

## Pendekatan Main Peranan dalam Meningkatkan Kemahiran Komunikasi Pelajar Institut Pengajian Tinggi (Role-Playing Approach in Improving Communication Skills among Higher Education Institution Students)

NOOR LINA MOHD YUSUF\*, SYED LAMSAH SYED CHEAR, MELOR MD YUNUS & DENISE KOH

### ABSTRAK

Komunikasi secara efektif dan berhemah perlu disemai agar pelajar dapat berhadapan dengan pelbagai lapisan masyarakat dengan rasa yakin serta berupaya memenuhi keperluan kerjaya di masa depan. Objektif kajian ini adalah untuk meningkatkan tahap kemahiran komunikasi sekumpulan pelajar di sebuah universiti swasta. Seramai 14 pelajar telah dipilih mengikuti kajian tindakan yang dirancang untuk tempoh tiga minggu. Skop kajian mencakupi lima domain komunikasi iaitu keyakinan, bahasa, penampilan, teknik penyampaian, dan penyampaian mesej. Dapatan kajian menunjukkan terdapatnya peningkatan skor pada setiap pusingan kajian. Analisis menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan skor ujian pos kedua dengan skor ujian pra. Rumusnya, kemahiran berkomunikasi pelajar telah meningkat secara signifikan dalam setiap domain komunikasi selepas mengikuti dua pusingan pendekatan main peranan. Dapatan juga disokong oleh data temu bual yang menunjukkan pelajar berasa mereka berupaya menggunakan kemahiran lisan dan bukan lisan untuk meyakinkan pihak lain dalam menyampaikan hasrat dan pandangan secara yakin dan berkesan selepas mengikuti program pendekatan main peranan dalam kajian ini. Implikasinya, pendekatan main peranan adalah suatu pendekatan yang efektif dalam pembelajaran kemahiran komunikasi, kerana pendekatan ini memberi ruang selamat untuk pelajar mencuba dan berlatih menggunakan kemahiran-kemahiran komunikasi dalam pengalaman situasi sebenar.

Kata kunci: kemahiran komunikasi, main peranan, keyakinan, bahasa, penampilan, teknik penyampaian, penyampaian mesej

### ABSTRACT

*Effective and prudent communication needs to be inculcated so that students can face various levels of society with confidence and be able to meet the needs of future careers. The goal of this research was to improve the communication skills of a group of students at a private university. A total of 14 students were chosen to participate in the planned action research for three weeks. The study's scope includes five communication domains: confidence, language, appearance, delivery techniques, and message delivery. The study method used a two-round role-play teaching approach for a period of three weeks. The study's scope includes five communication domains: confidence, language, appearance, delivery techniques, and message delivery. The study's findings revealed that there was an increase in scores in each round of the study. The analysis revealed a significant difference between the second post test score and the pre test score. In summary, after two rounds of role-playing, students' communication skills improved significantly in each communication domain. The findings are also supported by interview data, which show that students believe they are able to use verbal and nonverbal skills to persuade others in conveying wishes and views confidently and effectively after participating in this study's role-play approach programme. The implication is that the role-play approach is an effective approach in learning communication skills, as this approach provides a safe space for students to try and practice using communication skills in real situational experience.*

*Keywords: communication skills, role-playing, confidence, language, appearance, delivery technique, message delivery*

### PENGENALAN

Kemahiran berkomunikasi sangat penting untuk dikuasai oleh semua pelajar demi keperluan kerjaya

mereka pada masa hadapan (Ab Rahman et al. 2019; Ngadiman & Jamaludin 2018; Ting et al. 2017). Cabaran ini disedari oleh kementerian dan dinyatakan dengan jelas dalam Pelan Pembangunan Pendidikan

Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015-2025 (KPM 2015). Aspirasi Pelajar yang terkandung dalam pelan tersebut memberi fokus untuk menghasilkan pelajar yang mempunyai kemahiran kepemimpinan termasuk sebagai komunikator yang berkesan, cerdas emosi dan mampu berinteraksi merentas budaya, bertanggungjawab, berdaya saing, cekal dan yakin. Kajian-kajian lepas mendapati kemahiran komunikasi berkesan merupakan aspek keterampilan graduan yang dinilai tinggi oleh majikan iaitu mencakupi aspek pakaian, kekemasan diri, gaya komunikasi dan keyakinan diri (Abdullah et al. 2019; Fadhil et al. 2021; Norman et al. 2017; Ting et al. 2017). Kemahiran komunikasi sangat penting ditonjolkan semasa temu duga pekerjaan kerana kemahiran tersebut dianggap dapat menjamin keberkesanan pekerjaan yang akan dilakukan kelak (Iksan et al. 2012). Kemahiran komunikasi turut menjadi tunjang kepada kejayaan kerja berpasukan dan urusan pelanggan (Ab Rahman et al. 2019; Khambayat 2017).

Walaupun kemahiran komunikasi disadari penting namun isu kelemahan dan masalah graduan tidak mahir berkomunikasi masih dilaporkan (Azmi et al. 2018; Krishnan et al. 2019; Nesaratnam et al. 2020; Wahab & Ismail 2014). Faktor-faktor yang dikaitkan kepada kelemahan ini adalah kekurangan latihan dan amalan, tabiat membaca yang buruk, kekurangan perbendaharaan kata dan tabiat ‘cramming’ (Palpanadan & Ahmad 2018). Antara cadangan yang dikemukakan adalah intervensi berstruktur untuk komunikasi antara budaya, pembelajaran bersepadu kerja, termasuk menyediakan latihan profesional kepada staf akademik (Sonnenschein & Ferguson 2020). Pendedahan latihan industri turut dikenal pasti sebagai platform terpenting yang mampu meningkatkan kemahiran komunikasi graduan (Lim & Mohd Mustafa 2013). Platform dalam talian seperti Massive Open Online Courses (MOOC) turut berpotensi dapat meningkatkan kemahiran komunikasi pelajar IPT (Yunus et al. 2019).

Berkaitan dengan isu yang dibangkitkan di atas beberapa kaedah pengajaran dan pembelajaran (PdP) dilaksanakan di IPT untuk meningkatkan kemahiran komunikasi graduan antaranya adalah melalui kaedah main peranan (Hasan & Zaini 2021; Latiff et al. 2018; Milarisa 2018; Nasihah 2019; Sulaiman et al. 2017; Taufik & Rosli 2020). Pendekatan pengajaran main peranan telah lama dilaksanakan terutamanya di sekolah-sekolah (Chesler & Fox 1966). Di peringkat pendidikan tinggi, teknik ini bukan sahaja dapat meningkatkan penguasaan bahasa dan memperbaiki hubungan interpersonal para pelajar (Salim Keezhatta 2020), malah lebih penting lagi dapat meningkatkan keberkesanan komunikasi (Krebt 2017; Rahman & Maarof 2018). Teknik main peranan mudah diterapkan dan fleksibel untuk dilaksanakan di peringkat universiti, dianggap menarik oleh para pelajar serta

mampu mempercepatkan pemahaman pelajar tentang bahan pembelajaran, melatih kebebasan pelajar, mengembangkan kreativiti, bertanggungjawab serta mengajar mereka agar sensitif terhadap orang lain di sekeliling (Hidayati & Pardjono 2018). Bagaimanapun keberkesanan teknik ini sangat bergantung kepada keupayaan pensyarah untuk membantu pelajar menetapkan matlamat yang realistik, serta tahu bila dan bagaimana untuk memberikan maklum balas kepada pelajar dengan cara yang dapat meningkatkan keyakinan mereka untuk terus berkomunikasi dengan lebih baik (Jackson & Back 2011; Mardiningrum 2016).

Atas kesedaran dan sikap tanggungjawab para pendidik untuk memastikan para pelajar mendapat manfaat yang diinginkan, maka pengajaran bersifat kajian tindakan dilakukan (Arifin 2021; Hidayati & Pardjono 2018; Zheng Feei Ma 2020). Artikel ini membincangkan kajian tindakan yang telah dilakukan di sebuah universiti swasta di negeri Selangor. Dapatan awal oleh Chear et al. (2020) melaporkan bahawa pelajar-pelajar tahun akhir program pendidikan di IPT berkenaan didapati mempunyai masalah komunikasi yang melibatkan aspek percakapan dan pertuturan yang kurang jelas, kurang teratur dan sukar difahami, kurang bersedia untuk berkomunikasi dengan komuniti sekolah, serta kurang berkeyakinan berdepan dengan penerimaan pihak lain. Berdasarkan rasional ini, satu kajian berkonsepkan teknik main peranan dirancang dinamakan sebagai “Program Bicara Tentang Kita”. Objektif kajian tindakan ini adalah untuk meningkatkan tahap kemahiran dan keyakinan para pelajar berkomunikasi. Soalan-soalan kajian adalah:

1. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain bahasa selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan?
2. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain penampilan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan?
3. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain teknik penyampaian selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan?
4. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain penyampaian mesej selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan?
5. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain keyakinan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan?

Hipotesis-hipotesis yang diuji dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- H<sub>O1</sub> Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain bahasa selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan
- H<sub>O2</sub> Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain penampilan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan
- H<sub>O3</sub> Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain teknik penyampaian selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan
- H<sub>O4</sub> Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain penyampaian mesej selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan
- H<sub>O5</sub> Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kemahiran komunikasi pelajar dalam domain keyakinan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan

#### PENDEKATAN MAIN PERANAN DALAM MENINGKATKAN KEMAHIRAN KOMUNIKASI

Pendekatan main peranan merupakan suatu pendekatan yang memerlukan para pelajar melakonkan beberapa kemahiran komunikasi mengikut situasi-situasi tertentu yang bersesuaian. Pendekatan pengajaran sebegini dikatakan paling berkesan untuk meningkatkan dan membina kemahiran komunikasi sekiranya objektif pembelajaran ditentukan secara jelas (Joyner & Young 2006). Krebt (2017) mendapati kumpulan pelajar yang menjalani eksperimen melaksanakan aktiviti main peranan menunjukkan peningkatan komunikasi yang lebih baik berbanding kumpulan pelajar yang menggunakan kaedah tradisional.

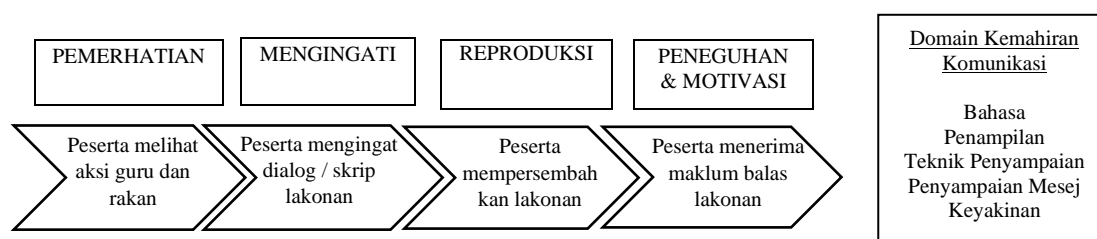
Kaedah main peranan diketahui dapat membantu meningkatkan tahap kelancaran komunikasi dengan cara meningkatkan interaksi dalam kelas, memberi pemahaman tentang fungsi domain kemahiran komunikasi yang dipelajari, memotivasikan mereka untuk belajar, serta memberi penghargaan (Ampatuan & Jose 2016; Rojas & Villafuerte 2018). Penggunaan kaedah main peranan dalam pengajaran dan pembelajaran diketahui dapat meningkatkan kreativiti, merangsang imaginasi pelajar dan meningkatkan motivasi untuk belajar dengan cara menyeronokkan (Karwowski & Soszynski 2008; Taufik & Rosli 2020). Kaedah main peranan memberi pelajar peluang dan ruang selamat untuk berkomunikasi dalam pelbagai konteks sosial di samping membantu pelajar yang malu untuk bercakap dengan lancar dalam sesuatu situasi

sebenar yang realistik tanpa risiko kegagalan komunikasi (Nik Murshidah et al. 2014). Kaedah ini juga dapat membantu pelajar untuk menggambarkan satu konsep abstrak yang sukar secara berkesan dan memperkukuhkan konsep yang dipelajari (Ab Rahman et al. 2019). Walaupun pendekatan main peranan merupakan kaedah pengajaran yang popular; namun format dan penyediaan pembelajaran yang dapat mempengaruhi hasil pembelajaran harus dipertimbangkan (Stevens 2015). Kajian oleh Sahin (2018) menyatakan pelbagai watak dan tema cerita boleh direka bagi menjadikan pembelajaran lebih menarik dan berkesan.

#### KERANGKA TEORETIKAL DAN KONSEPTUAL KAJIAN

Kajian ini adalah berlandaskan Teori Pembelajaran Sosial (Bandura 1971). Menurut teori tersebut, Pembelajaran Sosial merupakan suatu proses kognitif yang berlaku apabila seseorang memperoleh maklumat secara pemerhatian atau menerima arahan secara langsung atau tidak langsung. Maklumat yang diperoleh ini kemudian akan diikuti dengan tingkah laku.

Proses pelaksanaan teori ini melibatkan guru sebagai model peranan dan para pelajar sebagai peserta. Guru akan menerangkan kepada para pelajar supaya mereka dapat mempelajari nilai, menghayati watak di samping mengukuhkan kemahiran berkomunikasi melalui aktiviti main peranan. Teori ini menekankan aspek pemerhatian, tiruan, dan pemodelan. Aspek penelitian yang mendalam terhadap pemerhatian merupakan aspek yang penting dalam pembelajaran pendekatan main peranan kerana para peserta perlu memerhatikan aksi yang dilakukan oleh model peranan, menghayati dan mengingati isi perbualan atau dialog yang digunakan oleh model peranan, serta melakonkannya semula. Penglibatan dalam aktiviti main peranan dapat membantu peserta untuk menggunakan domain komunikasi berkesan iaitu bahasa, penampilan, teknik penyampaian dan penyampaian mesej untuk menjelaskan keadaan suasana, dan secara tidak langsung kemahiran peserta dalam domain-domain tersebut akan dapat ditingkatkan. Program Bicara Tentang Kita yang dilaksanakan adalah selari dengan prinsip teori pembelajaran sosial yang digunakan untuk menjana perubahan tingkah laku (David 2016; Gul et al. 2021; Horsburgh & Ippolito 2018). Rajah 1 menunjukkan kerangka konsep pendekatan main peranan yang dilaksanakan. Ia berasaskan empat fasa teori pembelajaran sosial yang dikaitkan kepada domain-domain komunikasi berkesan sebagai hasil pembelajaran.



RAJAH 1. Kerangka Konseptual Kajian

Dalam kajian ini, sasaran hasil pembelajaran adalah lima domain kemahiran komunikasi, iaitu domain bahasa, domain penampilan, domain teknik penyampaian, domain penyampaian mesej, dan domain keyakinan.

Domain kemahiran bahasa yang dikaji melibatkan aspek kelancaran dalam menyampaikan isi pembentangan, mempelbagaikan nada suara mengikut situasi dan penguasaan kebanyakan perbendaharaan kata. Komunikasi yang berkesan amat memerlukan kemahiran bahasa yang baik dalam menyalurkan maklumat secara jelas dan meyakinkan. Kajian Ahmad et al. (2009) mendapati pelajar tiada pengalaman mengajar menggunakan intonasi suara yang tidak menarik, sebutan kurang jelas dan pengucapan tidak lancar menyebabkan gangguan terhadap komunikasi yang berkesan.

Domain kemahiran penampilan bagi kajian ini meliputi aspek kesopanan, kekemasan dan berpakaian mengikut kesesuaian majlis atau situasi, Etika pemakaian merupakan salah satu bentuk komunikasi melalui penampilan diri yang positif. Pemerhatian terhadap pakaian, warna dan gaya memberi kesan kepada diri dan orang lain. Pakaian adalah seperti cermin yang menunjukkan imej seseorang individu yang meninggalkan kesan dalam ingatan orang lain dan menentukan keperibadian seseorang individu (Ariffin et al. 2013).

Domain kemahiran teknik penyampaian dalam kajian ini melibatkan aspek penggunaan gaya tersendiri, peralatan atau bahan serta mimik muka yang bersesuaian. Bahasa badan yang betul dan sesuai melibatkan mimik muka serta pandangan mata dapat menimbulkan situasi berkomunikasi yang berkesan bagi membantu menjelaskan mesej yang ingin disampaikan (Ahmad et al. 2009; Ibrahim et al. 2018). Penggunaan peralatan yang sesuai turut meningkatkan keberkesanan penyampaian mesej.

Domain kemahiran penyampaian mesej dalam kajian ini melibatkan aspek pengucapan yang teratur, pengucapan yang bermakna dan memberi perubahan baik kepada pendengar serta penyampaian isi cerita yang berkaitan dengan pengalaman lalu. Komunikasi yang berkesan amat mementingkan aspek

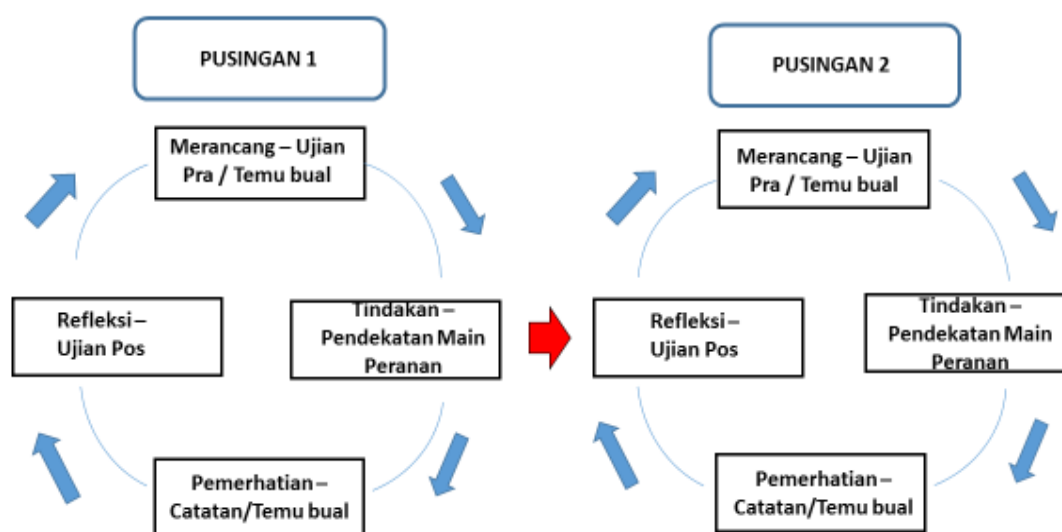
penyampaian mesej secara jelas dan dapat diterima dengan baik oleh pendengar. Semasa proses komunikasi, gangguan komunikasi berlaku disebabkan kesukaran memahami sesuatu bahasa bagi menyampaikan sesuatu mesej (Rahim & Rahim 2014). Penyampaian mesej yang jelas dapat mengurangkan salah faham antara satu sama lain.

Domain keyakinan berkomunikasi dalam kajian ini melibatkan aspek kemampuan menyampaikan idea dan maklumat melalui lisan dengan baik serta mampu memberi respon terhadap pandangan orang lain. Keyakinan berkomunikasi dibentuk dalam diri pelajar melalui kegiatan yang disertai. Pelajar berkongsi idea, berbincang, bertukar pendapat dan menghasilkan dialog dalam kegiatan main peranan. Hal ini membolehkan pelajar berinteraksi dan berkomunikasi secara yakin dan berkesan. Pelajar didapati lebih yakin untuk memulakan komunikasi dalam kumpulan kerana mereka mempunyai tujuan yang sama iaitu menyiapkan tugas yang diberi (Akindele 2012).

## METODOLOGI

### REKA BENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian yang dilaksanakan adalah kajian tindakan berbentuk inkuiri refleksi sendiri berdasarkan model Kemmis dan McTaggart (Kemmis et al. 2014), yang merupakan kajian berdasarkan masalah yang dihadapi dengan melaksanakan perubahan terhadap amalan berdasarkan dapatan yang diperolehi. Stringer (2007) berpandangan kajian tindakan dilaksanakan dalam bidang pendidikan untuk menyelesaikan masalah yang dikenal pasti dengan tujuan menambah baik amalan dan membuat refleksi terhadap tindakan harian. Berikutan itu, kajian tindakan ini bermatlamat untuk meningkatkan kemahiran komunikasi dalam kalangan peserta dengan membuat penambahbaikan terhadap kualiti amalan pendekatan main peranan melalui empat langkah iaitu merancang, bertindak, memerhati dan mereflek dalam dua gelungan pelaksanaan, seperti dalam Rajah 2.



RAJAH 2. Kerangka Kajian berdasarkan Model Kajian Tindakan Kemmis dan McTaggart (1988)

Bagi setiap pusingan, langkah pertama melibatkan perancangan hasil dapatan keputusan lalu dengan menjalankan ujian pra bagi mengetahui tahap penguasaan kemahiran dan keyakinan sedia ada pelajar. Penerangan tajuk dan sesi soal jawab berkaitan komunikasi memberi maklumat awal berkaitan tahap penguasaan pelajar.

Langkah kedua melibatkan penerangan kemahiran asas kemahiran komunikasi dan pengenalan kepada teknik dan strategi yang diaplikasikan dalam Program Bicara Tentang Kita, iaitu teknik SAPA HATI (Salam, Pengenalan, Harapan dan Terima Kasih) dan Strategi ABCDEFG (*Accurate, Brief, Direct, Easy, Fast, Good taste*). Teknik SAPA HATI merupakan teknik yang diubah suai berdasarkan Teknik Format (“Holdings: NOW EVERYONE CAN SPEAK :” n.d.) yang membantu pelajar membentuk ayat yang bermakna dari frasa ayat untuk membantu pengucapan yang lancar melibatkan pelbagai acara, majlis dan situasi keadaan. Strategi ABCDEFG merupakan strategi yang diadaptasi daripada kajian Syed Faizal (2013) bagi menangani masalah komunikasi pelajar agar pelajar dapat mengaplikasikan kemahiran berbahasa dalam pengucapan. Pelajar dikategorikan kepada empat kumpulan mengikut tajuk yang ditetapkan.

Langkah ketiga melibatkan pelajar melaksanakan aktiviti main peranan dalam kumpulan yang ditetapkan. Pelajar melakonkan aktiviti yang menggambarkan situasi di mahkamah, kesalahan lalu lintas trafik, sesi temu duga kenaikan pangkat dan sesi temu duga mencari pekerja baru serta melakonkan watak sebagai penyampai berita dengan menggunakan teknik dan strategi yang dipelajari.

Langkah keempat melibatkan pelajar dibimbing serta dipantau semasa membincangkan peranan watak

masing-masing berkaitan tugas yang diberikan dan pelajar melaksanakan ujian pasca bagi menilai tahap penguasaan selepas menjalankan aktiviti melibatkan pendekatan main peranan.

Kajian ini telah memperoleh kelulusan etika daripada Universiti Kebangsaan Malaysia dan Kementerian Pendidikan Malaysia. Kebenaran untuk menjalankan kajian ini telah diperoleh dari Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, Universiti Selangor, iaitu tempat kajian ini dilakukan. Persetujuan untuk terlibat dalam kajian ini juga telah diperoleh daripada peserta-peserta kajian.

#### PESERTA KAJIAN

Merujuk kepada reka bentuk penyelidikan di atas, peserta kajian dipilih secara bertujuan kerana kajian tindakan digunakan untuk mengkaji masalah pendidikan berkenaan subjek kajian yang telah sedia wujud dalam sesuatu situasi tertentu (Konting 1990). Kajian ini melibatkan sekumpulan pelajar yang sedang mengikuti program pendidikan peringkat diploma di sebuah institusi pengajian tinggi. Kelompok pelajar ini dipilih adalah berdasarkan kepada kajian terdahulu yang telah dilakukan oleh Chear et al. (2020) yang melaporkan kelemahan pelajar untuk menguasai kemahiran berkomunikasi. Ujian awal dilakukan oleh pengkaji untuk menentukan tahap komunikasi setiap pelajar dan hanya sekumpulan pelajar tertentu dijemput untuk terlibat dalam program yang dianjurkan. Empat belas pelajar telah turut serta dalam kajian ini. Seramai 9 orang berada dalam lingkungan umur 18 hingga 20 tahun, manakala 5 orang pelajar berada dalam dari kumpulan umur 21 hingga 23 tahun.

## KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian ini menggunakan kedua-dua data kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tahap kemahiran komunikasi peserta kajian.

Untuk mengumpul data kuantitatif, soal selidik yang diadaptasi daripada Chear et al. (2020) telah digunakan sebagai ujian pra, ujian pasca pusingan pertama, serta ujian pasca pusingan kedua. Soal selidik ini terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian A mengumpul maklumat latar belakang pelajar. Bahagian B mengandungi item-item untuk mengukur tahap kemahiran komunikasi para pelajar yang mencakupi empat domain kemahiran komunikasi iaitu kemahiran bahasa, kemahiran penampilan, kemahiran teknik penyampaian dan kemahiran penyampaian mesej. Setiap domain mengandungi tiga pernyataan sebagai item ukuran penyelidikan. Skala yang digunakan adalah Likert 5-mata (1: Amat Lemah; 2: Lemah; 3: Sederhana; 4: Baik; 5: Amat Baik). Soal selidik ini telah diuji kebolehpercayaannya dan memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0.932 yang memberi maksud kebolehpercayaan aras tinggi.

Data kuantitatif disokong oleh data kualitatif yang diperoleh melalui kaedah temu bual separa berstruktur dan pemerhatian. Tujuan utama temu bual adalah untuk mengenalpasti masalah komunikasi kalangan peserta dengan lebih mendalam. Protokol temu bual yang diikuti adalah berpandukan kepada garis panduan oleh University of Lethbridge (Hunter 2012), dan University of Pennsylvania dan Texas Tech University (Jacob & Furgerson 2012). Protokol temu bual dibahagikan kepada lima seksyen iaitu pengenalan, soalan pembuka, soalan kunci, soalan-soalan berkaitan soalan kunci dan soalan penutup. Secara amnya, temu bual adalah untuk membolehkan pengkaji mendapatkan maklumat lebih terperinci berkaitan sesuatu isu yang mungkin perlu dihuraikan dengan lebih lanjut berdasarkan analisis soal selidik. Setiap temu bual dihadkan kepada 25 minit bagi seorang peserta mengikut jadual yang disediakan. Hasil temu bual di rakam untuk memudahkan proses transkripsi dan analisis. Selain itu, pemerhatian secara langsung melalui interaksi dengan pelajar secara individu dan berkumpulan juga telah dilakukan dan direkodkan menggunakan Borang Penilaian Persembahan Pelajar oleh penyelidik dan rakan pelajar, nota lapangan, dan rakaman video.

## KAEDAH ANALISIS DATA

Bagi data kuantitatif, analisis deskriptif dan inferensi telah dilakukan. Analisis deskriptif menggunakan min dan sisihan piawai. Skor min yang menunjukkan tahap kemahiran komunikasi peserta, telah diinterpretasi berdasarkan jadual interpretasi min Hamzah et al. (2016) dalam Jadual 1.

JADUAL 1. Interpretasi Min (Hamzah et al. 2016)

Skor Min	Tahap
4.21 – 5.00	Cemerlang
3.41 – 4.20	Baik
2.61 – 3.40	Sederhana
1.81 – 2.60	Lemah
1.00 – 1.80	Amat Lemah

Analisis inferensi, iaitu ujian-t sampel berpasangan telah dilakukan bagi mengenalpasti sejauh mana peningkatan kemahiran komunikasi pelajar selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan dengan menguji perbezaan antara min ujian pra serta ujian pasca pusingan kedua. Kesignifikanan telah ditetapkan pada aras 0.05. Analisis-analisis tersebut telah dilakukan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) Versi 24.0.

Bagi data kualitatif, analisis kandungan telah dilakukan. Rakaman temu bual telah ditranskrip secara verbatim. Analisis kandungan secara mendatar dan menegak telah dilakukan kepada data temu bual dan pemerhatian untuk melihat perubahan tingkah laku pelajar sepanjang aktiviti dilaksanakan berdasarkan domain-domain kemahiran komunikasi yang dikenalpasti. Data pemerhatian telah digunakan dalam membuat refleksi bagi meninjau amalan dalam kajian tindakan yang perlu ditambahbaik untuk pusingan yang seterusnya.

## DAPATAN KAJIAN

Pada peringkat awal seramai 65 pelajar telah menghadiri program. Bagaimanapun setelah disaring hanya 14 orang dipilih iaitu kalangan pelajar yang mendapat skor terendah aspek kemahiran komunikasi. Kesemua peserta kajian merupakan pelajar perempuan. Seramai 9 orang berada dalam lingkungan umur 18 hingga 20 tahun, manakala 5 orang pelajar berada dalam dari kumpulan umur 21 hingga 23 tahun. Jadual 2 dan Rajah 3 menunjukkan skor min dan sisihan piawai bagi ujian pra (PRA), ujian pasca pusingan 1 (POS1), serta ujian pasca pusingan 2 (POS2) bagi setiap domain kemahiran komunikasi para peserta kajian.

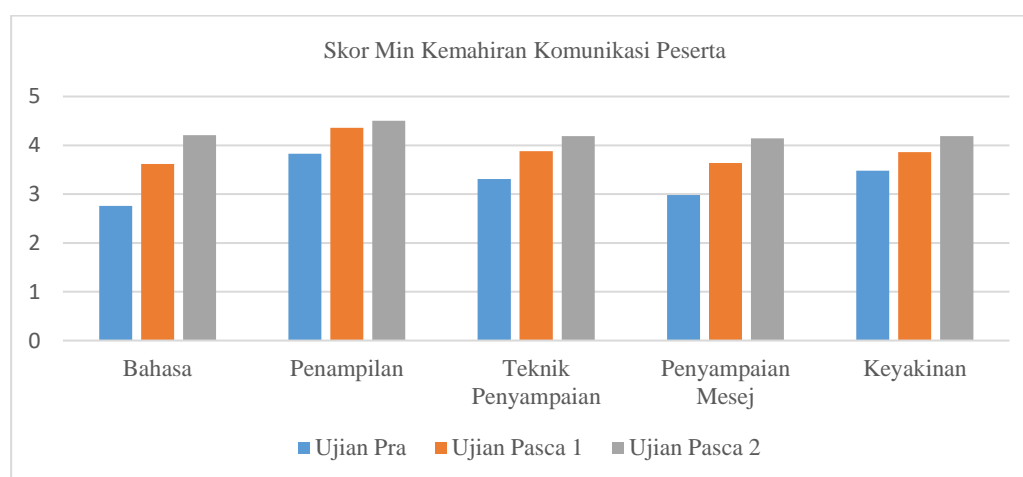
Dapatan ujian pra menunjukkan kemahiran komunikasi para peserta berada pada tahap baik bagi domain penampilan (min=3.83; sp=0.64) dan keyakinan (min=3.48; sp=0.39); tahap sederhana bagi domain bahasa (min=2.76; sp=0.36) dan teknik penyampaian (min=3.31; sp=0.40); serta tahap lemah bagi domain penyampaian mesej (min=2.98; sp=0.40). Berdasarkan pemerhatian, didapati keupayaan berucap para peserta kurang lancar, kurang perbendaharaan kata dan nada suara yang kurang sesuai atau jelas. Para peserta menggunakan bahasa pasar, kata singkatan dan panggilan nama yang kurang sesuai dalam pengucapan rasmi, serta mencampur aduk Bahasa Inggeris dan

Bahasa Melayu. Para peserta juga bermasalah menyampaikan mesej secara teratur dan memilih teknik penyampaian, gaya dan alat bantu yang sesuai. Masalah pelajar turut dikenal pasti melalui temu bual. Pelajar menyatakan mereka “kurang idea dan tidak yakin apabila berucap di khalayak ramai” (TB/KK/01), “takut menggunakan perbendaharaan kata yang salah” (TB/KK/02), “sukar membuat hubungan mata ketika berkomunikasi dengan orang

yang baru dikenali” (TB/KK/05), “sukar mengatur ayat ketika berucap” (TB/KK/06), dan “gugup dan tersekat apabila menyampaikan sesuatu” (TB/KK/11). Susulan daripada kelemahan yang dikenal pasti, maka beberapa aktiviti dirancang menggunakan pendekatan main peranan dinamakan sebagai SAPA HATI dan ABCDEFG. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemahiran komunikasi para peserta.

JADUAL 2. Analisis Deskriptif Kemahiran Komunikasi Peserta

Domain	Kod	Item	PRA		POS1		POS2	
			Min	SP	Min	SP	Min	SP
Bahasa	B1	Lancar menyampaikan pembentangan.	2.64	0.50	3.36	0.50	4.07	0.73
	B2	Mempelbagaikan nada suara.	2.93	0.83	3.64	0.50	4.36	0.63
	B3	Menguasai perbendaharaan kata.	2.71	0.47	3.86	0.66	4.21	0.70
	Keseluruhan		2.76	0.36	3.62	0.37	4.21	0.61
Penampilan	P1	Penampilan diri yang sopan.	3.79	0.80	4.21	0.58	4.36	0.50
	P2	Penampilan diri yang kemas	4.00	0.68	4.36	0.74	4.57	0.65
	P3	Berpakaian mengikut acara majlis.	3.71	1.07	4.50	0.52	4.57	0.51
	Keseluruhan		3.83	0.64	4.36	0.50	4.50	0.45
Teknik Penyampaian	TP1	Bersahaja dengan gaya tersendiri.	3.43	0.51	3.86	0.53	4.07	0.47
	TP2	Menggunakan peralatan.	3.29	0.47	3.93	0.47	4.07	0.62
	TP3	Menunjukkan mimik muka.	3.21	0.58	3.86	0.66	4.43	0.51
	Keseluruhan		3.31	0.40	3.88	0.36	4.19	0.41
Penyampaian Mesej	PM1	Pengucapan teratur.	3.00	0.39	3.36	0.50	4.07	0.47
	PM2	Kemampuan memberi kesedaran.	2.93	0.62	3.79	0.58	4.29	0.47
	PM3	Mengaitkan penyampaian kepada pengalaman lalu atau ada kesinambungan	3.00	0.55	3.79	0.43	4.07	0.62
	Keseluruhan		2.98	0.40	3.64	0.31	4.14	0.45
Keyakinan	K1	Menyampaikan idea lisan.	3.43	0.51	3.50	0.52	4.21	0.58
	K2	Menyampaikan maklumat lisan.	3.36	0.50	3.71	0.47	3.93	0.62
	K3	Memberi respons kepada orang lain.	3.64	0.63	4.36	0.50	4.43	0.65
	Keseluruhan		3.48	0.39	3.86	0.31	4.19	0.55



RAJAH 3. Skor Min Kemahiran Komunikasi Peserta dalam Ujian Pra, Ujian Pasca 1, dan Ujian Pasca 2

Pusingan pertama pendekatan main peranan dilakukan menggunakan teknik SAPA HATI (Salam, Pengenalan, Harapan dan Terima Kasih). Para peserta dibantu untuk membentuk ayat bermakna dalam

pengucapan melibatkan pelbagai acara, majlis dan situasi keadaan. Para peserta diberi penerangan perihai tips pengucapan berkesan mencakupi adab dan persiapan diri, penampilan diri, teknik penyampaian,

mesej penyampaian dan penyampaian mengikut frasa ayat. Para peserta diatur mengikut kumpulan kecil dan diminta untuk melakonkan adegan penyelesaian kes di mahkamah, kesalahan lalu lintas trafik, sesi temu duga kenaikan pangkat dan sesi temu duga mencari pekerja baru. Ujian pasca pusingan 1 (POS1) mencatatkan peningkatan skor bagi setiap domain, iaitu satu cemerlang dan empat baik. Domain cemerlang adalah penampilan (min=4.36; sp=0.50), manakala domain baik adalah bahasa (min=3.62; sp=0.37), teknik penyampaian (min=3.88; sp=0.36), penyampaian mesej (min=3.64; sp=0.31), dan keyakinan (min=3.86; sp=0.31).

Pada pusingan 1 didapati para peserta mencuba untuk menggunakan pendekatan teknik SAPA HATI bagi setiap babak yang dilakukan. Para peserta menunjukkan tanggungjawab mereka untuk mengikuti proses pembelajaran yang diterapkan iaitu mendengar, mengingat skrip, berbincang, menulis skrip dialog dan mempersembahkan peranan-peranan mereka. Teknik SAPA HATI didapati berjaya meningkatkan kemahiran komunikasi para peserta. Peningkatan tertinggi skor min keseluruhan yang dicatatkan adalah bagi domain bahasa (0.86, 31.16%) diikuti domain penyampaian mesej (0.66, 22.15%), teknik penyampaian (0.57, 17.22%), penampilan (0.53, 13.84%) dan terendah domain keyakinan (0.38, 10.92%). Secara spesifik, item kemahiran yang mencatatkan skor min peningkatan terendah adalah K1 menyampaikan idea lisan (0.07, 2.04%), P2 penampilan diri (0.36, 9.0%), K2 menyampaikan maklumat lisan (0.35, 10.41%), dan PM1 mengatur mesej ucapan (0.36, 12.0%). Berdasarkan analisis POS1 dan senarai skor yang dianggap sebagai kelemahan yang perlu ditingkatkan, maka pusingan kedua tindakan dilakukan.

Pada pusingan 2 para peserta didedahkan dengan teknik ABDEFG (Accurate, Brief, Direct, Easy, Fast, Good taste). Melalui teknik ini para peserta didedahkan dengan kemahiran menggunakan ganti nama dan panggilan hormat yang bersesuaian dalam pengucapan, pernafasan, vokal serta mempraktikkan latihan mimik muka berdasarkan situasi dan perasaan

yang digambarkan dalam fikiran dengan mata yang dipejam. Para peserta kemudiannya diminta untuk melakonkan watak sebagai penyampai berita melibatkan berita kemalangan, banjir, sukan dan kejayaan. Berdasarkan pemerhatian didapati para peserta dapat melontarkan idea dan pandangan secara bebas dan menggunakan bahasa yang bersesuaian mengikut masa, tempat dan keadaan berdasarkan watak yang dilakukan. Para peserta dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik serta lebih santai dan yakin menyatakan pandangan melalui aktiviti lakonan. Pelajar dapat menyusun idea dan pengucapan serta memberi alasan atau justifikasi terhadap tindakan yang dilakukan secara lebih teratur dan lancar melalui aktiviti main peranan. Ujian pasca pusingan 2 (POS2) mencatatkan skor cemerlang bagi semua domain. Perbezaan tertinggi skor min berbanding Ujian Pra adalah bagi domain bahasa (1.45, 52.5%), diikuti domain penyampaian mesej (1.16, 38.9%), teknik penyampaian (0.88, 26.6%), keyakinan (0.71, 20.4%) dan terendah adalah domain penampilan diri (0.67, 17.5%).

Secara spesifik, item kemahiran yang mencatatkan skor min peningkatan tertinggi adalah B3 menguasai perbendaharaan kata (1.50, 55.4%), B1 lancar menyampaikan pembentangan (1.43, 54.2%), B2 mempelbagaikan nada suara (1.43, 48.8%), PM2 memberi kesedaran kepada orang lain (1.36, 46.4%), TP3 menunjukkan mimik muka (1.22, 38.0%), PM1 mengatur ucapan (1.07, 35.7%), dan PM2 mengaitkan isi cerita kepada pengalaman (1.07, 35.7%). Secara keseluruhannya selepas pusingan 2, para peserta diperhatikan lebih berani ke hadapan khalayak ramai membawa peranan watak, dan berucap dengan dialog yang lebih lancar. Antara maklum balas yang dinyatakan oleh para peserta melalui sesi temu bual yang diadakan selepas pusingan 2 tindakan adalah “sangat seronok, mudah dan jelas” (TB/KP/01), “berharap lebih banyak program seumpama dianjurkan” (TB/KP/03), dan “program ini sangat membantu dalam aspek mendedahkan teknik berkomunikasi” (TB/KP/06).

JADUAL 3. Ujian t Sampel Berpasangan Min Skor Ujian Pra (PRA) dan Ujian Pasca Pusingan Kedua (POS2) Kemahiran Komunikasi (N=14)

Domain		Min	SP	t	Df	Sig.
Bahasa	PRA	2.76	0.36	8.76	13.00	0.00**
	POS2	4.22	0.61			
Penampilan	PRA	3.83	0.64	2.85	13.00	0.00**
	POS2	4.50	0.45			
Teknik Penyampaian	PRA	3.31	0.40	5.55	13.00	0.01**
	POS2	4.19	0.41			
Penyampaian Mesej	PRA	2.98	0.40	7.17	13.00	0.00**
	POS2	4.14	0.45			
Keyakinan	PRA	3.48	0.39	5.12	13.00	0.00**
	POS2	4.19	0.55			

\*\*signifikan pada aras  $p < 0.05$



Untuk menguji kesan pendekatan main peranan ke atas kemahiran komunikasi pelajar sebelum dan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan, ujian t sampel berpasangan telah dijalankan ke atas skor min ujian pra dan ujian pasca pusingan kedua. Jadual 3 menunjukkan dapatan analisis ujian-t sampel berpasangan yang dilakukan. Dapatan menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan min skor ujian pra dan ujian pasca pusingan kedua bagi setiap domain bahasa ( $t=8.76$ ,  $p<0.05$ ), penampilan ( $t=2.85$ ,  $p<0.05$ ), teknik penyampaian ( $t=5.55$ ,  $p<0.05$ ), penyampaian mesej ( $t=7.17$ ,  $p<0.05$ ), dan keyakinan ( $t=5.12$ ,  $p<0.05$ ). Oleh itu, hipotesis-hipotesis  $H_{01}$ ,  $H_{02}$ ,  $H_{03}$ ,  $H_{04}$ , dan  $H_{05}$  adalah ditolak. Ini menunjukkan bahawa kemahiran komunikasi pelajar telah meningkat secara signifikan selepas mengikuti pendekatan pembelajaran main peranan dalam Program Bicara Hati yang dijalankan.

#### PERBINCANGAN KAJIAN

Secara keseluruhannya, pendekatan main peranan yang diaplikasikan dalam Program Bicara Tentang Kita dengan menggunakan teknik SAPA HATI pada pusingan pertama dan ABCDEFG pada pusingan kedua telah meningkatkan tahap kemahiran berkomunikasi secara berkesan. Pendekatan main peranan berjaya meningkatkan tahap penguasaan kemahiran komunikasi melibatkan lima domain kemahiran komunikasi, iaitu domain kemahiran bahasa, domain kemahiran penampilan, domain kemahiran teknik penyampaian dan domain kemahiran penyampaian mesej.

Bagi domain bahasa, peningkatan skor min tertinggi adalah untuk penguasaan perbendaharaan kata (1.50, 55.4%) berbanding kelancaran menyampaikan pembentangan (1.43, 54.2%) dan mempelbagai nada suara (1.43, 48.8%). Teknik SAPA HATI didapati memberi peningkatan ketara kemahiran menguasai perbendaharaan kata (1.15, 42.4%). Menurut Susanto (2018), para pelajar perlu didedahkan dengan strategi terbaik untuk menguasai perbendaharaan kata kerana ia merupakan antara perkara terpenting yang menyumbang kepada kemahiran berkomunikasi. Teknik main peranan terbukti berkesan untuk membantu pelajar menguasai perbendaharaan kata (Din et al. 2014). Namun demikian, apa sahaja teknik yang digunakan dalam aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP) khususnya untuk meningkatkan perbendaharaan kata perlu mempertimbangkan beberapa aspek iaitu kecekapan guru, keupayaan pelajar dan peruntukan masa (Sanusi 2009).

Bagi domain penampilan, peningkatan skor min tertinggi adalah 0.86 (23.2%) bagi item berpakaian mengikut acara, suasana dan tempat majlis. Pakaian

boleh ditakrifkan sebagai penambahan atau pengubahsuaian elemen yang terdapat pada badan dan penampilan seseorang berkait kepada kepercayaan, sikap, persepsi, perasaan dan tingkah lakunya dan pengaruh individu di sekelilingnya (Johnson et al. 2014). Para pelajar perlu menyedari bahawa cara berpakaian merupakan satu aspek komunikasi non-verbal yang penting kerana ia dapat memaparkan imej seseorang terutamanya dalam proses temu bual pekerjaan (Ayu 2019; Pan 2021).

Bagi domain teknik penyampaian, peningkatan tertinggi yang dikesan adalah bagi aspek menunjukkan mimik muka semasa berkomunikasi (1.22, 38.0%). Mimik muka adalah merupakan satu daripada aspek kesantunan (Bakari & Kamaruddin 2019). Penggunaan mimik muka atau ekspresi wajah amat penting dalam budaya berkomunikasi kerana ia dapat menambahkan keberkesanan makna dan konteks di dalam komunikasi. Wajah memaparkan emosi seseorang dan mimik wajah merupakan ciri dinamik yang sentiasa berubah (Patel 2014). Mimik muka dipaparkan secara spontan dan dapat mendedahkan ciri-ciri seseorang seperti menunjukkan sikap mengambil berat dan bersedia untuk memahami dan berkongsi sesuatu perkara sekaligus menjadikan hubungan antara dua individu yang sedang berkomunikasi bertambah erat. Namun demikian, penggunaan mimik muka yang tidak tepat boleh menyebabkan seseorang memberi tafsiran yang salah tentang sesuatu perkara yang disampaikan. Kajian Norsuhana (2014) menyokong bahawa pendekatan main peranan membantu kepada aspek teknik penyampaian bahawa reaksi tubuh badan membantu pelakon dalam pembentukan watak untuk berkomunikasi secara efektif melalui kesan tindak balas kepada pelakon lain dalam menyampaikan niat utama watak.

Bagi domain penyampaian mesej, peningkatan skor min tertinggi adalah keupayaan untuk memberi kesedaran atau perubahan kepada pendengar (1.36, 46.4%). Menurut Michaelson et al. (2017), seseorang yang ingin menyampaikan mesej perlu terlebih dahulu memahami kandungan mesej dan sebab mesej tersebut perlu disampaikan. Pemilihan kata-kata yang tepat dan masa yang sesuai sangat penting untuk memastikan pendengar bersedia untuk menerima mesej tersebut. Walau pun komunikasi lisan dianggap lebih berkesan dan mudah untuk menyampaikan mesej tetapi orang ramai lazimnya akan lebih percaya kepada sesuatu yang berbentuk dokumen (Prabavathi & Nagasubramani 2018).

Bagi domain keyakinan, peningkatan skor min bagi kemampuan menyampaikan maklumat, berkongsi idea dan memberi maklum balas didapati agak rendah berbanding peningkatan skor domain-domain lain, iaitu antara 16% hingga 22% (0.57 – 0.79). Menurut Oktary et al. (2019), memiliki

keyakinan diri merupakan elemen penting bagi komunikasi inter personal. Dapatan kajian ini disokong oleh Anggeraini dan Farozin (2019) yang mendapati bahawa intervensi yang dilakukan melalui kaedah main peranan dapat meningkatkan keyakinan untuk berkomunikasi. Memiliki keyakinan untuk bercakap di hadapan umum memberi banyak kelebihan kepada pelajar sama ada untuk hal akademik di dalam kuliah mahu pun hal-hal lain di luar waktu akademik (Rifati et al. 2018).

#### KESIMPULAN

Kajian tindakan ini telah dijalankan untuk meningkatkan tahap kemahiran komunikasi 14 orang pelajar di sebuah universiti swasta yang melibatkan domain keyakinan, bahasa, penampilan, teknik penyampaian, dan penyampaian mesej. Dapatan menunjukkan bahawa teknik SAPA HATI pada pusingan 1 telah berjaya meningkatkan skor bagi semua domain komunikasi, dan teknik ABCDEFG pada pusingan 2 telah berjaya meningkatkan skor semua domain komunikasi kepada cemerlang. Dapatan juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan min skor ujian pra dan ujian pasca pusingan kedua bagi setiap domain bahasa. Kesimpulannya, kemahiran komunikasi peserta telah meningkat secara signifikan selepas mengikuti dua pusingan pendekatan pembelajaran menggunakan teknik main peranan. Implikasi kajian ini menyentuh peranan pihak universiti dan para pelajar. Universiti disaran untuk mempelbagai kaedah penawaran program dan melatih kalangan pensyarah kemahiran teknik main peranan agar pendekatan pembelajaran sebegini dapat diterapkan secara bersesuaian dalam pengajaran untuk membantu para pelajar untuk berkomunikasi secara lebih yakin dan berkesan apabila berhadapan dengan cabaran bagi mendapatkan peluang kerjaya pada masa hadapan. Kedua, para pelajar perlu lebih aktif terlibat dalam aktiviti kelab dan persatuan agar dapat pendedahan kepada peluang untuk berkomunikasi. Ini kerana aktiviti kelab dan persatuan dapat menggantikan pendekatan main peranan dalam pengajaran sekiranya dirancang sedemikian. Kajian lanjut dicadangkan bagi skop pembangunan tema dan skema main peranan termasuk kesejajaran aktiviti main peranan terhadap hasil pembelajaran program.

#### PENGHARGAAN

Kajian ini dilakukan sebagai memenuhi sebahagian keperluan program Doktor Pendidikan Tinggi, Universiti Kebangsaan Malaysia dan tidak melibatkan sebarang dana atau penajaan daripada mana-mana pihak. Penyelidik merakamkan jutaan terima kasih

kepada sekumpulan pelajar program Diploma Pendidikan (Pengajian Pra Sekolah) di Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, Universiti Selangor yang telah memberikan kerjasama serta bersungguh-sungguh terlibat dalam kajian tindakan ini. Terima kasih kepada Universiti Selangor kerana memberikan kelulusan dan membantu mengatur pelaksanaan program dengan jayanya.

#### RUJUKAN

- Ab Rahman, F., Mohamed, A.H., Saidin, K. & Ahmad Nasir, N.S. 2019. Exploring Perceptions of Employers on Communication Skills Among Fresh Graduates. *Practitioner Research 1*: 69–85.
- Abdullah, A.R., Muhammad, M.Z. & Md Nasir, N.A. 2019. The Role of Soft Skills within Business Students towards Graduate Employability. *Journal of Entrepreneurship and Business 7*(2)
- Ahmad, S., Amzah, F., Rahimi, D., Aman, C., Pengajian, P. & Pendidikan, I. 2009. Kemahiran komunikasi guru pelatih Universiti Sains Malaysia. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan 24*: 125–142.
- Akindele, D.O. 2012. Enhancing Teamwork and Communication Skills Among First Year Students at the University of Botswana. *TESOL Journal 2 TESOL Journal 6*(1): 2–15.
- Amputuan, R.A. & Jose, A.E.S. 2016. Role Play As An Approach In Developing Students Communicative Competence. *International Journal for Innovation Education and Research 4*(1): 18–24.
- Anggeraini, D. & Farozin, M. 2019. Interpersonal communication skills and self confidence of secondary school students: Findings and interventions. *KnE Social Sciences 2019*: 140–145.
- Ariffin, M.Y.M., Liaw, J.O. hai, Abdullah, M.R.T. & Husin, W.N.W. 2013. The Practices of Protocol in Malaysian Society. *5th International Conference on Humanities and Social Science* hlm. 142–157
- Arifin, E.L. 2021. Application of role playing techniques in improving the speaking ability of students. *Indonesian Journal of Learning and Instruction 4*(1): 29–40.
- Ayu, A.N. 2019. Penampilan sebagai komunikasi non- verbal perempuan dalam dunia pekerjaan. Tesis Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Azmi, I.A.G., Hashim, R.C. & Yusoff, Y.M. 2018. The Employability Skills of Malaysian University Students. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences 1*(3): 1–14.
- Bakari, A.M. & Kamaruddin, R. 2019. Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama Zahira. *International Journal of the Malay World and Civilisation 7*(1): 15–26.
- Bandura, A. 1971. *Social Learning Theory*. General Learning Press, New York
- Chear, S.L.S., Hafizah, K., Ismail, N.A. & Nazir, N.M. 2020. Penilaian Rekabentuk Kurikulum Program Berdasarkan Dimensi Latihan Mengajar. *Selangor Science & Technology Review Special Issue: Education, Social Science and Management 4*(3): 1–13.

- Chesler, M. & Fox, R. 1966. Role-playing methods in the classroom. *Role-Playing Methods in the Classroom*
- David, E.S. 2016. the Significance of Social Learning Theories in the Teaching of Social Studies Education. *International Journal of Sociology and Anthropology Research* 2(1): 40–45.
- Din, N.M.N., Embong, R., Sulaiman, R.H.R., Awang, N., Talib, M.T., Mustafa, Z. & Noruddin, N. 2014. Keberkesanan kaedah main peranan dalam pembelajaran kemahiran lisan arab. *Seminar Pengajaran & Pembelajaran Bahasa Arab 2014* hlm. 1–9
- Fadhil, S.S., Ismail, R. & Alnoor, A. 2021. The influence of soft skills on employability: A case study on technology industry sector in malaysia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management* 16: 255–283.
- Gul, L.F., Schreurs, J., Oztoprak, A. & Cilliers, E.J. 2021. Reflecting on Social Learning Tools to Enhance the Teaching-Learning Experience of Generation Z Learners. *Frontiers in Education* / [www.frontiersin.org](http://www.frontiersin.org) 1: 606533.
- Hamzah, M.I.M., Juraimi, F. & Mansor, A.N. 2016. Malaysian Principals' Technology Leadership Practices and Curriculum Management. *Creative Education* 07(07): 922–930.
- Hasan, N.D. & Zaini, S.H. 2021. Penerapan kemahiran sosial terhadap kanak-kanak melalui aktiviti main peranan. *Jurnal pendidikan Awal Kanak-kanak Kebangsaan* 10(1): 25–40.
- Hidayati, L. & Pardjono, P. 2018. The implementation of role play in education of pre-service vocational teacher. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* hlm. 1–5
- Holdings: NOW EVERYONE CAN SPEAK : (t.th.). <https://psi.mbjb.gov.my:8080/neuseal/Record/0000195993> [25 February 2022].
- Horsburgh, J. & Ippolito, K. 2018. A skill to be worked at: Using social learning theory to explore the process of learning from role models in clinical settings. *BMC Medical Education* 18(1): 1–8.
- Hunter, M.G. 2012. Creating qualitative interview protocols. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*
- Ibrahim, N., Mahbob, M. & Ahmad, A.L. 2018. Kepentingan komunikasi non verbal dalam organisasi. *e-Bangi* 15(5)
- Iksan, Z., Zakaria, E., Meerah, T.S.M., Osman, K., Lian, D.K.C., Mahmud, S.N.D. & Krish, P. 2012. Communication Skills among University Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 59: 71–76.
- Jackson, V.A. & Back, A.L. 2011. Teaching communication skills using role-play: An experience-based guide for educators. *Journal of Palliative Medicine* 14(6): 775–780.
- Jacob, S.A. & Furgerson, S.P. 2012. Writing Interview Protocols and Conducting Interviews: Tips for Students New to the Field of Qualitative Research. *The Qualitative Report* 17: 1–10.
- Johnson, K., Lennon, S.J. & Rudd, N. 2014. Dress, body and self: research in the social psychology of dress. *Fashion and Textiles*
- Joyner, B. & Young, L. 2006. Teaching medical students using role play: Twelve tips for successful role plays. *Medical Teacher* 28(3): 225–229.
- Karowski, M. & Soszynski, M. 2008. How to develop creative imagination?. Assumptions, aims and effectiveness of Role Play Training in Creativity (RPTC). *Thinking Skills and Creativity* 3(2): 163–171.
- Kemmis, S., McTaggart, R. & Nixon, R. 2014. The action research planner: Doing critical participatory action research. *The Action Research Planner: Doing Critical Participatory Action Research* 1–200.
- Khambayat, S.R. 2017. Developing effective communication skills in students. *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies* 4(37)
- Konting, M.M. 1990. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan . Selangor. Dewan Bahasa dan Pustaka.*
- KPM. 2015. Ringkasan Eksekutif Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 - 2025 (Pendidikan Tinggi). *Kementerian Pendidikan Malaysia, Putrajaya. 2025: 1–40.*
- Krebt, D.M. 2017. The effectiveness of role play techniques in teaching speaking for efl college students. *Journal of Language Teaching and Research* 8(5): 863–870.
- Krishnan, I.A., Ching, H.S., Ramalingam, S. & Maruthai, E. 2019. An investigation of communication skills required by employers from the fresh graduates. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 27(3): 1507–1524.
- Latiff, R.A., Othman, Z. & Ismail, K.H.J. 2018. E.X.P.E.R.T. Role play technique for workplace readiness. *3L The Southeast Asian Journal of English Language Studies* 24(1): 128–144.
- Lim, H.-E. & Mohd Mustafa, M. 2013. Effectiveness of industrial training in improving students' generic skills. *International Journal of Business and Society* 14(3): 368–375.
- Mardiningrum, A. 2016. The Implementation of Role-PlayBased Activities: What EFL Students Learned. *Journal of Foreign Language Teaching and Learning* 1(2)
- Michaelson, D., Stacks, D.W. & Clark, J. 2017. Message Delivery: A Revised Approach for Public Relations Measurement. *Public Relations Journal* 11(2)
- Milarisa, S. 2018. the Effect of Using Role Plays Technique Among Accounting Students' Speaking Achievement At Stie Muhammadiyah Berau. *English Community Journal* 2(1): 183.
- Nasihah, M. 2019. The use of role play technique to improve students' english oral communication. *Journal of English for Academic and Specific Purposes* 2(1): 10–17.
- Nesaratnam, S., Wan Salleh, W.H., Foo, Y. Von & Wan Hisham, W.M.W.S. 2020. Enhancing English Proficiency and Communication Skills Among Malaysian Graduates through Training and Coaching. *International Journal of Learning and Development* 10(4): 1.
- Ngadiman, S.H. & Jamaludin, M.F. 2018. Hubungan di antara Kemahiran Kerja Berpasukan dan Kemahiran Komunikasi dalam Kalangan Pelajar Semesta Akhir Politeknik. , *International journal of education, psychology and counseling.* 1–18 [www.ijepc.com](http://www.ijepc.com) [25 February 2022].
- Nik Murshidah, Rahimah Embong, Raja Hazirah, Nooranida Awang, Mohd Taufiq, Zaiton Mustafa & Normila Noruddin. 2014. Keberkesanan Kaedah Main Peranan

- Dalam Pembelajaran Kemahiran Lisan Arab. *Seminar Pengajaran & Pembelajaran Bahasa Arab 2014* (1983): 1–9.
- Norman, H., Zainon, R., Zuraydah Md Jenil, S. & Yahya, R. 2017. Personaliti Graduan Yang Menjadi Tarikan Organisasi. *Journal of Business Innovation Jurnal Inovasi Perniagaan* 2(1): 53–61.
- Oktary, D., Marjohan & Syahniar. 2019. The effects of self-confidence and social support of parents on interpersonal communication of students. *Journal of Educational and Learning Studies* 2(1): 5–11.
- Palpanadan, S.T. & Ahmad, I. 2018. Factors Affecting English Oral Communication among Malaysian Civil Engineering Graduates: An Exploratory Analysis. *International Journal of Civil Engineering and Technology* 9(11): 608–618.
- Pan, S. 2021. The impact of physical appearance on employment competitiveness. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* 631: 1033–1036.
- Patel, D.S. 2014. Body language: An effective communication tool. *The IUP Journal of English Studies* • IX(2)
- Prabavathi, R. & Nagasubramani, P.C. 2018. Effective oral and written communication. *India Journal of Applied and Advanced Research* 1(3): 29–32.
- Rahim, N.A.A. & Rahim, N.A. 2014. Strategi Komunikasi Lisan Secara Formal Dalam Kalangan Pelajar Kejuruteraan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 134: 382–388.
- Rahman, N.A.A. & Maarof, N. 2018. The effect of role-play and simulation approach on enhancing ESL oral communication skills. *International Journal of Research in English Education* 3(3): 63–71.
- Rifati, M.I., Maghfiroh, V.S., Fajrianiiii, N. & Arumsari, A. 2018. Benefits of Self Confidence in Public Speaking for Students. *ResearchGate* (September): 1–4.
- Rojas, M.A. & Villafuerte, J. 2018. The influence of implementing role-play as an educational technique on EFL speaking development. *Theory and Practice in Language Studies* 8(7): 726–732.
- Sahin, B. 2018. Learning mathematics with creative drama. *Journal of Inquiry Based Activities* 8(1): 37–50.
- Salim Keezhatta, M. 2020. Efficacy of Role-Play in Teaching and Formative Assessment for Undergraduate English-Major Students in Saudi Arabia. *Arab World English Journal (AWEJ)* 11(3): 549–566.
- Sanusi, E. 2009. The techniques of teaching vocabulary. *Ittihad Jurnal KOpertis Wilayah* 7(1)
- Sonnenschein, K. & Ferguson, J. 2020. Developing professional communication skills: Perceptions and reflections of domestic and international graduates. *Journal of University Teaching & Learning Practice* 17(3): 5–16.
- Stevens, R. 2015. Role-play and student engagement: reflections from the classroom. *Teaching in Higher Education* 20(5): 481–492.
- Stringer, E.T. 2007. *Action Research (Third Edition)*. London: Sage Publications.
- Sulaiman, R.H.R., Din, N.M.N., Embong, R., Awang, N., Mustafa, Z., Noruddin, N. & Talib, M.T. 2017. Role-Playing Technique in Teaching Arabic Communication: A Case Study at Universiti Sultan Zainal Abidin in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7(10): 309–318.
- Susanto, A. 2018. Vocabulary Learning Strategies, Vocabulary Skills And Integrative Motivation Levels Among University Students in Batam. Thesis PhD in Education, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Taufik, N. & Rosli, R. 2020. Kaedah main peranan dalam pengajaran asas matematik di sekolah alternatif Semporna: Satu kajian kes. *Jurnal Dunia Pendidikan* 2(1): 1–10.
- Ting, S.H., Marzuki, E., Chuah, K.M., Misieng, J. & Jerome, C. 2017. Employers' views on the importance of english proficiency and communication skill for employability in Malaysia. *Indonesian Journal of Applied Linguistics* 7(2): 315–327.
- Wahab, A.W.A.M.A. & Ismail, N.A.S. 2014. Communication Skills and its Impact on the Marketability of UKM Graduates. *International Journal of Higher Education* 3(4)
- Yunus, M.M., Hashim, H.U. & Hashim, H. 2019. Massive Open Online Courses: En route to communication skills acquisition. *Arab World English Journal* 5(Special Issue): 98–109.
- Zheng Feei Ma. 2020. Role play as a teaching method to improve student learning experience of a bachelor degree in a transnational context: an action research study. *Journal of Learning and Teaching* 13(1): 1–10.

Noor Lina Mohd Yusuf  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: p92427@siswa.ukm.edu.my

Syed Lamsah Syed Chear  
Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial  
Universiti Selangor  
Emel: syedlamsah@unisel.edu.my

Melor Md Yunus  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: melor@ukm.edu.my

Denise Koh Choon Lian  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: denise.koh@ukm.edu.my

\*Pengarang untuk surat-menyurat, emel:  
p92427@siswa.ukm.edu.my