

KEPUASAN PELAJAR TERHADAP KUALITI KEHIDUPAN DI KOLEJ KEDIAMAN 9, UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA.

Hamdan Said & Nurain binti Abdul Rahman

Fakulti Pendidikan,

Universiti Teknologi Malaysia.

ABSTRAK : Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Kediaman 9 Universiti Teknologi Malaysia. Kepuasan mahasiswi terhadap kehidupan ini ditinjau dari tujuh aspek: persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa kolej kediaman, pentadbiran pejabat, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti yang dijalankan, dan perkhidmatan makanan. Kajian deskriptif ini menggunakan soal selidik yang diubahsuai daripada kajian terdahulu sebagai instrumen kajian. Seramai 300 orang responden Kolej Kediaman 9 yang dipilih secara rawak terlibat dalam kajian ini. Data dianalisa dengan menggunakan perisian *Statistical Package For Social Science (SPSS)* dan dapatan dinyatakan dalam bentuk kekerapan, peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa mahasiswi berpuas hati terhadap semua tujuh aspek kualiti kehidupan yang dikaji. Kajian ini juga memberikan cadangan untuk menambahbaik tahap kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman dan cadangan untuk kajian lanjutan yang boleh dilakukan untuk memperkukuhkan lagi kajian ini.

ABSTRACT : This study intends to identify students' satisfaction towards the quality of life at the Ninth Residential College of Universiti Teknologi Malaysia. The quality of life was surveyed through seven aspects: college environment, facilities and services, staff and student committee services, office's administration, safety and monitoring, program and activity conducted, and food services. This descriptive study used a modified questionnaire as the research instrument. There were 300 randomly selected respondents participated in the study. Data is analysed using the Statistical Packages For Social Sciences (SPSS) software and the findings were presented in the form of frequency, percentages, and min. The findings indicated that the students were satisfied in all aspects of quality of life. This study proposes suggestion to improve the quality of life at the residential college, and further study that can be carry out to enhance the finding.

Katakunci : : *persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa kolej kediaman, pentadbiran pejabat, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti yang dijalankan, perkhidmatan makanan, Statistical Package For Social Science (SPSS).*

PENGENALAN

Setiap individu mempunyai tahap kepuasan yang berbeza-beza terhadap sesuatu perkhidmatan atau produk. Kotler dan Clarke (1987) menyifatkan kepuasan sebagai pernyataan yang berkaitan dengan perasaan yang dirasakan oleh individu yang menggunakan perkhidmatan atau produk. Kepuasan merupakan salah satu fungsi yang berkaitan dengan tahap jangkaan dan juga pelaksanaannya. Jangkaan dibina berdasarkan pengalaman yang pernah dialami dengan keadaan yang sama atau hampir sama dengan pernyataan yang dilakukan oleh rakan-rakan, persatuan atau organisasi lain. Dalam usaha mencari kepuasan diri, individu ini akan berusaha memenuhi keperluan dirinya.

Chickering (1969) berpendapat bahawa pembangunan diri individu yang mengikuti pengajian di institusi pengajian tinggi banyak dipengaruhi oleh persekitaran institusi tersebut. Persekitaran ini

termasuklah objektif dan saiz universiti, kurikulum di amalkan, pengajian dan penilaian yang dilaksanakan, susun atur kolej kediaman yang terdapat dalam kampus, fakulti dan corak pentadbiran universiti, dan budaya yang cuba diterapkan dalam kalangan siswa-siswi. Siswa-siswi yang terdedah dengan budaya berdikari, berakhlak mulia, berilmu dan berketerampilan menjadi idaman ramai. Pembudayaan sebegini kerap dilakukan melalui program-program peningkatan diri seperti ceramah keagamaan, kursus motivasi, dan bengkel pembangunan diri. Kehadiran ceramah, kursus, dan bengkel yang relevan sudah tentu dapat meningkatkan kepuasan siswa-siswi untuk tinggal di kolej kediaman.

PERNYATAAN MASALAH

Persekitaran yang kondusif, kemudahan dan perkhidmatan berkualiti, layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa yang profesional, pentadbiran pejabat pengurusan yang cekap, pengawasan dan keselamatan yang tinggi mutunya, program dan aktiviti pembangunan yang menarik dan mampu memberikan cabaran kepada siswasiswi, dan perkhidmatan kafeteria yang memenuhi kehendak pelanggan sudah tentu dapat memberikan kepuasan kepada penghuni kolej. Berasaskan kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa-siswi, pihak pengurusan Universiti Teknologi Malaysia amnya dan pihak Hal Ehwal Pelajar khususnya ingin mengetahui kepuasan siswa-siswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman. Tahap kualiti kehidupan yang tinggi sedikit sebanyak membawa kesan positif terhadap kecemerlangan akademik dan bukan akademik. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan siswa-siswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Kediaman 9, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

OBJEKTIF KAJIAN

- i) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap persekitaran Kolej Kediaman 9.
- ii) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Kediaman 9.
- iii) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa di Kolej Kediaman 9.
- iv) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Kediaman 9.
- v) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap pengawasan dan keselamatan di Kolej Kediaman 9.
- vi) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Kediaman 9.
- vii) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap perkhidmatan kafeteria di Kolej Kediaman 9.

KEPENTINGAN KAJIAN

Hasil kajian ini dapat dipergunakan oleh Pejabat Hal Ehwal Pelajar UTM, Pengurusan Kolej Kediaman 9 dan Jawatankuasa Kolej Kediaman 9. Misalnya hasil kajian ini dapat memberi maklum balas kepada pihak Hal Ehwal Pelajar untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan yang diberikan di Kolej Kediaman 9, membantu pihak Hal Ehwal Pelajar UTM, pentadbiran Kolej kediaman 9, dan juga Jawatankuasa Kolej Mahasiswa meningkatkan kepuasan pelanggan

mereka. Kepada pihak Hal Ehwal Pelajar hasil kajian ini dapat digunakan sebagai garis panduan untuk menyediakan pelbagai kemudahan di Kolej kediaman 9. Ini termasuklah kemudahan pengangkutan bas, padang permainan dan sebagainya. Selain itu, hasil kajian membantu memberikan faedah kepada pihak pentadbir Kolej Kediaman 9 untuk mempertingkatkan lagi kemudahan dan keselesaan suasana di Kolej Kediaman 9. Jawatankuasa kolej kediaman 9 juga dapat menggunakan hasil kajian ini sebagai garis panduan untuk menjalankan aktiviti-aktiviti pembangunan yang perlu diselitkan di kolej kediaman 9. Kesimpulannya hasil daripada kajian ini dapat digunakan oleh pihak universiti sebagai rujukan untuk dijadikan panduan dalam merangka dasar ataupun program-program tertentu untuk kepentingan siswi di Kolej Kediaman 9.

SKOP KAJIAN

Kajian ini hanya menfokuskan kepada tujuh pembolehubah sahaja iaitu persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan kolej kediaman, pejabat pengurusan kolej kediaman, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti pembangunan yang dilaksanakan dan perkhidmatan kafeteria. Hasil kajian terbatas kepada populasi di Kolej Kediaman 9 sahaja. Dapatan kajian juga sangat bergantung kepada kejujuran mahasiswi yang telah dipilih sebagai responden dalam memberikan jawapan tepat dan benar kepada soal selidik yang dikemukakan. Dapatan kajian ini hanya boleh digeneralisasikan kepada kolej yang hanya dihuni oleh mahasiswi sahaja.

METODOLOGI

Reka Bentuk Kajian

Kajian kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan kaedah tinjauan. Kajian dijalankan dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Pendekatan kuantitatif dapat menghasilkan satu penemuan yang sah dan boleh dipercayai. Kaedah ini dapat mengurangkan masa dan kos kajian. Kajian ini dapat dijalankan dengan mudah dan cepat walaupun mempunyai bilangan sampel yang besar. Tambahan pula, ia juga dapat mengurangkan masa pemprosesan dan penganalisan data dengan menggunakan komputer. Selain itu, melalui kaedah ini data dapat diinterpretasikan dengan mudah dan tepat.

Sampel Kajian

Populasi kajian adalah terdiri daripada semua pelajar yang tinggal di Kolej Kediaman 9. Mengikut jadual Morgan dan Krejcie (1970) sampel kajian perlu mewakili populasi. Disebabkan kolej ini mempunyai anggaran penghuni seramai 1200, justeru itu seramai sekurang-kurangnya 291 orang mahasiswi dipilih menggunakan rawak sebagai sampel kajian bagi mewakili populasi yang digunakan.

Persempelan rawak mudah ini dijalankan dengan meletakkan kesemua nombor bilik di kolej tersebut ke dalam sebuah balang dan mencabut nombor tersebut sehingga mendapat 350 bilik. Kemudian set soal selidik dihantar ke bilik-bilik yang nombornya telah dicabut.

Instrumen Kajian

Satu set soal selidik yang diubahsuai daripada kajian terdahulu digunakan untuk mengutip data iaitu daripada Mohd Nazaruddin Bin Mohd Ali 2007/08 -2 (SPH-PKPG). Soal selidik digunakan kerana lebih mudah dalam pengumpulan data. Selain dari itu, soal selidik juga dapat meliputi saiz yang besar dengan kos yang sederhana. Soal-selidik yang digunakan dalam kajian ini dibahagikan kepada empat bahagian iaitu bahagian A, B, C, dan D .

Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan untuk menentukan ciri-ciri soalan yang perlu diubahsuai atau dikekalkan. Kajian rintis ini telah dijalankan ke atas 35 orang mahasiswa dan mahasiswi UTM, Skudai, Johor Bahru. Nilai kebolehpercayaan keseluruhan item soal selidik ialah alpha cronbach 0.95. Tujuan kajian rintis ini dijalankan adalah untuk mendedahkan kekeliruan dan soalan bermasalah yang lain yang masih wujud dalam soal selidik. Perubahan telah dilakukan terhadap item-item yang didapati memberikan sedikit kekeliruan kepada responden.

ANALISIS DATA

Terdapat satu sahaja item yang berada pada tahap tinggi iaitu suasana waktu tidur di kolej kediaman (item 9) dengan jumlah responden seramai 270 (89.9%) orang.

Enam item yang lain pula berada pada tahap sederhana. Analisis data menunjukkan seramai 260 (86.7%) orang responden berpuas hati terhadap suasana pembelajaran di Kolej Kediaman 9 (item 8). Seramai 191 (63.3%) orang responden berpuas hati dengan tahap keakraban atau kemesraan penghuni aras (item 10), diikuti dengan 187 (62.3%) orang responden berpuas hati dengan peluang untuk bertemu dan berinteraksi dengan penghuni-penghuni aras yang sama (item 11), manakala bagi tahap kesedaran kemasyarakatan di kolej (item 12) pula, seramai 173 (57.7%) orang responden berpuas hati. Seterusnya, seramai 199 (66.4%) orang responden berpuas hati dengan tahap tindakan staf terhadap kebisingan pada aras kediaman mereka (item 13), tahap penghormatan orang lain terhadap hak peribadi di Kolej Kediaman 9 (item 14) dengan jumlah responden yang berpuas hati seramai 242 (80.7%) orang, dan akhir sekali, tahap kebebasan dari sebarang bentuk "pencabulan/gangguan" di kolej kediaman (item 15) dengan jumlah responden seramai 235 (78.4%) orang.

Jumlah nilai min keseluruhan (min 3.13) berada pada tahap sederhana. Didapati semua (12) item bagi aspek ini berada pada tahap sederhana. Seramai 231 (77.0%) orang responden berpuas hati dengan perkhidmatan penyelenggaraan yang dilakukan di kolej kediaman (item 16), manakala seramai 190 (63.4%) orang berpuas hati dengan perkhidmatan pembersihan yang disediakan di kolej kediaman (item 17). Bagi item 18 pula, usaha pihak pengurusan kolej kediaman melaksanakan penyelenggaraan dalam tempoh 48 jam, seramai 211 (70.3%) orang responden berpuas hati. 79.7 peratus (239) orang responden berpuas hati dengan prosedur dalam membuat laporan berkaitan penyelenggaraan di kolej kediaman (item 19). Seramai 250 (83.3%) orang responden berpuas hati dengan keadaan fizikal di kolej kediaman seperti cat, lantai dan sebagainya (item 20), manakala seramai 261 (86.9%) orang berpuas hati dengan keadaan fizikal kolej kediaman secara keseluruhannya (item 21), dan 76.4 peratus (229) responden berpuas hati

dengan prosedur dalam mengambil tindakan susulan terhadap laporan yang dilakukan (item 22). Seramai 208 (69.4%) orang responden berpuas hati dengan perkhidmatan pengemasan dan pembersihan yang disediakan oleh pihak kolej kediaman (item 23) dan hanya 54.6 peratus (164) responden yang dapat menggambarkan bahawa kebersihan kawasan awam berada pada tahap yang baik (item 24). Seramai 202 (67.4%) orang responden berpuas hati dengan penyelenggaraan dan penjagaan mesin mencuci, mesin pengering dan lain-lain mesin yang disediakan (item 25). Seterusnya, 204 (68.1%) orang responden berpuas hati dengan perkhidmatan televisyen yang disediakan oleh pihak kolej (item 26) dan akhir sekali, 76.7 peratus (230) responden berpuas hati dengan waktu melawat yang dibenarkan (item 27).

Majoriti responden berpuas hati dengan kesemua (7) item yang telah disenaraikan. 73 peratus responden berpuas hati dengan kualiti aktiviti-aktiviti yang dijalankan (item 51), manakala 58.7 peratus responden merasakan mereka berpeluang untuk membantu dalam perancangan aktiviti kolej kediaman (item 52), 51.3 peratus responden pula merasakan mereka berpeluang untuk membantu jawatankuasa kolej kediaman dalam membuat keputusan mengenai aktiviti yang dirancang (item 53) dan 67.3 peratus responden bersetuju bahawa peluang mereka untuk menyertai aktiviti-aktiviti yang dijalankan adalah baik (item 54). Seterusnya, 75 peratus responden berpuas hati dengan maklumat-maklumat yang diberikan berkaitan dengan aktiviti-aktiviti kolej kediaman (item 55), 69.3 peratus responden berpendapat bahawa kualiti aktiviti-aktiviti untuk membina sifat berdikari dan

PERBINCANGAN

Secara amnya, kemudahan-kemudahan di kolej-kolej kediaman perlulah diperbaiki untuk memenuhi kehendak siswi. Ini kerana adalah lebih baik untuk siswi memenuhi kehendak diri mereka dengan kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam kawasan kampus terutamanya dalam kawasan kolej daripada mereka memenuhi kehendak di luar kawasan kampus.

Kajian ini telah dapat menjawab persoalan yang telah dikemukakan pada awal kajian.

- i) Mahasiswi berpuashati dengan persekitaran Kolej Kediaman 9
- ii) Mahasiswi berpuashati dengan kemudahan dan perkhidmatan Kolej Kediaman 9
- iii) Mahasiswi berpuashati dengan layanan yang diberikan oleh staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa Kolej Kediaman 9
- iv) Mahasiswi berpuashati dengan pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Kediaman 9
- v) Mahasiswi berpuashati dengan pengawasan dan keselamatan di Kolej Kediaman 9
- vi) Mahasiswi berpuashati dengan program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Kediaman 9
- vii) Mahasiswi berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh kafeteria di Kolej Kediaman 9

Seperti yang telah dinyatakan pada awal penulisan, tinggal di kolej kediaman membawa impak yang besar bukan sahaja kepada penghuninya tetapi juga orang yang rapat dengan penghuni kolej kediaman tersebut. Menyedari akan kepentingan persekitaran yang kondusif untuk pembangunan siswi pihak pengurusan kolej kediaman dan pengurusan Hal Ehwal Pelajar sesebuah universiti telah berusaha meningkatkan prasarana, kemudahan dan perkhidmatan. Di sebalik usaha yang giat dilakukan ini masih kedapatan siswi UTM misalnya yang keluar kampus

hampir saban minggu. Daripada analisis yang telah dijalankan, cadangan-cadangan telah dikemukakan. Cadangancadangan ini diharap dapat membantu pihak-pihak terbabit dalam membuat penambahbaikan bagi memenuhi kepuasan para mahasiswa dan mahasiswi.

RUJUKAN

- Atan Long (1982). *Pedagogi Kaedah Am Mengajar*. Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon, dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis dan Interpretasi Data*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Blimling, G. (1999). *The Resident Assistant Fifth Edition*. United States of America: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- Buku Peraturan Aktiviti Pelajar (2007)*. Universiti Teknologi Malaysia
- Choi, T. Y., & Chu, R. (2000). *Levels of Satisfaction among Asian and Western Travellers*, International Journal of Quality and Reliability Management. 17(2): 116-131
- Conway, Tony, & Willcocks, S. (1997). *The Role of Expectations in the Perception of Health Care Quality: Developing a Conceptual Model*. International Journal of Health Care Quality Assurance. 10(3): 131-140
- Dalkey, N. C., & Rourke, D. L. (1973). *The Delphi Procedure and Rating Quality of Life Factors, in Experimental Assessment of Delphi Procedures with Group Value Judgments*. California: Rand Corporation.
- Derek, R. A., & Morris, W. *Linking Customer and Employee Satisfaction To The Bottom Line*. Milwaukee Wisconsin: ASQ Quality Press,.
- Hill, N., Brierley, J., & MacDaugall, R. (2003). *How to Measure Customer Satisfaction*. 2nd. Ed. England: Gower Publishing Limited.
- Jamaludin Mohd Yatim, Nordin Othman dan Ramli Ibrahim (1996). *Program Pembangunan Pelajar di Kolej Kediaman: Tinjauan di Universiti Teknologi Malaysia. Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan (SPARK)*. Mei . 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Jawatankuasa Pembangunan Felo, 1991 Kessler, S. (1996). *Measuring And Managing Customer Satisfaction. Going For The Gold*. Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Qardawi, Yusoff (1998). *Peranan Nilai Dan Akhlak Dalam Ekonomi Islam*. Terj. Mufti Labib & Arsil Ibrahim. Kuala Lumpur: Blue-T
- Rahmat Ismail (2002). *Pelan Integriti Nasional Manusia*, Kuala Lumpur: Siri Pengurusan dan Pentadbiran Utusan
- Shafie Jusoh *.Persepsi Murid-murid Terhadap Faktor-faktor Yang Mempertingkatkan Pembelajaran di Asrama*. Projek Sarjana Muda Universiti Teknologi Malaysia;1994.
- Tan Yen Han (2006). *Kajian Perancangan Kolej Kediaman Dalam Peningkatan Kualiti Kehidupan Kampus. Kajian Kes di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai*. Universiti Teknologi Malaysia: Projek Sarjana Muda.
- Universiti Teknologi Malaysia (2007). *Panduan Menulis Tesis*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.