



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**PENGARUH EMPATI TERHADAP SIKAP GURU
DISIPLIN DALAM PENGURUSAN KES BULI DI
SEKOLAH MENENGAH KEBANGSAAN
KUALA LUMPUR**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

MUNISWARI A/P P RATNAM

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2020



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**PENGARUH EMPATI TERHADAP SIKAP GURU DISIPLIN DALAM
PENGURUSAN KES BULI DI SEKOLAH MENENGAH
KEBANGSAAN KUALA LUMPUR**

MUNISWARI A/P P RATNAM



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**DISERTASI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN (PENGURUSAN PENDIDIKAN)
(MOD PENYELIDIKAN DAN KERJA KURSUS)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
2020**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



Sila tanda (✓)

Kertas Projek

Sarjana Penyelidikan

Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus

Doktor Falsafah

/

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada **01** (hari bulan) **JULAI** (bulan) **2020**.

i. Perakuan pelajar :

Saya, **MUNISWARI A/P P RATNAM NO. MATRIK M20151000216 FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI** dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk **PENGARUH EMPATI TERHADAP SIKAP GURU DISIPLIN DALAM PENGURUSAN KES BULI DI SEKOLAH MENENGAH KEBANGSAAN KUALA LUMPUR** adalah hasil kerja saya sendiri. Saya tidak memplagiat dan apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan se jelasnya dan secukupnya.

Tandatangan pelajar

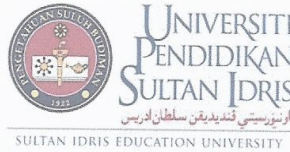
ii. Perakuan Penyelia:

Saya, **PROF MADYA DR. KHUAN WAI BING** dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk **PENGARUH EMPATI TERHADAP SIKAP GURU DISIPLIN DALAM PENGURUSAN KES BULI DI SEKOLAH MENENGAH KEBANGSAAN KUALA LUMPUR** dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh Ijazah **SARJANA PENDIDIKAN (PENGURUSAN PENDIDIKAN)**.

Tarikh

Tandatangan Penyelia



**INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES****BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM**

Tajuk / Title: **PENGARUH EMPATI TERHADAP SIKAP GURU DISIPLIN DALAM
PENGURUSAN KES BULI DI SEKOLAH MENENGAH KEBANGSAAN
KUALA LUMPUR**

No. Matrik / Matric No.: **M20151000216**

Saya / I: **MUNISWARI A/P P RATNAM**
(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Kedoktoran/Sarjana)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.
The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris
2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan dan penyelidikan.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of reference and research.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.
The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.
4. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / Please tick (✓) from the categories below:-

☐**SULIT/CONFIDENTIAL**

Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. / Contains confidential information under the Official Secret Act 1972

☐**TERHAD/RESTRICTED**

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan ini dijalankan. / Contains restricted information as specified by the organization where research was done.

☒**TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS**

(Tandatangan Pelajar/ Signature)

(Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)

Tarikh: _____

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach with the letter from the related





PENGHARGAAN

Saya bersyukur kepada Tuhan kerana memberi ketabahan dan kesihatan yang baik dalam menyiapkan penyelidikan ini walaupun menghadapi pelbagai rintangan. Saya juga mengambil kesempatan untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Pensyarah Penyelia, Profesor Madya Dr. Khuan Wai Bing di atas bimbingan, tunjuk ajar dan teguran yang diberikan sehingga penyelidikan ini berjaya disempurnakan. Ucapan terima kasih juga kepada pensyarah-pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi yang mendidik dan membimbing saya sepanjang saya berada di UPSI. Saya turut mengucapkan ribuan terima kasih kepada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), Jabatan Pendidikan Kuala Lumpur, Pejabat-pejabat Pelajaran Daerah Keramat, Sentul dan Bangsar di atas kebenaran yang diberikan untuk menjalankan kajian ini. Tidak lupa juga kepada Pengetua, Penolong Kanan dan guru-guru disiplin sekolah-sekolah kajian yang telah memberikan kerjasama sepenuhnya sepanjang saya menjalankan penyelidikan ini. Kepada rakan-rakan seperjuangan pelajar Sarjana Pengurusan Pendidikan sesi 2015, terima kasih atas sokongan, bantuan dan bimbingan yang diberikan ketika sama-sama berjuang menyiapkan tugas ini. Akhirnya, dengan penuh rasa hormat dan hati yang tulus ikhlas ingin saya mengucapkan setinggi penghargaan buat suami tersayang Encik Nagarajah A/L Krishnan yang terlalu banyak pengorbanannya sepanjang saya meneruskan pengajian di UPSI sehingga dapat menggapai impian hidup. Semoga jasa bakti setiap individu diberkati oleh Tuhan.





ABSTRAK

Tujuan kajian ini ialah untuk mengenalpasti pengaruh empati terhadap sikap guru disiplin dalam pengurusan kes buli di sekolah-sekolah menengah kebangsaan di Kuala Lumpur yang meliputi Daerah Keramat, Sentul dan Bangsar. Kajian ini menggunakan reka bentuk tinjauan. Seramai 181 orang guru disiplin telah dipilih sebagai responden daripada 22 buah sekolah yang dikategorikan sebagai '*Hot Spot Schools*'. Sampel kajian telah dipilih menggunakan kaedah pensampelan rawak berstrata. Instrumen kajian terdiri daripada satu set soal-selidik yang ditadbir kepada guru disiplin. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferens seperti peratus, min, sisihan piawai, korelasi Pearson dan regresi. Secara keseluruhannya, responden bersetuju ($M = 3.84$; $SP = 0.55$) bahawa mereka memiliki sifat empati dari aspek kognitif. Dari konteks afektif pula, responden agak bersetuju ($M=3.55$, $SP = 0.68$) bahawa mereka mempunyai perasaan simpati terhadap pembuli. Kebanyakan guru disiplin ($M = 3.98$; $SP = 0.53$) menunjukkan sikap positif dan bertindak profesional dalam mengendalikan kes buli di sekolah menengah. Namun, masih terdapat responden ($M=2.92$; $SP=0.83$) yang tidak menerima pelajar tersebut. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan tetapi sederhana di antara empati dan sikap guru disiplin ($r = 0.392$, $p<0.05$). Dapatan kajian juga menunjukkan empati ($\beta=0.392$, $p<0.05$), mempengaruhi sikap guru disiplin dalam menangani kes buli. Kesimpulannya, dapatan utama kajian menunjukkan guru disiplin percaya bahawa mereka memiliki sifat kognitif dan afektif dalam menangani kes buli. Faktor empati didapati mempengaruhi sikap guru disiplin dalam menyelesaikan masalah buli. Implikasinya, dapatan kajian ini dapat dijadikan garis panduan untuk melatih guru disiplin dalam mengendalikan kes buli dengan lebih cekap. Hasil kajian juga boleh dirujuk oleh pihak Jabatan Pendidikan dan Kementerian Pendidikan Malaysia untuk merangka peraturan antibuli, program intervensi serta langkah-langkah keselamatan yang baharu bagi mewujudkan persekitaran sekolah yang selamat serta dapat meningkatkan bilangan guru disiplin yang berempati dari aspek kognitif dan afektif di Kuala Lumpur.





INFLUENCE OF EMPATHY ON THE ATTITUDE OF DISCIPLINARY TEACHERS IN BULLYING CASE MANAGEMENT AT KUALA LUMPUR NATIONAL SECONDARY SCHOOLS

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the influence of empathy on the attitude of disciplinary teachers in the management of bullying cases in national secondary schools in Kuala Lumpur which include Keramat, Sentul and Bangsar Districts. This study used the survey method. 181 disciplinary teachers were chosen as respondents from 22 secondary schools categorized as '*Hot Spot Schools*.' Samples were selected using a stratified random sampling method. The research instrument was a set of questionnaire which was administrated to the school discipline teachers. The data was analyzed using descriptive and inference statistics such as percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation and regression. Overall, respondents agreed (M: 3.84, SP: 0.55) that they have empathy from the cognitive aspect. From the affective context, respondents moderately agreed (M=3.55, SP=0.68) that they have sympathetic feelings towards bullies. Most respondents strongly agreed that they still had empathy. Most discipline teachers (M = 3.98; SP = 0.53) showed positive and professional attitude in handling bully cases in secondary schools. However, there were still respondents (M = 2.92; SP = 0.83) who did not accept such students. The findings also showed that there was a significant relationship but moderate correlation between empathy and the attitude of disciplinary teachers in the management of bullying problems with $r = 0.392$, $p < 0.05$. The findings show that empathy affected the attitude of the disciplinary teachers ($\beta = 0.392$, $p < 0.05$). In conclusion, the research finding showed that discipline teachers believed that they possessed cognitive and affective attitude in handling bullying cases. Empathy is found to affect discipline teachers' attitude in solving bullying issues. The implication is that the findings of this study can serve as a guide in training discipline teachers to handle bullying cases more efficiently. The research findings can also be referred by the Education Department and the Ministry of Education Malaysia to develop new anti-bully regulations, intervention programs and safety measures to create a safe school environment and to increase the number of disciplinary teachers from the cognitive and affective aspects of Kuala Lumpur.



KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/ DISERTASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang Kajian	5
1.3 Penyataan Masalah	9
1.4 Objektif Kajian	13
1.5 Persoalan Kajian	13
1.6 Hipotesis Kajian	14
1.7 Kerangka Teoritikal	14
1.7.1 Teori Pembelajaran Sosial	15
1.7.2 Teori Kecerdasan Emosi (EQ)	17
1.8 Kerangka Konseptual Kajian	18

1.9	Kepentingan Kajian	20
1.10	Batasan Kajian	23
1.11	Definisi Operasional	24
1.11.1	Empati	24
1.11.1.1	Aspek Kognitif	25
1.11.1.2	Aspek Afektif	25
1.11.2	Sikap	26
1.11.2.1	Penerimaan	26
1.11.2.2	Penolakan	27
1.11.3	Guru disiplin	27
1.11.4	Pengurusan	28
1.11.5	Buli	28
1.11.6	Pembuli	29
1.11.7	Mangsa Buli	29
1.12	Hot spot schools	29
1.13	Rumusan	30

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	31
2.2	Definisi Tingkah laku Buli	32
2.3	Ciri-ciri Pembuli	32
2.4	Ciri-ciri Mangsa Buli	33
2.5	Jenis-jenis Tingkah laku Buli	35
2.5.1	Fizikal	35
2.5.2	Lisan / Verbal	36
2.5.3	Antisosial	37
2.5.4	Siber	37

2.5.5 Seksual	38
2.5.6 Prejudis	39
2.6 Faktor-faktor Berlakunya Tingkah Laku Buli	39
2.6.1 Diri Pelajar	40
2.6.2 Keluarga	41
2.6.3 Rakan Sebaya	43
2.6.4 Sekolah (Guru dan Pentadbir Sekolah)	43
2.6.5 Media Massa	46
2.7 Empati Guru Disiplin Terhadap Pembuli	47
2.8 Sikap Penerimaan Guru Disiplin Terhadap Pembuli	49
2.9 Sikap Penolakan Guru Disiplin Terhadap Pembuli	51
2.10 Teori-teori dan Model berkaitan kes-kes buli	52
2.10.1 Pendekatan Humanistik	53
2.10.2 Teori Hierarki Keperluan Maslow	54
2.10.3 Teori Konsep Kendiri & Perlakuan Buli	56
2.10.4 Teori Psikoanalisis	57
2.10.5 Model Reniers	59
2.12 Prosedur dan Tatacara Disiplin	59
2.12.1 Buku Panduan dan Tatacara Disiplin Sekolah untuk Pengetua dan Guru-guru (1983)	60
2.12.2 Garis Panduan Mencegah dan Menangani Perbuatan Buli dalam Kalangan Murid di Sekolah	61
2.12.3 Surat Pekeliling Ikhtisas Bil (8) Tahun 2010	61
2.12.4 Surat Pekeliling Ikhtisas Bil (7) Tahun 2011	63
2.12 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Empati	63
2.13 Pengaruh Empati Terhadap Sikap Guru Disiplin Terhadap Pembuli	66

2.14 Rumusan	68
--------------	----

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Pengenalan	70
3.2 Reka Bentuk Kajian	71
3.3 Lokasi Kajian	72
3.4 Populasi Kajian	73
3.5 Sampel Kajian	74
3.6 Instrumen Kajian	77
3.7 Kajian Rintis	79
3.8 Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	80
3.8.1 Kesahan Instrumen Kajian	80
3.8.2 Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	81
3.9 Prosedur Pengumpulan Data	84
3.10 Prosedur Analisis Data	87
3.11 Rumusan	90

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	91
4.2 Latar belakang Responden	92
4.2.1 Analisis Faktor Demografi Responden	93
4.3 Tahap Min Empati Guru Disiplin dari Aspek Kognitif dan Afektif	96
4.3.1 Tahap Min Empati Guru Disiplin dari Aspek Kognitif	97
4.3.2 Tahap Min Empati Guru Disiplin dari Aspek Afektif	100
4.4 Tahap Min Sikap Guru Disiplin Terhadap kes buli	102
4.4.1 Tahap Min Sikap Penerimaan Guru Disiplin Terhadap kes buli	103

4.4.2 Tahap Min Sikap Penolakan Guru Disiplin Terhadap kes buli	105
4.5 Taburan Kenormalan	108
4.6 Hubungan Empati dan Sikap Guru-guru Disiplin dalam Pengurusan Kes Buli	109
4.7 Pengaruh Empati Terhadap Sikap Guru-Guru Disiplin dalam Pengurusan Kes Buli	111
4.8 Rumusan	112
BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1 Pengenalan	113
5.2 Dapatan Kajian	114
5.3 Perbincangan Kajian	118
5.3.1 Persoalan Kajian Pertama	118
5.3.2 Persoalan Kajian Kedua	121
5.3.3 Persoalan Kajian Ketiga	123
5.4 Implikasi Kajian	124
5.5 Cadangan Kajian yang Akan Datang	126
5.6 Kesimpulan	128
RUJUKAN	130



SENARAI JADUAL

No. Jadual		Muka Surat
3.1	Populasi Guru-guru Disiplin di Tiga Buah Daerah di Kuala Lumpur	75
3.2	Taburan Jumlah Populasi & Bilangan Responden Mengikut Daerah	75
3.3	Pembahagian Item Soalan dalam Soal-selidik	78
3.4	Jadual Skala Likert	79
3.5	Julat Pekali alpha Cronbach & Tahap Kebolehpercayaan Data	82
3.6	Nilai Alpha Cronbach bagi Kajian Lepas dan Kajian Rintis	82
3.7	Kebolehpercayaan Data Sebenar	83
3.8	Interpretasi Skor Respon bagi Soal-selidik	87
3.9	Interpretasi Saiz Pekali Korelasi	88
3.10	Kaedah Analisis Data Kajian	89
4.1	Taburan Demografi Responden	93
4.2	Nilai Min & Sisihan Piawai bagi Empati Guru Disiplin Terhadap Kes Buli	97
4.3	Tahap Min Empati Guru Disiplin dari Aspek Kognitif	98
4.4	Tahap Min Empati Guru Disiplin dari Aspek Afektif	100
4.5	Nilai Min & Sisihan Piawai bagi Sikap Guru Disiplin Terhadap Kes Buli	102
4.6	Sikap Penerimaan Guru Disiplin Terhadap Kes Buli	103
4.7	Sikap Penolakan Guru Disiplin Terhadap Kes Buli	105
4.8	Taburan Kenormalan	108
4.9	Analisis Korelasi Pearson	110
4.10	Pengaruh Empati Terhadap Sikap Guru Disiplin	111
4.11	Rumusan pengujian hipotesis	113





SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka Konseptual	18
3.1	Carta Alir bagi Prosedur Pengumpulan Data	86
4.1	Min Item Empati Guru Disiplin dari Aspek Kognitif	99
4.2	Min Item Empati Guru Disiplin dari Aspek Afektif	100
4.3	Min Item Sikap Penerimaan Guru Disiplin	105
4.4	Min Item Sikap Penolakan Guru Disiplin	107





SENARAI SINGKATAN

EPRD	Bahagian Perancangan & Penyelidikan
EQ	<i>Emotional Intelligence</i>
JPN	Jabatan Pendidikan Negeri
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
KSIB	Kesatuan Ibumama dan Guru
MCPF	Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia
NGO	Pertubuhan Bukan Kerajaan
PDRM	Polis Diraja Malaysia
PIBG	Persatuan Ibumama dan Guru
PIBK	Persatuan Ibumama dan Komuniti
PK HEM	Penolong Kanan Hal Ehwal Murid
PPD Bangsar	Pejabat Pelajaran Daerah Bangsar
PPD Keramat	Pejabat Pelajaran Daerah Keramat
PPD Sentul	Pejabat Pelajaran Daerah Sentul
PPPM	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Science</i>
SSDM	Sistem Sahsiah Diri Murid
UNICEF	<i>United Nations Children's Emergency</i>





SENARAI LAMPIRAN

- A Soal-selidik
- B Senarai Semak Instrumen Empati Guru Disiplin
- C Item-item yang dibetulkan dalam soal-selidik
- D Nilai alpha Cronbach bagi Aspek Empati dan Sikap
- E Graf Histogram bagi Pembolehubah Empati dan Sikap
- F Kelulusan Menjalankan Kajian Di Sekolah, IPG, Jabatan Pendidikan Negeri dan Bahagian di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia
- G Kebenaran Menjalankan Kajian di Sekolah-sekolah, Pejabat Pendidikan Wilayah & Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
- H Surat Pelantikan Pakar Penilai Instrumen
- I Pematuhan Garis Panduan Mencegah dan Menangani Perbuatan buli dalam kalangan murid di sekolah





BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pengenalan

Dalam proses pembangunan negara yang pesat dari segi ekonomi, politik, sosial, dan perkembangan teknologi, keruntuhan akhlak dan kes-kes pelanggaran disiplin menjadi semakin serius (Taniapa, 2015). Sekolah yang dianggap sebagai tempat selamat untuk membina sahsiah, kini tercabar akibat kes-kes salah laku. Antara kes-kes tersebut, kes buli yang berlaku di negara ini dianggap sangat serius dan menjadi salah satu masalah disiplin yang utama (Fathilah, Mohd Maznan & Abdul Razaq, 2016).

Generasi muda seharusnya dibentuk bukan sahaja bijak pandai tetapi juga mempunyai akhlak, etika dan nilai-nilai yang baik (Anney Zaharazilah, 2012; Syed





Ismail & Ahmad Subki, 2013). Hal ini kerana generasi muda yang stabil mental, tidak begitu mudah terjebak dengan gejala-gejala sosial yang negatif, sebaliknya sentiasa menunjukkan perlakuan yang baik. Pelajar-pelajar yang kurang prihatin dan tidak memahami perasaan orang lain, mudah terjebak dengan gejala ini. Hal ini kerana aspek kognitif lebih ditekankan dalam sistem pendidikan berbanding dengan aspek afektif dan pelajar tidak dapat mengimbangi kedua-dua aspek. Seharusnya aspek kognitif dan afektif ini perlu diberi pertimbangan yang sama kerana kedua-dua aspek ini ditekankan dalam Falsafah Pendidikan Malaysia dalam melahirkan pelajar yang berkembang secara holistik (Ilhaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018).

Kenyataan dan laporan salah laku buli yang sering disiarkan di media cetak dan elektronik mencemarkan profesion perguruan dan nama baik Kementerian Pendidikan Malaysia. Terdapat juga kajian lepas yang menyatakan guru-guru disiplin tidak dapat menangani kes-kes buli secara berkesan walaupun terdapat pelbagai pekeliling, garis panduan serta kajian-kajian lepas yang telah dijalankan (Lee, 2013). Di samping itu, terdapat juga guru-guru disiplin yang tidak mengendahkan aduan yang dibuat oleh pelajar-pelajar mengenai kes buli. Segelintir kecil guru-guru disiplin tidak cekap mengendalikan kes buli di sekolah. Mereka dikatakan kurang memberi peluang kepada pelajar-pelajar yang terlibat dengan kes buli untuk meluahkan perasaan dan masalah (Beebout-Bladholm, 2010).

Kekurangan prihatin dan sifat empati dalam kalangan guru disiplin menjadi punca utama dalam peningkatan kes buli. Mereka kurang sedar bahawa sifat empati





amat diperlukan dalam usaha membendung isu ini di peringkat sekolah rendah lagi. Menurut Syafrimen (2010), pelajar-pelajar sekolah menengah kebangsaan sangat mengharapkan guru-guru yang berempati dan mudah bergaul. Hal ini kerana, guru-guru yang berempati sahaja dapat memahami kehendak pelajar dan mudah didampingi oleh pelajar-pelajar yang mengalami pelbagai masalah. Pada masa yang sama, pembuli juga hanya berani meluahkan masalah mereka dengan guru-guru disiplin yang berempati (Bernard & Milne, 2008; Ilhaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018).

Sebagai usaha berterusan, Kementerian Pendidikan di negara ini bertungkus-lumus mencari jalan penyelesaian dalam membanteras kes buli serta membantu guru-guru dalam menghadapi isu yang kritikal ini di peringkat sekolah rendah dan sekolah menengah. Dalam usaha membentuk generasi muda yang stabil mental, guru-guru perlu berwibawa dan melengkapkan diri dengan pelbagai jenis kemahiran bagi memudahkan mereka menghadapi pelbagai cabaran pada abad ke-21. Guru-guru yang mempunyai kemahiran mengawal emosi dipercayai dapat membanteras gejala buli dengan baik (Beebout-Bladholm, 2010; Che Amah, 2016).

Menurut Anney Zaharialiah (2012), guru-guru disiplin adalah pembina sahsiah pelajar yang baik melalui nilai murni bagi melahirkan pelajar yang bertanggungjawab dan dapat memimpin masyarakat dan negara pada masa hadapan. Hal ini kerana pelajar-pelajar mempunyai hak untuk berada dalam keadaan selamat di sekolah dan hak itu perlu dijaga oleh guru-guru dan pihak sekolah (Byers, Caltabiano &





Caltabiano, 2011). Ibu bapa juga menaruh harapan yang tinggi pada warga guru dalam mendidik dan membentuk akhlak yang baik dalam kalangan anak-anak mereka. Oleh itu, guru-guru disiplin harus sedar bahawa sifat empati mereka terhadap pelajar-pelajar dapat membantu pelajar-pelajar menghindarkan diri daripada gejala negatif ini (Banas, 2015).

Secara keseluruhannya, kajian ini menjurus kepada pengaruh empati terhadap sikap guru-guru disiplin dalam menangani isu buli di sekolah menengah kebangsaan di Kuala Lumpur. Bukan setakat berempati, guru-guru disiplin juga disarankan untuk menerima pelajar yang mengakui kesalahan dan sedia mengubah tingkah laku negatif mereka. Hal ini kerana, terdapat guru-guru disiplin yang hanya mempunyai sifat empati, namun berasa sukar untuk memaafkan pelajar-pelajar yang melakukan kes buli yang tidak berat.

Justeru itu, guru-guru disiplin harus bertanggungjawab dalam menentukan kejayaan generasi anak bangsa yang berakhlak dan berdisiplin pada masa hadapan (Rozanah, 2011). Mereka disarankan untuk bersikap positif dan berempati terhadap pembuli dan mangsa buli. Menurut Siti Zahirah (2008), walaupun ia bukan suatu tugas yang mudah, namun guru-guru disiplin harus sedar bahawa pelajar-pelajar terdiri daripada pelbagai latar belakang. Justeru itu, guru-guru disiplin perlu menunjukkan sifat empati dengan memberi masa untuk pembuli sedar akan kesalahan diri mereka (Bernard & Milne, 2008; Byers et al. 2011). Hal ini secara tidak langsung





dapat membantu pihak sekolah dan Kementerian Pendidikan Malaysia dalam mengurangkan bilangan kes buli secara berperingkat (Syafrimen, 2010).

1.2 Latar Belakang Kajian

Menempuh alam remaja dalam kepesatan dunia teknologi dan komunikasi adalah perkara yang tidak mudah. Fungsi sekolah menjadi tercabar apabila gejala buli menjadi masalah signifikan di kebanyakan sekolah menengah kebangsaan di seluruh negara dan ia bukan lagi fenomena baru. Isu ini telah menjadi topik penting para sarjana Barat sejak tiga dekad yang lalu (Rigby & Smith, 2011; Okoli & Ettu, 2012; Lee, Mohd Syawal & Nik Adzrieman, 2016). Pengkaji utama yang mengkaji isu buli ialah penyelidik berbangsa Norway, iaitu Olweus (1978) dan beliau menekankan tentang keselamatan sekolah sebagai hak pelajar. Kajian yang dijalankan di negara barat juga turut memberi penekanan kepada sifat empati dalam kalangan guru-guru. Hal ini kerana guru berempati dapat memahami perasaan pembuli dan mangsa buli (Ellis & Shute, 2007; Ponterotto, Raughley & Mathew, 2013). Walaupun pelbagai jenis intervensi awal diperkenalkan berkaitan dengan isu ini, namun ia masih dipandang sebagai isu kritikal yang perlu dibendung oleh semua lapisan masyarakat (Onah, 2012; Malek, 2013).

Di Malaysia, istilah ‘Buli’ mula kedengaran dan menjadi isu utama dalam perbincangan salah laku pelajar sejak tahun 1990an (Kamarulzaman, 2006). Tajuk ini menarik minat ramai pengkaji tempatan seperti Noran Fauziah (2007); Daud (2004); Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Yusof Boon & Zurhana, 2008; Lee, Mohd Syawal,





Nik Adzrieman. 2016 dan Rahimah (2016) terhadap kes-kes buli yang sering berlaku di sekolah-sekolah menengah, sekolah berasrama penuh (SBP), maktab rendah sains mara (MRSM) dan sekolah menengah kebangsaan agama (SMKA). Perkara yang paling menyedihkan adalah pelajar perempuan turut terjebak dengan gejala negatif ini (Daud, 2004; Rigby, 2005; Rahimah, 2016).

Kes buli menjadi topik hangat di dada-dada akhbar dan ditonton dalam laman-laman sosial dari semasa ke semasa. Ia menjadi lebih ketara apabila sebanyak 402 buah sekolah menengah kebangsaan di Malaysia telah dilabelkan sebagai '*hot spot schools*' disebabkan masalah disiplin yang sangat tinggi beserta kes-kes dadah (News Straits Time, 2017). Kenyataan Naib Pengerusi Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia (MCPF), Lee Lam Thye dalam Berita harian, 30 Jun 2018 turut menunjukkan bilangan kes buli yang dilaporkan pada tahun 2016 adalah 3448 kes berbanding dengan 3011 kes pada tahun 2015 iaitu peningkatan sebanyak 477 kes. Namun bilangan kes pada tahun 2017 menurun kepada 2795 kes.

Walaupun berlaku penurunan sebanyak 653 kes pada tahun 2017, namun KPM masih belum berpuas hati kerana masalah ini menimbulkan rasa kebimbangan dan kegelisahan dalam kalangan masyarakat. Kes buli ini turut menjadi bebanan kepada mangsa buli, pembuli, ibu bapa, guru-guru terutamanya guru-guru disiplin, kaunselor dan pentadbir sekolah. Apabila sesuatu kes buli berlaku, guru-guru disiplin menjadi fokus utama kerana mereka memainkan peranan yang lebih penting dalam membentuk motivasi dan mencorak tingkah laku pelajar berbanding dengan ibu bapa





(Carney, 2008). Pernyataan ini turut disokong oleh Zhang (2007) iaitu penerapan nilai empati dan nilai-nilai moral yang lain harus dimulakan oleh guru agar pelajar dapat mengikuti cara guru.

Pelbagai kes yang berlaku sepanjang tahun 2017-2018 dapat membuktikan bahawa kes buli menjadi keganasan dan kesalahan berat di sekolah menengah di negara ini. Pada bulan 29 Julai 2017, seorang pelajar perempuan diserang oleh sekumpulan pelajar perempuan di padang sekolah di Sabah (Berita Harian, 3 Ogos 2017). Manakala satu lagi kes buli berlaku pada 14 Mac 2018 yang membabitkan seorang pelajar Tingkatan 1 di sebuah sekolah berasrama di Nilai, Negeri Sembilan. Pelajar tersebut ditumbuk bertubi-tubi dan ditendang oleh beberapa pelajar lain di sekolah sama pada waktu rehat (Berita Harian, 16 Mac 2018). Pada 29 Ogos 2018, tiga orang pelajar senior ditahan dalam kejadian di sebuah sekolah berasrama penuh di Parit, Perak. Dua mangsa Tingkatan 1 dibawa ke bilik menonton, muka ditutup dengan kain, ditendang dan dipukul di bahagian hadapan dan belakang badan (Harian Metro, 30 Ogos 2018).

Kes-kes yang dilaporkan di atas menjadi bukti bahawa gejala buli dalam kalangan pelajar turut berlaku di Kuala Lumpur, cuma isu buli di Kuala Lumpur tidak diviralkan secara terbuka. Namun, isu ini tetap membawa kesan negatif kepada kesejahteraan pembuli, mangsa buli dan institusi sekolah. Terdapat beberapa kajian yang menyatakan faktor guru sebagai penyebab kes buli sukar dibendung. Sikap sambil lewa dan kurang prihatin seseorang guru terhadap masalah buli menjadikan





para pembuli membuat andaian bahawa perlakuan buli diterima dan dibenarkan di sekolah (Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Yusof Boon, Jamaludin Ramli & Nurul Ezzati Azizi, 2012). Oleh yang demikian, pembuli mula bertindak secara keras dan membalas dendam terhadap orang lain yang sangat lemah atau pendiam (Ang, 2007).

Kekurangan empati ini turut wujud dalam kalangan guru-guru disiplin yang sukar memahami emosi pelajar. Guru-guru tersebut sukar memaafkan dan menerima pelajar yang melakukan buli walaupun pelajar terlibat memohon maaf dan berjanji tidak akan mengulangi kesalahan tersebut. Di samping itu, ada juga guru yang sering memperbesarkan kesalahan pembuli dengan viralkan salah laku pelajar di laman sosial (Theivanai, 2012). Selain tingkah laku guru, pelajar yang mempunyai masalah disiplin atau pelajar yang tidak menghormati guru turut merencatkan fungsi guru. Tindakan pelajar yang kurang bermoral akan menjadikan guru menjadi lebih emosional dan bertingkahtaku negatif (Halim, 2008). Hal ini tentunya akan menjejaskan kecekapan guru semasa mengajar di dalam kelas.

Menurut Surat Pekeliling Ikhtisas Bilangann 11, sikap ingin menjaga nama dan imej sekolah menjadikan masalah buli sukar dihindari (KPM, 2000). Pada masa yang sama, kita tidak dapat menafikan kelewatan pihak sekolah dalam membuat laporan berkenaan kes buli turut menjejaskan masa depan pelajar. Hal ini dibincangkan secara mendalam dalam Surat Pekeliling Ikhtisas Bil.7, (KPM, 2011). Di samping itu, pelaksanaan kuasa disiplin yang longgar turut menjadi punca dalam usaha membanteras gejala negatif kerana samseng-samseng sekolah biasanya terlepas





dari hukuman. Hal ini menjadikan pelajar-pelajar lain berasa takut, tidak selesa, tidak puas hati serta berasa tertekan (Malek, 2004).

Justeru itu, seluruh masyarakat Malaysia harus bertindak dalam menangani masalah besar ini pada kadar yang segera. Usaha-usaha dalam mengenalpasti punca-punca kejadian buli dan cara penyelesaian masalah buli dengan pelaksanaan program-program pencegahan buli telahpun dikenalpasti oleh ramai pengkaji. Kini kita perlu fokus pada sifat empati guru-guru disiplin terhadap pembuli. Bekas Menteri Pendidikan menggesa pihak sekolah berganding bahu dengan Polis Diraja Malaysia dalam mengadakan pelbagai intervensi sebagai langkah untuk menangani keganasan dalam kalangan pelajar dan remaja di negara ini (Astroawani, 20 Oktober 2016).

Pihak KPM berusaha untuk memantapkan disiplin pelajar melalui jawatan kuasa disiplin, mengadakan mesyuarat permuafakatan di sekolah, mengedarkan buku panduan menangani buli dengan kerjasama Polis Diraja Malaysia. Beliau turut mengulas bahawa isu buli harus dikaji semula dengan tujuan untuk mengenalpasti kelemahan-kelemahan kita dan langkah-langkah untuk mengatasinya harus diambil oleh pengetua sekolah dan guru-guru disiplin.

1.3 Pernyataan Masalah

Buli berbentuk fizikal dan mental yang lebih kerap berlaku di sekolah menengah kebangsaan mempunyai potensi yang besar untuk merebak dengan berleluasa jika dibiarkan (Kamarulzaman, 2006). Maka, tanpa panduan guru disiplin dari segi nilai





dan etika, pelajar mudah terjebak dengan gejala agresif yang digelar sebagai ‘buli’ (Damon, 2010). Kejadian-kejadian ini turut menimbulkan rasa ketakutan dan kebimbangan dalam kalangan ibu bapa dan masyarakat terhadap sistem pendidikan di negara ini. Sistem Pendidikan di Malaysia juga dikatakan lebih menitikberatkan aspek kognitif berbanding dengan aspek afektif (Ilhaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018). Justeru itu, isu buli menjadi tanggungjawab utama guru-guru disiplin dalam mengubah tingkah laku pembuli. Guru disiplin seharusnya memberi perhatian kepada kaedah pengurusan dan rawatan ke atas mangsa buli dan pembuli secara berkesan (Lee, 2013).

Namun, kekurangan sifat empati dalam kalangan guru-guru disiplin menjadi faktor utama bertambahnya masalah buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur dan sebanyak 22 buah sekolah menengah kebangsaan telah dikategorikan sebagai ‘*hot spot schools*’. Menurut kajian Taniapa (2015), sebanyak 80% guru membiarkan sahaja kes-kes salah laku pelajar terutamanya kes buli berlaku di sekolah. Sikap acuh tak acuh guru-guru disiplin ini menyebabkan guru disiplin melihat kes buli sebagai gurauan biasa antara pelajar-pelajar sekolah menengah kebangsaan dan tidak efektif dalam mengambil tindakan untuk menghentikan kes buli yang berlau di sekolah menengah kebangsaan (Ellis & Shute, 2007). Ada kalanya, penggunaan bahasa kasar dan tindakan keras yang digunakan oleh guru-guru disiplin menjadikan pelajar-pelajar rasa benci dan tertekan serta meneruskan lagi gejala buli ini di sekolah (Ang, 2007).

Sesetengah pelajar juga tidak berani membuat aduan tentang kes buli dengan berpendapat guru-guru disiplin tidak mampu atau tidak sudi menerima aduan mereka





dalam menyelesaikan masalah buli (Okoli & Ettu, 2012). Hal ini dibuktikan dalam kajian Koundourou (2012) di mana guru-guru disiplin di sekolah rendah dan sekolah menengah kurang bersedia untuk menyokong pelajar-pelajar dalam membanteras isu buli di sekolah. Adakah ini bermakna guru-guru disiplin tidak prihatin dan tidak cekap dalam mengendalikan kes buli?

Guru-guru disiplin kurang kesedaran bahawa empati merupakan elemen penting dalam perkembangan seseorang pelajar. Guru-guru disiplin yang berempati sememangnya dapat melahirkan pelajar yang bersifat empati (Crowley & Saide, 2016). Pada masa yang sama, kita tidak boleh menyalahkan guru-guru disiplin kerana kajian tentang sifat empati guru disiplin adalah amat terhad dan sukar dilihat di negara kita. Kebanyakan pengkaji tempatan lebih berfokus kepada ciri-ciri masalah buli, faktor-faktor yang mempengaruhi kes buli serta program intervensi dalam menangani kes buli. Kajian tentang sifat empati guru disiplin kurang diberi penekanan. Boulton (2008), turut menyatakan bahawa 87% guru memerlukan latihan dan bengkel untuk mempelajari cara mengatasi masalah disiplin di peringkat sekolah rendah dan menengah.

Kajian tentang pendekatan psikologi dalam mengendalikan kes disiplin seperti buli pernah dicadang oleh Malek (2013) dalam kajiannya. Namun kajian tentang sifat guru atau guru-guru disiplin di Malaysia amat kurang. Kajian Ilhaveni & Wan Hasmah mengenai 'Caring Teacher In Developing Empathy In Moral Education' sangat membantu pengkaji dalam menyiapkan kajian ini. Di samping itu, pengkaji terpaksa merujuk kepada kajian-kajian luar negara dengan hasrat melahirkan sifat empati dalam kalangan guru-guru disiplin dalam mengendalikan kes-kes buli yang





dianggap tidak berat atau merbahaya. Maka, kajian ini berfokus untuk memberikan kesedaran pada guru-guru disiplin tentang kepentingan berempati.

Kajian ini turut mengkaji hubungan antara sifat empati dengan sikap yang ditunjukkan oleh guru-guru disiplin dalam mengendalikan kes buli. Hal ini kerana sifat empati mempengaruhi guru-guru disiplin sama ada menerima atau menolak seseorang pembuli. Terdapat guru-guru disiplin yang menunjukkan sifat empati pada pembuli, dapat menerima pembuli dengan hati yang terbuka (Crowley & Saide, 2016). Mereka dapat memaafkan kesalahan yang dilakukan oleh pembuli setelah pembuli mengaku kesalahan dan berjanji tidak akan mengulangi perbuatan tersebut. Sikap penerimaan ini hanya wujud sekiranya seseorang guru disiplin mempunyai minda yang terbuka untuk memahami dan merasai perasaan seseorang pembuli. Morelli dan Zaki (2015) turut melihat sikap penerimaan ini sebagai “*empati berbentuk positif*”.

Pada masa yang sama, terdapat juga guru-guru disiplin yang berfikiran negatif yang suka viralkan kes buli yang berlaku di sekolah masing-masing dalam laman sosial. Pelajar yang digelar pembuli dalam sesuatu kejadian akan dipersalahkan oleh semua lapisan masyarakat dan pelajar tersebut akan menjadi mangsa keadaan sekiranya berlaku apa-apa kes disiplin di sekolah. Justeru itu, sikap penerimaan guru-guru disiplin amat penting dalam menangani kes ini. Oleh itu, kajian ini amat penting untuk mengenal pasti pengaruh sifat empati terhadap sikap guru-guru disiplin (Theivanai, 2012).





1.4 Objektif Kajian

Antara objektif - objektif yang mendorong pengkaji membuat kajian ini ialah:-

1. Mengenal pasti tahap empati dan sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur.
2. Mengenal pasti hubungan di antara empati dan sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur.
3. Mengenal pasti sama ada empati mempengaruhi sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur



1.5 Persoalan Kajian

Kajian ini adalah bertujuan bagi menjawab persoalan-persoalan berikut.

1. Apakah tahap empati dan sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur?
2. Adakah hubungan di antara empati dan sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur?
3. Adakah empati mempengaruhi sikap guru disiplin terhadap pelajar-pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur?





1.6 Hipotesis Kajian

Untuk menjawab persoalan kajian kedua dan ketiga berikut adalah hipotesis bagi persoalan tersebut:

1. Hipotesis nul 1:

Tidak terdapat hubungan di antara empati dan sikap guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes-kes buli yang berlaku di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur.

2. Hipotesis nul 2:

Empati tidak dapat mempengaruhi sikap penrimaan dan penolakan guru disiplin terhadap pelajar yang terlibat dengan kes buli di sekolah menengah kebangsaan Kuala Lumpur.

1.7 Kerangka Teoritik

Teori-teori utama yang sangat relevan dengan gejala buli adalah Teori Pembelajaran Sosial dan Teori Kecerdasan Emosi yang meliputi domain empati. Kedua-dua teori ini digunakan dalam menghasilkan soal-selidik yang berkualiti.





1.7.1 Teori Pembelajaran Sosial

Teori Pembelajaran Sosial berkait rapat dengan jenis-jenis, punca-punca, ciri-ciri serta kesan tingkah laku buli (Khalid & Johan, 2007). Teori yang diasaskan oleh Bandura (1973) ini menekankan kepada proses bagaimana anak-anak belajar norma-norma kemasyarakatan. Sekiranya anak-anak dididik dengan nilai-nilai baik, mereka akan membesar dengan nilai-nilai yang baik dan begitu juga sebaliknya (Laila, 2015).

Teori ini penting dalam menyelesaikan sifat agresif yang wujud secara tidak semula jadi dalam kalangan pelajar-pelajar sekolah menengah kebangsaan. Sifat ini wujud akibat pemerhatian terhadap sesuatu tingkah laku negatif daripada orang lain atau media massa dan seterusnya tingkah laku yang diperhatikan itu disimpan dalam kognitif dan dipraktikkan dalam kehidupan harian (Bandura, 1973; Isnaini, 2017). Menurut Bandura (1973), pelajar-pelajar mudah meniru tingkah laku berunsur agresif yang berbentuk fizikal dan verbal daripada rakan sebaya dan sekeliling mereka tanpa memikirkan keburukan secara kognitif dan afektif pada masa akan datang (Connor, 2012; Steyn & Singh, 2018). Mereka juga tidak sedar bahawa nilai keamnesia semakin berkurang atau hilang dalam kalangan pelajar-pelajar sekolah menengah kebangsaan (Isnaini, 2017).

Menurut Bandura (1997), teori ini turut memberi fokus tentang empati guru-guru disiplin terhadap pembuli dan mangsa buli dengan mengamalkan interaksi secara kognitif dan afektif yang berkesan (Lee, 2013). Keprihatinan guru disiplin dalam mendengar masalah pembuli dapat meringankan hati para pembuli kerana pembuli akan berasa dirinya diterima dalam kalangan guru-guru disiplin. Sekiranya interaksi kognitif dan afektif antara guru dan pelajar berbentuk positif, maka agar mudah bagi





guru-guru disiplin meminta pembuli mencontohi tingkah laku positif pelajar-pelajar lain. Dengan ini, guru disiplin dapat menyelesaikan masalah-masalah buli di sekolah dengan cara yang baik dan berkesan (Brooks, 2011).

Pada masa yang sama, teori ini juga menyeru agar guru-guru menjadi '*role model*' yang baik kepada pelajar-pelajar yang terlibat dalam kes buli. Sekiranya guru bertindak secara agresif terhadap pembuli, maka perbuatan itu turut menjadi ikutan para pembuli. Jadi, guru-guru digalakkan menggunakan aspek peneguhan dan ganjaran dalam membentuk tingkah laku positif dalam kalangan pembuli. Sekiranya pelajar yang terlibat dengan buli diberi peneguhan secara positif, peluang untuk pembuli mengubah tingkah lakunya adalah amat tinggi. Guru-guru disiplin boleh memberikan ganjaran kepada seseorang pelajar yang mengubah dirinya dengan membanteras sikap



agresifnya (Khalid & Johan, 2007). Ganjaran yang diberikan oleh guru turut menjadi insentif kepada para pembuli (Connor, 2012). Hal ini kerana tingkah laku buli hanya bertujuan untuk memenuhi kemahuan pembuli yang suka meniru orang lain. Dengan adanya peneguhan dan ganjaran, pembuli mudah dikawal oleh guru-guru disiplin (Steyn & Singh, 2018).

Bandura (1997) turut menekankan tanggungjawab ibu bapa dalam teori ini. Ibu bapa harus memastikan mereka tidak bertingkah laku agresif di hadapan anak-anak kerana perkara ini boleh diikuti oleh anak-anak yang masih bersekolah. Teori ini menyarankan ibu bapa menjadi contoh yang baik kepada anak-anak. Pada masa yang sama, ibu bapa perlu mengelakkan anak-anak terdedah dengan media massa yang memaparkan aksi-aksi ganas (Halim & Daud, 2017). Contoh baik yang ditunjukkan





oleh guru-guru dan ibu bapa dapat membantu pihak sekolah membanteras kes buli yang semakin meningkat di sekolah menengah.

Secara keseluruhannya, teori ini menggalakkan pelajar-pelajar yang terlibat dengan kes buli menggunakan kognitif dengan memikirkan kesan akibat tingkahlaku buli terhadap mangsa buli bukan menggunakan teknik peniruan. Dengan cara ini, pembuli boleh berusaha untuk mengubah dirinya dari bertingkah laku negatif kepada positif..

1.7.2 Teori Kecerdasan Emosi



05-4506832 Goleman (2002) mendefinisikan Kecerdasan Emosi sebagai ‘kebolehan memahami bupsi

perasaan sendiri, berempati terhadap perasaan orang lain dan dapat mengatur emosi serta berperanan meningkatkan taraf hidup seseorang.’ Kebanyakan guru-guru disiplin beranggapan kecerdasan emosi banyak bergantung pada nilai dan budaya yang perlu dipupuk oleh ibu bapa di rumah sahaja, namun mereka harus sedar bahawa pada masa kini, pelajar-pelajar meluangkan lebih banyak masa di sekolah (Chan & Nor, 2012).

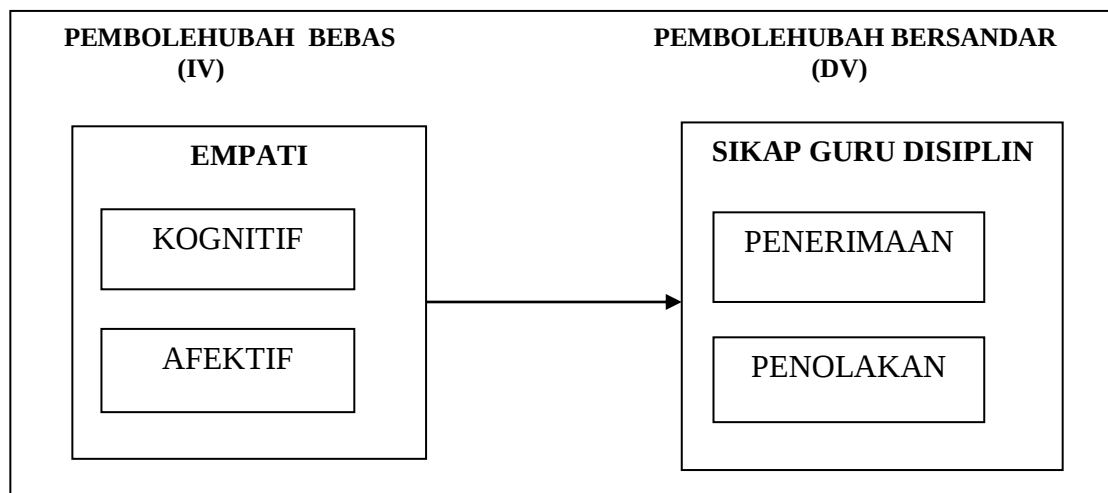
Sifat empati juga dikatakan sebagai alat pengukuran yang penting dalam pengubahsuaian tingkah laku seseorang. Sifat ini menjurus kepada kaedah membantu seseorang pelajar dan guru-guru dalam menangani kes-kes buli (Hoffman, 2001). Pernyataan Hoffman turut disokong oleh Slote (2007). Beliau turut menyatakan empati sebagai salah satu cara untuk menunjukkan perasaan kasih sayang pada



seseorang dan ia adalah kunci untuk mengubah tingkah laku pelajar yang negatif (Ilhaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018). Seseorang guru disiplin yang berempati, tidak akan mengambil tindakan secara membuta tuli, malah mereka akan berusaha mengamalkan sifat empati dalam mengendalikan kes-kes buli. Secara keseluruhannya, kerangka teori ini amat disokong oleh teori kecerdasan emosi.

1.8 KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN

Kerangka konseptual dibina dalam kajian ini bagi melihat hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji (Khalid & Johan, 2007). Pembolehubah bebas ialah sifat empati dan sifat ini dilihat dari aspek kognitif dan afektif. Pembolehubah bersandar ini berdasarkan Teori Kecerdasan Emosi. Manakala sikap guru menjadi pembolehubah bersandar dalam kajian ini. Sikap guru dalam pengurusan kes buli ini terdiri daripada sikap penerimaan dan sikap penolakan seseorang guru disiplin terhadap pembuli di sekolah-sekolah menengah di Kuala Lumpur. Kerangka Konseptual dapat dilihat melalui Rajah 1.1.



Rajah 1.1. Kerangka Konseptual

Pembolehkan bebas yang terdapat dalam kerangka ini dapat dibahagikan kepada aspek kognitif dan aspek afektif (Bavolek, 2007). Aspek kognitif merujuk kepada kemampuan seseorang dalam memahami perasaan dan perspektif orang lain dan ia bersifat *relative* iaitu tidak berubah (Goleman, 1999). Kebiasaannya guru-guru disiplin dikatakan mempunyai kemahiran kognitif dalam mengenal pasti emosi dan pendapat para pembuli dan mangsa buli. Namun, kemahiran ini sahaja tidak mencukupi bagi seseorang guru disiplin dalam menangani kes-kes buli di peringkat sekolah menengah.

Maka, aspek afektif turut memainkan peranan yang sangat penting. Aspek ini perlu diberi penekanan kerana ia merujuk kepada tingkahlaku seseorang dalam memahami perasaan orang lain dengan menggunakan sifat prihatin dan belas kasihan

(Wolfgang, 2017). Aspek ini dapat membantu guru-guru disiplin memahami perasaan pembuli dan mangsa buli secara mendalam lagi. Kedua-dua aspek dalam pembolehkan bebas akan membawa kepada tindak balas seseorang guru disiplin sama ada menerima atau menolak para pembuli dan mangsa buli. Kebiasaannya guru-guru disiplin hanya prihatin dan menerima mangsa buli, namun mereka kurang memberi tumpuan terhadap pembuli. Maka, di sini guru-guru disiplin mula menunjukkan sikap penolakan terhadap pembuli. Guru-guru disiplin menggunakan pendekatan sifar toleransi iaitu '*zero tolerance approaches*' dalam mengendalikan pembuli iaitu mendenda pembuli tanpa memberi peluang kepada pembuli untuk mengubah tingkahlakunya (Byers et al. 2011).

Kajian ini juga ingin melihat sejauh mana sikap seseorang guru disiplin dalam pengendalian kes-kes buli di sekolah menengah di Kuala Lumpur. Kajian ini ingin



memberi penekanan kepada guru-guru disiplin supaya bersifat empati terhadap pembuli dan mangsa buli dan melihat kes ini sebagai kes yang serius dengan menggunakan intervensi yang berkesan. Pengaplikasian empati oleh guru-guru disiplin secara langsung dapat membantu mengubah sikap dan tingkah laku pembuli secara berperingkat.

1.9 Kepentingan Kajian

Pelajar meluangkan lebih banyak masa berkualiti di sekolah berbanding dengan di rumah. Maka, persekitaran sekolah yang selamat amat diperlukan oleh setiap pelajar (Lee, 2013). Kemerosotan disiplin di peringkat sekolah menengah amat dikhuatiri mencapai kadar yang membimbangkan dan menjadi kritikal jika tidak dibendung dari peringkat awal lagi. Semua pihak tidak boleh memandang ringan tentang isu ini. Kelewatan merawat penyakit ini akan mengancam keselamatan dan kejayaan dalam sistem pendidikan. Maka, kajian ini dianggap akan memberi manfaat kepada semua pihak dalam membanteras gejala buli yang menjadi isu hangat (Malek, 2004; Theivanai, 2012).

Hasil dapatan kajian ini dapat dijadikan panduan bagi sekolah-sekolah menengah dalam melahirkan lebih ramai guru disiplin yang bersifat empati dalam mengendalikan kes-kes buli mahupun kes-kes disiplin yang lain (Beebout-Bladholm, 2010). Guru-guru ini boleh mengawal tingkah laku pelajar dengan menunjukkan tunjuk ajar yang baik tanpa menggunakan kekerasan. Hal ini kerana pelajar-pelajar mudah terpengaruh apabila melihat tingkah laku guru secara langsung dan tidak





langsung. Namun guru-guru disiplin diwajibkan mengambil tindakan atas kesalahan-kesalahan berat yang dilakukan oleh pelajar berdasarkan kepada undang-undang yang telah ditetapkan oleh pihak KPM.

Hasil dapatan ini juga diharap dapat membantu unit disiplin bersedia menghadapi pelbagai jenis masalah disiplin di peringkat sekolah menengah. Pada masa yang sama, unit disiplin boleh berusaha untuk membuat pembaharuan dalam unit itu sendiri. Pihak pentadbir terutamanya Guru besar dan Penolong Kanan Hal Ehwal Murid (PK HEM) harus memastikan guru-guru disiplin bersifat empati dalam menangani isu ini (Anney Zaharazilah, 2012). Ahli jawatankuasa guru disiplin boleh merujuk kepada teori-teori yang dicadangkan dalam membina sifat empati dalam diri mereka. Unit disiplin dapat merangka program-program yang berkaitan dengan sifat empati. Pada masa yang sama, unit ini perlu merangka pelbagai program yang dapat melahirkan sifat empati dalam kalangan guru-guru disiplin (Illaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018).

KPM telah mengedarkan garis panduan bagi Program Sekolah Penyayang dan Amalan Guru Penyayang kepada seluruh sekolah di Malaysia pada tahun 2012 (KPM, 2012). Program Guru Penyayang yang berkonsepkan guru penyayang dan sekolah penyayang di semua sekolah yang telah pun bermula pada sesi persekolahan awal Januari 2012 dan dilancarkan di SK Raja Perempuan Muzwin, Kuala Kangsar, Perak pada 15 Mei 2012 bersempena Sambutan Hari Guru Peringkat Kebangsaan 2012 (KPM, 2012). Kini, program ini menjadi elemen utama bagi sesebuah sekolah dengan tujuan program ini dapat memberi ruang kepada guru-guru untuk mengamalkan dan membudayakan sikap kasih sayang dalam kalangan pelajar di peringkat sekolah.





Menurut Surat Pekeliling Ikhtisas Bil.8 Tahun 2010, guru-guru juga turut disarankan menyambut kedatangan pelajar-pelajar di pintu hadapan sekolah dan menjemput pelajar-pelajar dengan muka yang manis dan senyum (KPM, 2010).

Program 3'S iaitu "Senyum, Salam dan Sapa" adalah satu aktiviti di bawah Program Sekolah Penyayang. Program ini adalah di bawah unit kaunseling dan ia bertujuan melahirkan guru-guru yang penyayang. Dengan adanya guru penyayang, pelajar-pelajar berasa seronok untuk datang ke sekolah. Guru-guru juga diharap menjadi penjana kepada perubahan pelajar sama ada dari aspek pemikiran, tingkah laku, keluhuran hati budi dan pertumbuhan fizikal (KPM, 2012). Hal ini sekurang-kurangnya dapat membantu pihak sekolah mengurangkan kes buli yang berlaku di sekolah. Kajian ini juga memberi kesedaran kepada pihak sekolah supaya lebih peka dengan kes-kes buli yang mencapai tahap kritikal seperti yang berlaku di beberapa buah sekolah. Pihak sekolah tidak seharusnya merahsiakan isu buli yang serius kepada pihak Jabatan Pendidikan Negeri (JPN) dan pihak KPM. Dalam hal ini, kita tidak boleh menggunakan sifat empati dan sikap penerimaan, malah kita harus menggunakan sikap penolakan demi masa depan pelajar yang melakukan kesalahan yang serius.

Hasil kajian ini juga dapat menyumbangkan idea kepada pihak JPN dan KPM dalam merangka pelan untuk mengadakan bengkel-bengkel, seminar-seminar, persidangan untuk semua guru disiplin dan bukan hanya untuk ketua disiplin sahaja. Program-program ini seharusnya menjadi panduan bagi jawatankuasa guru disiplin dalam menguruskan masalah disiplin di sekolah masing-masing. Sebarang program yang dikendalikan oleh pihak JPN dan KPM harus bertujuan meningkatkan





pemahaman dan pengetahuan para pentadbir dan guru-guru disiplin tentang cara-cara mengendalikan kes buli dan kes-kes lain dengan adil dan tanpa menggunakan kekerasan dan tindakan tegas.

Ibu bapa melalui Persatuan Ibu Bapa dan Guru, Kumpulan Sokongan Ibu Bapa (KISB), Persatuan Ibu bapa dan Komuniti (PIBK) serta pertubuhan-pertubuhan sukarela yang lain diharapkan dapat menggunakan dapatan kajian ini dalam usaha membantu pihak sekolah dan pihak kerajaan dalam mendidik anak-anak mereka tentang bahaya membuli. Ibu bapa juga boleh menjadikan dapatan ini sebagai panduan dalam mengawal tingkah laku anak-anak mereka di rumah (Junainor, Salleh, Suliadi & Mohd Kasturi, 2016). Manakala, pihak sukarelawan dapat menjadikan hasil dapatan untuk merancang pelbagai program intervensi seperti kempen-kempen pencegahan buli atau bengkel-bengkel membanteras kes-kes buli dalam kalangan pelajar-pelajar sekolah menengah (Norzahida, 2013). Tujuan kempen atau bengkel ini harus berperanan untuk menyedarkan murid-murid sekolah rendah serta ibu bapa mereka tentang perlakuan buli (Taniapa, 2015).

1.10 Batasan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti dua perkara yang utama iaitu mengenal pasti tahap empati guru-guru disiplin dari aspek kognitif dan afektif terhadap pelajar-pelajar yang terlibat dengan kes buli serta ingin mengetahui sikap penerimaan atau penolakan yang ada pada guru disiplin semasa mengendalikan kes-kes buli yang berlaku di sekolah-sekolah menengah di Kuala Lumpur. Pengkaji juga hanya memberi fokus kepada buli fizikal dan buli mental sahaja.



Pada masa yang sama, bilangan sekolah yang terlibat juga terhad dan dipilih secara strata. Ia terdiri daripada 22 buah sekolah menengah di sekitar Kuala Lumpur. Kajian ini hanya tertumpu pada guru-guru disiplin. Oleh yang demikian, jumlah guru yang menjadi responden adalah terhad dan agak sukar untuk mencari penyelesaian yang konkrit terhadap masalah perlakuan buli. Di samping itu, proses generalisasi tidak dapat dilakukan ke atas populasi. Namun bentuk dan kaedah penyelidikan ini boleh dijadikan sebagai rujukan dan panduan bagi sekolah lain yang mempunyai masalah yang sama atau hampir sama (Taniapa, 2015).

1.11 Definisi Operasional

Kajian yang dijalankan adalah berkaitan dengan sifat empati dan sikap yang ada pada guru-guru disiplin dalam pengurusan kes buli. Justeru itu, terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam kajian ini. Definisi-definisi yang akan digunakan dalam kajian ini adalah berpandukan kepada kesesuaiannya dalam konteks kajian ini.

1.11.1 Empati

Empati merupakan satu kemahiran halus (*soft skills*) yang paling kompleks dan sukar diukur. Crowley dan Saide (2016) menakrifkan empati sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang dalam memahami apa yang orang lain fikirkan atau rasakan pada sesuatu situasi. Kenyataan ini turut dinyatakan oleh Zoll dan Enz (2012). Kemampuan empati penting dalam perkembangan sosial dan emosional seseorang dan ia dapat mempengaruhi tingkah laku individu lain dalam menjalin hubungan sesama mereka (Salim & Ginanjar, 2015).



Dalam kajian ini, empati guru merujuk kepada kebolehan guru sedar akan perasaan sendiri dan emosi serta mengesan dan memahami situasi sebenar seseorang mangsa buli dan pembuli agar tidak mengambil tindakan secara membuta-tuli terhadap pembuli. Pada masa yang sama, sifat empati ini dapat membantu guru-guru melahirkan pelajar-pelajar yang holistik, berpengetahuan dan berkemahiran. Sifat empati ini dapat dilihat dari aspek kognitif dan afektif.

1.11.1.1 Aspek Kognitif

Dalam kajian ini, aspek kognitif merujuk kepada kemahiran mental untuk memahami, mengerti dan menaakul dalam keadaan pembelajaran yang baru. Ia juga berkaitan dengan kemampuan identifikasi dan memahami perspektif orang lain (Salim & Ginanjar, 2015). Menurut Isnaini, 2017, aspek kognitif menitikberatkan cara orang berfikir untuk melahirkan perasaan empati. Maka, guru-guru disiplin harus berfikir dari segi kognitif agar dapat memahami keadaan sebenar seseorang pembuli sebelum mengambil sebarang tindakan yang tegas.

1.11.1.2 Aspek Afektif

Dalam kajian ini, aspek afektif merujuk kepada tingkah laku seseorang dalam memahami perasaan orang lain seperti bertimbang-rasa dan prihatin terhadap orang lain. Aspek ini melihat empati sebagai pengamatan emosi. Adakalanya ia memberi kesan baik dan adakalanya ia memberi kesan kurang baik (Isnaini, 2017).





1.11.2 Sikap

Menurut Anney Zaharazilah (2012), sikap adalah salah satu istilah bidang psikologi yang berhubungan dengan persepsi dan tingkah laku. Sikap ini tidak dapat dilihat secara langsung, malah hanya dapat ditafsirkan pada perilaku yang nampak. Sikap ini juga dapat dibentuk, dikembangkan, dipengaruhi, dan diubah pada bila-bila masa sahaja. Nazri dan Yaakob (2016) turut melihat sikap sebagai amalan seseorang guru semasa mengelola dan bertindak menguruskan disiplin berdasarkan arahan yang spesifik dan sistematik kepada pelajar supaya mengikuti kod perlakuan. Maka, dalam kajian ini sikap guru merujuk kepada tingkah laku guru disiplin dalam pengurusan kes buli.



1.11.2.1 Sikap Penerimaan

Sikap penerimaan seseorang itu berkait rapat dengan sifat empati. Kajian Syafrimen (2010) membuktikan bahawa pelajar menganggap guru yang berempati dan prihatin sebagai guru cemerlang dan mereka dapat menerima pembuli dan mangsa buli. Hal ini kerana pelajar yang terlibat dengan kes buli berani meluahkan masalah yang dihadapi sekiranya guru disiplin sanggup menerima mereka sebelum mengenakan sebarang hukuman (Ilhaveni Narinasamy & Wan Hasmah, 2018).

Dalam kajian ini, sikap penerimaan guru-guru disiplin merujuk kepada tindakan guru-guru disiplin yang positif, adil serta menyiasat masalah yang sebenar sebelum mengambil tindakan ke atas pembuli dan mangsa buli.





1.11.2.2 Sikap Penolakan

Dalam kajian ini, sikap penolakan merujuk kepada tindakan guru-guru disiplin yang negatif, bersifat terlalu tegas atau tidak mempedulikan langsung pelajar yang melakukan kes buli. Dalam kebanyakan kes yang berlaku di sekolah menengah, pembuli sentiasa dipandang negatif dan dipinggirkan oleh semua guru terutamanya guru disiplin. Di samping itu, Nazri dan Yaakob (2016) berpendapat bahawa guru-guru disiplin yang terlalu tegas sering tidak dapat menerima terhadap pelajar-pelajar yang terlibat dengan kes-kes buli. Mereka tidak menyedari bahawa penggunaan stail disiplin hukuman bukanlah strategi terbaik dalam mendidik tingkahlaku seseorang pelajar.



1.11.3 Guru Disiplin

Menurut Anney Zaharalilah (2012), guru disiplin adalah pembina sahsiah pelajar yang baik melalui nilai murni bagi melahirkan pelajar yang bertanggungjawab dalam memimpin negara dan masyarakat pada masa hadapan. Menurut Garis Panduan Mencegah dan Menangani Perbuatan Buli dalam Kalangan Murid di Sekolah, guru-guru lain harus berganding bahu dengan jawatankuasa disiplin dalam membanteras kes buli di peringkat sekolah (KPM, 2014). Dalam kajian ini, guru disiplin merujuk kepada insan yang bertanggungjawab dalam membanteras kes-kes disiplin terutamanya kes buli di peringkat sekolah menengah.





1.11.4 Pengurusan

Stoner dan Russell (1997) menyatakan pengurusan sebagai satu proses merancang, mengelola, memimpin, mengawal daya usaha ahli-ahli organisasi dan menggunakan sumber-sumber lain untuk mencapai matlamat yang ditentukan, manakala Aziz, Ab Rahim, Harun, Adzmi, Bidin dan Shaharudin (2011) mendefinisikan pengurusan sebagai satu proses yang menggunakan segala sumber dalam organisasi termasuklah sumber manusia dan sumber kewangan dengan cara yang efisien.

Dalam kajian ini, pengurusan dilihat sebagai satu proses yang digunakan oleh guru-guru disiplin dalam menangani masalah buli di sekolah menengah seperti merancang, mengelola, memimpin, mengarah dan mengawal kes salah laku buli yang berlaku di sekolah-sekolah menengah Kuala Lumpur.

1.11.5 Buli

Dalam kajian ini, tingkah laku buli merujuk kepada perbuatan agresif seseorang yang lebih berkuasa dengan menindas seseorang yang lemah atau tidak berkuasa secara fizikal atau emosi. Perbuatan ini adalah secara disengajakan dan dilakukan berulang kali serta tidak menyenangkan atau menyakitkan oleh satu atau lebih orang terhadap seseorang yang tidak mampu melindungi diri (Salim & Ginanjar, 2015). Shore (2009)



turut menyatakan bahawa tindakan negatif ini mengakibatkan kecederaan atau ketidakselesaian terhadap orang lain.

1.11.6 Pembuli

Dalam kajian ini, pembuli merujuk kepada individu yang lebih agresif, mempunyai fizikal yang lebih besar dan kuat berbanding dengan mangsa buli. Pembuli juga dikatakan sebagai orang yang kurang empati, tetapi tidak semestinya mempunyai prestasi akademik yang rendah (Malekian, Mohammadi Biabri, Fattahi & Safari, 2015).

1.11.7 Mangsa Buli

Olweus dan Kallestad (2010) berpendapat lebih ramai pelajar lelaki yang bersaiz kecil menjadi mangsa buli di peringkat menengah rendah. Mangsa buli biasanya tidak berani mempertahankan diri, sentiasa berkelihatan cemas dan tidak selamat. Kebiasaannya mangsa buli kurang dominan dan lebih lemah berbanding dengan pembuli (Salmivalli, 2001). Dalam kajian ini, mangsa buli bermaksud orang yang sentiasa dibuli dan menerima kesan secara langsung.

1.12 Hot spot schools

Laporan menunjukkan terdapat 402 sekolah menengah kebangsaan di seluruh Malaysia dikenalpasti sebagai sekolah-sekolah yang mempunyai masalah disiplin dan kes dadah yang tinggi (News Straits Times, 17 Ogos 2017). Senarai ini dikeluarkan



oleh Jabatan Pencegahan Jenayah dan Keselamatan Komuniti Ibu Pejabat Polis Diraja Malaysia dalam satu mesyuarat bersama wakil-wakil dari Jabatan Agensi Kerajaan, PDRM, PIBG serta NGO di Kementerian Pendidikan Malaysia pada bulan Jun 2017 (Berita Harian, 19 Ogos 2017). Dalam kajian ini, terdapat 22 buah sekolah menengah kebangsaan di Kuala Lumpur dicatatkan sebagai hot spot schools.

1.13 Rumusan

Bab ini secara keseluruhannya membincangkan tentang masalah buli yang berlaku dalam kalangan pelajar-pelajar sekolah menengah di Kuala Lumpur secara keseluruhannya. Pengkaji juga menerangkan tentang objektif kajian, persoalan kajian serta hipotesis kajian. Kajian ini juga berfokus kepada empati guru-guru disiplin terhadap pengurusan kes-kes buli sekolah menengah Kuala Lumpur. Justeru itu, pengkaji ingin mengkaji secara mendalam tentang sifat empati guru-guru disiplin dalam pengurusan buli di sekolah-sekolah menengah yang dipilih secara strata di Kuala Lumpur.

Kajian ini diharap dapat digunakan oleh Institusi Perguruan dan Kementerian Pendidikan Malaysia untuk merangka program-program bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran guru-guru disiplin agar lebih berempati dalam mengendalikan kes-kes buli yang agak tidak serius yang berlaku di sekolah rendah dan sekolah menengah. Bab seterusnya membincangkan lebih lanjut lagi tentang kajian-kajian literatur yang berkaitan dengan tajuk kajian.

