



PROCEEDING

CiE-TVET 2019

9th National Conference in Education
Technical & Vocational Education and Training

20-21 AUGUST 2019

**POLITEKNIK BANTING
SELANGOR**

**THEME:
LEVERAGING TVET
FOR A BETTER FUTURE**

PROSIDING

CiE-TVET 2019

9th National Conference in Education
Technical & Vocational Education and Training

**“ LEVERAGING TVET
FOR A BETTER FUTURE”**

Anjuran

POLITEKNIK
MALAYSIA
BANTING

Proceeding of the 9th National Conference in Education - Technical & Vocational Education and Training (CiE-TVET) 2019

eISBN: 978-967-11412-7-4

Cetakan Pertama : November 2019

Hakcipta Terpelihara

Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan cara apa jua sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pusat Penyelidikan dan Inovasi Politeknik, Jabatan Pendidikan Politeknik. Perundingan tertakluk kepada perkiraan royalti atau honorarium.

Panel Penilai

Dr. Mohd Norhadi Bin Muda
Datin Seri Dr. Zainah Binti Othman
Prof Madya Dr Wong Kung Teck
Prof Madya Dr Mazura Mastura Muhammad
Dr. Abdullah Atiq Bin Ariffin
Dr Choong Chee Guan
Dr. Fizatul Aini Patakor
Dr. Kannan A/L Rassiah
Dr. Khairunnisa Binti A. Rahman
Dr. Logaiswari A/P Indiran
Dr. Mohamad Siri Bin Muslimin
Dr. Nor Hayati Fatmi Binti Talib
Dr. Nurul Ajleaa Binti Hj Abdul Rahman
Dr. Prasanna A/P Kesavan
Dr. Rasmuna Binti Hussain
Dr. Salwa Amirah Binti Awang
Dr. Siti Rosminah Binti Md Derus
Dr. Zamsalwani Binti Zamri
Ts Somchai a/ Enoi

Sidang Editor

Rosmawati Binti Othman
Ts Norisza Dalila Binti Ismail
Mohamad Firdaus Bin Saharudin
Adibah Hasanah Binti Abd Halim

Diterbitkan oleh

Politeknik Banting Selangor
Jalan Sultan Abdul Samad,
42700 Banting, Selangor
<http://www.polibanting.edu.my>

Diterbitkan oleh Jabatan Pendidikan Politeknik & Kolej Komuniti (JPPKK), Kementerian Pendidikan Malaysia
dengan kerjasama Politeknik Banting Selangor

BUM05

Kajian Terhadap Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dan Kepuasan Pelajar Di Politeknik Banting

Marzita Binti Muhamad Tazi^{*1}, Haizah Binti Hamzah², Murni Binti Jainaf³

¹²³Politeknik Banting Selangor, Selangor
Corresponding author: ¹marzita@polibanting.edu.my

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu yang penting terutamanya dari aspek peningkatan kualiti pendidikan khususnya di Institusi Pendidikan Tinggi. Kualiti perkhidmatan merupakan gabungan daripada proses pendidikan yang cemerlang dan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Kualiti perkhidmatan juga dapat mengekalkan pelajar sedia ada dan bakal pelajar yang berpotensi untuk melanjutkan pengajian terutamanya ke institusi Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET). Tujuan kajian adalah untuk menilai kepuasan pelajar serta perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Banting yang merupakan salah sebuah institusi TVET terulung di Malaysia. Kajian menggunakan hubungan yang signifikan yang diadaptasi daripada lima dimensi *SERVQUAL* iaitu Bukti Nyata (*Tangibility*), Kebolehpercayaan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pelajar. Kajian melibatkan pelajar dari 2 jabatan yang dipilih secara rawak. Borang soal selidik diedarkan kepada pelajar dan ianya merupakan instrumen tunggal bagi mendapatkan data kajian. Daripada 200 borang soal selidik yang diedarkan kepada responden, 181 telah memberi maklum balas. Secara keseluruhan mendapati dapatan hasil kajian menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan di Politeknik Banting mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar.

Kata kunci: kualiti pendidikan, kualiti perkhidmatan, kepuasan pelajar

1.0 PENGENALAN

Menurut A. Ashraf, M. & Ibrahim, Y., 2009, aspek kualiti pendidikan adalah sesuatu yang tidak mudah untuk diukur dan ianya merupakan gabungan hasil pembelajaran yang diperolehi oleh pelajar dari tenaga pengajar dan dipengaruhi oleh faktor persekitaran sesebuah institusi tersebut.. Untuk menjadikan Politeknik sebagai sebuah institusi TVET yang menghasilkan siswazah yang berkualiti dengan menepati kehendak dan diiktiraf pihak industri [selaras kepada Falsafah Pendidikan Negara dan dokumen *blueprint* Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 - 2025 (Pendidikan Tinggi)] pada masa hadapan, Politeknik seharusnya menyediakan kualiti perkhidmatan yang terbaik. Hasilnya dapat dilihat dengan peningkatan bilangan Politeknik yang dibina bertujuan untuk menawarkan lebih banyak program pengajian bagi memenuhi permintaan yang memerlukan graduan yang berkebolehan dan berketrampilan.

Oleh itu, sebagai sebuah insituti yang melahirkan ramai graduan di Malaysia, Politeknik seharusnya kekal menyediakan perkhidmatan yang berkualiti bagi menjamin kejayaan

pelajarnya, malah usaha ini dapat memelihara nama baik institusi Politeknik. Becket, N. & Brookes, M (2008) menyatakan bahawa perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah institusi perlu mematuhi standard piawaian yang seharusnya dipatuhi kerana sesebuah sistem pengurusan atau organisasi yang terbaik bukan sahaja mampu melicinkan pengurusan pentadbiran institusi tersebut malahan berjaya menghasilkan produk iaitu pelajar yang memenuhi kehendak industri semasa.

Politeknik Banting Selangor atau lebih dikenali dengan singkatan PBS merupakan Politeknik ke 24 di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia. PBS telah memulakan operasinya pada bulan Februari 2007 di Kolej Komuniti Kuala Langat (KKKL). Pengambilan 18 orang pelajar pertama adalah pada November 2007. Pada Ogos 2008, kampus ini telah berpindah ke premis sementara di Bandar Sungai Emas, Banting manakala pada 6 September 2012, Politeknik Banting telah berpindah ke kampus tetapnya seluas 100 ekar yang beralamat di Persiaran Ilmu, Jalan Sultan Abdul Samad, Banting. Kampus ini dilengkapi dengan kemudahan dan infrastruktur yang menyediakan persekitaran yang kondusif dan sesuai bagi pembelajaran di peringkat pendidikan tinggi. Politeknik Banting menawarkan 3 program pengajian peringkat diploma bidang kejuruteraan iaitu Diploma Kejuruteraan Mekanikal (DKM), Diploma Kejuruteraan Mekanikal (Pembuatan) (DTP) dan Diploma Kejuruteraan Penyenggaraan Pesawat (DAM).

Kepuasan pelajar adalah antara aspek yang penting dan secara khususnya, ia adalah sangat berkaitan dengan kualiti perkhidmatan. Persepsi yang positif terhadap kualiti perkhidmatan yang diberi berlaku apabila ia melebihi jangkaan pelajar. Ia diperlukan bagi mengekalkan dan membina hubungan yang lebih kukuh dengan pelajar yang sedia ada. Politeknik Banting juga bertanggungjawab menggalakkan pendidikan teknikal untuk para pelajar di seluruh Malaysia. Politeknik Banting telah Berjaya melahirkan para pekerja separa profesional bagi industri kejuruteraan khususnya dalam sektor swasta dan awam di Malaysia.

2.0 LATAR BELAKANG KAJIAN

2.1 Penyataan Masalah

Tujuan utama kajian ini adalah untuk melihat hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar sedia ada di Politeknik Banting. Kajian ini tertumpu kepada 3 program diploma Kejuruteraan di Politeknik Banting iaitu Diploma Kejuruteraan Mekanikal (Pembuatan) (DTP) Diploma Kejuruteraan Mekanikal (DKM) dan Diploma Kejuruteraan Penyenggaraan Pesawat (DAM). Pencapaian kepuasan pelajar adalah kunci bagi kajian ini. Pelajar ditakrifkan sebagai pihak berkepentingan yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penggunaan infrastruktur dan perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Banting. Pelajar-pelajar dari setiap pengambilan dilengkapi dengan keperluan dan jangkaan yang berbeza. Ke semua keperluan ini harus di teliti oleh institusi supaya terus boleh beroperasi dan berjaya. Kajian ini memberi tumpuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Banting, dengan itu adalah penting untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelajar dan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Hubungan dan maklumbalas yang positif adalah satu petunjuk bahawa kepuasan pelajar meningkat apabila kualiti perkhidmatan meningkat manakala maklumbalas dan hubungan negatif akan menunjukkan tanda-tanda pengurangan nilai kepuasan hasil daripada pengurangan dalam kualiti.

2.2 Objektif

Objektif utama dalam kajian ini adalah untuk menilai hubungan di antara kualiti perkhidmatan serta kepuasan pelajar. Selain itu ianya adalah untuk meneliti dimensi yang memberi kesan kepada kepuasan pelajar Politeknik Banting dan ianya dapat ditunjukkan seperti pernyataan di bawah:

- i) **Bukti Nyata:** Dimensi ini berkaitan dengan persepsi pelajar terhadap persekitaran fizikal. Ia berkaitan dengan kemudahan dan infrastruktur di Politeknik Banting.
- ii) **Kebolehpercayaan:** Dimensi ini berkaitan dengan persepsi pelajar bahawa Politeknik Banting mampu menyediakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan cara yang boleh diharap dan dipercayai.
- iii) **Responsif:** Dimensi ini berkaitan dengan persepsi pelajar terhadap kesediaan Politeknik Banting untuk membantu para pelajar dengan memberi perkhidmatan yang cepat.
- iv) **Jaminan:** Dimensi ini berkaitan dengan persepsi pelajar bahawa Politeknik Banting mampu menerapkan keyakinan untuk menjadi pembekal perkhidmatan yang berpengetahuan dan memiliki sikap ehsan.
- v) **Empati:** Dimensi ini berkaitan dengan persepsi pelajar bahawa Politeknik Banting mengambil berat dan boleh memberi perhatian secara individu.

3.0 METADOLOGI

Kajian ini juga menggariskan kajian kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di Politeknik Banting. Kajian ini menggunakan model dimensi *SERVQUAL* (Parasuraman et. al., 1990) untuk menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di Politeknik Banting. Pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini adalah bergantung kepada kepuasan pelajar di Politeknik Banting. Dimensi untuk pembolehubah adalah bukti nyata, jaminan, responsif, kebolehpercayaan, dan empati. Model *SERVQUAL* dipilih kerana ianya terbukti telah digunapakai secara berkesan oleh kebanyakan pengkaji sebagai salah satu kaedah untuk tujuan mengukur kualiti sesebuah perkhidmatan yang ditawarkan.

Borang soal selidik yang diadaptasi daripada kajian sebelum telah diedarkan kepada 200 orang responden yang terdiri daripada pelajar di Politeknik Banting iaitu pelajar dari Jabatan Kejuruteraan Mekanikal (JKM) dan Jabatan Penyelenggaraan Pesawat (JPP), yang mana seramai 181 responden telah menjawab. Sampel tersebut terdiri daripada pelajar daripada dua jabatan yang berlainan merangkumi dari tiga program Diploma yang berbeza iaitu seramai 140 orang lelaki dan 41 orang perempuan. Kajian ini dijalankan kepada pelajar semester 2 hingga semester 6. Menurut Mohd. Majid Koting, 2000, dalam kebanyakan kajian skala likert dalam bentuk skala berperingkat yang menggunakan skala persetujuan dipilih kerana ianya dapat memberi maklumbalas kepada setiap pernyataan. Pernyataan yang terkandung di dalam soal selidik ini adalah mempunyai kaitan antara satu sama lain.

Keterangan	Bilangan Responden	Peratus (%)
A. JANTINA		
Lelaki	140	100.0
Perempuan	41	100.0
B. BANGSA		
Melayu	96	100.0
Cina	21	100.0
India	64	100.0
C. SEMESTER PENGAJIAN		
Semester 1	0	100.0
Semester 2	14	100.0
Semester 3	43	100.0
Semester 4	67	100.0
Semester 5	31	100.0
Semester 6	26	100.0
D. JABATAN		
Kejuruteraan Mekanikal	112	100.0
Penyenggaraan Pesawat	69	100.0
E. PROGRAM PENGAJIAN		
Kejuruteraan Mekanikal	87	100.0
Kejuruteraan Mekanikal (Pembuatan)	25	100.0
Kejuruteraan Penyenggaraan Pesawat	69	100.0

Jadual 3.0: Taburan Pelajar (Responden) dan Peratusan Sampel

4.0 KEPUTUSAN

Analisis regrasi pelbagai digunakan untuk menentukan sama ada kedua-dua skala boleh meramal kepuasan keseluruhan pelajar, pembolehubah yang bergantung. Model pertama menguji dua kajian semula yang diperolehi daripada kajian oleh Brightman et. al. (1993). Beta standard bagi persekitaran pembelajaran dan penglibatan pelajar adalah .003 ($p < .01$) dan .0014 ($p < .05$), masing-masing. Model keseluruhan adalah signifikan pada $p < .001$ dan mempunyai nilai R-kuadrat yang diselaraskan .791. Penemuan ini mengesahkan penilaian Hipotesis 1a-pelajar, diukur dengan menggunakan semakan kepada skala *Brightman*, dikaitkan secara positif dengan kepuasan pelajar dengan kursus ini. Selain itu, keputusan-keputusan ini mengesahkan kajian-kajian terdahulu yang juga menunjukkan keupayaan organisasi dan kejelasan dan pembentangan (dua daripada tiga dimensi dalam persekitaran pembelajaran kita) mempunyai kesan yang paling kuat terhadap kepuasan pelajar (Cabrera et al., 2001).

Keputusan Analisis Skala <i>Brightman</i>						
Faktor	Nilai <i>Cronbach</i>	Pertama	Kedua	Peratus Minima Pembolehubah-Alpha		
(Bilangan item)						
Bukti Nyata	0.93	5.5	0.8	0.682	68.2	0.16
Kebolehpercayaan	0.92	5.2	0.8	0.705	64.3	0.13
Layanan	0.92	5.3	0.8	0.622	65.5	0.15
Jaminan	0.89	3.0	0.4	0.858	74.8	0.16
Empati	0.86	2.4	0.4	0.867	78.5	0.11
	0.76	2.1	0.6	0.736	67.7	0.06

Jadual 4.0 (I): Analisis Skala *Brightman*

Keputusan Analisis Regresi Pelbagai			
	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3 + Langkah 4
DV.	Kepuasan pelanggan		Kepuasan
IVs.		<i>Beta -β</i>	
Bukti Nyata	0.06	0.9	0.01
Kebolehpercayaan	0.24**	-0.05	0.28**
Layanan	0.01	0.14**	-0.07
Empati	0.28**	0.24**	0.014*
Jaminan	0.37**	0.41**	0.03
Kepuasan		0.65**	
Kesimpulan	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3 + Langkah 4
Nilai R^2	0.797	0.841	0.859
Nilai yang diselaraskan R^2	0.791	0.831	0.855
Nilai <i>Durbin Watson</i>	2.18	1.49	1.89
Nilai F	188.42**	241.61**	239.49**

Jadual 4.1 (II): Analisis Regresi Pelbagai

Hipotesis diuji menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* sebagai pembolehubah bebas. Keputusan regresi berganda ditunjukkan di bawah. Di peringkat $p < .05$, tiga dari lima dimensi *SERVQUAL* positif berkaitan dengan kepuasan pelajar dengan kursus: empati, kebolehpercayaan, dan jaminan. Dua lagi dimensi, responsif, dan bukti nyata yang lain, tidak penting. Nilai R-kuasa yang diselaraskan untuk model ini, .472, sangat serupa dengan model yang menggunakan langkah *Brightman*. Penemuan ini menegaskan Penilaian Hipotesis 1b-pelajar, diukur dengan menggunakan *SERVQUAL*, dikaitkan secara positif dengan kepuasan pelajar dengan kursus ini. Dapatan-dapatan ini membawa kepada penolakan H2 dan H3 kerana tidak terdapat bukti untuk menerimanya.

HIPOTESIS	KORELASI	KEPUTUSAN
H1	Terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan pelajar Politeknik Banting terhadap kualiti persekitaran fizikal bagi dimensi bukti nyata	DITERIMA
H2	Terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan pelajar di Politeknik Banting dengan kualiti perkhidmatan bagi dimensi kebolehpercayaan.	DITOLAK
H3	Terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan pelajar di Politeknik Banting dengan kualiti perkhidmatan bagi dimensi respons atau layanan	DITOLAK
H4	Terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan pelajar di Politeknik Banting dengan kualiti perkhidmatan bagi dimensi jaminan	DITERIMA
H5	Terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan pelajar di Politeknik Banting dengan kualiti perkhidmatan bagi dimensi empati	DITERIMA

Jadual 4.2: Ujian Hipotesis dengan menggunakan 5 dimensi *SERVQUAL*

5.0 KESIMPULAN

Secara umumnya kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan pelajar Politeknik Banting dengan tahap dimensi yang diuji. Analisis regresi dan korelasi digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Daripada analisis yang dijalankan keputusan yang diperolehi mendapati wujudnya hubungan positif antara kualiti perkhidmatan yang disediakan dengan tahap kepuasan pelajar; ianya sekaligus menyokong hipotesis kajian.

Namun, dicadangkan kajian khusus kepada aspek-aspek lain yang mungkin mempengaruhi tahap kepuasan pelajar dapat dijalankan dengan menambah pembolehubah seperti aspek sosialogi, aspek kebersihan, aspek keselamatan dan sokongan dari pihak pengurusan tertinggi atau atasan bagi memberi gambaran lain yang berkemungkinan mempengaruhi atau mempunyai perkaitan dengan tahap kepuasan pelajar. Seterusnya, dicadangkan untuk pengkaji pada masa akan datang menyediakan instrumen khusus berbanding instrument yang menggunakan model *SERVQUAL* yang kebanyakan digunakan oleh sebilangan besar pengkaji.

RUJUKAN

A. Ashraf, M. & Ibrahim, Y. (2009). Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh: An Exploratory Study. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24

Becket, N. & Brookes, M. (2008), Quality Management Practice in Higher Education - What Quality Are We Actually Enhancing? *Journal of Management and Education*, 7(1)

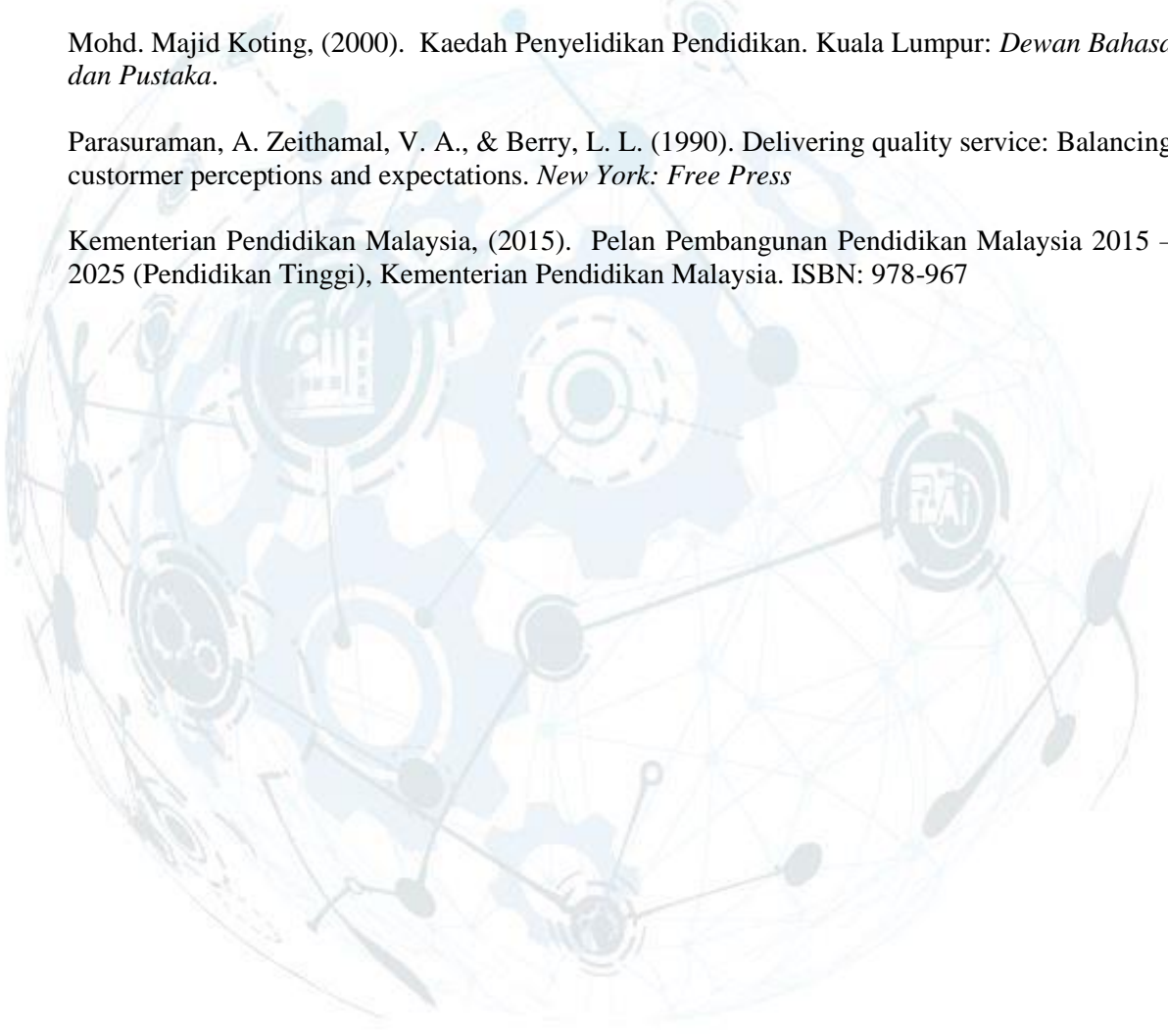
Brightman, H., Elliott, M., & Bhada, Y. (1993). Increasing The Effectiveness of Student Evaluation of Instructor Data Through a Factor Score Comparative Report.

Cabrera, A., Colbeck, C., & Terenzini, P. (2001). Developing performance indicators for assessing classroom teaching practices and student learning. *Research in Higher Education*.

Mohd. Majid Koting, (2000). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur: *Dewan Bahasa dan Pustaka*.

Parasuraman, A. Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *New York: Free Press*

Kementerian Pendidikan Malaysia, (2015). Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 – 2025 (Pendidikan Tinggi), Kementerian Pendidikan Malaysia. ISBN: 978-967





CiE-TVET 2019

**9th National Conference in Education
Technical & Vocational Education and Training**

eISBN 978-967-11412-7-4



9 789671 141274

Diterbitkan oleh Jabatan Pendidikan Politeknik & Kolej Komuniti (JPPKK), Kementerian Pendidikan Malaysia
dengan kerjasama Politeknik Banting Selangor