

CABARAN DAN KEPERLUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAJAR OKU DI INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI

Nur Hafizah Hadi
Universiti Islam Selangor
E-mel: 25mt14006@postgred.uis.edu

Hazlin Falina Rosli
Universiti Islam Selangor
E-mel: hazlinfalina@uis.edu.my

Wawarah Saidpuddin
Universiti Islam Selangor
E-mel: wawarah@uis.edu.my

Mohd Izzuddin Pisol
Universiti Islam Selangor
E-mel: mohdizzuddin@uis.edu.my

Zur'ain Harun
Universiti Islam Selangor
E-mel: zurain@uis.edu.my

Zetty Nurzuliana Rashed
Universiti Islam Selangor
E-mel : zetty@uis.edu.my

ABSTRAK

Pelajar Kurang Upaya (OKU) di institusi pengajian tinggi berdepan dengan pelbagai cabaran komunikasi yang menjejaskan penglibatan mereka dalam aspek akademik, sosial dan emosi. Isu ini semakin kritikal apabila sistem pendidikan tinggi masih belum sepenuhnya menyediakan pendekatan komunikasi yang inklusif dan berkesan. Kajian lalu menunjukkan bahawa penyampaian maklumat yang kurang berkesan menjadi penghalang utama kepada komunikasi yang efektif terhadap golongan rentan ini. Keadaan ini turut mendedahkan jurang antara dasar dan pelaksanaan, apabila strategi komunikasi untuk pelajar OKU tidak dilaksanakan secara konsisten dan menyeluruh. Ini menimbulkan persoalan tentang keberkesanan pendekatan semasa dalam menyokong keperluan komunikasi pelajar OKU yang pelbagai dari segi keupayaan, latar belakang dan gaya pembelajaran. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti isu-isu utama dalam komunikasi pelajar OKU di institusi pengajian tinggi, menilai keperluan mereka secara menyeluruh, serta mencadangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif dan responsif. Dalam konteks ini, Teori Komunikasi Interpersonal digunakan bagi melihat penekanan kepentingan interaksi dua hala yang bersifat empati, persefahaman dan penyesuaian dalam mewujudkan komunikasi yang berkesan antara individu. Penggunaan komunikasi interpersonal yang berkesan antara pelajar OKU dengan pensyarah, rakan sebaya dan jurubahasa menjadi asas penting dalam menyokong keberkesanan komunikasi dan pengalaman pembelajaran mereka. Tambahan pula, sokongan interpersonal yang berkualiti boleh membina keyakinan diri, motivasi dan kesejahteraan psikososial pelajar OKU dalam jangka panjang. Rumusannya, kajian ini menyerlahkan keperluan mendesak untuk membangunkan pendekatan komunikasi yang holistik dan inklusif bagi menjamin kesamarataan dalam akses pendidikan tinggi kepada semua pelajar.

Kata Kunci: Cabaran komunikasi; komunikasi inklusif; pelajar OKU; pendidikan tinggi; komunikasi interpersonal

1. PENGENALAN

Komunikasi merupakan elemen teras dalam kejayaan sistem pendidikan, khususnya dalam konteks institusi pengajian tinggi yang menuntut interaksi aktif antara pelajar dan pensyarah. Bagi pelajar Kurang Upaya (OKU), komunikasi tidak sekadar menjadi medium untuk memahami kandungan akademik, malah berfungsi sebagai mekanisme penting untuk membina hubungan sosial dan menerima sokongan emosi. Namun begitu, pelajar OKU sering kali berdepan dengan pelbagai kekangan komunikasi akibat kekurangan kefahaman, kemudahan dan latihan dalam kalangan penyedia perkhidmatan pendidikan. Kajian oleh Haslinah dan Hairiah (2020) serta Nor Nandinie dan Tajul Arifin (2020) menunjukkan bahawa kebanyakan institusi masih belum mempunyai sistem komunikasi yang benar-benar inklusif, menyebabkan pelajar OKU tidak dapat terlibat secara aktif dalam suasana pembelajaran.

Komunikasi interpersonal menjadi semakin penting dalam konteks ini kerana ia melibatkan interaksi secara langsung antara individu yang mengandungi elemen empati, persefahaman dan penyesuaian. Namun begitu, interaksi interpersonal yang berlaku dalam persekitaran institusi sering kali tidak mengambil kira keperluan khas pelajar OKU. Kajian lepas mendapati bahawa komunikasi antara pensyarah dan pelajar OKU bersifat satu hala, tidak mesra dan gagal menunjukkan kepekaan terhadap keperluan komunikasi mereka (Lisa, 2024; Husnija & Jasmina, 2018). Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang bersifat dua hala dan responsif adalah amat diperlukan untuk membina hubungan akademik yang bermakna dan menyokong kesejahteraan pelajar secara menyeluruh.

2. ISU DAN CABARAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAJAR OKU

Pelajar Kurang Upaya (OKU) di Institusi Pengajian Tinggi sering menghadapi cabaran komunikasi interpersonal yang mengganggu akses mereka terhadap pembelajaran dan sokongan sosial. Antara cabaran utama ialah kekurangan bahan bantu seperti sistem Braille, alat visual, dan teknologi suara yang menyokong komunikasi efektif bagi pelajar dengan keperluan khas (Mohammad Haafiz et al., 2024; Taha Abol, 2023). Hal ini menyulitkan pemahaman pelajar terhadap kandungan pembelajaran dan membataskan penglibatan mereka dalam aktiviti akademik.

Komunikasi antara pelajar OKU dan pensyarah atau rakan sebaya juga sering terjejas akibat kurangnya kesedaran dan kefahaman terhadap gaya komunikasi khas. Ketiadaan latihan khusus kepada pensyarah menyebabkan mereka sukar menyesuaikan pendekatan dengan keperluan pelajar seperti autisme atau masalah pendengaran (Lisa, 2024; Nur Hidayah & Mohd Khata, 2020). Ketiadaan jurubahasa isyarat turut menyukarkan pelajar pekak memahami pengajaran, sekali gus meningkatkan risiko mereka dipinggirkan secara sosial dan emosi. Keadaan ini menjejaskan keyakinan diri dan kesejahteraan psikososial pelajar, serta memberi kesan kepada keseluruhan pengalaman pembelajaran mereka di kampus (Husnija & Jasmina, 2018).

3. KONSEP DAN DEFINISI UTAMA

Dalam konteks kajian ini, pelajar Kurang Upaya (OKU) merujuk kepada individu yang mempunyai ketidakupayaan fizikal, intelektual atau mental yang menghalang mereka daripada mengakses pendidikan secara setara tanpa bantuan atau penyesuaian tertentu. Menurut Haslinah

dan Hairiah (2020), pelajar OKU memerlukan sokongan khas untuk berkomunikasi dan terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran di institusi pengajian tinggi.

Komunikasi pula ditakrifkan sebagai proses pertukaran maklumat antara individu melalui pelbagai saluran seperti lisan, tulisan, visual dan bukan verbal. Dalam konteks pelajar OKU, komunikasi harus bersifat adaptif, iaitu menyesuaikan pendekatan mengikut keupayaan dan keperluan setiap pelajar (Mohammad Haafiz et al., 2024).

Keperluan merujuk kepada sesuatu yang penting dan mesti dipenuhi bagi membolehkan individu mencapai kesejahteraan, menyesuaikan diri dengan persekitaran serta berfungsi secara optimum dalam kehidupan seharian. Dalam konteks pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) di institusi pengajian tinggi, keperluan merangkumi aspek komunikasi yang menyokong akses terhadap maklumat, interaksi sosial, dan sokongan emosi. Ia termasuk keperluan kepada pendekatan komunikasi yang bersifat inklusif dan berkesan seperti penggunaan bahasa isyarat, bahan visual, teknologi bantu serta kepekaan komunikasi terhadap latar belakang dan cabaran pelajar. Keperluan ini membolehkan pelajar OKU terlibat secara aktif dan bermakna dalam proses pembelajaran serta meningkatkan kesejahteraan akademik dan psikososial mereka.

Komunikasi interpersonal merujuk kepada interaksi dua hala antara individu yang melibatkan pertukaran mesej secara langsung dan bersifat peribadi. Ia menekankan aspek empati, maklum balas dan persefahaman dalam mewujudkan hubungan yang menyokong dan membina (Beebe, Beebe, & Ivy, 2014). Komunikasi ini amat penting bagi pelajar OKU untuk meningkatkan penglibatan akademik dan kesejahteraan emosi mereka.

4. SOROTAN TEORI: TEORI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Teori Komunikasi Interpersonal dalam kajian ini berfungsi sebagai asas untuk memahami cabaran komunikasi yang dihadapi oleh pelajar OKU dalam konteks institusi pengajian tinggi. Teori ini berakar daripada pemikiran awal oleh Berlo (1960) yang menekankan kepentingan sumber, mesej, saluran dan penerima dalam proses komunikasi, serta Watzlawick et al. (1967) yang melihat komunikasi sebagai suatu yang tidak dapat dielakkan dan sentiasa berlaku dalam dua dimensi: kandungan dan hubungan. Tambahan pula, Altman dan Taylor (1973) menegaskan bahawa komunikasi interpersonal berkembang secara berlapis, bermula dari interaksi permukaan kepada hubungan mendalam yang bergantung kepada keterbukaan dan kepercayaan. Prinsip-prinsip ini sangat relevan apabila interaksi pelajar OKU dengan pensyarah atau rakan sebaya tidak mengambil kira keperluan khas mereka, lalu mewujudkan jurang komunikasi yang menjejaskan penglibatan akademik dan kesejahteraan emosi mereka.

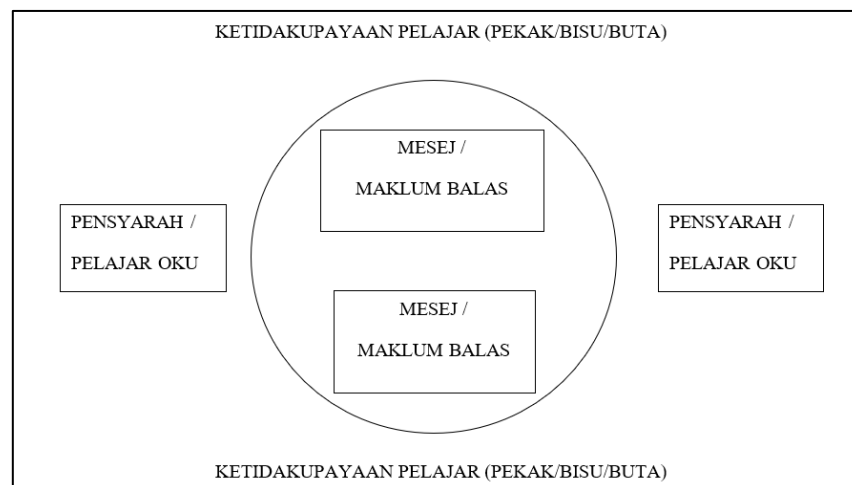
Pendekatan moden oleh Beebe, Beebe dan Ivy (2014) pula memberikan penekanan terhadap komunikasi dua hala yang empatik, responsif dan adaptif dalam membina hubungan bermakna. Dalam kajian ini, teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana interaksi interpersonal yang berkualiti antara pelajar OKU dan warga kampus boleh menyokong pembelajaran yang inklusif. Komunikasi yang bersifat menyokong, sama ada secara verbal mahupun bukan verbal, berperanan penting dalam membina keyakinan diri pelajar, meningkatkan motivasi serta menggalakkan penglibatan aktif dalam persekitaran akademik. Oleh itu, teori komunikasi interpersonal ini menjadi kerangka penting dalam mengenal pasti halangan sedia ada dan merangka strategi komunikasi yang lebih responsif terhadap pelbagai keperluan pelajar OKU.

Dalam kalangan pelajar Kurang Upaya (OKU), komunikasi interpersonal berfungsi sebagai medium utama untuk menyampaikan maklumat secara berkesan dan membina keyakinan diri. Hubungan yang bersifat terbuka dan menyokong antara pensyarah, rakan sebaya dan pelajar OKU dapat mengurangkan perasaan terpinggir serta meningkatkan penglibatan mereka dalam proses pembelajaran. Sebaliknya, komunikasi yang tidak empati atau gagal menyesuaikan diri dengan keperluan individu boleh menyebabkan pelajar OKU berasa tersisih dan mengalami tekanan emosi (Lisa, 2024; Husnija & Jasmina, 2018).

Teori ini juga menekankan kepentingan adaptasi dalam gaya komunikasi. Pelajar yang menghadapi cabaran seperti masalah pendengaran atau autisme memerlukan pendekatan komunikasi yang berbeza, termasuk penggunaan bahasa isyarat, bahan visual atau sokongan teknologi. Selain komunikasi verbal, elemen bukan lisan seperti ekspresi wajah dan gerak tubuh turut memainkan peranan penting dalam memastikan mesej dapat difahami dengan berkesan. Secara keseluruhan, Teori Komunikasi Interpersonal menyediakan asas kukuh untuk memahami bagaimana hubungan dan interaksi yang inklusif dapat menyokong pembelajaran pelajar OKU secara menyeluruh dalam persekitaran institusi pengajian tinggi.

5.0 KERANGKA KONSEPTUAL

Rajah 1: Kerangka Konseptual Komunikasi Pelajar OKU di IPT



Kerangka konseptual kajian ini dibina berasaskan gabungan pendekatan Teori Komunikasi Interpersonal (Beebe, Beebe, & Ivy, 2014) dan adaptasi daripada Model McAuley, yang menekankan hubungan antara faktor peribadi, konteks sosial, dan tindak balas terhadap persekitaran. Dalam konteks pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) di institusi pengajian tinggi (IPT), model ini menjelaskan bagaimana elemen-elemen seperti ketidakupayaan fizikal (pekak, bisu, buta), faktor pengantara (seperti komunikasi pensyarah dan rakan sebaya), serta maklum balas yang diterima memainkan peranan penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi dan tahap penglibatan pelajar dalam persekitaran akademik.

Rajah 1 mengilustrasikan struktur hubungan antara sumber dan penerima, iaitu pelajar OKU dengan pensyarah, melalui proses pertukaran mesej dan maklum balas secara dua hala. Pendekatan

ini menepati prinsip komunikasi interpersonal yang bersifat berkesan, responsif dan berempati (Beebe et al., 2014), namun pada masa yang sama mengambil kira keterbatasan fizikal yang mungkin menjadi penghalang utama kepada komunikasi efektif. Dalam hal ini, Model McAuley menyediakan asas yang sesuai untuk memahami interaksi kompleks antara keupayaan individu, tindakbalas sosial, dan hasil pembelajaran.

Kerangka ini secara keseluruhan menggambarkan bahawa keberkesanan komunikasi pelajar OKU sangat dipengaruhi oleh keupayaan sistem pendidikan dalam menyediakan interaksi yang menyokong dan bersifat inklusif. Sebarang strategi komunikasi yang ingin dilaksanakan perlu merangkumi pemahaman mendalam terhadap keperluan khas pelajar serta mengutamakan saluran komunikasi yang berupaya mengatasi kekangan fizikal dan sosial. Oleh itu, kerangka ini menjadi asas penting untuk menilai keberkesanan komunikasi interpersonal dan mencadangkan intervensi yang lebih bersifat holistik dalam menyokong pelajar OKU di IPT.

6. KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal merupakan asas penting dalam memastikan pelajar OKU mendapat peluang pendidikan yang saksama dan bermakna. Cabaran-cabaran yang telah dikenalpasti menunjukkan bahawa masih terdapat jurang ketara dalam kefahaman, perancangan dan pelaksanaan komunikasi di institusi pengajian tinggi. Justeru, adalah penting bagi semua pihak dalam sistem pendidikan tinggi untuk menilai semula pendekatan mereka dalam menangani isu ini. Antara cadangan yang dikemukakan termasuklah pemberian latihan berkala kepada pensyarah mengenai komunikasi inklusif, penyediaan teknologi bantu dan jurubahasa, serta pembinaan budaya empati dalam kalangan warga kampus. Dengan pendekatan yang lebih holistik dan responsif, komunikasi interpersonal boleh menjadi saluran utama untuk membina keyakinan, penglibatan dan kesejahteraan pelajar OKU dalam arus pendidikan tinggi yang inklusif dan berperikemanusiaan.

7. RUJUKAN

- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart & Winston.
- Beebe, S. A., Beebe, S. J., & Ivy, D. K. (2014). *Communication: Principles for a lifetime* (5th ed.). Pearson.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston.
- Che Su, M., Haslina, H., & Jasni, A. (2023). Peranan teknologi komunikasi dan maklumat dalam meningkatkan penglibatan golongan OKU dalam perniagaan digital. *Jurnal Komunikasi Borneo*, 11.
- Haslinah, A., & Hairiah, M. (2020). Meniti kejayaan pelaksanaan pendidikan inklusif di Malaysia. *Jurnal Refleksi Kepemimpinan*, III.
- Husnija, H., & Jasmina, K. (2018). The impact of communication disorders on discrimination against deaf workers. *Disability, CBR & Inclusive Development Journal*, 29(4).
- Lisa M. P. (2024). The interpreter's role and deaf students' autonomy in mainstream classrooms. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 29(3).

- McAuley, E., Duncan, T., & Tammen, V. V. (1989). Psychometric properties of the Intrinsic Motivation Inventory in a competitive sport setting: A confirmatory factor analysis. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 60(1), 48– 58.
- Mohammad Haafiz, A. M., et al. (2024). Cabaran dan strategi dalam memperkasakan pengajian al-Quran Braille. *BITARA International Journal of Civilizational Studies and Human Sciences*, 7(4).
- Mohamad Taha, A. (2023). Keperluan menangani gaya pembelajaran VAK. Unpublished manuscript.
- Nor Nandinie, M. N. E., & Tajul Arifin, M. (2020). Kepuasan pelajar OKU terhadap penyediaan kemudahan di UKM. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial*, 3(6).
- Nur Hidayah, M. R., & Mohd Khata, J. (2020). Modul komunikasi augmentatif dan alternatif kemahiran komunikasi murid autisme. *Sains Humanika*, 12(2-2).
- Taha Abol, M. (2023). Pengajian al-Quran Braille dalam kalangan OKU penglihatan. Unpublished report.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W. W. Norton.