



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

KONFLIK INTERPERSONAL SEMASA INTERAKSI MELALUI KOMUNIKASI PERANTARAAN KOMPUTER (CMC) DALAM PERSEKITARAN PEMBELAJARAN KONSTRUKTIF



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

YAHYA BIN OSMAN

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2011



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

KONFLIK INTERPERSONAL SEMASA INTERAKSI MELALUI
KOMUNIKASI PERANTARAAN KOMPUTER (CMC) DALAM
PERSEKITARAN PEMBELAJARAN KONSTRUKTIF

YAHYA BIN OSMAN



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEHI IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

FAKULTI SENI, KOMPUTERAN DAN INDUSTRI KREATIF
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2011



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGAKUAN

Saya mengaku tesis ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya saya jelaskan sumbernya

t . t .

26 hb. April, 2011

YAHYA BIN OSMAN
P20031001402



INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIESBORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM

Tajuk / Title:

KONFLIK INTERPERSONAL SEMASA INTERAKSI MELALUI KOMUNIKASI PERANTARAAN

KOMPUTER (CMC) DALAM PERSEKITARAN PEMBELAJARAN KONSTRUKTIF

No. Matrik /Matric's No.:

P20031001402

Saya / I :

YAHYA BIN OSMAN

(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Doktor Falsafah/Sarjana)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.
The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris
2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan sahaja.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of research only.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.
The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.
4. Perpustakaan tidak dibenarkan membuat penjualan salinan Tesis/Disertasi ini bagi kategori **TIDAK TERHAD**.
The Library are not allowed to make any profit for 'Open Access' Thesis/Dissertation.
5. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / *Please tick (✓) for category below:-*

☐**SULIT/CONFIDENTIAL**

Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. / *Contains confidential information under the Official Secret Act 1972*

☒**TERHAD/RESTRICTED**

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan ini dijalankan. / *Contains restricted information as specified by the organization where research was done.*

☐**TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS**

t . t

t . t

(Tandatangan Pelajar/ Signature)

(Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)

Tarikh: 26 April 2011

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction.

Dilampirkan bersama di dalam Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (jilid keras), selepas lampiran Pengakuan





PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya, saya dapat melaksanakan penyelidikan ini sehingga sempurna. Penghargaan yang setinggi-tingginya, saya tujukan khusus kepada Prof. Dr. Mohamad bin Ibrahim di atas memberi bimbingan, tunjuk ajar dan teguran yang membina dari awal kajian dirancang sehinggalah dapat disempurnakan.

Terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan juga kepada Prof. Dr. Baharuddin Aris (UTM), Prof. Madya Wan Zah Wan Ali (UPM) dan Dr. Nor Hasbiah Ubaidullah (UPSI) yang telah memeriksa dan menilai dengan penuh tanggungjawab dan dedikasi penyelidikan ini.

Terima kasih juga kepada Dekan Fakulti Seni, Komputeran dan Industri Kreatif dan Institut Pengajian Siswazah, semua kakitangan akademik dan bukan akademik UPSI yang banyak membantu dalam menyiapkan penyelidikan ini.

Saya juga merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Kementerian Pelajaran Malaysia khasnya Bahagian Biasiswa, Institut Pendidikan Guru, Bahagian Pendidikan Guru, Bahagian Dasar Perancangan dan Penyelidikan kerana memberikan kebenaran dan kerjasama sepanjang menjalankan penyelidikan ini.

Setinggi-tinggi terima kasih saya tujukan kepada semua individu yang telah memberi kerjasama sebagai subjek kajian ini. Akhir sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua yang memberikan bantuan sama ada secara langsung dan tidak langsung dalam memantapkan tesis ini. Penghargaan juga ditujukan kepada isteri saya Rohani Shmuin, anak-anak saya Nur Aliyatul Husna, Nur Aliyatul Akma, Nur Aliyatul Izzah dan Muhammad Azri serta ibubapa yang sentiasa mendoa dan mendorong penyiaian tesis ini. Hanya Allah sahaja yang dapat membalas segala jasa dan budi baik yang telah saya terima. KepadaNya saya berserah dan memohon taufik dan hidayah.

Wassalam





ABSTRAK

Teknologi komunikasi perantaraan komputer (computer mediated communication [CMC]) telah diaplikasi dalam pengajaran dan pembelajaran secara meluas dalam kalangan generasi Y sama ada secara sinkroni atau tidak sinkroni. Namun, interaksi melalui CMC telah menyebabkan berlaku konflik interpersonal kerana sifatnya serta perbezaan latarbelakang individu. Perbezaan personaliti dan pendekatan pembelajaran memberi kesan kepada pemilihan pola pengurusan konflik oleh individu. Oleh itu fokus kajian ini adalah untuk menentukan kesan lokus kawalan dan pendekatan pembelajaran konstruktif ke atas lima (5) jenis pola pengurusan konflik individu iaitu bersaing, elakan, akomodasi, kompromi dan kolaborasi. Kajian percubaan ini telah menggunakan reka bentuk faktorial 2x2 dengan ujian pasca sahaja. Model Pembelajaran dalam talian Salmon telah digunakan dalam mengendalikan sesi pengajaran dan pembelajaran dalam talian. Tiga instrumen digunakan dalam kajian iaitu *Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire*, *Interpersonal Conflict Management Inventory* dan Soal Selidik Ukuran Kualiti Program Dalam Talian. Sampel kajian terdiri daripada 126 orang pengguna Internet sukarela dalam kalangan pelajar dewasa dari dalam dan luar negara dengan pemilihan sampel menggunakan reka bentuk rawak blok pada aras $p=2$. Kumpulan pembelajaran konstruktif berpandu menggunakan modul latihan asertif dan koperatif manakala kumpulan pembelajaran konstruktif bebas tidak menggunakan modul dalam sesi pembelajaran melalui CMC sinkroni (chat) dan tidak sinkroni (web). Hasil ANOVA dua hala mendapati nilai min pola bersaing, akomodasi, dan elakan, bagi kumpulan konstruktif bebas signifikan ($p<.05$) lebih tinggi daripada konstruktif berpandu. Manakala min pola kompromi, dan kolaborasi bagi kumpulan konstruktif berpandu signifikan ($p<.05$) lebih tinggi daripada konstruktif bebas. Hasil kajian juga menunjukkan perbezaan signifikan ($p<.05$) dalam semua nilai min di antara kumpulan lokus dalaman dan kumpulan lokus luaran bagi pola bersaing, akomodasi, elakan dan kolaborasi. Kajian juga mendapati wujud kesan interaksi antara pendekatan pembelajaran konstruktif-lokus kawalan bagi semua pola pengurusan konflik. Di samping itu, dapatan kajian juga menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p<.05$) persepsi terhadap modul latihan di antara kumpulan lokus luaran dan lokus dalaman. Kumpulan lokus luaran lebih menerima modul web pengurusan konflik berbanding kumpulan lokus dalaman dalam semua aspek persepsi kecuali aspek teknikal. Min bagi aspek keluwesan, maklumbalas dan sokongan rakan, pembelajaran, interaksi, kebolehgunaan dan kemudahgunaan dan kepuasan bagi kumpulan lokus luaran lebih tinggi berbanding kumpulan lokus dalaman. Implikasi dari kajian ini menunjukkan bahawa individu dalam pembelajaran konstruktif berpandu lebih menunjukkan sifat kolaboratif dan koperatif dalam mengurus konflik. Jika persekitaran pembelajaran konstruktif bebas, pelajar kumpulan lokus dalaman lebih mendominasi pembelajaran dan kumpulan lokus luaran akan mengelak dan menggunakan pola akomodasi. Namun, dengan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu, kumpulan lokus luaran dan dalaman telah memperoleh manfaat apabila pola konflik cara kolaboratif ditingkatkan. Oleh itu, penyedia bahan pengajaran dan pembelajaran menggunakan medium CMC perlu mengambil kira jenis pendekatan pembelajaran dan personaliti pengguna supaya pembelajaran yang disediakan memberi kesan yang optimum.





INTERPERSONAL CONFLICT DURING INTERACTION VIA COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION (CMC) IN CONSTRUCTIVE LEARNING ENVIRONMENT

ABSTRACT

Computer mediated communication (CMC) has been applied widely in the teaching and learning process among the Y generation either in a synchronized or asynchronized ways. However, interaction through CMC has lead to interpersonal conflict. The lack of signals and background individuals' differences has brought about this conflict. In the teaching and learning process, the differences in personality and learning approaches will have effects on the choice of mode or polar of conflict management chosen. Thus the focus of this research is to determine the effect of locus of control and the constructive learning approach towards the five (5) types of individual conflict management polar. These are competitiveness, avoidance, accommodation, compromise and collaboration. This experiment study is using the factorial 2x2 design with only the post test. The Salmon On-line Learning model is used in conducting the on-line teaching and learning session. Three instruments used in the study; Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire, Interpersonal Conflict Management Inventory and Measuring Quality Online Program Questionnaire. The research samplings are 126 volunteers' Internet users comprises adult learners from both inside and outside the country by using the *Generalized Randomized Block* at level $p=2$ method. The guided constructivism learning group is using the assertive exercise and cooperative modules while the free constructivism group is not using module in its learning session through CMC synchronous (chat) and asynchronous (web). The ANOVA two-ways result shows that the mean values for: competitiveness, accommodation, avoidance compromise, and collaboration, are significant ($p<.05$) varies between the guided constructivism learning group and the group that uses the free constructivism learning approach. The research result also shows that the mean values for competitiveness, accommodation, avoidance and collaboration are significant ($p<.05$) varies between the internal locus of control group and the external locus of control group. The research also shows the existence of interaction effect between the constructivism learning approach-locus of control for all conflict managements' mode. Besides that, research finding also shows significant ($p<.05$) differences in the perception of training web module between the external locus of control group and the internal locus of control group. The external locus of control group is more receptive in comparison to the internal locus of control group of the training module. The mean for flexibility, peer response and support, learning, interaction, usability and accessibility and satisfaction for the external locus of control group is higher than the internal locus of control group. However, both groups do not show any difference in the technical aspect. Implication from the research indicates that individuals in the guided constructivism learning group portray a more collaborative and cooperative attitudes in managing conflict. In the free constructivism learning environment, students from the internal locus of control group is more dominant in learning while the external locus of control group will avoid and uses the accommodating polar. Nevertheless, with the guided constructivism learning approach, the external locus of control group and the internal locus of control group have benefitted when the collaborative conflict polar was utilized. Therefore, the content provider who prepares the materials for teaching and learning using the CMC medium must be takes into consideration the types of learning approaches used as well as the users' personalities so as to get optimum affects.



KANDUNGAN

Muka surat

PENGAKUAN	ii
PENGAKUAN PERPUSTAKAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xviii
SENARAI RAJAH	xx
SENARAI LAMPIRAN	xxii
SENARAI SINGKATAN	xxiv

BAB 1 PENGENALAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian	2
1.2	Pernyataan Masalah	6
1.3	Tujuan Kajian	8
1.4	Persoalan Kajian	10
1.5	Hipotesis Kajian	11
1.6	Kepentingan Kajian	23
1.7	Kerangka Konseptual Kajian	25
1.8	Had Penyelidikan	28

1.9	Definisi Operasional	28
1.9.1	Generasi Y	28
1.9.2	Komunikasi Perantaraan Komputer (CMC)	29
1.9.3	Persidangan Suara (Chat)	29
1.9.4	Pembelajaran Persekitaran Konstruktif	30
1.9.5	Lokus Kawalan	30
1.9.6	Konflik Interpersonal	31
1.10	Rumusan	31

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.0	Pengenalan	33
2.1	Model Konstruktivisme Sosial	34
2.2	Lokus Kawalan	36
2.2.1	Lokus Kawalan dan Pembelajaran	38
2.3	Teori Konflik	42
2.3.1	Punca-punca Konflik	44
2.3.2	Model Dwi-Dimensi Mod Konflik	46
2.3.3	Tinjauan Kajian Lepas Tingkahlaku dalam Konflik	50
2.4	Model interaksi interpersonal CMC	59
2.4.1	Model Kehadiran sosial	60
2.4.2	Model Kurang Isyarat	62
2.4.3	Teori Pelbagai Media	64
2.4.4	Pendekatan Pemerosesan Maklumat Sosial	67

2.5	Teknologi CMC Dalam Pendidikan	70
2.5.1	Sistem Chat	70
2.5.2	Penggunaan teknologi CMC di dalam bidang pendidikan	72
2.5.3	CMC dan Kolaborasi	77
2.6	Model Pengajaran dan Pembelajaran Dalam Talian	81
2.7	Model Fasilitatif	87
2.8	Peranan Moderator dalam Pengajaran dan Pembelajaran dalam Talian	92
2.9	Pendekatan Andragogi Dalam Pembelajaran	95
2.10	Rumusan	98

3.0	Pengenalan	100
3.1	Reka bentuk Kajian	100
3.2	Populasi dan Sampel Kajian	103
3.3	Instrumen Kajian	118
3.3.1	Soal Selidik Penentuan Kawalan Lokus	118
3.3.2	Soal Selidik Mod Pengurusan Konflik	120
3.3.3	Soal Selidik Kualiti Program Atas Talian	123
3.4	Prosedur Kajian	127
3.4.1	Kajian Rintis	127
3.4.2	Pengutipan Data	128
3.4.3	Prosedur Rawatan	132

3.4.4	Perisian Sumber Terbuka yang digunakan	134
3.4.5	Modul Latihan Kumpulan Rawatan	136
3.5	Rajah Dialog Laman Web	137
3.5.1	Rajah Dialog Laman Web Rujukan Umum Bagi Subjek Kajian	137
3.5.2	Rajah Dialog Laman Web Latihan Pengurusan Konflik Untuk Subjek Rawatan	139

BAB 4 ANALISIS DAN DAPATAN

4.0	Pengenalan	142
4.1	Statistik Deskriptif	143
4.2	Statistik Inferensi	147
4.3	Pola pengurusan konflik jenis bersaing dalam pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu- bebas, lokus kawalan dalaman-luaran dan kesan interaksi	148
4.3.1	Analisis pola pengurusan konflik jenis bersaing di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas	148
4.3.2	Analisis pola pengurusan konflik jenis bersaing di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan luaran	151



4.3.3. Analisis kesan interaksi antara pendekatan 152

pembelajaran konstruktif berpandu-bebas
dan lokus kawalan dalaman-luaran ke atas
pola pengurusan konflik jenis bersaing

4.3.4. Analisis perbandingan saiz kesan faktor 154

pendekatan pembelajaran, lokus kawalan
dan pendekatan pembelajaran-lokus
kawalan ke atas pola bersaing

4.4 Pola pengurusan konflik jenis akomodasi dalam 156

pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-
bebas, lokus dalaman-luaran dan kesan interaksi

4.4.1 Analisis pola pengurusan konflik jenis 156

akomodasi di antara subjek yang
menggunakan pendekatan pembelajaran
konstruktif berpandu dan pendekatan
pembelajaran konstruktif bebas

4.4.2 Analisis pola pengurusan konflik jenis 159

akomodasi di antara subjek yang
mempunyai lokus kawalan dalaman dan
lokus kawalan luaran

4.4.3 Analisis kesan interaksi antara pendekatan 160

pembelajaran konstruktif berpandu-bebas
dan lokus kawalan dalaman-luaran ke atas
pola pengurusan konflik jenis akomodasi





4.4.4 Analisis perbandingan saiz kesan faktor 162

pendekatan pembelajaran, lokus kawalan
dan pendekatan pembelajaran-lokus
kawalan ke atas pola akomodasi

4.5 Pola pengurusan konflik jenis elakan dalam 163

pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-
bebas, lokus kawalan dalaman-luaran dan kesan
interaksi

4.5.1 Analisis pola pengurusan konflik jenis elakan 163

di antara subjek yang menggunakan
pendekatan pembelajaran konstruktif
berpandu dan pendekatan pembelajaran

konstruktif bebas

4.5.2 Analisis pola pengurusan konflik jenis elakan 165

di antara subjek yang mempunyai lokus
kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran

4.5.3 Analisis kesan interaksi antara pendekatan 166

pembelajaran konstruktif berpandu-bebas
dan lokus kawalan dalaman-luaran ke atas
pola pengurusan konflik jenis elakan

4.5.4 Analisis perbandingan saiz kesan faktor 168

pendekatan pembelajaran, lokus kawalan
dan pendekatan pembelajaran-lokus
kawalan ke atas pola elakan





4.6	Pola pengurusan konflik jenis kompromi dalam pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas, lokus kawalan dalaman-luaran dan kesan interaksi	170
4.6.1	Analisis pola pengurusan konflik jenis kompromi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas	170
4.6.2	Analisis pola pengurusan konflik jenis kompromi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	173
4.6.3	Analisis kesan interaksi antara pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas dan lokus kawalan dalaman-luaran ke atas pola pengurusan konflik jenis kompromi	174
4.6.4	Analisis perbandingan saiz kesan faktor pendekatan pembelajaran, faktor lokus kawalan dan faktor pendekatan pembelajaran-lokus kawalan ke atas pola kompromi	176





4.7	Pola pengurusan konflik jenis kolaborasi dalam pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas, lokus kawalan dalaman-luaran dan kesan interaksi	177
4.7.1	Analisis pola pengurusan konflik jenis kolaborasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas	178
4.7.2	Analisis pola pengurusan konflik jenis kolaborasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	180
4.7.3	Analisis kesan interaksi antara pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas dan lokus kawalan dalaman-luaran ke atas pola pengurusan konflik jenis kolaborasi	181
4.7.4	Analisis perbandingan saiz kesan faktor pendekatan pembelajaran, faktor lokus kawalan dan faktor pendekatan pembelajaran-lokus kawalan ke atas pola kolaborasi	183





4.8	Persepsi kualiti modul pengurusan konflik berasaskan web di kalangan subjek yang berlainan lokus kawalan dalam pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu	185
4.8.1	Penilaian persepsi tentang keluwesan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	187
4.8.2	Penilaian persepsi tentang maklumbalas dan sokongan berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	188
4.8.3	Penilaian persepsi tentang tahap pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	189
4.8.4	Penilaian persepsi tentang tahap interaksi berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	190



4.8.5	Penilaian persepsi tentang kebolegunaan dan kemudahan berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	191
4.8.6	Penilaian persepsi tentang sokongan teknikal semasa pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	193
4.8.7	Penilaian persepsi tentang kepuasan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik di antara individu yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran	194

4.8	Rumusan Persoalan Kajian Dan Hipotesis Kajian	195
-----	---	-----

BAB 5 PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	200
5.1	Pola Pengurusan Konflik bagi Jenis Pendekatan Pembelajaran Berpandu dan Bebas	201
5.2.	Pola Pengurusan Konflik bagi Lokus Kawalan Luaran dan Dalaman	204

5.3	Kesan Interaksi Lokus Kawalan dan Pendekatan Pembelajaran Konstruktif	206
5.4	Penilaian Persepsi Kualiti Modul Dalam Kalangan Subjek Berlainan Lokus Kawalan	212
5.5	Implikasi Kajian	214
5.5.1	Medium CMC Dalam Pembinaan Pengetahuan	215
5.5.2	Kemahiran Pengurusan Konflik Boleh Dilatih	216
5.5.3	Pendekatan Konstruktif Bebas Sesuai Dengan Personaliti Tertentu	217
5.5.4	Modul Latihan Berpandu Terima Positif	220
5.5.5	Model Pengajaran dan Pembelajaran Dalam Talian Salmon	221
5.6	Rumusan Kajian	222
5.7	Cadangan	224
5.4.1	Impak Dari Kajian	224
5.4.2	Cadangan Kajian Masa Depan	227
5.4	Penutup	228

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
Jadual 3.1	Ciri-ciri Subjek dalam Kumpulan	108
Jadual 3.2	Ujian Statistik F Kumpulan Konstruktif Berpandu dan Kumpulan konstruktif Bebas	110
Jadual 3.3	Taburan Min Bagi Sampel Mengikut Jenis Kawalan Lokus	112
Jadual 3.4	Ujian Statistik F 12 Kumpulan Mengikut Lokus Kawalan	113
Jadual 3.5	Taburan Umur Subjek	114
Jadual 3.6	Taburan Subjek Mengikut Lokasi	115
Jadual 3.7	Taburan Jantina Subjek	116
Jadual 3.8	Taburan Peringkat Pengajian	117
Jadual 3.9	Item Jenis Lokus Kawalan	119
Jadual 3.10	Item Inventori Pengurusan Konflik Interpersonal (ICMI)	121
Jadual 3.11	Kolerasi Antara Lima Mod Pengurusan Konflik	123
Jadual 3.12	Nilai Pengkali Kebolehpercayaan Bagi Setiap Konstruk	126
Jadual 3.13	Perisian Sumber Terbuka dan Laman yang digunakan	135
Jadual 4.1	Min Pola Konflik, Kumpulan Kawalan-Rawatan dan Jenis Kawalan Lokus	144
Jadual 4.2	Perbezaan Min Lokus Kawalan Dalam dan Luaran	146
Jadual 4.3	Jadual Nisbah F pola bersaing antara pembolehkan lokus kawalan dan pendekatan konstruktif	150
Jadual 4.4	Jadual Nisbah F pola akomodasi antara pembolehkan lokus kawalan dan pendekatan konstruktif	158

Jadual 4.5	Jadual Nisbah F pola elakan antara pembolehubah lokus kawalan dan pendekatan konstruktif	164
Jadual 4.6	Jadual Nisbah F pola kompromi antara pembolehubah lokus kawalan dan pendekatan konstruktif	172
Jadual 4.7	Jadual Nisbah F pola kolaborasi antara pembolehubah pendekatan konstruktif dan lokus kawalan	179
Jadual 4.8	Ujian Homogeniti Varian bagi setiap Konstruk Kajian	185
Jadual 4.9.	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Keluwesan	187
Jadual 4.10	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Maklumbalas dan sokongan	188
Jadual 4.11	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Pembelajaran	189
Jadual 4.12.	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Interaksi	191
Jadual 4.13.	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek kebolehgunaan dan kemudahan	192
Jadual 4.14	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Sokongan teknikal	193
Jadual 4.15	Analisis Ujian t Perbezaan Min Persepsi Subjek Rawatan Terhadap Aspek Kepuasan	194

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
Rajah 1.1	Kesan Pembelajaran Konstruktif dan Personaliti Ke Atas Pola Pengurusan Konflik Dalam Pembelajaran Menggunakan CMC	27
Rajah 2.1	Proses Pencapaian Tahap ZPD Vygotsky	36
Rajah 2.2	Model Dwi Dimensi Mod Konflik	49
Rajah 2.3	Senarai Keutamaan Medium Komunikasi Model Kehadiran Sosial	61
Rajah 2.4	Model Kurang Isyarat	63
Rajah 2.5	Hirarki Pelbagai Media	65
Rajah 2.6	Pembentukan Tanggapan dalam Pendekatan Pemerosesan Maklumat Sosial	68
Rajah 2.7	Model Pengajaran dan Pembelajaran Atas Talian	84
Rajah 2.8	Model Fasilitatif	89
Rajah 3.1	Kotak Latin Rekabentuk Faktorial 2x2	102
Rajah 3.2	Proses Pembahagian Kumpulan dari Sampel	106
Rajah 3.3	Kotak Latin Peserta Mengikut Pendekatan Pembelajaran dan Personaliti	107
Rajah 3.4	Prosedur Pengutipan Data Kajian	130
Rajah 3.5	Bilik Persidangan Suara Yahoo Messenger	131
Rajah 3.6	Rajah Dialog Laman Utama	138

Rajah 3.7	Rajah Dialog Laman Latihan Pengurusan Konflik	140
Rajah 4.1	Interaksi pendekatan konstruktif - lokus kawalan bagi pola bersaing	154
Rajah 4.2.	Perbandingan saiz kesan bagi pendekatan, personaliti dan interaksi pendekatan-personaliti bagi pola bersaing	155
Rajah 4.3	Interaksi pendekatan konstruktif - lokus kawalan bagi pola akomodasi	161
Rajah 4.4.	Perbandingan saiz kesan bagi pendekatan, personaliti dan interaksi pendekatan-personaliti bagi pola akomodasi	162
Rajah 4.5	Interaksi pendekatan konstruktif - lokus kawalan bagi pola elakan	168
Rajah 4.6.	Perbandingan saiz kesan bagi pendekatan, personaliti dan interaksi pendekatan-personaliti bagi pola elakan	169
Rajah 4.7	Interaksi pendekatan konstruktif - lokus kawalan bagi pola kompromi	175
Rajah 4.8.	Perbandingan saiz kesan bagi pendekatan, personaliti dan interaksi pendekatan-personaliti bagi pola kompromi	177
Rajah 4.9.	Interaksi pendekatan konstruktif - lokus kawalan bagi pola kolaborasi	183
Rajah 4.10.	Perbandingan saiz kesan bagi pendekatan, personaliti dan interaksi pendekatan-personaliti bagi pola kolaborasi	184



SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Soal Selidik Web Lokus Kawalan
Lampiran B	Soal Selidik Web Pola Pengurusan Konflik
Lampiran C	Soal Selidik web Persepsi Subjek Terhadap Modul Latihan
Lampiran D	Modul Web Latihan Asertif dan Koperatif Pengurusan Konflik
Lampiran E	Portal Utama
Lampiran F	Yahoo Groups
Lampiran G	Panduan Masuk Ke Bilik Persidangan
Lampiran H	Laman Jadual Kuliah
Lampiran I	Rakaman Kuliah Umum
Lampiran J	Reliabiliti Soal selidik Lokus Kawalan
Lampiran K	Matriks Kolerasi Mod Konflik
Lampiran L	Reliabiliti Soal selidik Penilaian Kualiti Pembelajaran Dalam Talian Mcgorry
Lampiran M	Ujian Levene Lokus Kawalan dan Kumpulan Konstruktif
Lampiran N	Ujian-t Kawalan Lokus Dalaman dan Luaran
Lampiran O	Ujian-t Pendekatan Pembelajaran Konstruktif Berpandu Dan Bebas
Lampiran P	Ujian Statistik F Kesan Utama dan Kesan Interaksi
Lampiran Q	Ujian Levene Kumpulan Rawatan terhadap Modul Latihan
Lampiran R	Ujian-t Persepsi Lokus Dalaman dan Luaran Bagi Setiap Konstruk





Lampiran S	Contoh Jemputan Melalui Kumpulan Forum dan Chat
Lampiran T	Contoh Surat Pengakuan tentang Kajian kepada Subjek
Lampiran U	Jadual Perjumpaan Kumpulan Kawalan dan Rawatan





SENARAI SINGKATAN / SIMBOL

ANOVA	Analisis Varian (Analysis of variance)
CMC	Komunikasi Perantaraan Komputer (Computer Mediated Communication)
CI	Indeks keyakinan (Confident index)
df	Darjah kebebasan (Degree of freedom)
F	Nisbah F Fisher (Fisher's F ratio)
H_0	Hipotesis nul (Null hypothesis)
H_A	Hipotesis alternatif (Alternative hypothesis)
KB	Kumpulan Pendekatan Pembelajaran Konstruktif Bebas
KK	Kumpulan Kawalan
KP	Kumpulan Pendekatan Pembelajaran Konstruktif Berpandu
KR	Kumpulan Rawatan
LD	Lokus Kawalan Dalam
LL	Lokus Kawalan Luar
M	Min (mean)
MS	Min Kuasa Dua (Mean square)
N	Jumlah sampel (Total number in a sample)
n	Bilangan dalam sampel (Number in a sample)
η^2	Eta Kuasa Dua (Eta squared; measure of strength of relationship)
p	Probabiliti (Probabiliti or percentage)





SD	Sisihan Piawai (Standard deviation)
SS	Jumlah Kuasa Dua (Sum of squares)
t	Nilai ujian t (Computed value of t test)
μ	Min populasi (Population mean)





BAB 1

PENDAHULUAN



1.0 Pengenalan

Pengaruh komunikasi perantaraan komputer (Computer Mediated Communication - CMC) telah mempengaruhi gaya interaksi antara organisasi dan hubungan interpersonal (Quarterman, 1989; Sherblom, 2010). CMC telah memberi impak kepada berjuta-juta pengguna terutama aspek komunikasi individu dan sosial (Quarterman, 1989; Sun, 2009). Nickerson (1988) dan Sun (2009) telah menyatakan bahawa implikasi teknologi ini sangat besar kepada kehidupan manusia. Peningkatan pengaruh dan kepentingan peranan teknologi komunikasi Internet ini telah menyebabkan kajian berkaitan dengan CMC meningkat (Shapiro, 1995, Walther & Burgoon, 1992).





Komunikasi melalui CMC sangat berkesan untuk membina sifat kolaboratif dalam kalangan masyarakat (Harasim, 1994). Pembelajaran melalui CMC dapat menggabungkan kepelbagaian kemampuan individu dalam ekologi pembelajaran yang dinamik dan intelek. Interaktiviti dalam CMC bukan sahaja mampu mewujudkan perkongsian maklumat malah pembinaan daya fikir (Garrison & Anderson, 2003). Oleh itu, kaedah pembelajaran melalui teknologi CMC ini telah memberikan tarikan besar terutama dalam kalangan generasi Y (Hart, 2000).

1.1 Latar Belakang Kajian

Pendekatan pengajaran dan pembelajaran generasi Y di peringkat pengajian tinggi adalah berasaskan multimedia dan pendidikan berjarak jauh (Hart, 2000). Teknologi maklumat dan komunikasi adalah medium penting bagi generasi Y. Generasi ini mementingkan kemudahan mengakses Internet, kelajuan muat turun dan muat naik maklumat, dan pengintergrasian Internet dalam pendidikan (Merritt, 2002).

Kementerian Pelajaran Malaysia telah memulakan perlaksanaan pengajaran dan pembelajaran dengan penggunaan medium CMC. Kementerian Pelajaran Malaysia menjangkakan perlaksanaan pengajaran dan pembelajaran berasaskan teknologi komunikasi perantaraan komputer dapat dilaksanakan sepenuhnya pada 2010 di semua peringkat pengajian (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2001). Penggunaan mod komunikasi dalam Internet telah diperkenalkan dalam sesi-sesi latihan dalam perkhidmatan dan pra perkhidmatan seperti Latihan Guru Bestari, Program KPLI j-QAF (Kursus Perguruan Lepas Ijazah Jawi, Al-Quran, Arab dan





Fardu Ain) dan Program Pengsiswazahan Guru Sekolah Rendah (Bahagian Pendidikan Guru, 2008). Mod komunikasi perantaraan komputer telah memberi satu dimensi baru di dalam komunikasi dan pendidikan di Malaysia.

Komunikasi adalah proses pemindahan maklumat dari seorang individu kepada individu lain (Wrench et al., 2008). Konsep komunikasi di Internet pula adalah bukan hanya perpindahan maklumat, malah individu yang terlibat dalam komunikasi memerlukan kepercayaan yang sama, mampu membuat jangkaan antara satu sama lain, memahami psikologi, personaliti, bahasa, persekitaran budaya sesebuah komuniti dan menerima norma siber untuk menjamin kelancaran komunikasi (Clark & Schaefer, 1989). Justeru, individu perlu memahami dan mempunyai kemahiran untuk menentukan proses pengajaran dan pembelajaran berjalan secara berkesan. Pembelajaran melalui Internet memerlukan penggunaan kognitif peringkat yang tinggi iaitu analisis, sintesis dan penilaian (Cockerline, 2006; Lim, 2002). Persoalannya, apakah keperluan-keperluan untuk mencapai kehendak pendidikan generasi tersebut? Apakah persekitaran pembelajaran hipermedia yang sesuai dan berkesan untuk mereka? (Chen & Dwyer, 2003; Pragnell et al., 2006).

Teknologi CMC mempunyai dua bentuk komunikasi Internet iaitu sinkroni dan tak sinkroni. Menurut Dennis et al. (1998), komunikasi sinkroni sesuai untuk mencari satu titik pesefahaman, manakala komunikasi tak sinkroni sesuai untuk pertukaran maklumat. Tanpa pesefahaman, matlamat pembinaan pengetahuan tidak akan tercapai (Clark & Brennan, 1991; Donnellon, Gray & Bougon, 1986; Munneke et al., 2007).





Setiap individu berbeza dari segi personaliti, pandangan, kepercayaan, nilai, kehendak, cara membuat keputusan dan tindakan. Perbezaan-perbezaan ini memungkinkan konflik berlaku (Benne, Bennis, & Chin, 1976; Torpey, 2006). Malah, konflik lebih mudah berlaku semasa komunikasi di Internet kerana individu berdiskusi tanpa kehadiran fizikal (Lea & Spear, 1991; Torpey, 2006). Sejauhmana konflik itu berlaku bergantung pula kepada tahap asertif dan kooperatif individu (Thomas, 1976). Tambahan, pada peringkat awal perkembangan CMC, teknologi ini hanya berasaskan komunikasi berbentuk tulisan. Format ini telah menyebabkan lebih banyak salah faham atau konflik (Landry, 2000; Walther & Tidwell, 1995).

Kajian ini akan menggunakan teori Dwi Dimensi Mod Konflik (Thomas, 1976) dalam memahami pola pengurusan konflik di alam siber. Pola pengurusan konflik menurut Thomas (1976) ialah pola bersaing, elakan, akomodasi, kompromi dan kolaborasi. Pemahaman tentang gaya pengguna mengendalikan konflik interpersonal di Internet akan membantu para penyedia kandungan pendidikan di Internet menyampaikan bahan dengan lebih berkesan menggunakan teknologi CMC.

Menurut Vygotsky (1978), pendekatan pembelajaran konstruktivisme sosial memainkan peranan penting dalam pembangunan kognitif terutama semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Pendekatan pembelajaran secara konstruktif ini membuka ruang berlakunya konflik kerana faktor perbezaan individu, kurang isyarat bukan suara dan ketidak hadirannya secara fizikal semasa sesi pengajaran dan pembelajaran. Konflik merupakan fenomena biasa yang perlu diurus supaya bersifat konstruktif dalam pembinaan pengetahuan. Oleh itu dalam kajian ini, dua pendekatan telah digunakan iaitu pendekatan berasaskan pembelajaran konstruktif berpandu





(kumpulan rawatan) dan berasaskan pembelajaran konstruktif bebas (kumpulan kawalan). Kajian ini akan membandingkan pola pengurusan konflik di kedua-dua pendekatan dengan penggunaan secara optimum medium interaksi persidangan suara dan teks dalam CMC.

Untuk memahami senario interaksi dalam kalangan komuniti siber, Model Tubb menunjukkan bahawa sesebuah komuniti dipengaruhi oleh budaya, matlamat komuniti dan personaliti individu (Torpey, 2006; Tubbs, 1998). Oleh itu, faktor personaliti perlu diambilkira untuk melihat kesan kepada pola pengurusan konflik dalam komuniti maya (Torpey, 2006; Tubbs, 1998). Perbezaan personaliti individu dari aspek kawalan lokus akan digunakan. Menurut Rotter (1990), kawalan lokus terbahagi kepada dua iaitu lokus dalaman dan lokus luaran. Ia adalah berkaitan dengan persoalan sama ada pandangan seseorang terhadap kemampuannya mengawal persekitaran (Weiner, 1992). Perbandingan akan dilakukan kerana pemboleh ubah atribut turut mempengaruhi pola konflik (Kilman & Thomas, 1975). Menurut Kilman dan Thomas (1975) perbezaan dalam tahap asertif dan kooperatif seseorang individu, menyebabkan pola pengurusan konflik akan turut berubah.

Gabungan kedua-dua faktor pendekatan pembelajaran (konstruktif) dan personaliti lokus kawalan dijangka memberi kesan ke atas pola konflik. Dengan analisis kesan interaksi, pengkaji akan dapat melihat kekuatan di antara kedua-dua faktor tersebut di dalam mempengaruhi pola pengurusan konflik. Kajian ini lebih menarik kerana komunikasi pembelajaran yang dilakukan adalah tanpa kehadiran individu secara fizikal. Oleh itu, untuk mengurus proses pembelajaran dalam talian tersebut dengan berkesan, Model Pembelajaran Dalam Talian Salmon (2000)





digunakan. Di sini kita akan memahami tentang pola pengurusan konflik di dalam komuniti siber dalam pembinaan pengetahuan semasa menggunakan teknologi CMC.

1.2 Pernyataan Masalah

Interaksi antara individu adalah fenomena biasa dalam kehidupan. Teknologi CMC menyebabkan perubahan dalam bentuk dan cara interaksi individu dengan individu dan individu dengan komuniti (Hathorn & Ingram, 2002). Manusia berinteraksi untuk memenuhi keperluan psikologi dan sosial yang lebih sempurna (Moshman, Glover & Brunning, 1987). Moshman et al. (1987) menyatakan bahawa keperluan psikologi dan sosial tersebut merangkumi; (a) keperluan untuk bersama; (b) keperluan untuk bekerjasama; dan (c) keperluan mewujudkan persahabatan melalui hubungan interpersonal. Lanjutan tersebut, penggunaan teknologi CMC secara sinkroni dan tak sinkroni telah digunakan secara meluas terutama di bidang pengajaran dan pembelajaran (Goldberg, 1997).

Oleh kerana setiap individu berbeza dari segi personaliti, ini memungkinan konflik berlaku (Benne et al., 1976; Torpey, 2006). Menurut Kilmann dan Thomas (1975) perbezaan dalam tahap asertif dan kooperatif seseorang individu, menyebabkan pola pengurusan konflik berubah. Jika individu mempunyai tahap asertif dan kooperatif yang rendah, gaya mengurus konflik secara elakan, bersaing dan akomodasi akan digunakan. Jadi, proses pembinaan pengetahuan baru akan menjadi kurang berkesan. Sebaliknya jika individu mempunyai tahap asertif dan kooperatif yang tinggi, pola





pengurusan konflik secara kompromi dan kolaborasi akan digunakan. Jadi, proses pembinaan pengetahuan baru akan menjadi lebih berkesan.

Jika dalam keadaan berinteraksi secara bersemuka masalah konflik akan wujud, pengguna teknologi CMC di Internet juga tidak terlepas dari masalah tersebut (Walther, 2009). Konflik perlu diurus supaya proses pembinaan dan penyebaran ilmu menjadi mudah (Mulder & Swaak, 2000). Di samping itu, komunikasi melalui CMC kurang dari aspek isyarat bukan suara berbanding komunikasi secara bersemuka. Tambahan pula, diskusi melalui teknologi CMC ini lebih bersifat terbuka berbanding interaksi bersemuka (Walther, 1996; Walther & Burgoon, 1992). Kekurangan isyarat bukan suara tersebut, mengakibatkan ruang untuk berkonflik bertambah luas (Landry, 2000; Walther & Tidwell, 1995). Jadi, jika konflik tidak diurus dengan cekap,

pengajaran dan pembelajaran dalam talian sukar dilaksanakan.

Proses pengajaran dan pembelajaran memerlukan suasana yang konstruktif untuk pembangunan pengetahuan. Oleh itu, wujud persoalan sama ada persekitaran pembelajaran yang menggunakan CMC ini dapat membantu perkembangan pengetahuan baru dalam kalangan pengguna Internet. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk menentukan pola konflik interpersonal semasa pembelajaran di dalam siber dengan mengambilkira perbezaan persekitaran pembelajaran konstruktif dan perbezaan personaliti lokus kawalan. Pemahaman tentang fenomena konflik ini akan membantu pencapaian matlamat pembinaan pengetahuan dan pembelajaran secara kolaboratif dengan berkesan.



1.3 Tujuan Kajian

Kajian ini bertujuan mengkaji pola pengurusan konflik dalam kalangan subjek yang menggunakan perantaraan Internet dalam proses pembinaan ilmu dan pembelajaran secara konstruktif. Pola pengurusan konflik tersebut terdiri daripada bersaing, elakan, akomodasi, kompromi dan kolaborasi. Justeru, pengkaji akan membina dua persekitaran pembelajaran konstruktif untuk membandingkan pola pengurusan konflik di persekitaran-persekitaran tersebut. Dua persekitaran tersebut adalah kumpulan menggunakan pendekatan berasaskan konstruktif berpandu (kumpulan rawatan) dan konstruktif bebas (kumpulan kawalan). Kajian ini akan membandingkan pola pengurusan konflik di kedua-dua pendekatan dengan penggunaan secara optimum medium interaksi persidangan suara dan teks dalam Internet.



Di samping faktor pendekatan, faktor lokus kawalan subjek yang terlibat juga dibuat perbandingan. Dua jenis lokus dibandingkan iaitu lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran. Kajian ini membandingkan pola pengurusan konflik dalam kalangan subjek dari aspek lokus kawalan yang berbeza semasa interaksi dalam CMC. Perbandingan ini dilakukan kerana pemboleh ubah atribut turut mempengaruhi pola konflik (Kilman & Thomas, 1975; Tjosvold, 1989).

Kajian juga melibatkan aspek interaksi antara pemboleh ubah atribut (lokus kawalan) dan pemboleh ubah tidak bersandar (pendekatan konstruktif yang berbeza) ke atas pola-pola pengurusan konflik. Kedua-dua faktor tersebut mempengaruhi pola pengurusan konflik ke atas individu semasa berinteraksi menggunakan CMC. Dengan





itu, para pendidik dapat menggunakan dapatan ini dalam mengadaptasi teknologi dalam pendidikan mengikut kesesuaian personaliti dan persekitaran pembelajaran.

Kajian juga menentukan persepsi kualiti pembelajaran berasaskan web bagi modul pengurusan konflik dalam kalangan subjek yang berlainan lokus kawalan. Dapatan ini dapat memberi gambaran tentang penerimaan modul dalam kalangan subjek yang mempunyai lokus kawalan yang berbeza.

Kesimpulannya, tujuan utama kajian ini adalah:

1. Menentukan pola pengurusan konflik dalam kalangan individu yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berbeza semasa menggunakan CMC dalam pembelajaran.
2. Menentukan pola pengurusan konflik dalam kalangan individu yang mempunyai personaliti (lokus kawalan) berbeza semasa menggunakan CMC dalam pembelajaran.
3. Menganalisis kesan interaksi antara personaliti (lokus kawalan) dan pendekatan pembelajaran konstruktif ke atas pola pengurusan konflik semasa menggunakan CMC dalam pembelajaran.
4. Menentukan persepsi individu yang berlainan lokus kawalan ke atas penggunaan modul latihan pengurusan konflik berasaskan web.



1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada masalah dan tujuan kajian, persoalan kajian (S) yang akan dijawab dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- S1: Adakah wujud perbezaan pengurusan konflik (bersaing, akomodasi, elakan, kompromi, dan kolaborasi) di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas semasa pembelajaran berasaskan CMC?
- S2: Adakah wujud perbezaan pola pengurusan konflik (bersaing, akomodasi, elakan, kompromi, dan kolaborasi) di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran semasa pembelajaran berasaskan CMC?
- S3: Adakah terdapat kesan interaksi antara lokus kawalan (lokus kawalan dalaman dan luaran) dan pendekatan pembelajaran konstruktif (konstruktif bebas dan konstruktif berpandu) ke atas pola pengurusan konflik dalam kalangan subjek semasa pembelajaran berasaskan CMC?
- S4: Apakah persepsi subjek yang berlainan lokus kawalan terhadap modul pengurusan konflik berasaskan web?





1.5 Hipotesis Kajian

Dalam kajian ini persoalan di atas akan dijawab melalui pengujian hipotesis. Bahagian ini mencerakinkan soalan-soalan tersebut ke dalam bentuk hipotesis kajian dan hipotesis statistik.

Berdasarkan persoalan kajian pertama (S1), untuk menentukan jenis pola pengurusan konflik (iaitu bersaing, akomodasi, elakan, kompromi, dan kolaborasi) di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas semasa pembelajaran berasaskan CMC, hipotesis kajian dan statistik adalah seperti berikut:



Hipotesis Kajian 1 (S1):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik bersaing di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

Hipotesis statistik:

H_{01} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola bersaing di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

H_{A1} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola bersaing di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu berbanding pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.





Hipotesis Kajian 2 (S1):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik akomodasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

Hipotesis statistik:

H₀₂: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola akomodasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

H_{A2}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola akomodasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.



Hipotesis Kajian 3 (S1):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik elakan di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

Hipotesis statistik:

H₀₃: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola elakan di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

H_{A3}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola elakan di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.





Hipotesis Kajian 4 (S1):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik kompromi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

Hipotesis statistik:

H₀₄: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kompromi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

H_{A4}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kompromi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.



Hipotesis Kajian 5 (S1):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik kolaborasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

Hipotesis statistik:

H₀₅: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kolaborasi di antara subjek yang pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.

H_{A5}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kolaborasi di antara subjek yang menggunakan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas.



Berdasarkan persoalan kajian kedua (S2), untuk menentukan pola pengurusan konflik (iaitu bersaing, akomodasi, elakan, kompromi, dan kolaborasi) di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran semasa pembelajaran berasaskan CMC, hipotesis kajian dan statistik adalah seperti berikut:

Hipotesis Kajian 6 (S2):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik bersaing di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran

Hipotesis statistik:

H₀₆: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola bersaing di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A6}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola bersaing di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 7 (S2):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik akomodasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran

Hipotesis statistik:

H₀₇: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola akomodasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A7}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola akomodasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.



Hipotesis Kajian 8 (S2):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik elakan di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H₀₈: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola elakan di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A8}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola elakan di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 9 (S2):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik kompromi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran

Hipotesis statistik:

H₀₉: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kompromi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A9}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kompromi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 10 (S2):

Terdapat perbezaan yang signifikan dalam pola pengurusan konflik kolaborasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran





Hipotesis statistik:

H_{010} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kolaborasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A10} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min pola kolaborasi di antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Berdasarkan persoalan kajian ketiga (S3), iaitu menguji kesan interaksi antara lokus kawalan (lokus kawalan dalaman dan luaran) dan pendekatan pembelajaran konstruktif (berpandu dan bebas) ke atas pola pengurusan konflik dalam kalangan subjek semasa pembelajaran berasaskan CMC, hipotesis kajian adalah seperti berikut:

Hipotesis Kajian 11 (S3):

Terdapat kesan interaksi antara pemboleh ubah personaliti lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas pola pengurusan konflik jenis bersaing.

Hipotesis statistik:

H_{011} : Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu - bebas ke atas min pola bersaing.

H_{A11} : Terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu -bebas ke atas min pola bersaing.





Hipotesis Kajian 12 (S3):

Terdapat kesan interaksi antara pemboleh ubah personaliti lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas pola pengurusan konflik jenis akomodasi.

Hipotesis statistik:

H_{o12} : Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu - bebas ke atas min pola akomodasi.

H_{A12} : Terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu -bebas ke atas min pola akomodasi.



Hipotesis Kajian 13 (S3):

Terdapat kesan interaksi antara pemboleh ubah personaliti lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas pola pengurusan konflik jenis elakan.

Hipotesis statistik:

H_{o13} : Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu - bebas ke atas min pola elakan.

H_{A13} : Terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu -bebas ke atas min pola elakan.





Hipotesis Kajian 14 (S3):

Terdapat kesan interaksi antara pemboleh ubah personaliti lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas pola pengurusan konflik jenis kompromi.

Hipotesis statistik:

H_{o14} : Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas min pola kompromi.

H_{A14} : Terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu -bebas ke atas min pola kompromi.



Hipotesis Kajian 15 (S3):

Terdapat kesan interaksi antara pemboleh ubah personaliti lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas pola pengurusan konflik jenis kolaborasi.

Hipotesis statistik :

H_{o15} : Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu -bebas ke atas min pola kolaborasi.

H_{A15} : Terdapat kesan interaksi yang signifikan antara pemboleh ubah lokus kawalan dalaman-luaran dan pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu-bebas ke atas min pola kolaborasi .





Berdasarkan persoalan kajian keempat (S4), iaitu menilai persepsi di antara subjek yang berlainan lokus kawalan terhadap modul pengurusan konflik berasaskan web semasa rawatan. Hipotesis kajian adalah seperti berikut:

Hipotesis Kajian 16 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang keluwesan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H_{016} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang keluwesan pembelajaran berasaskan modul web pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A16} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang keluwesan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 17 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang tahap maklumbalas dan sokongan rakan berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.



Hipotesis statistik:

H_{017} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap maklumbalas dan sokongan rakan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A17} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap maklumbalas dan sokongan rakan berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 18(S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang tahap pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran

Hipotesis statistik:

H_{018} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A18} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.





Hipotesis Kajian 19 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang tahap interaksi berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H_{o19} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang interaksi berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A19} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap interaksi berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.



Hipotesis Kajian 20 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang kebolegunaan dan kemudahan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H_{o20} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang kebolegunaan dan kemudahan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A20} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang kebolegunaan dan kemudahan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.





Hipotesis Kajian 21 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang sokongan teknikal semasa pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H_{021} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang sokongan teknikal semasa pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

H_{A21} : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang sokongan teknikal semasa pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis Kajian 22 (S4):

Terdapat perbezaan persepsi tentang tahap kepuasan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

Hipotesis statistik:

H_{022} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap kepuasan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.





H_{A22}: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam min persepsi tentang tahap kepuasan pembelajaran berasaskan web modul pengurusan konflik antara subjek yang mempunyai lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini penting kerana para pendidik dapat menentukan pendekatan yang terbaik dengan mengambil kira jenis personaliti dalam menyampaikan pengetahuan menggunakan teknologi CMC. Reeves (1998) menyatakan bahawa penyelidikan pendidikan perlu menyumbangkan kepada perkembangan yang kreatif dalam pembelajaran. Bennet et al. (1996) berpendapat bahawa penyelidikan yang bermanfaat ialah kajian yang menilai kelebihan penggunaan teknologi maklumat dalam pengajaran dan pembelajaran. Oleh itu gabungan antara jenis personaliti, kandungan pengetahuan dan kaedah penyampaian yang mantap akan menjamin pembelajaran yang berkesan. Jika sinergi ini digabung dengan teliti, kesan yang optimum dalam pengajaran dan pembelajaran dapat dihasilkan (Creemers, 1994; Duryea et al., 2007). Para pendidik perlu memastikan gabungan tersebut dilakukan dengan berkesan supaya impak yang positif dapat dicapai (McMillan & Wergin, 2006).

Penyelidikan tentang pengurusan konflik individu sangat penting untuk menjamin proses kolaborasi berlaku dengan berkesan. Namun, kajian tentang konflik ini secara relatifnya sering diabaikan (Mohammad Yusuf, 1992). Kebanyakan kajian mengenalpasti hubungan antara mod pengurusan konflik dalam menangani situasi sosial dan organisasi (Blake & Mouton, 1964; Jamieson & Thomas, 1974). Di





samping itu, kajian literatur hanya berfokus kepada komuniti yang berinteraksi secara bersemuka (Cai & Fink, 2002; Jo, Martínez & Ozer, 2010; Wang, 2010). Oleh itu dalam dunia siber, satu kajian perlu dijalankan supaya pengurusan konflik dapat ditangani dengan berkesan. Pengurusan konflik secara kompromi dan kolaboratif dapat menjamin proses pembelajaran sepanjang hayat berlaku (Blackburn, 2002).

Penyelidikan ini penting untuk menilai aspek pola pengurusan konflik di dalam persekitaran konstruktif berpandu dan bebas dalam CMC. Kajian ini akan membuktikan persekitaran pembelajaran konstruktif bebas akan menyebabkan kesan yang kurang baik kepada pengguna CMC. Manakala, individu dalam pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu, akan menggunakan gaya mengurus konflik yang lebih baik. Oleh itu, persekitaran sesebuah komuniti maya mempengaruhi gaya

individu berkonflik.

Kajian ini juga penting untuk menilai aspek pola pengurusan konflik dalam kalangan individu berlokus kawalan yang berbeza dalam CMC. Kajian ini akan membuktikan bahawa individu yang cenderung mempunyai lokus dalaman, mengurus konflik dengan gaya kolaboratif berbanding berlokus luaran. Justeru, kajian ini membuktikan bahawa penggunaan teknologi CMC dengan dipandu oleh moderator amat berkesan untuk individu yang mempunyai ciri-ciri personaliti bersifat lokus kawalan luaran. Kajian juga akan membuktikan bahawa peningkatan kemahiran mengurus konflik akan memperkembangkan pola mengurus konflik yang kolaboratif. Oleh itu, sebagai langkah untuk penggunaan CMC sebagai medium pengajaran dan pembelajaran yang berkesan, para pendidik perlu mengambilkira perbezaan personaliti supaya dapat memenuhi keperluan kedua-dua lokus.





Pada keseluruhannya, kepentingan kajian ini boleh dilihat dari empat aspek. Pertama, dapat menilai kecenderungan individu memilih pola pengurusan konflik semasa membina pengetahuan di alam siber dalam persekitaran pembelajaran konstruktif yang berbeza. Kedua, menilai faktor lokus kawalan yang mempengaruhi dalam pemilihan pola konflik di dalam siber. Ketiga, menganalisis kesan interaksi antara lokus kawalan dan pendekatan pembelajaran konstruktif ke atas pola pengurusan konflik. Terakhirnya, kita dapat melihat sejauhmana modul pengurusan konflik yang digunakan dapat meningkatkan perkembangan pola pengurusan konflik yang konstruktif dalam kalangan individu yang berlainan personaliti.

1.7 Kerangka Konseptual Kajian



Dalam kajian ini, beberapa teori telah dijadikan asas kepada penyelidikan. Teori yang digunakan meliputi aspek psikologi, pendidikan dan aplikasi teknologi CMC. Gabungan dari beberapa teori yang berkaitan, pengkaji telah membina satu model konseptual sebagai asas dalam penyelidikan seperti di dalam Rajah 1.1.

Model Pengajaran dan Pembelajaran Dalam Talian (Salmon, 2000) telah dijadikan panduan penggunaan CMC dalam pengajaran dan pembelajaran. Tumpuan pendekatan pembelajaran adalah kepada pendekatan berpusatkan pelajar dan berpusatkan fasilitator. Menurut Salmon (2002), pembelajaran dan pengajaran dalam talian yang berjaya adalah pembelajaran yang berstruktur. Model Salmon (2002) telah dijadikan panduan untuk membantu fasilitator dan subjek kajian meningkatkan kemahiran dan keselesaan belajar secara dalam talian. Di samping itu, Model





Fasilitatif (Myrik, 1987) digunakan oleh fasilitator sebagai panduan menjadi moderator yang berkesan.

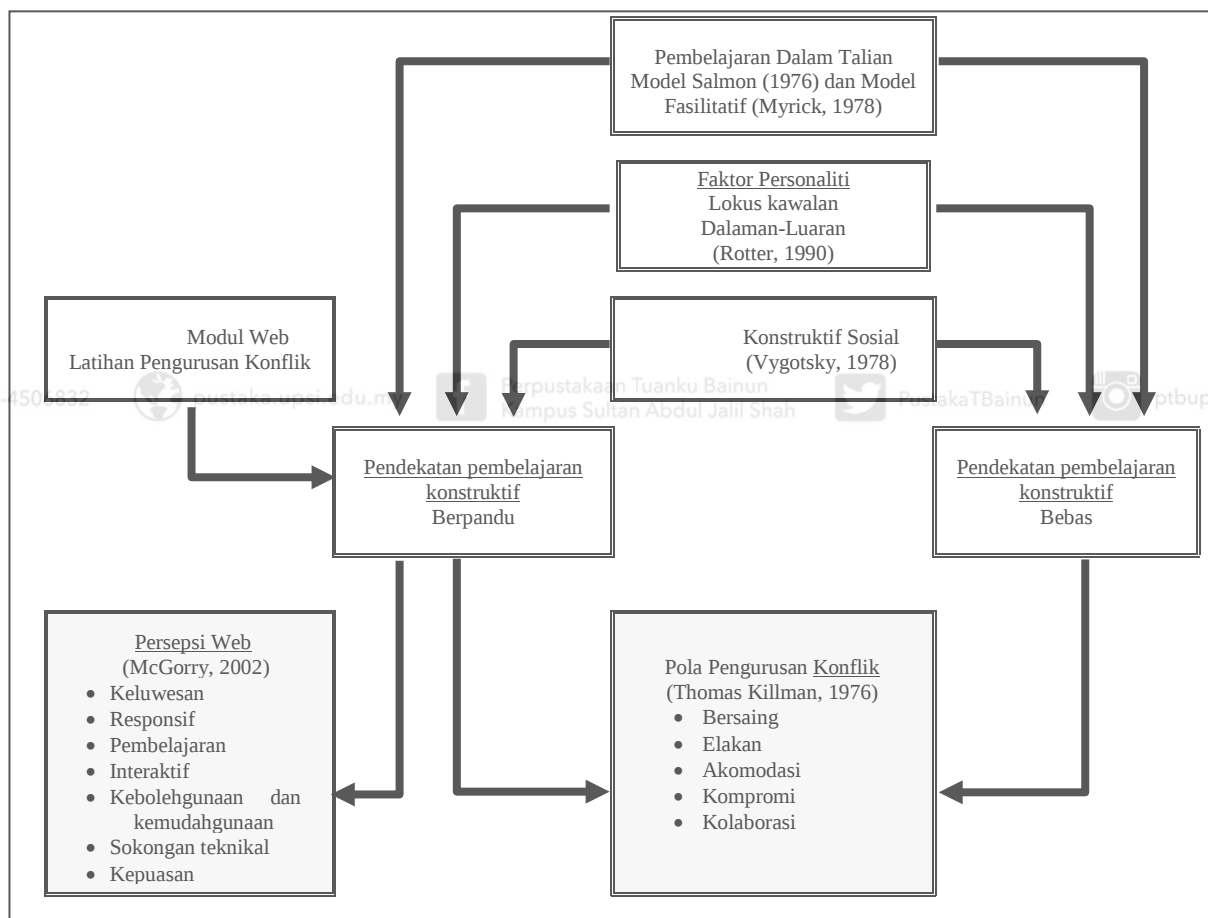
Asas teori pembelajaran yang digunakan adalah teori konstruktivisme. Pendekatan pembelajaran konstruktivisme sosial (Vygotsky, 1978) digunakan meliputi dua jenis persekitaran pembelajaran (konstruktif berpandu dan konstruktif bebas). Knowles (1984) menyatakan bahawa pelajar dewasa bersifat pembelajaran terarah sendiri dan amat bertanggungjawab terhadap pembelajaran mereka.

Setiap individu mempunyai personaliti tersendiri, iaitu sama ada individu cenderung kepada lokus kawalan luaran atau lokus kawalan dalaman (Rotter, 1990). Lokus kawalan merupakan domain personaliti berkaitan kognitif-pengalaman yang selalu dikaitkan dengan persoalan tentang sama ada pandangan seseorang individu terhadap kemampuannya mengawal persekitaran. Perbezaan personaliti ini, akan memberi kesan kepada pemilihan pola pengurusan konflik.

Hasil interaksi melalui CMC semasa proses pembelajaran, akan melahirkan konflik. Mengikut Thomas (1976), perlakuan individu dalam berkonflik ada lima jenis pola. Jenis-jenis pola tersebut ialah bersaing, akomodasi, elakan, kompromi dan kolaborasi. Dari kelima-lima jenis ini, bagaimana individu memilih pola berkonflik bergantung kepada nilai, personaliti, persekitaran dan tahap keperluan individu semasa interaksi. Sejauhmana, pendekatan pembelajaran konstruktif dan personaliti mendorong mod pengurusan konflik yang kolaboratif dan kepuasan yang tinggi, inilah yang menjadi persoalan di dalam kajian.



Modul Latihan Pengurusan Konflik (Latihan Kemahiran Asertif dan Kooperatif) yang dibina oleh Choong (2002) telah digunakan. Modul ini telah diuji keberkesanannya dalam meningkatkan sifat kolaboratif. Modul ini memberi kemahiran kepada para pengguna meningkatkan sifat kooperatif dan asertif semasa menghadapi konflik interpersonal.



Rajah 1.1. Kesan Pembelajaran Konstruktif dan Personaliti Ke atas Pola Pengurusan Konflik Dalam Pembelajaran Menggunakan CMC



1.8 Had penyelidikan

Sampel yang digunakan terhadap kepada subjek yang mempunyai kemudahan komputer multimedia dan capaian Internet. Oleh kerana kajian berfokus kepada ciri-ciri generasi Y, kajian hanya memilih pelajar dewasa yang berumur lingkungan 20 hingga 35 tahun dan mahir menggunakan teknologi persidangan suara dan teks. Syarat ini dibuat kerana mengelakkan masalah kemahiran teknikal dalam kalangan subjek semasa proses pembelajaran. Pengkaji memilih subjek yang mempunyai pengalaman menggunakan teknologi persidangan suara dan teks dalam CMC sahaja. Subjek adalah dalam kalangan individu yang dijemput secara sukarela dan memahami serta menggunakan Bahasa Melayu sebagai perantaraan berkomunikasi semasa proses pembelajaran. Penggunaan satu bahasa yang sama dapat mengelakkan kajian daripada



1.9 Definisi Operasional

1.9.1 Generasi Y

Pada amnya, Generasi Y meliputi mereka yang lahir antara 1978 dan 2000. Dari segi umur, mereka berada berada dalam usia antara 9 hingga 31 tahun. Menurut Hansford (2002) kumpulan ini tergolong dari *techno-savvy* dan belajar secara kolektif, optimis dan mampu menyelesaikan pelbagai tugas dalam satu masa. Generasi Y mempunyai ciri-ciri seperti, pembelajaran berasaskan elektronik, penggunaan teknologi





komunikasi yang aktif, suka kepada kepantasan, memerlukan maklumbalas yang kerap dan tekal, menggunakan komputer sejak awal persekolahan, menghargai nilai keluarga, agama, integriti dan berkongsi serta menyumbang antara satu sama lain. (Bova, 2003; Hansford, 2002)

1.9.2 Komunikasi Perantaraan Komputer (CMC)

Terma CMC merujuk kepada komunikasi interpersonal melalui penggunaan rangkaian Internet atau persidangan komputer. CMC adalah merupakan satu proses komunikasi manusia melalui rangkaian komputer, melibatkan individu-individu, dalam situasi serta konteks tertentu, dan bersama-sama untuk pelbagai tujuan. CMC melibatkan pertukaran maklumat dalam berbagai bentuk meliputi teks, grafik, audio, dan video.

1.9.3 Persidangan Suara (Chat)

Teknologi persidangan suara (sistem chat) Yahoo!Messenger digunakan sebagai medium interaksi. Perkhidmatan ini membantu komunikasi yang interaktif seperti perkongsian data, fail, perkongsian foto, dan persidangan audio dan video. Sistem ini adalah sistem aplikasi yang boleh berdiri sendiri yang boleh dipalam ke dalam perkakasan. Oleh itu, medium CMC yang digunakan adalah chat suara dengan bantuan teks, dan laman web digunakan sebagai bantuan bagi memudahkan rujukan subjek.





1.9.4 Pembelajaran Persekitaran Konstruktif

Pendekatan pembelajaran konstruktif digunakan supaya subjek dapat membina pengetahuan baru secara kolaborasi. Dua pendekatan pembelajaran konstruktif dibina untuk tujuan kajian iaitu pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu dan pendekatan pembelajaran konstruktif bebas. Pendekatan pembelajaran konstruktif berpandu merujuk kepada fasilitator menggunakan modul pengurusan konflik yang dirancang, sedikit kawalan kepada urutan dan kedalaman pembelajaran berasaskan kerjasama, pembelajaran berasaskan pengalaman dan inkuiri penemuan. Medium CMC yang digunakan adalah chat suara dengan bantuan teks, dan laman web. Manakala pendekatan pembelajaran konstruktif bebas pula merujuk kepada fasilitator tidak menggunakan modul pengurusan konflik yang dirancang dan subjek lebih bersifat aktif dalam perbincangan, medium CMC yang digunakan adalah suara dengan bantuan teks.

1.9.5 Lokus kawalan

Lokus kawalan adalah pemboleh ubah yang sering dikaji dalam bidang psikologi dan sains sosial. Lokus kawalan digunakan untuk mengukur tahap kepercayaan individu terhadap kawalan dari dalam atau luar. Lokus kawalan dalaman bermaksud persepsi sesuatu peristiwa adalah hasil dari tindakan seseorang. Manakala lokus kawalan luaran pula sesuatu peristiwa itu bukan hasil dari tindakan seseorang tetapi lebih kepada nasib dan punca atau bantuan luar. Individu yang mempunyai kecenderungan bersifat lokus kawalan dalaman, mereka mempunyai motivasi intrinsik manakala





individu yang mempunyai kecenderungan bersifat lokus kawalan luaran, mereka perlu dimotivasi dan dibimbing untuk berkembang.

1.9.6 Konflik Interpersonal

Konflik berlaku apabila keperluan individu tidak dipenuhi atau tidak dapat dicapai. Konflik adalah perkara yang normal yang perlu diurus. Perlakuan individu dalam berkonflik ada lima jenis pola. Jenis-jenis pola tersebut ialah bersaing, akomodasi, elakan, kompromi dan kolaborasi. Individu memilih pola berkonflik bergantung kepada nilai, personaliti dan tahap keperluan individu semasa interaksi. Perbezaan individu mengurus konflik interpersonal adalah bergantung kepada tahap asertif dan

koperatif diri masing-masing.



1.10 Rumusan

Dari perbincangan bab ini, dapat dirumuskan bahawa Generasi Y memerlukan pendekatan pengajaran dan pembelajaran berasaskan teknologi CMC. Teknologi menjadi satu keperluan asas kepada mereka. Teknologi CMC telah menyebabkan perubahan dalam bentuk dan cara interaksi individu dengan individu dan individu dengan komuniti (Hathorn & Ingram, 2002). Interaksi dalam medium CMC memungkinkan konflik berlaku disebabkan perbezaan dari segi matlamat, pandangan, kepercayaan, nilai, kehendak, cara membuat keputusan dan tindakan (Benne, Bennis & Chin, 1976). Konflik adalah suatu perkara yang lumrah dan perlu diurus dengan





baik. Pengurusan konflik dan pemilihan pola pengurusan konflik yang betul penting supaya penyampaian pengajaran dan pembelajaran lebih berkesan.

Kajian ini telah direka bentuk supaya penilaian boleh dibuat terhadap pola konflik yang menjadi pilihan subjek. Pengkaji telah membuat dua pendekatan pembelajaran konstruktif untuk melihat kesan perbezaan pola konflik. Melalui 22 hipotesis kajian yang telah dibina secara langsung akan menjawab empat persoalan kajian yang telah dikemukakan. Di samping itu, beberapa teori dan model telah dijadikan kerangka kajian supaya dapatan kajian dapat dibuat rumusan dengan lebih bermakna.

