

KUALITI PERKHIDMATAN DI SEKOLAH BERASRAMA
PENUH DI NEGERI PERAK

NEK KAMAL BIN YUNUS
DR. OMAR BIN ABDULL KAREEM
MUHAMMAD KHAIRUDDIN LIM BIN ABDULLAH
ABDUL RAHEEM BIN MOHAMAD YUSOF
AZITA BINTI YONUS @ AHMAD

KOD PENYELIDIKAN UPSI: 03-11-14-02

2003

KUALITI PERKHIDMATAN DI SEKOLAH BERASRAMA PENUH DI NEGERI PERAK

**Nek Kamal bin Yeop Yunus
Dr.Omar bin Abdull Kareem
Muhammad Khairuddin Lim bin Abdullah
Abdul Raheem bin Mohamad Yusof
Azita binti Yonus @ Ahmad**

**KOD PENYELIDIKAN UPSI : 03-11-14-02
AKAUN PENYELIDIKAN UPSI : 050528**

PENGHARGAAN.

Segala puji bagi Allah tuhan sekalian Alam, solawat dan salam ke atas rasul junjungan Nabi Muhammad saw, ahli keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Berbanyak-banyak syukur kami ucapkan kepada Allah swt kerana dengan hidayah dan inayahNya maka dapatlah kami sempurnakan juga akhirnya laporan kajian ini.

Pertama sekali kami ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pusat Penyelidikan dan Perundingan kerana meluluskan peruntukan pembiayaan kajian ini. Ucapan berbilang-banyak terima kasih juga kami ucapkan kepada En. Hariri Kamis, Dekan Fakulti Perniagaan dan Ekonomi kerana memberi nasihat dan sokongan moral untuk menyiapkan kajian ini.

Terima Kasih kami kepada Pengarah Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Kementerian Pendidikan Malaysia, Pengarah MARA dan Pengarah Jabatan Pendidikan Negeri Perak Darul Ridzuan kerana membenarkan kami menggunakan sampel kajian sekolah-sekolah berasrama penuh di negeri Perak. Tidak lupa juga kepada semua Pengetua dari 14 buah SBP di Perak dan pelajar-pelajar yang terlibat sebagai responden dalam kajian ini. Tanpa penglibatan mereka kajian ini tidak akan berhasil.

Sekalung budi kepada pensyarah dan kakitangan pejabat Fakulti Perniagaan dan Ekonomi yang sentiasa memberi galakan dan sokongan sepanjang kajian ini dijalankan. Terima kasih juga kepada Pengarah Pusat Penyelidikan dan Perundingan serta kakitangan kerana telah menerima kertas kerja kajian ini untuk dibentangkan dalam Seminar Penyelidikan Universiti Pendidikan Sultan Idris. Penghargaan juga diberikan kepada saudari Nik Rohani bt Abdul Rashid kerana memasukkan data ke dalam sistem SPSS.

Akhir sekali kami mengucapkan ribuan terima kasih kepada isteri-isteri dan anak-anak kami yang telah mengorbankan masa mereka bermanja untuk kami menyiapkan kajian ini.

Nek Kamal bin Hj Yeop Yunus (nkamal@upsi.edu.my)

Dr. Omar bin Abdull Kareem (omark@upsi.edu.my)

Mohammad Khairuddin Lim bin Abdullah (khairuddin@upsi.edu.my)

Abdul Raheem bin Mohamed Yusoff (raheem@upsi.edu.my)

Azita binti Yonus (azita@upsi.edu.my)

Fakulti Perniagaan dan Ekonomi
Universiti Pendidikan Sultan Idris.
Tanjong Malim.

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan telah menjadi tunggak keberkesanan dan keuntungan organisasi. Untuk terus mengekalkan pelanggan kebanyakan organisasi bersaing hebat dengan menonjolkan kebitaraan perkhidmatan masing-masing di pasaran. Sekolah Berasrama Penuh memang terkenal dengan kecemerlangan akademik tetapi kualiti perkhidmatan sokongan dan bukan akademik tidak kurang pentingnya. Walaupun sekolah bukanlah organisasi yang mengaut untung dari operasinya tetapi kemudahan tertentu diswastakan. Oleh itu sewajarnya pelajar mendapat perkhidmatan yang terbaik kualitinya. Kajian ini ingin melihat persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di sekolah seperti penyajian makanan di dewan makan, penginapan di asrama dan kafeteria, kebersihan dan keceriaan, kesihatan dan keselamatan, serta pejabat pentadbiran dan perpustakaan. Data telah dikumpulkan dengan mengedarkan 504 set soal selidik ke 14 buah sekolah berasrama di Perak. Setelah diproses dengan Excel dan teknik pembezaan didapati bahawa 42% pelajar mempunyai persepsi perkhidmatan keseluruhan sebagai cemerlang dan 30% sebagai sederhana cemerlang. Pada keseluruhannya jurang antara jangkaan dan persepsi pelajar sebagai pelanggan ialah – 2.1% iaitu terlalu kecil sekali gus ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan di sekolah ini dan tidak menggambarkan masalah kualiti yang ketara. Dapatan ini juga menunjukkan bahawa kepuasan hati pelajar adalah rendah dan tidak mencapai paras sangat puas hati (*delighted*). Dari segi dimensi kualiti pula, didapati keketaraan, jaminan dan kebolehpercayaan adalah lebih penting berbanding dengan dimensi responsif dan empati kepada pelajar. Dapatan dari analisis kualitatif pula menunjukkan pelajar inginkan kualiti perkhidmatan di SBP dipertingkatkan ke tahap yang lebih tinggi.

Kata kunci: kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan, jangkaan, persepsi pelajar.

ABSTRACT

Service quality and customer satisfaction have been strategic and important variables in determining organizational profitability and effectiveness as they compete in the market place. So as the fully residential schools well known tradition of academic excellence but the importance of supporting services could not be overstated. Though residential schools were non-profit organizations, but some of those services were privatized. Therefore, students as customers should be enjoying the best quality of services. This study reports on the perceptions of the residential schools students on the quality of services delivered in term of the quality of food served in the dining hall, the hostel and cafeterias, cleanliness, health and security, administration and library services. Data were collected by distributing 504 sets of structured questionnaires to the fourteen schools in Perak. They were processed using excell and the differentiating techniques. It was found that 42% of the students perceived that the service delivered was excellent and 30% as moderately excellent. On the whole, the gap between their expectation and perceptions of the quality of the services was - 2.1% which was negligible meaning that students are barely satisfied and there was not much problems in service quality. The finding also suggested that, the degree of satisfaction was very low and still very far from delighted. Further analysis revealed that the tangibility, assurance and reliability dimensions deemed to be more important to students than the responsive and empathy. It was also found that most of the students expected that the quality of the services should be improved and facilities upgraded.

Keywords: service quality, customer satisfaction, expectation and perceptions of service quality, boarding schools.

SENARAI JADUAL

Jadual 1:	Nilai Alpha Cronbach Instrumen Kajian	24
Jadual 2:	Keturunan responden.	25
Jadual 3:	Jantina responden	25
Jadual 4:	Pendapatan ibubapa responden	26
Jadual 5:	Pendidikan ibubapa responden	26
Jadual 6:	Pekerjaan ibubapa responden	26
Jadual 7:	Kualiti perkhidmatan secara keseluruhan	27
Jadual 8:	Jurang antara jangkaan, perkhidmatan sebenar berdasarkan persepsi pelajar secara keseluruhan.	29
Jadual 9:	Dimensi Ukuran kualiti dalam servqual.	29
Jadual 10:	Perbezaan min antara persepsi dengan jangkaan	30
Jadual 11:	Analisis kepentingan bagi setiap dimensi kualiti	31

SENARAI RAJAH.

Rajah 1:	Model Kualiti perkhidmatan	10
Rajah 2:	Kerangka Konseptual Perkhidmatan	15
Rajah 3:	Penentu Kepercayaan dan Sikap.	17
Rajah 4:	Kerangka Konseptual Kajian	22
Rajah 5:	Satah Perbezaan Dua Dimensi	32.

Hak Milik MARA

KANDUNGAN

Penghargaan	ii
Abstrak	iii
Abstracts (English)	iv
Senarai jadual	v
Senarai rajah.	vi
Kandungan	vii
1. PENGENALAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Hipotesis Kajian	7
1.7 Kepentingan dan Batasan Kajian	7
2. ULASAN KARYA TERPILIH	
2.1 Pengenalan	8
2.2 Model Jurang Kualiti Perkhidmatan	12
2.3 Persepsi Pengguna	16
2.4 Jangkaan Pelanggan	17
2.5 Pengesahan Prestasi Terhadap Piawaian dan Jangkaan	19
2.6 Pelanggan Tidak dapat Menilai Keberkesanan Sesuatu Perkhidmatan	19
2.7 Pelanggan yang membuat keputusan membeli perkhidmatan Bukanlah orang yang menggunakannya	19
2.8 Perkhidmatan tidak dapat dilihat	20
2.9 Pemberi perkhidmatan bergantung kepada orang lain untuk melaksanakan tindakan memenuhi jangkaan pelanggan	20
3. METODOLOGI KAJIAN	
3.1 Pengenalan	21
3.2 Rekabentuk Kajian	21
3.3 Populasi dan Persampelan	22
3.4 Instrumen Kajian	23
3.5 Kebolehpercayaan Instrumen	23
3.6 Penganalisan Data	24

4. ANALISIS DAN DAPATAN

4.1	Pengenalan	25
4.2	Latarbelakang Responden	26
4.3	Kualiti Perkhidmatan Secara Keseluruhannya	27
4.4	Jurang antara Jangkaan dan Perkhidmatan Sebenar	29
4.5	Menilai Perbezaan antara Jangkaan dan Persepsi Menggunakan Teknik Pembezaan	30
4.6	Analisis Kepentingan	32
4.7	Analisis Kualitatif	33
	4.7.1 Ketaraan	34
	4.7.2 Kebolehpercayaan	39
	4.7.3 Empati	41
	4.7.4 Responsif	43
	4.7.5 Jaminan	45

5. KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	52
5.2	Perbincangan	52
5.3	Kesimpulan	54
5.4	Implikasi Kajian	55
	5.4.1 Perkerja Perkhidmatan Perlu dilatih Secukupnya	55
	5.4.2 Pengubahsuaian Rekabentuk Perkhidmatan	56
	5.4.3 Penglibatan Pelanggan Sebagai Pemberi Perkhidmatan	56
	5.4.4 Dimensi Kebolehpercayaan	57
	5.4.5 Pelajar Bermasalah	57
5.5	Cadangan Kajian akan Datang	57

6. SENARAI RUJUKAN

7. LAMPIRAN

BAB PERTAMA

PENDAHULUAN.

1.1. Pengenalan

Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan menjadi tunggak keberkesanan dan keuntungan organisasi. Untuk terus mengekalkan pelanggan, kebanyakan organisasi bersaing hebat dengan menonjolkan keunikan perkhidmatan masing-masing di pasaran. Hal yang sama turut melibatkan organisasi pendidikan sama ada awam atau swasta. Organisasi pendidikan awam, walaupun tidak bersaing di pasaran dan tidak menekankan keuntungan, namun perlu memberikan perhatian terhadap perkhidmatan berkualiti bagi memastikan keyakinan masyarakat tidak terhakis.

Sekolah Berasrama Penuh (SBP) sebagai satu organisasi pendidikan awam, memang terkenal dengan kecemerlangan akademik. Banyak faktor yang menyumbangkan kepada kecemerlangan akademik SBP. Selain daripada segi pengambilan pelajar yang terpilih, guru juga adalah di kalangan yang terbilang kualitinya. Di samping itu, kemudahan prasarana yang mencukupi juga sangat penting dalam menentukan kualiti pengajaran dan pembelajaran.

Kemudahan prasarana meliputi, kualiti perkhidmatan di asrama termasuk dewan makan dan kafeteria, perpustakaan, koperasi dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang

berkaitan. Justeru, penekanan yang sama penting harus diberikan kepada aspek perkhidmatan sokongan ini supaya sekolah dapat menyediakan kemudahan yang berkualiti secara menyeluruh.

Walaupun sekolah bukanlah sebuah organisasi yang menekankan keuntungan daripada operasinya tetapi kemudahan tertentu diswastakan. Perbekalan bahan makanan, penyediaan makanan di dewan makan, makanan yang dijual di kafeteria, penginapan asrama, mesin vending, kebersihan dan keselamatan biasanya dikontrakkan kepada syarikat swasta (KPM, 1999). Daripada perspektif pemasaran perkhidmatan, perniagaan dan kepenggunaan, pelajar sebagai pelanggan terakhir dapat menilai kualiti yang dibekalkan kepada mereka. Dalam konteks ini, Kotler dan Fox (1998) mengkategorikan sekolah sebagai pemberi perkhidmatan yang menawarkan bersamanya sedikit produk yang ketara.

Kajian ini ingin melihat kualiti yang ditawarkan oleh Sekolah Berasrama Penuh dalam menghasilkan pelajar yang berkualiti. Perkhidmatan yang berkualiti merupakan elemen yang sangat penting dalam semua organisasi, dan perkhidmatan yang tidak berkualiti akan menyebabkan pelanggan meninggalkan organisasi berkenaan (Denton, 1994).

Pendidikan adalah satu cabang perkhidmatan yang mempunyai potensi yang sangat luas untuk dimajukan oleh Malaysia dan dapat dijadikan sebagai satu sumber untuk menjana tukaran wang asing. Kita akan dapat menarik dan mengekalkan pelajar sekiranya perkhidmatan yang disediakan adalah berkualiti. Maka, adalah amat perlu bagi institusi pendidikan merekabentuk satu instrumen bagi membolehkan mereka mengukur tahap kualiti (Joseph and Joseph, 1998).

Brown & Koenig (1993) telah mencadangkan agar penilaian perkhidmatan pendidikan yang diberikan kepada pelajar dijadikan sebahagian dari penilaian TQM institusi pendidikan. Mengikut kajian Tih dan Aliah (1999) terdapat enam faktor yang menentukan kualiti perkhidmatan universiti: reputasi akademik, isu-isu berkaitan

program, peluang kerjaya, kos atau masa, aspek-aspek fizikal dan pengaruh pilihan universiti.

Mengikut pendapat Lovelock (1996) untuk memasarkan sesebuah institusi pendidikan bukanlah mudah, kerana institusi pendidikan menawarkan satu pakej yang terdiri daripada proses pengajaran, makanan, penginapan, keselamatan, rekreasi, aktiviti sosial dan pelbagai lagi.

Kualiti perkhidmatan merujuk kepada perbezaan antara jangkaan pelanggan dan persepsi perkhidmatan sebenar (Parasuraman et. al. 1985, 1988). Kumpulan penyelidik ini telah menguji 10 dimensi kualiti perkhidmatan yang mengandungi 45 item dalam pelbagai situasi. Setelah proses pemurnian, Parasuraman et. al. (1990) telah mengurangkan dimensi dalam instrumen tersebut kepada 5 sahaja kerana mereka berpendapat kelima-lima dimensi perkhidmatan itu telah mencakupi, memadai dan sesuai untuk mengukur kualiti perkhidmatan di kebanyakan firma perkhidmatan secara keseluruhan.

Dimensi –dimensi tersebut adalah:

1. Ketidakketaraan (*intangibility*) - kemudahan fizikal, peralatan dan rupadiri kakitangan.
2. Kebolehpercayaan (*trustworthiness*) – kebolehan menyempurnakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsif (*responsiveness*) – keinginan untuk menolong pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan cepat.
4. Jaminan (*assurance*) – pengetahuan dan kesopanan kakitangan serta kebolehan mereka untuk memupuk keyakinan dan kepercayaan.
5. Empati (*empathy*) – keperihatinan dalam memberi perhatian istimewa kepada pelanggan.

Lima dimensi yang digunakan dalam soal selidik ini telah banyak diperbahaskan. Namun, Fisk et. al. (1993) berpendapat ia adalah sesuai untuk mengukur kualiti perkhidmatan secara keseluruhan.

Dalam persekitaran kualiti menyeluruh, kualiti adalah didefinisikan oleh pelanggan. Mengikut Scholtes (1999: 3) menyatakan;

"Only once you understand what processes and customers are will you be able to appreciate what quality means in the new business world. If customers are people who receive your work, only they can determine what quality is, only they can tell you what they want and how they want it . That's why a popular slogan of the quality movement is "quality begins with the customer". You must work with internal and external customers to determine their needs, and collaborate with internal and external suppliers"

Gronroos (1983) mengutarakan pendapat bahawa tanggapan terhadap kualiti perkhidmatan adalah hasil proses penilaian, di mana pelanggan akan membandingkan persepsi mereka terhadap penyempurnaan perkhidmatan dan hasilnya berbanding dengan apa yang mereka jangkaan. Bitner, Boon dan Tetreault (1990) telah mengkaji kualiti perkhidmatan hotel dan restoran. Mereka mendapati bahawa mengikut perspektif pemberi perkhidmatan, pelanggan tidak selalu benar atau betul. Tetapi tanggapan pelanggan tersebut akan mempengaruhi tindakan seterusnya.

Licata dan Frankwik (1996) telah mengkaji organisasi pemasaran sebuah kolej dari segi strategi pemasaran dan perkhidmatan profesional mendapati bahawa kerangka persekitaran pemasaran mempengaruhi strategi pemasaran kolej tersebut dan seterusnya mencorakkan struktur pemasaran.

1.2. Pernyataan Masalah

Kerajaan telah membelanjakan berjuta-juta ringgit bagi melengkapkan prasarana sekolah berasrama penuh khasnya bagi memenuhi keperluan melatih tenaga mahir yang sangat diperlukan oleh pasaran tenaga manusia. Justeru, adalah penting untuk memastikan peruntukan yang besar ini diurus dan dimanfaatkan bagi menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dalam aspek ini. Tidak dapat dinafikan bahawa SBP telah memberikan perhatian serius dalam meningkatkan mutu pengajaran dan pelajaran bagi meningkatkan pencapaian pelajar. Namun demikian perlu ditegaskan bahawa kualiti perkhidmatan sokongan turut penting dan memberi kesan kepada pencapaian pelajar. Mokhtar (1996)

menyatakan“..data persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan boleh membantu langkah mewujudkan suasana pembelajaran yang baik dan berkesan” Bagi meningkatkan kualiti, sesetengah perkhidmatan telah diswastakan. Oleh itu pelajar wajar mendapat perkhidmatan yang berkualiti seperti yang dijangkakan. Namun demikian berdasarkan pemerhatian, masih terdapat rungutan di kalangan pelajar dan ibu bapa terhadap perkhidmatan di Sekolah Berasrama Penuh. Justeru, kajian tentang kualiti perkhidmatan termasuk penginapan, kafeteria, koperasi dan perpustakaan di SBP perlu diberi perhatian.

Pengurusan kualiti menyeluruh telah lama diamalkan di dalam bidang pendidikan. Dalam suatu kajian rintis yang dijalankan oleh Universiti Wollongong, Institusi Pendidikan Tinggi Awam dinilai dari segi 14 dimensi berikut, - bilangan staf, jumlah kemasukan pelajar, purata kemasukan pelajar, beban akademik pelajar, pendapatan, nisbah antara pelajar dengan staf, penilaian pelajar terhadap proses Pembelajaran dan Pengajaran, kadar kelulusan, destinasi dan penerimaan pelajar di sektor pendidikan negara, penerbitan dan khidmat profesional. Kajian ini walaupun mengenal pasti prestasi universiti itu, tetapi tidak mengambil kira proses utama pemberian perkhidmatan berkualiti (Soutar et al, 1996).

Salah satu cara untuk menganjak paradigma staf SBP ialah dengan membentuk kefahaman kakitangan sekolah berkenaan falsafah kualiti menyeluruh dan orientasi pemasaran dalam memuaskan kehendak pelanggan. Walaubagaimanapun, lazimnya petunjuk kualiti yang didapati itu adalah dari sudut staf akademik bukannya dari perspektif pelajar sendiri sebagai pelanggan. Petterson (1991) menyatakan bahawa pengalaman pelajar dalam kehidupan di kampus sepatutnya menjadi isu utama dalam menentukan petunjuk prestasi sesebuah sekolah. Prestasi sesebuah sekolah turut melibatkan perkhidmatan sokongan yang disediakan kepada pelajar.

Hittman (1993) menegaskan kaedah tradisi menilai prestasi sekolah banyak berkisar sekitar aspek akademik semata-mata dengan terlalu sedikit diberikan tumpuan terhadap aspek bukan akademik. Menurut Hitman lagi penilaian pelajar tidak sepatutnya lebih

diutamakan daripada segi akademik semata-mata. Skopnya harus mencakupi semua aspek secara menyeluruh. Sebagai contoh pelajar yang berjaya dan lulus cemerlang didapati banyak menggunakan kemudahan di perpustakaan.

Masyarakat telah lama menganggap Sekolah Berasrama Penuh dan sekolah elit sebagai institusi kecemerlangan pendidikan. Namun demikian, seperti yang ditegaskan, kecemerlangan sekolah turut ditentukan oleh perkhidmatan sokongan yang berkualiti. Kemerosotan prestasi pelajar mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sekolah itu sendiri. Seorang pelajar yang cemerlang tidak hanya bergantung kepada faktor pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik kuliah sahaja. Sebaliknya, faktor-faktor lain seperti kualiti perkhidmatan sokongan banyak mempengaruhi dan menyokong prestasi pelajar. Kajian ini cuba meninjau tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan di Sekolah Berasrama Penuh.

1.3. Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan sebenar tentang persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Sekolah Berasrama Penuh di seluruh negeri Perak. Secara khusus kajian ini ingin mencapai objektif berikut:

1. Mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan di Sekolah Berasrama Penuh di negeri Perak.
2. Mendapatkan maklum balas tentang kualiti sebagai panduan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan di Sekolah Berasrama Penuh di negeri Perak.
3. Melihat kepentingan setiap dimensi dalam menentukan kualiti perkhidmatan di sekolah berasrama penuh di Perak.

1.4. Hipotesis kajian

- H1: Tidak ada perbezaan antara persepsi dan jangkaan bagi dimensi ketaraan
- H2: Tidak ada perbezaan antara persepsi dan jangkaan bagi dimensi kebolehpercayaan.
- H3: Tidak ada perbezaan antara persepsi dan jangkaan bagi dimensi responsif
- H4: Tidak ada perbezaan antara persepsi dan jangkaan bagi dimensi jaminan
- H5: Tidak ada perbezaan antara persepsi dan jangkaan bagi dimensi empati

1.5. Kepentingan Dan Batasan Kajian

Hasil kajian ini dapat membantu usaha-usaha untuk mempertingkatkan lagi perkhidmatan yang lebih berkualiti khususnya perkhidmatan pelanggan di dalam kampus Sekolah Berasrama Penuh di Perak. Selain itu, kajian ini juga dapat melihat sejauh mana kepentingan setiap dimensi perkhidmatan berkualiti yang ditawarkan di Sekolah Berasrama Penuh. Kajian ini sekali gus akan memaparkan peranan staf bukan guru terhadap kualiti dalam pengurusan SBP di Perak. Di samping itu, kajian ini menyediakan asas untuk mendalami dan menggiatkan lagi kajian berhubung perkhidmatan berkualiti dalam aspek pengurusan sesebuah SBP.

Kajian ini hanya meninjau persepsi individu pelajar SBP sebagai pelanggan tanpa melibatkan persepsi kakitangan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Dari segi jenis perkhidmatan, kajian ini hanya menumpukan kepada perkhidmatan di pejabat am, asrama, kantin sekolah, perpustakaan dan perkhidmatan Kaunseling kerana unit-unit tersebut paling kerap dan mempunyai kaitan yang langsung dalam urusan akademik dan kehidupan kampus pelajar di SBP.

BAB KEDUA

ULASAN KARYA TERPILIH

2.1. Pengenalan.

“Perkhidmatan yang berkualiti merupakan satu aspek penting kepada mana-mana organisasi. Ini kerana perkhidmatan yang tidak berkualiti akan menyebabkan pelanggan lari meninggalkan organisasi tersebut (Denton, 1994)”.

Sarjana pendidikan pemasaran telah meneliti bahawa pendidikan adalah satu bentuk perkhidmatan yang paling tidak ketara (Hoffman et al, 2003). Sesungguhnya analisis dan kajian sebegini menonjolkan peri pentingnya perkhidmatan berkualiti serta definisinya, pengukurannya, dan penambahbaikan (Crosby, 1979; dan Heskett, 1986).

Namun para pendidik mempunyai pandangan yang berbeza tentang kualiti. Lima puluh peratus guru SBP belum bersedia untuk melaksanakan sistem kualiti MS ISO 9000, dan hanya 40.1% sahaja yang berpeluang mengikuti kursus berkenaan ISO atau TQM sementara 55% belum mendapat pendedahan mengenai ISO (KPM, 1997).

Canterbury (1999) telah mengenalpasti beberapa alasan mengapa pelajar memilih sesuatu institusi pendidikan seperti sekolah atau kolej tertentu. Antara faktor yang dipertimbangkan oleh pelajar ialah kualiti perkhidmatan

Tambahan pula bagi seorang pelajar, pemilihan untuk masuk ke sesuatu institusi pendidikan adalah satu keputusan yang rumit, kerana ia melibatkan sokongan keluarga dan sedikit sebanyak menentukan masa depan pelajar berkenaan. Kesesuaian adalah faktor penting. Kesesuaian itu berdasarkan kepada banyak perkara termasuk guru, kaunselor bimbingan, restu ibubapa, rakan sebaya, dan penyelidikan (Dalton, 1988; Marthers, 1995; Hitchner, 1995; dan William, 1986).

Lovelock (1980) menyatakan, memasarkan institusi pendidikan sebagai sebuah institusi yang kompleks dan total bukanlah mudah kerana ia menawarkan sebuah bungkusan yang mengandungi pendidikan, makanan, penginapan, rekreasi dan aktiviti sosial.

Parasuraman, Zeithamal dan Berry (1988) mendefinisikan perbezaan jangkaan pelanggan dan persepsi perkhidmatan yang sebenar sebagai kualiti perkhidmatan. Mereka menguji 10 dimensi kualiti perkhidmatan dan akhirnya sebuah soal selidik yang mengandungi 45 item telah terbentuk dan diuji dalam pelbagai situasi. Setelah dimurnikan Parasuraman et al berpendapat walau apa pun jenis perkhidmatan, rata-rata pelanggan membuat penilaian terhadap 5 dimensi berikut sahaja.

Jadual 1 : Dimensi perkhidmatan

Dimensi	Penerangan
Tangibiliti	Kemudahan fizikal, peralatan dan rupa diri kakitangan
Kebolehpercayaan	Kebolehan menyempurnakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat
Responsif	Keinginan untuk menolong pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan cepat
Jaminan	Pengetahuan dan kesopanan kakitangan serta kebolehan mereka memupuk keyakinan dan kepercayaan
Empati	Perihatin, memberi perhatian istimewa oleh kakitangan terhadap pelanggan.

Walaupun dimensi soalselidik ini telah diperdebatkan, Fisk et al (1993) berpendapat ia adalah sesuai untuk mengukur kualiti perkhidmatan keseluruhannya.

Gronroos (1983) mencadangkan tanggapan kualiti perkhidmatan adalah hasil proses penilaian di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap penyempurnaan perkhidmatan dan hasilnya berbanding dengan apa yang mereka jangkakan.

Kolej dan sekolah mestilah bertindak terhadap tekanan pasaran dengan menerima pakai konsep kualiti sebagai alat pemasaran. Banyak kolej telah menerokai arena perniagaan dan memakai teknik, strategi dan istilah pengurusan kualiti (Comm dan LaBay, 1996).

Licata dan Frankwick (1996) telah mengkaji organisasi pemasaran sebuah kolej dari segi strategi pemasaran dan perkhidmatan profesional supaya kerangka bagaimana persekitaran pemasaran mempengaruhi strategi pemasarannya dapat mencorakkan struktur pemasaran kolej tersebut.

Menurut Mohd Taib dan Ahmad Khairie (2001), satu kajian di Amerika Syarikat menunjukkan bahawa 65 – 90% pelanggan biasanya tidak akan membuat aduan tetapi mereka secara senyap akan meninggalkan organisasi itu jika tidak berpuashati dengan perkhidmatan yang diterima.

Bukan semua pelanggan yang tidak puas hati akan membuat aduan. Dua pertiga daripada pelanggan yang tidak puas hati akan mengambil dua langkah sama ada bertindak mengadu atau tidak mengadu. Jika bertindak mungkin akan mendapat pampasan, tindakan undang-undang, dan mengadu kepada pihak ketiga. Jika tidak mengambil tindakan, pelanggan memboikot jenama itu dan menyebarkan buah mulut yang negatif (Stephen dan Gwinner, 1998).

Konsep pemasaran menekankan pelanggan adalah sentiasa benar dan mempunyai hak sebagai pengguna (Kotler, 1998). Namun beberapa kajian tentang kualiti perkhidmatan hotel dan restoran (yang sama cirinya dengan asrama dan kafeteria di sekolah – tambahan

penyelidik) yang telah dijalankan dan mendapati pelanggan tidak semestinya selalu benar mengikut perspektif pemberi perkhidmatan. Ada juga pelanggan yang menimbulkan masalah. Umpamanya tidak mengikut peraturan yang ditetapkan (Bitner, Boom & Tetrault, 1999).

Kajian tentang pengurusan asrama kelolaan Kementerian Pendidikan Malaysia di sekolah mendapati kemudahan asas adalah kurang selesa dan tidak mencukupi (KPM, 1980, 1995), beban tugas warden terlalu berat lalu menyebabkan perkhidmatan yang diberikan tidak efisien dan berkualiti rendah. Dapatan ini disokong oleh kajian penilaian program perimbangan pelajaran melalui SBP, Sekolah Menengah Sains dan Kelas Rancangan Khas (KPM, 1981) yang mendapati kelengkapan masih kurang memuaskan, bekalan air selalu terputus dan masalah pencemaran bunyi bising lalu lintas. Malah didapati juga kelas rancangan khas kurang penyeliaan oleh Jabatan Pendidikan Negeri.

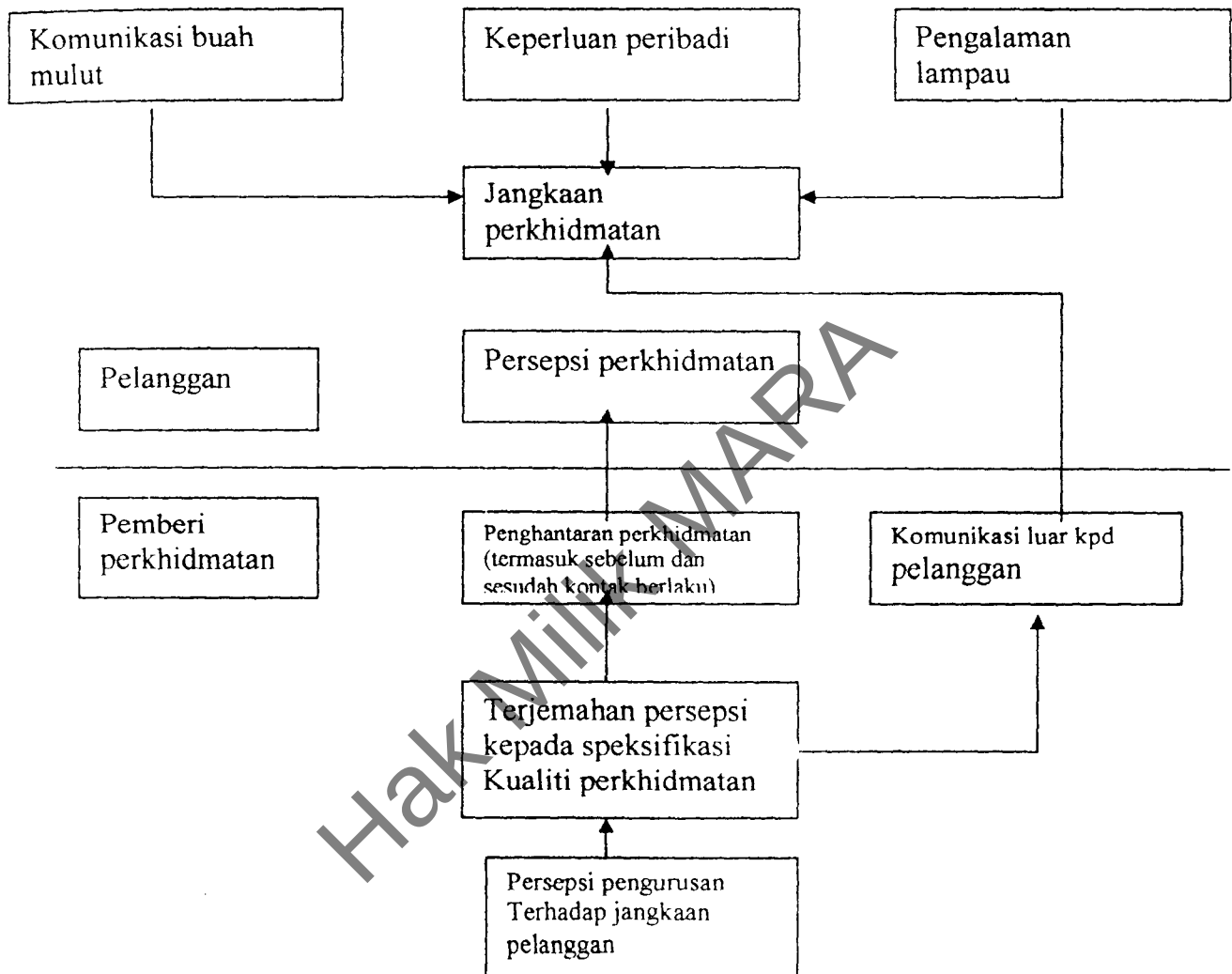
Beberapa kajian di Amerika Syarikat dan Britain menunjukkan bahawa iklim sekolah dan kualiti perkhidmatan menyumbang kepada kejayaan pelajar (Brookover, 1979; Edmonds, 1979). Reynolds et al (1994) mendapati prestasi akademik pelajar meningkat apabila kualiti perkhidmatan yang diberikan juga bertambah baik. Di Malaysia, KPM (1995), telah menjalankan kajian penilaian prestasi di 12 buah sekolah berasrama penuh dan mendapati bahawa pelajar-pelajar yang gagal di sekolah tersebut terdapat dua indikator. Pertama iklim sekolah tidak kondusif iaitu keceriaan kurang memuaskan dan kedua, kurangnya semangat dan hubungan pelajar dan guru. Selain dari itu terdapat juga hubungan yang signifikan di antara penggunaan perpustakaan, bengkel dan makmal dengan pencapaian akademik.

Dapatan ini disokong oleh kajian (KPM, 1997) mengenai keefisienan dan penggunaan serta pengurusan makmal sains di sekolah menengah yang mendapati kelengkapan makmal adalah usang, rosak dan ketinggalan zaman. Kebanyakan makmal juga digunakan sebagai kelas terapung.

2.2. Model Jurang Kualiti Perkhidmatan

Dalam penawaran perkhidmatan, kualiti perkhidmatan dibandingkan di antara persepsi pelanggan dengan jangkaan pelanggan. Rajah di bawah menunjukkan dengan jelas jurang yang terdapat di antara persepsi dan jangkaan.

Rajah 1 : Model Kualiti Perkhidmatan



Sumber: Adaptasi dari Parasuraman, A, Zeithaml, V.A, Berry, L's Service Quality Model.

Kunci bagi menutup jurang pelanggan ialah dengan terus menutup jurang 1 hingga 4. Sekiranya masih terdapat jurang antara 1-4, pelanggan akan mengalami kekurangan dari segi kualiti perkhidmatan kerana persepsi dan jangkaan mereka masih berbeza.

Model tersebut dijanjikan sebagai kerangka konseptual kepada organisasi yang ingin memperbaiki kualiti perkhidmatan dan pemasaran perkhidmatan. Model jurang perkhidmatan menunjukkan bukti kualiti dalam organisasi perkhidmatan, di mana organisasi boleh mengambil langkah pemulihan perkhidmatan. Jadual di bawah menunjukkan faktor –faktor yang menyebabkan jurang pemberi perkhidmatan.

Jurang 1 – tidak mengetahui apa jangkaan pelanggan.

Kekurangan orientasi penyelidikan pemasaran.

Kekurangan komunikasi daripada pekerja kepada pihak pengurusan.

Kekurangan fokus dalam perhubungan dengan pelanggan.

Jurang 2 – tidak dapat memilih rekabentuk dan piawai perkhidmatan yang betul.

Tidak ada piawaian terhadap keperluan pelanggan.

Kekurangan kepimpinan perkhidmatan contohnya kurang iltizam pengurusan.

Kelemahan dalam rekabentuk proses perkembangan perkhidmatan.

Jurang 3 – tidak memberi perkhidmatan menepati piawaian.

Kepincangan dalam dasar sumber manusia.

Kegagalan menyesuaikan permintaan dan penawaran di masa sibuk dan masa senggang.

Pelanggan bermasalah tidak menepati peranan dan tanggungjawab.

Jurang 4 – tidak menepati prestasi dengan janji-janji.

Pengurusan tidak efektif dalam menangani jangkaan pelanggan.

Janji-janji yang terlalu tinggi.

Kurang komunikasi mendatar antara penjualan dan operasi, pengiklanan dan dasar serta prosedur yang kurang jelas.

Jurang 5 ialah antara persepsi pelanggan dan jangkaan pelanggan. Jurang ini wujud hasil daripada kelemahan jurang 1 hingga 4 di atas. Sekiranya jurang ini dapat dirapatkan maka, kepuasan pelanggan akan dapat dicapai kerana persepsi dan jangkaan pelanggan dapat dipenuhi (Zeithaml et al, 1996).

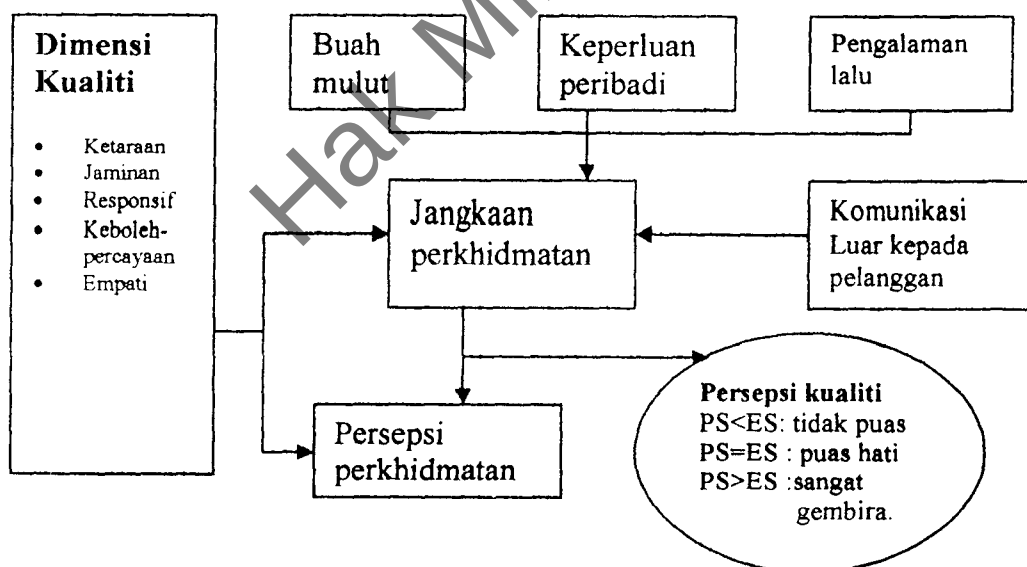
Kepuasan pelanggan adalah satu konsep yang sangat abstrak dan terdapat banyak perbezaan dalam definisi yang diberikan oleh pakar-pakar yang telah mengkaji berkaitan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhannya semua definisi ini berkongsi tiga elemen iaitu

1. kepuasan pelanggan adalah satu respons (emosi atau kognitif)
2. respons tersebut adalah berkaitan dengan sesuatu fokus (jangkaan produk, pengalaman penggunaan)
3. respons tersebut berlaku pada sesuatu ketika (selepas penggunaan, selepas pemilihan, berdasarkan pengalaman yang terkumpul dan lain-lain).

Maka, kepuasan pelanggan adalah fungsi kepada perkhidmatan yang dijangkakan dan persepsi perkhidmatan. Mengikut Barbera dan Mazursky (1983), pelanggan akan berpuashati jika persepsi perkhidmatan sama dengan perkhidmatan yang dijangkakan. Sebaliknya jika persepsi perkhidmatan kurang dari perkhidmatan yang dijangkakan maka pelanggan akan berasa tidak puas hati. Jika persepsi perkhidmatan melebihi dari perkhidmatan yang dijangkakan maka pelanggan akan berasa sangat gembira. Dari segi pemasaran, pelanggan yang berpuas hati adalah sesuatu yang sangat penting kerana ia berkaitan dengan nilai sepanjang umur pelanggan (customer's lifetime value).

Dalam satu kajian yang dijalankan oleh White House Office of Consumer Affairs mendapati bahawa 96% pelanggan yang tidak berpuas hati tetapi tidak mengadu. Dalam lain perkataan kajian ini juga mendapati bahawa setiap aduan yang dibuat terdapat 36 lagi pelanggan yang mempunyai masalah tetapi tidak membuat aduan. Sebanyak 65% hingga 90% dari pelanggan tersebut tidak akan berurusanniaga dengan organisasi berkenaan. Secara purata pelanggan yang tidak berpuashati akan menceritakan pengalamannya kepada 9-10 orang dan 13% dari pelanggan yang tidak berpuashati ini akan bercerita kepada lebih dari 20 orang lagi . Untuk memburukkan lagi keadaan, organisasi tersebut tidak akan tahu kenapa mereka kehilangan pelanggan. (Technical Assisstant Research Project, 1980). Mengikut kajian Romano dan Sanfilippo (1996), organisasi yang bertindak dengan berkesan dan cepat terhadap aduan pelanggan akan menjadi objek komunikasi mulut ke mulut (buah mulut yang positif). Ini akan membentuk kesetiaan pelanggan dan berupaya menarik pelanggan baru. Walaupun ada pihak yang mungkin menuduh bahawa pelanggan kadang-kadang bersikap keterlaluan dengan meletakkan jangkaan yang terlalu tinggi, tiada bukti yang menunjukkan perkara ini sering berlaku (Berry et al, 1994).

Rajah 2: Kerangka Konseptual Kajian



Diadaptasi dari : V.Zeithaml, A. Parasuraman, dan L.Berry, Delivering Quality Service (New York: Free Press, 1990, 46).

2.3. Persepsi Pengguna

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi input-input maklumat untuk membentuk gambaran dunia yang bermakna (Sirgy, 1982). Bagaimana seseorang bertindak dipengaruhi oleh persepsinya terhadap sesuatu situasi. Mengapa manusia mempunyai persepsi yang berbeza terhadap situasi yang sama. Setiap orang mengalami ransangan melalui aliran maklumat iaitu melalui lima deria kita: penglihatan, pendengaran, bau, sentuh dan rasa. Walaubagaimanapun, setiap kita menerima, mengorganisasi dan menginterpretasi maklumat-maklumat sensori ini dengan cara tersendiri.

Mengikut Kotler et. al (1999), manusia membentuk persepsi yang berbeza dari stimulus yang sama kerana tiga proses perseptual: pendedahan terpilih (*selective exposure*), penyimpangan terpilih (*selective distortion*) dan pengekalan terpilih (*selective retention*).

Setiap hari manusia didedahkan kepada beribu-ribu ransangan. Kita tidak berupaya untuk memberi perhatian kepada semua ransangan tersebut. Maka kita terpaksa memilih ransangan mana yang hendak diberi perhatian. Proses ini dikenali sebagai pendedahan terpilih.

Dalam proses penyimpangan terpilih pula, manusia akan cuba menyesuaikan maklumat yang diterima dengan set mindanya yang sedia ada. Penyimpangan terpilih menunjukkan bagaimana seseorang menginterpretasi ransangan mengikut tafsiran peribadi.

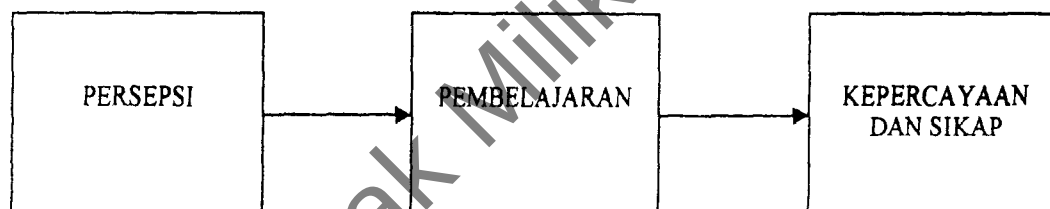
Dalam proses pengekalan terpilih pula, manusia akan lupa kebanyakan maklumat yang telah dipelajari. Mereka akan hanya mengekalkan maklumat-maklumat yang menyokong kepercayaan dan sikap mereka.

Apabila manusia bertindak mereka akan belajar. Pembelajaran bermakna perubahan dalam tingkah laku hasil dari pengalaman. Kebanyakan tingkah laku manusia adalah dipelajari. Mengikut pakar-pakar pembelajaran, pembelajaran berlaku hasil daripada gabung jalin antara dorongan, ransangan, petanda-petanda, tindak balas dan peneguhan.

Melalui tindakan dan pembelajaran, manusia akan membentuk kepercayaan dan sikap. Kepercayaan adalah pemikiran deskriptif seseorang mengenai sesuatu. Kepercayaan ini mungkin berdasarkan pengetahuan sebenar, pendapat, atau pegangan agama. Sikap menunjukkan pemikiran, perasaan dan kecenderungan seseorang yang agak konsisten terhadap sesuatu objek atau idea.

Gambarajah di bawah menunjukkan bagaimana proses pembentukan persepsi dan pengalaman pembelajaran akhirnya membentuk kepercayaan dan sikap seseorang terhadap sesuatu objek atau idea.

Rajah 3: Penentuan Kepercayaan dan Sikap



Diadaptasi dari: Kotler et.al (1999), Marketing for Hospitality and Tourism, 2nd Ed. Prentice Hall International Edition, New Jersey.

1.4. Jangkaan Pelanggan.

Jangkaan pelanggan telah banyak dibincangkan dalam memahami bagaimana pelanggan menilai kualiti perkhidmatan yang mereka alami semasa pertemuan pelanggan dengan pemberi perkhidmatan.

Firma telah menyedari betapa pentingnya pelanggan. Pakar-pakar berpendapat perniagaan hari ini telah memahami dengan agak baik tentang jangkaan pelanggan, namun mereka kurang memahami keperluan dan kecekapan pelanggan. Keperluan dibezakan dari jangkaan kerana pada umumnya, pelanggan menyedari jangkaan mereka tetapi selalunya tidak sedar apakah keperluan mereka. Kecekapan adalah sumbangan yang dibawa oleh pelanggan ke dalam proses penyediaan perkhidmatan. Firma perkhidmatan yang cemerlang menganggap bukan sahaja pekerja mereka sebagai sumber manusia organisasi tetapi pelanggan mereka juga sebagai sumber manusia.

Pada tahap paling minima, firma perkhidmatan haruslah menepati jangkaan pelanggan supaya dapat menyediakan apa yang mereka kehendaki, bila mereka kehendaki dan di mana mereka kehendaki sesuatu perkhidmatan itu. Dengan itu dapatlah firma mengatur strategi untuk mengalahkan pesaing dan terus maju.

Keperluan dan jangkaan dapat dibezakan yang mana pelanggan lebih menyedari jangkaan mereka daripada kehendak mereka sendiri. Para sarjana percaya sesebuah firma haruslah menyempurnakan tiga elemen utama dalam pemberian perkhidmatan yang cemerlang:

1. Keselamatan - keperluan merasa selamat dan tidak tergugat secara fizikal, psikologikal atau ekonomi.
2. Harga diri- keperluan bahawa harga diri seseorang pelanggan dijagai dan ditingkatkan.
3. Keadilan- keperluan merasa adil dan dilayan sama rata.

Kefahaman terhadap jangkaan pelanggan adalah asas konkrit bagi strategi yang kompetitif yang membezakan firma dengan pesaing-pesaingnya (Hoffman & Bateson, 1997).

2.5. Pengesahan Prestasi Terhadap Piawaian Dan Jangkaan.

Pemberi perkhidmatan kadangkala telah berjaya menyediakan perkhidmatan, malah diminta melakukannya tetapi gagal memberitahu pelanggan bahawa perkhidmatan yang diminta itu telah disempurnakan. Kadangkala pemberi perkhidmatan tidak mendapat penghargaan apabila mereka tidak memantapkan tindakan mereka dengan memberitahu bahawa kerja yang diminta telah disempurnakan. Perkara ini berlaku apabila keadaan berikut terjadi:

2.6. Pelanggan tidak dapat menilai keberkesanan sesuatu perkhidmatan.

Apabila pelanggan kurang pengalaman dalam sesuatu perkhidmatan kerana ia terlalu teknikal dan rumit, pemberi perkhidmatan gagal berkomunikasi dengan pelanggan berkenaan dengan perkara yang merisaukan pelanggan. Sepatutnya pemberi perkhidmatan, mampu berkomunikasi dengan menerangkan dengan mesra apa yang telah dilakukannya untuk pelanggan.

2.7. Pelanggan yang membuat keputusan membeli perkhidmatan bukanlah orang yang menggunakan perkhidmatan itu.

Apabila ini terjadi pemberi perkhidmatan tidak mempunyai hubungan langsung dengan pengguna perkhidmatan itu, maka pemberi perkhidmatan tidak memahami terdapatnya jurang antara jangkaan dengan prestasi perkhidmatan yang ditawarkan.

2.8. Perkhidmatan tersebut tidak dapat dilihat.

Pelanggan tidak sedar segala yang dilakukan untuk memuaskan hati mereka. Kebanyakan perkhidmatan mempunyai proses sokongan yang tidak dapat dilihat oleh pelanggan atau terselindung di belakang tabir.

2.9. Pemberi perkhidmatan bergantung kepada orang lain untuk melakukan tindakan memenuhi jangkaan pelanggan.

Pemberi perkhidmatan bergantung kepada orang lain untuk melakukan tindakan memenuhi jangkaan pelanggan. Contohnya penjualan tiket kapal terbang yang dilakukan oleh agen-agen pelancongan. Oleh itu terdapat jurang antara pemberi perkhidmatan dengan agen –agen penjualan tiket (Zeithaml & Bitner, 2003).

Berdasarkan kepada perbincangan dan ulasan di atas, dapatlah disimpulkan bahawa ulasan karya yang telah dibuat menjurus kepada kajian yang hendak dijalankan.

Penyelidikan tentang kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah sangat kurang dan terbatas. Kajian lain yang dijalankan sebelum ini memfokus kepada kualiti perkhidmatan secara keseluruhan di universiti di luar negara sahaja tetapi sangat jarang dilakukan di Malaysia. Oleh itu, kajian ini diharap dapat mengisi kekurangan terhadap kajian terdahulu. Kajian ini hanya menjurus kepada kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah secara khususnya dari aspek perkhidmatan sokongan sahaja. Kajian ini cuba melihat konsep kualiti sebagai satu alat pemasaran yang penting.

BAB KETIGA.

METODOLOGI KAJIAN

3.1. Pengenalan.

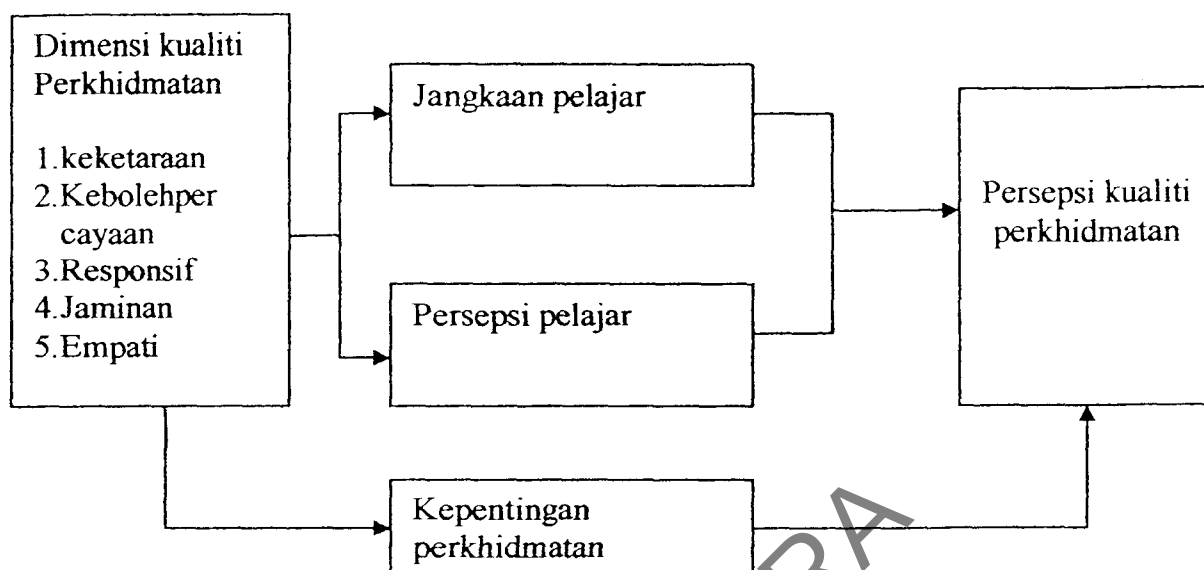
Bab ini membincangkan metodologi yang digunakan dalam menjalankan kajian ini.

Aspek-aspek yang diliputi ialah rekabentuk kajian, populasi dan persampelan, instrumen kajian, kebolehpercayaan instrumen, dan kaedah penganalisisan data.

3.2. Rekabentuk Kajian

Kajian ini menggunakan kerangka konsep yang diadaptasi daripada kerangka perkhidmatan kualiti yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990). Kerangka konsep yang dikemukakan ini hanya melihat jurang antara persepsi dan jangkaan pelajar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Sekolah Berasrama Penuh. Kerangka asal Parasuraman et al. (1990) turut melihat faktor-faktor yang menyumbang kepada pembentukan jangkaan. Kajian ini tidak bercadang melihat faktor-faktor tersebut.

Rajah 4: Kerangka Konsep Kajian.



Bagi mendapatkan data tentang persepsi dan jangkaan, soal selidik yang mengandungi 86 item telah digunakan. Soalselidik ini telah diubahsuai dari SERVQUAL yang direkabentuk oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1985).

Walaubagaimanapun sedikit perubahan telah dilakukan untuk menyesuaikan dengan kehendak kajian ini. Mana-mana soalan yang tidak berkaitan telah dikeluarkan dan beberapa soalan berkaitan demografi telah ditambah untuk mendapatkan maklumat berkenaan dengan latar belakang responden..

3.3. Populasi dan Persampelan

Populasi kajian ini adalah semua pelajar di 14 buah SBP di negeri Perak yang melibatkan seramai lebih kurang 9,800 orang pelajar (pelanggan). Sample kajian ini terdiri daripada 600 orang pelajar yang dipilih secara rawak dari setiap sekolah

berkenaan. Oleh kerana peraturan pentadbiran pihak pengurusan sekolah sampel hanya dapat dipilih dari pelajar tingkatan dua dan empat sahaja. Soalselidik servqual diberikan kepada pelajar yang terpilih. Penyelidik memberikan taklimat kepada pelajar dan pelajar diberikan masa selama 30 minit untuk mengisi soalselidik. Selepas siap diisi, pengkaji mengutip soalselidik tersebut. Hanya sebanyak 504 soalselidik iaitu 84 % sahaja yang dapat dianalisis kerana diisi dengan lengkap.

3.4. Instrumen kajian.

Tinjauan dilakukan berdasarkan kepada soalselidik yang direkabentuk oleh Parasuraman, Zeitham dan Berry (1988), yang diberi nama SERVQUAL bagi mencapai matlamat kajian. Soalselidik bagi kajian ini dibahagikan kepada empat bahagian, iaitu bahagian

A : Jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan

B: Persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan

C: Kepentingan perkhidmatan kepada pelajar.

D: Data demografi.

3.5. Kebolehpercayaan instrumen

Nilai kebolehpercayaan bagi instrumen yang digunakan adalah berdasarkan nilai Alpha Cronbach yang ditunjukkan dalam jadual 1 dibawah.

Jadual 1

Nilai Alpha Cronbach Instrumen Kajian.

Pembolehubah	Bilangan item	Nilai Alpha
Jangkaan	22	0.75
Persepsi	22	0.86
Kepentingan	22	0.76
Demografi	8	0.79

3.6. Penganalisaan data.

Data yang telah dikutip dikodkan, direkod dan dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for Social Sciences) SPSS versi 11.00. Kekerapan, peratusan dan min telah digunakan untuk melihat pola kualiti perkhidmatan. Teknik pembezaan (differencing technique) telah digunakan untuk melihat setiap dimensi (ketidakketaraan, kebolehpercayaan, empati, responsif dan jaminan) untuk menentukan sejauh mana terdapat perbezaan dalam dimensi-dimensi tersebut.

Di samping itu, data daripada soalan terbuka yang diperolehi daripada soal selidik dianalisis berdasarkan isu-isu yang ditimbulkan bagi setiap dimensi kualiti.

BAB EMPAT

ANALISIS DAN DAPATAN

4.1. Pengenalan.

Bab ini memperkatakan tentang hasil kajian yang diperolehi setelah kerja lapangan dijalankan. Antara lain bab ini menyentuh tentang persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di SBP di negeri Perak, jangkaan pelajar terhadap perkhidmatan, kepentingan perkhidmatan kepada pelajar mengikut lima dimensi kualiti perkhidmatan dan latar belakang pelajar sebagai responden kajian.

Data yang telah dikutip dikodkan, direkod dan dianalisis dengan menggunakan SPSS 11. Alat-alat statistik seperti kekerapan peratusan dan min telah digunakan untuk melihat pola kualiti perkhidmatan. Teknik pembezaan (differencing technique) telah digunakan untuk melihat setiap dimensi (ketidak ketaraan, kebolehpercayaan, empati, responsif, dan jaminan) untuk menentukan sekiranya terdapat perbezaan dalam dimensi-dimensi tersebut. Analisis korelasi dijalankan untuk melihat perhubungan setiap dimensi dan

jangkaan dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan sokongan di SBP di negeri Perak.

Data deskriptif dianalisis menggunakan kekerapan dan peratusan.

4.2. Latar belakang Responden

Latar belakang Responden dari segi keturunan, jantina, pendapatan, pendidikan dan pekerjaan ibu bapa responden adalah seperti dalam rajah 1-5 di bawah.

Jadual 3: Keturunan Responden

Keturunan	Kekerapan	Peratus
Melayu	479	95
Cina	20	4
India	5	1
Jumlah	504	100

Jadual 4: Jantina Responden

Jantina	Kekerapan	Peratus
Lelaki	247	49
Perempuan	257	51
Jumlah	504	100

Jadual 5: Pendapatan Ibubapa (RM)

Pendapatan Ibubapa(Rm)	Kekerapan	Peratus
Kurang dari 1000	156	31
1000-1999	176	35
2000-2999	50	10
3000-3999	72	14
Lebih dari 4000	50	10
Jumlah	504	100

Jadual 5: Pendidikan ibubapa

Pendidikan Ibubapa	Kekerapan	Peratus
Ijazah	126	25
Diploma	76	15
Sijil Pelajaran Malaysia	302	60
Jumlah	504	100

Jadual 6: Pekerjaan ibubapa

Pekerjaan Ibubapa	Kekerapan	Peratus
Kakitangan kerajaan	312	62
Swasta	71	14
Sendiri / berniaga	121	24
Jumlah	504	100

4.3. Kualiti Perkhidmatan Secara Keseluruhan

Kualiti perkhidmatan di Sekolah berasrama penuh di Perak secara keseluruhan berdasarkan persepsi pelajar adalah seperti dalam jadual 7 di bawah.

Jadual 7: Kualiti perkhidmatan di SBP Berdasar Persepsi Pelajar

	Sangat Lemah	Tidak Cemerlang	Kurang Cemerlang	Agak Cemerlang	Sederhana Cemerlang	Cemerlang	Sangat Cemerlang
Kualiti perkhidmatan di sekolah ini	3%	2	7%	16%	30%	38%	4%

Berdasarkan jadual di atas didapati 42% pelajar mempunyai persepsi sekolah mereka menyediakan perkhidmatan yang cemerlang dan sangat cemerlang. Sementara 30% pula berpersepsi sederhana cemerlang. Sejumlah 16% menyatakan agak cemerlang dan hanya 4% sahaja yang mempunyai persepsi bahawa perkhidmatan di sekolah-sekolah mereka sangat cemerlang.

4.4. Jurang Antara Jangkaan dan Perkhidmatan Sebenar.

Jurang antara jangkaan dan perkhidmatan sebenar berdasarkan persepsi pelajar adalah seperti dalam jadual 8 di bawah.

Jadual 8: Jurang antara Jangkaan dan Perkhidmatan Sebenar Berdasarkan Persepsi Pelajar Secara Keseluruhannya.

	1	2	3	4	5	6	7
Jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan keseluruhannya	9%	4.7%	5.1%	9.8%	11.3%	18.9%	41.2%
Persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan keseluruhannya	8.1%	5.3%	4%	12.1%	10.9%	20.5%	39.1%
Jurang antara jangkaan dan persepsi perkhidmatan	0.9%	0.6%	1.1%	2.3%	0.4%	1.6%	-2.1%

Skala: 1 – sangat tidak setuju, 7 – sangat setuju. n=504

Berdasarkan Jadual 8 di atas, 59.6% (skala 6 dan 7) pelajar sangat bersetuju dengan pernyataan kualiti persepsi perkhidmatan yang diberikan. Manakala jangkaan kualiti yang diharapkan pelajar ialah 60.1% (skala 6 dan 7). Ini menunjukkan jurang antara jangkaan dan persepsi perkhidmatan sebenar ialah -0.5%. Menurut Parasuranam et al (1985, 1988) semakin kecil jurang ini semakin tinggi kualiti yang ditawarkan oleh sekolah berkenaan.

Berdasarkan dapatan ini dapatlah disimpulkan bahawa walaupun wujud jurang antara jangkaan dan perkhidmatan secara negatif, namun jurangnya agak kecil dan tidak menggambarkan masalah kualiti yang ketara.

4.5. Menilai Perbezaan Antara Jangkaan (Expectations) Dan Persepsi (Perceptions) Menggunakan Teknik Pembezaan (Differencing Technique)

Untuk melaksanakan Teknik Pembezaan setiap dimensi dalam SERVQUAL diasingkan seperti berikut:

Jadual 9: Dimensi Ukuran Kualiti Dalam Servqual

Dimensi	Items
Keketaraan	1- 4
Kebolehpercayaan	5-9
Responsif	10-13
Jaminan	14-17
Empati	18-22

Bagi setiap responden, skor **SERVQUAL** bagi item-item untuk setiap dimensi dicampurkan dan seterusnya dapatkan min masing-masing dengan menggunakan perisian Microsoft Excel. Seterusnya min untuk setiap dimensi bagi kesemua 504 responden dalam kajian ini dijumlahkan dan dibahagikan dengan bilangan responden iaitu 504 untuk mendapatkan min keseluruhan bagi setiap dimensi kualiti.

Berdasarkan pengiraan di atas, min keseluruhan bagi setiap dimensi kualiti mengikut persepsi dan jangkaan serta perbezaannya adalah seperti dalam jadual 10 di bawah.

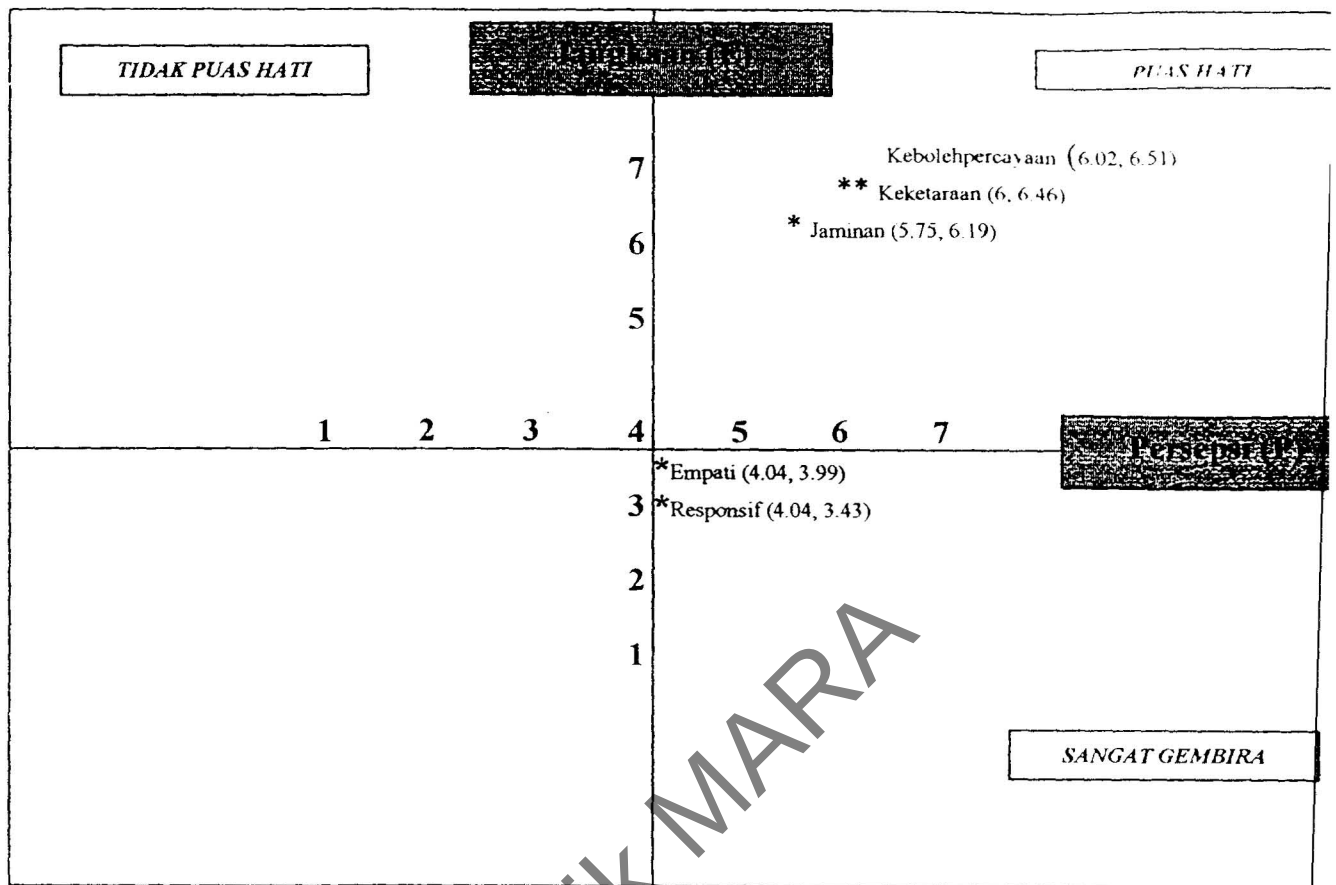
Jadual 10: Perbezaan Min Antara Persepsi Dan Jangkaan.

Dimensi	Persepsi (P)	Jangkaan (E)	Perbezaan
Keketaraan	6.00	6.46	- 0.46
Kebolehpercayaan	6.02	6.51	- 0.49
Responsif	4.04	3.43	0.61
Jaminan	5.75	6.19	- 0.44
Empati	4.04	3.99	0.05

Dari analisis teknik perbezaan dan satah pembezaan dua dimensi di dalam rajah 4 dibawah didapati bahawa pelajar-pelajar di Sekolah Berasrama Penuh di negeri Perak berpuas hati dengan tahap perkhidmatan yang disediakan di sekolah.

Dari segi dimensi empati dan responsif, mereka sangat gembira (delighted). Walau bagaimana pun, terdapat sedikit ketidakpadanan dari segi dimensi keketaraan, kebolehpercayaan dan jaminan. Bagi ketiga-tiga dimensi ini, walaupun mereka berpuas hati namun jika pihak sekolah tidak mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada, masalah-masalah ini akan menjadi semakin besar dan seterusnya menjejaskan persepsi pelajar

Rajah 4 : Satah Perbezaan Dua Dimensi



4.6. Analisis Kepentingan

Analisis kepentingan bagi setiap dimensi didapati dengan mencampurkan min skor setiap responden berdasarkan item-item di dalam setiap dimensi dan dibahagi dengan 504.

Dapatannya adalah seperti yang ditunjukkan dalam jadual 11 di bawah.

Jadual 11: Dapatan Analisis Kepentingan Bagi Setiap Dimensi Kualiti

Keketaraan	6.07
Jaminan	5.94
Kebolehpercayaan	5.92
Responsif	5.66
Empati	5.27

Berdasarkan jadual 11, didapati bahawa kelima-lima dimensi ini dianggap penting oleh pelajar dalam menentukan tahap kepuasan dan seterusnya kualiti perkhidmatan. Jika diperhalusi lagi didapati bahawa dimensi keketaraan, jaminan dan kebolehpercayaan adalah lebih penting berbanding dimensi responsif dan empati. Berdasarkan teknik pembezaan, kelemahan SBP di negeri Perak terletak pada dimensi keketaraan, jaminan dan kebolehpercayaan. Ketiga-tiga dimensi inilah juga yang dianggap penting oleh pelajar. Pelajar sekadar berpuas hati (*satisfied*) dan tidak menjangkau ke tahap *delighted* seperti yang sepatutnya.

4.7. Analisis Kualitatif.

Pada bahagian akhir soal selidik yang diedarkan kepada responden disediakan ruangan untuk memberi cadangan penambahbaikan atau komen tentang kualiti perkhidmatan yang disediakan di sekolah masing-masing secara terbuka (*open ended*). Bahagian ini disediakan untuk mendapat maklumbalas pelajar terutama bagi aspek-aspek yang tidak terangkum dalam soal selidik. Melalui bahagian ini juga dapat dikenalpasti perkara-perkara khusus (*specific*) yang perlu diberi perhatian dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Data daripada bahagian ini dianalisis secara manual dengan mengkategorikan maklumat yang diperoleh berdasarkan tema-tema tertentu. Lima dimensi kualiti perkhidmatan yang

dikemukakan dalam Model Kualiti Perkhidmatan (V. Zeithmal, A. Parasuraman & L. Berry, 1990) digunakan untuk mengklasifikasi maklumat data soalan terbuka ini. Dimensi tersebut ialah *tangibility* (ketaraan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (responsif), *reliability* (kebolehpercayaan), *empathy* (empati).

Dapatan analisis menunjukkan sebahagian besar daripada komen-komen yang dikemukakan oleh responden adalah berkaitan dengan ketidakketaraan (*intangibility*) yang berlaku dalam perkhidmatan yang ditawarkan di sekolah mereka. Ini selaras dengan data kuantitatif di mana dimensi *tangibility* mencatatkan min yang tertinggi berbanding dengan dimensi *assurance*, *responsiveness* dan *reliability*. Komen-komen yang dikemukakan menunjukkan wujudnya ketidakketaraan (*intangibility*) dalam kemudahan fizikal, peralatan dan rupa diri kakitangan yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan kepada mereka.

4.7.1 Ketaraan (Tangibility).

Mendahului senarai cadangan penambahbaikan atau komen adalah dari segi kekurangan aspek kemudahan fizikal yang berlaku sama ada di asrama mahupun di kawasan-kawasan lain di sekolah. Antara kemudahan yang perlu diberikan perhatian ialah telefon awam dan kemudahan internet, water cooler dan makmal komputer. Kemudahan-kemudahan ini merupakan kemudahan asas yang perlu disediakan dengan sebaik mungkin agar *core business* sekolah, iaitu pengajaran dan pembelajaran dapat berjalan secara berkesan. Seorang responden menegaskan tentang kekurangan beberapa kemudahan fizikal:

“Komen saya tentang sekolah ini kurang memuaskan. Ini kerana di asrama tidak menyediakan kemudahan yang cukup sempurna seperti water cooler, dobi yang tidak begitu sempurna dan alat multimedia seperti komputer.”

Komen yang hampir sama diberikan oleh seorang lagi responden:

“Perlu memperbanyak peralatan yang canggih seperti makmal komputer, kafeteria 24 jam, telefon awam dan lain-lain.”

Kekecewaan yang ketara diluahkan oleh responden adalah juga tentang kemudahan telefon awam yang selalu rosak di samping bilangannya yang terhad. Responden menegaskan,

“kemudahan telefon awam di sekolah ini amat mengecewakan, bilangannya terhad dan selalu rosak”.

Di samping itu, responden juga meluahkan keluhan kerana pihak sekolah tidak meneruskan perkhidmatan telesiswa yang pernah disediakan suatu masa dahulu. Melalui telesiswa, pelajar boleh membuat panggilan secara *reverse charge* di samping pelbagai kemudahan yang lain. Menurut pelajar, perkhidmatan yang sangat berguna ini tidak harus diberhentikan dan pihak sekolah perlu menimbang untuk menyambung semula perkhidmatan ini. Lagipun kadangkala kami terputus duit apatah lagi mereka yang tinggal sangat berjauhan dengan keluarga. Bayangkan duit telefon bagi yang beratus kilometer jauhnya yang kerinduannya tidak kesampaian.

Secara umumnya, ada banyak ruang untuk mempertingkatkan infrastruktur sekolah seperti yang peringatkan oleh salah seorang responden:

“Perbaiki infrastruktur supaya menarik dan pertingkatkan lagi mutu perkhidmatan kepada pelajar-pelajar, guru-guru, pekerja dan pelawat. Pihak atasan perlu melawat dewan utama dan dewan makan kerana banyak kerosakan yang berlaku. Rumah Bulat tinggalan sejarah harus diberi perhatian”

Selain daripada beberapa kemudahan yang diuraikan, dapatan kajian ini dapat menyenaraikan kekurangan dalam aspek kemudahan fizikal seperti yang berikut:

- i. Kemudahan ko-kurikulum dan sukan yang pelbagai dan berkualiti
- ii. Pengangkutan yang efisien

- iii. Gelanggang sukan yang mencukupi
- iv. Peralatan pengajaran pembelajaran yang canggih
- v. Bilik komputer di luar waktu sekolah biasa
- vi. Mesin basuh
- vii. Pondok-pondok ilmu untuk berehat sambil membaca
- viii. Pusat sumber yang lebih lengkap dan canggih.

Aspek kebersihan sama ada di dewan makan mahupun asrama adalah satu lagi elemen dalam dimensi tangibility yang dikemukakan oleh responden. Rata-rata responden mengemukakan masalah kebersihan di dewan makan atau asrama. Salah satu daripada keluhan adalah seperti berikut:

"Sekolah ini perlu membaiki saliran bekalan air. Tempat buangan sampah mesti dijauhkan daripada dewan makan."

Kualiti makanan yang disediakan di asrama juga isu yang dikemukakan oleh kebanyakan responden. Di samping kebersihan, kualiti makanan juga perlu dipertingkatkan. Salah seorang responden mencatatkan:

"Kualiti makanan harus dipertingkatkan kerana tanpa makanan yang baik adalah sukar untuk kami belajar."

Seorang lagi menegaskan

"Dewan makan sekolah perlu menyediakan makanan yang secukupnya. Dewan makan jaga kebersihan dan mutu makanan."

Komen yang senada dikemukakan oleh dua responden yang lain, katanya:

"Sekolah ini sepatutnya mengutamakan kebajikan pelajar di samping pembangunan sekolah. Pengurusan dewan makan sepatutnya lebih teratur dan lebih sempurna dan diharapkan pengurusannya lebih efisien, bersih dan selamat dari segala kekotoran."

Dimensi *tangibility* turut menekankan aspek rupa diri dan tatakelakuan kakitangan yang memberikan perkhidmatan. Kajian ini dapat mengesan beberapa komen tentang aspek ini, namun begitu kekurangan dalam aspek ini tidaklah begitu serius berbanding dengan kekurangan kemudahan fizikal. Seorang responden menyatakan,

“ Pihak sekolah perlu memilih pekerja-pekerja yang mengutamakan kebersihan terutamanya pekerja yang bekerja di kantin dan dewan makan.”

Rata-rata responden di SBP berpuashati dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka, tetapi terdapat beberapa rungutan terhadap kualiti perkhidmatan dari segi dimensi ketaraan perkhidmatan berkenaan.

Kepuasan hati mereka itu bukanlah terlalu tinggi, tetapi hanya sekadar sedikit melepasi garisan sempadan antara kepuasan hati dengan ketidakpuasan hati.

Dari segi kemudahan di perpustakaan, didapati perpustakaan di SBP adalah kecil dan jumlah buku-buku di dalamnya adalah terhad. Seorang pelajar, apabila diminta memberikan cadangan telah menulis,

“ Saya cadangkan bilangan buku di perpustakaan ditambah dan perpustakaan di perbesarkan”

Penyelidik telah mengkategorikan perkara yang tidak puashati tersebut di dalam jadual di bawah:

Dalam dimensi ketaraan, skor yang tinggi ialah dari segi infrastruktur seperti bangunan yang baru dan lain-lain kemudahan termasuk asrama yang selesa.

“membaiki sistem pentadbiran sekolah di samping memperbaiki infrastruktur sekolah”

Agak ramai juga pelajar mengadu tentang suasana sekitar sekolah yang tidak ceria dan terabai dari segi kebersihan.

“ Diharap sekolah dapat membina lanskap yang ceria, cantik, mempersonakan supaya para pengguna sekolah ini bersikap cemerlang setiap masa”

Terdapat beberapa orang responden menyatakan tidak puashati terhadap bekalan air yang tidak sempurna atau selalu terputus atau tidak mencukupi. Ramai juga mencadangkan supaya tangki air ditukar baru atau diperbesarkan supaya bekalan air mencukupi. Salah seorang responden mencadangkan,

“ Selesaikan masalah air yang tidak mencukupi, dan utamakanlah kebajikan pelajar”

Di kebanyakan sekolah terdapat beberapa buah set televisyen di dewan makan tetapi ia tidak dipasang untuk tontonan pelajar sebaliknya hanya berfungsi sebagai bahan pameran menurut segelintir responden.

“Televisyen yang disediakan di dewan makan tidak digunakan tetapi sebagai barang purba dan perhiasan”

Selain dari itu ramai juga responden berpendapat pihak sekolah perlu memperbaiki tandas, asrama yang selesa dan menyediakan water cooler yang banyak. Salah seorang responden menulis,

“ Baikilah tandas, water cooler dan asrama yang selesa dan terkini”,

Kebersihan makanan dan dewan makan sangat penting untuk menjaga kesihatan pelajar.

Dari aspek ini terdapat sebilangan kecil responden telah mengadu tentang sistem pentadbiran di pejabat am dan kemudahan komputer di makmal.

“Sekolah ini perlu menambah kualiti perkhidmatan dari aspek pemakanan dan mutu kesihatan”

Sejumlah kecil responden tidak berpuashati dengan kemudahan telefon yang sering rosak, koperasi menjual barangan yang terhad tambahan pula harga yang mahal, buku kurang di perpustakaan, tiada gimnasium untuk bersukan dan kekurangan bas sekolah. Seorang pelajar merungut,

“ Pihak sekolah tidak memberi peluang kepada pelajar untuk menggunakan alatan sukan yang baru dibeli”

4.7.2 Kebolehpercayaan (Reliability)

Kebolehpercayaan adalah dimensi yang sangat penting dalam satah perbezaan dua dimensi kualiti perkhidmatan. Dari analisis teknik perbezaan yang telah dijalankan dimensi ini terletak dalam *quadrant satisfied*. Ini bermakna walaupun pelanggan tidak mencapai ke tahap *delighted*, namun pada umumnya pelajar Sekolah Berasrama Penuh di Perak agak berpuashati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan dari segi kebolehpercayaan

Disiplin di kalangan pelajar merupakan antara aspek yang menjadi perhatian para responden. Bagi mereka disiplin yang terkawal penting untuk suasana pembelajaran yang kondusif. Pelajar berasa selamat dan boleh mempercayai pihak sekolah sekiranya disiplin dapat dikawal dengan baik. Di salah sebuah sekolah, seorang pelajar menyatakan:

“ Sejak pengetua baru datang, masalah disiplin telah menurun dan sebaliknya pencapaian akademik melonjak naik”

Seorang lagi responden menyatakan harapannya agar pihak sekolah meningkatkan kawalan disiplin di sekolah. Pelajar berkenaan menegaskan:

“Berharap pihak sekolah dapat meningkatkan disiplin pelajar dengan mengetatkan lagi undang-undang yang sedia ada”

Terdapat beberapa orang responden menyatakan tentang pentingnya kerjasama semua pihak di sekolah agar dapat memberikan perkhidmatan berkualiti seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Berikut adalah kenyataan yang diutarakan oleh salah seorang respon berkaitan aspek ini:

“Semua pihak dalam sekolah perlu menjaga memelihara dan bekerjasama untuk memperbaiki perkhidmatan sekolah”

Satu lagi aspek dalam dimensi kebolehpercayaan yang diutarakan oleh pelajar ialah tentang keadilan terutamanya dari segi menjalankan hukuman. Salah seorang pelajar melahirkan kekesalannya tentang cara guru menghukum pelajar yang tidak adil. Pelajar berkenaan menyatakan;

“Sekolah beri perhatian yang lebih kepada individu tertentu sahaja. Pelajar seharusnya dihukum secara adil dan mengikut prosedur. Kegagalan pihak sekolah berkomunikasi dengan pelajar akan menyusahkan pelajar.”

“Persekitaran sekolah dan asrama mestilah lebih selesa untuk menjamin mutu pembelajaran”

Seorang lagi responden menegaskan, “pelanggaran disiplin memang tidak dapat dielakkan, tetapi penyelesaiannya mestilah adil dan saksama jika hukuman yang dijatuhi mengikut prosedur. Sekiranya pihak sekolah gagal meyakinkan pelajar tentang hal ini, mungkin mereka akan memberontak atau menyimpan dendam, serta tidak dapat mengambil hati pelajar supaya hormat terhadap guru disiplin.”

4.7.3. Empathy (Empati)

Dalam soal selidik yang dijalankan, dimensi empati diukur berdasarkan:

- Perhatian peribadi pihak sekolah terhadap pelajar;
- Jangkakan pekerja sekolah terhadap keperluan pelajar;
- Sekolah memberi perkhidmatan dengan sepenuh hati;
- Waktu operasi perkhidmatan sekolah yang selesa kepada semua pelajar.

Rata-rata pelajar mengatakan pihak sekolah selalunya lebih menitikberatkan keperluan atau kehendak pelanggan. Apabila pelajar berasa puas hati dengan perkhidmatan sekolah, maka secara tidak langsung pencapaian akademik dan ko-kurikulum akan mencapai kecemerlangan. Dengan itu sebilangan kecil daripada para pelajar berkehendakkan tahap perkhidmatan sekolah dipantau.

“Pihak sekolah mesti selalu memantau tahap perkhidmatan kepada pelajar”.

Perkara sebegini pada pendapat penulis seharusnya diberi perhatian yang serius. Pemantauan terhadap perkhidmatan sekolah tidak pernah dijalankan. Selepas penilaian dan pengawalan dijalankan, penambahbaikan perkhidmatan sekolah boleh diteruskan agar menjadi lebih efisien.

Pihak sekolah tidak boleh bersikap terlalu drastik dan melulu dalam urusan disiplin sekolah. Sejumlah kecil daripada pelajar itu mengatakan bahawa:

“Sekolah jangan terlalu drastik, emosional bila uruskan kes-kes disiplin.”

Mereka seharusnya menjalankan siasatan sebelum mengambil sebarang tindakan dan mengemukakan kes tersebut ke lembaga disiplin sekolah sebelum keputusan dibuat. Keputusan yang dibuat nanti biarlah mempunyai justifikasinya sendiri.

Dari segi motivasi pula segelintir pelajar itu menyatakan bahawa:

“Sekolah mestilah lebih perihatin, faham masalah pelajar, tidak mencemuh atau menurunkan semangat pelajar untuk belajar”.

Guru itu sendiri adalah sebagai ‘motivator’ dan membangkitkan semangat mereka mencapai kecemerlangan sebagai pelajar.

Lagipun sesetengah pelajar tidak menyukai sikap sesetengah guru yang terlalu menekan sehingga pelajar merasa terlalu stress dan bosan dengan sekolah. Sejumlah kecil pelajar ingin berpindah ke sekolah lain. Mereka telah mulai merasa sekolah ini terlalu mengongkong emosi dan merasa terlalu letih dengan situasi sedemikian lebih-lebih lagi berjauhan dengan keluarga.

“Sikap sesetengah guru yang terlalu menekan pelajar membuatkan emosi pelajar terganggu dan mengalami tekanan emosi”.

Lagipun sebilangan kecil pelajar mendapati pekerja mengamalkan konsep pilih bulu. Ini kerana para pelajar seringkali berurusan dengan mereka. Mereka hendak layanan yang saksama tanpa mengira status, perwatakan dan jantina.

Seperkara lagi yang menjadi perhatian dan tumpuan adalah koperasi sekolah. Kira-kira suku dari pelajar yang diberikan soal selidik mendapati waktu operasi koperasi sekolah

tidak efisien. Ini kerana ada yang menyatakan bahawa koperasi ditutup lima minit selepas waktu rehat bermula. Oleh itu, para pelajar terpaksa menunda pembelian barang-barang runcit ke hari yang lain. Koperasi sekolah seharusnya juga beroperasi di sebelah petang selepas waktu “prep”. Barang-barang yang sangat sedikit dan tidak mempunyai banyak pilihan turut mendapat perhatian para pelajar. Mereka juga merasa tidak puas hati dengan harga barangan di koperasi yang pada pendapat mereka sangat mahal berbanding dengan harga di pasaran:

“Kadang-kala kami akan menunggu sehingga waktu keluar asrama untuk membeli barang-barang keperluan”.

4. 7. 4 Responsif

Dimensi responsif yang diukur dalam soalselidik termasuklah perkara berikut :

- Sekolah diharap dapat memberitahu pelanggan bila perkhidmatan akan dilakukan.
- Pelanggan mengharapkan perkhidmatan yang cekap dari pekerja sekolah.
- Pekerja sekolah tidak bersedia untuk menolong pelanggan.
- Pekerja sekolah terlalu sibuk untuk melayan kehendak pelanggan.

Penyelidik telah mengkategorikan maklumbalas pelanggan atau pelajar di dalam jadual di bawah.

Dalam rajah di atas didapati perkhidmatan di sekolah adalah tidak memuaskan, lambat dan tidak menepati jangkaan pelanggan. Dalam dimensi Responsif 3.7% responden berpendapat demikian.

“Perkhidmatan kurang, lambat dan tidak memuaskan.”

Dalam dimensi responsif, pihak sekolah perlu lebih mesra dan membahagikan masa dengan pelajar secara lebih efisien. Didapati 11.1% responden telah menyatakan rasa ketidakpuasan hati mereka dalam aspek ini.

“Sekolah sepatutnya lebih menitikberatkan kehendak pelajar, baiki kemudahan yang rosak, tidak sombong dan berkhidmat tanpa mengira wang.”

Para pelajar juga ada mengatakan bahawa para pelajar sekolah tidak menjalankan tanggungjawab seperti yang diamanahkan. Beberapa orang pelajar berpendapat demikian.

“Pekerja tidak boleh curi tulang. Kebanyakan membuang masa dan tidak membuat kerja mereka.”

Dari segi masa rehat dan waktu makan, beberapa orang pelajar berpendapat bahawa pengurusannya tidak memuaskan.

“Waktu rehat sangat suntuk. Begitu juga waktu makan. Mungkin tidak pandai menguruskan masa. Terkejar – kejar ke sana ke mari.”

Daripada jadual analisis kualitatif tersebut terdapat segelintir pelajar mengatakan bahawa diri mereka telah dikongkong oleh sekolah. Mereka inginkan sedikit kelonggaran, terutamanya peraturan – peraturan di sekolah dan asrama.

“Berilah sedikit kelonggaran. Jangan terlalu rigid. Warden patut bertolak ansur. Tidak boleh ambil tindakan terburu-buru. Warden perlu lebih memahami, beri nasihat dan bukan tunjukkan kekerasan.”

Sebilangan kecil daripada pelajar Sekolah Berasrama Penuh mengatakan bahawa :

“Dasar sekolah mesti digubal mengikut kesesuaian. Kurangkan peruntukan untuk perkara yang tidak berfaedah. Di antara perkara-perkara yang tidak berfaedah adalah guru mengambil masa yang terlalu lama untuk bermesyuarat untuk perancangan sesuatu projek.”

Ada pelajar yang berpendapat bahawa ada juga aktiviti yang dijalankan tidak membawa sebarang manfaat. Mereka berharap agar pihak sekolah mempertimbangkan sesuatu aktiviti dengan mendalam sebelum melaksanakannya.

Secara keseluruhannya, sebilangan kecil responden mengatakan ada jurang antara pelajar dengan guru dan pelajar dengan pihak pentadbiran.

“Sekolah beri perhatian yang lebih kepada individu tertentu sahaja. Pelajar seharusnya dihukum secara adil dan mengikut prosedur. Kegagalan pihak sekolah berkomunikasi dengan pelajar akan menyusahkan pelajar.”

Ada sesetengah pelajar yang hanya memendamkan perasaan dan jurang itu semakin lama semakin lebar.

“Guru berdendam dengan pelajar. Guru menfitnah sesuka hati. Guru tidak mengikut etika perguruan yang sebenar.”

Perkhidmatan di dewan makan juga menjadi keluhan pelajar. Terdapat sekumpulan pelajar yang berpendapat perkhidmatan di dewan makan tidak memuaskan.

“Dewan makan tidak bersih. Pihak berkenaan tidak mementingkan kebersihan.”

“Makanan yang disediakan tidak berkualiti.”

“Servis lambat. Waktu operasi kadang-kala tidak sesuai.”

Pihak pentadbiran harus memantau perkhidmatan bukan sahaja di dewan makan, tetapi juga di kantin sekolah dan koperasi yang rata – rata tidak memuaskan hati para pelajar.

"Perkhidmatan yang diberikan mesti mendapat sokongan semua pihak."

"Kualiti perkhidmatan mesti dapat menggembirakan pelanggan."

"Kakitangan sekolah mesti lebih mesra pelanggan."

"Keselesaian pelanggan mesti diutamakan. Perkhidmatan mesti lebih efisien dan konsisten."

Rata-rata pelajar Sekolah Berasrama Penuh memfokuskan perkhidmatan yang tidak mencapai tahap kepuasan kepada tiga perkhidmatan, iaitu, dewan makan, kantin dan koperasi. Ketiga-tiga perkhidmatan ini perlu dipertingkatkan lagi.

"Tambah apa yang kurang. Baiki apa yang rosak."

4. 7. 5 Jaminan

Hubungan kemanusiaan merupakan aspek yang perlu diberi perhatian yang serius oleh pihak sekolah. Ini kerana para pelajar itu merupakan remaja yang sedang membesar yang memerlukan persekitaran yang sihat. Contoh dan teladan itu akan merupakan model kepada para pelajar itu di masa depan.

Ada di antara mereka tidak berpuas hati dengan layanan pihak sekolah terutamanya guru mata pelajaran.

"Buang amalan pilih kasih atau kroni. Jangan tumpukan kepada seorang atau dua orang pelajar dalam kelas."

Ada di antara guru yang memberi tumpuan kepada murid yang pada pandangannya lebih lawa atau kacak daripada yang lain. Sikap begini seharusnya dijaui dan mesti memikirkan akibatnya kelak. Sikap ini akan menyebabkan para pelajar hilang minat dan tumpuan terhadap mata pelajaran yang diajar.

Ada di antara para pelajar yang tidak menyukai guru disiplin mereka. Mereka melabelkan guru disiplin sebagai “ganas” dan suka mengugut atau mengancam. Guru disiplin seharusnya mendidik dan membentuk personaliti pelajar yang positif. Kita tidak mahu para pelajar yang dihasilkan itu berwatak ganas dan tidak menarik apabila tamat pengajian nanti. Ada di antara mereka telah mengatakan bahawa pelajar yang paling kuat pun akan terkencing apabila berdepan dengan guru yang ganas. Mereka tidak boleh bersuara, menjelaskan perkara yang sebenar dan tidak dilatih memberi justifikasi terhadap perlakuan mereka. Guru-guru sepatutnya memberi pertimbangan dan bukannya menanam budaya takut di kalangan pelajar. Guru-guru seharusnya lebih berhemah tinggi dan berbudi bahasa. Bukankah itu merupakan pembuka bicara. Kita seharusnya meneruskan tradisi nenek moyang kita; orang memberi kita merasa, orang berbudi kita berbahasa.

Para pelajar juga mengharapkan agar guru lebih mesra dan mengambil berat terhadap mereka. Guru-guru tidak sekadar mengajar dan mendidik mereka. Ada kalanya, guru perlu menganggap mereka sebagai kawan, adik, ibu, ayah dan perlu disesuaikan mengikut masa dan situasi. Ada di antara guru yang sekadar menjalankan tugas rutin mereka. Harapan pelajar terhadap guru tinggi menggunung, seperti yang diluahkan oleh seorang pelajar,

“Perkhidmatan sekolah memang cemerlang. Tetapi kerana sikap sesetengah guru macam hampas padi menyebabkan saya berasa tidak puas hati. Saya juga berharap kepada mana -- mana guru yang ada terasa tu, silalah keluar dari sini dengan segera.”

Guru yang tidak pandai mengambil hati para pelajar akan mencetuskan perasaan memberontak dan tidak minat terhadap pengajaran guru itu. Kadang-kala guru itu bersifat seperti robot dan kaku terhadap mereka. Ini bermaksud tidak wujudnya perhubungan dua hala di antara mereka seperti diulas oleh seorang pelajar

"Guru memberi kami menerima. Kami juga perlu memberi dan guru pula menerima. Sama-sama berasa puas hati."

Lebih lanjut lagi seorang pelajar telah memetik contoh dari John Locke. Menurut beliau,

"Setiap manusia mempunyai sifat yang baik. Jika diberi kebebasan memilih, mereka akan memilih sesuatu yang baik. Kami juga ingin memilih guru yang bukan sahaja cemerlang dalam proses pengajaran dan pembelajaran tetapi juga dari segi sahsiah, imej dan personaliti yang gemilang. Itu adalah piagam pelanggan. Jangan sekadar mencatatkan piagam pelanggan di atas sekeping kertas. Cakap tak serupa bikin."

Kehendak pelanggan perlu diberi perhatian dan keutamaan.

Di samping itu, beberapa orang pelajar berpendapat hubungan pelajar dengan guru bukan sekadar perhubungan kemanusiaan semata-mata. Pelajar mengutarakan pendapat,

"Saya juga tertarik kepada guru yang berpersonaliti menarik. Ini akan menarik minat saya untuk belajar. Hari-hari saya menjadi ceria. Saya syok sendiri. Tak mengapa, kan saya jauh dari keluarga, merantau di tempat orang. Asalkan tidak membuat kerja yang tidak senonoh. Lagipun saya ingin menjadi seseorang seperti guru saya. Saya boleh berpakaian seperti guru saya. Warna tonnya sesuai, gaya berjalan dan bercakap. Kelembutan serta kejelitaannya."

Pelajar tersebut menambah lagi,

"Fizikal guru sukan saya menarik. Beliau sering kali memberi tip bagaimana membentuk bentuk fizikal yang menarik sepertinya. Ada guru saya yang mempunyai kredibiliti yang tinggi. Saya suka sikapnya yang tegas, berdisiplin

dan berprinsip. Pokoknya, guru itu perlu menyayangi dirinya agar orang lain boleh menyayangi mereka.”

Secara keseluruhannya, seseorang guru itu perlu memberi imej sendiri yang positif agar para pelajar mempunyai model untuk dicontohi.

Coretan rasa para pelajar di atas harus dititikberatkan oleh guru-guru di sekolah berasrama penuh seperti mana menurut Bandura (1977), pembelajaran adalah melalui pemerhatian yang mengandungi empat proses iaitu perhatian (attention), penyimpanan (retention), pembentukan semula motor (motor reproduction) dan motivasi (motivation). Sebanyak mana perhatian yang ditumpukan oleh seseorang individu kepada sesuatu model bergantung kepada sebanyak manakah kepentingannya dan tarikannya kepada individu tersebut. Si pemerhati juga mesti berupaya menggambarkan dan memperihalkan secara kognitif akan tindakan model yang diperhatikan. Ini bermaksud apabila si pemerhati berasa mudah untuk membentuk imej secara mental dalam pemikirannya, barulah pembelajaran berlaku. Akhirnya, pembelajaran juga tidak akan berlaku sekiranya si pemerhati tidak bermotivasi untuk meniru perlakuan tersebut. Selalunya, individu akan lebih cenderung untuk meniru sesuatu perlakuan seseorang model sekiranya model tersebut dilihat sebagai seseorang yang boleh memberinya ganjaran (reward), seperti dalam keadaan di mana seorang kanak – kanak akan cuba untuk meniru perlakuan ibu bapanya kerana merasa dia akan lebih disayangi.

Dengan kata lain, guru yang dijadikan model di sekolah berasrama penuh seharusnya merupakan :

- Model yang menarik dari segi fizikal,
- Model yang mempunyai kredibiliti yang tinggi,
- Model yang berjaya dalam kehidupan,
- Model yang telah melalui pelbagai kesukaran dan kemudiannya berjaya menghadapi kesukaran tersebut.

Rata-rata pelajar menyatakan ketidakpuasan hati mereka terhadap janji sekolah dan guru-guru seperti yang diluahkan :

“Guru-guru berjanji tetapi tidak mengotakannya, sekolah mesti tunaikan apa yang dijanjikan dan membenarkan pelajar menggunakannya sekerap yang boleh.”

Para pentadbir sekolah telah tidak menyediakan perkhidmatan seperti yang telah dijanjikan. Mereka merasa sangat kecewa dan masih mengharap agar janji-janji itu ditunaikan segera. Ada di antara mereka yang telah kehilangan kepercayaan terhadap guru-guru dan pihak sekolah.

“Janji sekolah sukar dipercayai, sekolah suka menangguh untuk kotakan janji.”

Ini bermakna pihak sekolah dan guru perlu mencari jalan untuk mengotakan apa yang telah dijanjikan. Ibarat kata pepatah,

“kerbau dipegang pada talinya, manusia dipegang pada janji.” Jangan seekor kerbau bergelumang dengan tahi, semuanya terpalit sama dalam lumpur.”

Pihak sekolah seharusnya berpegang teguh kepada piagam pelanggan seperti yang tersergam indah di pejabat sekolah.

Pandangan pelajar dirumuskan seperti berikut,

“Perkhidmatan sekolah sangat tidak memuaskan kerana tidak melaksanakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan. Keadaan sekarang tidak begitu baik untuk pelanggan. Pembaikan dan perkhidmatan yang lebih selesa patut ditingkatkan dengan lebih efisien bagi menjamin kepuasan pelanggan yang berterusan. Jangan kecewakan pelanggan. Pihak sekolah mesti bersikap adil dan tidak pilih kasih tanpa mengira status pelanggan mereka.”

Penambahbaikan perlu diteruskan dan ditingkatkan seperti yang dikehendaki. Tambahan pula, para pelajar menuntut keadilan dan layanan yang saksama apabila berurusan dengan pihak sekolah.

Hak Milik MARA

BAB KELIMA.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1. Pengenalan.

Bab ini menyentuh tentang kesimpulan dan perbincangan kepada hasil kajian, implikasi kajian serta cadangan kajian yang akan datang.

5.2. Perbincangan.

Secara keseluruhannya didapati pelajar sebagai pelanggan sangat berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan di sekolah-sekolah berasrama di negeri Perak. Walaubagaimanapun masih terdapat jurang dan perbezaan antara skor jangkaan dan persepsi, antara jangkaan dan kepentingan, antara persepsi dan kepentingan, yang bermakna masih terdapat banyak ruang untuk penambahbaikan.

Dapatan juga menunjukkan pelajar hanya sekadar sedikit berpuashati iaitu hanya lebih tinggi sedikit daripada melepasi sempadan tidak puashati. Ini membawa atau membuka ruang kepada beberapa andaian . Pertama, mungkin pelajar tidak berapa faham kehendak soalan dalam soalselidik kerana soalselidik tersebut adalah terjemahan dari yang asal

iaitu servequal dalam Bahasa Inggeris. (Nilai alpha yang sekadar mencukupi) Kedua, pelajar telah diberikan masa selama 30 minit untuk menjawab yang mana bagi mereka adalah tidak mencukupi. Keempat, sebagai mana kita sedia maklum, pelajar sekolah asrama penuh mempunyai semangat kekitaan yang sangat jelekik antara satu sama lain dan kesetiaan yang sangat tebal terhadap nama sekolah mereka masing-masing. Mereka seboleh-bolehnya tidak akan membuka pekung di dada yang boleh memesongkan imej dan meluntur nama baik sekolah mereka dari pandangan masyarakat. Oleh itu mereka tidak menandakan respon bagi menggambarkan keadaan sebenar. Kelima, walaupun mereka telah diberi jaminan bahawa identiti mereka, respon dan maklumat yang diberikan hanya untuk kegunaan akademik semata-mata, tetapi kesangsian terhadapnya masih menebal dan mungkin pelajar berasa tidak selesa untuk memberitahu hakikat keadaan sebenarnya.

Ini dapat kita lihat dari analisis kualitatif dimana pelajar menulis tentang komen dan cadangan untuk penambahbaikan dalam soalan terbuka diujung soalselidik. Dari komen dan cadangan tersebut dapatlah diperhatikan bahawa ramai juga di antara pelajar yang masih tidak puas hati dengan pelbagai perkara dari setiap lima dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan seperti keketaraan, responsif, kebolehpercayaan, empati dan jaminan.

Andaian seterusnya ialah pelajar sebenarnya masih kabur dengan hak mereka sebagai pelanggan dan ibubapa mereka sebagai pembayar cukai, maka mereka sepatutnya menerima perkhidmatan yang terbaik yang seharusnya mereka menikmati. Konsep pemasaran dan orientasi 'pelanggan diutamakan' sepatutnya diterapkan melalui pelajaran kepenggunaan masih belum digarap sepenuhnya diminda pelajar. Mungkin pelajar kita kebanyakannya berasal dari sosio-ekonomi yang rendah, oleh itu apabila mereka diberi peluang untuk belajar di SBP mereka berasa terlalu bersyukur lalu mereka kelu serta tidak mampu memberi komen untuk kebaikan semua dan generasi akan datang. Tidak langsung mereka terfikir mereka telah berusaha bertungkus lumus untuk mendapatkan tempat mereka sendiri di SBP dan dengan kajian sebegini akan dapat menambahbaiki keadaan sekolah.

Banyak kajian menunjukkan bahawa data dari persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan akan dapat menolong mewujudkan suasana pembelajaran yang lebih baik dan berkesan. Barangkali sumbangan kajian ini ialah dengan hasil dapatannya para pengurus pendidikan bolehlah memberi perhatian dari aspek kualiti perkhidmatan di SBP bukan hanya di Perak tetapi di seluruh negara amnya.

5.3 Kesimpulan.

Hasil dari kajian di atas maka dapatlah disimpulkan bahawa pelajar berpuas hati dengan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan di SBP negeri Perak. Kajian ini juga mendapati 42% pelajar mempunyai persepsi sekolah mereka menyediakan perkhidmatan yang cemerlang dan sangat cemerlang. Sementara 30% pula berpersepsi sederhana cemerlang Walaupun terdapat jurang antara jangkaan dan perkhidmatan secara negatif, iaitu -2.1% tetapi jurangnya agak kecil dan tidak menggambarkan masalah kualiti yang ketara. Sekiranya dikira skala 6 dan 7 sekali pun bagi kedua-dua jurang antara jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan keseluruhannya (59.6%) dengan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan keseluruhannya (60.1%), jurang tersebut amat kecil iaitu 0.5% sahaja. Oleh itu dapatlah disimpulkan bahawa pelajar SBP di Perak berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di sekolah mereka. Tetapi kepuasan hati mereka adalah rendah dan tidaklah tinggi hingga mencapai delighted atau tersangat berpuas hati. Jika diperhalusi lagi di dapati bahawa dimensi keketaraan, jaminan dan kebolehpercayaan adalah lebih penting berbanding dimensi responsif dan empati kepada pelajar. Berdasarkan teknik pembezaan, kelemahan SBP di Perak terletak pada dimensi keketaraan, jaminan dan kebolehpercayaan. Ketiga-tiga dimensi inilah juga yang dianggap penting oleh pelajar.

Dapatan daripada analisis kualitatif, menunjukan pelajar ingin kualiti perkhidmatan di SBP Perak dipertingkatkan kerana mereka yakin dengan kualiti yang lebih baik suasana pembelajaran bertambah kondusif yang mana mungkin akan mengakibatkan pencapaian akademik bertambah baik dan terus meningkat.

5.4 Implikasi kajian.

Implikasi kajian ini boleh dilihat sekurang-kurangnya dari dua aspek iaitu teori dan praktis. Dari segi teori, kajian ini membuktikan bahawa kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar di sekolah menengah berasrama penuh di negeri Perak adalah memuaskan. Namun kepuasan itu sangatlah rendah hanya sekadar melepasi had antara kepuasan dengan ketidakpuasan. Oleh itu terdapat beberapa dimensi yang dilihat sebagai potensi akan jatuh kepada tidak puas sekiranya perkara ini tidak diberi perhatian segera.

Dari hasil kajian diatas bolehlah kita perhatikan bahawa beberapa implikasi seperti berikut.

5.4.1. Pekerja perkhidmatan perlu dilatih dengan secukupnya

Kerap diperhatikan bahawa punca ketidakpuasan pelajar adalah kerana pekerja perkhidmatan tidak dilatih secukupnya. Pekerja-pekerja ini berhubung secara terus dengan pelajar setiap hari. Oleh itu segala tindakan mereka dari segi kualiti dan produktiviti mestilah diperhatikan sekiranya kita ingin memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pelajar di SBP. Mereka sepatutnya memahami proses perkhidmatan di SBP. Sekiranya pelajar merungut kehendak mereka tidak dapat dilayan, pekerja tersebut mampu memberi penerangan yang jelas mengapa dan berdasarkan undang-undang atau peraturan sekolah serta dasar yang mana mengekang perkara tersebut. Dengan penerangan yang memuaskan hati, pelajar tidak lagi merasa bahawa mereka telah dinafikan hak mereka sebagai pelanggan. Pengurus syarikat swasta tersebut boleh membentuk pekerja mereka dan melatih pekerja mereka kearah ini. Memberi mereka sedikit 'empowerment' akan mengubah sedikit keadaan barangkali.

5.4.2 Pengubahsuaian rekabentuk perkhidmatan.

Mengubahsuaikan rekabentuk perkhidmatan mungkin boleh difikirkan atau dicadangkan dimana perlu supaya dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelajar. Memikirkan semula tentang masa operasi kedai koperasi, misalnya supaya sesuai dengan keperluan masa rehat pelajar mungkin dapat mengurangkan ketidakpuasan hati pelajar. Begitu juga dengan kualiti makanan yang disajikan di dewan makan, sama ada dari segi masa operasinya atau kuantiti makanan itu juga harus difikirkan semula sama ada ia seimbang, berkhasiat serta mencukupi untuk seorang pelajar remaja yang sedang membesar. Dari aspek lain pengubahsuaian ini mungkin mencakupi perkara seperti

- a) Rekabentuk tempat kerja
- b) Rekabentuk kerja
- c) Pemilihan dan perkembangan pekerja
- d) Ganjaran dan pengiktirafan pekerja
- e) Alatan untuk melayani pelanggan

5.4.3 Penglibatan pelanggan sebagai pemberi perkhidmatan.

Melibatkan pelajar sebagai sebahagian dari staf pemberi perkhidmatan mungkin akan memberi mereka pengalaman yang sangat berharga dalam hidup mereka. Ini memberi peluang kepada mereka untuk menyumbang dan memperbaiki kualiti perkhidmatan disamping memahami selok belok dan masalah perkhidmatan. Dengan ini mereka akan lebih menghargai dan lebih memahami pekerja perkhidmatan yang mana akan adapt menyumbang kepada kepuasan hatinya sebagai pelanggan. Contohnya, sebagai AJK Dewan Makan yang sebahagian dari tugasnya ialah menentukan kuantiti dan kualiti bahan makanan yang dibekalkan pembekal menepati piawaian yang telah ditentukan oleh Kementerian Pendidikan.

5.4.4. Dimensi kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan adalah faktor yang sangat penting dalam penilaian pelajar terhadap perkhidmatan yang berkualiti di SBP. Oleh itu nampaknya keperluan rekabentuk perkhidmatan perlu difikirkan semula oleh pihak pengurusan untuk mengenalpasti apakah punca masalah tersebut. Sistem perkhidmatan yang sedia ada sekarang mungkin boleh diperbaiki supaya memuaskan hati pelajar. Walau bagaimana pun cara terbaik untuk memastikan kepuasan hati pelajar ialah dengan menyalakan sebarang kegagalan perkhidmatan dan merapatkan jurang perkhidmatan yang ada (Lovelock, 2001)

5.4.5. Pelajar bermasalah

Walaupun pelajar adalah pelanggan dan dalam konsep pemasaran yang ideal pelanggan adalah selalu benar. Tetapi dalam kes pelajar ini mereka tidak semestinya “always right”. Tidak kurang juga pelajar itu sendiri bermasalah. Contohnya pelajar yang tidak berdisiplin di asrama telah merosakkan telefon awam. Akibat dari tindakan itu pihak sekolah tidak berupaya hendak menggesa Syarikat Telekom atau Uniphone untuk memasang telefon yang baru kerana sekolah pun berasa malu dengan disiplin pelajar yang demikian. Begitu juga halnya dengan tv di dewan makan yang rosak selama-lamanya atau tidak dibenarkan dipasang kerana pelajar telah menonton tv sehingga dini hari yang mana melanggar peraturan sekolah. Keputusan pihak sekolah membiarkan tv tersebut tanpa dibaiki adalah munasabah.

5.5. Cadangan kajian akan datang.

Dicadangkan analisis selanjutnya akan dibuat dengan sampel yang lebih besar dan melihat lebih terperinci ke dalam bidang dan setiap unit yang menawarkan perkhidmatan di sekolah berasrama penuh bukan sahaja di Perak malah diseluruh negara.

Kajian akan datang dicadangkan menggunakan instrumen yang berbeza, supaya dapat menyokong hasil kajian yang sedia ada.

RUJUKAN

Barbera, P.A & Mazursky, D , (1983), "A Longitudinal Assessment of Customer Satisfaction ? Dissatisfaction : The Dymanin Aspect of the Cognitive Process" Journal of Marketing Research, November, 393-404.

Brookover, (1979), *School Social System and Students Achievement: School can Make a Difference*, New York, Praeger.

Brown, D.J. & Koenig, H.E.(1993). "Applying total quality management to business education", Journal of Education for Business, July / August : 325-9.

Bitner, MJ, Boom, BH dan Mohr, LA, (1999), *Critical Service Encounter; The Employees Viewpoint, In Managing Service Marketing*, John E Bateson (Eds) dan K. Douglas Hoffman, Drydem Press, New York.

Berry, L.L, Parasuraman,A. & Zeithaml, V.A , (1994), "Improving Service Quality in America: Lessons Learned," Academy of Management Executive 8 (2),36.

Crosby, PB (1979), *Quality is Free*, Mc Graw-Hill, New York.

Comm, CL dan LaBay, DG (1996), Repositioning Colleges Using Changing Students Quality Perceptions: An Exploratory Analysis, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 74.

Canterbury, RM (1999), Higher Education Marketing: A Challenge, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 9(3).

Dalton, HF (1988), "Staying off the Wolf: Understanding Marketing and Recruitment", *College Board Review* 148, Summer 29-31.

_____ (1995), *Kajian Penilaian Prestasi di Sek. Berasrama Penuh.*, K. Lumpur, EPRD.

_____ (1997), *Kajian Keefisienan, Penggunaan dan Pengurusan Makmal Sains di Sekolah Menengah*. K. Lumpur, EPRD.

_____ (1997), *Kajian Kesiediaan Sekolah Melaksanakan Sistem Kualiti MS ISO 9000*. K. Lumpur, EPRD.

Edmonds, R (1979), Effective School for Urban Poor, *Educational Leadership* 37.

Fisk, RP, Brown, SW and Bitner MJ (1993), Tracking the Evolution of Services marketing literature, *Journal of Retailing*, 69(1).

Gronroos, C (1983) *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Marketing Science Institute, Chap. 4.

Hitchner, KW (1995), Undermining the development of students decision-making skills with early decision / early action, *Journal of College Admission*, 147, Spring.

Hittman, JA, (1993), "TQM and CQI in Post Secondary Education", *Quality Progress*, Vol. 26 No. 10 October pp. 77-80.

Heskett, JL (1986), *Managing in A Service Economy*, Boston, HBS Press.

Isahak Haron (2001), *Prestasi Pelajar Melayu di Peringkat Rendah, Menengah, dan Institusi Pengajian Tinggi*, Kertas Kerja yang dibentangkan di Kongres Pendidikan Melayu Pertama, 2 Sep 2001.

Joseph, M. & Joseph, B., (1998) "Identifying needs of potential students in tertiary education for strategy development", *Quality Assurance in Education*, 6(2)

Kotler, P and Fox, K (1998) *Marketing Strategies for Non-Profit Organizations*, Prentice Hall Inc, New Jersey.

_____, Bowen, J & Makens, J. (1999), *Marketing for Hospitality and Tourism*, 2nd Ed. Prentice Hall International Edition, New Jersey.

Kotler, P and Armstrong, G (2001), *Principles of Marketing*, 9th Ed Prentice Hall Inc. Upper Saddle River, New Jersey.

Licata, J and Frankwick, GL (1996), University Marketing: A Professional Service Organization Perspective, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 7(2).

Lovelock, C, (1996), *Services Marketing*, Engelwood Cliffs, N.J: Prentice Hall, New Jersey.

_____(2001), *Services marketing, people, technology and strategy*, 4th Ed, Prentice Hall International, Upper Saddle River, NJ.

Mohd. Majid Konting, (1990), Kaedah Penyelidikan dalam Pendidikan, DBP, K.Lumpur.

Mohd Taib Ariffin dan Ahmad Khairie (2001) *Kajian Kualiti Komunikasi Antara Jabatan di UUM*, Penerbitan UUM.

Mokhtar Abdulah (1996), "*Pengukuran kualiti ke arah peningkatan daya saing*, Siri Syarahan Perdana, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.

Marthers, P (1995), "The College Experience Survey as a College Guidance Tool", *Journal of College Admission*, 147 Spring.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A dan Berry, L.L (1988), "Servqual: A Multiple – item scale for measuring consumer perception of service quality" *Journal of Retailing*, Vol 61, No. 1, 14-40.

_____ (1985), "A Conceptual Model of service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, (Fall): 41-50

Patterson, G, (1991), The University Students: Valued Client or Just Another Number?, *Youth Studies*, February, pp. 50-55.

Romano, B & Sanfilippo ,B (1996), " A Total Approach: Measure Sales and services," *Texas Banking*, 85 (8), 16-17.

Reynolds, D (1994) *Advances in School Effectiveness Research and Practices*, England Pergamon.

Scholtes, P.R (1992), *The Team Handbook*, Madison, W.I, Joiner Associates.

Sirgy, M.J , (1982), "Self Concept in Consumer Behaviour ": A Critical Review, "*Journal of Consumer Research* (December), pp287-300.

Stephen, N and Gwinner, KP (1998), Why don't Some People complain?, *Journal of Academy of Marketing Services*, Vol. 26(3).

TARP, (1980), Consumer Complaint Handling in America: Summary of Findings and Recommendations, White House Office of Consumer Affairs,

William, TE (1986), *Optimising Student – Institution Fit, in New Direction for Higher education*, No. 53 (Managing College Enrollments), Hossler, D, Ed, Jossey-Bass.

Zeithaml, V.A, Parasuraman, A & Berry, L.L (1990), *Delivering Quality Service*, New York: Free Press, 46.

_____ dan Bitner, MJ (1996), *Services Marketing*, McGraw Hill International Edition, New York.)

Hoffman, K.D (2003), *Best practices in marketing*, McGraw Hill, Singapore.

LAMPIRAN

1. Soalselidik
2. Surat kebenaran daripada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan
Dasar Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia
3. Surat Kebenaran daripada Jabatan Pendidikan Negeri Perak DR.
4. Surat Kebenaran daripada Majlis Amanah Rakyat (untuk MRSM).

Hj.Nek Kamal bin Hj Yeop Yunus
Dr.Omar bin Abdul Kareem
En.Abdul Raheem bin Mohamed Yusuff
En.Muhammad Khairuddin Lim bin Abdullah
Cik Azita binti Mohd Yunus
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Universiti Pendidikan Sultan Idris .

9 September 2002

Melalui

Pengetua, MRSM Gerik; Pengetua, MRSM Taiping; Pengetua, SMKA Kerian;
Pengetua, SM Sains Raja Tun Azlan, Taiping; Pengetua, Kolej Melayu Kuala Kangsar;
Pengetua, Madrasah Idrisiah Kuala Kangsar; Pengetua, Sekolah Tuanku Abdul Rahman Ipoh;
Pengetua, Sekolah Izzudin Shah Ipoh; Pengetua, Sekolah Raja Perempuan Takyah Ipoh;
Pengetua, SMK Raja Permaisuri Tuanku Bainun Ipoh; Pengetua, SMKA Sultan Azlan Shah, Seri
Iskandar, Bota; Pengetua, SMKA Kampung Gajah;
Pengetua, SM Sains Teluk Intan; Pengetua, SMKA Slim River.

Pelajar-pelajar yang dikasihi sekalian,

KAJIAN PERSEPSI PELAJAR TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN DI SEKOLAH BERASRAMA PENUH DI NEGERI PERAK.

Dengan hormatnya kami merujuk kepada perkara tersebut diatas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa kami sedang menjalankan penyelidikan berkenaan dengan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di sekolah berasrama penuh di negeri Perak. Sehubungan dengan itu kami mengucapkan tahniah kerana telah dipilih untuk mengambil bahagian dengan melengkapkan soal selidik berikut dengan ikhlas. Tiada jawapan yang salah atau betul. Sebagai seorang pelajar saudara / saudari berhak mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dari pihak sekolah. Jawapan yang saudara / saudari berikan mungkin akan mendatangkan manfaat kepada saudara / saudari suatu hari nanti. Maklumat yang saudara / saudari berikan adalah dianggap sulit dan hanya digunakan untuk tujuan akademik semata-mata.

3. Kerjasama dan budibaiik saudara / saudari sangat dihargai.

Sekian, Terima Kasih.

‘BERKHIDMAT UNTUK NEGARA’

Saya yang menurut perintah,

NEK KAMAL B HJ YEOP YUNUS.

SOALSELIDIK PERSEPSI PELAJAR TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN.

Panduan : Menggunakan skala berikut, 1- STS (sangat tidak setuju), 7- SS (sangat setuju) .Silatulisnombor yang berkenaan pada setiap pernyataan di bawah di kotak yang disediakan.

1	2	3	4	5	6	7
STS						SS

E1	Sepatutnya sekolah mempunyai peralatan dan teknologi yang canggih
E2	Kemudahan fizikal sekolah sepatutnya nampak ceria dan menarik
E3	Pekerja sekolah sepatutnya berpakaian kemas dan bersih
E4	Rupa peralatan dan kemudahan fizikal sekolah ini sepatutnya sepadan dengan jenis perkhidmatan yang diberikan
E5	Apabila sekolah ini berjanji untuk membuat sesuatu pada sesuatu masa, mereka sepatutnya mengkotakan janji itu.
E6	Apabila pelanggan menghadapi masalah, sekolah ini sepatutnya bersimpati dan meyakinkan.
E7	Sekolah ini sepatutnya boleh diharap
E8	Sekolah sepatutnya memberi perkhidmatan pada masa yang mereka janjikan
E9	Sekolah sepatutnya menyimpan rekod dengan tepat
E10	Sekolah tidak sepatutnya diharap memberi tahu pelanggan dengan tepat bila perkhidmatan akan dilakukan.
E11	Adalah tidak realistik (munasabah) bagi pelanggan untuk mengharapkan perkhidmatan yang cekap dari pekerja sekolah ini.
E12	Pekerja sekolah tidak selalu bersedia serta ingin menolong pelanggan
E13	Adalah tidak mengapa kalau pekerja sekolah terlalu sibuk untuk melayan kehendak pelanggan serta merta
E14	Pelanggan sepatutnya mempercayai pekerja sekolah ini.
E15	Pelanggan sepatutnya merasa selamat berurusan dengan sekolah ini.
E16	Pekerja sekolah sepatutnya berbudi bahasa
E17	Pekerja sekolah sepatutnya mendapat sokongan secukupnya dari institusi ini untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.
E18	Sekolah ini tidak sepatutnya memberikan perhatian peribadi kepada pelanggan
E19	Pekerja sekolah ini tidak boleh dijangkakan memberi perhatian peribadi kepada pelanggan
E20	Adalah tidak realistik untuk menjangkakan pekerja tahu apa keperluan pelanggan
E21	Adalah tidak realistik untuk mengharap sekolah ini memberikan perkhidmatan dengan sepenuh hati.
E22	Sekolah tidak sepatutnya dijangkakan mempunyai waktu operasi yang selesa kepada semua pelanggan

	1	2	3	4	5	6	
	STP						SP
	STP (Sangat tidak penting)						SP (sangat penting).

P1	Sekolah ini mempunyai peralatan dan teknologi yang canggih
P2	Kemudahan fizikal nampak ceria dan menarik
P3	Pekerja sekolah ini berpakaian kemas dan bersih
P4	Rupa peralatan dan kemudahan fizikal sekolah ini sepadan dengan jenis perkhidmatan yang diberikan
P5	Apabila sekolah ini berjanji untuk membuat sesuatu pada sesuatu masa, mereka mengkotakan janji itu.
P6	Apabila pelanggan menghadapi masalah, sekolah ini bersimpati dan memberikan keyakinan (reassuring).
P7	Sekolah ini boleh diharapkan
P8	Sekolah ini memberi perkhidmatan pada masa yang mereka janjikan
P9	Sekolah ini menyimpan rekod dengan tepat
P10	Sekolah ini tidak memberi tahu pelanggan dengan tepat bila perkhidmatan akan dilakukan.
P11	Anda tidak mendapat perkhidmatan yang segera dari pekerja sekolah ini.
P12	Pekerja sekolah tidak selalu bersedia untuk menolong pelanggan
P13	Pekerja sekolah adalah terlalu sibuk untuk melayan kehendak pelanggan serta merta
P14	Pelanggan boleh mempercayai pekerja sekolah ini.
P15	Pelanggan merasa selamat berurusan dengan pekerja sekolah ini.
P16	Pekerja sekolah ini berbudi bahasa.
P17	Pekerja sekolah ini mendapat sokongan yang secukupnya dari pentadbiran sekolah ini untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.
P18	Sekolah ini tidak memberikan perhatian peribadi kepada pelanggan
P19	Pekerja sekolah ini tidak memberikan perhatian peribadi kepada pelanggan
P20	Pekerja sekolah ini tidak tahu apa keperluan pelanggan
P21	Sekolah ini tidak menjaga kepentingan pelanggan.
P22	Sekolah ini tidak mempunyai waktu operasi yang selesa (convenient) kepada semua pelanggan

Ukuran tambahan.

Untuk tiga soalan berikut sila gunakan skala masing-masing.

1 2 3 4 5 6 7

Tiada langsung

Sangat Kerap

84	Kekerapan saya akan menggunakan perkhidmatan sekolah ini
----	--

1 2 3 4 5 6 7
Sangat lemah cemerlang

85	Kualiti perkhidmatan sekolah ini adalah _____
----	---

1 2 3 4 5 6 7
Sangat tidak memuaskan sangat memuaskan.

86	Perasaan saya terhadap perkhidmatan sekolah ini bolehlah digambarkan sebagai
----	--

Angkubah demografi. Sila tandakan (/) dipetak berkenaan

Keturunan responden

Melayu	
Cina	
India	
Lain-lain	

Jantina responden

Lelaki	
Perempuan	

Pendapatan ibubapa (dalam RM)

Kurang dari 1000	
1000-1999	
2000-2999	
3000-3999	
Lebih dari 4000	

Pendidikan ibubapa

Ijazah	
Diploma	
SPM	

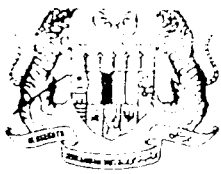
Pekerjaan ibubapa

Kakitangan kerajaan	
Swasta	
Sendiri /berniaga	

Alamat sekolah terdahulu . _____

Cadangan penambakan atau komen terhadap perkhidmatan di sekolah ini.

Terima kasih kerana kerjasama yang saudara / saudari berikan.



BAGIAN PERANCANGAN DAN PENYELIDIKAN DASAR PENDIDIKAN
PARAS 2, 3 DAN 5, BLOK J
PUSAT BANDAR DAMANSARA
50604 KUALA LUMPUR
MALAYSIA

Telefon : 03-2586900
Faks : 03-2554960
Laman Web : <http://161.142.144.1>

Ruj. Kami : KP(BPPDP)603/5 Jld.VI (6)
Tarikh : 29 Jun 2002

Encik Nek Kamal b. Hj. Yeop Yunus,
Program Pengurusan Perniagaan,
Fakulti Sains Kognitif & Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris,
35900 Tanjung Malim,
PERAK DARUL RIDZUAN.

Tuan,

***Kebenaran Untuk Menjalankan Kajian Di Sekolah-Sekolah, Maktab-
Maktab Perguruan, Jabatan-Jabatan Pendidikan Dan Bahagian-
Bahagian Di Bawah Kementerian Pendidikan Malaysia***

Adalah saya dengan hormatnya diarah memaklumkan bahawa permohonan
tuan untuk menjalankan kajian bertajuk:

**"Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan
Di Sekolah Berasrama Penuh Di Negeri Perak"**

telah diluluskan, bagi Maktab Rendah Sains MARA, hendaklah memohon
kebenaran daripada Bahagian Pendidikan, ibu pejabat MARA, Kuala Lumpur.

2. Kelulusan ini adalah berdasarkan kepada apa yang terkandung di
dalam cadangan penyelidikan yang tuan kemukakan ke Bahagian ini.
Kebenaran bagi menggunakan sampel kajian perlu diperolehi
daripada Ketua Bahagian/Pengarah Pendidikan Negeri Yang
Berkenaan. Sila kemukakan ke Bahagian ini senaskah laporan kajian tuan
setelah ia selesai kelak.

Sekian untuk makluman dan tindakan tuan selanjutnya. Terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(Dr. MOHD. SAHANDRI GANI BIN HJ. HAMZAH)

b.p. Pengarah,
Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan,
Kementerian Pendidikan Malaysia.

s.k.

Pengarah Pendidikan,
Jabatan Pendidikan Perak.

Pengarah,
Unit Asrama Penuh,
Bahagian Sekolah,
Kementerian Pendidikan Malaysia.

Pengarah,
Jabatan Pendidikan Islam Dan Moral,
Kementerian Pendidikan Malaysia.

Prof. Madya Dr. Jabar b. Johari,
Dekan,
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris,
35900 Tanjung Malim,
Perak.

Hak Milik MARA



JALAN TUN ABDUL RAZAK,
30640 IPOH,
PERAK DARUL RIDZUAN.

Telefon : 05-5274351
Fax : 05-5277271

Ruj.Kami : J.Pen.Pend.S4757/ Jld.16(66)
Tarikh : 2 September 2002

En. Nek Kamal bin Hj. Yeop Yunus,
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris,
35900 Tanjung Malim,
Perak.

Tuan,

**Kebenaran Untuk Menjalankan Kajian Di Sekolah-Sekolah, Maktab Perguruan,
Jabatan Pendidikan dan Bahagian Di Bawah Kementerian Pendidikan Malaysia.**

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada permohonan tuan yang bertarikh 24 Ogos 2002 yang ada kaitan dengan Surat Kementerian Pendidikan KP(BPPDP)603/5 Jld.6 (60) bertarikh 29 Jun 2002 mengenai perkara di atas.

2. Sukacita saya maklumkan bahawa pihak Jabatan Pendidikan Perak tiada halangan memberi kebenaran kepada tuan untuk menjalankan kajian dan soal selidik yang bertajuk,

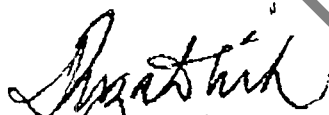
***"Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Sekolah Berasrama
Penuh Di Negeri Perak".***

di sekolah-sekolah menengah dalam Negeri Perak.

Sekian, terima kasih.

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'

Saya yang menunt perintah,


b. / (HASSAN BIN IBRAHIM PPT)

Unit Perhubungan, Pendaftaran & Pendidikan Swasta,
Sektor Pengurusan Sekolah,
b.p. Pengarah Pendidikan,
Perak Darul Ridzuan.

s.k. 1. Pengarah Pendidikan Perak.
2. Pegawai Pendidikan Daerah Yang Berkenaan.



IBU PEJABAT MARA
21, JALAN RAJA LAUT,
50609 KUALA LUMPUR

Tel: 26915377
26296011
26915111
Fax: 26913620

Encik Nek Kamal bin Haji Yunus

Pensyarah,
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI),
35900 Tanjong Malim,
PERAK.

Bil. MARA: KPM/c/03-1

Bil. Tuan:

Tarikh: 03 SEP 2002

Tuan,

PERMOHONAN KEBENARAN MENJALANKAN PENYELIDIKAN
Tajuk: Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan disekolah
Berasrama Penuh Negeri Perak

Surat tuan bertarikh 28hb. Ogos 2002 mengenai perkara di atas dengan hormatnya dirujuk.

Adalah dimaklumkan bahawa pihak kami dengan ini membenarkan pihak tuan menjalankan penyelidikan berkenaan di MRSM Gerik dan MRSM Taiping dengan syarat:-

1. Kerja-kerja berkaitan tidak akan menjejaskan kepentingan pelajar/staf MRSM
2. Satu salinan dapatan kajian hendaklah dihantar kepada kami
3. Pihak MRSM/MARA tidak bertanggungjawab atas apa-apa kos yang timbul/terbabit.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

MOHD. HUSSAIN BIN IBRAHIM

Pengarah,
Bahagian Pendidikan Menengah MARA.

s.k.

Pengetua, MRSM Gerik.
Pengetua, MRSM Taiping.