

Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pengurusan Asrama di Kolej 9, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor

Nariza Binti Mat, Yusof Boon, Dr.

ABSTRAK

Asrama merupakan tempat tinggal rasmi pelajar yang menuntut di pusat pengajian. Justeru itu, segala kelengkapan dan kemudahan infrastruktur mestilah sempurna bagi menjamin kualiti kehidupan mereka. Bagi merealisasikan matlamat ini, peranan yang dimainkan oleh pihak pengurusan asrama adalah amat penting disamping juga penglibatan oleh pelajar-pelajar. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan asrama di Kolej 9 iaitu salah sebuah asrama yang terdapat di Universiti Teknologi Malaysia Skudai, Johor. Objektif utama yang ingin dicapai oleh pengkaji daripada kajian ini ialah untuk mengetahui tahap kepuasan pelajar an juga masalah-masalah yang sering dihadapi oleh pelajar. Sebanyak 280 set soal selidik telah diedar. Responden kajian ini adalah terdiri daripada penghuni Kolej 9. Kajian yang dijalankan ini bersifat kuantitatif dan data dianalisis menggunakan SPSS 12.0.

ABSTRACT

Boarding the official residence of the students studying in the school. Hence, all the equipment and infrastructure must be perfect in order to ensure the quality of their lives. To realize this goal, the role played by the management of the hostel is also very important as well as participation by students. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction on the management of the hostel in one of nine college dorm in Universiti Teknologi Malaysia Skudai, Johor. The main objectives to be achieved by the researchers of this study was to determine students' level of satisfaction with an also the problems faced by students. A total of 280 questionnaires were distributed. The respondents were composed of hosts College 9. This research is both quantitative and data were analyzed using SPSS 12.0.

Pengenalan

Institusi pengajian tinggi adalah merupakan tempat perkembangan ilmu pendidikan yang terulung abad ini. Banyak pusat pengajian tinggi yang ditubuhkan untuk membantu pelajar memperkembangkan ilmu pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki. Antara institusi pengajian tinggi yang termashur dan paling menonjol dalam bidang akademik ialah Universiti Teknologi Malaysia (UTM). UTM sentiasa berusaha untuk menghasilkan mahasiswa atau graduan yang mempunyai pelbagai kemahiran. Oleh itu, pelbagai program telah diatur dan semua pihak turut terlibat dalam usaha ini termasuk kolej kediaman. Pihak UTM dan pihak-pihak tertentu

berusaha sedaya upaya untuk menghasilkan pelajar yang bersifat dinamik dan mempunyai kemahiran generik.

Negara memerlukan graduan berkualiti yang menyeluruh sifatnya, matang pemikiran, boleh menyesuaikan diri, berupaya menyelesaikan masalah, penuh daya usaha, bertanggungjawab, berguna dan boleh melaksanakan aspirasi serta matlamat negara (Kamarudin, 1989).

Jamaludin (1996) menyatakan, proses pendidikan merupakan proses yang dinamik, sentiasa berubah dan berkembang. Ini bermaksud bahawa, proses pendidikan akan sentiasa berubah selari dengan matlamat Falsafah Pendidikan Negara. Ia tidak lain adalah bertujuan untuk melahirkan rakyat yang memiliki pemikiran kelas pertama selain masih mempertahankan adab sopan serta akhlak moral yang tinggi.

Sehubungan dengan dasar serta matlamat itu, sebagai langkah permulaan untuk melahirkan rakyat yang memiliki ciri-ciri seperti itu, ia seharusnya bermula di peringkat universiti lagi. Justeru itu, UTM telah mengambil langkah dengan memantapkan dan membangunkan pelajar yang tinggal di kolej kediaman kerana beranggapan kehidupan di asrama atau kolej kediaman adalah tempat terbaik untuk mereka menyiapkan diri kearah menjadi mahasiswa yang berdaya saing dan cemerlang dalam bidang akademik.

Nordin Ahmad melalui kertas kerja program pembangunan pelajar di kolej kediaman menjelaskan bahawa kolej kediaman adalah merupakan suatu tempat yang sempurna untuk membentuk perkembangan pelajar ke arah mencapai matlamat pendidikan di Universiti Teknologi Malaysia khususnya dan negara amnya.

Setiap pelajar yang berjaya mendapat tempat melanjutkan pengajian di UTM akan ditawarkan tempat tinggal bagi memudahkan mereka untuk berulang-alik ke kelas. UTM sendiri mempunyai banyak kolej kediaman yang berfungsi sebagai tempat kediaman pelajar sekaligus berperanan sebagai tempat pembangunan pelajar.

Terdapat lebih daripada 10 buah kolej kediaman di dalam UTM iaitu Kolej Rahman Putra (KRP), Kolej Tun Fatimah (KTF), Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI), Kolej Tun Canselor (KTC) , Kolej Tun Hussein Onn (KTHO), Kolej Perdana (KP), Kolej 9 (K9), Kolej 10 (K10), Kolej 11 (K11),

Kolej Datin Sri Endon (KDSE), Kolej 14 (K14), Kolej 15 (K15), Kolej 16 (K16) dan Kolej 17 (K17).

Terdapat banyak fungsi kolej kediaman selain daripada sebagai tempat tinggal pelajar. Ia juga turut berfungsi sebagai tempat berlakunya interaksi antara pelajar yang terdiri daripada pelbagai budaya, tempat memperkembangkan kemahiran yang dimiliki, sebagai tempat pembelajaran yang kondusif dan sebagainya.

Chickering (1969), telah menyatakan betapa pentingnya pengaruh dan peranan yang boleh dimainkan oleh pihak pengurusan kolej dalam aspek pembangunan pelajar di kolej kediaman. Pembangunan diri individu ini dipengaruhi oleh objektif universiti, saiz universiti, kurikulum di universiti, pengajian dan penilaian yang dilaksanakan di universiti tersebut, susun atur asrama di universiti, fakulti dan pentadbiran universiti, dan budaya yang dibentuk atau diamalkan dikalangan para pelajar.

Walaupun bagaimanapun untuk mencapai matlamat ini, pengurusan kolej kediaman mestilah teratur serta berkesan agar dapat memberikan keselesaan serta kepuasan kepada pelajar. Semua aspek mesti diberi tumpuan antaranya aspek persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan ahli jawatankuasa, pentadbiran pejabat, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti yang dijalankan serta perkhidmatan makanan.

Oleh itu dapatlah dirumuskan bahawa kolej kediaman adalah sebuah tempat yang sangat penting untuk merealisasikan matlamat untuk melahirkan pelajar yang bukan sahaja cemerlang dalam bidang akademik, tetapi mempunyai kemahiran yang pelbagai dalam semua bidang.

Sorotan Penulisan

Kajian yang dijalankan ini berpandukan kepada model atau teori berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang boleh dijadikan asas bagi sesebuah pengkajian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Model-model yang dipilih dalam kajian ini adalah berdasarkan kepada kepentingan di dalam pembinaan model dan instrument oleh pengkaji. Antara model yang

digunakan ialah Model SERVQUAL (1988), Model SERVPERF (1992) dan Model Kepuasan kano (1984).

Teori asas kajian ini adalah bersandarkan kepada Model SERVQUAL (1988).. Model ini dipilih kerana ia sangat sesuai digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Model ini juga sesuai kerana ia boleh digunakan dalam apa jua situasi perkhidmatan, menyediakan informasi yang terperinci tentang persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan, tahap prestasi yang dirasa oleh pelanggan, komen dan cadangan pelanggan, dan tanggapan daripada pekerja terhadap jangkaan dan kepuasan pelanggan.

Bagi mengetahui hubungan antara kualiti perkhidmatan, kepuasan pengguna dan niat pembelian, maka Model SERVPERF (1992) telah dipilih. Model ini berbeza dengan model SERVQUAL yang cuba untuk menyingkirkan masalah jangkaan dan persepsi (Cronin dan Tylor, 1992) niat pembelian sesuatu barang atau perkhidmatan adaiiah dipengaruhi oleh faktor kepuasan pengguna.

Model Kepuasan Kano adalah satu pengurusan kualiti dan teknik yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Dalam model ini, terdapat enam kategori ciri-ciri kualiti mana tiga yang utama daripadanya mempengaruhi kepuasan pengguna. Tiga kategori mempengaruhi kepuasan pengguna ialah faktor asasi, keseronokan dan prestasi.

Model SERVQUAL (1988)

SERVQUAL adalah model yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi. Model ini telah dibangunkan oleh , Parasuraman, Zeithaml & Berry. Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan kesihatan dan bertujuan untuk menilai tahap kualiti perkhidmatan di hospital.

Instrumen SERVQUAL mempunyai banyak kelebihan. Instrumen SERVQUAL mempunyai 45 item yang terbahagi kepada tiga bahagian. Bahagian pertama mempunyai 22 soalan untuk menilai harapan pelanggan terhadap servis. Ia diikuti oleh bahagian kedua yang terdiri daripada 22 soalan yang sama, tetapi untuk menilai persepsi terhadap servis yang diterima. Bahagian Ketiga terdiri daripada satu soalan yang menilai keseluruhan kualiti servis.

Kualiti servis adalah perbezaan antara persepsi servis yang diterima dan harapan pengguna terhadap servis tersebut.

Terdapat lima dimensi yang dikenalpasti dalam model SERVQUAL. Dimensi- dimensi tersebut adalah Nyata, Kebolehpercayaan, Responsif, Jaminan dan Empati.

1.0 Dimensi Nyata

Dalam dimensi ini dijelaskan mengenai kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan peribadi. Dimensi ini menjelaskan semua ciri-ciri yang nyata dan dapat dilihat dengan jelas.

2.0 Dimensi Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan adalah keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai. Dimensi ini amat penting supaya kualiti sesuatu perkhidmatan dapat ditentukan dengan jelas dan tepat.

3.0 Dimensi Responsif

Responsif ialah kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan perkhidmatan dengan kadar segera. Dalam erti kata lain, organisasi sedaya upaya memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

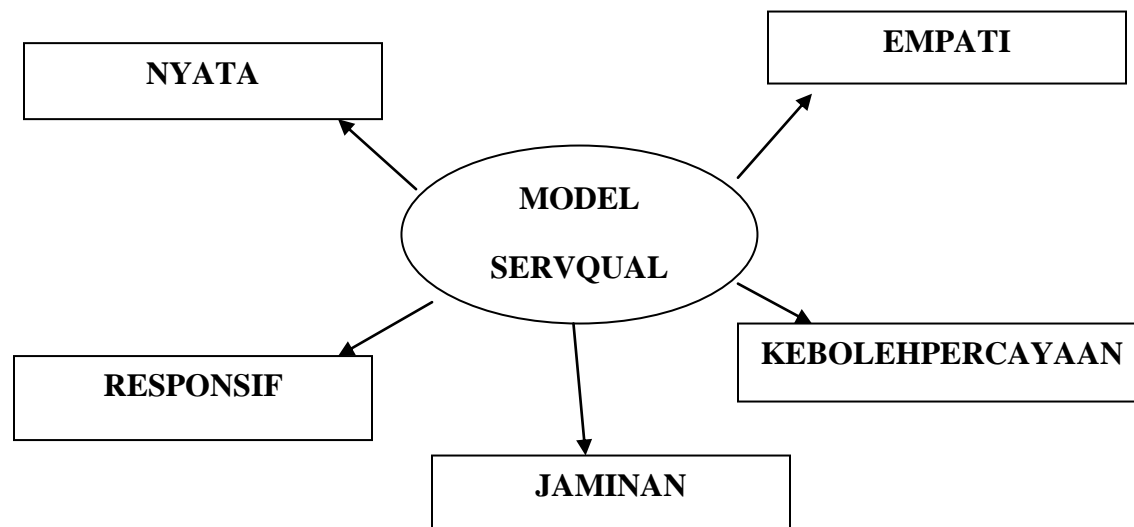
4.0 Dimensi Jaminan

Jaminan ialah pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.

5.0 Dimensi Empati

Empati ialah keprihatinan dan perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya. Maksud lain bagi empati ialah meletakkan diri ke dalam masalah

pelanggan. Organisasi sedaya upaya untuk memberi perhatian dan menyelesaikan masalah dan memenuhi kehendak pelanggan.



Rajah 1 Model SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988)

Pernyataan Masalah

Terdapat 3 faktor utama yang menyumbang kepada kualiti kehidupan pelajar di kolej kediaman. Selain daripada faktor kemudahan dan keselamatan, faktor pengurusan adalah faktor terpenting dalam memastikan kecemerlangan akademik selain menjamin kepuasan pelajar yang menginap di kolej kediaman.

Abdul Shukor (1991), menyatakan walaupun terdapat banyak faktor yang boleh menyumbang kepada kecemerlangan asrama, namun faktor pengurusan pentadbiran kolej kediaman merupakan faktor utama yang menyumbang ke arah kecemerlangan dalam pengurusan pelajar.

Namun persoalannya ialah sejauhmanakah pihak pengurusan kolej mampu untuk memikul tanggungjawab ini dan melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Faktor lain ialah kemudahan yang terdapat di Kolej 9. Bagi memastikan kehidupan pelajar berjalan dengan sempurna, segala aspek kemudahan mestilah mencukupi dan dipenuhi agar kehidupan pelajar

menjadi lebih sempurna. Namun begitu, adakah ia mencukupi dan selari dengan kehendak semasa pelajar. Begitu juga dengan aspek keselamatan pelajar yang menjadi tanggungjawab pihak pengurusan kolej kediaman untuk memantaunya. Kajian ini akan menjawab segala masalah dan persoalan ini.

Kaedah Kajian

Kaedah kajian merupakan bahagian yang penting untuk memastikan kajian ini dijalankan dengan cara yang bersistematik, lancar dan sejajar dengan objektif dan matlamat kajian yang ingin dicapai. Aspek-aspek yang terlibat di dalam metodologi kajian meliputi aspek-aspek berikut seperti Rekabentuk Kajian, Instrumen Kajian, Analisis Data, dan Kajian Rintis.

Rekabentuk kajian ialah gambaran secara keseluruhan bagaimana kajian ini dijalankan. Bermula dengan proses mengenalpasti masalah dan seterusnya kepada membentuk objektif serta matlamat kajian.

Kajian yang dijalankan ini adalah kajian kuantitatif sepenuhnya. Ini kerana kajian hanya melibatkan data yang berkaitan dengan penganalisan berkaitan dengan nombor (Babbie, 2008). Instrumen kajian adalah alat untuk mendapatkan data daripada sampel. Dapatan kajian akan dianalisis menggunakan kaedah kuantitatif. Oleh itu, bagi mendapatkan data, pengkaji menggunakan dua sumber iaitu data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data mentah yang dikumpulkan oleh pengkaji itu sendiri iaitu mereka yang hendak menggunakan informasi tersebut (Ong, 2000). Pengkaji menggunakan data primer sebagai data utama untuk mendapatkan maklumat dalam kajian ini. Data primer diperolehi melalui borang soal selidik. Kaedah lain untuk mendapatkan data primer ialah melalui temubual dan pemerhatian. Soalan soal selidik dibentuk berdasarkan dimensi dalam Model SERVQUAL.

Data primer dapat membantu pengkaji mendapatkan maklumat yang dikehendaki secara lebih tepat. Borang soal selidik merupakan senarai soalan yang dicetak dan tujuannya ialah untuk mendapatkan informasi berkenaan objektif kajian. Kaedah ini merupakan instrumen utama untuk memperoleh data primer berkaitan dengan kajian (Ong, 2000). Penyelidik yang

menggunakan soal selidik berpeluang untuk membina perhubungan dan menerangkan tujuan kajian yang dijalankan (Best dan Khan, 1985).

Kajian rintis pula digunakan dalam kaedah kajian bertujuan untuk mengetahui kesesihan soalan dalam soal selidik. Kajian rintis adalah penting untuk memastikan setiap perkataan yang digunakan dalam soal selidik mempunyai maksud yang jelas dan maklumat yang lengkap untuk dijadikan sebagai alat kajian. Dengan itu, soal selidik akan dapat difahami dengan jelas oleh responden dan berupaya untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab persoalan kajian (Hashim 1989).

Amin (1990) menyatakan dalam kajiannya, kajian rintis mempunyai 3 tujuan iaitu untuk pastikan bahawa bahasa dan struktur ayat yang digunakan dalam soal selidik boleh difahami oleh responden, untuk pastikan bahawa pernyataan yang dikemukakan dalam soal selidik itu menepati dengan pengalaman responden dan yang terakhir ialah untuk pastikan soalan-soalan yang dikemukakan dalam soal selidik dapat menghasilkan jawapan yang dikehendaki oleh pengkaji.

Seterusnya ialah analisis data. Data dalam kajian ini dianalisis menggunakan SPSS 12.0. secara keseluruhannya, pengkaji menggunakan kaedah analisis melalui kekerapan, peratusan dan nilai min. Pengkaji juga menggunakan Skala Likert 5 mata untuk memudahkan pengiraan. Selain daripada penggunaan skala likert 5 mata bagi item B. Nilai min terkumpul akan digunakan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar bagi setiap aspek yang dikaji.

Mohd Majid (1990), menyatakan bahawa hubungan antara nilai peratusan dan kekerapan adalah lebih kukuh sekiranya disokong dengan nilai min. Skala ini turut digunakan untuk menentukan tahap bagi min yang diperolehi oleh penyelidik sama ada berada pada tahap yang tinggi, sederhana ataupun rendah. Selain ini, menurut Hildebrand dan Crain (1986), min merupakan titik keseimbangan dimana maklumbalas positif dan negatif adalah saling bertentangan.

Jangkaan Dapatan

Pengkaji menjangkakan tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan asrama Kolej 9 adalah berada pada yang tinggi. Walaubagaimanapun, berkemungkinan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan internet tanpa wayar (Wifi) di Kolej 9 adalah berada pada tahap yang rendah. Hasil daripada kajian rintis yang dijalankan juga mendapati, pelajar juga tidak menunjukkan kepuasan dalam perkhidmatan makanan yang disediakan di kafetaria. Pengkaji turut menjangkakan kemungkinan pelajar memberikan tahap kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan pejabat Kolej 9. Kemungkinan tahap kepuasan pelajar terhadap item lain seperti kemudahan bilik air, tempat meletak kenderaan, bilik gym dan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan adalah tinggi.

Perbincangan

Berdasarkan kepada kepentingan peranan asrama atau kolej kediaman terhadap perkembangan dan keselesaan pelajar atau penghuninya, maka kajian ini amat penting kerana dapat mengetahui tahap kepuasan pelajar daripada aspek pengurusan pejabat, kakitangan, kemudahan dan kebersihan di kolej kediaman. Hasil daripada pandangan dan masalah yang dikemukakan pelajar, maka satu kajian mengenai tahap kepuasan mereka akan dikaji. Setelah itu, tahap kepuasan dan pandangan ini akan dijadikan satu landasan terbaik untuk meneruskan kajian dan akan dikemukakan kepada pihak yang terbabit. Justeru itu, satu langkah pemuliharaan akan diambil dan segala masalah ini akan dapat diatasi.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini perlu dijalankan kerana kepuasan pelajar terhadap pengurusan asrama adalah penting. Asrama atau kolej kediaman adalah tempat tinggal rasmi pelajar di pusat pengajian. Justeru itu, adalah wajar jika sesebuah kolej kediaman mempunyai kelengkapan infrastruktur yang mencukupi dan boleh digunakan dengan baik. Asrama juga menjadi tempat perkembangan sahsiah diri pelajar. Segala kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak pengurusan asrama mestilah selaras dengan kehendak dan keperluan pelajar-pelajar. Segala aduan dan masalah yang dihadapi oleh pelajar mestilah dipandang berat oleh pihak yang terbabit dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan

memuaskan kepada pelajar. Apa yang paling penting, kajian ini mempunyai kepentingan yang besar kepada pihak pegurusan asrama dan pihak universiti untuk mengetahui tahap kepuasan pelajar dikalangan pelajar yang tinggal di asrama atau kolej kediaman pelajar.

Rujukan

Amin Mohd Rashid (1990). *Masalah-masalah pengajaran Pendidikan Islam (KBSR)*.

Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).

Babbie, E. (2008). *The Basic of Social Research*. Australia : Thomson WadsWorth.

Chickering, A.W. (1969). *Education And Identify*. San Fransisco : Jossey-Basss.

Cronin, J. J. and S. A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A re-examination and Extension", *Journal of Marketing*.56: 55-68.

Jamaluddin Bin Mohd Yatim (1996). "Program Pembangunan Pelajar Di Kolej Kediaman : Tinjauan Di Universiti Teknologi Malaysia ". – " Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan (Spark 96)". Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.

Kamarudin Hj. Kachar. (1989). *Ke Arah Pengurusan Pelajar Dinamik*.

Teks Publishing Sdn. Bhd.

Kano N., Nabuhiko S., Takahashi F. & Tsuji S. 1984. Attractive quality and must be quality.

Quality 14(2): 39-48.

Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Edisi Pertama. Kuala

Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "A conceptual model of service quality and its implication", *Journal of Marketing* , Vol. 49, Fall, pp. 41-50.