

157700

4000009061

HADIAH



**GAYA KOMUNIKASI PENGETUA DAN HUBUNGANNYA
DENGAN KEPUASAN KERJA DALAM
KALANGAN GURU**

CHE HAWA BINTI TEH

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**SEKOLAH PENDIDIKAN DAN PEMBANGUNAN SOSIAL
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2006**

PERPUSTAKAAN UMS



1400009061



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



PUSAT PENGAJIAN PASCASISWAZAH
PENYERAHAN TESIS/DISERTASI (BERGRADUAT)

DAFTAR CALON

Nama Calon: CHE HAWA BINTI TEH
(mengikut nama dalam kad pengenalan)

No. Pendaftaran: PS03 - 006 (K) - 061

Sekolah/Institut: SEKOLAH PENDIDIKAN DAN PEMBANGUNAN SOSIAL

Program: *Sarjana/Doktor Falsafah

Bentuk Pendaftaran: *Separuh Masa/Sepenuh Masa

Pembiayaan Pengajian: *Sendiri/Tajaan: SENDIRI
(nama penaja)

Status Yuran Pengajian: *Tidak Berhutang/Berhutang (Jumlah Hutang): RM TIDAK BERHUTANG.

Tajuk Tesis>Nama Kursus: GAYA KOMUNIKASI PENGETUA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN &

Adakah Tesis/Disertasi ditulis mengikut Gaya UMS: () Ya () Tidak

Tandatangan Calon: Chie Tarikh: 22/05/2006

DAFTAR PENYELIA (Jika Berkenaan)

- *Tesis/Disertasi telah dibuat pembedaan dan layak dianugerahkan Ijazah *Sarjana/Doktor Falsafah
- *Tesis/Disertasi calon belum dibuat pembedaan

Ulasan: layak dianugerahkan Ijazah Sarjana

Nama Penyelia: [Signature]

Tandatangan Penyelia: [Signature] Tarikh: 22/05/06

DAFTAR PEMERIKSA DALAM (Jika Berkenaan)

- *Tesis/Disertasi telah dibuat pembedaan layak dianugerahkan Ijazah *Sarjana/Doktor Falsafah



) *Tesis/Disertasi calon belum dibuat pembetulan

Ulasan: _____

Nama Pemeriksa Dalam: _____

Tandatangan Pemeriksa Dalam: _____ Tarikh: _____

PERAKUAN PEMERIKSA LUAR (Jika Berkenaan)

) *Tesis/Disertasi telah dibuat pembetulan layak dianugerahkan Ijazah *Sarjana/Doktor Falsafah

) *Tesis/Disertasi calon belum dibuat pembetulan

Ulasan: _____

Nama Pemeriksa Dalam: _____

Tandatangan Pemeriksa Luar: _____ Tarikh: _____

PERAKUAN SEKOLAH/INSTITUT

) Bersetuju dengan perakuan yang dibuat oleh *Penyelia/Pemeriksa Dalam/Pemeriksa Luar.

) Tidak bersetuju dengan perakuan yang dibuat oleh *Penyelia/Pemeriksa Dalam/Pemeriksa Luar kerana

Ditawar.

Tandatangan Dekan/Pengarah: _____ Tarikh: *22/5/06*

BS
PROF. MADYA DR. SALLEH ABD. RASID
Timbalan Dekan (Akad & HEP)
Sekolah Pendidikan dan Pembangunan Sosia
Universiti Malaysia Sabah

PERAKUAN PUSAT PENGAJIAN PASCASARJANA

) Penyerahan *Tesis/Disertasi diluluskan

) Penyerahan *Tesis/Disertasi tidak diluluskan kerana _____

Tandatangan Dekan: _____ Tarikh: _____

Nota: * Potong yang tidak berkenaan

Tandakan X pada ruang berkenaan

Jika calon didapati memalsukan keterangan di atas permohonannya akan dibatalkan dan akan dikenakan tindakan



UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS @

JUDUL : GAYA KOMUNIKASI PENGETUA DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN GURU.

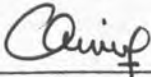
IJAZAH : Sarjana Pendidikan (Pengurusan Pendidikan)

SESI PENGAJIAN : 2003 - 2005

Saya, CHE HAWA BINTI TEH mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. TIDAK TERHAD

Disahkan oleh

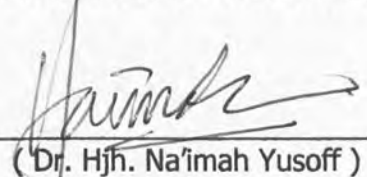


(Penulis: CHE HAWA BINTI TEH)

Alamat Tetap :
No. 18, Kampung Pering,
06020 Padang Sera,
Jitra, Kedah.

Tarikh : 10 DISEMBER 2005

(TANDATANGAN PUSTAKAWAN)



(Dr. Hj. Na'imah Yusoff)

Tarikh : 22/05/06

CATATAN : @ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM).



PENGAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

CHE HAWA BINTI TEH
PS03 - 006(K)- 061
10 DISEMBER 2005



PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Dan Maha Pengasih

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah s.w.t kerana memberikan hidayah dan kekuatan kepada pengkaji untuk menyempurnakan kajian ilmiah ini. Dalam usaha menyempurnakan kajian ini sesungguhnya pengkaji banyak terhutang budi kepada pelbagai pihak yang terlibat dalam memberikan sumbangan. Dalam ruangan yang terhad ini, pertama sekali, pengkaji merakamkan setinggi –tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Hj. Na' imah binti Yusoff selaku penyelia kepada pengkaji yang tidak mengenal erti jemu dalam membantu, membimbing dan memberi tunjuk ajar yang membina sepanjang tempoh penyeliaan berlangsung. Segala teguran dan nasihat yang diberikan oleh beliau sesungguhnya banyak membantu pengkaji dalam menyiapkan kajian ini.

Penghargaan yang cukup bermakna kepada suami tersayang, Abd. Halim b. Abd. Aziz dan anak-anak (Mohd. Amar Aizuddin dan Nur Sayidatul Husna) kerana memahami dan sanggup berkorban bagi membolehkan pengkaji terus tabah menyelesaikan disertasi ini. Buat ibu dan bapa yang sentiasa mendoakan dari jauh, ibu dan bapa mentua yang tidak jemu membantu , pengertian yang diberikan sungguh bermakna sekali. Buat teman-teman seperjuangan (Zie, Chin dan Kak Jubai), pengalaman dan jerit-perih bersama dalam menuntut ilmu akan sentiasa terpahat di hati.

Pengkaji juga ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada semua pensyarah yang pernah membimbing dan memberi tunjuk ajar sepanjang pengajian pengkaji dalam kursus Pengurusan Sekolah di Sekolah Pendidikan dan Pembangunan Sosial. Segala ilmu dan tunjuk ajar yang diberi, tidak dapat untuk pengkaji membalasnya. Hanya doa kesejahteraan yang dapat pengkaji nukilkan di dalam hati.

Pengkaji juga ingin mengucapkan rasa penghargaan kepada pihak Kementerian Pelajaran Malaysia dan Jabatan Pelajaran Negeri Sabah atas kelulusan yang diberikan untuk pengkaji menjalankan kajian di sekolah-sekolah kajian. Atas kebenaran menjalankan kajian yang diberikan, memudahkan lagi kajian dilakukan oleh pengkaji. Kepada semua pengetua, Penolong-penolong Kanan dan guru-guru yang terlibat dalam kajian ini, terima kasih yang tidak terhingga pengkaji ucapkan. Tanpa kerjasama anda semua, kajian ini tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan sempurna. Terima kasih juga dirakamkan kepada pihak pengurusan Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah, Universiti Kebangsaan Malaysia dan Perpustakaan Yayasan Sabah atas kerjasama serta timbang rasa yang diberikan sepanjang pengkaji menggunakan kemudahan yang ada.

Akhir sekali, atas segala kerjasama, bimbingan, pertolongan dan dorongan dari semua pihak yang terlibat sesungguhnya amat bermakna dan bernilai bagi pengkaji. Segala budi baik dan keikhlasan akan tetap dikenang. Pengkaji mendoakan kesejahteraan anda sekalian, semoga mendapat rahmat dan sentiasa diberkati.



ABSTRAK

GAYA KOMUNIKASI PENGETUA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN GURU

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti gaya komunikasi yang diamalkan oleh pengetua di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan gaya komunikasi arahan kerja, penglibatan kerja, rasional kerja dan maklum balas kerja dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru. Kajian ini melibatkan tujuh buah sekolah menengah di Daerah Beaufort. Sampel kajian seramai 179 orang guru dipilih dengan menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Data telah dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan korelasi Pearson. Melalui kaedah deskriptif, min, sisihan piawai dan peratus digunakan. Dapatan menunjukkan gaya komunikasi yang paling kerap diamalkan oleh pengetua-pengetua di Daerah Beaufort ialah gaya komunikasi arahan kerja. Dapatan juga menunjukkan gaya komunikasi ekspresi negatif merupakan gaya komunikasi yang paling kurang diamalkan oleh pengetua-pengetua di Daerah Beaufort. Sementara gaya komunikasi ekspresi positif, penglibatan kerja, rasional kerja, penerangan kerja dan maklum balas kerja diamalkan pada tahap yang sederhana sahaja. Kajian juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi arahan kerja, komunikasi penglibatan kerja, komunikasi rasional kerja dan komunikasi maklum balas kerja dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru di Daerah Beaufort.



ABSTRACT**THE STYLE OF COMMUNICATION USED BY PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP WITH SATISFACTION OF WORK AMONG TEACHERS**

The purpose of this research is to identify the style of communication practiced by the principals in the National Secondary Schools in Beaufort District. This research will find out the relationship between the style of communication with the direction for work, work involvement, work rationale and feedback regarding satisfaction of work among teachers. This research involved seven schools in Beaufort District. 179 teachers were selected as samples by using the Simple Random Sample . The data was analyzed by using descriptive statistic and Pearson Correlation Analysis. Through the descriptive method, mean, standard deviation and percentage were used. The result showed that the style of communication most often used by the principals is the work instruction communication. The result also showed that the communication of negative expression is the least used by the principals in Beaufort District. The communication of positive expression, work involvement, work rationale, work information and work feedback are practiced on a moderate scale. This research also identified that there is a significant relationship between work instruction communication, work involvement communication, work rationale communication and work feedback communication with satisfaction of work among teachers in Beaufort District.



SINGKATAN

Min	Purata
Sig.	Signifikan
S.p.	Sisihan Piawai
SPSS	<i>Statistical Packages for the Social Science</i>
SMK.	Sekolah Menengah Kebangsaan



KANDUNGAN

MUKA SURAT

PENGAKUAN		i
PENGHARGAAN		ii
ABSTRAK		iii
ABSTRACT		iv
SINGKATAN		v
KANDUNGAN		ix
SENARAI JADUAL		x
SENARAI RAJAH		
Bab 1 :	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	2
1.3	Permasalahan Kajian	3
1.4	Soalan Kajian	7
1.5	Tujuan Kajian	7
	1.5.1 Objektif	8
1.6	Hipotesis Kajian	8
1.7	Kepentingan Kajian	9
1.8	Definisi Operasional	10
	1.8.1 Komunikasi	10
	1.8.2 Kepuasan Kerja	12
1.9	Batasan Kajian	13
1.10	Rumusan	14
Bab 2	SOROTAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	15
2.2	Komunikasi	16
	2.2.1 Teori Komunikasi dalam Organisasi	17
	2.2.2 Model Komunikasi	18
	2.2.3 Jenis Komunikasi	22
	2.2.3.1 Komunikasi Antara Perseorangan	24



2.2.4	Komunikasi Formal di Tempat Kerja	25
2.2.4.1	Komunikasi ke Bawah	25
2.2.4.2	Komunikasi ke Atas	27
2.2.4.3	Komunikasi Mendatar	28
2.3	Kepuasan Kerja	31
2.3.1	Teori Kepuasan Kerja	33
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	38
2.3.2.1	Kerja	39
2.3.2.2	Ganjaran	39
2.3.2.3	Kenaikan Pangkat	40
2.3.2.4	Rakan Sekerja	41
2.3.2.5	Faktor Persekitaran Kerja	42
2.3.2.6	Penyeliaan	42
2.4	Kajian Tentang Komunikasi dan Kepuasan Kerja	44
2.5	Kerangka Konseptual	48
2.6	Rumusan	49

Bab 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	50
3.2	Reka Bentuk Kajian	50
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	52
3.4	Instrumen Kajian	54
3.4.1	Soal Selidik A: Soal Selidik Kepuasan Kerja	55
3.4.2	Soal Selidik B: Soal Selidik Gaya Komunikasi Pengetua	56
3.5	Kajian Rintis	58
3.6	Prosedur dan Pengumpulan Data	60
3.7	Analisis Data	60
3.8	Rumusan	62



Bab 4: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	64
4.2	Gaya Komunikasi Pengetua di Sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort	64
4.3	Hubungan Gaya Komunikasi Arahan Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	68
4.4	Hubungan Gaya Komunikasi Penglibatan Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	68
4.5	Hubungan Gaya Komunikasi Rasional Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	69
4.6	Hubungan Gaya Komunikasi Maklum Balas Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	70
4.7	Rumusan	70

Bab 5 : PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN

5.1	Pengenalan	72
5.2	Gaya Komunikasi Pengetua di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort	72
5.3	Hubungan Gaya Komunikasi Arahan Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	75
5.4	Hubungan Gaya Komunikasi Penglibatan Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	78
5.5	Hubungan Gaya Komunikasi Rasional Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	80
5.6	Hubungan Gaya Komunikasi Maklum Balas Kerja Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru	80
5.7	Cadangan	82
5.8	Rumusan	86



SENARAI JADUAL**HALAMAN**

Bab 3	: 3.1	Jumlah Sampel Mengikut Sekolah	53
	: 3.2	Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan (1970)	Lampiran
	: 3.3	Gaya Komunikasi dan Nombor Item Mengikut Bentuk Komunikasi Masing-masing.	57
	: 3.4	Skala Likert	57
	: 3.5	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Item Soal Selidik	59
	: 3.6	Taksiran Skala Min	60
	: 3.7	Anggaran Kekuatan Perhubungan Antara Dua Pemboleh Ubah	61
	: 3.8	Ringkasan Kaedah Penganalisisan Data Berdasarkan Objektif dan Hipotesis Kajian	62
Bab 4	: 4.1	Tahap Komunikasi	65
	: 4.2	Gaya Komunikasi Pengetua di Sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort	66
	: 4.3	Perbandingan Amalan Gaya Komunikasi di SMK. A, B, C, D, X, Y, dan Z di Daerah Beaufort	66
	: 4.4	Hubungan Gaya Komunikasi Arahan Kerja dengan Kepuasan Kerja Guru	68
	: 4.5	Hubungan Gaya Komunikasi Penglibatan Kerja dengan Kepuasan Kerja Guru	69
	: 4.6	Hubungan Gaya Komunikasi Rasional Kerja dengan Kepuasan Kerja Guru	69
	: 4.7	Hubungan Gaya Komunikasi Maklum Balas Kerja dengan Kepuasan Kerja Guru	70



SENARAI RAJAH**HALAMAN**

Bab 2	: 2.1 Model Komunikasi Shannon dan Weaver	19
	: 2.2 Model Asas Newcomb ABX	21
	: 2.3 Jenis-jenis Komunikasi	23
	: 2.4 Teori Dua Faktor Herzberg	38
	: 2.5 Kerangka Konseptual Kajian	48



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Komunikasi sememangnya penting dalam sesebuah organisasi. Komunikasi antara pengurus dan pekerja bawahan merupakan cara asas untuk mendapatkan kerjasama dan kordinasi daripada tenaga manusia. Kajian pakar-pakar psikologi dan pakar-pakar komunikasi mendapati kemahiran berkomunikasi memainkan peranan yang sangat penting di dalam kehidupan manusia. Salah satu tujuan seseorang pemimpin berkomunikasi ialah kerana pemimpin hendak mendorong dan mempengaruhi pemikiran individu-individu lain (Aiono & Abdullah , 2001).

Menurut Ab. Aziz (2003), komunikasi amat penting dalam sesebuah organisasi kerana dalam mengurus, pengurus atau pemimpin dalam sesebuah organisasi perlu berbincang, berhujah, mengemukakan pandangan, menyediakan dan membentangkan laporan kepada pekerja dan pihak luar daripada organisasi yang mereka wakili. Oleh itu, pemimpin organisasi perlu menyampaikan maklumat kepada pelbagai pihak dengan berkesan kerana kemampuan pengurus menyampaikan maklumat dengan berkesan merupakan nadi kepada kejayaan operasi sesebuah organisasi. Menurut Goldhaber (1983) , semakin banyak maklumat yang diketahui oleh pekerja, maka semakin lebih baik lagi pekerja itu.

Selain itu, untuk mendapatkan maklumat menyeluruh tentang sesebuah organisasi pengurus hanya akan mengetahui apa yang berlaku di dalam dan di luar organisasi apabila mereka memperoleh maklumat yang tepat pada masanya. Tanpa



maklumat yang tepat, pengurus tidak mungkin boleh membuat perancangan dan mengambil keputusan dengan tepat. Justeru pengurus yang mampu berkomunikasi secara berkesan akan meningkatkan kecekapan dan kelicinannya dalam mengurus organisasi. Kebolehan mereka menyelesaikan kekeliruan akan menyuntik motivasi kerja yang tinggi, mengelak daripada berlakunya salah faham serta mewujudkan persekitaran kerja yang saling percaya mempercayai.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kepuasan kerja guru dipengaruhi dan mempunyai hubungan secara langsung dengan gaya komunikasi yang diamalkan oleh pengetua. Sim (1994) dan Munchisky (1977) mengatakan komunikasi mempunyai hubungan dan pengaruh ke atas kepuasan kerja. Semakin erat hubungan antara penyelia dengan pekerja, maka semakin tinggilah kepuasan kerja guru.

Dalam konteks pengurusan sekolah, perhubungan yang rapat antara pengetua dan guru menjadikan peranan komunikasi penting. Di samping menyumbang kepada kepuasan kerja, komunikasi juga mempunyai fungsi lain seperti untuk menyelesaikan masalah dan membolehkan organisasi bergerak seperti yang dirancang (Pincus, 1986). Komunikasi adalah nadi kepada sesebuah organisasi (Rogers, 1976) dan melalui komunikasi juga individu dalam organisasi dapat disatukan.

Komunikasi yang berkesan juga akan mengukuhkan lagi hubungan antara pengurus dengan pekerja dan mewujudkan perhubungan yang mesra. Di samping itu, konflik di antara pemimpin dan pekerja dalam sesebuah organisasi terutamanya dalam organisasi yang dianggotai oleh pelbagai budaya, jikalau tidak dapat dihapuskan sepenuhnya akan dapat diminimumkan. Hal ini akan mewujudkan suasana kerja yang



selesa, dan harmoni serta dapat membantu pekerja mengurangkan tekanan yang mereka hadapi.

Sehubungan dengan itu, kajian ini akan mengenal pasti hubungan di antara gaya komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru. Tumpuan akan diberikan kepada tujuh gaya komunikasi yang paling dominan dalam interaksi antara pengetua dengan guru iaitu gaya komunikasi ekspresi positif, ekspresi negatif, arahan kerja, penglibatan kerja, rasional kerja, penerangan kerja dan maklum balas kerja.

1.3 Permasalahan Kajian

Pengetua memainkan peranan penting dalam menjayakan misi dan visi sekolah. Tugas ini dapat dilaksanakan sekiranya pengetua menjadikan komunikasi sebagai sebahagian daripada pengurusannya dan berusaha meningkatkan strategi berkomunikasi. Bagi menjadikan komunikasi berkesan, pengetua haruslah menguasai dan mengamalkan gaya komunikasi yang sesuai. Gaya komunikasi tersebut ialah komunikasi ekspresi positif, ekspresi negatif, arahan kerja, penglibatan kerja, rasional kerja, penerangan kerja dan maklum balas kerja. Bagaimanapun terdapat kekangan dan kelemahan ketika pengetua berkomunikasi dengan guru. Kekangan dan kelemahan berkomunikasi mewujudkan beberapa permasalahan kajian untuk dikaji seperti berikut.

Di sekolah, meskipun pengetua mengetahui komunikasi yang berkesan antara beliau dengan guru boleh meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi sekolah, tetapi gaya dan kaedah komunikasi yang berkesan kurang difahami. Akibatnya pengetua dan guru kurang berkomunikasi. Pengetua hanya berkomunikasi apabila ada perkara yang ingin disampaikan atau ada perkara yang perlu dilakukan oleh guru. Lebih malang lagi



sekiranya pengetua membiarkan guru melaksanakan tugas tanpa bimbingan (Chase, 1970). Maka pengetua perlu mengelola komunikasi supaya guru dapat melaksanakan sesuatu tugas dengan bersungguh-sungguh, sempurna dan berkesan yang akhirnya akan melahirkan kepuasan kerja dalam kalangan guru.

Selain itu, keengganan pengetua mengajak guru berbincang tentang kemajuan sekolah juga boleh mewujudkan jurang pemisah antara mereka. Guru sebenarnya mahu mengetahui perkembangan yang berlaku di sekolah serta melibatkan diri dalam membuat keputusan untuk kemajuan sekolah. Maka pengetua haruslah seboleh mungkin melibatkan guru-guru dalam membuat keputusan di sekolah supaya guru-guru berasa dihargai dan dapat membantu pengetua mencapai matlamat sekolah. Penyertaan dan penglibatan seseorang guru dalam proses membuat keputusan di sekolah akan meningkatkan hubungan sesama individu di sekolah. Di samping itu, kemajuan dan kejayaan sekolah lebih mudah dicapai jika semangat berpasukan diamalkan. Penglibatan guru juga akan membawa kepada kepuasan kerja serta menambahkan kesetiaan seseorang guru kepada pengetua.

Satu lagi masalah yang seringkali berlaku di sekolah ialah kandungan sesuatu mesej atau maklumat bahkan arahan akan berkurangan apabila bergerak ke bawah melalui hierarki. Apabila maklumat yang disampaikan tidak mencukupi maka akan mengganggu kelancaran pekerjaan yang hendak dilakukan. Guru sebagai pelaksana, perlu mendapat maklumat secukupnya untuk melaksanakan sesuatu tugas.

Bagaimanapun hakikatnya tidak begitu kerana menurut Nichol (1962), pekerja bawahan hanya menerima 20% daripada maklumat asal setelah maklumat itu melalui berbagai-bagai tahap dalam organisasi. Penapisan maklumat oleh pengetua menyebabkan guru kurang menerima maklumat. Seterusnya mengurangkan



kesungguhan bekerja guru. Keadaan ini haruslah dibaiki segera kerana menurut Level (1970) sekiranya guru selalu mendapat maklumat yang tidak mencukupi maka kepuasan kerja mereka akan menurun.

Seterusnya tiada sikap terbuka di kalangan pengetua menyebabkan hanya sebahagian mesej atau arahan sahaja yang disampaikan kepada guru. Biasanya pengetua akan hanya menyebarkan maklumat kepada guru apabila beliau merasakan maklumat tersebut diperlukan oleh guru untuk menyempurnakan sesuatu tugas. Menurut Redding (1972), pengetua hanya akan menyebarkan maklumat jika maklumat tersebut dapat memenuhi keperluan dan kepentingan mereka. Oleh itu, untuk mencapai maksud komunikasi yang berkesan dan bermakna maka pengetua seharusnya menyampaikan maklumat sepenuhnya, sempurna dan betul supaya guru mendapat gambaran keseluruhan tentang keperluan dan kepentingan sesuatu kerja yang perlu dilaksanakan. Pemerolehan maklumat yang sempurna akan melahirkan kepuasan dalam kalangan guru dalam melaksanakan tugasnya.

Di samping itu, guru-guru juga berkecenderungan menyembunyikan hal-hal yang sebenar dan melaporkan hal yang mereka (guru-guru) rasa pengetua mahu dengar. Kadang kala guru-guru tidak melaporkan kesilapan atau kegagalan mereka menyempurnakan pelaksanaan sesuatu projek kerana bimbang akan teguran yang mungkin dikenakan ke atas mereka. Akibatnya, maklumat yang dihantar adalah tidak tepat dan berat sebelah dan ini akan mempengaruhi kualiti keputusan yang dibuat oleh pengetua. Maka adalah jelas bahawa berlaku masalah komunikasi sama ada komunikasi tersebut berlaku dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas.

Mereka yang sering dilanda masalah komunikasi selalunya dihingapi pelbagai jenis penyakit seperti selsema, pening kepala, tidak dapat tidur malam dan sakit



belakang yang akan mengganggu prestasi kerja mereka dan seterusnya mereka juga akan mempunyai perasaan tidak dihargai lalu mengambil langkah tidak ambil kisah langsung dengan tugas mereka kerana kecewa. Kegairahan bekerja digantikan dengan sinisme. Akhirnya kerja menjadi tidak bererti lagi bagi mereka (Narimah & Saodah , 2003).

Menurut Al . Ramaiah (1999) di sekolah, komunikasi satu hala sering berlaku antara pengetua dengan guru, terutama sekali dalam keadaan mana pengetua "ditakuti" guru-guru. Dalam keadaan ini, guru-guru sebagai penerima maklumat tidak yakin tujuan sebenar pengetua sebagai punca maklumat.

Oleh itu, apabila masalah-masalah timbul dalam sesuatu sistem sekolah, kelemahan komunikasi biasanya dikenal pasti sebagai sebab utama kepada masalah-masalah tersebut. Ini adalah disebabkan komunikasi merupakan punca ataupun proses memperoleh maklumat untuk membuat keputusan dan keputusan yang dibuat berdasarkan maklumat itu akan mempengaruhi sistem sekolah. Sehubungan dengan itu, tanggungjawab atas keputusan yang kurang memuaskan terletak atas kelemahan komunikasi .

Ringkasnya, kegagalan pengetua menggunakan gaya komunikasi yang sesuai semasa berinteraksi dengan guru-guru akan mempengaruhi tahap kepuasan kerja guru terhadap pekerjaan masing. Oleh itu, pengetua yang berkesan harus mempunyai kemahiran berkomunikasi. Pengetua yang mempunyai kemahiran komunikasi yang baik akan dapat menangani pelbagai masalah ketidakjelasan matlamat dan kurangnya komitmen daripada guru. Selain itu, masalah jurang komunikasi antara pengetua dengan guru dapat dikurangkan.



1.4 Soalan Kajian

Kajian ini akan dapat menjawab persoalan-persoalan kajian berikut:

- i. Apakah gaya komunikasi yang diamalkan oleh pengetua di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort?
- ii. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi arahan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort?
- iii. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi penglibatan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort?
- iv. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi rasional kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort?
- v. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi maklum balas dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort?

1.5 Tujuan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti gaya komunikasi yang diamalkan oleh pengetua di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara gaya komunikasi arahan kerja, penglibatan kerja, rasional kerja dan maklum balas kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.



1.5.1 Objektif

Kajian ini bertujuan untuk;

- i) mengenal pasti gaya komunikasi yang diamalkan oleh pengetua di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- ii) Mengenal pasti hubungan antara gaya komunikasi arahan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- iii) Mengenal pasti hubungan antara gaya komunikasi penglibatan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- iv) Mengenal pasti hubungan antara gaya komunikasi rasional kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- v) Mengenal pasti hubungan antara gaya komunikasi maklum balas dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort .

1.6 Hipotesis Kajian

Andaian yang dipegang dalam menimbulkan hipotesis ialah bahawa seorang pengetua sekolah selaku seorang pemimpin boleh memberi sumbangan penting terhadap kebajikan dan kepuasan kerja guru-gurunya. Sumbangan yang diberikan akan lebih berkesan seandainya disalurkan atau menggunakan gaya komunikasi yang terbaik dan sesuai dengan keadaan guru, jenis tugas dan suasana kerja di sekolah.



Diandaikan juga latar belakang pemimpin seperti jantina dan kelulusan akademik tidak menimbulkan sebarang perbezaan dalam cara pengetua berkomunikasi dan kesannya terhadap kepuasan kerja atau perasaan dihargai guru-guru.

- H_{01} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi arahan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- H_{02} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi penglibatan kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- H_{03} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi rasional kerja dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.
- H_{04} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara gaya komunikasi maklum balas dengan kepuasan kerja guru di Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan di Daerah Beaufort.

1.7 Kepentingan Kajian

Kepimpinan pengetua yang berteraskan komunikasi yang berkesan dan sesuai diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kerja di kalangan guru. Selain itu, komunikasi yang baik antara guru dan pengetua menyediakan pelbagai maklumbalas, cadangan dan tindakan yang berguna kepada pengetua untuk pelbagai tujuan. Melalui komunikasi yang baik antara guru dan pengetua, pengetua akan memperolehi maklumat yang tepat dan ketepatan maklumat akan membolehkan pengetua membuat



BIBLIOGRAFI

- Ab. Aziz Yusof. 2003. *Gelagat Organisasi: Teori, Isu dan Aplikasi*. Petaling Jaya, Selangor: Prentice Hall, Pearson Malaysia, Sdn. Bhd.
- Alias Baba. 1992. *Statistik Penyelidikan Dalam Pendidikan dan Sains Sosial*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Mua'ti Ahmad. 2003. *Komunikasi di Tempat Kerja*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Shukri Mohd. Nain. 2002. *Tingkah Laku Organisasi: Pengenalan Tingkah Laku Individu*. Skudai, Johor : Penerbit Universiti Tekonolgi Malaysia.
- Alexander, E.R., Marilyn, M. H. & Ronnie, D. W. 1989. The Relationship Between Supervisory Communication and Subordinate Performance and Satisfaction Among Professionals. *Public Personnel Management*. Volume 18. No. 4.
- Ainon Mohd & Abdullah Hassan. 2001. *Bakat dan Kemahiran Memimpin*. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors, Sdn. Bhd.
- Alexander E.R, Helms M.M, & Wilkins R.D, . 1989. The Relationship Between Supervisory Communication and Subordinate Performance and Satisfaction Among Professionals. *Public Personnel Management*. volume 18, no. 4: 415-427.
- Amir Hasan Dawi . 2002. *Penteorian Sosiologi dan Pendidikan (Edisi Kedua)*. Tanjong Malim: Quantum Books.
- Ariffin Ba'ada. 1999. Komunikasi dalam Kepimpinan Pengetua dan Kesannya kepada Kepuasan Guru . Tesis Sarjana Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Ayob Jantan. 2004. *Pengetua Sekolah yang Efektif*. Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Cates, W.M. 1990. *Panduan Amali untuk Penyelidikan Pendidikan. (terj.)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Chase, A.B. 1970. How to Make Downward Communication Work. *Personnel Journal*. 49: 478 – 483.
- Goetsch D.L & Davis S. B., 2003. *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services* (Fourth Edition). New Jersey: Prentice Hall Pearson Education International.



- Goldhaber, G. 1983. (Terjemahan) Omardin Haji Ashaari & Azahar Raswan Dean Wan Din.,1990. *Komunikasi dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Huseman, R.C., Hatfield, J.D., Boulton, W.E., & Gatewood, R.D. 1980a. Development of a Conceptual Framework for Analysing the Communication Performance Relationship : *Academy of Management Proceeding*. 178- 182.
- Hussein Mahmud. 1993 . *Kepemimpinan dan Keberkesanan Sekolah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Kamus Dewan*. 1992. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka
- Krejcie, R. V. & D. W. Morgan. 1970 . Determining size for research activities.*Education and Psychological Measurement*;30: 607-610.
- Law Huong Mei. 2004. Hubungan Gaya Komunikasi Pengetua dengan Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan*. Jilid 1, Volume 29.
- Level. 1970. Foreman Role Conflict on Experiment of Contradiction in Organizational Goals. *Industrial and Labour Relation Review*. 23 : 541 – 552.
- Locke, E. A. 1976. The Nature and Cause of Job Satisfaction. Dlm. Dunnet. M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. 1279 – 1350. Chicago. Rank Mc Naly College.
- Mc Auley, J. G. (Terjemahan) Mohd. Safar Hashim & Fatimah Yusooff. 1988. *Komunikasi Antara Manusia : Ciri-ciri Penting dalam Komunikasi Peribadi dan Komunikasi Awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Mohd Kadri Fazil Rahman. 2002. Gaya komunikasi Pengetua dan Hubungannya dengan Kepuasan Bekerja Pensyarah di Maktab Perguruan. Tesis Sarjana Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Mohd. Majid Konting. 2000. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar. 1999 . *Penyelidikan Pendidikan* . Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Muhd. Mansur Abdullah. 2002. *Komunikasi dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur: Dewan bahasa dan Pustaka
- Munchinsky , D.M. 1977. Organizational Relationship to Organizational Climate and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*. 20: 592 – 607.



- Narimah Ismail & Saodah Wok. 2003. *Komunikasi Organisasi*. Pahang Darul Makmur : PTS Publications & Distributors, Sdn. Bhd.
- New Comb, T.C. 1953. An Approach to the study of Communicative Act. *Psychological Review*. Bil. 60.
- Nichol , L.T. 1962. Listening in Good Business. *Management of Personnel Quarterly*. 2.
- Ramaiah, Al. 1999. *Kepimpinan Pendidikan : Cabaran Masa Kini*. Kuala Lumpur : IBS Buku Sdn. Bhd.
- Redding, W.C. 1972. *Communication within Organization: An Interpretative Review of Theory and Research*. New York: Industrial Communication Council.
- Rogers, E. M. 1976. *Communication in Organization*. New York: Collier Mc Millan.
- Pincus, J.D. 1986. Communication satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance. *Human Communication Research*. 12 (3): 395 -419.
- Saodah Wok, Narimah Ismail & Mohd. Yusof Hussain. 2003. *Teori-teori Komunikasi*. Pahang Darul Makmur: PTS Publications & Distributors, Sdn. Bhd.
- Sidek Mohd Noah. 2002 . *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia
- Sim Siew Ching. 1994. Hubungan Jenis Komunikasi dengan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Pekerja: Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Whaley,K. W. & Hegstrom, T. G., 1992. Perceptions of School Principal Communication Effectiveness and Teacher Satisfaction on the Job. *Journal of Research and Development in Education*. Volume 25. No. 4
- Yaakob Ibrahim. 1989. *Pengurusan (Edisi Ketiga)*. Petaling Jaya: Amiza Publishing Sdn. Bhd. Terjemahan. Stoner James A. F. & Wankel, C., 1985. *Management (Third Edition)*. New Jersey: Prentice Hall ,Inc.
- Zaidatol Akmaliah Lope Pihie. 1999. *Pentadbiran Pendidikan*. Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.

