

Hubungan Kepuasan Pelajar Terhadap Pelaksanaan Pendidikan Jarak Jauh Dengan Pencapaian Akademik Pelajar SPACE Universiti Teknologi Malaysia.

Hee Jee Mei & Nurazwin Binti Suraimi

Fakulti Pendidikan

Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak : Laporan berkenaan hasil kajian yang dijalankan untuk mengukur tahap kepuasan terhadap teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan ; dan mengkaji hubungan kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan pendidikan jarak jauh dengan pencapaian akademik pelajar SPACE Universiti Teknologi Malaysia. Kajian ini melibatkan seramai 317 responden yang terdiri daripada pelajar Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup), Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam), Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Sains) dan Sarjana Muda Sains dan Komputer serta Pendidikan (Matematik), Fakulti Pendidikan menggunakan persampelan tidak rawak jenis bertujuan. Kajian ini berbentuk kajian tinjauan deskriptif menggunakan soal selidik jenis skala likert 5 mata bagi mengukur empat elemen yang tersebut diatas. Data dianalisis menggunakan perisian komputer *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS) versi 14.0 menggunakan kekerapan, peratus, min dan korelasi pearson-r. Dapatan kajian menunjukkan kepuasan pelajar tinggi terhadap interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan, tetapi sederhana terhadap teknologi pengajaran dan pembelajaran. Tiada hubungan antara teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan dengan pencapaian akademik. Ini menunjukkan walaupun tahap kepuasan pelajar berada pada tahap tinggi, tahap kepuasan mereka tidak ada kaitan dengan pencapaian akademik. Laporan ini diakhiri dengan cadangan untuk mempertingkatkan mutu pelaksanaan pendidikan jarak jauh dan cadangan kajian lanjutan.

Katakunci : kepuasan pelajar, pendidikan jarak jauh, pencapaian akademik

Pengenalan

Dalam keadaan dunia yang bersifat global, pendidikan memainkan peranan yang amat penting. Perkembangan dunia hari ini juga telah menuntut setiap Negara untuk bergerak menuju kepada pembangunan yang pesat. Tidak dapat juga dinafikan bahawa pendidikan merupakan alat yang penting kepada pembangunan dan perubahan dalam apa jua bidang. Rakyat Malaysia juga sudah mula menyedari tentang kepentingan pendidikan. Justeru itu, Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) merupakan salah satu alternatif dan pilihan yang paling tepat. PJJ amat sesuai bagi mereka yang bekerja tetapi dalam masa yang sama mereka ingin untuk menambah ilmu dan melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Melalui PJJ juga mereka tidak perlu meninggalkan kerjaya mereka.

Kebanyakan Negara maju di dunia seperti United Kingdom, Amerika Syarikat, Jerman dan Jepun sudah maju dalam pelaksanaan PJJ. Sebahagian besar universiti menawarkan program PJJ dengan berbagai – bagai corak dan bentuk seperti '*Open University*' atau '*Distance Education*'. Universiti Terbuka United Kingdom (OUUK) telah dianggap sebagai salah sebuah universiti terbuka yang terbesar di dunia. Pada tahun 1972, OUUK telah mewujudkan satu bahagian khusus dalam sistem universiti terbuka yang bertanggungjawab dalam menyediakan semua aspek PJJ iaitu dari aspek perancangan sehinggalah menyediakan bahan pengajaran dan pembelajaran (Chen. S 1988).

Penyataan Masalah

Terdapat pelbagai kaedah PJJ di Malaysia, iaitu online sepenuhnya, online separa dan konvensional. PJJ SPACE di UTM adalah mirip kepada pembelajaran konvensional dimana pertemuan kuliah atau tutorial mereka adalah pada hujung minggu di pusat pembelajaran yang telah ditetapkan. Ertinya guru dan pelajar hanya bersemuka dalam masa yang tertentu dalam proses pendidikan. Pelajar diberikan bahan pembelajaran bercetak atau modul-modul bagi subjek-subjek tertentu. Sekiranya pada waktu tertentu pelajar atau pensyarah perlu berhubung antara satu sama lain secara individu atau kumpulan, teknologi komunikasi seperti telefon, telegram atau jaringan komputer boleh digunakan. Pelajar menerima tugas daripada pensyarah dan mengembalikan untuk diperiksa dan diberikan grad. Pensyarah akan menggunakan mel elektronik atau jaringan komputer setempat untuk menyampaikan maklumat tambahan seperti membuat rujukan atau memberikan bacaan tambahan. Selain itu, pelajar SPACE UTM terdiri daripada pelbagai latar belakang pendidikan dan kebanyakannya mereka sudah mempunyai kerjaya. Adakah dengan kemudahan-kemudahan yang telah disediakan memberikan kepuasan kepada mereka? Bagaimana dengan pencapaian akademik mereka, adakah seiring dengan tahap kepuasan mereka terhadap pelaksanaan pendidikan jarak jauh yang disediakan?

Kajian mengenai hubungan kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan Pendidikan Jarak Jauh dengan pencapaian akademik di SPACE UTM Skudai dilakukan kerana kebanyakan kajian-kajian lepas yang dibuat banyak memfokuskan kepada pelajar sepenuh masa. Manakala kajian terhadap pelajar SPACE kurang dilakukan. Kajian seumpama ini dibuat untuk melihat sejauh mana tahap kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan Pendidikan Jarak Jauh. Penekanan diberi pada empat elemen kepuasan pelajar iaitu teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan Pendidikan Jarak Jauh dengan pencapaian akademik di SPACE UTM, Skudai.

Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk mendapatkan gambaran sejauh manakah kepuasan pelajar-pelajar pendidikan jarak jauh terhadap pelaksanaan pendidikan jarak jauh di SPACE UTM Skudai.

1. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap penggunaan teknologi pengajaran dan pembelajaran.
2. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap interaksi pensyarah.
3. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap penilaian pembelajaran.
4. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sokongan yang disediakan.
5. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap penggunaan teknologi pengajaran dan pembelajaran dan hubungannya dengan pencapaian akademik.
6. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap interaksi pensyarah dan hubungannya dengan pencapaian akademik.
7. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap penilaian pembelajaran dan hubungannya dengan pencapaian akademik.
8. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sokongan yang disediakan dan hubungannya dengan pencapaian akademik.

Kepentingan Kajian

Kajian ini diharapkan dapat memberi sumbangan kepada pihak – pihak yang berkenaan khususnya kepada :

Pelajar SPACE UTM : Kajian ini diharap dapat membantu pelajar – pelajar SPACE yang sedang mengikuti pengajian terutamanya di SPACE UTM, Skudai untuk mengenalpasti apakah elemen yang mempengaruhi pencapaian akademik mereka. Selain itu, pelajar – pelajar SPACE di UTM Skudai juga dapat meningkatkan pencapaian akademik mereka.

SPACE UTM : Kajian ini diharap dapat membantu pihak Hal Ehwal Pelajar dan Pentadbiran Sekolah Pendidikan Profesional dan Pendidikan Berterusan (SPACE) UTM, Skudai untuk menambahbaik pelaksanaan pendidikan jarak jauh yang mencakupi masalah berkaitan teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi antara pelajar dengan pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan yang disediakan.

Kajian ini juga diharap dapat membantu kearah mencapai matlamat universiti untuk melahirkan mahasiswa yang cemerlang dan seterusnya mempertingkatkan lagi kecemerlangan mereka.

Penyelidik : Kajian ini dapat memberi pengalaman dan pendedahan pada penyelidik untuk menjalankan kajian. Dengan melakukan kajian ini penyelidik dapat mengenalpasti beberapa elemen-elemen kepuasan pelajar yang mempengaruhi pencapaian akademik mereka. Di antara elemen-elemen yang dikaji ialah teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan yang disediakan kepada pelajar – pelajar SPACE. Kajian ini juga adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapat pengijazahan Ijazah sarjana Muda.

Kementerian Pengajian Tinggi : Memberi maklumat tentang tahap kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan pendidikan jarak jauh yang mengikuti pengajian di SPACE UTM, Skudai khususnya dan pusat PJJ universiti tempatan lain amnya di mana pihak Kementerian Pengajian Tinggi boleh mencadangkan penambahbaikan dalam sistem yang sedia ada.

Rekabentuk Kajian

Rekabentuk kajian yang digunakan ialah kajian tinjauan deskriptif. Menurut Majid Konting (1994), kajian deskriptif menjelaskan mengenai fenomena semasa samada secara kuantitatif atau kualitatif. Demikian juga pendapat Van Dalen (1993), menyatakan kajian tinjauan secara deskriptif adalah kajian terhadap perkara yang sedang berlaku. Keadaan ini melibatkan pengumpulan data-data, membuat inteprestasi (taksiran), perbandingan dan merumus generalisasi (kesimpulan secara umum).

Menurut Syed Arabi (1992), penyelidikan deskriptif memberikan gambaran tentang keadaan yang sedia ada. Menurut Cohen dan Manion (1985) dalam Mohd Najib (1999), reka bentuk tinjauan ini adalah merujuk kepada mengambil data dalam satu masa tertentu dengan menggunakan soal selidik. Pernyataan ini juga di sokong oleh Best and Khan (1998) bahawa penyelidikan deskriptif merupakan kajian bagi melihat sesuatu keadaan yang lepas atau proses yang sedang berlaku.

Penggunaan soal selidik adalah teknik yang digunakan bagi tujuan pengumpulan data. Ahmad Mahzan (1995) berpendapat bahawa mutu pengumpulan data cara ini adalah terkawal serta data mudah diproses khasnya dengan bantuan komputer.

Populasi dan Sampel Kajian

Menurut Alias Baba (1992), populasi adalah merangkumi tiap- tiap ahli yang terdapat dalam populasi tersebut. Manakala Mohd Najib (1998) menyatakan populasi adalah daripada siapakah kita memperolehi data. Kita perlu mengenalpasti kelompok individu yang kita akan selidik. Semua ahli dalam kelompok tersebut dikenali sebagai populasi.

Populasi merupakan cerapan ke atas sekumpulan individu atau objektif yang mempunyai sekurang-kurangnya satu ciri atau sifat yang sama di antara individu dengan individu yang lain. Sampel mewakili populasi (Mohd. Najib Ghafar ,1999).

Sampel yang dipilih adalah populasi pelajar Fakulti Pendidikan yang sedang menuntut di SPACE Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai. Seramai 317 orang pelajar dalam pelbagai kursus atau bidang di peringkat Ijazah Sarjana Muda Pendidikan merupakan responden untuk kajian ini. Teknik persampelan yang dipilih ialah sampel tidak rawak jenis bertujuan. Persampelan ini melibatkan populasi pelajar dari empat kursus iaitu SPH, SPI, SPN dan SSK. Pengkaji menggunakan seluruh populasi sebagai sampel kajian untuk mendapatkan dapatan yang lebih tepat.

Jadual 1 : Taburan Saiz Sampel

PROGRAM	SAIZ SAMPEL	PERATUS (%)
SPH	158	49.8
SPI	72	22.7
SPN	17	5.4
SSK	70	22.1
Jumlah	317	100

Sumber Pejabat Akademik, SPACE, UTM (2007)

Alatan Kajian

Alatan kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah berbentuk soal selidik yang merangkumi beberapa item. Set borang soal selidik yang digunakan terbahagi kepada dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Bahagian A adalah berkenaan dengan latar belakang responden dan Bahagian B adalah berkaitan dengan persoalan kajian.

Menurut Ahmad Mahzan (1991), soal selidik mengandungi soalan yang telah dibentuk khas untuk mengumpul data kajian. Soalannya diatur dan digubal sebegitu rupa supaya dapat menolong responden berasa selesa dan boleh mengingati semula perkara-perkara yang telah berlaku.

Alatan kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah berbentuk borang soal selidik yang akan diedarkan kepada responden untuk mendapatkan maklumbalas yang mana ianya merangkumi beberapa item. Menurut Van Delen (1993), soal selidik merupakan satu cara paling mudah untuk memperolehi maklumat. Soal selidik mempunyai beberapa kebaikan dibandingkan dengan cara-cara lain dalam usaha menyelidik mendapatkan maklumat kualitatif dan kuantitatif. Di antaranya ialah maklumat dan data-data dari responden dapat diperolehi secara terus daripada responden. Selain itu, data-data juga dapat diperolehi dengan lebih cepat serta menjimatkan masa dan perbelanjaan.

Arahan dan soalan yang diberi dalam soal selidik adalah piawai dan serupa kepada semua responden yang dikaji. Responden dapat bertindak balas terhadap rangsangan soalan dengan

lebih berkesan. Ini dapat meningkatkan lagi ketepatan dan kebenaran gerak balas responden terhadap rangsangan soalan yang diberi. Di samping itu, responden juga lebih mudah dan berani untuk memberi tindak balas terhadap aspek yang dikaji (Mohd. Majid Konting).

Bahagian A : Bahagian ini mengandungi item yang berkaitan maklumat latar belakang responden. Ia bertujuan bagi melihat serba sedikit latar belakang responden tetapi ianya masih lagi dirahsiakan. Antara maklumat tersebut merangkumi jantina, bangsa, umur, program, semester, status perkahwinan, bilangan anak, pengalaman bekerja, pendapatan, PNGK dan jarak dari rumah ke pusat pembelajaran. Responden dikehendaki mengisi jawapan mengikut pilihan jawapan pada kotak yang telah disediakan.

Bahagian B : Bahagian B terdiri daripada 40 item. Skala Likert digunakan dalam bahagian B. Skala jenis ini digunakan kerana ianya dapat memberikan gambaran yang lebih tepat terhadap maklumbalas responden. Soalan ini direkabentuk untuk mengenalpasti hubungan kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan Pendidikan Jarak Jauh dengan pencapaian akademik. Soalan dibahagikan kepada empat elemen iaitu teknologi pengajaran dan pembelajaran, interaksi pensyarah, penilaian pembelajaran dan perkhidmatan sokongan. Setiap elemen mengandungi soalan yang berkaitan dengan kategori tersebut. Pembahagian item mengikut elemen seperti dalam jadual 3.2.

Jadual 2 : Pembahagian Soal Selidik Mengikut Elemen Kepuasan Pelajar

Bil.	Elemen Kepuasan Pelajar	Nombor Item	Jumlah Item
1.	Teknologi Pengajaran dan Pembelajaran	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,	7
2.	Interaksi Pensyarah	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	12
3.	Penilaian Pembelajaran	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	10
4.	Perkhidmatan Sokongan	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	11

Sebanyak 317 set soal selidik disediakan. Maklumbalas jawapan dalam borang soal selidik bahagian B adalah berbentuk Skala Likert yang terdiri dari lima bentuk pilihan iaitu Sangat Berpuas Hati (SBH), Berpuas Hati (BH), Kurang Berpuas Hati (KBH), Tidak Berpuas Hati (TBH), dan Sangat Tidak Berpuas Hati (STBH). Responden dikehendaki memilih satu sahaja jawapan iaitu dengan menanda skor yang tercatat pada ruang maklumbalas jawapan yang disediakan seperti dalam jadual 3.

Jadual 3 : Skala Likert

Skor	Pilihan
5	Sangat Berpuas Hati
4	Berpuas Hati
3	Kurang Berpuas Hati
2	Tidak Berpuas Hati
1	Sangat Tidak Berpuas Hati

Kajian Rintis

Kajian rintis dilakukan sebelum kajian sebenar dijalankan untuk menilai kesahan serta kebolehpercayaan item-item dalam borang soal selidik sebelum kajian sebenar dijalankan dan untuk mengetahui sejauh mana responden memahami item-item yang dikemukakan. Ini bertujuan supaya penyelidik dapat menjadikannya sebagai panduan memperbaiki item-item yang dikemukakan sebelum kajian sebenar dijalankan.

Seramai 10 orang pelajar SPACE yang terdiri daripada pelajar program SHR telah dipilih sebagai responden bagi kajian rintis.

Analisis Data

Jadual 4 : Korelasi antara Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK) dengan Penggunaan Teknologi Pengajaran dan Pembelajaran

		PNGK	Penggunaan Teknologi Di Dalam Pengajaran dan Pembelajaran
Penggunaan Teknologi Di Dalam Pengajaran dan Pembelajaran	Kolerasi Pearson, r	.033	1
	Signifikan (2 hujung), p	.561	
	N	317	317

Signifikan pada aras keertian 0.01

Jadual 4 menunjukkan korelasi antara purata nilai gred kumulatif (PNGK) dengan penggunaan teknologi pengajaran dan pembelajaran. Berdasarkan garis panduan Guilford, hubungan antara tahap kepuasan pelajar terhadap penggunaan teknologi pengajaran dan pembelajaran adalah lemah [$r(317)=0.033$, $p>0.01$]. Hipotesis nol diterima. Ini menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar terhadap penggunaan teknologi pengajaran dan pembelajaran dengan pencapaian akademik.

Jadual 5 : Korelasi antara Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK) dengan Interaksi Pensyarah

		PNGK	Interaksi Pensyarah
Interaksi Pensyarah	Kolerasi Pearson, r	.024	1
	Signifikan (2 hujung), p	.668	
	N	317	317

Signifikan pada aras keertian 0.01

Jadual 5 menunjukkan korelasi antara purata nilai gred kumulatif (PNGK) dengan interaksi pensyarah. Berdasarkan garis panduan Guilford (Jadual 4.17), hubungan antara tahap kepuasan pelajar terhadap interaksi pensyarah adalah lemah [$r(317)=0.024$, $p>0.01$]. Hipotesis nol diterima. Ini menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar terhadap interaksi pensyarah dengan pencapaian akademik.

Jadual 6 : Korelasi antara Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK) dengan Penilaian Pembelajaran

		PNGK	Penilaian Pembelajaran
Penilaian Pembelajaran	Kolerasi Pearson, r	.107	1
	Signifikan (2 hujung), p	.057	
	N	317	317

Signifikan pada aras keertian 0.01

Jadual 7 : Korelasi antara Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK) dengan Perkhidmatan Sokongan

		PNGK	Perkhidmatan Sokongan
Perkhidmatan Sokongan	Kolerasi Pearson, r	.077	1
	Signifikan (2 hujung), p	.172	
	N	317	317

Signifikan pada aras keertian 0.01

Jadual 6 menunjukkan korelasi antara purata nilai gred kumulatif (PNGK) dengan penilaian pembelajaran. Berdasarkan garis panduan Guilford (Jadual 4.17), hubungan antara tahap kepuasan pelajar terhadap penilaian pembelajaran adalah sangat lemah [$r(317)=0.107$,

$p > 0.01$]. Hipotesis nol diterima. Ini menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar terhadap penilaian pembelajaran dengan pencapaian akademik.

Jadual 7 menunjukkan korelasi antara purata nilai gred kumulatif (PNGK) dengan perkhidmatan sokongan. Berdasarkan garis panduan Guilford (Jadual 4.17), hubungan antara tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sokongan adalah sangat lemah [$r(317) = 0.077$, $p > 0.01$]. Hipotesis nol diterima. Ini menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sokongan dengan pencapaian akademik.

Perbincangan

Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara interaksi pensyarah dengan pencapaian akademik. Ini bertentangan dengan kajian yang dilakukan oleh Decourgh, Gregory A (1999). Hasil kajian beliau menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara interaksi pensyarah dengan pencapaian akademik.

Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Richardson (2003) juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan terhadap interaksi pensyarah. Secara keseluruhannya pelajar berpuas hati terhadap interaksi pensyarah.

Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penilaian pembelajaran dengan pencapaian akademik. Hasil kajian ini bertentangan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Maki (2000) yang mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar dengan penilaian pembelajaran dengan pencapaian akademik.

Penilaian merupakan proses pengumpulan maklumat tentang sesuatu perkara atau individu. Dengan mengadakan sistem penilaian pensyarah dapat mengetahui potensi dan prestasi pelajar terhadap pengajaran untuk mengetahui kefahaman pelajar dan menilai keupayaan pelajar melalui sistem gred. Dengan adanya penilaian berdasarkan gred, ianya menjadi kayu pengukur kepada pencapaian atau prestasi dalam kursus yang diikuti.

Md. Noor Salleh (1999) menyatakan penilaian dijalankan untuk mendapatkan maklumbalas daripada daripada pelajar yang mengikuti sesuatu kursus untuk membolehkan pihak-pihak yang berkenaan melihat semula dan mengubahsuai di mana perlu untuk menyesuaikan dengan keperluan pelajar dan dapat memberikan keberkesanan pembelajaran.

Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perkhidmatan sokongan dengan pencapaian akademik. Dapatan kajian ini bertentangan dengan kajian yang dilakukan oleh Stamatoplos dan Mackoy (1989), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sokongan.

Perkhidmatan sokongan perlu diwujudkan supaya segala komponen pengajaran pembelajaran yang lazimnya dilaksanakan secara bersemuka dapat disalurkan kepada pelajar. Melalui media perantaraan, kesemua aspek pengajaran bersemuka dapat dilaksanakan. Menurut Roshan, segala khidmat sokongan yang disediakan oleh pihak institusi bergantung pada kemampuan institusi tersebut. Perkhidmatan sokongan juga disediakan untuk memudahkan setiap pelajar.

Rujukan

- Anderson, L. W. (1989). *The Effective Teacher*. USA : McGraw-Hill, Inc.
- Anthony, S. and Robert, M. (1989). *Effect of Library Instruction on University Students Satisfaction With the Library : Longitudinal Study*.
- Bates, A. (1984). *Instructional design for Distance Education*. Mahway, NJ : Erlbaum.
- Best and Kahn (1998). *Research In Education*. Boston : Allyn and Bacon.

- Cohen, W.A., Manion (1985). *Entrepreneur and Small Problem Solver*. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Decourgh, G. A. (1999). *Technology Is The Tool, Teaching Is The Task : Student Satisfaction in Distance Learning*.
- Fadzilah, S., Zulhazlin, A., Wan, H., Fadhilah (2000). *Penggunaan Teknik Kepintaran Buatan Bagi Menyokong Pendidikan Jarak Jauh*. dalam Seminar Kebangsaan Pendidikan Jarak Jauh Kuala Lumpur : Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Heinich, R., Molenda, M., Russel, J. D., & Smaldino, S. E. (1996). *Instructional Media and Technologies for Learning (5th edition)*. New Jersey : Prentice Hall.
- Idris (2000). *Permasalahan Pengajian dan Pembelajaran Bahasa Arab di kalangan Penuntut PJJ UKM : Satu Tinjauan*. dalam Seminar Kebangsaan Pengajian Jarak Jauh Kuala Lumpur : UKM.
- Jaya Kumar C. K. (2001). *Aplikasi E-Learning dalam Pengajaran dan Pembelajaran di Sekolah-sekolah Malaysia : Cadangan Perlaksanaan Pada Senario Masa Kini*. Dalam Seminar Kebangsaan 2001.
- Kamus Dewan (2004). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Md. Noor, S. (1996). *Teori dan Definisi Pendidikan Jarak Jauh*. Nota bengkel Rekabentuk dan Penulisan bahan Pembelajaran Kendiri, Universiti Sains Malaysia 15-17 Julai 1996. Pulau Pinang, Pusat Pendidikan Jarak Jauh, USM.
- Norafida, I. dan Othman, H. (2000). *E-Pembelajaran Langsung (Live e-Learning) dalam Pembelajaran Maya*. Prosiding Konvensyen Pendidikan UTM 2000.
- Peter, J. S., Eric, E. F., Alexandra, P. (2001). Student Satisfaction and Reported Learning in The SUNY Learning Network.
- Rodziah, M. (2004). *Tahap Pencapaian Kemahiran Proses Sains Pelajar-Pelajar Sekolah Di Negeri Perlis. Kolej Matrikulasi Perlis. Dari www.kmph.matrik.edu.my/WedRnD/Research%20Paper/*
- Ruth H. M., William S. M., Michele, P. and David, W. (2000). Evaluation of a Web-based Introductory Psychology Course : I=Learning and Satisfaction in Online versus Lecture Courses.
- Saadon, A. (2006). *Panduan Cemerlang Melalui Pendidikan Jarak Jauh*. Pearson : Prentice Hall.
- Tom, B. (1991). *Methods of Teaching*. USA : Charles E. Merrill Publishing Company.
- Warnoh, K. (2000). *Peranan dan Tanggungjawab Pensyarah Terhadap Pelajar*. Universiti Teknologi Malaysia (UTM).
- Zalina, M. A., dan Nur Zakiah, M. S. (2000). *Prestasi Pelajar PJJ : Suatu Kajian Umum*. dalam Seminar Kebangsaan Pengajian Jarak Jauh Kuala Lumpur : UKM.