

ANALISIS TINGKAHLAKU LISAN DAN BUKAN LISAN PESERTA KEM KEMAHIRAN BERTUTUR BAHASA ARAB

(ANALYSIS OF VERBAL AND NON-VERBAL BEHAVIOR PARTICIPANTS OF ARABIC SPEAKING
SKILLS CAMP)

ISA, A. A. M.^{1*} – HASHIMEE, M.² – ZAKIYAH, F.³ – NORDIN, F. N. A.¹ – RAHMAN, G. Y. A.¹ –
RAHMAN, A. W. A.¹

¹ *Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, Selangor, Malaysia.*

² *Fakulti Sains Sosial, Universiti Islam Selangor, Selangor, Malaysia.*

³ *Fakultas Pendidikan, Universiti Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia.*

**Penulis penghubung
e-mail: [abdul_azim7911\[at\]uitm.edu.my](mailto:abdul_azim7911[at]uitm.edu.my)*

(Received 16th November 2025; revised 04th February 2026; accepted 13th February 2026)

Abstrak. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti jenis penggunaan tingkah laku lisan dan bukan lisan dalam kalangan pelajar ketika menemu bual pelancong Arab dan menganalisis isu yang mencetus kepada jenis penggunaan tingkah laku lisan dan bukan lisan. Tingkah laku lisan dan bukan lisan ini merupakan antara cabang kaedah komunikasi semasa sedang berinteraksi samada bersama penutur jati dan juga bukan penutur jati. Kajian ini mengguna pakai teori berkaitan Verbal And Nonverbal Behaviors Interrelate During Human Interaction, iaitu Repeating (pengulangan), Conflicting (percanggahan), Complementing (pujian), Substituting (penggantian), Accenting (perubahan nada suara), dan Regulating (pengaturan). Kajian ini menerapkan kaedah kualitatif secara pemerhatian langsung, berstruktur dan tidak turut serta kepada 30 orang peserta kem kemahiran bertutur bahasa Arab yang disertai oleh lima orang penutur jati bahasa Arab. Satu senarai semak dijadikan instrumen kajian untuk mengenalpasti jenis tingkahlaku yang digunakan oleh peserta kem. Kajian ini mendapati bahawa lima daripada enam tingkahlaku digunakan oleh peserta kem kemahiran iaitu pengaturan sebanyak 32.77%, diikuti oleh perubahan nada suara (23.33%), pengulangan (16.67%), penggantian (16.12%), dan pujian (11.11%). Kem kemahiran bertutur bahasa Arab susulan wajar dilakukan dengan aktiviti yang berbeza supaya pelajar lebih didedahkan dengan pelbagai kosa kata lain dan situasi yang berbeza agar dapat meningkatkan keyakinan dan pendedahan kepada mereka.

Katakunci: *tingkahlaku, lisan, bukan lisan, bukan penutur jati, bahasa Arab*

Abstract. This study was conducted to identify the types of verbal and non-verbal behavior among students when interviewing Arab tourists and to analyze the issues that lead to the use of verbal and non-verbal behaviors. Verbal and non-verbal behavior is one of the branches of communication methods while interacting with native speakers and non-native speakers. This study uses the theory related to Verbal And Nonverbal Behaviors Interrelate During Human Interaction, namely Repeating, Conflicting, Complementing, Substituting, Accenting, and Regulating. This study applies qualitative methods through direct, structured and non-participatory observation to 30 Arabic speaking skills camp participants who are joined by five native Arabic speakers. A checklist was used as a research instrument to identify the types of behaviors used by camp participants. This study found that five out of six behaviors were used by the participants of the skills camp, which was arrangement by 32.77%, followed by changing the tone of voice (23.33%), repetition (16.67%), substitution (16.12%), and praise (11.11%). A follow-up Arabic speaking skills camp should be done with different activities so that students are more exposed to various other vocabulary and different situations in order to increase their confidence and exposure.

Keywords: *behaviour, verbal, non verbal, non native speaker, Arabic language*

Pengenalan

Komunikasi ialah suatu proses penyampaian pesanan, maklumat dan mesej daripada suatu pihak kepada pihak atas pelbagai tujuan dan objektif. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian maklumat daripada satu pihak kepada pihak yang lain. Hybels dan Weaver (2014) serta Verderber et al. (2016) mendefinisikan komunikasi sebagai proses membentuk dan berkongsi makna, perasaan dan idea dalam ucapan, interaksi kumpulan bertulis atau ucapan awam. Proses komunikasi biasanya melibatkan individu dan interaksi mereka dengan unsur-unsur konteks, mesej, saluran, bunyi bising (gangguan) dan maklum balas diguna pakai. Komunikasi juga merujuk kepada suatu cara interaksi, berkongsi pendapat, idea, atau perasaan dengan individu atau entiti lain. Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia dan membolehkan pertukaran maklumat dan pemahaman dalam kalangan individu-individu sama ada secara lisan, bertulis, visual, atau melalui medium elektronik. Komunikasi menjadi aspek utama bagi menjamin matlamat organisasi berjaya dicapai dalam dunia korporat. Komunikasi dapat difahami sebagai pemindahan sesuatu makna daripada seseorang individu kepada individu yang lain atau ramai individu, sama ada secara lisan atau bukan lisan (Mahbob et al., 2019). Namun, dalam proses komunikasi yang berlangsung, tidak dinafikan bahawa objektif dan matlamat yang hendak dicapai berkemungkinan gagal akibat perbezaan bahasa yang digunakan.

Demi memastikan proses komunikasi berjalan lancar, kita perlu menggunakan bahasa yang dapat difahami oleh kedua pihak. Ini penting supaya maklumat diberikan dengan jelas dan tepat. Sariyan (2007) berpendapat bahasa berperanan sebagai alat untuk menyampaikan idea, fikiran, dan perasaan kepada orang lain, serta menerima dan memahami idea, fikiran, atau perasaan daripada pihak yang lain. Bahasa juga bertindak sebagai medium untuk pembelajaran, pendidikan, serta memupuk kesedaran dan kesatuan antara orang. Penggunaan bahasa bukan hanya melalui ucapan sahaja, tetapi juga melalui tulisan dan bentuk komunikasi lain seperti isyarat tangan serta bahasa tubuh. Tanpa bahasa, komunikasi akan terganggu dan tidak berjaya. Sebab itu, kesahihan dalam penguasaan bahasa, terutamanya bahasa ibunda, diperlukan agar komunikasi dapat dilakukan dengan lancar dan berkesan. Komunikasi antara penutur bukan jati dengan penutur jati berdepan kesukaran untuk mencapai objektif komunikasi yang sepatutnya. Perbezaan penguasaan bahasa merupakan faktor utama yang membezakan kemampuan berkomunikasi antara dua pihak ini, di samping faktor-faktor khusus yang berbeza bagi penutur jati dan penutur bukan jati ketika sesi perbualan. Penutur bukan jati berdepan dengan beberapa kekangan seperti kekurangan kosa kata, perasaan malu, dan faktor-faktor lain. Manakala bagi pihak penutur jati pula, perbezaan budaya dan kefahaman bahasa daripada sudut semantik boleh membawa kepada salah faham dalam menerima maklumat daripada penutur bukan jati. Adakala halangan komunikasi yang berlaku berjaya ditangani dengan penggunaan tingkahlaku lisan dan bukan lisan yang sesuai dan berkesan (Abney et al., 2018).

Tingkahlaku lisan dan bukan lisan berlaku seiring dalam proses penyampaian maklumat. Tingkahlaku lisan tanpa bukan lisan memberi kesan kepada penyampaian maklumat di mana kualiti maklumat yang disampaikan kurang diterima dengan baik, atau mungkin disalah fahami oleh penerima. Manakala tingkahlaku bukan lisan semata-mata sangat jarang berlaku antara dua pihak yang mampu bertutur melainkan kedua-dua pihak tidak berkongsi bahasa pertuturan yang sama. Komunikasi sentiasa berlaku dalam kehidupan seharian insan. Bagi penutur bukan jati yang menggunakan bukan bahasa ibunda mereka, tingkahlaku bukan lisan sangat membantu mereka menyampaikan

maklumat dengan lebih berkesan berbanding bergantung kepada komunikasi lisan semata-mata (Ricci Bitti, 2021; Ibrahim et al, 2018).

Latar belakang kajian

Komunikasi sentiasa berlaku dalam kehidupan seharian insan, samada dalam bentuk perbualan, temubual, pemakluman, atau lain-lain lagi. Bagi penutur bukan jati yang menggunakan bukan bahasa ibunda mereka, proses komunikasi dengan penutur jati adalah sukar atas pelbagai faktor seperti tahap penguasaan bahasa, perasaan malu, dan sebagainya. Temubual merupakan cara pembelajaran bahasa yang dapat mengasah kemahiran pendengaran dan pertuturan. Temubual akan mencapai objektif yang dikehendaki sekiranya pertuturan antara kedua-dua pihak jelas dan pendengaran kedua-dua pihak dapat memahami butir sebutan yang diajukan. Temubual juga boleh meningkatkan motivasi penutur bukan jati untuk berani bertutur menggunakan selain bahasa ibunda, lebih-lebih lagi dengan penutur jati bahasa yang digunakan. Dalam konteks kajian ini, pelajar semester satu Sarjana Muda Bahasa Arab Komunikasi Profesional, Universiti Teknologi Mara telah menyertai kem kemahiran bertutur bahasa Arab yang dijalankan oleh Pusat Pengajian Arab. Kem ini bertujuan untuk meningkatkan kemahiran komunikasi pelajar di samping mempamer nilai profesionalisma apabila berkomunikasi dengan orang lain menggunakan bahasa Arab. Kem kemahiran bertutur ini dijalankan sebagai mekanisme membantu penguasaan bahasa Arab dalam kalangan pelajar di Malaysia masih belum mencapai tahap yang memuaskan dan menunjukkan masalah yang berpanjangan (Noor et al., 2021; Pangat dan Abdul Wahid, 2016; Noor Anida et al., 2014). Malah, isu permasalahan pembelajaran bahasa asing sering menjadi topik perbincangan dalam kalangan penyelidik dan pelbagai cadangan telah diutarakan bagi meningkatkan mutu penguasaan pelajar dalam pembelajaran bahasa asing (Ruslan et al, 2022; Jamil, 2020).

Kajian ini bersandarkan kepada kajian Knapp et al. (1972) yang dipelopori oleh Ekman (1965) yang menggariskan enam kaedah berkaitan tingkahlaku lisan dan bukan lisan ketika berinteraksi dalam kalangan individu Verbal And Nonverbal Behaviors Interrelate During Human Interaction, seperti Repeating (pengulangan), Conflicting (percanggahan), Complementing (pujian), Substituting (penggantian), Accenting (perubahan nada suara), dan Regulating (pengaturan). Pengulangan (Repeating) boleh dikira apabila penutur mengulangi apa yang dikatakan secara lisan. Sebagai contoh, jika anda memberitahu seseorang dia perlu pergi ke utara untuk mencari tempat letak kereta dan kemudian ditunjukkan ke arah yang betul, ini dikira sebagai pengulangan. Percanggahan (Conflicting) pula melibatkan mesej lisan dan bukan lisan yang boleh dalam keadaan berbeza antara satu sama lain dalam pelbagai cara. Mereka mungkin menyampaikan dua mesej bercanggah atau dua mesej yang kelihatan tidak sesuai antara satu sama lain. Pujian (Complementing) berkaitan dengan tingkah laku bukan lisan yang boleh mengubah atau menghuraikan maklumat melalui lisan. Apabila penyampaian maklumat melalui lisan dan bukan lisan saling lengkap-melengkapi, maklumat yang disampaikan dapat difahami dengan lebih tepat. Seseengah bukti menunjukkan bahawa penggunaan komunikasi bukan lisan mungkin membantu apabila cuba mengingati maklumat dalam bentuk lisan.

Penggantian (Substituting) merupakan tingkah laku bukan lisan yang juga boleh menggantikan mesej lisan. Ia mungkin menunjukkan lebih banyak ciri kekal (jantina, umur), ciri sederhana tahan lama (personaliti, sikap, kumpulan sosial), dan keadaan jangka pendek seseorang. Perubahan nada suara (Accenting) juga merupakan tingkah

laku bukan lisan yang boleh menonjolkan (menguatkan nada) atau sederhana (menurunkan nada) maklumat secara lisan. Penekanan suara seumpama menggariskan (underline) atau mencondongkan (italic) perkataan bertulis untuk lebih menjelaskan maklumat. Pergerakan kepala dan tangan sering digunakan untuk menguatkan penyampaian maklumat secara lisan tersebut. Pengaturan (Regulating) melibatkan komunikasi bukan lisan seperti mengatur penyampaian maklumat dalam pelbagai cara. Kadang-kala penyampai menggunakan isyarat bukan lisan untuk berinteraksi. Perubahan postur mungkin membawa kepada perubahan topik, gerak isyarat boleh meramal penyampaian sesuatu idea; jeda (pause) turut boleh membantu menyusun maklumat yang dituturkan dengan baik.

Kajian ini merujuk kepada Mardiyana et al. (2019) yang menjalankan kajian yang membincangkan kategori dominan yang digunakan oleh guru dan pelajar semasa interaksi bilik darjah Bahasa Inggeris, dan peratusan perbualan guru dan perbualan pelajar semasa interaksi bilik darjah Bahasa Inggeris menggunakan Flanders Interaction Analysis Categories System (FIACS). Selain itu, kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif deskriptif. Data kajian ini adalah ujaran antara guru Bahasa Inggeris dan pelajar semasa kelas Bahasa Inggeris di SMA Negeri 11 Medan. Instrumen pengumpulan data ialah senarai semak pemerhatian dan rakaman video. Hasil kajian menunjukkan kesemua kategori yang digunakan dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Didapati daripada peratusan kesemua kategori, kategori dominan yang digunakan oleh guru ialah memberi arahan (40.41%). Manakala kategori dominan yang digunakan oleh pelajar ialah respons lisan sebanyak (57.60%). Di samping itu, peratusan pertuturan oleh guru ialah 59.76%, dan peratusan pertuturan oleh pelajar ialah sebanyak 36.72% semasa interaksi bilik darjah dalam pelajaran Bahasa Inggeris. Kesimpulan menunjukkan bahawa guru lebih aktif dan dominan bercakap daripada pelajar semasa interaksi lisan dalam bilik darjah.

Sorotan kajian lepas

Komunikasi antara bukan penutur jati dengan penutur jati bukanlah suatu proses yang mudah. Pelbagai kaedah komunikasi yang digunakan untuk menjayakan komunikasi tersebut. Valcarcel-Ares et al. (2023) mendedahkan keperluan untuk strategi tambahan untuk menilai kesan kursus bahasa terhadap prestasi pelajar dan pengalaman pesakit, serta kecekapan bahasa dalam ahli farmasi dan pelajar farmasi dalam kalangan orang Arab dan Sepanyol yang bertutur dalam bahasa Inggeris. Hal ini bertitik tolak daripada isu penggunaan bahasa pengantar yang digunakan dalam urusan berkaitan farmasi. Bagi pelajar Arab, bahasa yang digunakan ketika sesi perbualan dengan pesakit bukanlah bahasa Inggeris, menyebabkan salah faham dan kesukaran menyampaikan maklumat berkaitan ubat-ubatan yang banyak dikenali dengan istilah Inggeris (Hasan dan Hilal, 2017). Masalah ini kurang dihadapi oleh penutur bahasa Sepanyol kerana penggunaan beberapa istilah Sepanyol dalam kurikulum pembelajaran farmasi mereka. Dragomir et al. (2021) mendapati pelajar perlu meningkatkan kesedaran mereka tentang penggunaan strategi komunikasi lisan bukan sahaja kerana mereka perlu mengatasi kegagalan interaksi komunikasi dan proses penyampaian, tetapi juga untuk meningkatkan tahap kefasihan bertutur mereka. Solihu et al. (2023) menggariskan keperluan untuk meningkatkan kecekapan komunikatif pelajar dalam keupayaan pertuturan yang lebih baik, cadangan penggabungan strategi komunikasi lisan ke dalam kurikulum bahasa Inggeris program kejuruteraan sarjana muda di universiti-universiti Nigeria Barat Daya boleh dilakukan kerana ini akan menjadikan

pembelajaran perkara-perkara yang diwajibkan ke atas mereka dalam usaha untuk mengukuhkan bahasa Inggeris komunikatif mereka.

Tursunovich (2023) menyatakan pembentukan dan pembangunan kecekapan komunikatif dwibahasa (pertuturan, sosiobudaya dan linguistik) diperlukan untuk komunikasi berkesan secara komunikatif dengan penutur jati. Penyediaan bantuan komunikatif apabila berkomunikasi dengan penutur jati bahasa tertentu dalam pendidikan, bidang pentadbiran, pekerjaan dan organisasi perniagaan dapat meningkatkan kualiti komunikasi tersebut. Selain itu, pengayaan budaya pelajar berdasarkan prinsip rangkaian budaya yang berkembang daripada budaya etnik, budaya sosial negara-negara bahasa yang sedang dipelajari, dan budaya antarabangsa dapat membantu pelajar berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa selain bahasa ibunda. Penggunaan telekolaborasi mampu memupuk pertumbuhan antara budaya dengan melibatkan pelajar dalam pertukaran antara budaya yang bermakna, membolehkan pelajar mengembangkan pemahaman yang lebih luas tentang bahasa dan budaya Arab, dan menjadi komunikator yang lebih berkesan dalam konteks berbahasa Arab (Abuemira, 2024). Asse et al. (2023) menyebut bahawa masalah yang dihadapi oleh pelajar dalam program pengajian pendidikan bahasa Arab dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Arab ialah kemahiran bahasa, antaranya masalah sebutan, masalah kosa kata, masalah sintaksis, masalah mendengar, dan masalah penulisan. Masalah kedua ialah psikologi, termasuk kurang motivasi untuk belajar, malas belajar, perasaan cemas, tidak mencukupi, dan takut, serta kurang keyakinan. Masalah ketiga ialah masalah intelek, termasuk penyesuaian keupayaan, dan kurang cekap berbahasa Arab. Aldamen dan Al-Deaibes (2023) juga mendapati isu sebutan bahasa Arab dalam kalangan penutur bukan jati ketika berkomunikasi dengan penutur jati ini menjadi halangan.

Liljegren (2023) mendapati perbezaan antara penutur bukan jati bahasa Inggeris dalam kalangan orang Sweden dan orang Arab berlaku berpendidikan dan bertanggungjawab serta kefahaman pendengar, yang menunjukkan orang Sweden lebih baik bertutur dalam bahasa Inggeris berbanding orang Arab. Walau bagaimanapun, apabila bercakap tentang ciri-ciri seperti yakin dan agresif, faktor jantina penutur tidak signifikan untuk kedua-dua jantina. Namun begitu, perbezaan sikap yang ditemui boleh menjadi punca kebimbangan dalam konteks penguasaan Bahasa Inggeris pelajar dengan pelbagai perbezaan bahasa ibunda boleh dinilai. Daif-Allah dan Al-Sultan (2023) mengesahkan bahawa main peranan (roleplay) dalam suatu situasi komunikasi membantu pelajar menggunakan pengalaman mereka dalam situasi kehidupan sebenar dan membangunkan proses pemikiran dan analisis. Ia juga mewujudkan semangat cergas dan menyeronokkan dalam situasi pendidikan, mengukuhkan komunikasi positif, dan membangunkan semangat sosial dan hubungan dalam kalangan pelajar. Strategi ini membantu mengenal pasti pelajar yang mempunyai kebolehan yang cemerlang dan tinggi; menangani tingkah laku negatif dalam kalangan pelajar, seperti introversi; menyediakan peluang untuk latihan, dan maklum balas; menyediakan pelajar pengalaman mengajar secara langsung; dan membina keyakinan diri dan rasa bangga dalam kalangan pelajar. Abdurazzakova (2023) mendapati bahawa perkongsian bahasa dan medium komunikasi sentiasa menjadi tumpuan masyarakat. Terdapat keperluan untuk menggunakan medium linguistik peranan komunikasi lisan dan bukan lisan akan terus meningkat dalam masyarakat, sekaligus menyumbang kepada ekonomi pasaran dominan dunia. Dalam proses komunikasi, kedudukan badan dan pergerakan individu, ekspresi muka, nada suara dalam proses bercakap, semuanya penting untuk

keberkesanan pertuturan (Ergül, 2023). Secara umum, setiap medium lisan dan separa lisan menunjukkan kesan khusus dalam ucapan dan bentuk panggilan. Komunikasi massa sedang berkembang meliputi pelbagai bidang. Dalam konteks perhubungan sesama manusia, tingkah laku lisan dan bukan lisan semasa temu duga menyumbang kepada kejayaan menghadapi temu duga. Tingkahlaku lisan dan bukan lisan yang dilakukan oleh penemuduga adalah asas kepada tanggapan awal calon samada penemuduga berminat atau tidak untuk menerima calon. Kajian ini juga dijalankan oleh Mastrella et al. (2023) yang mendapati tingkah laku bukan lisan calon juga menjadi penanda aras daripada penilaian penemuduga terhadap calon.

Instrumen dan Metod Kajian

Kajian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan kefahaman mengenai sesuatu perkara yang ingin dikaji (Marohaini, 2001). Selain itu, kajian kualitatif juga dijalankan untuk memperincikan sesuatu perkara yang dikaji. Kaedah ini boleh menjelaskan peristiwa secara menyeluruh tanpa sebarang manipulasi oleh penyelidik. Kajian ini mampu menjawab persoalan berkaitan dengan faktor sesuatu fenomena berlaku sedemikian dan bagaimana ia berlaku. Jadi, kajian kualitatif ini tidak memfokuskan terlalu banyak dalam pengumpulan data, akan tetapi kaedah ini bertujuan untuk mendapatkan data yang berkualiti tinggi dengan menumpukan kepada sampel kecil yang boleh dirungkai melalui teori berkaitan. Pengkaji kualitatif secara automatik melakukan pemerhatian berperanan serta terhadap subjek pengkajiannya. Pemerhatian berperanan serta merujuk pada proses kajian yang mempersyaratkan interaksi sosial antara pengkaji dan subjek pengkajiannya dalam lingkungan subjek pengkajian itu sendiri. Interaksi ini bertujuan untuk memperoleh data melalui teknik yang sistematik (Jasmi, 2012).

Kaedah pemerhatian dalam kajian kualitatif ialah teknik pengumpulan data melalui pemerhatian tingkah laku, interaksi, dan peristiwa tanpa bergantung kepada respons langsung daripada subjek. Pengkaji mengaplikasikan pemerhatian bukan peserta, di mana penyelidik hanya mengamati dari luar dan tidak terlibat secara langsung dengan subjek kajian (Gay dan Airasian, 2000). Subjek tidak sedar akan kehadiran pemerhati, yang membolehkan mereka menunjukkan tingkah laku yang tulen. Pengkaji turut mengguna pakai pemerhatian berstruktur yang menganalisis frekuensi dan peratus melalui berpandukan kepada senarai semak. Pengkaji turut menjuruskan kaedah kajian kepada pemerhatian tingkah laku bagi menilai jenis tingkahlaku lisan dan bukan lisan dalam kalangan peserta. Sistem pengkodan kategori tingkah laku adalah satu contoh kaedah merekod maklumat yang melalui kaedah ini proses merekod maklumat dapat dilakukan dengan mudah dan tepat.

Peserta dan instrumen kajian

30 orang pelajar kolej merupakan sampel bagi kajian ini yang terdiri daripada 11 orang pelajar lelaki dan 18 orang pelajar perempuan semester akhir. Kesemua peserta dipastikan tidak gagal mana-mana kursus dalam mana-mana semester sebelum dan berada dalam semester yang sama sahaja. Penutur jati bahasa Arab seramai lima orang terdiri daripada dua orang warga Mesir, seorang warga Jordan, seorang warga Iraq dan seorang warga Maghribi merupakan pemudah cara bagi menggalakkan pelajar cuba bertutur menggunakan bahasa Arab sepenuhnya. Kesemua penutur jati diberi arahan untuk menggunakan bahasa Arab standard sahaja bagi tujuan keselarasan dan menilai kosa kata yang dimiliki pelajar. Peserta seramai 30 orang itu dibahagikan kepada lima

kumpulan mengikut penutur jati masing-masing dan bercampur lelaki dan perempuan dalam satu kumpulan bagi penggunaan kata ganti diri yang pelbagai. Penyelidik sebagai instrumen melalui proses pemerhatian adalah suatu proses mengumpul maklumat primer secara terbuka melalui pemerhatian individu di tempat kajian (Creswell dan Creswell, 2017). Menurut Tisdell et al. (2025) seorang pemerhati yang bertindak sebagai orang luar akan dapat mengesan sesuatu yang menjadi rutin kepada subjek dan perkara yang boleh membawa kepada pemahaman konteks. Pemerhatian mempunyai kemampuan untuk merekod maklumat sebenar tentang apa yang berlaku dalam persekitaran untuk mengkaji tingkah laku sebenar (Creswell dan Creswell, 2017). Penyelidik merupakan instrumen untuk mengutip data dan menganalisis data. Penyelidik menyelidik peristiwa yang berlaku ketika kajian dijalankan (Creswell dan Creswell, 2017). Kutipan data dijalankan secara berterusan. Instrumen lain yang digunapakai untuk merekod peristiwa dan jenis tingkahlaku yang digunakan ialah senarai semak yang membantu kajian ini untuk proses analisis. Senarai semak yang digunakan diadaptasi daripada Flanders Interaction Analysis Categories System (FIACS) kerana FIACS ialah satu instrumen pemerhatian yang digunakan untuk menganalisis dan mengklasifikasikan interaksi verbal di dalam kelas yang bertujuan untuk mengenalpasti pola komunikasi yang menghalang pengajaran dan pembelajaran, serta membantu guru memperbaiki strategi pengajaran mereka. Manakala kajian ini lebih ke arah pemerhatian jenis tingkahlaku secara langsung di luar kelas dan menggunakan teori berbeza.

Kaedah pengumpulan data dan analisis data

Pengkaji memfokuskan pemerhatian kepada kesemua peserta kem kemahiran bertutur bahasa Arab selama dua jam sahaja memandangkan tempoh kem itu berlangsung selama lapan jam, iaitu pengkaji mulakan pemerhatian pada slot kedua (perancangan saya selepas tamat diploma). Pengkaji berpendapat slot pertama (sesi perkenalan) tidak sesuai dibuat sampel kajian atas faktor peserta kem belum terbuka sepenuhnya untuk bertutur bahasa Arab, dan sesi perkenalan tidak mencabar kemampuan sebenar peserta untuk bertutur secara spontan menggunakan kosa kata yang dimiliki. Pengkaji memperuntukkan 20 minit sahaja bagi setiap kumpulan bagi mengumpul data secukupnya untuk dianalisis kerana slot kedua itu berdurasi 120 minit. Transkripsi perbualan turut dibuat bagi membantu pengkaji memahami kandungan pertuturan yang berlaku, sambil pengkaji melihat kemampuan pelajar memberi maklum balas kepada respons yang diberikan oleh penutur jati bahasa Arab. Data transkripsi yang dikumpul penting untuk tujuan analisis tingkah laku lisan dan bukan lisan yang digunakan oleh pelajar ketika berbual dengan penutur jati. Pengkaji mengekod dan memilih data yang disaring daripada pemerhatian, kemudian mengkategorikan tingkah laku yang dilakukan oleh pelajar sahaja mengikut teori kajian yang ditetapkan. Kemudian, pengkaji menyenaraikan faktor dan situasi yang mencetus kepada tingkah laku yang dibuat oleh pelajar berdasarkan kaedah yang disebut oleh Knapp et al. (1972) dan Ekman (1965).

Dapatan dan Perbincangan Kajian

Analisis jenis tingkahlaku yang digunakan dalam sesi temubual

Setelah pemerhatian dan analisis terhadap pemerhatian aktiviti kem kemahiran bertutur bahasa Arab dijalankan, pengkaji telah mengenalpasti jenis tingkah laku yang digunakan oleh para pelajar. Kekerapan penggunaan jenis tingkah laku ialah seperti berikut (*Jadual 1*). Berdasarkan dapatan dalam *Jadual 1*, kaedah pengaturan paling kerap digunakan iaitu sebanyak 59 kali (32.77%). Tingkahlaku pengaturan ini melibatkan pertuturan serentak dengan pergerakan tangan ke kiri dan ke kanan menyerupai perbuatan menyusun ayat secara teratur dan bukan spontan. Pelajar kerap mengubah pola kata kerja, samada pola kata kerja lalu kepada pola kata kerja kini sebanyak 12 kali, dan sebaliknya sebanyak 11 kali. Ada juga pelajar mengatur semula ayat daripada frasa kata nama kepada frasa kata kerja sebanyak 13 kali dan sebaliknya sebanyak 11 kali. Sebanyak tujuh kali pelajar mengubah ayat aktif kepada ayat pasif, dan sebaliknya sebanyak lima kali. Ada juga pelajar berbicara dalam keadaan berdiri dan duduk dengan sendiri sebagai tanda telah menyempurnakan bicara dan tamat. Beberapa pelajar dilihat menepuk, menggenggam, dan menumbuk tapak tangan sendiri sebagai isyarat ingin menamatkan pertuturan. Kaedah perubahan nada suara pula digunakan sebanyak 42 kali (23.33%). Antara perbuatan yang dilakukan adalah meninggikan nada suara pada perkataan yang tidak jelas sebanyak 21 kali (50%) berbanding 11 kali (26.19%) pelajar merendahkan nada suara pada perkataan yang tidak difahami maknanya. Terdapat juga perubahan nada suara sebanyak 10 kali (23.81%) terutama ketika mereka dalam keadaan tidak yakin ketika bertutur dan menghasilkan nada bertanya berbanding nada kenyataan. Pelajar juga merendahkan nada suara sebagai isyarat ingin menoktahkan dan menamatkan pertuturan. Kaedah-kaedah ini kerap digunakan oleh pelajar perempuan berbanding pelajar lelaki dengan dapatan 30 kali (71.43%) pelajar perempuan menggunakan kaedah perubahan nada suara berbanding lelaki hanya 12 kali (28.57%).

Jadual 1. Kekerapan penggunaan jenis tingkahlaku lisan dan bukan lisan.

Jenis	Kekerapan	Peratus (%)
Pengaturan	59	32.77
Perubahan nada suara	42	23.33
Pengulangan	30	16.67
Penggantian	29	16.12
Pujian	20	11.11
Jumlah	180	100

Kaedah pengulangan pula dilakukan sebanyak 30 kali (16.67%). Antara perbuatan yang dilakukan ialah pelajar mengangkat tangan untuk mengatur semula ayat sebanyak 10 kali (33.33%), tujuh kali (23.33%) pergerakan tangan menunjukkan maksud berhenti dan ingin mengulang semula ayat yang baru, lima kali (16.66%) mengangkat tangan ke atas semasa menerangkan cita-cita di masa hadapan, empat kali (13.33%) membetulkan keadaan berdiri, dan tiga kali (10%) membaiki posisi duduk semasa berbual dengan penutur jati. Terdapat juga seorang pelajar (3.34%) yang menghalakan tangan kepada tubuh diri sendiri semasa menyebut 'ana' (saya) apabila menerangkan sesuatu berkaitan diri sendiri. Kaedah penggantian 29 kali (16.12%) banyak terzahir melalui isyarat tangan seperti menggunakan jari telunjuk yang ditujukan kepada penutur jati isyarat bersetuju apabila penutur jati memahami maksud ayat bahasa Arab yang diucapkan sebanyak 13 kali (44.83%). Ada juga isyarat tapak tangan yang dibuka luas seperti melambai-lambai membawa maksud tidak atau bukan sebanyak sembilan kali (31.03%). Ada juga yang meletakkan jari telunjuk di bibir meminta rakan-rakan lain diam untuk

cuba bertutur dalam bahasa Arab bersama penutur jati sebanyak empat kali (13.79%). Segelintir pelajar perempuan dilihat membuat riak wajah merajuk dan tidak berpuas hati sebagai tanda protes sebanyak tiga kali (10.34%). Gerakan kepala mengangguk dan menggeleng tidak diambil kira kerana dianggap suatu kebiasaan yang sering dibuat di luar kem kemahiran juga. Kaedah pujian 20 kali (11.11%) berlaku apabila pelajar dilihat gembira dan lega sampai membuat isyarat ibu jari naik ke atas (bagus) apabila penutur jati memahami dan memberi maklum balas terhadap kandungan pertuturan yang disampaikan dalam bahasa Arab sebanyak 10 kali (50%). Beberapa pelajar juga menepuk-nepuk tangan sebagai tanda pujian rakan-rakan kepada pelajar yang berjaya menuturkan suatu ayat yang terus difahami oleh penutur jati dalam sekali percakapan sahaja sebanyak 10 kali (50%). Kedua-dua perbuatan ini sering disusuli dengan sebutan ‘ahsantum’, ‘jayyid’, dan mumtaz yang membawa maksud sangat baik. Komunikasi bukan lisan seperti percanggahan tidak digunakan sepanjang kem berlangsung. Tiada unsur provokasi atau menekan para pelajar yang menyebabkan mereka melakukan tingkahlaku percanggahan ketika berbual dengan penutur jati bahasa Arab.

Analisis situasi yang mencetus kepada penggunaan komunikasi bukan lisan

Setelah pengkaji menganalisis tingkahlaku lisan dan bukan lisan yang digunakan, pengkaji dapat merumuskan bahawa terdapat lima situasi utama yang menjadi faktor kepada penggunaan lima tingkahlaku lisan dan bukan lisan yang terdapat dalam *Jadual 2*. Faktor-faktor yang mencetuskan penggunaan tingkahlaku lisan dan bukan lisan adalah seperti berikut. Kekurangan kosa kata bahasa Arab menyebabkan pelajar memilih tingkahlaku lisan dan bukan lisan untuk cuba menyampaikan mesej bukan melalui pertuturan bahasa Arab. Tahap kosa kata yang lemah dan rendah menjadi faktor utama kepada kelemahan kemahiran bertutur dalam bahasa Arab para pelajar (Samah et al., 2023; Ahmad, 2019). Masalah ini memberi kesan kepada motivasi dan semangat pelajar untuk bertutur dalam bahasa Arab lalu menyebabkan mereka terpaksa menggunakan kaedah lain untuk menyampaikan mesej dalam bahasa Arab. Sebutan pelajar yang tidak difahami oleh pelancong Arab sebanyak 40 kali (22.22%) juga mendorong pelajar untuk menggunakan tingkahlaku bukan lisan untuk cuba memahami dan menyampaikan soalan dengan jelas kepada pelancong Arab. Kesilapan makhraj dan sifat huruf dalam sebutan menjadi faktor utama sebanyak 24 kali (60%), sebutan huruf yang tidak jelas pada pendengaran pelancong Arab akibat suara yang perlahan sebanyak 12 kali (30%), dan teragakap ketika melontarkan soalan sebanyak empat kali (10%).

Jadual 2. Faktor penggunaan tingkahlaku bukan lisan.

Jenis	Kekerapan	Peratus (%)
Pelajar kurang kosa kata dan tidak dapat sampaikan mesej kepada penutur jati	44	24.45
Penutur jati tidak memahami sebutan pelajar	40	22.22
Suasana hingar kerana gelak ketawa daripada kumpulan lain	38	21.11
Perkataan yang jarang didengar oleh pelajar apabila penutur jati bercakap dengan mereka	36	20
Pertuturan dicelah (diganggu) oleh rakan kata	22	12.22
Jumlah	180	100

Suasana bising seperti gelak kuat, bunyi tepukan gemuruh, dan suara perbualan daripada individu lain yang kuat dilihat menjadi pencetus yang memberi kesan negatif kepada motivasi bukan penutur jati satu-satu bahasa yang bergelut untuk bertutur, begitu juga kepada penutur jati bahasa Arab yang terpaksa memerah lebih usaha untuk mendengar dengan lebih teliti setiap perkataan yang dituturkan oleh pelajar, dan

keberkesanan komunikasi juga terjejas kerana gangguan bunyi menggugat kandungan mesej yang ingin dikongsi (Gyllensten et al., 2023; Fink, 2019). Perkataan yang jarang didengar oleh pelajar (Fuadiah dan Cahyo, 2022) merupakan faktor keempat yang mencetus kepada penggunaan tingkahlaku lisan dan bukan lisan dalam kalangan pelajar ketika berbual dengan penutur jati bahasa Arab, iaitu sebanyak 36 kali (20%). Perkataan seperti قفيظولا (kerja) jarang didengar oleh pelajar berbanding رادلا, لمعلا (rumah) berbanding تيبلا (pejabat) berbanding قرادلا, قسامحلا (semangat) berbanding مخص, بتك (besar) berbanding أفف, تعلم (tuliskan) berbanding بتك (berlatih) berbanding بردت, سرام, بناج (sudut) berbanding قيحان, ريبيك (beberapa perkataan lain lagi). Celahan atau gangguan semasa sedang bercakap turut mencetuskan tingkahlaku lisan dan bukan lisan turut dianggap isu kerana penutur hilang fokus dan kemampuan untuk menyusun ayat dalam bahasa Arab yang merupakan bukan bahasa jati (Al-Hakim, 2023). Pertuturan yang kerap dipotong boleh menjadi punca kepada penutur hilang keinginan dan motivasi (Cahyo et al., 2025) untuk meneruskan perbualan ditambah pula dengan kesukaran untuk menghasilkan satu ayat lengkap dalam bahasa Arab yang jelas dan difahami.

Kesimpulan

Tingkahlaku lisan dan bukan lisan berkesan dalam meningkatkan kualiti penyampaian maklumat dan proses komunikasi antara penutur bukan jati dengan penutur jati. Dapatan menunjukkan kaedah pengulangan paling kerap digunakan dalam kalangan pelajar untuk menemubual penutur jati bahasa Arab. Faktor utama kepada komunikasi bukan lisan ialah penggunaan loghat setempat daripada pelancong Arab yang datang dari pelbagai negara. Namun, melalui analisis video tembual pelajar bersama pelancong Arab, jelas menunjukkan kebergantungan kepada komunikasi bukan lisan agak ketara berbanding hanya menggunakan komunikasi lisan semata-mata. Usaha daripada pihak pensyarah dan pelajar perlu disusun dengan kemas untuk mengatasi masalah komunikasi dalam kalangan pelajar. Pensyarah perlu pelbagaikan lagi aktiviti dalam sesi pembelajaran untuk menambah keyakinan pelajar bertutur dalam bahasa Arab. Subjek kolokium juga boleh diperkenalkan agar pelajar dapat mendengar pelbagai loghat bahasa Arab dan tidak terikat dengan satu loghat standard sahaja. Pelajar pula disarankan agar kerap menonton video bahasa Arab bagi menambah kosa kata dan meningkatkan kemahiran mendengar dan bertutur yang menjadi asas kepada komunikasi yang berkesan.

Penghargaan

Terima kasih kepada Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam yang sentiasa menyokong dan menyumbang dana bagi penerbitan artikel ilmiah.

Konflik Kepentingan

Pengarang mengesahkan bahawa tiada konflik kepentingan melibatkan mana-mana pihak dalam kajian penyelidikan ini.

RUJUKAN

- [1] Abdurazzakova, M. (2023): Nonverbal Communication and its Role in Communication. – *Pindus Journal of Culture, Literature, and ELT* 3(3): 1-4.
- [2] Abney, D.H., Dale, R., Louwerse, M.M., Kello, C.T. (2018): The bursts and lulls of multimodal interaction: Temporal distributions of behavior reveal differences between verbal and non-verbal communication. – *Cognitive Science* 42(4): 1297-1316.
- [3] Abuemira, R. (2024): Integrating intercultural communicative competence into teaching Arabic as a multidialectal language through telecollaboration. – *Critical Multilingualism Studies* 11(1): 65-93.
- [4] Aldamen, H., Al-Deaibes, M. (2023): Perception and production of L2 Arabic emphatic consonants: The role of communicative and traditional form-based approaches. – *Ampersand* 10: 16p.
- [5] Al-Hakim, M.M. (2023): Anxiety in Public Speaking of English Literature Students: A Psycholinguistic Analysis. – *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim* 85p.
- [6] Ahmad, S.S.H. (2019): Isu Kosa Kata Bahasa Arab Di Kalangan Pelajar Tahun 9 Sekolah Uagama Arab Menengah Pengiran Raja Isteri Pengiran Anak Hajah Saleha (Suamripahs), Negara Brunei Darussalam: Cabaran Dan Penyelesaian. – *JALL: Journal of Arabic Linguistics and Literature* 1(1): 46-60.
- [7] Asse, A., Putri, F.F., Fatimah, T., Nursyam, N., Faqihuddin, D. (2023): Diversity Problems in Students' Educational Backgrounds and Learning Program Policies of Arabic Language Education. – *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education* 4(4): 535-546.
- [8] Cahyo, D.W., Fatsah, H., Tanipu, Z. (2025): The Use of Fillers in Spoken Discourse Video by Students at English Language Education Study Program of State University of Gorontalo. – *Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 4(1): 38-46.
- [9] Creswell, J.W., Creswell, J.D. (2017): Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. – Sage Publications 270p.
- [10] Daif-Allah, A.S., Al-Sultan, M.S. (2023): The effect of role-play on the development of dialogue skills among learners of Arabic as a second language. – *Education Sciences* 13(1): 12p.
- [11] Dragomir, G.M., Fărcașiu, M.A., Șimon, S. (2021): Students' perceptions of verbal and non-verbal communication behaviors during and after the COVID-19 pandemic. – *Applied Sciences* 11(18): 17p.
- [12] Ekman, P. (1965): Communication through nonverbal behavior: A source of information about an interpersonal relationship. – *Affect, Cognition and Personality*, Springer 54p.
- [13] Ergül, H. (2023): The case for smiling? Nonverbal behavior and oral corrective feedback. – *Journal of Psycholinguistic Research* 52(1): 17-32.
- [14] Fink, D. (2019): A new definition of noise: noise is unwanted and/or harmful sound. Noise is the new 'secondhand smoke'. – In *Proceedings of Meetings on Acoustics*, AIP Publishing 39(1): 13p.
- [15] Fuadiah, U., Cahyo, A.T. (2022): Peningkatan penguasaan kosakata bahasa Arab menggunakan metode mimikro menghafal berbantu media flashcard. – *Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah* 2(1): 10p.
- [16] Gay, L., Airasian, P. (2000): Educational Research: Competencies for Analysis and Experience. – Prentice-Hall, Upper Saddle River 667p.
- [17] Gyllensten, K., Fredriksson, S., Widen, S., Persson Waye, K. (2023): The experience of noise in communication-intensive workplaces: A qualitative study. – *PLoS One* 18(1): 16p.
- [18] Hasan, S., Hilal, D.A.H. (2017): Enhancing student communication skills through Arabic language competency and simulated patient assessments. – *American Journal of Pharmaceutical Education* 81(4): 11p.
- [19] Hybels, S., Weaver, R. (2014): Communicating effectively! Canada. – Random House 431p.
- [20] Ibrahim, N.A.N., Mahbob, M.H., Ahmad, A.L. (2018): Kepentingan komunikasi non verbal dalam organisasi. – *e-BANGI Journal* 15(5): 107-116.

- [21] Jamil, N. (2020): Penguasaan kosa kata dalam komunikasi bahasa asing. – *Journal of Human Development and Communication* 9: 99-108.
- [22] Jasmi, K.A. (2012): Metodologi pengumpulan data dalam penyelidikan kuantitatif. – *Conference: Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012* 25p.
- [23] Knapp, M.L., Hall, J.A., Horgan, T. G. (1972): *Nonverbal communication in human interaction*. – Thomson Wadsworth 512p.
- [24] Liljegren, A. (2023): Equally non-native? Investigating the attitudes of Swedish students towards Swedish and Arabic L2 English speakers. – *Stockholm University* 36p.
- [25] Mahbob, M.H., Ali, N.A.S.M., Sulaiman, W.I.W., Mahmud, W.A.W. (2019): Komunikasi strategik dan peranannya untuk mewujudkan komunikasi berkesan dalam organisasi. – *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 35(2): 49-67.
- [26] Mardiyana, F., Zainuddin, Gultom, J (2019): Verbal interaction in English classroom using Flanders Interaction Analysis Categories System (FIACS). – *GENRE Journal of Applied Linguistics of FBS Unimed* 7(3): 9p.
- [27] Marohaini, Y. (2004): *Penyelidikan kualitatif: Pengalaman kerja lapangan kajian*. – Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya 428p.
- [28] Mastrella, S.J., Powell, D.M., Bonaccio, S., McMurtry, C.M. (2023): The impact of interviewees' anxious nonverbal behavior on interview performance ratings. – *Journal of Personnel Psychology* 22(2): 99-110.
- [29] Noor Anida, A., Azhar, Y., Rahimah, E., Zaiton, M. (2014): Strategi pembelajaran bersama rakan sebaya untuk meningkatkan kemahiran bertutur bahasa Arab dalam kalangan pelajar bukan penutur jati di Unisza. – *In Prosiding Seminar Pengajaran & Pembelajaran Bahasa Arab 2014* 8p.
- [30] Noor, S.S.M., Osman, N., Rouyan, N.M., Hat, N.C., Saad, K.N.M. (2021): Kemahiran Bertutur Bahasa Arab Luar Kelas dalam Kalangan Penutur Bukan Asli Bahasa Arab [Arabic Speaking Skills Outside The Classroom among Non-Native Speakers of Arabic]. – *BITARA International Journal of Civilizational Studies and Human Sciences* 4(2): 59-69.
- [31] Pangat, M.H., Abdul Wahid, P.R. (2016): Strategi Komunikasi Lisan Bahasa Melayu Dalam Kalangan Pelajar Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Cina (Srjk (C)). – *Pendeta: Jurnal Bahasa dan Sastra Melayu* 7(1): 123-141.
- [32] Ricci Bitti, P.E. (2021): La comunicazione interpersonale: espressione delle emozioni e comportamento non verbale nell'interazione sociale e nella relazione di cura. – *Ricerche di psicologia* 2: 145-155.
- [33] Ruslan, N.A., binti Abd Kadir, N., Hasan, M.R. (2022): Halangan Bertutur Bahasa Arab di Kelas dalam Kalangan Pelajar IPT. – *In Seminar Antarabangsa Falsafah, Tamadun, Etika, dan Turath Islami (i-STET 2022)* 8p.
- [34] Samah, R., Isahak, A., Nathir, K.A.M., Majid, M.Y.A., Nawawi, M.A.A.M., Ahmad, H. (2023): Penguasaan Kosa Kata Bahasa Arab dalam Bidang Sastra dalam Kalangan Pelajar Ijazah Sarjana Muda Bahasa Arab [Arabic Vocabulary Mastery of literature among Student of Bachelor in Arabic Language]. *BITARA International Journal of Civilizational Studies and Human Sciences* 6(4): 64-77.
- [35] Sariyan, A. (2007): *Santun bahasa*. – Dewan Bahasa dan Pustaka 90p.
- [36] Solihu, A., Abdullah, N., Isa, A.A.M. (2023): Impact of Teaching Oral Communication Strategies to Engineering Students at a South-Western Nigerian University. – *International Journal of Language Education and Applied Linguistics* 13(2): 28-39.
- [37] Tisdell, E.J., Merriam, S.B., Stuckey-Peyrot, H.L. (2025): *Qualitative research: A guide to design and implementation*. – John Wiley & Sons 30p.
- [38] Tursunovich, R.I. (2023): Development of communicative competence in teaching foreign language for professional purposes. – *In Proceedings of international conference on scientific research in natural and social sciences* 2(1): 26-33.

- [39] Valcarcel-Ares, M.N., Abdulrhim, S.H., Anders, K., Ali, R.M., Mukhalalati, B.A., Mraiche, F. (2023): Integrating Language Instruction into Pharmacy Education: Spanish and Arabic Languages as Examples. – *International Medical Education* 2(3): 175-187.
- [40] Verderber, K.S., MacGeorge, E.L., Verderber, R.F. (2016): *Inter-act: Interpersonal communication concepts, skills, and contexts.* – Oxford University Press 443p.