in-the-classroom>
- Kalman, Y. M., Ballard, D. I., & Aguilar, A. M. (2021). Chronemic urgency in everyday digital communication. *Time & Society*, 30(2), 153–175. <https://doi.org/g68h>

- Kreijns, K., Xu, K., & Weidlich, J. (2021). Social presence: Conceptualization and measurement. *Educ Psychol Rev.* <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09623-8>
- Khan, M. S. L., & Rehman, S. U. (2015). Embodied head gesture and distance education. *Procedia Manufacturing*, 3, 2034-2041. <https://doi.org/f3pk6c>
- Knerl, L., & Hayes, J. (2020). 10 best distance learning tools for teachers. *HP.* <https://store.hp.com/us/en/tech-takes/best-distance-learning-tools-for-teachers>
- Maslen, G. (2020, August 13). Coronavirus: Impacts of school and university lockdowns. *University World News.* <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=2020081313184272>
- Pi, Z., Xu, K., Liu, C., & Yang, J. (2020). Instructor presence in video lectures: Eye gaze matters, but not body orientation. *Computers & Education*, 144, 1-8. <https://doi.org/gjk2hw>
- Rafidi, R. (2020, June 24). Address e-learning challenges, students urge. *New Straits Times.* <https://www.nst.com.my/education/2020/06/603056/address-e-learning-challenges-students-urge>
- Rahmat, N. H., Roslan, M. A., Othman, N. A., & Ramli, N. F. M. (2019). The influence of kinesics and vocalic in ESL oral presentation among undergraduates. *Global Journal of Social Sciences Studies*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.20448/807.5.1.1.13>
- Rana, P. (2020, July 16). COVID-19 impact on education sector: Adopt digital way. *YourStory.* <https://yourstory.com/mystory/impact-covid-19-education-sector>
- Safarali, S. K., & Hamidi, H. (2012). The impact of videos presenting speakers' gestures and facial clues on Iranian EFL learners' listening comprehension. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 1(6), 106-114. <https://doi.org/g68k>
- Sander, L., & Bauman, O. (2020, May 19). Zoom fatigue is real – Here's why video calls are so draining. *TED Ideas.* <https://ideas.ted.com/zoom-fatigue-is-real-heres-why-video-calls-are-so-draining/>
- Sarkar, M., & Mohanty, D. A. (2021). Role of kinesics in a virtual classroom: A study on the perception of engineering students. *Wutan Huatan Jisuan Jishu*, XVII (1), 517-529. <http://www.wthtjssj.cn/gallery/46-whjj-jan-5692.pdf>
- Shuchi. (2018). Significance of learning non-verbal communication. *Proceedings of 5th International Conference on Education and Social Sciences*, 489-493. http://www.ocerint.org/intcess18_e-publication/papers/123.pdf
- Sklar, J. (2020). 'Zoom fatigue' is taxing the brain. Here's why that happens. *National Geographic.* <https://www.nationalgeographic.com/science/article/coronavirus-zoom-fatigue-is-taxing-the-brain-here-is-why-that-happens>
- Tawil, R. A. (2019). Nonverbal communication in text-based, asynchronous online education. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 20(1), 144-164. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v20i1.3705>
- Tian, Y., & Bourguet, M. L. (2016). Lecturer's hand gestures as clues to detect pedagogical significance in video lectures. *Proceedings of the European Conference on Cognitive Ergonomics*, 1-3. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/2970930.2970933>
- Walker, A. (2020, June 4). University agility in the era of Covid-19. *Monash University.* <https://www.monash.edu.my/news-and-events/pages/latest/articles/2020/university-agility-in-the-era-of-covid-19>
- Wang, Y., Liu, Q., Chen, W., Wang, Q., & Stein, D. (2018). Effects of instructor's facial expressions on students' learning with video lectures. *British Journal of Educational Technology*, 50(3), 1381- 1395. <https://doi.org/10.1111/bjet.12633>

- Wangchuk, R. N. (2020, November 12). Can't see board, hear the teacher': Why students like my brother deserve better. *The Better India*.
<https://www.thebetterindia.com/241722/aishwarya-reddy-suicide-brother-delhi-university-lsr-hansraj-college-online-classes-digital-divide-india-ladakh-leh-internet-nor41/>
- Wu, S., & Pang, J. (2020, March 20). A poorer student falls behind in Hong Kong as Coronavirus forces online learning. *Reuters*. <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-hongkong-students-idUSKBN2170X5>
- Ying, T. P. (2020, March 15). Covid-19: Universities active e-learning mode. *New Straits Times*.
<https://www.nst.com.my/news/nation/2020/03/574766/covid-19-universities-activate-e-learning-mode>
- Zhang, J., Bourguet, M. L., & Venture, G. (2018). The effects of video instructor's body language on students' distribution of visual attention: An eye-tracking study. *Proceedings of the 32nd International BCS Human Computer Interaction Conference (HCI)*, Belfast, UK. <https://doi.org/10.14236/ewic/HCI2018.101>