



**FAKULTI PENDIDIKAN  
UNIVERSITI MALAYA**

Pengakuan Keaslian Penulisan

**SITI ZARINAH BT CHE OMAR**

Nama Calon: .....

**PGA 98024**

No. Pendaftaran: .....

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PENGETUA DENGAN**

Tajuk Kertas Projek: .....

**KEPUASAN KERJA GURU DI SEBUAH SEKOLAH MENENGAH**

**KUALA LUMPUR**

**PERANCANGAN DAN PENTADBIRAN PENDIDIKAN**

Bidang Pengkhususan: .....

Saya sahkan bahawa segala bahan yang terkandung dalam Kertas Projek ini adalah hasil usaha saya sendiri. Sekiranya terdapatnya hasil kerja orang lain atau pihak lain sama ada diterbitkan atau tidak (seperti buku, artikel, kertas kerja, atau bahan dalam bentuk yang lain seperti rakaman audio dan video, penerbitan elektronik atau internet) yang telah digunakan, saya telah pun merakamkan pengiktirafan terhadap sumbangan mereka melalui konvesyen akademik yang bersesuaian. Saya juga mengakui bahawa bahan yang terkandung dalam Kertas Projek ini belum lagi diterbitkan atau diserahkan untuk program atau ijazah lain di mana-mana universiti.

**10 MEI 2000**

Tandatangan: ..... Tarikh: .....

R

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

ACO-282

INVN 15602-1

HUBUNGAN KOMUNIKASI PENGETUA DENGAN  
KEPUASAN KERJA GURU DI SEBUAH  
SEKOLAH MENENGAH  
KUALA LUMPUR

Siti Zarinah bt. Che Omar

Kertas Projek Yang Dikemukakan Kepada Fakulti Pendidikan,  
Universiti Malaya Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada  
Keperluan Untuk Ijazah Sarjana Pendidikan

2000

Perpustakaan Universiti Malaya



A510643584

OK

## **ABSTRAK**

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru. Selain itu, kajian ini juga melihat persepsi guru terhadap amalan komunikasi pengetua dan tahap kepuasan kerja guru. Dua dimensi amalan komunikasi dan dua dimensi kepuasan kerja dilihat. Dua dimensi amalan komunikasi ialah komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas sementara dua dimensi kepuasan kerja ialah faktor pendorong dan faktor higien. Kajian dilakukan secara tinjauan dengan menggunakan set soal selidik. Soal selidik komunikasi pengetua diubahsuai dari Down dan Hazen (1977) manakala soal selidik kepuasan kerja diadaptasikan dari The Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967). Seramai 30 orang responden telah dipilih secara rawak dari sebuah sekolah menengah di Kuala Lumpur. Data dianalisa dengan bantuan SPSS 9.0 (Statistical Package For The Social Sciences). Ujian korelasi Pearson 'r' dengan aras signifikan 0.05 digunakan untuk melihat hubungan komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru. Kekerapan dan min digunakan untuk melihat tahap komunikasi pengetua dan tahap kepuasan kerja guru. Dapatkan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan di antara komunikasi pengetua sama ada komunikasi ke bawah atau pun komunikasi ke atas dengan kepuasan kerja guru. Komunikasi ke atas merupakan variabel yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan kerja. Kajian ini juga mendapati ada hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas dengan faktor pendorong dan faktor higien. Di samping itu, kajian ini menunjukkan amalan komunikasi pengetua adalah pada tahap yang rendah dan kepuasan kerja guru juga adalah pada tahap yang rendah. Maka amalan komunikasi pengetua mempunyai kesan terhadap kepuasan kerja guru di sekolah. Berdasarkan hasil kajian dicadangkan pengetua sekolah berusaha mempertingkatkan lagi keupayaan berkomunikasi secara berkesan di samping peka terhadap keperluan dan kebijakan guru.

**RELATIONSHIP BETWEEN PRINCIPAL'S COMMUNICATION  
WITH TEACHER'S JOB SATISFACTION  
IN A SECONDARY SCHOOL IN KUALA LUMPUR**

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to see the relationship between principal's communication practices with teacher's job satisfaction. Other than that, this study also would like to observe the perception by teachers towards the principal's communication practices and the level of job satisfaction among the teachers. Two dimensions of communication practices and two dimensions of job satisfaction were considered. The two dimensions of communication practices are downward communication and upward communication while the two dimensions of job satisfaction are motivating and hygiene factors. A survey instrument based on Down and Hazen's (1977) on communication practices and The Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) on job satisfaction were used in this study. A total of 30 respondents were randomly selected from a secondary school in Kuala Lumpur. All the data gathered were analysed using the Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) 9.0. Pearson Correlation at  $p < 0.05$  is used to show the relationship between principal's communication and teacher's job satisfaction. Frequency and mean were used to show the level of principal's communication practices and teacher's job satisfaction. The result of this study shows there is a strong and significant relationship between the downward and upward communication practices of the principal with the job satisfaction of the teachers. The study also shows that upward communication has a stronger relationship with job satisfaction compared with downward communication. The study also indicates that there is a strong and significant relationship between downward and upward communication with the motivating and hygiene factors. Apart from that, this study also shows that the teachers perceive the communication practices of the principal to be low and the level of teacher's job satisfaction is also low. This indicates that communication practices of the principal has an impact on job satisfaction among teachers. Based on the findings, it is suggested that the principal should strive to communicate effectively and be sensitive towards the needs and welfare of the teachers.

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah S.W.T. serta selawat dan sejahtera ke atas junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana memberi kekuatan dan kesabaran untuk saya menyiapkan kertas projek ini.

Saya merakamkan penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia saya, Encik Ong Chon Sooi yang sentiasa memberi bimbingan, tunjuk ajar dan pandangan membina serta tekun dan ikhlas membaca, menyemak dan meneliti penulisan ini dari awal kajian ini dirancang sehingga terhasilnya kertas projek ini. Terima kasih juga kepada semua pensyarah Fakulti Pendidikan ke atas segala ilmu dan tunjuk ajar yang diberikan kepada saya.

Penghargaan yang sama ditujukan kepada guru-guru yang menjadi responden, rakan-rakan yang banyak membantu dan kaki tangan Jabatan Pembangunan, Fakulti Pendidikan yang menyelenggara data ke dalam program SPSS.

Penghargaan khas juga ditujukan kepada suami saya Dr. Hj Wan Mohamed Noordin yang banyak membantu dan memberi dorongan serta anak-anak tersayang, Wan Nazry dan Wan Nazrin yang sentiasa bersabar dan menghargai usaha saya menyiapkan projek ini. Tidak lupa juga kepada ibu saya yang tidak pernah jemu mendoakan kejayaan saya.

Semoga segala kebaikan mereka ini diberi balasan yang sebaik-baiknya dari Allah S.W.T.

Terima Kasih. Wassalam.

Siti Zarinah Bt. Che Omar

Kuala Lumpur

## KANDUNGAN

	Halaman
<b>Abstrak</b>	i
<b>Abstract</b>	ii
<b>Penghargaan</b>	iii
<b>Kandungan</b>	iv
<b>Senarai Rajah</b>	viii
<b>Senarai Jadual</b>	ix
<b>Bab 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Pernyataan Masalah	7
1.4 Kerangka Teori	11
1.5 Objektif Kajian	13
1.6 Soalan Kajian	13
1.7 Kepentingan Kajian	13
1.8 Batasan Kajian	17
1.9 Definisi Istilah	19
<b>Bab 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Pengenalan	22
2.2 Konsep Komunikasi	22
2.3 Konsep Komunikasi Pengurusan	24
2.3.1 Komunikasi Ke Bawah	26
2.3.2 Komunikasi Ke Atas	28
2.3.3 Komunikasi Mendatar	29
2.4 Teori –Teori Komunikasi	30
2.4.1 Teori Komunikasi Interpersonal	30

	2.4.2 Teori Komunikasi Kumpulan	30
	2.4.3 Teori Komunikasi Organisasi	31
2.5	Kepuasan Kerja	32
	2.5.1 Teori Kepuasan Kerja	33
2.6	Kajian-Kajian Tempatan	36
2.7	Kajian-Kajian Luar Negara	38
2.8	Rumusan	42
<b>Bab 3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	43
3.2	Latar Belakang Tempat Kajian	43
3.3	Reka Bentuk Kajian	44
3.4	Sumber Maklumat	45
3.5	Sampel Kajian	46
3.6	Instrumen Kajian	46
3.7	Pengkodan Semula	52
3.8	Kaedah Pengumpulan Data	53
3.9	Kaedah Penganalisisan Data	54
3.10	Rumusan	55
<b>Bab 4</b>	<b>ANALISIS DAN DAPATAN</b>	
4.1	Pengenalan	56
4.2	Ciri-Ciri Demografi Responden	57
	4.2.1 Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Jantina	57
	4.2.2 Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Umur	58
	4.2.3 Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Kategori Perkhidmatan	58

	<b>4.2.4 Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Pengalaman Mengajar</b>	<b>59</b>
<b>4.3</b>	<b>Komunikasi Pengetua Mengikut Persepsi Guru</b>	<b>60</b>
	<b>4.3.1 Amalan Komunikasi Ke Bawah Oleh Pengetua Mengikut Persepsi Guru</b>	<b>60</b>
	<b>4.3.2 Amalan Komunikasi Ke Atas Oleh Pengetua Mengikut Persepsi Guru</b>	<b>65</b>
	<b>4.3.3 Kekerapan Skor Variabel Komunikasi Ke Bawah</b>	<b>69</b>
	<b>4.3.4 Kekerapan Skor Variabel Komunikasi Ke Atas</b>	<b>70</b>
<b>4.4</b>	<b>Kepuasan Kerja Guru</b>	<b>71</b>
	<b>4.4.1 Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Pendorong</b>	<b>71</b>
	<b>4.4.2 Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Higien</b>	<b>73</b>
	<b>4.4.3 Kekerapan Skor Variabel Faktor Pendorong</b>	<b>79</b>
	<b>4.4.4 Kekerapan Skor Variabel Faktor Higien</b>	<b>79</b>
<b>4.5</b>	<b>Hubungan Antara Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja</b>	<b>81</b>
	<b>4.5.1 Hubungan Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja</b>	<b>81</b>
	<b>4.5.2 Hubungan Komunikasi Ke Bawah Dan Ke Atas Dengan Kepuasan Kerja</b>	<b>82</b>
	<b>4.5.3 Perincian Hubungan Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja</b>	<b>83</b>
<b>Bab 5</b>	<b>RUMUSAN DAPATAN</b>	
<b>5.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>85</b>
<b>5.2</b>	<b>Kesimpulan Dan Perbincangan Dapatan Kajian</b>	<b>85</b>
	<b>5.2.1 Amalan Komunikasi Ke Bawah Pengetua</b>	

	Mengikut Persepsi Guru	85
5.2.2	Amalan Komunikasi Ke Atas Pengetua	
	Mengikut Persepsi Guru	88
5.2.3	Kepuasan Kerja Guru	92
5.2.4	Hubungan Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Guru	96
5.3	Cadangan Tindakan Susulan	101
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	103
5.5	Penutup	104

**Bibliografi**

**Lampiran**

**Lampiran A – Borang Soal Selidik**

## SENARAI GAMBAR RAJAH

Susunan		Halaman
Rajah 1	Model Hubungan Kepuasan Kerja Dalam Teori Hubungan Manusia	12
Rajah 2	Proses Pengurusan Dan Komunikasi	24
Rajah 3	Aspek Hubungan Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Yang Akan Dikaji	45
Rajah 4	Kekerapan Amalan Komunikasi Ke Bawah Yang Selalu Dipraktikkan Oleh Pengetua	63
Rajah 5	Kekerapan Amalan Komunikasi Ke Bawah Oleh Pengetua Secara Keseluruhan	64
Rajah 6	Kekerapan Amalan Komunikasi Ke Atas Yang Selalu Dipraktikkan Oleh Pengetua	67
Rajah 7	Kekerapan Amalan Komunikasi Ke Atas Oleh Pengetua Secara Keseluruhan	68
Rajah 8	Aspek Faktor Pendorong Yang Guru Berpuas Hati	75
Rajah 9	Taburan Kekerapan Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Pendorong Secara Keseluruhan	76
Rajah 10	Aspek Faktor Higien Yang Guru Berpuas Hati	77
Rajah 11	Taburan Kekerapan Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Higien Secara Keseluruhan	78

## SENARAI JADUAL

Susunan		Halaman
Jadual 1	Taburan Item Soal Selidik Down dan Hazen Tentang Komunikasi Pengetua	48
Jadual 2	Kunci Kekerapan Komunikasi Pengetua	48
Jadual 3	Skor Item Soal Selidik Down dan Hazen	49
Jadual 4	Kontinuum Komunikasi Pengetua	49
Jadual 5	Taburan Item Soal Selidik Minnesota Satisfaction Questionnaire Tentang Kepuasan Kerja	50
Jadual 6	Kunci Kekerapan Kepuasan Kerja Guru	50
Jadual 7	Skor Item Minnesota Satisfaction Questionnaire	51
Jadual 8	Kontinuum Kepuasan Kerja	51
Jadual 9	Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Jantina	57
Jadual 10	Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Umur	58
Jadual 11	Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Kategori Perkhidmatan	59
Jadual 12	Ciri-Ciri Responden Berdasarkan Pengalaman Mengajar	59
Jadual 13	Taburan Kekerapan Komunikasi Ke Bawah Oleh Pengetua Mengikut Persepsi Guru	60
Jadual 14	Taburan Kekerapan Komunikasi Ke Atas Oleh Pengetua Mengikut Persepsi Guru	65
Jadual 15	Kekerapan Skor Variabel Komunikasi Ke Bawah	69
Jadual 16	Kekerapan Skor Variabel Komunikasi Ke Atas	70
Jadual 17	Taburan Kekerapan Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Pendorong	72
Jadual 18	Taburan Kekerapan Kepuasan Kerja Guru Dari Aspek Faktor Higien	73
Jadual 19	Kekerapan Skor Variabel Faktor Pendorong	79
Jadual 20	Kekerapan Skor Variabel Faktor Higien	80

Jadual 21	Indeks Hubungan Pekali Pearson 'r'	81
Jadual 22	Hubungan Antara Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Guru	82
Jadual 23	Hubungan Komunikasi Ke Bawah Dan Ke Atas Dengan Kepuasan Kerja Guru	82
Jadual 24	Perincian Hubungan Komunikasi Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Guru	84