

ANALISIS KEPERLUAN KOMUNIKASI ARAB KERJAYA UNTUK STAF PERPUSTAKAAN

NEEDS ANALYSIS OF COMMUNICATION IN ARABIC LANGUAGE FOR LIBRARY STAFF CAREER

Mohd Nizwan Musling¹

Faculty of Major Language Studies, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), Malaysia.

(Email: mohdnizwan@usim.edu.my)

Mohd Taqwudin Mohd Yazid²

Pusat Penataran Ilmu & Bahasa, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysia.

(Email: mohdtaqwudin@ums.edu.my)

Received date: 08-09-2019

Revised date: 17-09-2019

Accepted date: 17-09-2019

Published date: 19-09-2019

To cite this document: Musling, M. N., & Mohd Yazid, M. T. (2019). Analisis Keperluan Komunikasi Arab Kerjaya Untuk Staf Perpustakaan. *International Journal of Humanities, Philosophy and Language*, 2(7), 107-119.

DOI: 10.35631/ijhpl.27009

Abstrak: Kajian ini bertujuan untuk menganalisis keperluan komunikasi Bahasa Arab untuk tujuan kerjaya sebagai staf perpustakaan di Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). Analisis ini dilakukan beradaptasikan teori Analisis Keperluan Bahasa untuk Tujuan Khusus oleh Hutchinson & Waters (1987), terdiri daripada tiga elemen, iaitu: Keperluan (Needs), Kekurangan (Lacks) dan Kehendak (Wants). Berdasarkan teori tersebut, borang kaji selidik dibina dalam dua bahagian, pertama berkaitan latar belakang responden dan kedua berkaitan persoalan situasi-situasi yang perlu (Needs) berkomunikasi Arab, jurang kekurangan (Lacks) kemahiran komunikasi Arab dengan keperluan sebenar, dan kehendak (Wants) responden daripada kursus komunikasi Bahasa Arab. Responden kajian (N 28) terdiri daripada staf perpustakaan USIM yang berkhidmat di dua kaunter utama, iaitu kaunter Penasihat Pengguna dan kaunter Sirkulasi. Dapatan kajian menunjukkan tahap keperluan mereka terhadap kemahiran komunikasi Arab adalah sangat tinggi dan positif, pada empat fungsi utama dalam pelbagai situasi, iaitu pertanyaan, permohonan, penerangan dan perbualan umum. Manakala jurang kekurangan (lacks) kemahiran komunikasi Arab adalah agak ketara. Ini memberi implikasi bahawa penyediaan sesuatu modul kursus komunikasi Arab keperpustakaan perlu mampu merapatkan jurang ini dengan memberi penekanan terhadap apa yang mereka belum kuasai dan perlu kuasai untuk kerjaya mereka. Ini disamping meraikan kehendak (wants) mereka yang menyentuh aspek penyediaan modul dan psikologi peserta melalui pendekatan pengajaran yang mudah dan menarik.

Kata Kunci: Bahasa Arab Perpustakaan, Analisis Keperluan, Kerjaya, Staf Perpustakaan USIM

Abstract: The purpose of this research is to analyse the needs of communication in Arabic language for the career of library staff at Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). This analysis was adapted from the theory of Needs Analysis of Language for Specific Purpose by Hutchinson & Waters (1987), which comprises of three elements: Needs, Lacks and Wants. Based on this theory, a questionnaire is designed into two parts, the first part is related to the respondents' background and the second part is related to the situations in need of Arabic communication, the lack of Arabic communication in a real situation, and what the respondents want from a course in Arabic communication. The survey respondents (N28) consist of USIM library staffs that are serving at two main counters, the Customer Service counter and Circulation counter. The findings show that their level of needs in Arabic Communication skill is very high and positive, with four main functions in various situations, i.e. queries, application, explanations and general conversation. Meanwhile, the lack of Arabic Communication skill is quite significant. This implies that the preparation of an Arab Communication course module will be able to narrow the gap by emphasizing what they have yet to master and need to master for their careers. This is also to fulfil their needs in the aspects of module preparation and their psychology by providing an easy and interesting teaching approach.

Keywords: Arabic Language, Library, Needs Analysis, Career, USIM Library Staff

Pengenalan

Pengajaran Bahasa Arab di Malaysia memperlihatkan perkembangan yang sangat signifikan. Ini kerana ia tidak hanya berorientasikan kepada pengajaran atau pembelajaran untuk memahami teks agama (Quran, Hadith, Kitab berbahasa Arab), atau sebagai memenuhi keperluan akademik sama ada di sekolah dan universiti sahaja, tetapi ia juga diketengahkan untuk tujuan kerjaya seperti staf perpustakaan. Maka, Bahasa Arab untuk staf perpustakaan boleh dikategorikan dalam bidang linguistik terapan dalam pengajaran bahasa untuk tujuan khusus (*Language for Specific Purposes*).

Penerokaan bidang Bahasa Arab Perpustakaan berpotensi besar dalam membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam kalangan staf perpustakaan. Menurut Chik (1998) setiap perbendaharaan kata, peraturan dan kaedah berbeza mengikut bidang. Kompleks bahasa untuk tujuan khusus bergantung kepada pengkhususan dan keperluan sebenar pelajar. Oleh yang demikian, Chik (1998) menegaskan perlunya para penyelidik mengambil langkah-langkah untuk mengkaji bidang bahasa tertentu dan menunjukkan kerelevanannya kajian bahasa Arab untuk keperluan khusus.

Jaffar (2014) telah menyatakan bahawa tiada perbezaan jelas antara Bahasa Arab untuk Tujuan Akademik dan Bahasa Arab untuk Tujuan Kerjaya. Ini bermakna staf perpustakaan boleh bekerja dan belajar secara serentak. Mereka juga boleh mempelajari bahasa dan mengaplikasikannya apabila kembali ke bidang pekerjaan.

Tambahan itu juga, Ta'imah (1989) menggambarkan bahawa sebagai pelajar, pendekatan pengajaran bahasa ini mampu meningkatkan motivasi staf perpustakaan kerana mereka belajar sesuatu yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak dalam kehidupan kerjaya mereka.

Kesimpulannya, sebagaimana yang disarankan oleh para pengkaji, pendidikan Bahasa Arab bagi tujuan khas seperti Bahasa Arab Perpustakaan perlu diambil perhatian. Justeru, kajian ini mengetengahkan kepentingan bahasa Arab bagi staf perpustakaan.

Permasalahan Kajian

Penggunaan Bahasa Arab sebagai alat komunikasi kerjaya oleh masyarakat Malaysia sudah menjadi suatu keperluan dalam beberapa bidang seperti pelancongan (Jaffar & Ahmad, 2018), diplomasi (Yusri & Chik, 2016), ketenteraan dalam kalangan anggota KAGAT (Najjah, Ahmad & Kaseh, 2015) dan pemandu teksi (Musling, 2014). Ini tidak terkecuali pekerja di sektor awam terutama yang kerap berurusan dengan pelanggan berbangsa Arab seperti staf perpustakaan di universiti-universiti Malaysia yang menempatkan ramai pelajar antarabangsa. Antaranya Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) yang menerima pelajar dan staf akademik antarabangsa daripada pelbagai negara Arab seperti Jordan, Oman, Mesir dan Emirate Arab Bersatu.

Walaubagaimanapun, telah menjadi suatu cabaran dan halangan bagi staf perpustakaan untuk berkomunikasi dengan baik bersama pengguna perpustakaan berbangsa Arab disebabkan mereka tidak mempunyai kompetensi komunikasi melainkan dalam bahasa ibunda mereka sahaja. Maka, satu analisis keperluan Bahasa Arab untuk tujuan kerjaya sebagai staf perpustakaan perlu dilakukan sebelum satu modul kursus dibina, kerana sesuatu kursus dan sukanan pelajaran perlu berlandaskan kepada keperluan institusi dan peserta kursus (Posner & Rudnitsky, 2006).

Analisis keperluan yang dijalankan ini cuba menjawab tiga persoalan utama iaitu: apakah situasi-situasi di perpustakaan yang perlu berkomunikasi Bahasa Arab? Sejauh manakah kekangan yang dihadapi oleh staf perpustakaan USIM ketika hendak berkomunikasi Arab dengan pelajar/staf Arab? Apakah kehendak dan harapan staf perpustakaan USIM terhadap modul kursus komunikasi Bahasa Arab yang akan dibangunkan nanti.

Sorotan Kajian Lepas

Bahasa Arab untuk tujuan khusus merupakan satu bidang kajian bahasa yang berpotensi besar untuk dibangunkan di Malaysia. Menurut Ta’imah (1989:276) penerokaan bidang tersebut akan menawarkan manfaat signifikan kepada pelajar bukan penutur jati ketika mengikuti suatu sesi PdP kerana menekankan kandungan dan kemahiran bahasa yang spesifik bagi mencapai hasil pembelajaran yang komprehensif. Melihat kepada potensi ini, sambutan positif dalam kalangan para pengkaji tempatan terhadap bidang tersebut dapat dilihat melalui kerencaman cabang kajian yang telah diterokai dari masa ke semasa.

Antaranya, kajian Jaffar & Ahmad (2018) yang bertajuk Model Analisis Keperluan Bahasa Arab Untuk Pelancongan Islam Selangor. Kajian tersebut bertujuan untuk membina satu model Analisis Keperluan Bahasa Arab Pelancongan Islam melalui integrasi Naqli dan Aqli. Hasil kajian menunjukkan faktor utama tarikan pelancong Arab ke Malaysia ialah makanan yang halal dan perkhidmatan hotel patuh Syariah, walaupun terdapat beberapa kekurangan penggunaan Bahasa Arab. Maka, modul Bahasa Arab Untuk Pelancongan Islam harus mempunyai tajuk-tajuk bersesuaian dan lebih menekankan aspek komunikasi.

Selain itu, Ghani & Daud (2018) di dalam kajiannya ‘Bahasa Arab Untuk Pendidikan Awal Kanak-Kanak: Satu Kajian Analisis Keperluan’, menumpukan terhadap usaha menerangkan keperluan dan kepentingan bahasa Arab dalam bidang pendidikan awal kanak-kanak. Kajian diskriptif kuantitatif berkenaan menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen

pengumpulan maklumat yang terdiri daripada soalan terbuka & tertutup. Borang soal selidik tertutup telah diedarkan kepada 80 orang pelajar yang mengikuti kursus diploma dalam pendidikan awal kanak-kanak di Kolej Poly-Tech MARA (KPTM), Kota Bharu, Kelantan, manakala borang soal selidik terbuka telah diedarkan kepada tujuh orang guru prasekolah di Kota Bharu untuk meneroka kepentingan bahasa Arab dalam kalangan pendidik kanak-kanak. Dapatan utama kajian menunjukkan bahawa keupayaan untuk memahami istilah-istilah asas yang berkaitan dengan pendidikan awal kanak-kanak merupakan salah satu keperluan yang penting bagi pelajar pendidikan awal kanak-kanak di Kolej Poly-Tech Mara (KPTM). Keadaan ini berlaku kerana istilah berkenaan digunakan oleh pelajar-pelajar dalam pengajian dan di alam pekerjaan kerana mereka dikehendaki mengajar bahasa Arab di prasekolah. Di samping itu, kemahiran bahasa Arab juga memberikan kelebihan dan nilai tambah kepada mereka kerana dapat meningkatkan kemahiran komunikasi seterusnya dapat mengaplikasikannya dalam pengendalian kelas.

Di samping itu, kajian Mohamed & Seman (2016) menganalisis keperluan jemaah Haji dan Umrah terhadap modul Bahasa Arab untuk tujuan haji dan umrah. Seramai 300 orang responden dalam kalangan jemaah yang pernah menunaikan Haji dan Umrah telah mengisi borang soal selidik. Hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti jemaah Haji dan Umrah menginginkan satu modul khas untuk membantu mereka dalam menunaikan Haji dan Umrah melalui penghayatan Bahasa Arab yang juga sebagai medium ibadah dalam Islam.

Manakala Nisaa dan rakan-rakan (2016) menganalisis keperluan Bahasa Arab dalam kalangan staf masjid-masjid utama di Kuala Lumpur. Ia bagi mengetahui tujuan penggunaan Bahasa Arab dalam kalangan pekerja-pekerja masjid yang terdiri daripada pengawal keselamatan, pegawai tadbir, imam dan bilal. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 47 orang pekerja masjid dari tiga buah masjid utama di sekitar Kuala Lumpur iaitu Masjid Negara, Masjid Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah dan Masjid Jamek. Hasil kajian menunjukkan betapa pentingnya bahasa Arab dalam bidang kerjaya mereka, seterusnya menjadi satu keperluan dalam membina modul khusus yang dapat membantu para petugas masjid dalam mempelajari bahasa Arab untuk memudahkan tugas-tugas mereka.

Kajian Ali & Mahamod (2015) pula dilaksanakan untuk mengenal pasti keperluan modul yang sesuai digunakan oleh guru untuk pengajaran dan pembelajaran kemahiran bahasa kanak-kanak prasekolah melalui permainan. Kajian ini menggunakan kaedah temu bual separa struktur ke atas 10 orang guru prasekolah Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) dari sekolah yang berbeza. Analisis dapatan kajian menunjukkan modul pengajaran & pembelajaran bahasa berasaskan pendekatan permainan dalam kalangan kanak-kanak prasekolah berpotensi untuk dibangunkan. Kesimpulan dapatan kajian menyatakan bahawa pendekatan bermain ialah cara yang sesuai untuk aktiviti pengajaran dan pembelajaran kanak-kanak prasekolah. Maka, guru perlu menggunakan sumber dan bahan yang sesuai untuk merangsang pembelajaran bahasa murid, disamping aktiviti pengajaran perlu mempertimbangkan keupayaan bahasa murid.

Razak dan rakan-rakan (2015) pula melakukan kajian ‘Analisis Keperluan Bahasa Arab untuk Tugasan Rasmi Anggota Tentera Malaysia di Negara Arab’. Kajian ini bertujuan untuk meneroka perspektif anggota Kor Agama Angkatan Tentera (KAGAT) terhadap penggunaan Bahasa Arab dalam operasi haji, dan menganalisis keperluan bahasa sebagai langkah pertama mewujudkan sukanan pelajaran Bahasa Arab yang bersesuaian. Kajian ini mendapati bahawa anggota KAGAT mengakui kepentingan Bahasa Arab untuk tujuan operasi haji. Kajian ini

turut menyenaraikan keperluan bahasa dari perspektif anggota KAGAT bagi tujuan operasi haji yang dapat menjadi panduan awal untuk membina sukan pelajaran yang bersesuaian.

Dari sudut yang lain, kajian bertajuk Analisis Keperluan Pembelajaran Bahasa Arab Dalam Kalangan Warga Emas oleh Kasran dan rakan-rakan (2015) telah dijalankan untuk mengenal pasti faktor yang mendorong warga emas mempelajari bahasa Arab dan menyenaraikan bahan yang bertepatan dengan keperluan pembelajaran mereka. Kajian ini hanya melibatkan tiga orang responden yang mengikuti kursus pengajian bahasa Arab di bawah program University of Third Age (U3A), Institut Gerontologi, Universiti Putra Malaysia, Serdang. Responden dipilih berdasarkan kaedah pensampelan pelbagai latar belakang atau dikenali sebagai “maximal variation sampling”. Memandangkan kajian ini bersifat kualitatif, maka pengkaji menggunakan kaedah temu bual untuk mengutip data. Item temu bual dibina berdasarkan kepada model keperluan yang dirangka oleh Hutchinson dan Waters (1987). Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat tiga faktor utama golongan warga emas mempelajari bahasa Arab iaitu faktor agama, faktor komunikasi dan faktor kemasyarakatan. Berkenaan bahan pembelajaran, golongan warga emas cenderung untuk mempelajari topik yang berkaitan dengan tema agama, tema komunikasi, unsur bahasa seperti fonologi, morfologi, sintaksis, kosa kata serta keindahan bahasa dan unsur kemahiran bahasa iaitu membaca, bercakap, mendengar dan menulis.

Berkaitan itu, Jaffar dan rakan-rakan (2015) melaksanakan satu kajian penggunaan Bahasa Arab untuk Tujuan Agama (BAUTA) di kalangan pelajar Sarjana Muda Bahasa Arab dan Komunikasi di USIM. Kajian ini menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada 150 orang pelajar tahun dua dan tiga. Hasil kajian menunjukkan betapa pentingnya Bahasa Arab Tujuan Agama dalam akademik dan kerjaya. Majoriti pelajar bersetuju dengan keperluan mempelajari BAUTA terutamanya untuk memahami agama islam dengan lebih tepat dengan merujuk terus sumber utamanya iaitu al-Quran dan as-Sunnah tanpa bergantung kepada terjemahan.

Berdasarkan kajian-kajian di atas, dapat disimpulkan bahawa kajian bahasa untuk tujuan khusus di Malaysia telah berkembang dalam pelbagai bidang yang melibatkan penggunaan bahasa Arab seperti pelancongan Islam, Haji & Umrah, institusi masjid, ketenteraan, hubungan diplomatik dan lain-lain. Kajian terdahulu juga membuktikan reka bentuk modul pengajaran bahasa Arab untuk tujuan khusus perlu berdasarkan analisis keperluan pelajar. Maka analisis seperti ini perlu dilakukan seperti berpandukan teori Hutchinson & Waters (1987) dan *Communication Needs Processor* (CNP) oleh Munby (1978). Namun, tiada penyelidikan dilakukan setakat ini membabitkan analisis keperluan komunikasi Bahasa Arab untuk kakitangan perpustakaan di Malaysia, sedangkan keperluan dalam kerjaya mereka terhadap penggunaan Bahasa Arab wujud.

Metodologi Kajian

Kajian ini merupakan kajian tinjauan bertujuan untuk mengenalpasti dan menganalisis keperluan staf perpustakaan USIM terhadap komunikasi Bahasa Arab dalam kerjaya mereka. Maka, pemilihan responden kajian adalah berbentuk persampelan bertujuan (purposive sampling) yang terdiri daripada 30 orang staf perpustakaan USIM yang pernah berkhidmat di dua kaunter utama, iaitu Kaunter Penasihat Pengguna dan Kaunter Sirkulasi, selama 1 hingga 18 tahun. Data kajian dikumpul menggunakan intrumen borang kaji selidik yang terdiri daripada dua bahagian: 1) latar belakang responden (pertanyaan tertutup), dan 2) analisis keperluan (pertanyaan terbuka) bagi mendapatkan pendapat responden berdasarkan pengalaman kerjaya mereka (Omar, 2015). Analisis keperluan ini diadaptasi daripada teori

Analisis Keperluan oleh Hutchinson dan Waters (1987), di mana ia terdiri daripada tiga elemen utama, iaitu: Keperluan (Needs), Kekurangan (Lacks) dan Kehendak (Wants). Borang kaji selidik diedar kepada responden menerusi *Google Form* dan dianalisis secara deskriptif dengan melihat nilai kekerapan dan juga kandungan.

Analisis Dapatan Kajian

Dapatan kajian tentang analisis keperluan Bahasa Arab untuk Staf Perpustakaan adalah seperti berikut:

Bahagian A

Bahagian ini merangkumi maklumat umum tentang latar belakang responden seperti jantina, umur, tempoh berkhidmat, dan tahap keperluan kompetensi komunikasi Bahasa Arab.

Jadual 1: Jantina

Jantina	Kekerapan
Lelaki	9 orang (32%)
Perempuan	19 orang (68%)

Sumber: Borang Kaji Selidik

Jadual 1 di atas menjelaskan hanya 28 daripada 30 orang responden sahaja menjawab kaji selidik yang diedarkan, yang mana majoritinya adalah perempuan (68%), manakala bakinya (32%) adalah lelaki.

Jadual 2: Umur

Umur	Kekerapan
25-30	23%
31-36	28%
37-42	35%
43-48	14%

Sumber: Borang Kaji Selidik

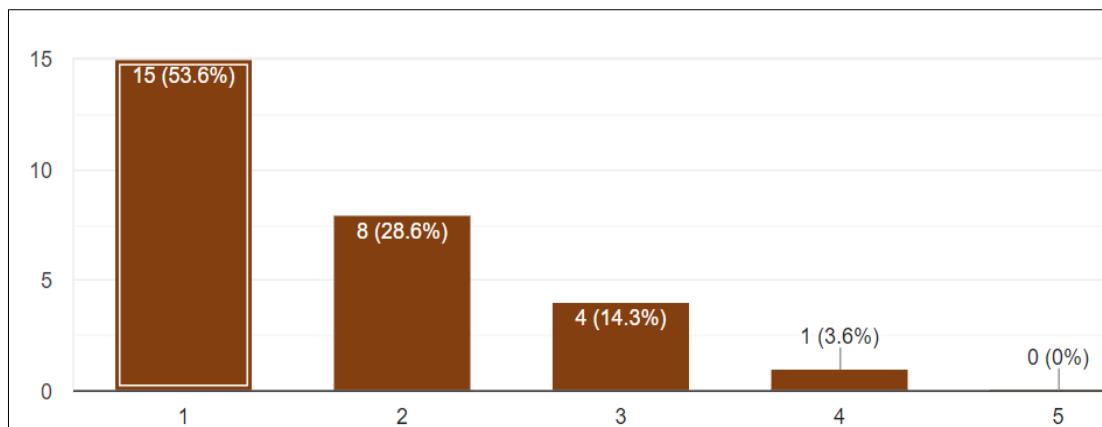
Jadual 2 menunjukkan daripada seramai 28 orang responden, 35% daripadanya berumur di antara 37 hingga 42 tahun, manakala 28% daripada responden berumur diantara 31 hingga 36 tahun. Kumpulan umur yang paling tua dalam kalangan responden mencatatkan kelompok responden paling sedikit (14%), diikuti kelompok termuda (23%) iaitu mereka berumur di antara 25 hingga 30 tahun.

Jadual 3: Mempelajari Bahasa Arab

Pengalaman	Kekerapan
Pernah	82%
Tidak Pernah	18%

Sumber: Borang Kaji selidik

Jadual 3 pula menunjukkan majoriti responden, iaitu sebanyak (82%) pernah mempelajari Bahasa Arab, manakala sebahagian kecil sahaja (18%) tidak. Walaubagaimanapun, tahap komunikasi Bahasa Arab mereka masih berada pada tahap lemah dan sangat lemah, sebagaimana ditunjukkan pada rajah di bawah:

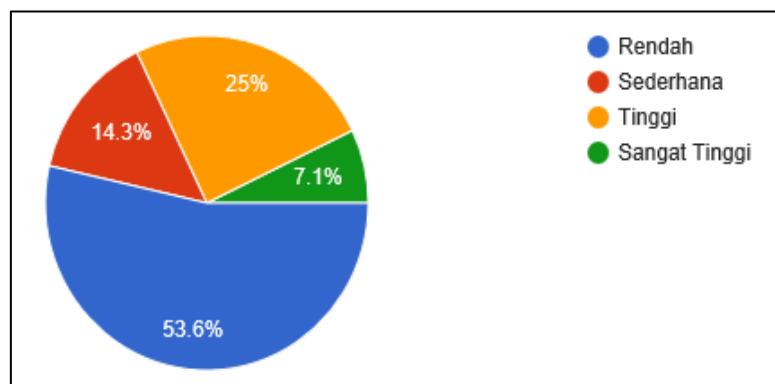


Petunjuk: 1: Sangat Lemah, 2: Lemah, 3: Baik, 4: Baik, 5: Sangat Baik

Rajah 1: Tahap Penguasaan Komunikasi Arab

Sumber: Borang Kaji Selidik

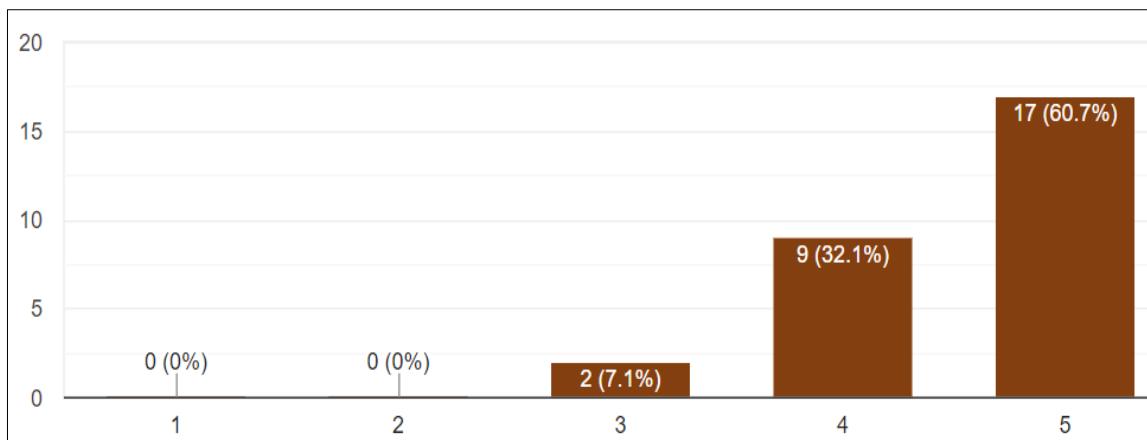
Rajah 1 di atas jelas menunjukkan tahap penguasaan komunikasi lisan Bahasa Arab responden, majoritinya adalah sangat lemah (54%) dan lemah (29%). Hanya seorang sahaja pada tahap baik, manakala 4 orang (14%) berada pada tahap sederhana. Ini memberikan indikator bahawa Bahasa Arab yang diperolehi masih belum mampu memenuhi keperluan kerjaya mereka walaupun tahap keperluan untuk berkomunikasi Arab di perpustakaan USIM adalah rendah, sebagaimana dibuktikan dalam rajah berikut:



Rajah 2: Tahap Keperluan Berkomunikasi Arab di Perpustakaan USIM

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 2 di atas menunjukkan sebahagian besar responden (54%) mendapati keperluan mereka untuk berkomunikasi Arab dalam kerjaya mereka di perpustakaan USIM adalah rendah, manakala dua orang sahaja (7%) mengatakan sangat tinggi dan (25%) tinggi. Ini mungkin disebabkan kekerapan mereka berhadapan dengan pelanggan Arab adalah sedikit berbanding dengan pelanggan berbangsa lain. Walaupun keperluan ini dikatakan pada tahap rendah, persepsi mereka terhadap keperluan mengikuti kursus Bahasa Arab untuk tujuan komunikasi kerjaya sangat baik seperti ditunjukkan dalam rajah 3 di bawah:

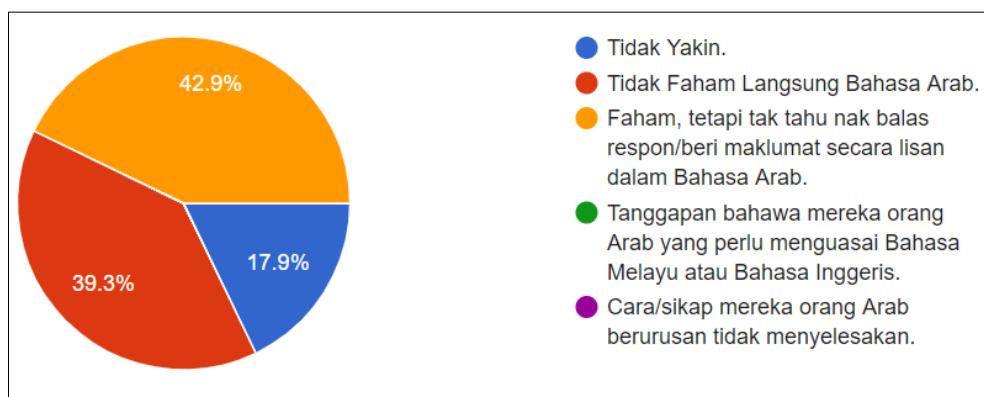


Petunjuk: 1: Sangat Tidak Perlu, 2: Tidak Perlu, 3: Sederhana, 4: Perlu, 5: Sangat Perlu

Rajah 3: Tahap Keperluan Mengikuti Kursus Komunikasi Asas Bahasa Arab untuk Kerjaya

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 3 di atas jelas menunjukkan tiada seorang pun responden yang mengatakan tidak perlu mengikuti kursus komunikasi Bahasa Arab untuk tujuan kerjaya mereka, bahkan 93% daripada mereka mengatakan perlu dan sangat perlu. Ini memberikan gambaran bahawa responden mempunyai persepsi positif terhadap keperluan Bahasa Arab dalam kerjaya mereka. Ini mungkin disebabkan tahap penguasaan komunikasi mereka masih berada pada tahap lemah, mempunyai keinginan yang tinggi untuk memahami dan respon perbualan berbahasa Arab, serta tidak beranggapan bahawa orang Arab itulah yang perlu menguasai Bahasa Inggeris atau Bahasa Melayu untuk berurusan dengan mereka. Ini dapat dibuktikan sebagaimana rajah di bawah:



Rajah 4: Bentuk Kekangan Komunikasi Bahasa Arab

Sumber: Borang Kaji Selidik

Berdasarkan rajah 4 di atas, hanya terdapat tiga bentuk kekangan sahaja untuk berkomunikasi Arab oleh staf perpustakaan USIM, iaitu sebanyak 43% daripada responden masih mampu memahami komunikasi Arab, tetapi mereka hanya tidak tahu memberi maklum balas dalam Bahasa Arab. Hampir kebanyakan mereka juga iaitu sebanyak 39% tidak faham langsung Bahasa Arab, dan sebahagian kecil mereka (18%) menghadapi masalah psikologi untuk berkomunikasi Arab iaitu tidak yakin. Walaubagaimanapun, kesemua responden berpendapat tanggapan perlunya orang Arab menguasai Bahasa Inggeris atau Melayu, dan sikap orang Arab berurusan yang tidak menyelesakan bukannya kekangan untuk mereka berkomunikasi Arab.

Bahagian B

Bahagian ini menganalisis keperluan komunikasi Bahasa Arab untuk staf perpustakaan dalam tiga aspek iaitu keperluan, kekurangan dan kehendak. Data yang diambil dalam bahagian ini adalah daripada borang kaji selidik dalam bentuk soalan ‘*open-ended*’. Ia bagi mendapatkan maklumat spesifik dalam setiap aspek tersebut berdasarkan pengalaman kerja responden sendiri selama 1 hingga 18 tahun, dan bukannya jangkaan pengkaji, disamping tiada kajian lepas berkaitannya.

Aspek 1: Dalam aspek keperluan ini, soalan yang diutarkan adalah bertujuan mengenalpasti situasi-situasi yang perlu berkomunikasi Arab di kaunter perpustakaan USIM. Jawapan responden boleh diklasifikasikan seperti jadual berikut:

Jadual 4: Situasi-Situasi Staf Perpustakaan USIM Perlu Berkomunikasi Arab

Fungsi	Situasi
Pertanyaan	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan berkaitan pangkalan data dan pencarian bahan berbahasa Arab. - Pertanyaan tentang tesis. - Pertanyaan tentang cara guna mesin fotostat. - Pembayaran denda dan tempoh peminjaman bahan. - Pertanyaan berkaitan koleksi perpustakaan, perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan. - Pertanyaan berkaitan program-program yang ditawarkan USIM dan kafe di USIM. - Pencarian bahan rujukan di perpustakaan.
Permohonan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan pendaftaran ke sistem/akaun perpustakaan bagi penggunaan bahan-bahan online di perpustakaan. - Permohonan penggunaan bilik karel atau bilik perbincangan. - Permohonan maaf kepada pengguna kerana tidak dapat berkomunikasi dalam Bahasa Arab.
Penerangan	<ul style="list-style-type: none"> - Penerangan spesifik cara mengakses bahan perpustakaan/jurnal artikel secara online. - Penerangan tentang perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di perpustakaan serta peraturan yang perlu diketahui. - Penerangan cara penulisan <i>citation</i>. - Penerangan cara penggunaan <i>turn it in</i>. - Penerangan tentang perpustakaan. <p>Pencarian bilik seminar dan bilik mesyuarat.</p>
Perbualan Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Perbualan harian, bertanya nama, asal, khabar, tujuan.

Sumber: Borang Kaji Selidik

Merujuk kepada jadual 4, ia menunjukkan terdapat banyak situasi perbualan yang menuntut staf perpustakaan USIM sama ada di kaunter Penasihat Pengguna ataupun kaunter Sirkulasi, untuk berkomunikasi dalam Bahasa Arab dalam empat fungsi utama, iaitu pertanyaan, permohonan, penerangan dan perbualan umum. Dalam kepelbagaiannya fungsi dan situasi komunikasi di atas, ia menggambarkan skop komunikasi tersebut boleh dikatakan berkisar tentang maklumat umum berkaitan perpustakaan, perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan, disamping persoalan berkaitan semakan tesis menggunakan perisian *turn it in* dan juga perbualan umum harian. Ini jelas menunjukkan keperluan komunikasi Bahasa Arab mereka adalah bersifat sangat spesifik dan berfungsi.

Aspek 2: Dalam aspek kedua pula, ia bertujuan melihat jurang kekurangan bahasa yang dihadapi oleh responden dalam mereka berkomunikasi Arab dengan pelanggan Arab. Ini boleh ditunjukkan dalam gambar rajah di bawah:

Jadual 5: Jurang Kekurangan Komunikasi Bahasa Arab Bagi Staf Perpustakaan USIM

Aspek	Struktur Bahasa Komunikasi
Perkatan/Ungkapan Arab Yang Saya Tahu	<p>كيف حالك؟ (Apa khabar?) عفواً (Maaf) مع السَّلَامَةِ (Selamat tinggal) أنا بخير (Saya dalam keadaan baik) ما اسمك؟ (Siapa nama kamu?) شكراً (Terima kshih) إلى اللقاء (Semoga berjumpa lagi) أهلاً وسهلاً (Selamat datang) لا بأس (Tidak mengapa) إلى أين؟ (kemana) أين؟ (Dimana) من أين؟ (Daripada mana) خلص (Sudah) أنا (Saya)</p>
Perkatan/Ungkapan Arab Yang Saya Pernah Guna	<p>كيف حالك؟ (Apa khabar?) هل أنت بخير؟ (Adakah kamu dalam) (keadaan baik) ما اسمك؟ (Siapa nama kamu?) شكراً (Terima kshih) أين تسكن؟ (Dimana kamu tinggal) من أين؟ (Daripada mana) خلص (Sudah) أنا لا أعرف العربية (Saya tidak tahu) (Bahasa Arab) كيف أستطيع لمساعدتك؟ (Bagaimana saya) (boleh bantu kamu) عفوا، أنا لا أستطيع على الإجابة (Maaf, saya) (tak dapat menjawab) هذا الكتاب لا موجود في المكتبة (Buku ini) (tiada di perpustakaan) Boleh saya bantu? Terima kasih kerana menggunakan perkhidmatan kami. Adakah anda berpuas hati dengan bantuan/khidmat nasihat yang saya berikan. Boleh saya bantu? Buku apa yang tuan/puan cari?</p>
Perkataan/Ungkapan Arab Yang Saya Tidak Tahu Tetapi Sangat Diperlukan Dalam Kerjaya	<p>Perkara-perkaran berkaitan capaian internet dan pangkalan data. Ungkapan teknikal berkenaan fasiliti</p>

dan perkhidmatan
Buku / tesis ini terdapat/tiada di
perpustakaan
Boleh rujuk meja penasihat pengguna.
Tidak boleh pinjam. Boleh pinjam.
Tutup pukul 10.

Sumber: Borang Kaji Selidik

Menerusi jadual 5 di atas, ia menunjukkan jurang kekurangan komunikasi Bahasa Arab bagi staf perpustakaan USIM adalah agak besar. Ini dapat dilihat apabila perbandingan dibuat antara struktur Bahasa Arab komunikasi yang dimiliki atau pernah digunakan oleh responden dengan apa yang perlu digunakan dalam kerjaya sebenar mereka. Ini kerana Bahasa Arab yang dimiliki atau pernah diungkapkan adalah dalam jumlah yang sangat minimum, fungsi asas, dan ringkas. Manakala Bahasa Arab yang diperlukan dalam kerjaya sebenar adalah lebih banyak fungsinya, kompleks dan panjang.

Aspek 3: Aspek ketiga adalah untuk mengetahui kehendak (*wants*) atau harapan responden terhadap pembinaan modul kursus komunikasi Bahasa Arab untuk tujuan kerjaya mereka. Antara dapatan utama kajian dalam aspek ini boleh disenaraikan seperti berikut:

Jadual 6: Kehendak Responden Terhadap Kursus Komunikasi Arab Keperpustakaan

Kehendak (wants)	<ul style="list-style-type: none">- Mengetahui asas Bahasa Arab untuk berkomunikasi.- Meningkatkan kemahiran komunikasi Bahasa Arab.- Mengetahui komunikasi yang sesuai semasa berada di kaunter perkhidmatan dan ayat-ayat yang sering digunakan.- Boleh memahami Bahasa Arab yang asas untuk urusan kaunter.- Dapat menyampaikan maklumat berkaitan urusan di kaunter perpustakaan dengan baik kepada pengguna perpustakaan khususnya pengguna Arab.- Penyediaan modul yang bertepatan dengan keperluan sebenar petugas & boleh diaplikasikan selalu semasa berhadapan dengan pengguna.- Cipta modul secara kaedah perbualan sebenar.- Modul yang mudah diikuti dan difahami.- Modul yang perbanyakkan latihan komunikasi seperti situasi sebenar.- Modul membolehkan berbahasa Arab untuk tujuan pengkatalogan dan memahami isi kandungan buku berbahasa Arab.- Cara pengajaran yang mudah difahami.- Dapat memahami soalan dan kehendak pengguna dalam Bahasa Arab serta dapat memberikan respon sebaiknya.- Dapat mempelajari ayat-ayat yang asas dalam memberi perkhidmatan kepada pengguna.- Dapat menambah keyakinan berkomunikasi dalam bahasa arab.
-----------------------------	--

Sumber: Borang Kaji Selidik

Berdasarkan kenyataan responden di atas, kehendak dan harapan mereka dapat dilihat dalam tiga aspek utama, iaitu: memiliki kompetensi asas dan komunikasi Bahasa Arab, pembinaan modul (berteraskan perbualan, mudah, latihan banyak berdasarkan situasi sebenar), dan cara pengajaran (mudah difahami).

Kesimpulan

Penggunaan Bahasa Arab sebagai alat komunikasi kepada staf perpustakaan di USIM adalah menjadi keperluan sebenar dalam kerjaya mereka, sebagaimana dibuktikan oleh analisis keperluan yang dijalankan ini. Analisis keperluan ini juga menunjukkan tahap keperluan mereka terhadap kemahiran komunikasi Arab adalah sangat tinggi dan positif. Ini demi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan Arab tanpa memberi persepsi bahawa mereka lah yang perlu menguasai bahasa yang dikuasai oleh penyedia perkhidmatan seperti Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris.

Analisis keperluan ini mendapati skop kemahiran komunikasi Arab yang diperlukan (*needs*) oleh staf perpustakaan di dua kaunter utama iaitu kaunter Penasihat Pengguna dan kaunter Sirkulasi, berada pada empat fungsi utama dalam pelbagai situasi, iaitu pertanyaan, permohonan, penerangan dan perbualan umum. Ini jelas menunjukkan keperluan komunikasi Bahasa Arab mereka adalah bersifat sangat spesifik dan berfungsi.

Manakala jurang keperluan dan kekurangan (*lacks*) kemahiran komunikasi Arab adalah agak ketara. Ini memberi implikasi bahawa penyediaan sesuatu modul kursus komunikasi Arab kepada staf perpustakaan nanti perlulah berusaha merapatkan jurang ini dengan memberi penekanan lebih terhadap apa yang mereka belum kuasai dan perlu kuasai untuk kerjaya mereka. Ini disamping meraikan kehendak (*wants*) dan harapan mereka, bukan sahaja dalam aspek penyediaan modul (kompetensi bahasa dan komunikasi Arab), bahkan dalam aspek psikologi peserta melalui pendekatan pengajaran yang diambil. Hasil analisis ini juga memberikan satu dimensi baharu dalam wacana pengajaran Bahasa Arab untuk tujuan keperpustakaan dalam konteks Malaysia dan juga di negara-negara bukan penutur Arab. Ia didorongi oleh kemasukan ramai pelajar Arab dan juga staf akademik Arab yang berkhidmat di universiti-universiti awam dan juga swasta yang memerlukan layanan komunikasi dalam bahasa mereka sendiri. Maka, analisis keperluan seperti ini perlu diperluaskan sebagai langkah pertama dan terpenting dalam proses penyediaan kursus pengajaran bahasa untuk tujuan khusus.

Rujukan

- Ali, A., & Mahamod, Z. (2015). Analisis Keperluan Terhadap Pengguna Sasaran Modul Pendekatan Berasaskan Bermain Bagi Pengajaran Dan Pembelajaran Kemahiran Bahasa Kanak-Kanak Prasekolah. *Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*, Bil. 3, Isu 1, 1-8.
- Chik, A. R. (1998). *Teaching Arabic for Specific Purposes (ASP) with Special Reference to Teaching Reading Skill at the International Islamic University Malaysia*. Unpublished M.A Dissertation University of Salford.
- Ghani, M.T.A., & Daud, W.A.A.W. (2018). Bahasa Arab Untuk Pendidikan Awal Kanak-Kanak: Satu Kajian Analisis Keperluan. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak*, (7), 70-82.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for Spesific Purposes: A Learning-Centred Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jaffar, M. N. (2013). Tahlil Hajat Mutakhassis Al Lughah Al Arabiah Wa Al Ittisalat Bi Jamiah Al Ulum Al Islamiah Al Maliziah Fi Taalum Al Lughah Al Arabiah Li Aghrad Siyahiyah. *4th International Conference of Arabic Language and Literature (ICALL 2013)*. Kuala Lumpur: IIUM Press.
- Jaffar, M.N., & Ahmad, M.I. (2018). Model Analisis Keperluan BA untuk Pelancongan Islam Selangor. *Jurnal Hal Ehwal Islam dan Warisan Selangor*. Bil. 2, No. 1, 1-18.

- Jaffar, M.N., Hameed, K.R.A. & Ahmad, A. (2013). Bahasa Arab Untuk Tujuan Agama: Analisis Keperluan Pelajar Sarjana Muda Bahasa Arab dan Komunikasi di Universiti Sains Islam Malaysia. *'Ulum Islamiyyah Journal*, Jun (10), 19-29.
- Kasran H., Mezah, C.R., & Mustapha, N.F. (2015). Analisis Keperluan Pembelajaran Bahasa Arab Dalam Kalangan Warga Emas. *E-Journal of Arabic Studies & Islamic Civilization*, Vol. 2, 101-115.
- Mohamed, M.S., & Seman, M. (2016). Keperluan Modul Bahasa Arab Untuk Tujuan Haji dan Umrah: Satu Analisis Kajian. *Jurnal Kesidang*, Jilid 1, 70-85.
- Mohd, K.N., Ahmad, N.Z., & Kama, N. (2016). *Bahasa Arab Untuk Kerjaya: Analisis Keperluan Bahasa Arab dalam Kalangan Pekerja Masjid-Masjid Utama di Kuala Lumpur*. Persidangan Antarabangsa Bahasa Arab 2016 (PABA 2016), 1-10.
- Musling, M.N. (2014). *Tahlil al-Haajat al-Lughawiyyah al-Shai'ah fi Mawaqif al-Tawasul al-Shafahi bi al-Lughah al-'Arabiyyah li Saiqii Saiyyaraot al-Ujrah bi KLIA*, Unpublished MA Dissertation. Universiti Sains Islam Malaysia.
- Najjah S.A.R, Ahmad M.I & Kaseh A.B. (2015). Analisis Keperluan Bahasa Arab untuk Tugasan Rasmi Anggota Tentera Malaysia di Negara Arab. *International Journal of Language Education and Applied Linguistics (IJLEAL)*. (3), 79-90.
- Omar, A.H. (2015). Kaedah Penyelidikan Bahasa di Lapangan. Ed ke-2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Posner, G. J. & Rudnitsky, A. N. (2006). Course Design: A Guide to Curriculum Development for Teachers. Boston: Pearson Education.
- Razak, N.S.A, Ismail, A.M., & Bakar, K.A. (2015). Analisis Keperluan Bahasa Arab untuk Tugasan Rasmi Anggota Tentera Malaysia di Negara Arab. *International Journal of Language Education and Applied Linguistics (IJLEAL)*, 2015, Vol. 3, 79-90
- Ta'imah, Rushdi Ahmad. (1989). *Ta'lim al-Lughah al-Arabiyyah li Ghairin Natiqina Biha: Manahijuwa Asalibuhu*. Rabat: ISESCO.
- Yusri, I., & Chik, A.R. (2016). Al-Haajaat Al-Lughawiyyah lil- 'Amilin bil-Majal al-Diplomasiy. *Majallah al-Dirasaat al-Lughawiyyah wa al-Adabiyyah*. Dec. (3), 54-78.