

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASI, KEBERKESANAN
LATIHAN DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA TERHADAP
KUALITI PERKHIDMATAN GURU DI MALAYSIA**

*(Influence of Transformational Leadership, Training Effectiveness and Quality of Work Life
on Teachers' Service Quality in Malaysia)*

Siti Fardaniah Abdul Aziz & Salma Che Mat

ABSTRAK

Guru memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kesejahteraan manusia khususnya terhadap golongan murid dan ibu bapa. Namun, kajian-kajian lepas yang melibatkan kesejahteraan masyarakat Malaysia jarang memfokuskan kepada kualiti perkhidmatan guru. Sedangkan, secara normalnya masyarakat Malaysia menghabiskan masa selama 11 tahun iaitu sejak berumur 7 hingga 17 tahun untuk bersekolah. Selain itu, kajian-kajian lepas mendapati beberapa pemboleh ubah seperti gaya kepemimpinan transformasi, keberkesanan program latihan dan kualiti kehidupan bekerja merupakan pemboleh ubah bebas yang mampu mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja. Oleh itu, satu kajian telah dilaksanakan untuk menentukan pengaruh pemboleh ubah bebas tersebut terhadap kualiti perkhidmatan dalam kalangan 86 guru di sebuah sekolah menengah di Kelantan, Malaysia. Hasil kajian menunjukkan kesemua pemboleh ubah meramal 10.7% varians dalam kualiti perkhidmatan guru; selain itu, kesemua pemboleh ubah berada pada tahap yang sederhana. Sebagai tambahan, hanya kualiti kehidupan bekerja mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru secara signifikan; manakala kepemimpinan transformasi dan keberkesanan latihan hanya mempunyai hubungan signifikan tetapi tidak mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru secara signifikan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasi, Keberkesanan Latihan, Kualiti Kehidupan Bekerja, Kualiti Perkhidmatan, Guru Malaysia.

ABSTRACT

Teachers play important role to influence the society's well-being especially towards the students and parents. However, previous researches about the Malaysian society's well-being is rarely focussing on teachers' service quality, although it should be investigated because normally Malaysians spend 11 years in school from 7 to 17 years old. In addition, previous studies find that some independent variables including transformational leadership style, training effectiveness and quality of work life affect the employees' service quality. Hence, a study was conducted to determine the influence of these independent variables on service quality among 86 teachers in secondary schools in Kelantan, Malaysia. Research findings showed that all variables predicted about 10.7% variance in teachers' service quality; additionally, all variables were at medium level. Further, only quality of work life had significant influence towards service quality; meanwhile, transformational leadership and training effectiveness only had significant relationship but did not significantly influence service quality.

Keywords: transformational leadership, training effectiveness, quality of work life, service quality, Malaysian teachers

PENGENALAN

Guru memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kesejahteraan manusia khususnya terhadap golongan pelajar dan ibu bapa. Namun, kajian-kajian lepas yang melibatkan kesejahteraan masyarakat Malaysia jarang memfokuskan kepada kualiti perkhidmatan guru sebaliknya lebih menumpukan kepada kualiti guru dan pendidik. Selain itu, kajian-kajian lepas juga mendapati terdapat beberapa faktor yang sering mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja, namun jarang yang menggunakan sampel guru. Oleh itu, satu kajian untuk melihat tahap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia perlu dilakukan selain menentukan faktor-faktor yang mempengaruhinya; ini bagi memastikan kesejahteraan masyarakat Malaysia dicapai melalui kualiti perkhidmatan guru yang cemerlang.

Guru merupakan satu profesion terbesar di Malaysia yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Malaysia. Statistik bagi tahun 2016 menunjukkan terdapat sebanyak 10,180 sekolah di Malaysia di mana 7,772 merupakan sekolah rendah dan 2,408 merupakan sekolah menengah (KPM 2017). Manakala bilangan guru pula hampir setengah juta (421, 828) berbanding lima juta bilangan murid iaitu 5,074,612 orang (KPM 2017). Selain itu, secara normal masyarakat Malaysia perlu menghabiskan 6 tahun di sekolah rendah dan 5 tahun di sekolah menengah sejak berumur 7 hingga 17 tahun. Ini menunjukkan guru sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Malaysia kerana mereka ditugaskan untuk mengajar murid-murid di sekolah dan berurusan dengan ibu bapa kepada murid-murid tersebut selama 11 tahun. Oleh itu, guru perlulah menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan yang cemerlang bagi meningkatkan tahap kesejahteraan masyarakat Malaysia.

Walau bagaimanapun, masih kurang kajian yang dilakukan untuk melihat tahap kualiti perkhidmatan dalam kalangan guru sekolah terutama di Malaysia. Sebagai contoh, Zakaria (1995) telah mengkaji tentang perbandingan di antara kualiti perkhidmatan guru di sebuah sekolah menengah tahfiz dan sekolah menengah biasa di Pulau Pinang. Hasil kajiannya mendapati terdapat jurang pencapaian negatif antara kualiti perkhidmatan guru yang ditunjukkan dengan kualiti perkhidmatan guru yang diharapkan di kedua-dua buah sekolah. Manakala kebanyakan kajian lepas pula kurang menumpukan kepada kualiti perkhidmatan guru sebaliknya lebih menumpukan kepada kualiti guru dan pendidik; ini termasuklah kajian di luar negara oleh Darling-Hammond (2000) dan Vagi et al. (2017), serta kajian dalam negara oleh Mang (2008) dan Siti Fardaniah (2016a). Ini menunjukkan bahawa kajian-kajian tentang kualiti perkhidmatan guru khususnya di Malaysia sangat berkurangan.

Selain itu, kajian-kajian lepas juga menunjukkan bahawa terdapat banyak faktor yang boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja, namun sampel yang melibatkan profesion guru masih terhad. Contohnya, kajian Naceur dan Aisha Juma (2005) mendapati kepemimpinan transformasi sangat mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja dalam kalangan kakitangan hospital di negara-negara Liga Arab. Manakala Rasmani et al. (2017) pula mendapati program latihan pekerja yang berkesan mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam kalangan kakitangan bank di Malaysia. Sebagai tambahan, Kim et al. (2017) pula mendapati kualiti kehidupan bekerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi prestasi perkhidmatan pekerja hotel di 13 buah hotel di Busan, Korea Selatan. Ini menunjukkan bahawa kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan dan kualiti kehidupan bekerja merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja; namun, kajian yang menggunakan sampel guru masih terhad.

Oleh itu, tujuan kajian ini adalah untuk menentukan hubungan serta pengaruh kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan dan kualiti kehidupan bekerja terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia dengan menggunakan sampel sebuah sekolah menengah di Kelantan, Malaysia.

KAJIAN LITERATUR

Kualiti perkhidmatan merupakan satu perkara yang sangat penting untuk menjamin prestasi organisasi bukan sahaja dalam kalangan organisasi yang menawarkan perkhidmatan tetapi juga organisasi yang mengeluarkan produk (Parasuraman et al. 1985; Naceur & Aisha Juma 2005; Rasmani et al. 2017). Terdapat banyak model yang menerangkan tentang fenomena kualiti perkhidmatan termasuklah yang dicadangkan oleh Grönroos (1984), Parasuraman et al. (1985), dan Zeithaml et al. (2017). Selain itu, terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan termasuklah kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan pekerja dan kualiti kehidupan bekerja; namun sampel kajian terhadap guru sekolah masih berkurangan. Oleh itu, satu model konseptual yang boleh menerangkan bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru perlu dibangunkan bagi memahami cara meningkatkan kualiti perkhidmatan guru.

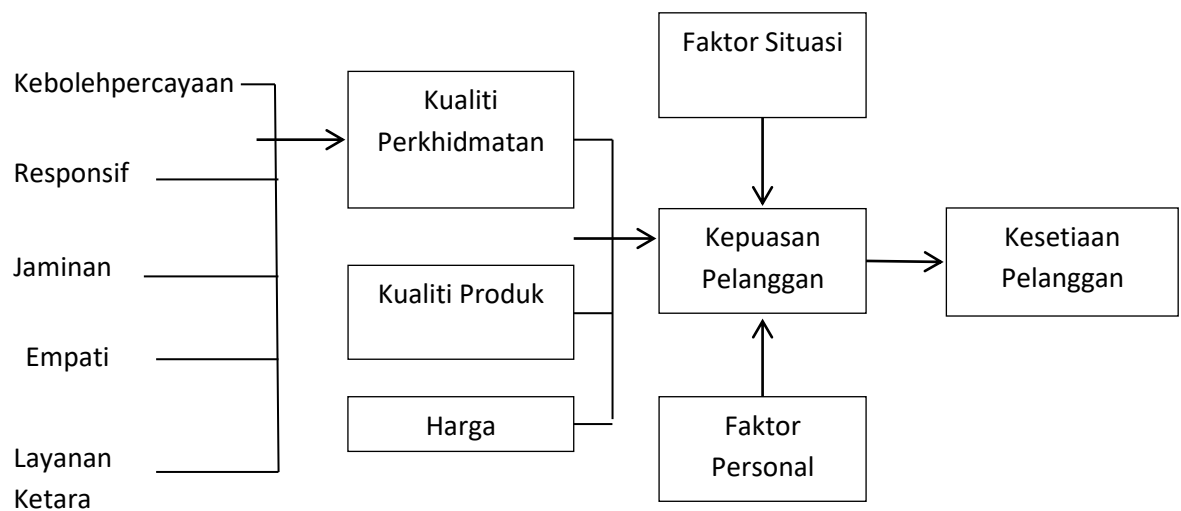
Kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai satu ukuran prestasi organisasi dari segi pencapaian layanan pelanggan di mana layanan yang diberikan pekerja perlulah memenuhi layanan yang dijangkakan oleh pelanggan (Lewis & Booms 1983; Parasuraman et al. 1985; Pena et al. 2013). Kajian-kajian lepas menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan sangat penting kerana ia mampu memberi kesan yang besar kepada prestasi organisasi. Misalnya, Ramayah et al. (2011) telah membuat kajian terhadap 175 organisasi perkhidmatan di Malaysia; hasil kajiannya mendapati bahawa kualiti perkhidmatan merupakan faktor penting yang mempengaruhi prestasi organisasi. Manakala Arokiasamy dan Abdul Ghani Kanesan (2013) pula mendapati kualiti perkhidmatan sangat penting kerana ia mempengaruhi prestasi perniagaan apabila ia mampu mengekalkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan dalam kalangan 225 pengguna sebuah syarikat telekomunikasi di Pulau Pinang, Malaysia. Selain itu, Ahmadreza et al. (2011) pula mendapati kualiti perkhidmatan sangat penting untuk mengekalkan organisasi dalam dunia persaingan global.

Terdapat banyak teori yang boleh menerangkan fenomena kualiti perkhidmatan pekerja seperti teori Pemasaran dan teori Tingkah Laku Konsumer, namun teori-teori ini tidak dapat menerangkan secara spesifik tentang fenomena kualiti perkhidmatan pekerja (Grönroos 1984; Parasuraman et al. 1985). Oleh itu, para sarjana telah membangunkan banyak model untuk menerangkan tentang fenomena kualiti perkhidmatan pekerja (Munthiu 2014). Misalnya, Model Kualiti Perkhidmatan oleh Grönroos (1984) menerangkan bahawa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan iaitu kualiti teknikal dan kualiti fungsional. Kualiti teknikal adalah tentang produk atau perkhidmatan utama yang ditawarkan manakala kualiti fungsional adalah layanan pelanggan yang diberikan untuk menyampaikan produk atau perkhidmatan utama tersebut kepada pelanggan.

Manakala Model Jurang Kualiti Perkhidmatan oleh Parasuraman et al. (1985) pula menjelaskan bahawa terdapat beberapa jurang utama yang sering menyebabkan prestasi layanan terhadap pelanggan tidak seperti yang dijangkakan. Jurang ini menyebabkan perlunya 10 komponen prestasi perkhidmatan; ini termasuklah kebolehcapaian, komunikasi, kompetensi, kesopanan, kredibiliti, kebolehpercayaan, jaminan, layanan ketara, serta pemahaman dan mengenali pelanggan. Namun, hasil kajian Parasuraman et al. (1988) mendapati hanya lima komponen sahaja yang benar-benar mengukur kualiti perkhidmatan apabila menggunakan 200 sampel pelanggan di sebuah pasaraya di Barat Daya Amerika

Syarikat dalam satu kajian pemasaran yang dilaksanakan sebanyak dua kali. Oleh itu, Zeithaml et al. (2017) telah menghasilkan model baru untuk menjelaskan tentang kualiti perkhidmatan; ini ditunjukkan dalam Rajah 1.

Model Persepsi Pelanggan terhadap Kualiti dan Kepuasan Pelanggan oleh Zeithaml et al. (2017) menerangkan bahawa terdapat beberapa komponen yang boleh diukur untuk menentukan tahap kualiti perkhidmatan; ini termasuklah kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati, dan layanan ketara. Kualiti perkhidmatan ini sangat penting kerana selain kualiti dan harga produk, ia juga turut memberi kesan kepada kepuasan pelanggan dan seterusnya kesetiaan pelanggan. Pengukuran kualiti perkhidmatan juga telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1988). Namun, model tersebut lebih menumpukan kepada komponen untuk mengukur kualiti perkhidmatan dan kesannya terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan tidak diuraikan dalam model tersebut sedangkan ia juga agak penting sebagai maklumat yang boleh digunakan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan pekerja.



RAJAH 1. Model Persepsi Pelanggan terhadap Kualiti dan Kepuasan Pelanggan
Sumber: Terjemahan daripada Zeithaml et al. (2017, halaman 79)

Selain itu, terdapat beberapa kajian yang menunjukkan bahawa tahap kualiti perkhidmatan di Malaysia masih belum mencapai layanan yang dijangkakan oleh pengguna. Misalnya, kajian oleh Ahmadreza et al. (2011) terhadap 522 pelajar siswazah antarabangsa di lima universiti di Malaysia menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan di universiti-universiti tersebut belum mencapai tahap kualiti perkhidmatan yang diharapkan oleh pelajar siswazah. Manakala, kajian Mohsin dan Ernest (2010) terhadap 340 pesakit di sebuah hospital swasta di Malaysia pula mendapati tahap kualiti perkhidmatan juga masih tidak mencapai kualiti perkhidmatan yang dijangkakan. Sebagai tambahan Zakaria Muhamad (1995) pula mendapati tahap kualiti perkhidmatan guru di dua buah sekolah menengah di Pulau Pinang juga tidak mencapai kualiti yang dijangkakan oleh para pelajar. Oleh itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja di Malaysia perlu dikaji khususnya yang melibatkan kualiti perkhidmatan guru di sekolah.

Beberapa kajian lepas menunjukkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja. Ini termasuklah kepemimpinan transformasi (Naceur & Aisha Juma 2005), keberkesanan latihan (Rasmani et al. 2017), dan kualiti kehidupan bekerja (Kim et al. 2017). Misalnya, beberapa pengkaji seperti Trivellas dan Dargenidou (2009) mendapati gaya kepemimpinan berbeza akan mempengaruhi dimensi kualiti perkhidmatan yang

berbeza; hasil kajian mereka mencadangkan untuk menggunakan gaya kepemimpinan transformasi sebagai gaya kepemimpinan terbaik bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan pekerja. Trivellas dan Dargenidou (2009) telah menggunakan 134 kakitangan di Technological Educational Institution of Larissa sebagai sampel kajian di mana kualiti perkhidmatan diukur menggunakan kaedah penilaian sendiri. Manakala Pantouvakis dan Patsiouras (2016) pula telah menjalankan kajian di 118 industri kecil-sederhana yang 45 daripadanya beroperasi di Athens an 73 beroperasi di Greece; hasil kajiannya juga mendapati kepemimpinan transformasi boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan dalam kalangan kakitangan di organisasi perniagaan tersebut. Oleh itu, dihipotesiskan bahawa:

Hipotesis 1

Kepemimpinan transformasi mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia.

Selain itu, beberapa kajian pula menunjukkan bahawa keberkesanan latihan juga mampu mempengaruhi kualiti perkhidmatan pekerja. Keberkesanan latihan didefinisikan sebagai pencapaian objektif latihan, di mana latihan tersebut mampu membekalkan pengetahuan dan kemahiran serta membentuk sikap pekerja yang positif yang akhirnya memberi manfaat kepada pekerja dan organisasinya (Kirkpatrick 1996; Tai 2006; Noe 2017). Menurut Kirkpatrick (1996), keberkesanan latihan boleh ditentukan melalui penilaian reaksi, pembelajaran, pemindahan latihan dan hasil keseluruhan kepada organisasi. Beberapa pengkaji seperti Bell dan Ford (2007), Mina dan Melika (2011), serta Siti Fardaniah et al. (2017) menggunakan kaedah longitudinal atau ukuran sebelum dan selepas latihan bagi menentukan keberkesanan latihan. Namun, keberkesanan latihan juga boleh diukur menggunakan kaedah keratan rentas, misalnya bagi menentukan reaksi pelatih (contoh kajian; Tracey et al. 2001 serta Siti Fardaniah 2016b), menentukan tahap pembelajaran di akhir latihan (contoh kajian; Chuang et al. 2005 serta Tziner et al. 2007), serta menentukan pemindahan latihan melalui tinjauan soal selidik (contoh kajian; Naquin dan Holton 2002 serta Azman & Nurul Inani 2010).

Kajian oleh Abdul Rahim (2015) telah menggunakan sampel 222 kakitangan perkhidmatan awam di Malaysia yang telah menjalani kursus Asas Pengurusan Kewangan anjuran Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) untuk menentukan pengaruh latihan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan kerajaan tersebut. Kajian tersebut menggunakan kaedah keratan rentas berbentuk tinjauan soal selidik daripada penilaian sendiri pelatih bagi menentukan pengaruh latihan terhadap kualiti perkhidmatan. Hasil kajiannya mendapati kursus tersebut benar-benar mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan apabila pelatih berjaya memindahkan apa yang dipelajari dalam kursus ke tempat kerja masing-masing. Manakala Mina dan Melika (2011) pula menggunakan kaedah eksperimen terhadap sampel kakitangan di sebuah bank yang besar bagi menentukan keberkesanan Latihan Kecerdasan Emosi terhadap kualiti perkhidmatan pelanggan. Hasil kajian mereka mendapati keberkesanan latihan sangat penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pekerja. Seterusnya Bagga dan Khanna (2014) pula menggunakan kaedah keratan rentas berdasarkan maklum balas 360 darjah daripada pelbagai sumber data seperti penyelia, rakan sekerja dan pelanggan untuk menentukan kesan latihan terhadap kualiti perkhidmatan pekerja di organisasi Dell iaitu sebuah syarikat multinasional terbesar dunia dalam bidang teknologi. Hasil kajian mereka juga mendapati latihan mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan pekerja berdasarkan reaksi positif, tahap pembelajaran serta tahap pencapaian prestasi pekerja. Walaupun Abdul Rahim (2015) serta Mina dan Melika (2011) menguji keberkesanan latihan bagi beberapa jenis latihan yang spesifik, namun keberkesanan latihan

juga boleh dikaji secara umum. Misalnya, Tracey et al. (2001), Azman dan Nurul Inani (2010) serta Bagga dan Khanna (2014) telah mengkaji keberkesanan latihan-latihan berkaitan kerja yang pernah dijalani pekerja sepanjang tahun bagi membuat kesimpulan sama ada latihan-latihan tersebut berkesan secara umum. Oleh itu, dihipotesiskan bahawa:

Hipotesis 2

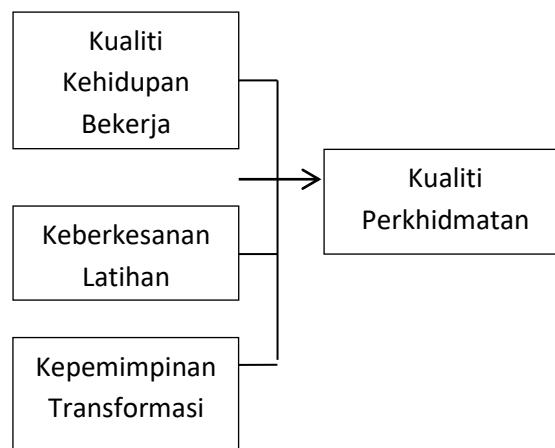
Keberkesanan latihan mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia.

Sebagai tambahan, beberapa kajian pula menunjukkan bahawa kualiti kehidupan bekerja juga mampu mempengaruhi kualiti perkhidmatan. Misalnya, Berry et al. (1994) telah membincangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan berdasarkan dapatan kajian-kajian lepas; beberapa faktor yang disebut termasuklah gaya kepemimpinan, latihan dan kualiti kehidupan bekerja. Manakala Mahadzirah dan Wan Norhayati (2012) telah mengkaji pengaruh kualiti kehidupan bekerja terhadap kualiti perkhidmatan dalam kalangan 357 jururawat di hospital kerajaan Malaysia; kajiannya mendapati kualiti kehidupan bekerja mempunyai pengaruh yang sangat besar ($\beta = 0.88$) terhadap kualiti perkhidmatan pekerja. Oleh itu, dihipotesiskan bahawa:

Hipotesis 3

Kualiti kehidupan bekerja mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia.

Sebagai kesimpulan, satu kerangka konsep dibangunkan untuk menguji hipotesis kajian ini sebagaimana ditunjukkan dalam Rajah 2. Kerangka tersebut menerangkan bahawa terdapat beberapa faktor yang boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru di Malaysia iaitu kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan dan kualiti kehidupan bekerja. Pemboleh ubah tetap adalah kualiti perkhidmatan manakala pemboleh ubah bebas adalah kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan dan kualiti kehidupan bekerja.



RAJAH 2. Kerangka Konseptual Kajian

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif di mana soal selidik diedarkan kepada responden melalui teknik kajian tinjauan. Kaedah pemilihan responden adalah berdasarkan kaedah bancian terhadap guru-guru di sebuah sekolah menengah di Pasir Mas Kelantan, Malaysia.

Seramai 86 daripada 110 orang guru iaitu 78% responden yang telah bersetuju untuk terlibat dalam kajian ini; jumlah ini juga menepati saiz persampelan yang ditegaskan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Responden diberikan masa seminggu untuk menjawab soal selidik berdasarkan kaedah keratan rentas. Seterusnya, perisian SPSS versi 21 digunakan untuk menganalisis data menggunakan ujian kebolehpercayaan, korelasi dan regresi linear pelbagai.

Beberapa soal selidik tersohor telah diterjemah dan diadaptasi untuk mengukur pemboleh ubah yang dikaji dalam kajian ini. Bagi mengukur kepemimpinan transformasi, soal selidik *Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)* yang dibangunkan oleh Bass dan Avolio (2000) untuk mengukur kepimpinan transformasi telah digunakan. Soal-selidik tersebut diterjemah ke dalam Bahasa Melayu menggunakan kaedah terjemahan ke belakang (*back translation*). Terdapat 20 item yang mengukur kepemimpinan transformasi dalam MLQ berdasarkan lima komponen iaitu dorongan intelektual, pengaruh tingkah laku ideal, pengaruh sikap ideal, inspirasi motivasi, dan pertimbangan individu. Manakala bagi mengukur kualiti kehidupan bekerja pula, soal selidik yang telah dibangunkan oleh Walton (1973) dan diterjemah oleh Siti Fardaniah (2004) telah digunakan. Terdapat 26 item yang mengukur kualiti kehidupan bekerja berdasarkan terjemahan oleh Siti Fardaniah (2004) dengan menggunakan lapan komponen iaitu pampasan yang mencukupi dan adil, keadaan kerja yang selamat dan sihat, peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan manusia, peluang kemauan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, hak pekerja, kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu dan kehidupan berkait dengan kepentingan sosial.

Manakala bagi mengukur keberkesanan latihan, soal selidik *General Training Effectiveness Scale (GTES)* versi Bahasa Melayu oleh Siti Fardaniah (2015) telah digunakan. Beliau telah membangunkan satu instrumen bagi mengukur keberkesanan latihan secara umum menggunakan kepelbagaian pendekatan yang dicadangkan oleh pengkaji-pengkaji lepas. Beliau juga mencadangkan untuk menggunakan GTES bagi menentukan keberkesanan latihan secara keratan rentas melalui kajian tinjauan soal selidik. Terdapat 10 item yang mengukur keberkesanan latihan secara umum dalam GTES berdasarkan tiga komponen iaitu pembelajaran, prestasi individu dan prestasi organisasi. Seterusnya, bagi mengukur kualiti perkhidmatan, soal selidik *SERVQUAL* yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1988) serta telah diterjemah dan diadaptasi oleh Siti Fardaniah et al. (2016) dalam kajian FRGS/1/2014/SS02/UKM/02/3 telah digunakan dalam kajian ini. Terdapat 20 item yang mengukur kualiti perkhidmatan dalam *SERVQUAL* yang telah diadaptasi oleh Siti Fardaniah et al. (2016) berdasarkan lima komponen iaitu kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati, dan layanan ketara.

Satu kajian rintis telah dijalankan terhadap 30 orang guru yang menyambung pengajian di peringkat sarjana di Fakulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) untuk melihat tahap kebolehpercayaan soal selidik yang dipilih. Hasil kajian rintis telah mengurangkan jumlah item dan menunjukkan item yang sesuai digunakan kerana mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi. Ini termasuklah 10 item untuk mengukur kepemimpinan transformasi (Alfa Cronbach = 0.81), 16 item untuk mengukur kualiti perkhidmatan (Alfa Cronbach = 0.72), 15 item untuk mengukur kualiti kehidupan bekerja (Alfa Cronbach = 0.76), dan 10 item untuk mengukur keberkesanan latihan (Alfa Cronbach = 0.78).

HASIL KAJIAN

Secara deskriptif, hasil kajian mendapati majoriti responden adalah perempuan (68.6%), berumur antara 45 hingga 49 tahun (31.4%), berbangsa Melayu (91.9%), beragama Islam (91.9%) dan mempunyai Ijazah Sarjana Muda (91.9%). Selain itu, kesemua pemboleh ubah

bebas dan tetap berada pada tahap yang sederhana. Manakala, bagi analisis inferensi, data adalah bertaburan secara normal. Selain itu, kesemua pemboleh ubah bebas mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan guru. Namun, hanya kualiti kehidupan bekerja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru.

Jadual 1 menunjukkan keputusan hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah tetap dalam kajian ini menggunakan ujian korelasi Pearson. Kesemua pemboleh ubah bebas termasuklah kepemimpinan transformasi, keberkesanan latihan, dan kualiti kehidupan bekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan. Manakala Jadual 2 pula menunjukkan pengaruh pemboleh ubah bebas terhadap kualiti perkhidmatan menggunakan ujian regresi linear pelbagai. Hasil kajian mendapati hanya kualiti kehidupan bekerja sahaja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru. Oleh itu, hanya hipotesis 3 sahaja yang diterima sepenuhnya manakala hipotesis 1 dan 2 hanya diterima separuh. Selain itu, kesemua pemboleh ubah meramal 10.7% varians dalam kualiti perkhidmatan guru. Jadual 3 menunjukkan keputusan hipotesis kajian.

JADUAL 1. Keputusan hubungan antara pemboleh ubah menggunakan ujian korelasi Pearson

Pemboleh ubah	Nilai korelasi r	Nilai signifikan
Kepemimpinan transformasi	.277*	.010
Keberkesanan latihan	.259*	.016
Kualiti kehidupan bekerja	.263*	.015

*signifikan pada aras 0.05, korelasi terhadap pemboleh ubah tetap kualiti perkhidmatan

JADUAL 2. Keputusan pengaruh pemboleh ubah bebas terhadap kualiti perkhidmatan menggunakan ujian regresi linear pelbagai

Pemboleh ubah	Nilai β	Nilai t	Nilai signifikan
Kepemimpinan transformasi	.168	1.461	.148
Keberkesanan latihan	.161	1.346	.182
Kualiti kehidupan bekerja	.214*	2.012	.048

*signifikan pada aras 0.05, regresi terhadap pemboleh ubah tetap kualiti perkhidmatan

JADUAL 3. Keputusan hipotesis kajian

Bil.	Hipotesis	Keputusan
1	Kepemimpinan transformasi mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia	Diterima separuh
2	Keberkesanan latihan mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia	Diterima separuh
3	Kualiti kehidupan bekerja mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia	Diterima sepenuhnya

PERBINCANGAN KAJIAN

Hasil kajian ini mendapati kesemua pemboleh ubah bebas mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan kualiti perkhidmatan guru di Malaysia; ini bersesuaian dengan dapatan kajian-kajian lepas. Misalnya, beberapa pengkaji termasuklah Naceur dan Aisha Juma (2005), Trivellas dan Dargenidou (2009), serta Pantouvakis dan Patsiouras (2016) mendapati kepemimpinan transformasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualiti perkhidmatan pekerja. Manakala, Bagga dan Khanna (2014), Abdul Rahim (2015), serta Rasmani et al. (2017) mendapati keberkesanan latihan juga mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualiti perkhidmatan pekerja. Selain itu, beberapa pengkaji termasuklah Berry et al. (1994), Mahadzirah dan Wan Norhayati (2012), serta Kim et al. (2017) mendapati kualiti kehidupan bekerja juga mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualiti perkhidmatan pekerja.

Walaupun bagaimanapun, hasil kajian ini mendapati hanya kualiti kehidupan bekerja yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru secara signifikan manakala kepemimpinan transformasi dan keberkesanan latihan tidak mempengaruhinya. Hasil kajian ini agak unik kerana menggunakan sampel guru sedangkan kajian-kajian sebelum ini tidak menggunakan sampel guru. Oleh itu, perbezaan dapatan kajian ini mungkin disebabkan keadaan tugas kerja guru yang tidak memberi penekanan kepada kualiti perkhidmatan. Misalnya, kajian ini menggunakan sampel guru di Kelantan pada tahun 2017 dan mendapati tahap kualiti perkhidmatan masih berada pada tahap yang sederhana; namun, hasil kajian Zakaria Muhamad (1995) iaitu 22 tahun yang lalu juga mendapati kualiti perkhidmatan guru di Pulau Pinang belum lagi mencapai kualiti perkhidmatan yang dijangkakan oleh murid dan ibu bapa. Ini menunjukkan bahawa pihak atasan sekolah termasuklah Kementerian Pendidikan belum memberi penekanan kepada guru untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan sebaliknya lebih menumpukan kepada pencapaian prestasi kerja yang formal sahaja.

Selain daripada itu, perbezaan dapatan kajian juga mungkin disebabkan oleh perbezaan profesion pekerja yang diambil sebagai sampel kajian (Tharenou 2001; Siti Fardaniah & Mohd Nasir 2016). Pengkaji-pengkaji lepas mendapati kepemimpinan transformasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualiti perkhidmatan dalam kalangan kakitangan hospital (contoh; Naceur & Aisha Juma 2005), kakitangan pusat pengajian tinggi (contoh; Trivellas & Dargenidou 2009), serta kakitangan organisasi swasta yang dikategorikan dalam perusahaan kecil (contoh; Pantouvakis & Patsiouras 2016). Oleh itu, kepemimpinan transformasi mungkin tidak mempengaruhi kualiti perkhidmatan dalam kalangan pekerja profesion guru.

Sebagai tambahan, perbezaan budaya organisasi juga mungkin mempengaruhi perbezaan dapatan kajian (Bunch 2007; Siti Fardaniah & Mohd Nasir 2016). Walaupun kebanyakan pengkaji mendapati kepemimpinan transformasi mempengaruhi kualiti perkhidmatan namun kajian tersebut dilaksanakan di organisasi yang berlainan dan mempunyai budaya yang berbeza. Misalnya, Abdul Rahim (2015) telah menjalankan kajian dalam kalangan kakitangan di organisasi perkhidmatan awam; manakala, Mina dan Melika (2011) serta Rasmani et al. (2017) telah menjalankan kajian di organisasi perbankan. Namun, kajian ini dilakukan di organisasi pendidikan iaitu sekolah. Oleh itu, perbezaan budaya organisasi khususnya yang disebabkan oleh sektor perkhidmatan berbeza juga mungkin mempengaruhi dapatan kajian ini.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan pengaruh kepemimpinan transformasi, keberkesanan program latihan dan kualiti kehidupan bekerja terhadap kualiti perkhidmatan 86 guru di sebuah sekolah menengah di Malaysia. Ini disebabkan guru memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Malaysia khususnya golongan murid dan ibu bapa; kajian tentang kualiti perkhidmatan guru di Malaysia juga sangat berkurangan. Menggunakan ujian korelasi Pearson, hasil kajian mendapati kepemimpinan transformasi, keberkesanan program latihan dan kualiti kehidupan bekerja mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan guru di Malaysia. Ini selari dengan dapatan kajian-kajian lepas. Namun, hanya kualiti kehidupan bekerja yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru di Malaysia secara signifikan. Hasil kajian ini memberi sumbangan baru apabila menggunakan sampel berbeza iaitu guru di Malaysia. Selain itu, kesemua pemboleh ubah kepemimpinan transformasi, keberkesanan program latihan, kualiti kehidupan bekerja, dan kualiti perkhidmatan guru berada pada tahap yang sederhana sahaja. Walau bagaimanapun, hasil kajian ini terbatas kepada beberapa limitasi kajian.

Kajian ini hanya menggunakan sampel guru-guru di sebuah sekolah menengah di Kelantan sahaja; oleh itu, dicadangkan kajian pada masa hadapan menggunakan sampel guru-guru sekolah yang lebih banyak untuk membuat generalisasi terhadap kualiti perkhidmatan guru di Malaysia. Selain itu, kajian ini hanya menggunakan kaedah kuantitatif; oleh itu, kajian pada masa hadapan dicadangkan untuk menggunakan kaedah lain seperti kualitatif bagi menjelas dan menghuraikan beberapa persoalan berdasarkan dapatan kajian ini. Ini termasuklah persoalan tentang mengapa kualiti perkhidmatan guru tidak mencapai tahap yang tinggi, serta mengapa kepemimpinan transformasi dan keberkesanan latihan tidak dapat mempengaruhi kualiti perkhidmatan guru sedangkan ia mempengaruhi profesion pekerjaan lain sebagaimana yang ditunjukkan dalam kajian-kajian lepas. Melalui kajian kualitatif juga, dapat disahkan jika ada kemungkinan bahawa kepemimpinan transformasi dan program latihan yang diberikan kepada guru tidak menekankan kepentingan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan guru.

Selain itu, hasil kajian ini mendapati kepemimpinan transformasi dan keberkesanan latihan tidak mempengaruhi secara signifikan walaupun mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan guru. Ini tidak selaras dengan kajian-kajian lepas seperti dapatan oleh Naceur dan Aisha Juma (2005) serta Trivellas dan Dargenidou (2009). Perbezaan dapatan kajian ini mungkin disebabkan oleh perbezaan sampel kajian dan budaya organisasi (Tharenou 2001; Siti Fardaniah & Mohd Nasir 2016). Selain itu, hasil kajian ini mendapati kualiti perkhidmatan guru hanya berada pada tahap yang sederhana sedangkan Zakaria Muhamad (1995) mendapati tahap kualiti perkhidmatan guru belum lagi mencapai tahap yang memuaskan. Ini menunjukkan bahawa Kementerian Pendidikan perlulah memberi penekanan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan guru sekolah sama ada dari segi pentadbiran atau pemantauan guru sekolah.

Sebagai tambahan, kualiti kehidupan bekerja dapat menerangkan 10.6% varians dalam kualiti perkhidmatan guru. Ini menjelaskan bahawa tahap kualiti perkhidmatan guru dapat ditingkatkan apabila kualiti kehidupan bekerja dalam kalangan guru ditambah baik. Siti Fardaniah (2009) mendapati komponen terpenting dalam kualiti kehidupan bekerja adalah peluang kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja, diikuti dengan integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, dan pampasan yang mencukupi dan adil. Manakala Zeithaml et al. (2017) pula telah membincangkan kepentingan meningkatkan kepuasan pelanggan dalaman sesebuah organisasi sebelum meningkatkan kualiti perkhidmatan terhadap pelanggan. Zeithaml et al. (2017) membincangkan bahawa pekerja dalam organisasi

merupakan pelanggan dalaman yang perlu dilayan dengan baik sebelum pekerja tersebut mampu memberi layanan yang baik kepada pelanggan luaran. Ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan guru dapat ditingkatkan dengan menambahbaik kualiti kehidupan bekerja para guru di Malaysia.

PENGHARGAAN

Artikel ini ditulis berdasarkan sebahagian hasil kajian FRGS/1/2014/SS02/UKM/02/3 dan disertasi pelajar prasiswazah Program Psikologi di Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia pada tahun 2017.

RUJUKAN

- Abdul Rahim Zumrah. 2015. Examining the relationship between perceived organizational support, transfer of training and service quality in the Malaysian public sector. *European Journal of Training and Development*, 39 (2), 143-160.
- Ahmadreza Shekarchizadeh, Amran Rasli, & Huam, H. T. 2011. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17 (1), 67-81.
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdul Ghani Kanesan Abdullah. 2013. Service quality and customer satisfaction in the cellular telecommunication service provider in Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4 (2), 1-9.
- Azman Ismail & Nurul Inani Ibrahim. 2010. Motivasi latihan sebagai pemboleh hubung penghubung antara program latihan dan keberkesanan latihan. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 83-98.
- Bagga, T., & Khanna, G. 2014. Dell's technical-support staff have the power to do more: Recruitment and training ensure quality customer service. *Human Resource Management International Digest*, 22 (6), 7-9.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. 2000. *Multifactor leadership questionnaire*. (2nd. Ed.). Redwood City, CA: Mind Garden.
- Bell, B. S., & Ford, J. K. 2007. Reactions to skill assessment: The forgotten factor in explaining motivation to learn. *Human Resource Development Quarterly*, 18 (1), 33-62.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1994. Improving service quality in America: Lessons learned. *The Academy of Management Executive*, 8 (2), 32-45.
- Bunch, K. J. 2007. Training failure as a consequence of organizational culture. *Human Resource Development Review*, 6(2), 142-163.
- Chuang, A., Liao, W-C., & Tai, W-T. 2005. An investigation of individual and contextual factors influencing training variables. *Social Behavior and Personality*, 33 (2), 159-174.
- Cronin, J. J. J., & Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. *The journal of marketing*, 56 (3), 55-68.
- Darling-Hammond, L. 2000. Teacher quality and student achievement. *Education Policy Analysis Archives*, 8 (1), 1-44.
- Grönroos, C. 1984. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Kim, T., Osman M. Karatepe, Lee, G., Lee S., Hur, K., & Xijing, C. 2017. Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job

- outcomes? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (6), 1638-1657.
- Kirkpatrick, D. 1996. Great ideas revisited: Revisiting Kirkpatrick's four-level model. *Training and Development*, 50, 54-57.
- KPM. 2017. *Statistik Bilangan Sekolah, Murid dan Guru*. Kementerian Pelajaran Malaysia 2016 [cited 16 Oktober 2017]. Available from <https://www.moe.gov.my/index.php/en/statistik-kpm/statistik-bilangan-sekolah-murid-guru>.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. 1983. The marketing aspects of service quality. In P. D. C. Lamb (Ed.). *Towards a classification services*. Chicago: American Marketing.
- Mahadzirah Mohamad, & Wan Norhayati Mohamed. 2012. A model of quality of work life, life satisfaction and service quality. *Asian Journal of Business Research*, 2 (2), 33-46.
- Mang, C. K. 2008. Kualiti guru permulaan keluaran sebuah institut perguruan: Satu tinjauan dari perspektif pentadbir sekolah. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 23, 49-67.
- Mina Beigi & Melika Shirmohammadi. 2011. Effects of an emotional intelligence training program on service quality of bank branches. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21 (5), 552-567.
- Mohsin Muhammad Butt, & Run, E. C. D. 2010. Private healthcare quality: Applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23 (7), 658-673.
- Munthiu, M. C., Velicu B. C., Tuță M., & Zara A. L. 2014. Service quality evaluation models determined by online consumer perception and satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1303-1308.
- Naceur Jabnoun, & Aisha Juma AL Rasasi. 2005. Transformational leadership and service quality in UAE hospitals. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15 (1), 70-81.
- Naquin, S. S., & Holton, E. F., III. 2002. The effects of personality, affectivity, and work commitment on motivation to improve work through learning. *Human Resource Development Quarterly*, 13 (4), 357-376.
- Noe, R. A. 2017. *Employee training and development*. 7 Ed. Boston: McGraw Hill.
- Pantouvakis, A., & Patsiouras C. 2016. Exploring the role of leadership style on the service quality-customer satisfaction link: Evidence from a B2B environment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8 (1), 88-101.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pena, M. M., Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. 2013. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47 (5), 1227-1232.
- Ramayah, T., Nusrah Samat, & Lo, M. C. 2011. Market orientation, service quality and organizational performance in service organizations in Malaysia. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 3 (1), 8-27.
- Rasmani, U. E. E., Widodo J., & Wibowo M. E. 2017. A Model for developing soft skill training management oriented toward service quality for SHS counselors. *The Journal of Educational Development*, 5 (1), 39-49.

- Siti Fardaniah Abdul Aziz, Abu Daud Silong, Fatimah Wati Bt. Halim, Kamsuriah Binti Ahmad, Noordeyana Binti Tambi, Mohd Nasir Bin Selamat, and Nasharuddin Zainal. 2014. Fundamental Research Grant. INTAN Bukit Kiara: Ministry of Higher Education Malaysia. FRGS/1/2014/SS02/UKM/02/3.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz. 2004. *Hubungan kualiti kehidupan bekerja dengan kecenderungan pusing ganti pekerja: Kajian tinjauan ke atas operator pengeluaran di kilang CELESTICA Johor Bahru*, Tesis tidak diterbitkan. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz. 2009. Hubungan kualiti kehidupan bekerja dengan kecenderungan pusing ganti pekerja : Kajian ke atas operator pengeluaran di kilang Celestica, Johor Bahru. *Akademika*, 76 (Mei-Ogos), 105-119.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz. 2015. Developing General Training Effectiveness Scale for the Malaysian Workplace Learning. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (4), 47-56.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz. 2016a. Lecturer Quality as Teaching and Learning Intervention. In Nambiar, R. M. K., Nor Fariza Mohd Nor, & Mohamed Zain Sulaiman (Eds.). *Action Research: A window to new experiences in teaching and learning*. Bangi, Selangor: Penerbit UKM.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz. 2016b. Evaluating training effectiveness using the Malaysian sample: Tracing the mediation effect of training motivation using SEM-AMOS. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6 (S6), 94-100.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz, Abu Daud Silong, Kamsuriah Ahmad, Mohd Nasir Selamat, Mohd Reffi Hidayat Roslan, & Mohd Ridhwan Abd Manan. 2016. Developing Organizational Training Impact Scale for Workplace Training: Testing the Malaysian Sample to Determine the Impact of Training on Organizational Effectiveness. *International Journal of Economics and Financial Issues* 6 (S6), 142-148.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz, & Mohd Nasir Selamat. 2016. Stimulating workplace learning through training characteristics and motivation to learn. *Jurnal Pengurusan*, 48, 173-185.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz, Fadzil Osman, & Jamiah Manap. 2017. Training program to change attitude towards safety and health: A quasi-experiment among the Malaysian's youth. *Advanced Science Letters*, In Press.
- Tai, Wei-Tao. 2006. Effects of training framing, general self-efficacy and training motivation on trainees' training effectiveness. *Personnel Review*, 35 (1), 51-65.
- Tharenou, P. 2001. The relationship of training motivation to participation in training and development. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 599-562.
- Tracey, J. B., Hinkin, T. R., Tannenbaum, S. I., & Mathieu, J. E. 2001. The influence of the individual characteristics and the work environment on varying levels of training outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (1), 210-214.
- Trivellas, P., & Dargenidou D. 2009. Leadership and service quality in higher education: The case of the Technological Educational Institute of Larissa. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1 (3), 294-310.
- Tziner, A., Fisher, M., Senior, T., & Weisberg, J. 2007. Effects of trainee characteristics on training effectiveness. *International Journal of Selection and Assessment*, 15 (2), 167-174.
- Vagi, R., Pivovarova, M., & Barnard, W. M. 2017. Keeping Our Best? A Survival Analysis Examining a Measure of Preservice Teacher Quality and Teacher Attrition. *Journal of Teacher Education*, 1-13.
- Walton, R. E. 1973. Quality of work life. *Sloan Management Review*, 15 (1), 11-12.

Zakaria Muhamad Isa. 1995. Kualiti perkhidmatan dan pencapaian prestasi akademik pelajar: Kajian kes di Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Al-Irshad dan Sekolah Menengah Dato' Hj. Abd. Kadir, Sekolah Siswazah, Tesis Sarjana Tidak Diterbitkan, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2017. *Services marketing. Integrating customer focus across the firm.* (7th. Ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.

Siti Fardaniah Abdul Aziz & Salma Che Mat

Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600, Bangi, Selangor Darul Ehsan
Emel: daniah@ukm.edu.my