



Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)

Volume 6, Issue 6, June 2021

e-ISSN : 2504-8562

Journal home page:
www.msocsciences.com

Pengaruh Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar Kolej Swasta di Negeri Sabah

Mazni Muhammad¹, Roslee Talip², Muhammad Suhaimi Taat²

¹Kolej Teknikal Yayasan Sabah

²Universiti Malaysia Sabah (UMS)

Correspondence: Mazni Muhammad (mazni.muhammad@yahoo.com)

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para pembekal produk terutama pihak swasta. Sebarang penambahbaikan mutu produk adalah berdasarkan kepada pandangan dan cadangan daripada pelanggan. Justeru, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di kolej-kolej swasta di negeri Sabah serta melihat perbezaan tahap kepuasan di antara pelajar kolej-kolej swasta terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan yang merangkumi pengurusan bilik kuliah dan pengurusan perpustakaan. Teori SERVQUAL yang melibatkan lima dimensi iaitu kebolehpercayaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fizikal (*tangibles*), empati (*empathy*) dan responsif (*responsiveness*) telah digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan. Satu set borang soal selidik yang mengandungi 69 item telah diguna pakai dalam kajian ini. Set soal selidik ini perlu dijawab oleh semua responden yang dipilih secara rawak yang melibatkan pelajar-pelajar kolej swasta di Sabah. Seramai 347 orang responden yang telah menjawab soal selidik tersebut. Kajian ini mendapati bahawa kualiti perkhidmatan berada pada skor min yang tinggi iaitu $M= 3.77$. Secara keseluruhannya dapatan dari kajian ini bahawa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar kolej-kolej swasta di negeri Sabah.

Kata kunci: kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan, Model SERVQUAL

The Different Levels of Satisfaction Among Private College Students on the Quality Service

Abstract

Customer satisfaction is an important aspect which is usually concerned by the product supplier especially from the private sector. Any quality improvements made are based on suggestions and recommendations by the customers. Therefore, this research is conducted to identify customer's satisfaction on the quality service, which is provided by private colleges in Sabah. It is also to observe the different levels of satisfaction among private college students on the quality service which includes the management of lecture rooms and library administration. The SERVQUAL model, that involves 5 dimensions which consists of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness were used in this research to measure the customers' level of satisfaction. A set of questionnaire form which includes 69 items was used in this research. The questionnaire must be answered by the respondents from private colleges in Sabah who were selected randomly. 347 respondents have answered the questionnaire. This research found that the quality service has reached the highest Mean score = 3.77.

There is a significant relationship between the quality service and the satisfaction of students from private colleges in Sabah.

Keywords: quality service, customer satisfaction, SERVQUAL Model

Pengenalan

Kejayaan dan kecemerlangan seseorang pelajar bermula dari suasana pengajaran dan pembelajaran (P&P) yang selesa, berkualiti dan dalam keadaan baik. Suasana persekitaran pembelajaran yang memenuhi atau menepati keperluan adalah faktor yang mendorong kejayaan dan kepuasan seseorang individu atau sesuatu organisasi. Pihak pengurusan atau organisasi haruslah mengutamakan penyediaan kemudahan dan mengekalkan kualiti perkhidmatan agar memenuhi tahap kepuasan pelajar khususnya. Oleh itu, penilaian terhadap kepuasan pelajar adalah penting dan mesti dilaksanakan oleh sesebuah institusi pendidikan bagi menilai kepuasan pelanggannya lebih-lebih lagi bagi Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Ini kerana Institusi Pendidikan diibaratkan sebagai sebuah kilang yang mencipta dan melahirkan modal insan yang cemerlang dan berjaya yang akan memenuhi permintaan masa hadapan. Kepuasan mereka mestilah dipantau dan diambil berat oleh pihak-pihak yang berkenaan.

Sorotan Literatur

Dewasa ini kehidupan yang serba canggih dan moden menjadikan manusia menginginkan kehidupan yang lebih selesa dan berkualiti dalam hidup mereka. Keselesaan dari segi kemudahan-kemudahan asas atau perkhidmatan adalah amat diharapkan. Begitu juga dalam diari kehidupan seseorang pelajar, mereka mengharapkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka selesa dan memenuhi kehendak mereka sebagai tempat untuk menimba ilmu pengetahuan. Menurut Muhamad Faisal (2014), perkhidmatan yang berkualiti menjadi sebahagian daripada perkara asas kepada organisasi untuk berjaya. Manakala Mohd Faiz & Lee (2011), menyatakan bagi mengekalkan kesetiaan dan kepercayaan pelanggan dalam perkhidmatan yang diberikan, produk yang berkualiti tinggi amat diperlukan. Bermula pada akhir abad ke-20 sehingga abad ke-21 pada hari ini, industri perkhidmatan mula diberi penekanan dan tumpuan yang lebih ketara. Bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan dapat mempamerkan kualiti yang memuaskan, pihak pengurusan syarikat mula mengaplikasikan konsep-konsep kualiti, analisis proses, rekabentuk kerja, lokasi kemudahan dan sebagainya dalam organisasi mereka.

Pengurusan Bilik Kuliah

Menurut Fraser (1998) dan Wong dalam Che Nizam et al (2016), persekitaran pembelajaran (bilik kuliah) adalah tempat pembelajaran berlaku sama ada dalam konteks sosial, psikologikal dan pedagogikal yang boleh mempengaruhi pencapaian dan sikap pelajar. Persekitaran pembelajaran yang kondusif akan dapat menggalakkan aktiviti intelektual, menggalakkan persahabatan, kerjasama dan sokongan di samping menggalakkan pembelajaran, pertumbuhan dan perkembangan pelajar. Faktor bilik kuliah boleh mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan (Norhasyila, 2013).

Pensyarah juga perlu mewujudkan suasana pembelajaran yang kondusif bagi membantu pencapaian *esteem* sendiri yang tinggi tersebut. Jika ini dapat dicapai, pelajar akan membentuk peribadi yang baik dan seterusnya akan bertingkah laku seperti yang dikehendaki oleh pihak pengurusan kolej. Sebaliknya akan berlaku jika persekitaran luar yang menyediakan rangsangan positif yang telah ditetapkan (*conditional positive regard*) akan melahirkan individu yang mempunyai *esteem* sendiri yang rendah. Hakikatnya apa yang terjadi pada masa kini dengan berlakunya banyak masalah disiplin ialah pelajar mempunyai *esteem* sendiri yang rendah. Kesannya, mereka tidak minat untuk belajar menyebabkan mereka kerap ponteng kelas ataupun sekolah, melakukan aktiviti vandalisme, melawan guru, bergaduh

dan sebagainya lagi (Khalim, 2008). Justeru, perlunya persekitaran bilik kuliah yang baik dan selesa demi memupuk perilaku pelajar yang baik dan cemerlang.

Pengurusan Perpustakaan

Perkhidmatan perpustakaan merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang penting dalam bidang pendidikan dan pembangunan intelektual masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat maklumat memainkan peranan yang penting dalam penyediaan perkhidmatan dan kemudahan yang berkualiti kepada penggunaanya. Oleh yang demikian, pihak pengurusan akan dapat mengetahui keberkesanan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan adalah melalui kekerapan kunjungan pengguna ke perpustakaan dan melalui borang maklum balas pelanggan. Segala pandangan dan cadangan yang diberikan oleh pelajar dapat membantu pihak pengurusan perpustakaan membuat penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Pihak organisasi perlulah mengenal pasti keperluan-keperluan pengguna perpustakaan serta membangunkan program-program perkhidmatan yang bersesuaian (Bamigboye, 2007 dalam Nurul Huda et al., 2009). Usaha kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai hab pendidikan serantau harus bermula dengan meningkatkan kualiti di bidang sokongan seperti perkhidmatan perpustakaan. Sebagai sebuah pusat inovasi, pengetahuan dan kebudayaan, perpustakaan mempunyai peranan penting dalam pendidikan sepanjang hayat setiap rakyat (Miao & Bassham, 2006 dalam Nurul Huda et al., 2009).

Metod Kajian

Reka bentuk kajian ini adalah jenis bukan eksperimental. Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan Deskriptif Tinjauan Sampel, yang bertujuan mengumpul maklumat daripada sebahagian populasi berkaitan variabel kajian dan untuk menerangkan suatu fenomena yang sedang berlaku dan ia juga digunakan dalam penyelidikan pendidikan. Pemprosesan data yang dilakukan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data yang diperoleh. Setelah soal selidik dikutip, kajian ini mula melakukan analisis kajian ke atas data mentah yang diperoleh dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS). Dalam kajian ini, populasi adalah dirujuk khusus kepada para pelajar kolej-kolej swasta di negeri Sabah. Penyelidik akan menggunakan kaedah pensampelan kebarangkalian iaitu Pensampelan Rawak Mudah (*Simple Random Sampling*) untuk mendapatkan sampel yang benar-benar boleh mewakili keseluruhan populasi. Maklum balas daripada sampel yang terlibat dalam kajian ini diperoleh melalui penggunaan skala Likert 5 mata mengikut kesesuaian variabel-variabel. Skala Likert merupakan pendekatan berkesan bagi mengukur sikap responden mengenai isu tertentu (Ticehurst & Veal, 2000). Likert (1932) menjelaskan skala yang dibangunkan olehnya adalah sesuai dan mudah diurus, serta data yang diperoleh mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi. Hal tersebut turut dipersetujui Mohd. Majid (2000).

Hasil Kajian

Dimensi yang diketengahkan adalah berkenaan dengan pengurusan bilik kuliah dan pengurusan perpustakaan. Bagi pengurusan bilik kuliah, terdapat sebanyak 34.3% hingga 61.7% yang setuju dengan pengurusan bilik kuliah di kolej masing-masing. Manakala item yang mendapat min yang paling tinggi adalah 'peraturan keselamatan di tempat pembelajaran dipatuhi' dengan $M = 4.07$. Adapun bagi pengurusan perpustakaan pula, terdapat sebanyak 32.6% hingga 64.3% responden bersetuju dan 0.6% hingga 17.6% tidak setuju dengan pengurusan perpustakaan yang disediakan di kolej masing-masing. Min yang paling tinggi adalah pada item 'persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat' dengan $M = 4.06$. Ini menunjukkan responden berpuas hati dengan persekitaran yang terdapat di perpustakaan di kolej masing-masing. Dapatan kajian mendapati skor min bagi variabel kualiti perkhidmatan adalah berada pada tahap yang tinggi iaitu $M = 3.77$.

Keputusan nilai koefisien ujian korelasi Pearson bagi jumlah sampel kajian ($N=347$) membuktikan wujudnya hubungan positif yang signifikan di antara variabel bebas kualiti perkhidmatan ($r= 0.55$,

$p < 0.01$) dengan variabel bersandar kepuasan dan ini juga dapat mewujudkan kekuatan perhubungan yang sederhana kuat. Oleh itu, hipotesis nul (H_0) ditolak. Jadi, terdapat hubungan yang signifikan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar. Maka daripada dapatan ini dapat dihuraikan bahawa kualiti perkhidmatan yang selesa dan lengkap mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelajar iaitu semakin sempurna keselesaan kualiti perkhidmatan yang disediakan di kolej maka semakin tinggi juga kepuasan pelajar untuk belajar di kolej berkenaan.

Pemboleh ubah tidak bersandar ini mempunyai pengaruh atau kesan terhadap kepuasan pelajar di kolej swasta dengan nilai F yang sama iaitu signifikan pada $\alpha = 0.00$. Oleh itu, hipotesis null (H_0) ditolak. Maka, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelajar kolej swasta di negeri Sabah.

Perbincangan Kajian

Berkenaan dengan penilaian pengurusan bilik kuliah, terdapat enam item yang dikaji. Item yang mendapat nilai yang tertinggi adalah pernyataan peraturan keselamatan di tempat pembelajaran dipatuhi. Ini bermakna peraturan keselamatan di tempat belajar terutamanya di bilik kuliah dipatuhi dan selamat digunakan. Peraturan keselamatan dan amalan bilik kuliah juga membantu mengawal dan mencorakkan tingkah laku dan disiplin murid. Begitu juga ruang dan pergerakan harus diurus lebih fleksibel. Manakala item yang mendapat nilai yang paling rendah adalah pernyataan peralatan di tempat pembelajaran beroperasi sepenuhnya. Ini menunjukkan terdapat segelintir pelajar yang tidak bersetuju dengan pengoperasian peralatan di dalam bilik kuliah atau dengan kata lain terdapat peralatan yang tidak beroperasi dengan baik dalam bilik kuliah tersebut. Situasi ini akan menimbulkan ketidakselesaan di kalangan para pelajar.

Seterusnya penilaian terhadap dimensi pengurusan perpustakaan, didapati bahawa terdapat enam item yang dinilai. Item yang mendapat nilai min yang paling tinggi adalah pernyataan persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat. Manakala item yang mendapat nilai yang paling rendah adalah bahan yang ditempah tidak dapat dipenuhi. Ini menunjukkan bahawa bekalan buku dan kelengkapan pembelajaran kurang disediakan di perpustakaan.

Justeru, pihak pentadbiran dan pengurusan kolej perlu menaik taraf lagi kemudahan yang sedia ada seperti prasarana di bilik kuliah atau dewan kuliah serta peralatan-peralatan kerusi dan meja, penghawa dingin, lampu dan projektor. Ini adalah kerana dengan kekurangan prasarana tersebut boleh mengganggu proses pengajaran dan pembelajaran pelajar yang menjadi teras utama perkhidmatan institusi ini.

Selain daripada bilik kuliah, perpustakaan juga perlu membuat penambahbaikan dari segi penambahan buku rujukan dan bahan-bahan pengajaran dan pembelajaran seperti jurnal, majalah ilmiah dan artikel-artikel. Bahan dan sumber rujukan amat penting kepada pelajar untuk menambah pengetahuan tentang mata pelajaran yang dipelajari. Maka sewajarnya, pihak perpustakaan perlu menambah lagi bahan-bahan rujukan tersebut untuk memenuhi permintaan pelajar yang tidak mencukupi.

Kesimpulan

Persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelajar berada pada tahap skor min yang tinggi. Justeru, kajian berkenaan persepsi pelajar ini menyimpulkan bahawa para pelajar bersetuju dan berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan terutamanya pengurusan bilik kuliah dan pengurusan perpustakaan. Oleh itu, pihak kolej mesti mengekalkan prestasi yang baik ini di samping membuat sedikit penambahbaikan terhadap item-item yang dikenal pasti mempunyai nilai min yang rendah tersebut.

Rujukan

- Abdul Hakim Abdullah, Ab Aziz Sulaiman & Wan Ismail Wan Abdullah. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi terhadap pembelajaran bahasa Arab. *Jurnal Islam dan Masyarakat Kontemporari*, 10(2), 104-121.
- Che Nizam Che Ahmad, Noraini Mohamed Noh, Mazlini Adnan, Marzita Putih, & Mohd Hairy Ibrahim (2014). Pengaruh Persekitaran Fizikal Bilik Darjah Terhadap Tahap Kesselesaian Pengajaran Dan Pembelajaran.
- Hairulliza Mohamad Judi, Hazura Mohamed & Noraidah Sahari @ Ashaari (2020). Indeks Kepuasan Pelajar Siswazah Terhadap Prasarana Penyelidikan Di Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Norhasyila Minhat (2013). Kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan di Politeknik Tuanku Sirajuddin.
- Nurul Hasliza Zainan, Nasrin Batrisha M Kasim, Khairunnisa Mohammad Zahir, Nik Nor Azreen Shahira Nik Azni, Nur Ain Shuhada Hassan (2018). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Kelantan. <http://www.ijemp.com/PDF/IJEMP-2018-01-03-01.pdf>.