

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Manusia perlu berkomunikasi dalam kehidupan seharian kerana manusia memerlukan antara satu sama lain. Shamsuddin (1992) menyatakan bahawa setiap manusia tidak boleh hidup keseorangan tanpa berkomunikasi dengan orang lain. Tanpa komunikasi manusia tidak dapat melahirkan pendapat dan perasaannya kepada orang lain. Dalam komunikasi, manusia akan berinteraksi dan ini melibatkan perasaan dan emosi. Malah perkataan yang digunakan dalam proses komunikasi pula sebenarnya mencerminkan perasaan dan sikap seseorang itu (Muhd Mansur, 1998). Komunikasi tidak dapat dipisahkan antara individu dengan individu, organisasi dan masyarakat umumnya.

Menurut Norton (1983), komunikasi merupakan satu proses seseorang individu (sumber) menghantar rangsangan untuk mengubahsuai tingkah laku individu lain (penerima). Thayer (1968) pula menggambarkan komunikasi sebagai proses yang menghasilkan pertukaran maklumat dan difahami oleh dua atau lebih individu, biasanya untuk memotivasi atau mempengaruhi tingkah laku seseorang. Komunikasi berfungsi sebagai informatif, iaitu agar seseorang individu itu mengerti dan mengetahui dan juga sebagai persuasif, iaitu agar seseorang individu itu bersedia menerima sesuatu pemahaman atau

keyakinan untuk melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan. Ini menunjukkan bahawa komunikasi mempunyai fungsi yang sangat luas sama ada dalam konteks keorganisasian atau kehidupan harian. Justeru itu, komunikasi merupakan unsur penting dalam semua tahap aktiviti manusia.

Komunikasi dalam organisasi merupakan unsur yang penting dalam proses pengurusan dan keberkesanan organisasi. Komunikasi merupakan suatu penggerak dan proses dinamik dalam organisasi yang dapat membantu kerjasama dan kemajuan secara berkumpulan ke arah pencapaian matlamat. Menurut Goldhaber (1990), komunikasi dalam organisasi ialah proses pembentukan dan pertukaran maklumat dalam rangkaian hubungan yang saling bergantungan antara satu sama lain untuk menyelesaikan perkara-perkara yang berlaku di persekitaran. Oleh itu komunikasi mewujudkan asas hubungan antara individu dengan organisasi. Kesan daripada hubungan ini akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pekerja sama ada terhadap kerja, organisasi mahupun terhadap pencapaian matlamat organisasi. Kecekapan dan kejayaan individu dan organisasi seluruhnya bergantung kepada komunikasi (Holt, 1993).

Ini bermakna komunikasi merupakan nadi kepada sesebuah organisasi (Rogers, 1969). Sehubungan dengan itu, pengurus dalam organisasi perlu memberi perhatian terhadap usaha untuk mewujudkan sistem komunikasi yang berkesan. Komunikasi yang berkesan akan

berlaku sekiranya terdapat pertukaran maklumat dan idea antara dua atau lebih individu untuk mencapai persefahaman bersama dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti organisasi dengan jayanya. Kegagalan mewujudkan sistem komunikasi yang berkesan akan menimbulkan banyak permasalahan kepada pengurusan organisasi berkenaan.

Dalam konteks organisasi pendidikan, komunikasi telah diterima sebagai antara peranan utama pengetua. Pengetua sebagai pentadbir, pengurus dan pemimpin sekolah tidak dapat mengelakkan diri daripada sentiasa berhubung dengan manusia dalam tugas sehari-hari ada di dalam sekolah atau di luar sekolah. Menyedari akan hakikat ini, para pengetua perlu menyediakan saluran komunikasi yang berkesan terutama dengan guru-guru agar mereka mendapat maklumat tentang organisasi dan tugas mereka dengan tepat dan betul. Menurut Denton (1993), sifat komunikasi yang terbuka akan melahirkan pekerja yang produktif dan setia kepada organisasi.

Menurut Hanafi Kamal (1982) dan Abdul Shukor (1987), guru-guru merupakan wahana yang terpenting di sekolah. Untuk membolehkan para guru berfungsi dengan berkesan dan cekap dalam sistem pendidikan dan pencapaian matlamat negara, mereka perlu mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Para guru yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi dapat menghasilkan kerja yang produktif dan bermutu.

Justeru itu, Mohamad (1994) menyatakan pengetua yang berada di puncak struktur organisasinya perlu mempunyai jaringan komunikasi yang

luas, menegak dan mendatar. Pengetua perlu memahami dan memperbaiki keupayaan berkomunikasi mereka. Hubungan komunikasi yang mesra, baik dan berkesan di antara pengetua dan guru-guru boleh mengurangkan tekanan dan membina rasa kepuasan kerja di kalangan guru-guru.

1.2 Latar Belakang Masalah

Kemunculan suatu corak pengurusan moden masa kini yang menitikberatkan perhubungan manusia menjadikan fungsi komunikasi dalam organisasi bertambah penting. Komunikasi merupakan satu proses pengaliran maklumat dan kefahaman. Maklumat yang disampaikan oleh pihak pentadbiran akan menimbulkan persefahaman dengan guru-guru dan seterusnya menghasilkan tindakan yang bersesuaian dengan matlamat organisasi.

Tidak dapat dinafikan bahawa keperluan berkomunikasi secara berkesan semakin penting dan mendesak. Tanpa komunikasi yang berkesan, penyertaan pekerja menjadi berkurangan, iltizam berkurangan, tentangan terhadap perubahan bertambah, risiko terhadap ketidakfahaman meningkat dan motivasi pekerja merosot (Sulaiman, 1995).

Sulaiman (1995) juga menyatakan kegagalan pihak pengurusan dalam organisasi adalah disebabkan pihak pengurus kurang menggalakkan berlakunya komunikasi yang efektif. Kesannya pihak

pengurus tidak dapat mengawal dan menggunakan idea, pendapat dan pengalaman pekerja. Komunikasi dalam situasi ini akan menutup ruang untuk mewujudkan kefahaman di antara pengurus dengan pekerja.

Menurut Haslina (1996) pula, isu-isu seperti kurangnya sifat keterbukaan, budaya kerah, kepemimpinan berisiko rendah dan cuba mengelakkan konflik, kurang perhatian dan layanan kemanusiaan serta ketiadaan sistem insentif atau ganjaran tidak setimpal sebagai motivasi boleh menjelaskan hubungan dan kerjasama dan seterusnya memberi kesan kepada kepuasan kerja individu terhadap organisasi.

Kebanyakan organisasi menjangkakan bahawa pemimpin-pemimpin yang dilantik berkebolehan untuk berkomunikasi secara aktif dengan orang bawahannya. Bagaimanapun pemilihan pengetua yang berdasarkan kriteria-kriteria tertentu seperti pengalaman dan kekananan menyebabkan tidak kesemua pengetua mempunyai latar belakang corak pengurusan moden yang mencukupi. Mereka tidak diberi latihan pengurusan sumber manusia yang sewajarnya. Ketiadaan pengetahuan pengurusan sumber manusia dan kemahiran komunikasi dalam organisasi menyebabkan sesetengah sekolah yang mempunyai guru-guru daripada pelbagai latar belakang sukar dibimbing, dipimpin dan dikawal dengan teliti supaya segala tingkah laku mereka dapat diselaraskan dengan matlamat organisasi. Oleh itu, selain perlu mempunyai kecekapan dan kemahiran dalam bidang kurikulum, pengajaran dan perhubungan manusia, pengetua perlu mempunyai kecekapan dan kemahiran dalam

komunikasi yang berkesan (Hussein Mahmood, 1993). Malah kemahiran komunikasi adalah keperluan asas kepada kepemimpinan pendidikan dan kemahiran sosial.

Walau bagaimanapun, proses komunikasi kadangkala dianggap begitu remeh dan mudah. Kebanyakan manusia merasakan berkomunikasi sudah menjadi darah daging mereka, sesuatu yang sebat dengan kehidupan, sesuatu yang lumrah dan sesuatu yang semulajadi. Oleh itu manusia menjadi tidak serius dan tidak mengambil berat tentang perlakuan komunikasi mereka. Akibatnya manusia mengalami kekeliruan komunikasi hampir setiap hari. Mereka menghadapi masalah di mana mesej yang diterima oleh penerima tidak difahami atau disalahertikan.

Oleh itu komunikasi terutama komunikasi interpersonal yang wujud di antara pengetua dan guru-guru dalam organisasi tidak boleh dipandang ringan oleh pihak pengurusan. Ketiadaan komunikasi yang berkesan akan menyebabkan guru-guru berasa keliru, tidak maklum, tidak berkuasa dan mungkin gagal melaksanakan tugas-tugas mereka dengan sewajarnya. Ini akan mewujudkan konflik dan seterusnya mengurangkan rasa kepuasan kerja guru-guru. Komunikasi yang lemah di sekolah mungkin menimbulkan rasa tidak puas hati di kalangan guru-guru kerana mereka tidak dapat menyampaikan masalah atau maklumat yang difikirkan perlu untuk diketahui oleh pihak pengurusan.

Kepuasan dalam menjalankan tugas dan kepuasan sosial dapat dirasakan oleh guru-guru jika terdapat perhubungan yang rapat di antara

pengetua dengan guru dan di antara guru dengan guru. Jalinan perhubungan ini bukan sahaja diada-adakan atau berpura-pura tetapi timbul dari hati nurani mereka (Liphman dan Hoeh, 1985).

Dalam usaha untuk meningkatkan martabat profesional perguruan dan mengadakan reformasi sistem pendidikan yang lebih bermakna, halangan dan amalan komunikasi pengetua yang lebih disenangi dan lebih menyumbang kepada kepuasan kerja guru-guru perlu diberi perhatian yang sewajarnya.

1.3 Pernyataan Masalah

Komunikasi dianggap sebagai alat pengurusan dalam sesebuah organisasi (D'Aprix, 1982). Dalam penulisan-penulisan mutakhir mengenai pengurusan, penekanan diberikan kepada perlunya komunikasi yang berkesan dalam organisasi (Koehler et al, 1981). Proses komunikasi merupakan asas pembinaan segala aktiviti dalam organisasi. Pengurus dalam organisasi perlu memberi perhatian terhadap usaha untuk mewujudkan sistem komunikasi yang berkesan. Kegagalan dalam aspek ini dapat menimbulkan banyak masalah yang akan menjelaskan kecekapan dan kelincinan perjalanan sesebuah organisasi.

Menurut Zaidatul Akmaliah (1990), dianggarkan pengurus dalam sesebuah organisasi menggunakan 90% daripada masa kerjanya untuk berkomunikasi sama ada mengirim atau menerima maklumat. Ini kerana komunikasi merupakan cara yang paling asas untuk mewujudkan

kerjasama dan koordinasi pelbagai tenaga manusia supaya setiap orang tahu apa yang orang lain mahu mereka lakukan.

Kepentingan komunikasi sebagai elemen untuk mempertingkatkan produktiviti dalam organisasi tidak dapat dinafikan. Kajian oleh Chase (1970) menunjukkan bahawa pekerja dalam organisasi menghadapi masalah komunikasi yang serius. Sebanyak 150 buah firma yang dikajinya memperlihatkan keseluruhan organisasi mempunyai masalah komunikasi ke bawah yang tidak berkesan. Penemuan kajian ini disokong oleh dapatan kajian Barker dan Barker (1993) yang mendapati dua pertiga daripada pihak pengurus tidak mampu berkomunikasi dengan sempurna.

Dalam kajian lain yang dilakukan oleh Parkinson dan Rustomji (1992) mengenai kecekapan berkomunikasi ke atas 100 orang pihak pengurusan perindustrian dan perniagaan, didapati hanya 20% penerangan sahaja benar-benar difahami oleh kaki tangan.

Kebanyakan pihak pengurusan hanya mengarah kaki tangannya melaksanakan tugas dengan andaian mereka tahu dan faham akan tugas tersebut. Situasi ini mewujudkan benteng komunikasi dan mempertingkatkan lagi jurang ruang rujuk di antara pekerja dan pihak pengurusan (D'Aprix, 1982).

Menurut Haslina (1996), disebabkan kepelbagaian dalam peranan yang perlu dilaksanakan, ramai pengetua sekolah mementingkan tugas. Ini menimbulkan sifat autokratik dan kurang memberi perhatian kepada semangat kerjasama dan perhubungan kemanusiaan. Guru-guru dibebani

dengan tugas yang perlu disempurnakan. Justeru itu, hubungan pengetua sekolah dan guru menjadi kaku dan terlalu tertumpu kepada kerja masing-masing. Pelaksanaan kerja hanya merupakan penyempurnaan tugas tanpa elemen-elemen humanistik dan tiada kepuasan kerja.

Kajian Morton (dalam Syd Abdul Rahman, 1994) mendapati 71.6% daripada responden (yang terdiri daripada pentadbir dan pekerja kilang gula St Kits di California) mengakui bahawa komunikasi di antara pentadbir dan pekerja perlu diwujudkan untuk menimbulkan kepuasan kerja.

Sebagai ahli anggota organisasi, pekerja berasa mempunyai hak untuk mengetahui perkembangan yang berlaku dalam organisasi. Para pekerja ingin mengetahui kemungkinan-kemungkinan yang akan mereka hadapi jika mereka melaksanakan sesuatu tugas dan tanggungjawab. Kelincinan aliran maklumat dan mutu maklumat boleh menentukan prestasi sesebuah organisasi (Ramaiah, 1999).

Penyaringan maklumat juga sering berlaku dalam organisasi. Kandungan sesuatu maklumat menjadi berkurangan terutama apabila maklumat tersebut melalui hierarki organisasi. Semakin tinggi peringkat hierarki dalam organisasi semakin banyak penyaringan maklumat berlaku. Ini menunjukkan semasa maklumat disebarluaskan ke bawah berlaku penapisan pada setiap peringkat. Ini menyebabkan tidak kesemua maklumat diterima oleh pekerja dengan sempurna. Penyaringan maklumat penting boleh menyebabkan hubungan di antara pihak

pengurusan dengan pekerja menjadi tegang (Robbins, 1996). Penapisan maklumat di antara pihak pengurusan dan pekerja mengakibatkan herotan dalam mesej dan kekurangan maklumat yang diterima oleh pekerja akan mempengaruhi kepuasan kerja (Nik Hasnaa, 1994). Terdapat juga pihak pengurusan yang suka menyembunyikan sebahagian daripada maklumat demi kepentingan diri (Hunt, 1989). Pihak pengurusan hanya menyebarkan maklumat yang dapat memenuhi keperluan dan kepentingan mereka sahaja .

Culbert dan Elden (1970) menjelaskan bahawa sikap tidak prihatin pihak pengurusan terhadap komunikasi ke bawah akan menyebabkan tiadanya keterbukaan komunikasi. Ketiadaan sifat keterbukaan di pihak pengurusan dan tidak mahir dalam cara berkomunikasi menyebabkan komunikasi tidak berjaya untuk mempengaruhi pekerja.

Maklumat adalah perlu bagi kelincinan melaksanakan sesuatu tugas. Berbekalkan maklumat yang cukup, para pekerja akan berasa mudah untuk melaksanakan tugas mereka. Maklumat yang tidak lengkap dan sesuai akan menyebabkan moral dan kepuasan kerja pekerja menurun (Level dan Galle, 1980). Oleh itu tidak dapat dinafikan bahawa komunikasi merupakan elemen penting dalam mempengaruhi sikap dan tingkah laku para pekerja.

Bertitik tolak dari permasalahan ini, pengkaji ingin membuat tinjauan sama ada amalan komunikasi yang dipraktikkan oleh pengetua sekolah mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja guru.

1.4 Kerangka Teori

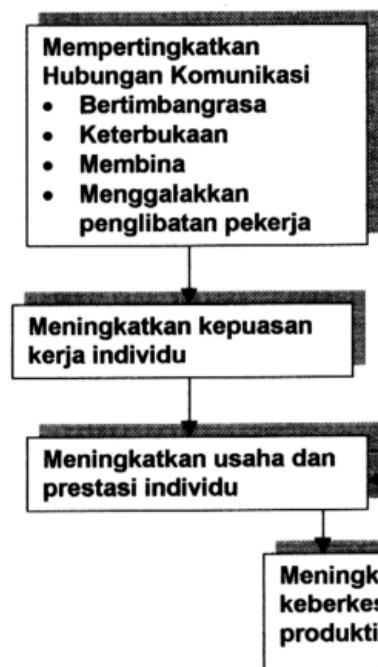
Kajian mengenai komunikasi pengetua dan kepuasan kerja guru di sebuah sekolah menengah di Kuala Lumpur ini didasarkan kepada model kajian komunikasi keorganisasian yang memfokuskan kepada komunikasi ketua – pekerja yang dikemukakan oleh Conrad (1985) seperti di Rajah 1. Model ini menumpukan kepada kepuasan kerja serta hubungan atau pengaruh komunikasi ke atas kepuasan kerja dan prestasi. Menurut andaian Conrad (1985), suasana komunikasi yang bertimbang rasa, terbuka dan membina daripada ketua serta amalan menggalakkan penglibatan pekerja akan mempengaruhi kepuasan kerja pekerja terhadap organisasi. Kepuasan kerja akan meningkatkan penglibatan, ketekunan dan komitmen pekerja kepada kerja. Keadaan ini pula akan meningkatkan usaha dan prestasi pekerja. Peningkatan usaha dan prestasi seterusnya akan meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan produktiviti organisasi.

Sehubungan dengan itu, ketua mestilah membina dan mewujudkan iklim komunikasi yang terbuka dalam organisasi. Pekerja yang diberi peluang berkomunikasi akan lebih yakin dan setia kepada organisasi. Komunikasi yang terbuka akan memberi kesempatan kepada ketua memperolehi maklum balas tentang perasaan dan sikap pekerja mereka. Hubungan manusia yang sihat antara ketua-pekerja dan saling mempercayai akan meningkatkan kepuasan kerja.

Untuk tujuan kajian ini, telah dibuat pengubahsuaian dalam model Conrad (1985). Kajian ini dibataskan kepada komunikasi pengetua ke

bawah dan komunikasi ke atas sebagai variabel yang akan diuji dalam kajian ini.

Kesan ke atas individu



Kesan ke atas organisasi

Rajah 1 – Model Hubungan Kepuasan Kerja Dalam Teori Hubungan Manusia. Sumber : Conrad, C. (1985) Strategic Organizational Communication : Cultures, Situations and Adaptations. New York : Holt, Rinehart & Winston.

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini ialah untuk melihat;

- 1.5.1 Persepsi guru terhadap amalan komunikasi pengetua mereka.
- 1.5.2 Tahap kepuasan kerja guru di sekolah yang dikaji.
- 1.5.3 Hubungan di antara komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru.

1.6 Soalan Kajian

Berdasarkan objektif tersebut, soalan-soalan kajian yang cuba dijawab ialah;

- 1.6.1 Apakah persepsi guru terhadap amalan komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas oleh pengetua?
- 1.6.2 Apakah tahap kepuasan kerja guru di sekolah yang dikaji?
- 1.6.3 Adakah terdapat hubungan di antara amalan komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru?

1.7 Kepentingan Kajian

Kajian hubungan komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru dirasakan amat penting dilakukan kerana menurut Morgan dan Hall (dalam Ramaiah, 1999) pengetua bertanggungjawab dalam perkara-perkara yang berkaitan dengan komunikasi di sekolah. Kedudukan pengetua dalam sistem sekolah bagaikan satu pusat kawalan dan pusat memproses maklumat yang mengalir dari Kementerian Pendidikan,

Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah serta agensi-agensi yang berkaitan kepada guru-guru dan murid-murid dan sebaliknya. Komunikasi yang berkesan di antara pengetua dengan guru terutamanya adalah sangat penting kerana pengetua sebagai pelaksana dasar perlu menyampaikan segala maklumat kepada pembuat dasar iaitu Kementerian Pendidikan dan juga kepada guru-guru yang merupakan sumber tenaga penting di sekolah yang akan mengimplementasikan dasar-dasar berkenaan. Kelincinan aliran maklumat dan kualiti maklumat boleh mewujudkan kepuasan kerja dan menentukan prestasi sekolah sebagai sebuah organisasi.

Kajian ini juga penting dilakukan kerana apabila masalah-masalah timbul dalam sesuatu sistem sekolah, kelemahan komunikasi biasanya dikenalpasti sebagai sebab utama kepada masalah-masalah itu (Ramaiah, 1999). Menurut beliau lagi, sebarang keputusan yang tidak memuaskan adalah disebabkan kelemahan komunikasi. Ini disebabkan komunikasi merupakan punca ataupun proses memperoleh maklumat untuk membuat keputusan dan keputusan yang dibuat berdasarkan maklumat itu akan mempengaruhi sistem sekolah.

Kajian ini juga dirasakan perlu diadakan kerana komunikasi di antara pengetua dengan guru-guru adalah penting dalam sebuah sistem sekolah. Tanpa komunikasi yang berkesan, proses pertukaran pendapat, idea dan maklumat sukar berlaku dan fungsi-fungsi dalam pengurusan organisasi seperti perancangan, pengorganisasian,

pengarahan, penyelarasan dan pengawalan tidak dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan bagi mencapai matlamat yang ditetapkan. Komunikasi yang berkesan membolehkan guru-guru menerima arahan pentadbiran atau pengajaran dengan jelas dan tepat. Mengikut Wan Azmi (1981), seseorang pekerja akan merasa tertekan dan tiada kepuasan kerja jika terdapat rangkaian komunikasi yang tidak terang dan tidak ada tempat mengadu atau meminta nasihat tentang kerjanya.

Kajian komunikasi pengetua dengan guru-guru juga dirasakan penting dilakukan untuk melihat sama ada faktor hubungan manusia yang mesra, jujur, yakin dan sifat prihatin pengetua kepada guru-guru boleh mewujudkan kepuasan kerja guru terhadap organisasi.

Kajian hubungan komunikasi pengetua dengan kepuasan kerja guru perlu dilakukan sebagai satu kesinambungan usaha daripada kajian-kajian yang terdahulu. Dengan adanya kajian ini, segala dapatan kajian berkenaan boleh dibandingkan untuk menentukan segala perubahan dan perkembangan masa kini. Dapatan kajian ini diharap dapat membantu pengkaji serta individu tertentu untuk mengetahui sama ada amalan komunikasi yang wujud di sekolah mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja guru atau sebaliknya.

Hasil kajian ini difikirkan berguna kepada pihak pengurusan sekolah terutama pengetua agar mereka dapat menggunakan maklumat ini sebagai panduan untuk merancang strategi yang dapat melicinkan pengurusan pentadbiran sekolah serta berupaya memilih langkah-langkah

yang perlu demi meningkatkan kepuasan kerja guru. Adalah diharapkan dapatan ini juga dapat menjadi panduan kepada pengetua dalam berkomunikasi dengan guru-guru.

Hasil kajian ini juga dapat menjelaskan pandangan guru-guru terhadap kepentingan aspek komunikasi dalam mengurus sumber manusia secara berkesan di peringkat sekolah. Diharapkan dapatan ini juga dapat membantu para pentadbir dan pendidik mempertingkatkan mutu hubungan komunikasi dalam pengurusan pendidikan.

Selain daripada itu, hasil kajian ini membolehkan pengetua menekan kepada perkara-perkara yang perlu diberi perhatian dalam program-program peningkatan profesionalisme guru. Aspek-aspek kepuasan kerja guru perlu diketahui oleh pihak pengurusan khususnya dengan membuat penilaian kepuasan kerja guru. Penilaian ini akan memberi maklumat tentang perasaan dan masalah yang dihadapi oleh guru-guru. Dengan ini pihak pengurusan akan menjadi lebih bersedia untuk memberi kerjasama terhadap tanggungjawab pendidikan.

Kajian yang berkaitan dengan faktor hubungan manusia patut dilakukan kerana ini juga penting dalam membentuk iklim organisasi. Hubungan kemanusiaan yang ditunjukkan melalui unsur komunikasi dapat mewujudkan suasana kerja yang menyeronokkan dan memberi kepuasan kerja kepada guru-guru. Guru-guru akan menjalankan kerja dengan tekun, bersemangat, lebih produktif dan kreatif dan memberi komitmen yang tinggi kepada sekolah. Oleh itu dengan adanya kajian ini diharapkan pihak

pengetua dan semua pihak pengurusan sekolah akan memahami dan memberi perhatian terhadap hubungan kemanusiaan di sekolah terutama corak komunikasi.

Adalah diharapkan juga dapatan kajian ini dapat membantu pengetua dan pengurusan sekolah memahami bahawa unsur-unsur komunikasi seperti yang dinyatakan akan mewujudkan suasana kerja yang menyeronokkan dan guru berpuas hati.

Di samping itu, dapatan ini juga akan memberi manfaat kepada guru-guru juga kerana akan menyedarkan mereka bahawa mereka sangat perlu kepada hubungan yang baik dengan pengetua, tempat kerja yang menyeronokkan serta kepuasan dalam menjalankan kerja bagi mewujudkan iklim sekolah yang positif.

Akhir sekali dapatan kajian ini dapat memberi maklumat kepada pihak-pihak tertentu seperti Kementerian Pendidikan Malaysia untuk merancang dan melaksanakan kursus-kursus yang berkaitan terutamanya kepada pengurus-pengurus pendidikan pada masa hadapan.

1.8 Batasan Kajian

Kajian ini hanya dilakukan di sebuah sekolah menengah di Kuala Lumpur berhubung dengan komunikasi pengetua dan kepuasan kerja guru. Kajian ini melibatkan saiz sampel yang kecil kerana terbatas kepada 30 orang guru di sekolah menengah berkenaan sahaja.

Kajian ini hanya mengambil kira persepsi guru terhadap amalan komunikasi pengetua dan hubungannya dengan kepuasan kerja guru di sebuah sekolah menengah di Kuala Lumpur. Hasil dapatan daripada kajian ini hanya menggambarkan persepsi guru di sekolah kajian sahaja.

Oleh itu adalah sukar untuk membuat generalisasi berhubung dengan persepsi guru terhadap komunikasi pengetua yang dapat mewujudkan kepuasan kerja guru di seluruh negara. Persepsi sampel tidak wajar dianggap mewakili seluruh populasi guru di negara ini. Hasil kajian ini hanya boleh digeneralisasikan kepada guru-guru sekolah menengah yang terlibat dalam kajian sahaja.

Selain daripada itu pandangan daripada pengetua tentang hubungan komunikasi tidak diambil kira. Ini membataskan kajian kerana merujuk kepada persepsi guru sahaja.

Namun begitu adalah diharapkan dapatan kajian ini nanti dapat memberi sedikit sebanyak manfaat kepada pihak-pihak yang terlibat terutama pengetua untuk memahami pandangan dan sikap guru terhadap komunikasi pengetua agar interaksi pengetua dengan guru-guru bertambah baik demi kelincinan pengurusan pendidikan.

1.9 Definisi Istilah

1.9.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses di mana idea atau pendapat di sampaikan melalui saluran-saluran tertentu kepada penerima dengan tujuan menukar perlakuan penerima.

1.9.2 Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi ke bawah bermula dengan pihak pengurusan atasan dan menurun melalui tingkat-tingkat pengurusan kepada para pekerja. Ini bermakna maklumat disalurkan dari atas ke bawah iaitu dari mereka yang lebih tinggi kedudukan kepada peringkat yang lebih rendah.

1.9.3 Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas bergerak daripada subordinat kepada ketua dan terus ke peringkat yang lebih tinggi dalam hierarki sesebuah organisasi. Fungsi utama ialah untuk membekalkan maklumat kepada peringkat atasan mengenai apa yang berlaku di peringkat bawahan.

1.9.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk kepada apa saja keadaan yang melibatkan faktor-faktor psikologi, fisiologi dan persekitaran yang boleh menyebabkan seseorang itu berasa puas hati terhadap kerjanya. Ia juga merujuk kepada rasa senang, suka, seronok dan

sayang terhadap kerja yang dijalankan dan organisasi yang dianggotai.

1.9.5 Faktor Pendorong

Faktor pendorong merupakan faktor intrinsik kepada pekerjaan iaitu berkait dengan keadaan kerja (kandungan kerja) dan terhadap ganjaran yang terhasil secara langsung dari perlaksanaan sesuatu tugas kerja. Ini termasuklah pencapaian, penghargaan, tanggungjawab, perkembangan dan kemajuan.

1.9.6 Faktor Higien

Faktor higien merupakan faktor ekstrinsik kepada pekerjaan iaitu berpunca dari hubungan individu dengan persekitaran organisasi (konteks kerja) di mana kerja itu dilakukan. Ini termasuklah gaji, suasana kerja, penyeliaan, rakan sekerja, status, jaminan kerja dan polisi organisasi.

1.9.7 Pengetua

Pegawai perkhidmatan pendidikan siswazah yang dipertanggungjawabkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia untuk mengurus dan mentadbir sesebuah sekolah menengah ke arah matlamat Falsafah Pendidikan Negara.

1.9.8 Guru

Individu terlatih yang digaji secara rasmi dan diamanahkan untuk melaksanakan proses pendidikan dan pengalaman pembelajaran kepada murid-murid di sekolah.

1.9.9 Persepsi

Good (1959) mendefinisikan persepsi sebagai kesedaran terhadap objek luaran, situasi, perhubungan dan sebagainya. Ia mengandungi makna yang meliputi pendapat, tanggapan, sikap dan kepercayaan. Persepsi juga dilihat sebagai aktiviti mental dan pancaindera manusia yang terlibat dalam menyedari, menyaksikan dan mentafsir kejadian-kejadian yang berlaku dalam alam sekelilingnya. Oleh itu persepsi boleh dilihat sebagai tanggapan dan tafsiran seseorang terhadap sesuatu perkara mengikut pengalaman yang dialami oleh seseorang individu.

1.9.10 Amalan

Menurut Kamus Dewan (1986), amalan ialah sesuatu perbuatan yang dilakukan sebagai suatu kebiasaan.