

# ISU-ISU PENGURUSAN

*dalam*

# PENDIDIKAN

**PENYUNTING**

AZIZI YAHAYA

SURAYA TARASAT

DYG SURIATI HAJI AWG MOHAMAD

UNISSA Press

Universiti Islam Sultan Sharif Ali

Negara Brunei Darussalam

1439H/2017M

**Penerbit:**

UNISSA Press  
Pusat Penyelidikan dan Penerbitan  
Universiti Islam Sultan Sharif Ali  
Simpang 347, Jalan Pasar Baharu  
BE1310, Gadong  
Negara Brunei Darussalam  
Laman Web: [www.unissa.edu.bn](http://www.unissa.edu.bn)

© Azizi Yahaya, Suraya Tarasat dan Dyg Suriati Haji Awg Mohamad

Cetakan Pertama 2017

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara jua, sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Penerbit.

**Perpustakaan Dewan Bahasa dan Pustaka Brunei  
Pengkatalogan Data-dalam-Penerbitan**

ISU-Isu pengurusan dalam pendidikan / Penyelenggara: Azizi Yahaya, Suraya Tarasat dan Suriati Haji Awg Mohamad. -- Bandar Seri Begawan : UNISSA Press, Universiti Islam Sultan Sharif Ali, 2017.

364p. 15.24cm x 22.86cm.

ISBN 978-99917-82-55-3 (Paperback)

1. School management and organization    2. Educational planning  
3. Educational management    I. Title    II. Azizi Yahya    III. Suraya Tarasat  
IV. Suriati Haji Awg Mohamad

371.2009595 ISU (DDC 23)

**Reka Bentuk Hiasan Kulit Luar & Dicitak Oleh:**

Ezy Printing Services & Trading Co. Sdn. Bhd.  
Negara Brunei Darussalam

## KANDUNGAN

<i>Kandungan</i>	<i>vii-xvii</i>
<i>Prakata</i>	<i>xix-xx</i>
<i>Senarai Kata Singkatan</i>	<i>xxi</i>
<i>Senarai Rajah</i>	<i>xxiii</i>
<i>Senarai Jadual</i>	<i>xxv-xxxv</i>
<b>BAB 1 Komunikasi Interpersonal</b>	
Pengenalan	1
Latar Belakang Masalah	2
Pernyataan Masalah	4
Objektif Kajian	4
Sorotan Kajian	5
Model Humanistik	6
Model Pragmatik	7
Metode	9
Populasi dan Persampelan Kajian	9
Instrumen Kajian	9
Prosedur Kajian	12
Kajian Rintis	13
Analisis Data	14
Hasil Dapatan	15
Analisis Data Bahagian A	15
Analisis Data Bahagian B	16
Perbincangan	23
Persoalan Kajian Satu	23
Persoalan Kajian Dua	24
Rumusan	25
<b>BAB 2 Peranan Pengetua Sebagai Pengurus</b>	29
<b>Kokurikulum</b>	
Pengenalan	29
Latar Belakang Masalah	30
Pernyataan Masalah	32
Objektif Kajian	33

Kerangka Kajian	34
Sorotan Kajian	35
Pengurusan	35
Kokurikulum	36
Pengetua Sebagai Pengurus Kokurikulum	38
Metode	41
Reka Bentuk Kajian	41
Persampelan dan Populasi	42
Instrumen Kajian	43
Prosedur Kajian	44
Kajian Rintis	45
Analisis Data	46
Hasil Dapatan	48
Analisis Latar Belakang Responden	48
Dimensi Peranan yang sepatutnya dan yang sebenar dilakukan oleh Pengetua	50
Perbincangan	53
Tahap peranan yang sepatutnya dimainkan oleh Pengetua sebagai Pengurus Kokurikulum	53
Tahap Peranan yang sebenar dimainkan oleh Pengetua sebagai Pengurus Kokurikulum menurut Persepsi Penyelaras Kokurikulum	54
Perbezaan Amalan Pengetua Berdasarkan Jawatan Penyelaras Kokurikulum Sekolah	55
Perbezaan Amalan Pengetua Sebagai Pengurus Kokurikulum Berdasarkan Jantina	56
Kesimpulan	57
<b>BAB 3 Pengajaran dan Pembelajaran Kemahiran Hidup Sekolah Di Bandar dan Luar Bandar</b>	61
Pengenalan	61
Pernyataan Masalah	65
Objektif Kajian	66

Persoalan Kajian	67
Hipotesis Kajian	68
Batasan Kajian	69
Metode	69
Populasi dan Sampel Kajian	69
Instrumen	70
Hasil Dapatan	70
Analisis Inferensi	86
Kesimpulan	88
Cadangan	89
<b>BAB 4 Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM</b>	95
Pengenalan	95
Latar Belakang Masalah	96
Penyataan Masalah	98
Objektif Kajian	99
Persoalan Kajian	99
Hipotesis Kajian	100
Sorotan Kajian	100
Model Kajian	102
Metode	102
Reka Bentuk Kajian	102
Populasi dan Pensampelan Kajian	103
Instrumen Kajian	104
Prosedur Kajian	106
Kajian Rintis	106
Analisis Data	107
Hasil Dapatan	108
Analisis Latar Belakang Responden.	108
Analisis Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM	110

Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Fasiliti di Pusat Kesihatan UTM dengan Jantina	118
Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Adab Interpersonal di Pusat Kesihatan UTM Antara Pelajar Tempatan dengan Pelajar Antarabangsa	119
Perbincangan	120
Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM	120
Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap Fasiliti di Pusat Kesihatan UTM dengan Jantina	121
Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap Adab Interpersonal di Pusat Kesihatan UTM antara Pelajar tempatan dengan pelajar Antarabangsa	122
Rumusan	123
<b>BAB 5 Pencapaian Matlamat Penubuhan <i>Teaching School</i></b>	127
Pengenalan	127
Latar Belakang Masalah	127
Pernyataan Masalah	129
Persoalan Kajian	130
Sorotan Kajian	131
Pelaksanaan <i>Teaching School</i>	132
Kajian Lepas	134
Metode	135
Reka Bentuk Kajian	135
Populasi dan Persampelan Kajian	135
Instrumen Kajian	136
Prosedur Kajian	137

Kajian Rintis	137
Analisis Data	139
<b>Hasil Dapatan</b>	141
Analisis Data Bahagian A	141
Analisis Data Bahagian B	144
<b>Perbincangan</b>	153
Mengetahui Sejauh Manakah <i>Teaching School</i> Telah Digunakan Sebagai Pusat Latihan Klinikal oleh Guru Pelatih.	153
Mengetahui Sejauh Manakah Guru Memperolehi Kemahiran Profesional yang Berkualiti apabila Mengajar di <i>Teaching School</i>	154
Mengetahui Sejauh Manakah Pensyarah Dapat Mengukuhkan Pengetahuan dan Amalan Dalam Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran Melalui Penyelidikan, Percubaan, Inkuiri, Penilaian dan Pelaksanaan Program-Program Inovatif Di <i>Teaching School</i>	154
<b>Kesimpulan</b>	155
<b>BAB 6 Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia</b>	159
Pengenalan	159
Latar Belakang Masalah	160
Pernyataan Masalah	162
Objektif Kajian	163
Kerangka Kajian	164
Sorotan Kajian	165
Konsep Kerja Pasukan	165
Pelaksanaan Kerja Berpasukan Di Sekolah	165
Teamwork KSA	167
Kepuasan Kerja	169
Metode	170
Reka Bentuk Kajian	170

Populasi Dan Persampelan Kajian	171
Instrumen Kajian	172
Prosedur Kajian	173
Kajian Rintis	175
Analisis Data	176
Hasil Dapatan	178
Latar Belakang Responden	178
Analisis Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua	180
Analisis Kepuasan Kerja Ketua Panitia	181
Analisis Dapatan Kaitan Antara Berpasukan Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia	181
Perbincangan	182
Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua	182
Hubungan Antara Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia	184
Kesimpulan	185
<b>BAB 7 Gaya Kepimpinan Guru Besar dengan Faktor-Faktor Kepimpinan di Sekolah Cemerlang</b>	189
Pendahuluan	189
Latar Belakang Masalah	191
Objektif Kajian	192
Persoalan Kajian	193
Sorotan Kajian	193
Kajian Ohio State University	193
Kajian Michigan University	194
Kajian-Kajian Lepas Dalam Negara	194
Metode	196
Populasi Dan Sampel	196
Instrumen Kajian	197
Prosedur Pengumpulan Data Responden	199
Dapatan Kajian	200



Persoalan Kajian:	200
Apakah Persepsi Guru Terhadap Gaya Kepimpinan Guru Besar (Mengarah, Bertimbang rasa, partisipatif dan berorientasikan kejayaan) di sekolah penerima ASC di negeri Melaka?	
Persoalan kajian 2:	209
Apakah persepsi guru terhadap faktor kepimpinan guru besar dari aspek (budaya ilmu, permuafakatan, motivasi dan dorongan, kepimpinan kurikulum dan pengupayaan kepimpinan) di sekolah penerima ASC di negeri Melaka?	
Perbincangan	220
Perbincangan Hasil Kajian Gaya Kepimpinan Guru Besar dari Aspek Mengarah, Bertimbang Rasa, Penyertaan dan Berorientasikan Kejayaan di Sekolah Penerima ASC di negeri Melaka	220
Perbincangan Hasil Kajian Faktor Kepimpinan Guru Besar dari Aspek Budaya Ilmu Berfikir, Pemuafakatan, Motivasi dan Dorongan, Kepimpinan Kurikulum dan Pengupayaan Kepimpinan di sekolah penerima ASC di Negeri Melaka	224
Perbincangan Hasil Kajian Hubungan Antara Gaya Kepimpinan Guru Besar Secara Menyeluruh Dengan Faktor Kepimpinan Guru Besar di Sekolah Penerima ASC di negeri Melaka	225
Rumusan	230
<b>BAB 8 Tahap Pengupayaan Guru Kanan Mata Pelajaran (GKMP)</b>	235
Pengenalan	235
Latar Belakang Masalah	236

Pernyataan Masalah	237
Objektif Kajian	239
Kerangka Kajian	240
Sorotan Kajian	241
Model Pengupayaan Kontinum	242
Dimensi Pengupayaan	243
Metode	245
Reka Bentuk Kajian	245
Populasi Dan Pensampelan Kajian	246
Instrumen Kajian	246
Prosedur Kajian	248
Kajian Rintis	249
Analisis Data	250
Dapatan Kajian	252
Analisis Taburan Item-Item Pengupayaan	252
Analisis ANOVA Sehala Perbandingan Antara Dimensi Pengupayaan Mengikut Bidang GKMP	262
Analisis Ujian-T Perbandingan Antara Dimensi Pengupayaan Mengikut Kelulusan Tertinggi GKMP	263
Analisis ANOVA Sehala Perbandingan Antara Dimensi Pengupayaan Mengikut Tempoh Memegang Jawatan GKMP	264
Perbincangan	265
Perbincangan Berdasarkan Tahap Pengupayaan Bagi Objektif 1	265
Perbincangan Berdasarkan Tahap Pengupayaan Bagi Objektif 2	267
Kesimpulan	269
<b>BAB 9 Kepimpinan Situasi dalam Kalangan Guru Besar</b>	<b>273</b>
Pengenalan	273
Latar Belakang Masalah	274
Pernyataan Masalah	275

Objektif Kajian	276
Kerangka Kajian	276
Sorotan Kajian	279
Teori Stail Kepemimpinan	279
Metode	286
Reka Bentuk Kajian	286
Populasi Dan Pensampelan Kajian	286
Instrumen Kajian	288
Prosedur Kajian	289
Keesahan Dan Kebolehpercayaan Instrumen	290
Analisis Data	293
Dapatan Kajian	296
Stail Kepemimpinan guru besar terhadap guru kanan	305
Stail Kepemimpinan guru besar terhadap guru berpengalaman	306
Stail Kepemimpinan guru besar terhadap guru yang kurang berpengalaman	308
Perbincangan	
Stail Kepemimpinan Situasi	311
Interaksi Antara Ciri Guru Dengan Stail Kepemimpinan	313
Perbezaan Stail Kepemimpinan Guru Besar Berdasarkan Faktor Demografi	315
Kesimpulan	318
<b>BAB 10 Kefahaman dan Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum</b>	<b>321</b>
Pengenalan	321
Latar Belakang Masalah	322
Pernyataan Masalah	322
Objektif Kajian	323
Hipotesis Kajian	324
Kerangka Kajian	325
Sorotan Kajian	327
Aktiviti Kokurikulum	327

Matlamat Aktiviti Kokurikulum	328
Panduan Pelaksanaan Kokurikulum	328
Jawatankuasa Pengurusan Kokurikulum Sekolah	329
Kefahaman Dan Sikap Guru	331
Metode	331
Reka Bentuk Kajian	331
Populasi Dan Pensampelan Kajian	332
Instrumen Kajian	333
Kajian Rintis	335
Dapatan Kajian	336
Analisis Latar Belakang Responden	336
Analisis Bahagian B Kefahaman Dan Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum	338
Hipotesis 1: Tidak Terdapat Perbezaan Yang Signifikan Ke Atas Tahap Kefahaman Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Jantina	343
Hipotesis 2: Tidak Terdapat Perbezaan Tahap Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Jantina	344
Hipotesis 3: Tidak Terdapat Perbezaan Tahap Kefahaman Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Kaum	345
Hipotesis 4: Tidak Terdapat Perbezaan Tahap Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Kaum	346
Hipotesis 5: Tidak Terdapat Perbezaan Tahap Kefahaman Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Dari Segi Institusi Latihan Perguruan	347
Hipotesis 6: Tidak Terdapat Perbezaan Tahap Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan	348

Aktiviti Kokurikulum Mengikut Institusi Latihan Perguruan	
Hipotesis 7: Tidak Terdapat Hubungan Yang Signifikan Antara Kefahaman Dengan Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum	349
Perbincangan	350
Tahap Kefahaman Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Di Sekolah Menengah	350
Tahap Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Di Sekolah Menengah	352
Perbandingan Tahap Kefahaman Dan Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Demografi	354
Perbandingan Tahap Kefahaman Dan Sikap Guru Terhadap Pelaksanaan Aktiviti Kokurikulum Mengikut Institusi Latihan Perguruan	356
Tahap Hubungan Antara Kefahaman Dan Sikap Guru	356
Kesimpulan	357
<i>Indeks</i>	361
<i>Senarai Penyumbang</i>	364

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين  
وعلى آله وصحبه أجمعين،

Segala puji-pujian kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* serta selawat dan salam ke atas junjungan besar kita nabi Muhammad *sallallahu 'alaihi wasallam*. Kami berasa bersyukur ke hadrat Allah *subhanaahu wa ta'ala* kerana memberi kami kekuatan dan kesabaran untuk menyiapkan buku ini.

*Isu-Isu Pengurusan Dalam Pendidikan* ini adalah sebuah buku yang mencerapkan beberapa isu mengenai pengurusan dalam bidang pendidikan. Beberapa teori berkaitan dengan pengurusan telah dikemukakan dalam buku ini. Teori-teori ini telah membantu pihak pengurusan sekolah khususnya supaya pengurusan dan pentadbiran sekolah dapat berjalan dengan lebih lancar.

Buku ini juga menimbulkan beberapa isu pada masa kini yang sering dikaitkan dengan bidang pengurusan seperti isu *teaching school*, pengupayaan, kepimpinan guru dan sebagainya. Isu-isu yang ditimbulkan ini sememangnya terjadi di dalam persekitaran sekolah yang sebenar.

Isu berkaitan pengurusan dalam pendidikan tidak pernah selesai dan sentiasa berkembang. Oleh itu, dapatan kajian yang diperolehi sudah semestinya dapat membantu

menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pihak pengurusan sekolah.

Buku ini sesuai dibaca oleh pelajar universiti, pihak pengurusan sekolah, para pegawai pendidikan, guru-guru dan sesiapa sahaja yang ingin mengetahui kajian-kajian berkaitan dengan pengurusan pendidikan.

Azizi Yahaya  
Fakulti Psikologi dan Pendidikan  
Universiti Malaysia Sabah

Suraya Tarasat  
Institut Pendidikan Sultan Hassanal Bolkiah  
Universiti Brunei Darussalam

Dyg Suriati Haji Awg Mohamad  
Institut Pendidikan Sultan Hassanal Bolkiah  
Universiti Brunei Darussalam

## SENARAI KATA SINGKATAN

<b>Singkatan</b>	<b>Makna</b>
ASC	Anugerah Sekolah Cemerlang
BPG	Bahagian Pendidikan Guru
GKMP	Guru kanan Mata pelajaran
JPNT	Jabatan Pelajaran Negeri Terengganu
KPLI	Kursus Perguruan Lulusan Ijazah
KSA	<i>Knowledge, Skills and Abilities</i>
LBDQ	<i>Leader Behavior Description Questionnaire</i>
P&P	Pengajaran dan Pembelajaran
PIBG	Persatuan Ibu Bapa dan Guru
PIPP	Pelan Induk Pembangunan Pendidikan
PKG	Pusat Kegiatan Guru
RMT	Rancangan makanan tambahan
SBT	Skim Bantuan Tuisyen
SBT	Sekolah berprestasi tinggi
SK	Sekolah Kebangsaan
SKPM	Standard Kualiti Pendidikan Malaysia
SKPM	Standard Kualiti Pendidikan Malaysia
SPBT	Skim Pinjaman Buku Teks
SPES	<i>School Participant Empowerment Scale</i>
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
UTM	Universiti Teknologi Malaysia



## SENARAI RAJAH

BIL	RAJAH	MUKA SURAT
1	Rajah 2.1 Kerangka kajian	34
2	Rajah 2.2 Konsep pengurusan Taylor	36
3	Rajah 4.1 Model kepuasan pelanggan yang dikaji	102
4	Rajah 6.1 Kerangka konsep kajian Teori Dua Faktor oleh Herzberg (1966)	164
5	Rajah 6.2 ' <i>Hygiene Factor</i> ' dan Faktor Pendorong atau ' <i>Motivator Factor</i> ' dalam Teori Herzberg	170
6	Rajah 8.1 Kerangka kajian	241
7	Rajah 8.2 Model Pengupayaan Kontinum	242
8	Rajah 9.1 Kerangka kajian	278
9	Rajah 9.2 Model Kitaran Hayat Hersey-Blanchard (Blanchard, 1977)	282
10	Rajah 9.3 Model Kepemimpinan Situasi II (SL II) (Blanchard, 2001)	285
11	Rajah 10.1 Kerangka konsep kajian	326
12	Rajah 10.2 Contoh carta organisasi pengurusan kokurikulum	330

## SENARAI JADUAL

<b>NO</b>	<b>RAJAH</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1	Jadual 1.1 Skor bagi Skala Likert	11
2	Jadual 1.2 Taburan item dalam soal selidik	12
3	Jadual 1.3 Nilai keseluruhan <i>Alpha Cronbach</i> (kebolehpercayaan)	13
4	Jadual 1.4 Skala dan tahap komunikasi interpersonal	15
5	Jadual 1.5 Sela min untuk menentukan tahap komunikasi interpersonal	15
6	Jadual 1.6 Analisis jantina responden	16
7	Jadual 1.7 Dapatan kajian tahap komunikasi interpersonal bagi Model Humanistik	17
8	Jadual 1.8 Dapatan kajian tahap komunikasi interpersonal bagi Model Pragmatik	20
9	Jadual 2.1 Pembahagian item pengetua sebagai pengurus kokurikulum (Perancang, Pengelola, Pemimpin dan Pengawal)	44
10	Jadual 2.2 Jadual objektif dan kaedah statistik yang digunakan	48
11	Jadual 2.3 Pengukuran tahap	48
12	Jadual 2.4 Analisis bilangan responden mengikut jawatan yang disandang, umur serta jantina	50
13	Jadual 2.5 Peranan yang sepatutnya dan yang sebenar dilakukan oleh pengetua	51

14	Jadual 2.6 Ujian-T bagi amalan pengetua sebagai pengurus kokurikulum mengikut jantina	52
15	Jadual 2.7 ANOVA bagi amalan pengetua sebagai pengurus kokurikulum mengikut jawatan penyelarasan kokurikulum sekolah	52
16	Jadual 3.1 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian satu bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Taman Universiti Dua Skudai Johor	71
17	Jadual 3.2 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian satu bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Kota Marudu Sabah	73
18	Jadual 3.3 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian dua bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Taman Universiti Dua Skudai Johor	75
19	Jadual 3.4 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian dua bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Kota Marudu Sabah	77
20	Jadual 3.5 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian tiga bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Taman Universiti Dua Skudai Johor	79
21	Jadual 3.6 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian tiga bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Kota Marudu Sabah	81
22	Jadual 3.7 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian empat bagi Sekolah	83

	Menengah Kebangsaan Taman Universiti Dua Skudai Johor	
23	Jadual 3.8 Rumusan dapatan kajian persoalan kajian empat bagi Sekolah Menengah Kebangsaan Kota Marudu Sabah	85
24	Jadual 3.9 Ujian-T (Independent- Samples T-test) untuk mengesan kewujudan perbezaan persepsi lokasi dengan Faktor kurikulum	86
25	Jadual 3.10 Ujian-T (Independent- Samples T-test) untuk mengesan kewujudan perbezaan persepsi lokasi dengan faktor bahan bantu mengajar mempengaruhi proses P&P komponen Perdagangan dan Keusahawanan	86
26	Jadual 3.11 Ujian-T (Independent- Samples T-test) untuk mengesan kewujudan perbezaan persepsi lokasi dengan gaya pengajaran guru mempengaruhi proses P&P komponen Perdagangan dan Keusahawanan	87
27	Jadual 3.12 Ujian-T (Independent- Samples T-test) untuk mengesan kewujudan perbezaan persepsi lokasi dengan faktor persekitaran bilik darjah mempengaruhi proses P&P komponen Perdagangan dan Keusahawanan	87
28	Jadual 4.1 Peringkat perskalaan	105
29	Jadual 4.2 Jadual keputusan analisis nilai kebolehpercayaan kajian	107
30	Jadual 4.3 Penilaian skor min (Mohd Majid Konting, 1990)	108
31	Jadual 4.4 Taburan responden mengikut jantina	108

32	Jadual 4.5 Taburan responden mengikut pelajar tempatan dan antarabangsa	109
33	Jadual 4.6 Taburan responden mengikut kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM	109
34	Jadual 4.7 Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek keberkesanan rawatan	111
35	Jadual 4.8 Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek fasiliti	113
36	Jadual 4.9 Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek adab interpersonal	115
37	Jadual 4.10 Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek kebolehdapatan	117
38	Jadual 4.11 Ujian-T perbezaan antara tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti dengan jantina	118
39	Jadual 4.12 Ujian-T perbezaan antara tahap kepuasan pelajar tempatan dan antarabangsa terhadap adab interpersonal	119
40	Jadual 5.1 Skor Skala Likert	137
41	Jadual 5.2 Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	139
42	Jadual 5.3 Skor Skala Likert	140
43	Jadual 5.4 Skala tiga mata dan skor	140
44	Jadual 5.5 Skor Min Bagi Pengukuran Tahap (Wiesma, 2000)	141
45	Jadual 5.6 Taburan responden berdasarkan jantina guru pelatih	142
46	Jadual 5.7 Taburan responden berdasarkan umur guru pelatih	142

47	Jadual 5.8 Taburan responden berdasarkan jantina guru SK. Maktab Perguruan Kuala Terengganu	142
48	Jadual 5.9 Taburan responden berdasarkan umur guru SK. Maktab Perguruan Kuala Terengganu	143
49	Jadual 5.10 Taburan responden berdasarkan kategori perkhidmatan guru SK. Maktab Perguruan Kuala Terengganu	143
50	Jadual 5.11 Taburan responden berdasarkan jantina pensyarah	143
51	Jadual 5.12 Taburan responden berdasarkan jabatan pensyarah	144
52	Jadual 5.13 Taburan kekerapan, peratusan dan min <i>Teaching School</i> digunakan sebagai pusat latihan klinikal oleh guru pelatih	146
53	Jadual 5.14 Taburan kekerapan, peratusan dan min guru memperolehi kemahiran profesional yang berkualiti apabila mengajar di <i>Teaching School</i>	148
54	Jadual 5.15 Taburan kekerapan, peratusan dan min pensyarah dapat mengukuhkan pengetahuan dan amalan dalam kaedah pengajaran dan pembelajaran	150
55	Jadual 5.16 Tahap pencapaian penubuhan <i>Teaching School</i>	152
56	Jadual 6.1 Perbandingan kemahiran yang perlu berdasarkan keutamaan	161
57	Jadual 6.2 Senarai nama sekolah daripada Pejabat Pelajaran Daerah Kluang, Johor	172
58	Jadual 6.3 Skala instrumen soal selidik kajian berdasarkan aras keamatan	173

59	Jadual 6.4 Jadual interpretasi skor min (Nunnally, 1994)	177
60	Jadual 6.5 Kekuatan nilai pekali korelasi (Chua, Yan Piaw, 2006)	178
61	Jadual 6.6 Statistik bagi setiap item	178
62	Jadual 6.7 Taburan responden ketua panitia menurut jantina	178
63	Jadual 6.8 Taburan responden menurut pengalaman menjadi guru	179
64	Jadual 6.9 Taburan responden menurut pengalaman menjadi ketua panitia	179
65	Jadual 6.10 Analisis min bagi ciri kepimpinan kerja berpasukan pengetua	180
66	Jadual 6.11 Analisis min kepuasan kerja ketua panitia	181
67	Jadual 6.12 Hubungan Ciri Kerja Berpasukan Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia	181
68	Jadual 7.1 Taburan responden mengikut frenkuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi gaya kepimpinan guru besar secara mengarah	201
69	Jadual 7.2 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi gaya kepimpinan guru besar secara bertimbang rasa	203
70	Jadual 7.3 Taburan responden mengikut frenkuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi gaya kepimpinan guru besar secara penyertaan	205
71	Jadual 7.4 Taburan responden mengikut frenkuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi gaya kepimpinan guru besar secara berorientasikan kejayaan	208

72	Jadual 7.5 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi faktor kepimpinan guru besar dari aspek budaya ilmu	211
73	Jadual 7.6 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi faktor kepimpinan guru besar dari aspek permuafakatan	213
74	Jadual 7.7 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi faktor kepimpinan guru besar dari aspek motivasi dan dorongan	215
75	Jadual 7.8 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi faktor kepimpinan guru besar dari aspek kepimpinan kurikulum	217
76	Jadual 7.9 Taburan responden mengikut frekuensi, peratus, min dan sisihan piawai bagi faktor kepimpinan guru besar pengupayaan kepimpinan	219
77	Jadual 8.1 Taburan Item Mengikut Dimensi Pengupayaan (Short & Rinehart, 1992)	247
78	Jadual 8.2 Pemarkahan bagi tahap pengupayaan	248
79	Jadual 8.3 Prosedur Kajian	248
80	Jadual 8.4 Objektif dan kaedah analisis data	250
81	Jadual 8.5 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi membuat keputusan	251
82	Jadual 8.6 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi perkembangan profesional	253
83	Jadual 8.7 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi status	254



84	Jadual 8.8 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi efikasi diri	256
85	Jadual 8.9 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi autonomi	257
86	Jadual 8.10 Bilangan dan min setiap item bagi dimensi impak	259
87	Jadual 8.11 Min dan Tahap enam Dimensi Pengupayaan Guru Kanan Mata Pelajaran (GKMP)	260
88	Jadual 8.12 Analisis ANOVA Sehalu perbandingan antara Dimensi Pengupayaan mengikut bidang GKMP	262
89	Jadual 8.13 Analisis ujian-T perbandingan antara Dimensi Pengupayaan mengikut kelulusan tertinggi GKMP	263
90	Jadual 8.14 Analisis ANOVA Sehalu perbandingan antara Dimensi Pengupayaan mengikut tempoh memegang jawatan GKMP	264
91	Jadual 9.1 Enrolmen sekolah-sekolah rendah daerah Johor Bahru tahun 2007	287
92	Jadual 9.2 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> bagi Kebolehpercayaan <i>LBA II</i> dalam Kajian Stail Kepemimpinan oleh pengkaji-pengkaji antara tahun 1982 -1994	291
93	Jadual 9.3 Kaedah analisis data	294
94	Jadual 9.4 Pengiraan skor min stail kepemimpinan situasi oleh responden kajian	295

95	Jadual 9.5 Latar belakang responden kajian berdasarkan jantina dan bangsa	296
96	Jadual 9.6 Latar belakang responden kajian berdasarkan pengalaman dan kursus	297
97	Jadual 9.7 Latar belakang responden kajian kualitatif berdasarkan jantina, umur, pengalaman dan jawatan	298
98	Jadual 9.8 Pengiraan skor min stail kepemimpinan situasi oleh responden kajian	299
99	Jadual 9.9 Stail kepemimpinan guru besar di daerah Johor Bahru berdasarkan jenis sekolah	301
100	Jadual 9.10 Analisis Perbezaan antara stail kepemimpinan guru besar dengan jantina	302
101	Jadual 9.11 Analisis perbezaan antara stail kepemimpinan guru besar dengan bangsa	303
102	Jadual 9.12 Analisis perbezaan stail kepemimpinan guru besar dengan pengalaman	303
103	Jadual 9.13 Analisis perbezaan stail kepemimpinan guru besar dengan kursus	304
104	Jadual 10.1 Bilangan guru	332
105	Jadual 10.2 Panduan pemarkahan item	334
106	Jadual 10.3 Tahap kefahaman guru	335
107	Jadual 10.4 Tahap sikap guru	335

108	Jadual 10.5 Analisis kebolehpercayaan instrumen kajian	336
109	Jadual 10.6 Taburan responden mengikut jantina	336
110	Jadual 10.7 Taburan responden mengikut kaum	337
111	Jadual 10.8 Taburan responden mengikut institusi latihan perguruan	338
112	Jadual 10.9 Taburan responden mengikut aspek kefahaman guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum	339
113	Jadual 10.10 Taburan responden mengikut aspek sikap guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum	341
114	Jadual 10.11 Analisis Ujian-t perbezaan kefahaman guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum mengikut jantina	343
115	Jadual 10.12 Analisis ujian-t perbezaan sikap guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum mengikut jantina	344
116	Jadual 10.13 Analisis ANOVA sehala - perbezaan kefahaman guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum mengikut kaum	345
117	Jadual 10.14 Analisis ANOVA sehala perbandingan sikap guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum mengikut kaum	346
118	Jadual 10.15 Analisis ujian-t perbezaan kefahaman guru terhadap pelaksanaan	347

	aktiviti kokurikulum mengikut institusi latihan perguruan	
119	Jadual 10.16 Analisis Ujian-t perbezaan sikap guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum mengikut institusi latihan perguruan	348
120	Jadual 10.17 Analisis korelasi Pearson hubungan antara kefahaman dengan sikap guru terhadap pelaksanaan aktiviti kokurikulum	349

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL

# B A B 1

Hanapi Mohamad  
Mohammad Hassan Omar  
Jusoh Seman

---

## 1.0 PENGENALAN

Pendidikan mempunyai tugas menyiapkan sumber daya manusia untuk pembangunan, derap langkah pembangunan diupayakan seiring dengan tuntutan zaman. Perkembangan zaman selalu memunculkan persoalan-persoalan baru yang tidak pernah terfikirkan sebelumnya. Maka dari itu pendidikan merupakan sarana yang penting dan strategis dalam rangka meningkatkan kualiti sumber daya manusia, pendidikan sebagai suatu pemberian pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai serta norma-norma atau sikap hidup yang baik senantiasa mengadakan dan membimbing ke arah perubahan dan perkembangan kehidupan. Pendidikan mengarahkan manusia pada perubahan sikap dan tingkah laku sebagai akibat dari pengalamannya. Dalam keseluruhan proses pendidikan di sekolah, kegiatan belajar merupakan kegiatan pokok, ini bererti bahawa berhasil atau tidaknya pencapaian sesuatu tujuan pendidikan adalah banyak bergantung kepada bagaimana proses cara belajar yang dilakukan oleh pelajar. Pandangan seseorang tentang belajar akan mempengaruhi tindakan-tindakannya yang berhubungan dengan belajar, dan sikap setiap orang mempunyai pandangan yang berbeza tentang belajar. Menurut pengertian psikologi belajar merupakan suatu

proses perubahan iaitu perubahan tingkah laku sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya dalam memenuhi keperluan hidupnya.

Murid-murid adalah aset yang sangat penting kepada negara. Justeru itu, bidang-bidang yang berkaitan dengan murid khususnya di awal persekolahan mesti dititik beratkan seperti bidang pendidikan dan cara murid-murid itu berkomunikasi dengan ibu bapa, rakan sebaya dan juga masyarakat di sekeliling mereka. Menurut Hashim Fauzi Yaakob (1997) komunikasi berlaku di dalam diri manusia, dalam sesebuah keluarga, sesebuah organisasi dan masyarakat.

Komunikasi mempunyai fungsi yang sangat luas dalam kehidupan manusia. Komunikasi interpersonal semakin dititik beratkan dalam kalangan masyarakat kita pada hari ini. Menurut Abdullah Hassan (2001), komunikasi interpersonal seseorang boleh dilihat dari dua model, iaitu Model Humanistik melalui ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan dan Model Pragmatik dengan ciri-ciri keyakinan sosial, kebersamaan, daya ekspresif, pengurusan interaksi dan orientasi lain. Ia hanya akan terhasil sekiranya komunikasi berkesan tersebut diterapkan dari peringkat awal persekolahan iaitu bermula dari peringkat sekolah rendah kemudian dikembangkan ke peringkat yang lebih tinggi seperti di peringkat organisasi.

## **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Guru dan pelajar merupakan dua komponen yang dapat dianalogikan seperti teori simbiosis mutualisme iaitu peranan yang saling menguntungkan satu dengan yang lain. Jika salah satu komponen sahaja yang aktif tentunya tidak akan menghasilkan kesan yang maksimum. Sebagai timbal balik kemampuan komunikasi yang baik dari guru, pelajar

hendaknya juga mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik kepada guru.

Interaksi komunikatif seperti inilah yang akan mendatangkan keberhasilan pelajar dalam belajar dan guru dalam mengajar sehingga mendatangkan kesan positif, salah satunya menambah kemahiran pelajar untuk aktif dalam mengikuti kegiatan pembelajaran dan pengajaran di sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Robert E. Slavin (2008), Guru yang efektif bukan hanya mengetahui pokok permasalahan pelajar, tetapi juga dapat menyampaikan pengetahuan yang dimilikinya kepada pelajar.

Di kalangan pendidik, masalah komunikasi interpersonal adalah penting dan perlu diberi perhatian yang cukup serius oleh pihak Kementerian Pendidikan. Masyarakat sedar bahawa komunikasi interpersonal amat penting dalam membentuk personaliti seseorang, khususnya bagi seorang murid. Corak didikan awal daripada ibu bapa, budaya masyarakat setempat dan tahap komunikasi interpersonal yang tinggi boleh menggambarkan sahsiah dan keperibadian seseorang.

Kajian yang dibuat oleh Zorn dan Violanti (1996) berfokuskan perkembangan sistem pembinaan interpersonal individu (*Individual's interpersonal construct system development*) seperti mempunyai perbezaan diri (berlainan dengan individu lain) dan hubungannya dengan kemampuan komunikasi seperti kepuasan diri. Dapatan kajian menunjukkan bahawa individu yang mempunyai perbezaan diri yang jelas, mempunyai kejayaan yang lebih besar dalam organisasinya berbanding dengan individu yang kurang menggunakan pemusatan diri semasa berkomunikasi.

Satu kajian yang dijalankan oleh Mohd. Shahir Zabidi (2006) tentang hubungan konsep sendiri dan

komunikasi interpersonal dengan pencapaian akademik di kalangan 124 orang mahasiswa dan mahasiswi Tahun 5 SPM dan 5 SPT di Fakulti Pendidikan UTM, telah menunjukkan bahawa tahap komunikasi interpersonal mahasiswa dan mahasiswi adalah berada pada tahap sederhana.

## **1.2 PERNYATAAN MASALAH**

Komunikasi interpersonal amat penting bagi setiap individu khususnya murid-murid. Sehubungan itu, pengkaji ingin melihat apakah tahap komunikasi interpersonal murid-murid Tahun Enam berdasarkan kepada dimensi-dimensi yang telah ditetapkan. Kemahiran komunikasi interpersonal akan dapat membantu mereka menilai diri sendiri dan seterusnya mengambil langkah sewajarnya untuk berubah menjadi murid yang cemerlang.

Dengan menggunakan Model Humanistik, masalah yang dihadapi oleh murid-murid dapat dikaji dengan lebih mudah. Sikap murid-murid yang positif seperti keterbukaan, empati dan kesaksamaan akan diteliti.

Oleh itu, pengkaji merasakan kajian mengenai komunikasi interpersonal murid-murid Tahun Enam adalah penting kerana berdasarkan pembacaan dan kajian-kajian yang telah dibuat di peringkat sekolah menengah atau universiti, tidak banyak kajian dibuat di peringkat sekolah rendah terutamanya di Malaysia.

## **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- (i) Mengenal pasti tahap komunikasi interpersonal murid Tahun Enam berdasarkan Model Humanistik



bagi ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan.

- (ii) Mengenal pasti tahap komunikasi interpersonal murid Tahun Enam berdasarkan Model Pragmatik bagi ciri-ciri keyakinan sosial, kebersamaan, daya ekspresif, pengurusan interaksi dan orientasi lain.

#### **1.4 SOROTAN KAJIAN**

Ishak Mad Shah (1999) menyatakan bahawa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlaku antara kita dengan seseorang yang lain. Lazimnya ia berlaku dalam bentuk formal tidak berstruktur. Komunikasi ini menggunakan semua elemen dalam proses komunikasi yang meliputi komunikasi lisan dan bukan lisan. Saluran yang digunakan untuk komunikasi ini adalah pandangan dan bunyi. Oleh kerana komunikasi ini melibatkan dua orang atau lebih, maka ia selalunya mempunyai maklum balas. Menurut beliau lagi, komunikasi interpersonal membabitkan satu pertukaran maklumat melalui satu saluran komunikasi daripada seseorang kepada orang yang lain.

Menurut Tubbs dan Moss (1994), komunikasi yang berkesan ialah apabila rangsangan yang diusahakan dan disasarkan oleh pengirim dan penerima begitu secocok dengan rangsangan yang dijangkakan dan diberi tindak balas oleh penerima. Maka kemahiran komunikasi interpersonal yang tinggi merupakan asas kepada perwujudan komunikasi yang berkesan kerana apabila setiap individu di dalam organisasi dapat menjalankan komunikasi yang berkesan, maka secara tidak langsung komunikasi organisasi mereka juga akan berkesan.

Dalam kajian ini pengkaji menggunakan model komunikasi interpersonal Abdullah Hassan (2001) yang mengemukakan dua model iaitu Model Humanistik dan Model Pragmatik.

#### **1.4.1 Model Humanistik**

Adakalanya Model Humanistik disebut sebagai “model lembut”. Menurut model ini, komunikasi interpersonal yang efektif mengandungi lima unsur atau ciri, iaitu ciri keterbukaan, empati, dukungan, positif dan saksama (Abdullah Hassan, 2001).

Ciri pertama ialah ciri keterbukaan. Dalam ciri ini terdapat tiga aspek sikap terbuka iaitu pertama, seseorang itu sanggup memberitahu orang lain berkenaan dirinya, iaitu termasuk perasaan, sikap, nilai dan fikiran-fikirannya. Aspek kedua ialah seseorang itu sanggup memberi maklum balas secara jujur ke atas apa yang orang lain katakan padanya. Aspek yang ketiga ialah seseorang itu sanggup bertanggungjawab dan mengaku bahawa apa yang difikirkan dan dirasai oleh fikiran dan perasaannya sendiri bukan disebabkan oleh perbuatan orang lain.

Ciri kedua ialah ciri empati. Empati ialah unsur komunikasi yang paling susah hendak dicapai. Apabila seseorang itu berempati dengan individu lain, maknanya dia merasai apa yang orang itu rasai, dia mengalami apa yang orang itu alami dan dia memahami apa yang orang itu fahami.

Ciri ketiga ialah ciri dukungan. Ada dua perkara penting di dalam komunikasi yang mendukung, iaitu pertamanya ialah seseorang itu bercakap secara deskriptif. Dia cuba menerangkan apa yang sebenarnya berlaku. Perkara kedua dalam ciri dukungan ini ialah seseorang itu

bercakap secara “berlapik” atau “bersyarat” iaitu bukan secara muktamad.

Ciri keempat ialah sikap positif. Di dalam komunikasi interpersonal, sikap positif merujuk kepada perasaan hormat kepada diri sendiri, hormat kepada orang lain dan hormat kepada situasi komunikasi itu sendiri.

Ciri kelima ialah kesaksamaan. Untuk berkomunikasi secara saksama ada beberapa perkara yang perlu dielakkan apabila bercakap iaitu:

- (i) Jangan menyampuk cakap orang lain. Biarkan dia bercakap sampai habis. Apabila seseorang itu menyampuk, dia menganggap dirinya lebih besar dan lebih berkuasa daripada orang yang disampuknya.
- (ii) Iktiraf apa yang dikatakan oleh orang itu sebelum mula mengemukakan pendapat sendiri. Cara itu menunjukkan seseorang itu sudah mendengar dan memahami apa yang diperkatakan kepadanya.

#### **1.4.2 Model Pragmatik**

Sebuah lagi model komunikasi interpersonal ialah model pragmatik. Ada kalanya ia disebut sebagai “model keras”. Menurut Abdullah Hassan (2001) model ini sebenarnya mengenal pasti kemahiran-kemahiran yang perlu dimiliki untuk berkomunikasi. Menurut teori ini, komunikasi interpersonal yang berkesan mengandungi lima unsur atau ciri iaitu keyakinan sosial, kebersamaan, pengurusan interaksi, daya ekspresif dan orientasi lain.

Ciri pertama ialah keyakinan sosial. Untuk berinteraksi dengan berkesan, seseorang itu perlu memiliki

keyakinan sosial iaitu keyakinan pada diri sendiri apabila berada bersama orang-orang lain.

Ciri kedua ialah kebersamaan. Kebersamaan bermakna penutur dan pendengar adalah sangat rapat. Kedua-duanya merasa intim, mesra dan bersatu. Apabila ada kebersamaan, kita kelihatan seperti berminat, khusyuk, suka dan minat pada orang itu.

Ciri ketiga ialah daya ekspresif. Salah satu kemahiran yang dimiliki oleh orang-orang yang mempunyai ramai sahabat handai dan kenalan ialah kemahiran mengurus interaksi apabila mereka sedang berkomunikasi dengan orang-orang lain.

Ciri keempat ialah pengurusan interaksi. Untuk berinteraksi secara berkesan, proses interaksi hendaklah diuruskan supaya tidak ada mana-mana pihak yang berasa dirinya tidak dipedulikan ataupun ada pihak yang memborong perhatian. Masing-masing biarlah sama-sama berasa mereka ikut menyumbang kepada keberkesanan interaksi itu.

Ciri kelima ialah orientasi lain. Ramai orang yang seronok menjadikan diri mereka sendiri sebagai orientasi utama disebabkan mereka sangat berminat kepada diri mereka sendiri. Apabila berbual-bual, mereka sibuk bercakap tidak habis-habis dan topik kegemaran mereka ialah diri mereka sendiri, tentang pengalaman-pengalaman mereka, tentang minat mereka, tentang kehendak-kehendak mereka dan lain-lain yang semuanya bersangkutan-paut dengan diri mereka sahaja.

## **1.5 METODE**

### **1.5.1 Populasi dan Persampelan Kajian**

Pemilihan subjek kajian melibatkan persampelan (proses mendapat sampel dari populasi). Responden adalah murid yang menjawab soalan-soalan soal selidik iaitu di kalangan murid-murid di sekolah rendah dalam jajahan Tumpat. Subjek terdiri daripada murid Tahun Enam (150 orang). Perimeter (ukuran ciri populasi) iaitu maklumat yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

Populasi kajian adalah murid-murid sekolah rendah dalam jajahan Tumpat. Sampel kajian terdiri daripada murid-murid Tahun Enam. Pemilihan populasi kajian iaitu murid-murid sekolah rendah dalam jajahan Tumpat kerana bentuk penyelidikan berbentuk kualitatif dengan penyelidik terlibat secara langsung sebagai pentadbir bagi salah satu daripada sekolah yang terlibat dalam kajian. Pemilihan murid Tahun Enam ialah kerana kualiti, iaitu sampel yang dipilih bersesuaian, berfikiran agak matang dan sudah memasuki alam remaja.

Bilangan sampel yang dikaji adalah 150 orang murid iaitu 36 orang murid dari Sekolah Kebangsaan Sri Tumpat 1, 40 orang murid dari Sekolah Kebangsaan Sri Tumpat 2, 40 orang murid dari Sekolah Kebangsaan Kelaboran dan 34 orang murid dari Sekolah Kebangsaan Tumpat.

### **1.5.2 Instrumen Kajian**

Instrumen kajian adalah alat yang digunakan di dalam kajian untuk menguji sesuatu persoalan. Ia adalah berbentuk soal selidik kerana ia bersesuaian dengan kaedah kajian di samping menjimatkan masa dan kos penyelidikan. Mengikut Oppenheim (1996) di dalam Mohd Najib (1999), soal selidik selalu digunakan untuk mengukur konsep yang berkaitan

dengan sikap, persepsi dan pandangan selain daripada keterangan latar belakang.

Menurut Mohd. Najib (1999), penggunaan soal selidik dapat meningkatkan ketepatan dan kebenaran gerak balas yang diberikan oleh sampel kerana ia tidak dipengaruhi oleh gerak laku penyelidik. Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah satu set borang soal selidik yang mengandungi dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B.

(i) Bahagian A

Terdiri daripada item-item yang berkaitan dengan latar belakang responden. Responden dikehendaki menandakan ruangan yang telah disediakan di dalam borang soal selidik dengan tujuan untuk mendapatkan maklum balas mengenai biodata. Biodata ini diperlukan untuk mengenal pasti kumpulan murid dari segi jantina.

(ii) Bahagian B

Terdiri daripada 40 item soalan yang berkaitan dengan persoalan kajian yang telah ditetapkan. Item-item ini terdiri daripada dua komponen iaitu Model Humanistik dengan ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan sebanyak 20 soalan dan model kedua iaitu Model Pragmatik dengan ciri-ciri keyakinan sosial, kebersamaan, daya ekspresif, pengurusan interaksi dan orientasi lain sebanyak 20 soalan. Bahagian ini perlu dijawab oleh responden untuk menilai tahap komunikasi interpersonal mereka. Pilihan jawapan kepada responden adalah menggunakan kaedah Skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengenal pasti tahap komunikasi interpersonal murid-murid Tahun Enam di sekolah rendah dalam jajahan Tumpat, Kelantan. Skala Likert digunakan kerana ia boleh mengumpul maklumat mengenai persetujuan responden terhadap item-item yang digunakan. Mohamad Najib (1999) mengatakan bahawa responden dikehendaki menandakan jawapan mereka tentang sesuatu kenyataan berdasarkan satu skala dari satu ekstrem ke ekstrem bertentangan; contohnya dari ‘sangat setuju’ kepada ‘sangat tidak setuju’. Soal selidik yang mengandungi item komunikasi interpersonal menggunakan skala lima. Responden memilih dan menanda jawapan berdasarkan skala 1 hingga 5 seperti Jadual 1.1 di bawah:

Nilai	Skala	Singkatan
1	Sangat tidak setuju	STS
2	Tidak setuju	TS
3	Tidak pasti	TP
4	Setuju	S
5	Sangat setuju	SS

Jadual 1.1 Skor bagi Skala Likert (Mohamad Najib, 1999).

Jadual 1.2 menunjukkan taburan dan jumlah item bagi setiap model dan ciri-cirinya di dalam soal selidik bahagian B.

Item-item yang digunakan bagi kajian ini diubahsuai daripada Mohamad Shahir (2006), iaitu ‘Hubungan konsep sendiri dan komunikasi interpersonal dengan pencapaian akademik di kalangan mahasiswa/siswi Tahun 5 SPM & 5 SPT di Fakulti Pendidikan UTM’. Setelah diubahsuai dan dilakukan kajian rintis, nilai Alpha Cronbach bagi instrumen ialah 0.901. Nilai ini menunjukkan kebolehpercayaan instrumen yang tinggi. Kajian rintis ini telah dilakukan di Sekolah Kebangsaan Pengkalan Kubur 2, Tumpat, Kelantan. Responden telah dipilih secara rawak terdiri daripada 10 orang murid Tahun Enam, lima lelaki dan lima perempuan.

Bil.	Bahagian	Konstruk	No. Item
1	Latar belakang	Jantina	1
2	Komunikasi interpersonal	<b>Model Humanistik</b>	
		(a) keterbukaan	2, 3, 4, 5
		(b) empati	6, 7, 8, 9
		(c) dukungan	10, 11, 12, 13
		(d) sikap positif	14, 15, 16, 17
		(e) kesaksamaan	18, 19, 20, 21
		<b>Model Pragmatik</b>	
		(a) keyakinan sosial	22, 23, 24, 25
		(b) kebersamaan	26, 27, 28, 29
		(c) daya ekspresif	30, 31, 32, 33
		(d) pengurusan interaksi	34, 35, 36, 37
		(e) orientasi lain	38, 39, 40, 41

Jadual 1.2 Taburan item dalam soal selidik

### 1.5.3 Prosedur Kajian

Sebelum kajian dijalankan, beberapa prosedur telah dilakukan oleh penyelidik agar penyelidikan yang dijalankan mengikut spesifikasi kajian yang telah ditetapkan oleh Bahagian Perancangan dan Penyelidikan (EPRD) Kementerian Pelajaran Malaysia. Penyelidik telah berbincang dengan penyelia terlebih dahulu mengenai pernyataan masalah yang ingin dikaji dan seterusnya mengemukakan cadangan kajian yang akan dijalankan.

Selepas kajian rintis dijalankan, analisis data bagi kajian rintis tersebut dilakukan untuk mendapatkan nilai *Alpha Cronbach* bagi mengenal pasti mana-mana item yang perlu diubah atau dikekalkan. Kemudian soal selidik yang telah siap sepenuhnya akan diedarkan kepada para responden di sekolah-sekolah yang terlibat. Untuk mendapatkan maklum balas yang sah dan boleh dipercayai, langkah-langkah berikut dilakukan oleh penyelidik dalam pengumpulan data kajian:



- (i) Memohon kebenaran daripada pentadbir sekolah-sekolah yang terlibat dengan mengedarkan borang soal selidik.
- (ii) Memberi penerangan kepada responden untuk menjawab soalan dan borang soal selidik.
- (iii) Memperuntukkan masa yang sesuai kepada responden untuk menjawab semua soalan.
- (iv) Mengumpulkan semula borang soal selidik yang telah dijawab oleh responden.
- (v) Menganalisis data dari set soalan soal selidik yang telah dikumpulkan.
- (vi) Memastikan proses pengajaran dan pembelajaran tidak terganggu semasa soalan selidik dijalankan.

#### 1.5.4 Kajian Rintis

Jadual di bawah menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* item-item bagi setiap model komunikasi interpersonal selepas kajian sebenar dilakukan.

No	Aspek / Ciri	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>
1	Komunikasi Interpersonal – Model Humanistik	0.85
2	Komunikasi Interpersonal – Model Pragmatik	0.64
<b>Nilai Keseluruhan</b>		<b>0.848</b>

Jadual 1.3 Nilai keseluruhan *Alpha Cronbach* (kebolehpercayaan)

### 1.5.5 Analisis Data

Terdapat dua jenis statistik untuk menganalisis sesuatu data iaitu statistik deskriptif (data yang luas dikumpulkan, diringkaskan, dirumuskan supaya ia bermakna) dan statistik inferensi (menyelesaikan sesuatu masalah menggunakan sampel daripada populasi yang besar). Jenis statistik yang dipilih dalam kajian ini adalah statistik deskriptif melibatkan penjadualan dan penerangan kumpulan data. Data yang luas (maklumat yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal daripada soal selidik) dikumpulkan, diringkaskan dan dirumuskan supaya data tersebut bermakna. Statistik deskriptif terdiri daripada kekerapan, peratus dan ukuran kecenderungan memusat.

Ukuran kecenderungan memusat melibatkan satu nilai pusat yang boleh mewakili nilai semua data dan nilai pusat ini menggambarkan ciri-ciri populasi.

Terdapat tiga jenis ukuran kecenderungan memusat iaitu min (purata bagi satu kumpulan data), mod (angkerap iaitu nilai yang paling kerap berlaku dalam satu kumpulan data) dan median (nilai pertengahan bagi data yang disusun secara tertib).

Analisis dapatan komunikasi interpersonal akan dikelaskan kepada tiga kumpulan iaitu 'setuju' dan 'sangat setuju' dijadikan kumpulan 'setuju', tidak pasti dikekalkan kepada kumpulan 'tidak pasti', manakala 'tidak setuju' dan 'sangat tidak setuju' dijadikan kumpulan 'tidak setuju'. Bagi memudahkan perbincangan, analisis data ditunjukkan sebagaimana jadual di bawah:

<b>Tahap Komunikasi Interpersonal</b>	<b>Skala</b>	<b>Singkatan</b>
Tinggi	Setuju	S
Sederhana	Tidak Pasti	TP
Rendah	Tidak Setuju	TS

Jadual 1.4 Skala dan tahap komunikasi interpersonal.

Data dikumpul melalui soal selidik yang telah dijawab oleh responden akan dianalisis dengan menggunakan kaedah '*Statistical Packages for Social Sciences*' (SPSS) versi 15.0 for Windows melalui komputer untuk memperoleh kekerapan, peratusan dan min. Di samping itu juga, penyelidik telah membuat pemeringkatan mengikut skor min sebagaimana yang ditunjukkan dalam Jadual 5. Ini bertujuan untuk memudahkan pertimbangan yang dibuat mengikut skor min yang diperolehi.

<b>Tahap Komunikasi Interpersonal</b>	<b>Skala</b>	<b>Sela min</b>
Tinggi	Setuju	3.68 - 5.00
Sederhana	Tidak pasti	2.34 - 3.67
Rendah	Tidak setuju	1.00 - 2.33

Jadual 1.5 Sela min untuk menentukan tahap komunikasi interpersonal.

## 1.6 HASIL DAPATAN

### 1.6.1 Analisis Data Bahagian A

Di dalam bahagian A penyelidik telah mengemukakan satu item sahaja iaitu berkaitan dengan jantina responden. Berikut menunjukkan hasil analisis yang telah dibuat oleh penyelidik dalam jadual di bawah.

<b>Jantina</b>	<b>Bilangan</b>	<b>Peratus</b>
Lelaki	47	31.30
Perempuan	103	68.70
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

Jadual 1.6 Analisis jantina responden.

Jadual di atas menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan jantina. Seramai 47 responden atau 31.30 peratus adalah lelaki dan 103 responden atau 68.70 peratus adalah perempuan.

### **1.6.2 Analisis Data Bahagian B**

Penganalisan data bahagian B adalah mengenai tahap komunikasi interpersonal bagi item-item yang merangkumi Model Humanistik dengan ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan dan Model Pragmatik dengan ciri-ciri keyakinan sosial, kebersamaan dan daya ekspresif, pengurusan interaksi dan orientasi lain. Model-model inilah yang ingin dikaji oleh penyelidik. Di bawah menunjukkan hasil dapatan daripada penganalisan berdasarkan Skala Likert yang telah diperolehi.

Item	TS (%)	TP (%)	S (%)	Min	MP
Saya mengaku bahawa saya bukanlah seorang murid yang sempurna.	51 Orang (34.00)	74 Orang (49.30)	25 Orang (16.70)	2.80	3.29 Sederhana
Saya akan bertanggungjawab jika saya melakukan kesilapan.	1 Orang (0.70)	57 Orang (38.00)	92 Orang (61.30)	3.63	
Saya sanggup menerima apa-apa teguran terhadap diri saya.	12 Orang (8.00)	70 Orang (46.70)	70 Orang (46.70)	3.48	
Jika saya silap, tolong betulkan saya.	23 Orang (15.40)	62 Orang (41.30)	57 Orang (37.90)	3.25	
Saya turut merasai kesukaran yang dihadapi oleh rakan-rakan saya.	18 Orang (12.00)	62 Orang (41.30)	70 Orang (46.70)	3.35	3.00 Sederhana
Jika rakan saya gagal dalam peperiksaan, saya juga turut bersedih.	0 (0.00)	87 Orang (58.00)	33 Orang (22.00)	3.01	
Saya memberikan sepenuh perhatian kepada percakapan rakan saya.	65 Orang (43.30)	41 Orang (27.30)	44 Orang (29.40)	2.79	
Saya akan memandang wajah rakan saya bila berbicara dengannya.	50 Orang (33.40)	73 Orang (48.70)	27 Orang (17.90)	2.85	
Dalam sesuatu perbualan, saya akan menyebelahi rakan saya.	13 Orang (8.70)	86 Orang (57.30)	51 Orang (24.00)	3.26	3.12 Sederhana
Rakan saya selalu bercakap benar.	27 Orang (18.00)	87 Orang (58.00)	36 Orang (24.00)	3.01	
Dalam melaksanakan sesuatu kerja saya memberi sepenuh	39 Orang (26.00)	69 Orang (46.00)	42 Orang (28.00)	3.02	

kepercayaan kepada rakan saya					
Rakan akan memberitahu bahawa saya pandai mengambil hati.	19 Orang (12.70)	82 Orang (54.70)	49 Orang (32.60)	3.21	
Saya seorang yang periang.	34 Orang (22.70)	81 Orang (54.00)	35 Orang (23.30)	3.00	Sederhana 2.81
Bila bercakap, saya sentiasa tenang.	87 Orang (58.00)	44 Orang (29.30)	19 Orang (12.70)	2.35	
Saya selalu memuji rakan-rakan jika sekiranya dia melakukan kerja yang berfaedah.	55 Orang (36.60)	70 Orang (46.70)	25 Orang (16.70)	2.81	
Bila rakan saya berjaya dalam sesuatu hal, saya turut merasa bangga.	39 Orang (26.00)	57 Orang (38.00)	54 Orang (36.0)	3.09	
Saya akan mendengar percakapan rakan-rakan saya.	26 Orang (17.30)	72 Orang (48.00)	52 Orang (34.70)	3.16	
Bila bercakap, saya tidak mencelah.	46 Orang (30.60)	79 Orang (52.70)	25 Orang (16.70)	2.85	Sederhana 3.00
Saya tidak akan menyalahkan pendapat rakan-rakan saya.	33 Orang (22.00)	77 Orang (51.30)	40 Orang (26.70)	3.05	
Rakan-rakan tidak dipaksa untuk mendengar pendapat saya.	40 Orang (26.70)	72 Orang (48.00)	38 Orang (25.30)	2.94	

Jadual 1.7 Dapatan kajian tahap komunikasi interpersonal bagi Model Humanistik.

Purata Min Keseluruhan 3.04 Sederhana

TS-Tidak Setuju S-Setuju TP-Tidak Pasti

MP-Min Purata

Bagi Model Humanistik, skor min yang tertinggi ialah 3.63 iaitu bagi item ketiga: "*Saya akan bertanggungjawab jika saya melakukan kesilapan*". 92 responden atau 61.30 peratus mengatakan "setuju", 57 responden atau 38.00 peratus mengatakan "tidak pasti" manakala seorang responden atau 0.70 peratus mengatakan "tidak setuju". Skor min yang kedua tertinggi ialah 3.48 iaitu bagi item keempat: "*Saya sanggup menerima apa-apa teguran terhadap diri saya*", 81 responden atau 54.00 peratus mengatakan "setuju", 70 responden atau 46.70 peratus mengatakan "tidak pasti" manakala 12 responden atau lapan peratus mengatakan "tidak setuju".

Manakala skor min yang paling rendah ialah 2.35 iaitu bagi item ke 15: "*Bila bercakap saya sentiasa tenang*", 87 responden atau 58.00 peratus mengatakan "tidak setuju", 44 responden atau 29.30 peratus mengatakan "tidak pasti" manakala hanya 19 responden atau 12.70 peratus sahaja yang mengatakan "setuju". Daripada Jadual 1.7, didapati bahawa purata keseluruhan skor min ialah 3.04. Keadaan ini menunjukkan bahawa tahap komunikasi interpersonal murid-murid berdasarkan Model Humanistik dengan ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan berada pada tahap yang sederhana.

Item	TS (%)	TP (%)	S (%)	Min	MP
Saya merasa yakin apabila berkomunikasi dengan rakan-rakan.	19 Orang (12.70)	68 Orang (45.30)	63 Orang (42.00)	3.30	Sederhana 3.23
Saya rasa gementar bila memberi sesuatu pendapat / berhujah.	39 Orang (26.00)	64 Orang (42.70)	47 Orang (31.30)	3.04	
Saya boleh mengawal emosi walaupun dalam keadaan tertekan.	8 Orang (5.40)	52 Orang (34.70)	90 Orang (59.90)	3.54	
Saya boleh mempengaruhi rakan saya untuk melakukan sesuatu jika diperlukan.	37 Orang (24.70)	70 Orang (46.70)	43 Orang (28.60)	3.03	
Saya suka memuji rakan-rakan saya.	58 Orang (38.70)	51 Orang (34.00)	41 Orang (27.30)	2.83	Sederhana 2.94
Saya akan memanggil namanya dengan penuh kemesraan.	38 Orang (25.40)	79 Orang (52.70)	33 Orang (21.90)	2.95	
Bila bercakap dengan kawan, saya suka berpeluk tubuh.	28 Orang (18.70)	88 Orang (58.70)	34 Orang (22.60)	3.05	
Saya akan memegang bahu rakan bila berbual.	44 Orang (29.40)	67 Orang (44.70)	39 Orang (25.90)	2.94	
Saya selalu menggalakkan orang lain berkomunikasi secara terbuka dengan saya.	8 Orang (5.30)	60 Orang (40.00)	82 Orang (54.70)	4.03	Tinggi 3.76
Walaupun saya mungkin tidak menerima sesuatu layanan yang baik saya tetap akan mengetahuinya.	13 Orang (8.70)	59 Orang (39.30)	78 Orang (52.00)	3.43	



- Aktiviti .....37, 39, 79, 81, 289, 321, 327,  
328, 338, 339, 340, 350, 351, 352,  
354, 356
- Alpha Cronbach* .....12, 13, 46, 106, 107,  
139, 176, 293, 335
- Analisis Inferensi** ..... 86
- ANOVA .....x, xvi, xviii, 47, 53, 55, 250,  
262, 264, 267, 268, 269, 294, 303,  
346
- autonomi .. xvi, 160, 230, 239, 240, 241,  
243, 244, 245, 247, 250, 257, 260,  
261, 262, 266, 267, 269
- bahan batu mengajar ..... 67
- berorientasikan kejayaan195, 198, 209,  
220, 224, 230
- budaya ilmuv, 191, 192, 193, 196, 198,  
199, 209, 212, 224, 225, 226, 231,  
312
- daya ekspresif . 2, 5, 7, 8, 10, 12, 16, 22,  
24
- dukungan ..... 2, 5, 6, 10, 12, 16, 19, 23
- efikasi diri xvi, 239, 240, 243, 244, 246,  
247, 249, 250, 260, 265, 267, 269
- empati ..... 2, 4, 5, 6, 10, 12, 16, 19, 23
- faktor persekitaran xi, 66, 67, 68, 70, 82,  
84, 87, 89
- gaya kepimpinan ..... xiv, 178, 191, 192,  
193, 194, 195, 196, 198, 199, 200,  
201, 202, 204, 206, 207, 209, 220,  
221, 222, 223, 224, 225, 226, 227,  
228, 229, 230, 231, 280
- gaya pengajaran guru . xi, 66, 67, 68, 69,  
70, 78, 80, 87, 88
- guru besar.....xiv, xv, xvii, 130, 189, 190,  
191, 192, 193, 194, 195, 197, 198,  
199, 200, 201, 202, 203, 204, 206,  
207, 209, 212, 214, 216, 218, 220,  
221, 222, 223, 224, 225, 226, 227,  
228, 229, 230, 231, 273, 274, 275,  
276, 279, 286, 287, 288, 290, 291,  
292, 293, 294, 295, 296, 297, 298,  
301, 302, 303, 304, 305, 306, 307,  
308, 309, 310, 311, 312, 313, 314,  
315, 316, 317, 318
- Guru besar.....191, 200, 201, 202, 203,  
205, 206, 208, 209, 211, 213, 214,  
215, 216, 217, 218, 219, 222, 226,  
273, 274, 305, 307, 309, 311, 313,  
315, 316, 329
- impak . xvi, 25, 230, 238, 239, 240, 243,  
244, 245, 247, 250, 259, 260, 261,  
263, 265, 266, 267, 269, 322
- inkuiri131, 139, 149, 150, 151, 152, 155
- Instrumen Kajian** ..9, 43, 104, 136, 172,  
197, 246, 288, 333
- interpersonalix, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11,  
12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24,  
25, 27, 97, 99, 100, 102, 105, 110,  
114, 115, 119, 121, 122, 123, 124,  
169, 182, 323
- jurulatih,..... 39
- kaedah pengajaran .... xiii, 63, 79, 81, 90,  
131, 139, 149, 150, 151, 152, 154,  
159
- Kajian Rintis** 13, 45, 106, 137, 175, 249,  
335
- kebersamaan...2, 5, 7, 8, 10, 12, 16, 22,  
23, 24
- kefahaman ... xvii, xviii, xix, 45, 323, 324,  
325, 331, 332, 334, 335, 336, 338,  
341, 342, 343, 345, 347, 349, 350,  
354, 355, 356, 357
- kehadiran ..... 41, 238, 244
- Kemahiran Hidup Bersepadu 61, 92, 94
- kemahiran profesional .....xiii, 131, 139,  
147, 148, 151, 152, 154, 155
- kepemimpinan membimbing . 277, 310,  
312
- Kepemimpinan mendelegasi ..... 277
- kepemimpinan mengarah ..... 276, 277,  
282, 288, 314, 317
- kepemimpinan menyokong.... 277, 302,  
311, 314

- kepemimpinan situasi xvi, xvii, 275, 276,  
 279, 288, 294, 295, 298, 299, 310,  
 313, 314, 315, 318
- kepimpinan xiv, xv, 25, 32, 35, 133, 159,  
 162, 163, 164, 165, 167, 168, 171,  
 173, 177, 178, 180, 182, 183, 184,  
 185, 190, 191, 192, 193, 194, 195,  
 198, 199, 200, 202, 204, 206, 207,  
 209, 212, 214, 216, 218, 219, 220,  
 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228,  
 229, 230, 231, 279, 280, 281, 283,  
 284, 294, 357, 358
- kepimpinan kurikulum ... 191, 193, 196,  
 198, 199, 217, 218, 224, 225, 228,  
 231
- kepuasan ...viii, xii, xiv, 3, 95, 96, 97, 98,  
 99, 100, 101, 102, 104, 110, 111,  
 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119,  
 120, 121, 122, 123, 124, 162, 163,  
 164, 169, 170, 173, 174, 177, 178,  
 181, 184, 185, 193, 194, 222, 358
- Kepuasan Kerja** 159, 169, 181, 184, 271
- kerja berpasukan.... 160, 161, 162, 163,  
 164, 165, 171, 173, 177, 178, 180,  
 181, 182, 183, 184, 185, 266, 268
- kesaksamaan.... 2, 4, 5, 7, 10, 12, 16, 19
- keterbukaan 2, 4, 5, 6, 10, 12, 16, 19, 23
- ketua panitia ..163, 164, 174, 175, 177,  
 178, 179, 181, 184, 185
- keusahawanan ....61, 62, 65, 72, 74, 76,  
 78, 79, 80, 81, 82, 84, 89, 90
- kewangan ..35, 39, 61, 71, 73, 130, 132,  
 227
- keyakinan 2, 5, 7, 10, 12, 16, 22, 24, 30,  
 106, 221, 280, 284, 311
- kokurikulum... ix, x, xviii, xix, 29, 30, 31,  
 32, 33, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45,  
 47, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57,  
 133, 159, 167, 217, 274, 321, 322,  
 323, 324, 325, 327, 328, 329, 331,  
 332, 333, 334, 335, 338, 339, 340,  
 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347,  
 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354,  
 355, 356, 357, 358, 359
- Kokurikulum** .29, 36, 38, 40, 44, 45, 51,  
 53, 54, 55, 56, 58, 59, 299, 306, 321,  
 327, 328, 329, 338, 344, 345, 348,  
 350, 352, 354, 356, 357, 358
- komunikasi ..ix, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11,  
 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24, 25,  
 27, 40, 128, 161, 164, 165, 180, 182,  
 279, 281, 304, 306, 307, 314, 358
- kualiti perkhidmatan .... 95, 97, 99, 100,  
 101, 102, 120, 123, 124
- membuat keputusan .. 36, 41, 160, 219,  
 222, 230, 235, 237, 238, 239, 240,  
 242, 243, 244, 245, 246, 247, 249,  
 250, 251, 252, 257, 258, 259, 260,  
 261, 265, 266, 267, 269, 274, 279,  
 281, 304, 308, 311, 313, 314, 316
- Model Gronroos ..... 102, 105
- model humanistik..... 4
- Model Pragmatik.... ix, 2, 5, 6, 7, 10, 12,  
 13, 16, 22, 24
- motivasi. xv, 88, 89, 133, 160, 169, 184,  
 191, 192, 193, 196, 198, 199, 209,  
 216, 224, 225, 228, 231, 312
- pembelajaran . vii, 13, 29, 36, 39, 41, 62,  
 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 74, 75,  
 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85,  
 86, 87, 88, 89, 90, 128, 131, 133,  
 134, 139, 147, 148, 149, 150, 151,  
 152, 154, 192, 202, 206, 218, 222,  
 223, 235, 244, 247, 253, 256, 257,  
 258, 259, 260, 265, 266, 327
- Pengajaranvii, 61, 63, 75, 77, 79, 81, 92,  
 93, 154
- pengetua ix, x, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 38,  
 40, 41, 43, 44, 45, 47, 48, 50, 51, 52,  
 53, 54, 55, 56, 57, 159, 162, 163,  
 164, 165, 166, 171, 173, 177, 180,  
 181, 182, 183, 184, 185, 189, 190,  
 191, 198, 221, 228, 235, 236, 237,  
 238, 241, 243, 267, 268, 273, 352,  
 358
- pengupayaan ..... xv, 191, 193, 196, 198,  
 199, 209, 218, 220, 224, 225, 229,  
 230, 231, 235, 237, 238, 239, 240,  
 241, 242, 243, 245, 246, 247, 248,

250, 256, 260, 261, 262, 263, 264,  
265, 266, 267, 268, 269

pengupayaan kepimpinan..... 191, 193,  
196, 198, 199, 209, 218, 220, 224,  
225, 229, 231

pengurus ix, x, 29, 31, 33, 35, 38, 41, 43,  
44, 47, 48, 52, 53, 54, 55, 56, 57,  
159, 236, 238, 242, 266, 281, 352,  
353, 357

pengurusan interaksi...2, 5, 7, 8, 10, 12,  
16, 22, 24

penilaian.....37, 38, 110, 131, 139, 140,  
149, 151, 152, 155, 167, 168, 169,  
184, 215, 227, 249, 342, 353

percubaan 131, 139, 149, 151, 152, 155

perdagangan .62, 65, 72, 74, 76, 78, 79,  
80, 81, 82, 84, 90

perkembangan profesional xv, 239, 240,  
243, 245, 246, 247, 249, 250, 253,  
260, 265, 267, 269

permuafakatan... xv, 191, 192, 193, 196,  
198, 199, 209, 213, 214, 224, 225,  
227, 231

**Populasi**..9, 42, 69, 103, 135, 171, 196,  
246, 286, 332

**Prosedur Kajian** 44, 106, 137, 173, 248,  
289

pusat latihan klinikal xiii, 130, 139, 145,  
146, 151, 152, 153

saiz sampel ..... 287

**Sampel**.....9, 69, 172, 196, 333

sikap guru.... xvii, xviii, xix, 88, 309, 313,  
323, 324, 325, 331, 332, 334, 335,  
336, 338, 341, 342, 344, 346, 348,  
349, 352, 354, 355, 356, 357

sikap positif .... 2, 5, 7, 10, 12, 16, 19, 23

Skala Likert .....10, 11, 44, 173, 174

status ... xv, 47, 106, 193, 222, 238, 239,  
240, 243, 245, 246, 247, 249, 250,  
260, 263, 265, 267, 269

*Teaching School*..... 127, 128

Temu bual ..... 294

**Teori Stail Kepemimpinan** ..... 279

Ujian-T ..... xii, 48, 118, 119, 294

# *Senarai Penyumbang*

Tanpa sumbangan idea dan komitmen mereka yang disenaraikan di bawah ini pastinya bab-bab dalam buku ini tidak mampu disiapkan secara teratur dan menepati waktunya.

Azizi Yahaya  
**Universiti Malaysia Sabah**

Sri Kartika Rahman  
Abu Bakar Madin  
Hanapi Mohamad  
Suraya Tarasat  
Suriati Haji Awg Mohamad  
**Universiti Brunei Darussalam**

Gooh Mo Lee  
**Universiti Kebangsaan Malaysia**

Nurul Ezzati Azizi  
Mohammad Hassan Omar  
**Sekolah Menengah Butterworth, Pulau Pinang**

Halimah Ma'alip  
Jaaffar Khamis  
Jusoh Seman  
Lim Ting Theng  
Mohamad Kabidi Mohamad  
N Azlinda Kasma Azizan Kamal A Nasir  
Nor Azah Azman  
Aini Kaman  
Salina Sabtu  
Tay Siok Beng  
**Universiti Teknologi Malaysia**