

**HUBUNGAN KUASA MOTIVASI GURU DAN KUALITI PERKHIDMATAN
DALAMAN DENGAN KEPUASAN PEKERJAAN GURU DI SEKOLAH
MENENGAH DI KOTA BHARU, KELANTAN**

SHAZUWANI BINTI MUSTAPA

**TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENGURUSAN (PEMASARAN)
(MOD PENYELIDIKAN)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2015

ABSTRAK

Tujuan utama penyelidikan ini adalah untuk meninjau hubungan antara kuasa motivasi guru dan kualiti perkhidmatan dalaman guru terhadap kepuasan pekerjaan guru. Kaedah yang digunakan di dalam kajian ini berbentuk kaedah tinjauan melalui pengumpulan data daripada kumpulan guru yang dikaji menggunakan borang soal selidik. Kajian ini melibatkan 360 orang guru sekolah menengah di Kota Bharu, Kelantan yang telah dipilih sebagai sampel. Data dianalisis menggunakan analisis inferens berkaitan Analisis Korelasi Pearson untuk mengenalpasti pengaruh kuasa motivasi guru dan kualiti perkhidmatan dalaman terhadap kepuasan pekerjaan guru. Dapatan kajian menunjukkan kuasa motivasi guru mempunyai hubungan yang rendah dan signifikan dengan kepuasan pekerjaan guru manakala kualiti perkhidmatan dalaman guru mempunyai hubungan yang sederhana kuat dengan kepuasan pekerjaan guru. Sememangnya, kepuasan pekerjaan guru memberi kesan yang positif dalam mempengaruhi komitmen para guru terhadap kerjayanya. Implikasi dapatan kajian ini mencadangkan bahawa peranan kepimpinan wajar menjadi faktor utama dalam membentuk iklim pentadbiran yang memberangsangkan dan harmoni serta mewujudkan hubungan rapat yang dapat meningkatkan kepuasan dalam kalangan pendidik.



**RELATIONSHIP OF TEACHER MOTIVATION AND INTERNAL SERVICE
QUALITY WITH TEACHER JOB SATISFACTION IN SECONDARY
SCHOOLS IN KOTA BHARU, KELANTAN**

ABSTRACT

The main purpose of this research is to explore the relationship between the power of motivation of teachers and the quality of internal services towards teacher job satisfaction. The method used in this study is a survey method by collecting data from a group of teachers surveyed using questionnaires. The study involved 360 secondary school teachers in Kota Bharu, Kelantan, which has been selected as the sample. Data were analyzed using Pearson correlation analysis related inferences to identify the effect of the power of motivation of teachers and the quality of internal services to job satisfaction of teachers. The findings show the power of motivation that teachers have low and significant correlation with job satisfaction of teachers and the quality of internal services that are simple teachers have a strong relationship with job satisfaction of teachers. Indeed, teacher job satisfaction have a positive impact in influencing the teachers' commitment to his career. The implications of these findings suggest that proper leadership role as a major factor in shaping the administration favorable climate and harmony and create close relationships that can increase satisfaction among educators.

SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGAKUAN	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SENARAI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI SINGKATAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	8
1.4 Objektif Kajian	10
1.5 Persoalan Kajian	11
1.6 Hipotesis Kajian	11
1.7 Kepentingan Kajian	12
1.8 Batasan Kajian	15
1.9 Definisi Kajian	17
1.9.1 Motivasi	18
1.9.2 Kepuasan kerja	18
1.9.3 Sekolah	19
1.9.4 Guru	20
1.10 Kerangka Teori	20
1.11 Rumusan	20

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	22
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.3	Kuasa Motivasi Guru dan Kajian Berkaitan	26
2.4	Kualiti Perkhidmatan Dalaman dan Kajian Berkaitan	29
2.5	Kepuasan Pelanggan (Guru) dan Kajian Berkaitan	36
2.6	Teori-teori Berkaitan Kepuasan Kerja	40
2.6.1	Teori Kandungan	41
2.6.1.1	Teori Hieraki Keperluan Maslow	41
2.6.1.2	Teori Dua Faktor Herzberg	44
2.6.1.3	Teori Kewujudan, Hubungan dan Perkembangan (Existence, Relatedness And Growth)	48
2.6.2	Teori Proses	49
2.6.2.1	Teori Keseimbangan (Equity Theory)	50
2.6.2.2	Teori Jangkaan (Expectancy Theory)	51
2.6.2.3	Teori Nilai (Value Theory)	52
2.6.2.4	Teori Kumpulan Rujukan (Group Reference Theory)	54
2.7	Kajian-kajian Lepas	
2.7.1	Kajian Luar Negara (Barat)	55
2.7.2	Kajian dalam Negara (Malaysia)	60
2.8	Rumusan	65

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	66
3.2	Reka Bentuk Kajian	67
3.3	Populasi Kajian dan Kaedah Persampelan	67
3.4	Instrumentasi Kajian	68
3.4.1	Soal Selidik Guru	69
3.5	Kajian Rintis	71
3.6	Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	73
3.7	Pengumpulan Data	

3.7.1	Data Primer	74
3.7.2	Data Sekunder	75
3.8	Teknik Analisis Data	75
3.8.1	Statistik Deskriptif	76
3.8.2	Statistik Inferensi	76
3.9	Rumusan	78

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	79
4.2	Analisis Profil Responden	80
4.2.1	Sampel Kajian	80
4.2.2	Profil Responden (Guru)	81
4.2.3	Taburan Responden Berdasarkan Umur	81
4.2.4	Taburan Responden Berdasarkan Bangsa	82
4.2.5	Taburan Responden Berdasarkan Gred Jawatan	83
4.2.6	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	84
4.3	Analisis Korelasi, Perbezaan dan Regresi	84
4.4	Perbezaan Tahap Kuasa Motivasi Guru Mengikut Jantina	86
4.5	Hubungan Antara Motivasi Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	86
4.6	Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dalam Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	87
4.7	Menganalisis dan Membincangkan Kajian	91
4.7.1	Keputusan kepuasan kerja secara keseluruhan	91
4.8	Pengujian Hipotesis Kajian	92
4.8.1	Pengujian Hipotesis 1	92
4.8.2	Pengujian Hipotesis 2	93
4.8.3	Pengujian Hipotesis 3	93
4.9	Rumusan	94

BAB 5 PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	96
5.2	Ringkasan Kaedah Kajian	96
5.3	Dapatan Kajian dan Perbincangan	97
5.3.1	Dapatan Kajian Perbezaan Tahap Kuasa Motivasi Guru dengan Faktor Jantina	98
5.3.2	Dapatan Kajian Hubungan Antara Motivasi Guru dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	99
5.3.3	Dapatan Kajian Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dalaman Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru.	100
5.4	Sumbangan Kajian Dalam Bidang Pengurusan Pendidikan	101
5.5	Implikasi Kajian	102
5.6	Cadangan Kajian	103
5.7	Rumusan	106

**RUJUKAN
LAMPIRAN**

108

Jadual

muka surat

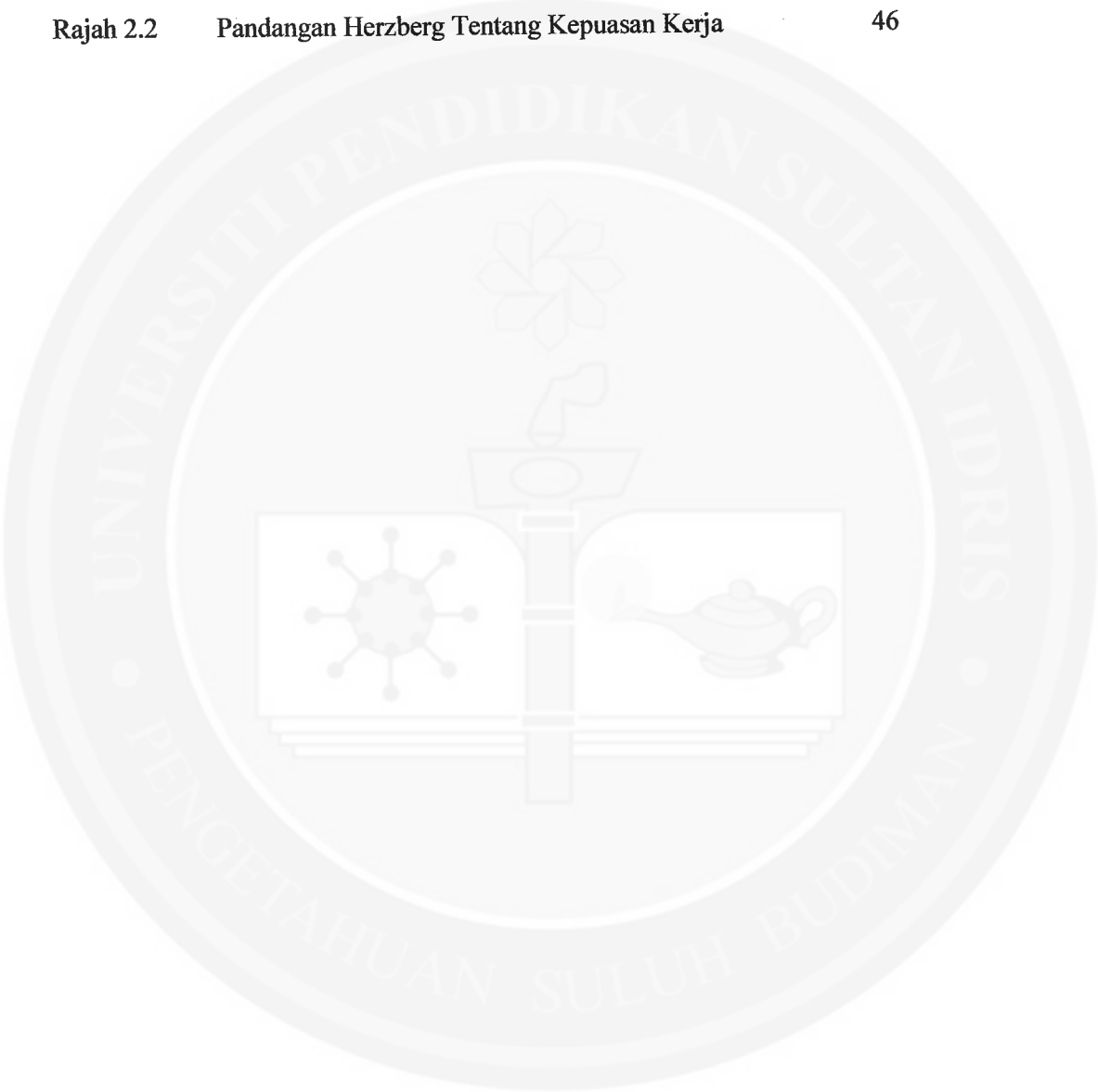
2.1	Senarai Kajian Yang Menunjukkan Tahap Ketidakpuasan Dalam Pekerjaan	23
2.2	Senarai Kajian Yang Menunjukkan Tahap Kepuasan Dalam Pekerjaan	24
2.3	Jumlah Kes Penyakit Kritikal Guru	39
3.1	Senarai Responden Kajian	68
3.2	Pentafsiran Kekuatan Hubungan Korelasi	77
4.1	Bilangan Soal Selidik Yang Diedar dan Dikembalikan	80
4.2	Taburan Responden Berdasarkan Umur	81
4.3	Taburan Responden Berdasarkan Bangsa	82
4.4	Taburan Responden Berdasarkan Gred Jawatan	83
4.5	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	84
4.6	Keputusan Ujian t	86
4.7	Keputusan Ujian Korelasi Antara Motivasi Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	86
4.8	Keputusan Ujian Korelasi Antara Kualiti Perkhidmatan Dalam Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	87
4.9	Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kuasa Motivasi Guru Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	88
4.10	Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kepuasan Pekerjaan Guru Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	89
4.11	Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kualiti Perkhidmatan Dalam Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	90
4.12	Rumusan Keseluruhan Ujian Hipotesis	94

SENARAI JADUAL

Jadual	muka surat
2.1 Senarai Kajian Yang Menunjukkan Tahap Ketidakpuasan Dalam Pekerjaan	23
2.2 Senarai Kajian Yang Menunjukkan Tahap Kepuasan Dalam Pekerjaan	24
2.3 Jumlah Kes Penyakit Kritikal Guru	39
3.1 Senarai Responden Kajian	68
3.2 Pentafsiran Kekuatan Hubungan Korelasi	77
4.1 Bilangan Soal Selidik Yang Diedar dan Dikembalikan	80
4.2 Taburan Responden Berdasarkan Umur	81
4.3 Taburan Responden Berdasarkan Bangsa	82
4.4 Taburan Responden Berdasarkan Gred Jawatan	83
4.5 Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	84
4.6 Keputusan Ujian t	86
4.7 Keputusan Ujian Korelasi Antara Motivasi Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	86
4.8 Keputusan Ujian Korelasi Antara Kualiti Perkhidmatan Dalam Guru Dengan Kepuasan Pekerjaan Guru	87
4.9 Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kuasa Motivasi Guru Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	88
4.10 Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kepuasan Pekerjaan Guru Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	89
4.11 Keputusan Ujian Regresi Berganda untuk Kualiti Perkhidmatan Dalam Sebagai Pemboleh Ubah Bersandar	90
4.12 Rumusan Keseluruhan Ujian Hipotesis	94

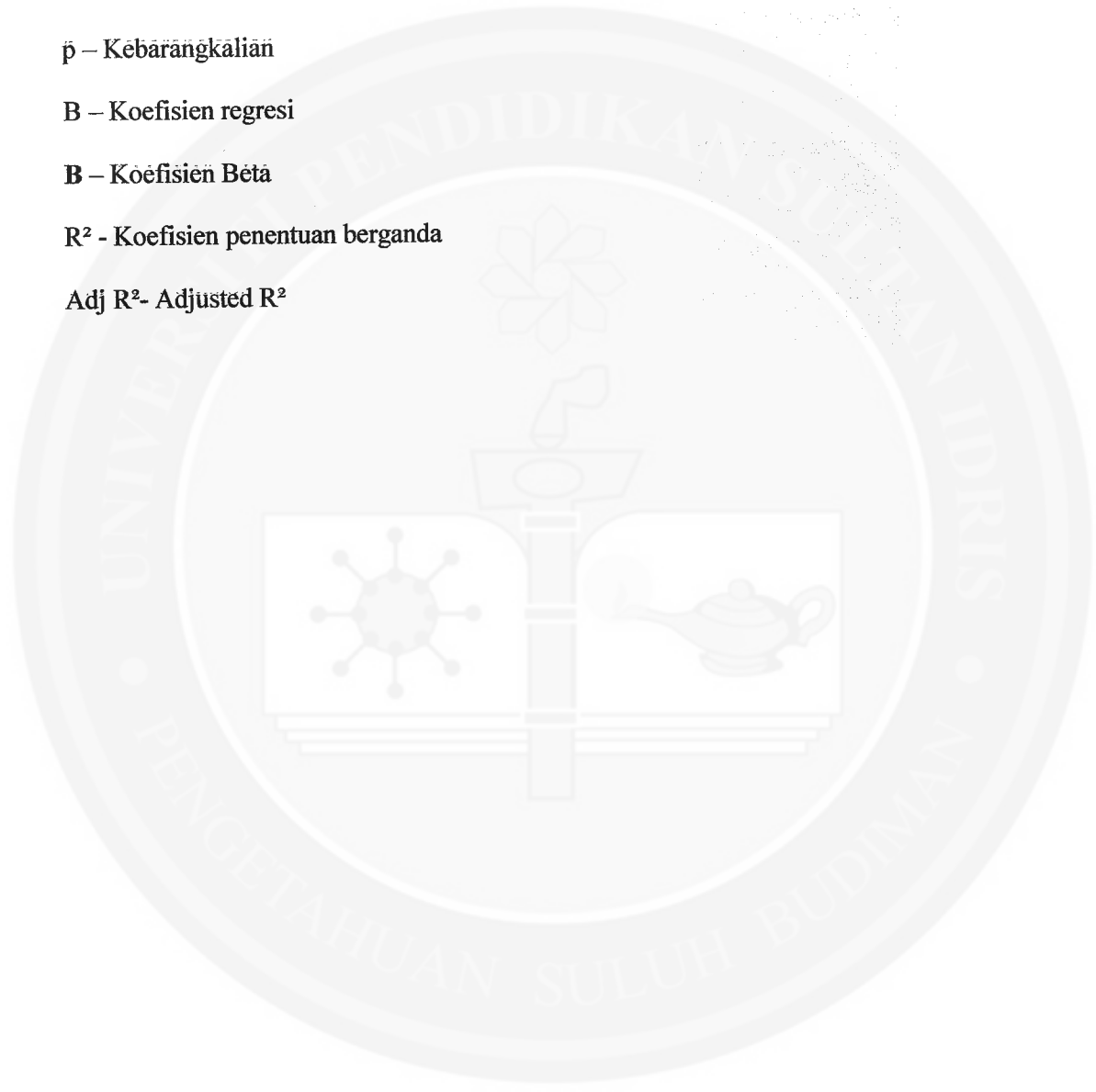
SENARAI RAJAH

Rajah		muka surat
Rajah 1.1	Kerangka Konseptual Kajian	21
Rajah 2.1	Peringkat Hieraki Keperluan Manusia Mengikut Abraham Maslow	42
Rajah 2.2	Pandangan Herzberg Tentang Kepuasan Kerja	46



SENARAI SINGKATAN

- N – Bilangan Responden
- S.D – Sisihan Piawai
- r – Koefisien korelasi Pearson
- p – Kebarangkalian
- B – Koefisien regresi
- B – Koefisien Beta
- R² - Koefisien penentuan berganda
- Adj R²- Adjusted R²

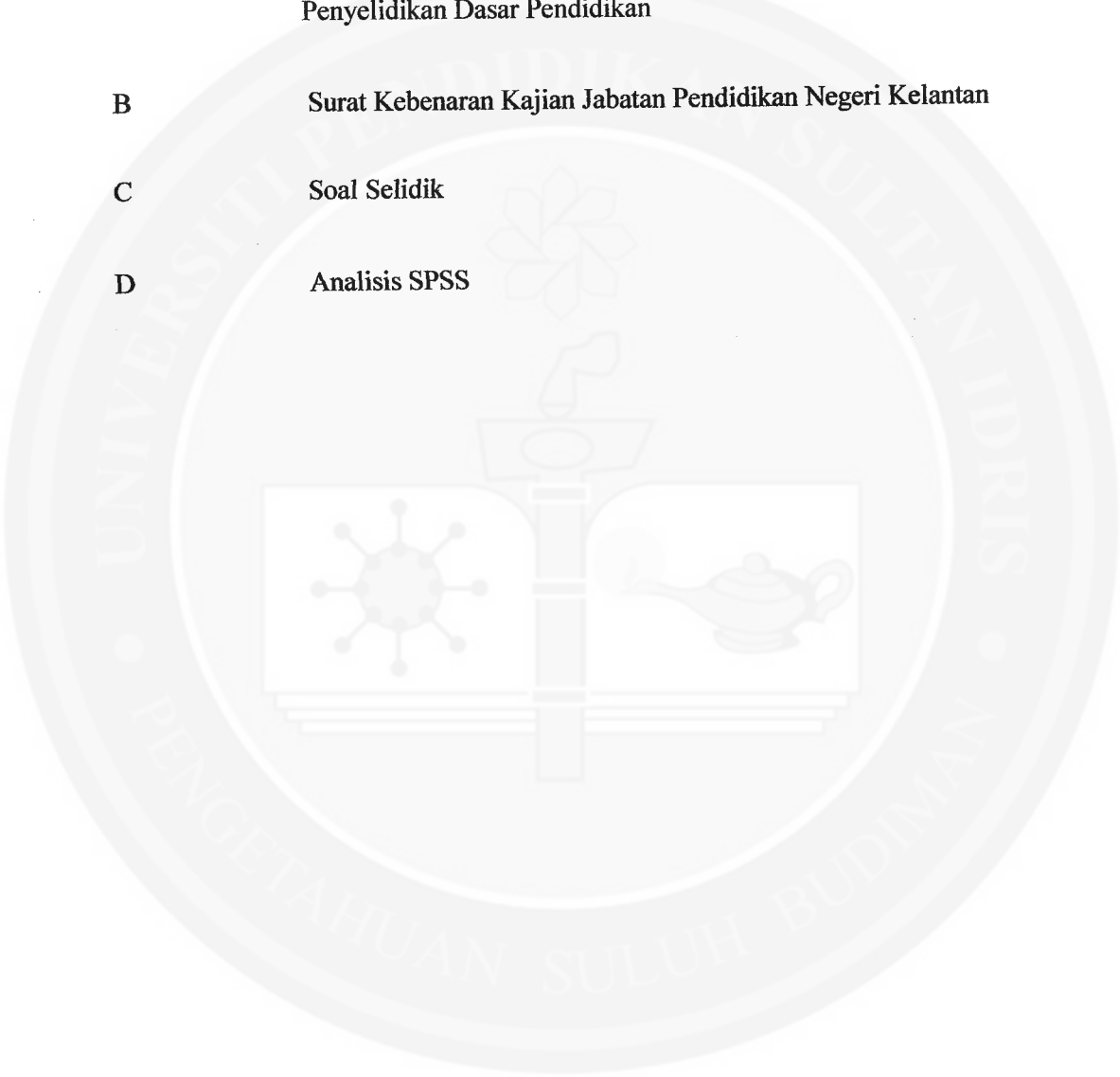


SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

TAJUK

- A Surat Kebenaran Kajian Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan
- B Surat Kebenaran Kajian Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan
- C Soal Selidik
- D Analisis SPSS



PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Sekolah merupakan organisasi perkhidmatan berlandaskan pengajaran dan pembelajaran. Matlamat utama sekolah adalah pembelajaran pelajar. Sehubungan dengan itu juga, ia dikenali sebagai organisasi pembelajaran. Sekolah merupakan satu tempat di mana ahli-ahlinya dapat memperkembangkan keupayaan mereka secara berterusan, pemikiran baru digalakkan, aspirasi perkumpulan dipelihara, ahlinya bersama-sama belajar cara untuk belajar dan di mana organisasi turut mengembangkan kemampuannya untuk inovasi dan penyelesaian masalah (Senge, 1990; Watkins & Marsick, 1993).

Di dalam bab ini pengkaji membincangkan latar belakang pendidik dalam sistem pendidikan pada hari ini. Seterusnya pengkaji menjurus kepada kepuasan guru yang menjadi fokus utama kajian. Pernyataan masalah bagi kajian ini diperjelaskan diikuti dengan objektif

kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, kerangka kerja konseptual kajian dan signifikasi kajian.

Di akhir bab ini, definisi kajian bagi istilah-istilah yang digunakan di dalam kajian ini juga turut disertakan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Guru merupakan faktor paling penting dan menjadi tulang belakang kepada sesebuah sekolah. Guru boleh dianggap sebagai juruteknik yang bertanggungjawab terhadap operasi yang berlangsung di sekolah khususnya melalui pembelajaran anak didiknya melalui pengajaran dan bimbingan. Guru atau pendidik merupakan tunjang dan pelaksana yang paling utama untuk menjayakan reformasi pendidikan Pembangunan Sumber Manusia di samping melahirkan pelajar yang bukan sahaja boleh menghafal tetapi memiliki kuasa fikir, intelek, inovasi dan reka cipta bertepatan dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan serta mempunyai nilai moral yang tinggi (Wan Mohd Zahid, 1994). Guru berperanan penting dalam merealisasikan keperluan negara, memelihara kualiti pendidikan agar sentiasa terpelihara tanpa kompromi dan mendorong ke arah kemajuan yang positif.

Guru adalah seorang pendidik dan merupakan pembentuk generasi akan datang. Dalam proses pengajaran dan pembelajaran seharian, keupayaan guru-guru bukan sahaja bergantung kepada kemahiran dan kecekapan yang dimiliki tetapi faktor kepuasan kerja juga akan mendorong setiap guru agar mempunyai sikap yang lebih positif dan bertanggungjawab.

Sehubungan dengan itu, kepuasan pelajar merupakan komponen terpenting terhadap prestasi pembelajaran mereka.

Pada asasnya, konsep pemasaran wujud apabila manusia mula melihat keperluan untuk memenuhi keperluan dan kehendak seseorang individu khususnya pelanggan melalui satu urusan yang cenderung mendatangkan keuntungan. Sektor perkhidmatan, khususnya sekolah di Malaysia yang berada di dalam sektor awam walaupun dilihat sebagai institusi atau organisasi yang tidak perlu bersaing untuk menguasai pelanggan yang menjadi sumber dana utama masih perlu menyedari dan menguasai peranan pemasaran dalam menjayakan pembangunan sekolah secara berterusan.

Hari ini, pemasaran memainkan peranan yang amat penting dan menjadi paksi ke arah kemajuan sekolah dan pembangunan secara berkesan di samping memenuhi keperluan manusia sejagat. Pada dasarnya, pemasaran boleh didefinisikan sebagai;

“Marketing is the analysis, planning, implementation and control of carefully formulated programs designed to bring about voluntary exchanges of values with target markets to achieve institutional objectives. Marketing involves designing the institution’s offering to meet the target market’s needs and desires and using effective pricing, communication and distribution to inform, motivate and service these markets.” (Philip Kotler: 1995)

Sebagai salah satu entiti utama dalam organisasi pengeluaran mahupun perkhidmatan, aspek pemasaran bukanlah sesuatu yang baru di dalam dunia pendidikan.

“Marketing is not a requirement solely in the context of the ‘enterprise culture’ of education in the 80’s and 90’s, but...has always been a feature of schools, if not always practiced in a formally recognized way. Identifying and meeting the wants and needs of parents, pupils and others has always been a major part of a school’s work”. (Brennan, 1993)

Berdasarkan Philip Kotler (1995) pemasaran melibatkan proses menganalisis, merancang dan melaksanakan mengikut ketetapan dalam usaha mencapai sesuatu matlamat. Ianya juga melibatkan penawaran terhadap keperluan pasaran meliputi kaedah-kaedah berkesan. Manakala Brennan (1993) pula mengetengahkan pandangan bahawa mengenalpasti dan memenuhi keperluan serta kehendak ibu bapa, para pelajar dan pihak-pihak tertentu merupakan sebahagian daripada bidang kerja pihak sekolah. Pemasaran meliputi proses mengenalpastian kehendak semua pihak yang berkait dengan sekolah.

Dalam pengurusan pemasaran sekolah, kepentingan kepuasan pelajar perlu dijadikan tunjang utama selain daripada ibu bapa dan kakitangan dalaman. Dalam pendidikan, pemasaran juga amat dititikberatkan dengan keupayaan penawaran perkhidmatan yang mampu ditawarkan oleh sesebuah sekolah kepada segmen pasaran baru khususnya terhadap pasaran yang berpotensi. Pengurusan sekolah dan proses pemasaran yang berkesan amat berkait rapat dengan pelbagai pihak sama ada untuk jangka pendek mahupun jangka panjang. Melalui pengurusan pemasaran yang berkesan, pihak sekolah akan mendapat manfaat serta berupaya memberi sumbangan yang besar sama ada secara langsung atau tidak kepada setiap pihak yang terlibat dengan dunia pendidikan.

Adakah pelajar boleh dianggap sebagai pelanggan? Sekiranya kita menerima konsep tersebut, maka kita perlu menerima ‘ahli akademik sebagai penyedia perkhidmatan’. Scott

(1999) berpendapat bidang akademik tidak sesuai dikaitkan dengan pelanggan ekoran dari slogan ‘pelanggan selalunya betul’. Scott menekankan “membekalkan perkhidmatan (pendidikan) yang bagus tidak semestinya bermaksud melakukan apa sahaja seperti yang pelanggan mahukan”. Abdul Raheem (1994) mengemukakan pandangan pemasaran dalam pendidikan perlu mengambilkira elemen etos dalam pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tahap di mana kehendak, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang menyebabkan terjadinya ulangan pembelian atau kesetiaan yang berlanjutan terhadap produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sesebuah organisasi (Band, 1991). Kepuasan merupakan penilaian sesuatu produk atau perkhidmatan yang berlaku pada akhir proses psikologi pengguna (Yi *et.al.*, 1999). Kepuasan pelanggan boleh diukur dalam dua cara iaitu sejurus selepas penggunaan produk atau perkhidmatan buat pertama kali dan selepas beberapa kali penggunaan produk atau perkhidmatan (Fornell & rakan, 1996). Kepuasan bagi setiap pelanggan adalah amat penting kerana ia menggambarkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesuatu organisasi itu berkualiti dan dapat bertahan di pasaran.

Marshall dan Craig (1998) mengatakan tuntutan dalam pendidikan awam merupakan pasaran baru untuk pemasaran. Justeru, organisasi pendidikan seharusnya memenuhi matlamat pendidikan itu sendiri dan para pelanggan. Pemasaran adalah suatu proses perancangan dan pelaksanaan konsepsi, harga, promosi dan pengedaran idea, barangan dan servis untuk membentuk pertukaran yang dapat memuaskan objektif individu dan organisasi. (American Marketing Association, 2004).

Sesungguhnya, perkembangan kerjaya pendidikan memerlukan peningkatan dan perkembangan pendidikan yang sistematik dan pantas. Ini dibuktikan dalam Laporan Tahunan Pendidikan 1995 yang menyatakan bahawa kancah perubahan yang pantas dan meluas serta cabaran yang hebat dalam pelbagai bidang. Bidang perguruan adalah suatu profesion yang bermatlamat untuk membentuk insan manusia yang sempurna. Peranan yang dimainkan oleh guru amat penting dalam usaha mencorak generasi yang akan datang. Kepuasan kerja di kalangan guru-guru adalah amat penting dalam merealisasikan pendidikan yang gemilang kerana golongan inilah yang menjadi teras dalam mencapai kecemerlangan pendidikan negara.

Sikap positif terhadap pekerjaan selalunya membawa kepada kepuasan kerja dan prestasi kerja yang cemerlang, manakala sikap negatif terhadap kerja boleh menyebabkan timbulnya ketidakpuasan kerja. Prestasi kerja yang cemerlang terhasil daripada nilai kerja yang positif dan amanah mampu meningkatkan produktiviti organisasi. Selain itu, untuk mengukur kepuasan pekerjaan di kalangan guru mungkin berbeza dengan pekerja di sektor awam dan swasta. Ada yang berpendapat kerja seorang guru adalah mudah, kerja setengah hari dan mendapat cuti yang banyak. Sebenarnya tugas guru meliputi semua aspek kehidupan seharian seorang pelajar. Selain mengajar, guru juga menyemaikan nilai-nilai murni agar pelajar yang dihasilkan seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelektualnya. Guru juga terlibat dengan aktiviti ko-kurikulum, aktiviti persatuan, kursus dalaman dan luaran.

Hari ini, pelbagai masalah yang berkaitan dengan kebajikan, motivasi dan kepuasan bekerja di kalangan guru sering diperkatakan. Pendedahan telah dibuat dalam media massa bercetak dari semasa ke semasa. Guru diharapkan dapat menjadi pendidik, kaunselor, mentor,

pemimpin, berpengetahuan, bijak mengurus dan yang terkini bestari sedangkan kebajikan yang sepatutnya dinikmati oleh para guru tidak diperolehi sewajarnya seperti skim perkhidmatan, gaji, suasana persekolahan dan peluang kenaikan pangkat (Berita Harian, 26 Mei 1997). Tambahan pula dengan pelaksanaan Pentaksiran Berasaskan Sekolah (PBS) menuntut komitmen yang tinggi daripada guru.

PBS dilaksanakan sebagai sebahagian daripada Program Transformasi Pendidikan. Mesyuarat Jemaah Menteri bertarikh 17 Disember 2010 telah bersetuju supaya PBS dilaksanakan di Sekolah Rendah pada tahun 2011 dan diperkenalkan di peringkat Sekolah Menengah pada tahun 2012. Justeru pada tahun 2016 pelajar-pelajar sekolah rendah akan menduduki Ujian Penilaian Sekolah Rendah (UPSR) yang telah ditambahbaik. Pada tahun 2014 pula Penilaian Menengah Rendah (PMR) akan dilaksanakan sepenuhnya dalam bentuk PBS. Namun demikian, Menteri Pendidikan telah mengumumkan penambahbaikan dalam PBS bermula pada 1 April 2014 di semua sekolah kerajaan dan sekolah bantuan kerajaan termasuk sekolah swasta yang menggunakan kurikulum kebangsaan.

Menerusi PBS, PMR akan digantikan dengan Pentaksiran Tingkatan 3 (PT3) mulai tahun 2014. PT3 dijalankan dan ditadbir di peringkat sekolah masing-masing dan tiada lagi peperiksaan berpusat seperti sebelum ini. Pelaporan PT3 adalah untuk melihat pencapaian murid dalam mata pelajaran yang dipelajari dalam tempoh 3 tahun di peringkat menengah rendah (Tingkatan 1 hingga Tingkatan 3). Dengan kata lain, pihak sekolah akan mentadbir pentaksiran, mentaksir dan memberi skor terhadap respon (jawapan) pelajar berdasarkan instrumen dan panduan penskoran yang setara (standardised) yang disediakan oleh Lembaga Peperiksaan. Ini

sekaligus memberi tanggungjawab yang lebih berat kepada guru-guru dan memerlukan komitmen yang tinggi.

1.3 Pernyataan Masalah

Sekolah merupakan sebuah organisasi sosial yang formal, sengaja diwujudkan untuk melaksanakan dasar pendidikan. Untuk melaksanakan dasar pendidikan, sekolah perlu memahami serta menjelmakannya ke dalam bentuk pengajaran dan pembelajaran. Aktiviti-aktiviti pengajaran dan pembelajaran perlu mengikut kehendak dan sukatan mata pelajaran serta dikukuhkan lagi dengan pelbagai aspek kemahiran. Sehubungan dengan itu, aspek penyaluran perkhidmatan, keberkesanan sistem serta faktor kepuasan di kalangan pelanggan menjadi faktor penting dalam sektor perkhidmatan khususnya sekolah.

Sesungguhnya, pembekalan yang efektif dalam sesuatu perkhidmatan menjadi asas penentu terhadap kepuasan pelanggan. Kejayaan dalam persaingan melalui perkhidmatan yang berlainan selain pengendalian kadar peningkatan memberi kepuasan kepada pelanggan dan pengagihan ilmu kepada pemberi khidmat merupakan kelebihan untuk pelanggan di samping komunikasi yang positif. Berdasarkan Gundersen (1996), apabila percubaan dilakukan dalam menerangkan konsep sesuatu teori, kebanyakan ahli akademik hanya fokus kepada isu berdasarkan konsep dan proses bawahan namun tidak banyak perhatian diberikan ke arah mengukur secara empirikal.

Berdasarkan sumber dari Utusan Malaysia (tahun 2009) perubahan yang berlaku dalam pendidikan negara seperti Kurikulum Baru Sekolah Rendah (KBSR), Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM), Pengajaran Pembelajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris (PPSMI), konsep pendidikan terbuka, pendidikan futuristik, pelaksanaan program j-QAF dan yang terbaru cadangan mewajibkan lulus subjek Bahasa Inggeris sebagai syarat mendapat sijil dalam SPM, telah menambahkan lagi beban serta tanggungjawab para guru di sekolah. Beban tugas yang pelbagai, masa yang suntuk untuk berehat sudah cukup memperjelaskan tentang perubahan dalam kepuasan bekerja di kalangan guru sebagai manusia biasa.

Selain itu, mengikut Bernama yang bertarikh 4 Julai 2008, peningkatan beban tugas dan tekanan berkaitan kerja menyebabkan semakin banyak guru terdedah kepada risiko mengalami masalah kesihatan kritikal. Menurut Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan (NUTP), ramai guru di Malaysia kini menghidap penyakit barah payu dara, darah tinggi, sakit jantung, malah ramai yang sedang mendapat rawatan psikiatri kerana semakin tertekan akibat bebanan tugas yang meningkat. Andaian ini berdasarkan tuntutan insurans yang telah dibuat oleh guru-guru sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Dianggarkan setiap tahun sebanyak RM2 juta tuntutan insurans dibuat oleh hampir 50 guru dengan nilai dari RM44,000 hingga RM120,000.

Kang (2002) berpendapat syarat kritikal terhadap kepuasan pelanggan luar adalah kepuasan pekerja (pelanggan dalaman). Organisasi berjaya meningkatkan keupayaan mereka dalam memenuhi keperluan pelanggan luaran berdasarkan kebolehan dalam memenuhi keperluan pelanggan dalaman mereka. Yagil (2006) mengetengahkan pandangan bahawa

kepuasan pekerja ditentukan melalui kuasa motivasi mereka, pengupayaan dan “*burnout*”. Kang (2002) menyarankan komponen penting pemasaran dalaman adalah dengan membekalkan perkhidmatan dalaman yang berkualiti kepada pekerja. Pemasaran dalaman merupakan metod penting dalam perkembangan perkhidmatan yang berteraskan perkhidmatan dan pelanggan. Di samping itu, kualiti perkhidmatan dalaman antara faktor lain yang boleh memberi kesan ke atas kepuasan pelanggan.

Kajian ini dilakukan dalam usaha untuk meningkatkan lagi kualiti pendidikan di negara melalui penemuan faktor-faktor yang boleh menyumbang ke arah Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah:

- (a) Untuk melihat perbezaan motivasi guru dari segi jantina.
- (b) Untuk mengenalpasti hubungan antara motivasi guru dan kepuasan pekerjaan guru.
- (c) Untuk mengenalpasti hubungan antara kualiti perkhidmatan dalaman dan kepuasan pekerjaan guru.

1.5 Persoalan Kajian

Persoalan kajian adalah seperti berikut:

- (a) Adakah terdapatnya perbezaan motivasi guru dari segi jantina?
- (b) Adakah terdapatnya hubungan di antara motivasi guru dan kepuasan pekerjaan guru?
- (c) Adakah terdapatnya hubungan di antara kualiti perkhidmatan dalaman guru dan kepuasan pekerjaan guru?

1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian adalah:

H_{01} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kuasa motivasi guru dari segi jantina.

H_{02} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi guru dan kepuasan pekerjaan guru.

H_{03} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualiti perkhidmatan dalaman guru dan kepuasan pekerjaan guru.

Berdasarkan Hock (1988) kebanyakan pendidik akan mengalami tekanan kerja yang serius dalam kehidupan mereka. Sebarang permasalahan yang wujud dalam diri mampu menjejaskan prestasi seseorang pendidik. Sesungguhnya, dengan keputusan yang dicapai dalam kajian ini dapat memberi garis panduan kepada Pengurusan Sumber Manusia dalam proses pemilihan dan latihan kepada bakal pendidik. Sikap bertimbangrasa perlu diterapkan kerana ianya memberi kesan terhadap kuasa motivasi guru dan kualiti perkhidmatan dalaman ke atas kepuasan pekerjaan guru itu sendiri.

Pengkaji berpendapat “*burnout*” di kalangan pemberi khidmat harus ditangani dengan relevan untuk berjaya dalam sesebuah organisasi perkhidmatan. Ianya merupakan salah satu elemen penting kepada perkhidmatan yang dikenali sebagai kepuasan pelanggan. Bahagian Sumber Manusia perlu mempertimbangkan kesan pengaruh awalan pekerja perkhidmatan dalam pemilihan dan latihan seumpamanya di sebalik kesediaan dan keupayaan mereka untuk berkhidmat di bawah satu tahap yang tinggi tarafnya. Program latihan perlu diwujudkan agar segala maklumat, kemahiran dan ilmu dapat dicurahkan dalam melahirkan pekerja yang bermutu dan berkualiti.

Justeru itu, dengan adanya kajian ini diharapkan akan dapat menilai keberkesanan pengajaran melalui kepuasan pelajar dan meningkatkan motivasi para guru. Dengan kata lain, kualiti perkhidmatan dalaman dapat dipertingkatkan bagi mencapai piawaian pendidikan negara agar terus berkembang pesat bagi mencapai matlamat Malaysia menjadi pusat kecemerlangan