

# Hubungan Antara Kualiti Pengajaran Dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar: Satu Tinjauan

Tang Swee Mei  
Lim Kong Teong

*This study investigates the impact of various teaching and learning factors on students satisfaction with their degree programme. It applies established theory from customer satisfaction and educational psychology research to a sample of students. A total of 112 students undertaking undergraduate degree in Human Resource Management were involved in this study. Research results indicate that teaching and learning quality factors were strongly positive related to students satisfaction and explained 31.5 per cent of the variance in students degree programme satisfaction.*

*Key words: student satisfaction, teaching and learning quality; higher education institution, students perception, holistic approach.*

## Pengenalan

Institusi pengajian tinggi perlu lebih berdaya saing sejajar dengan dasar kerajaan untuk menjadikan negara kita sebagai pusat kecemerlangan pendidikan serantau yang bertaraf dunia. Robiah Sidin (2000) juga menekankan bahawa kunci kepada perkembangan pendidikan tinggi di Malaysia hari ini ialah melalui peningkatan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Dari perspektif kualiti, pelajar merupakan antara pelanggan utama bagi sesebuah institusi pengajian tinggi yang perlu diberi perhatian, dengan kehendak tersendiri yang perlu dipenuhi. Mereka mengharapkan pengalaman pembelajaran yang menyeronokkan serta proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Oleh yang demikian, pelajar berhak untuk memperolehi pendidikan yang berkualiti, malah adalah menjadi kewajipan fakulti atau pusat pengajian menjamin kualiti kursus dan program yang ditawarkan. Namun begitu, tidak banyak usaha yang dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar (Guolla, 1999). Oleh itu, dirasakan perlunya satu kajian dijalankan untuk meninjau impak kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan pelajar sepanjang mereka mengikuti program pengajian tertentu. Objektif kajian ini adalah untuk (1) meninjau persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran sepanjang mereka mengikuti program pengajian di institusi pengajian tinggi; (2) mengkaji hubungan antara kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian; (3)

### *Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

menentukan sejauh mana sumbangan kualiti pengajaran dan pembelajaran kepada kepuasan pelajar terhadap program pengajian.

#### Ulasan Karya

Menurut Gordon dan Partington (dinyatakan dalam Rowley, 1996), kualiti pendidikan merujuk kepada kejayaan sesebuah institusi membekalkan persekitaran pendidikan yang membolehkan pelajar mencapai matlamat pembelajaran serta piawaian akademik yang sewajarnya secara berkesan. Kualiti pendidikan di peringkat pengajian tinggi boleh ditinjau dari pelbagai perspektif, walau bagaimanapun kajian ini lebih memfokus kepada kualiti pengajaran dan pembelajaran pelajar sepanjang proses pengajian mereka.

Berdasarkan satu kajian yang dijalankan di bawah projek *Quality in Higher Education* pada tahun 1991, didapati pengalaman pelajar merupakan elemen utama yang perlu diberi pertimbangan dalam menilai kualiti pendidikan tinggi. Pengalaman pelajar tidak hanya terhad kepada pengalaman mereka dalam satu-satu kelas kuliah, malah meliputi pengalaman sepanjang proses pengajian mereka di institusi pengajian tinggi tersebut (Harvey, 1993). Tambahan pula, Ramsden (1991) mendapati pelajar berupaya untuk membuat perkadaran secara purata ke atas tenaga pengajar sepanjang mengikuti program pengajaran mereka, walaupun pelajar berhadapan dengan tenaga pengajar yang pelbagai sepanjang pengajian mereka di institusi berkenaan. Selain daripada itu, hubungan positif yang wujud antara penilaian oleh pelajar dengan pencapaian pelajar telah mengukuhkan lagi kesahan perkadaran pelajar ke atas kualiti pengajaran dan pembelajaran (Ramsden, 1991).

#### *Kepuasan Pelanggan*

Penilaian pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran selain daripada dapat membantu tenaga pengajar menambahbaik pengajaran mereka, ia juga boleh digunakan sebagai satu ukuran secara langsung terhadap kepuasan pelajar sepanjang proses pendidikan pengajian tinggi (Rowley 1996). Menurut Yi (dinyatakan dalam Guolla, 1999), kepuasan merupakan penilaian selepas penggunaan sesuatu produk atau perkhidmatan yang berlaku pada akhir proses psikologi pengguna. Namun begitu, kepuasan pelanggan boleh diukur sejurus selepas penggunaan pertama kali atau selepas beberapa kali menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan (Fornell, 1992; Boulding dan rakan, 1993). Kepuasan yang diukur sejurus selepas pengalaman penggunaan kali pertama produk atau perkhidmatan dikenali sebagai kepuasan transaksi. Contohnya tenaga pengajar membuat tinjauan kepuasan pelajar terhadap pengajarannya sebaik sahaja tamat kelas pengajaran. Sementara kepuasan kumulatif diukur apabila pelanggan membuat penilaian ke atas produk atau perkhidmatan selepas beberapa kali menggunakannya. Oleh itu, ia boleh dijadikan petunjuk

penting terhadap prestasi masa lepas, semasa dan masa hadapan (Anderson, Fornell dan Lehmann, 1994). Contoh pengukuran kepuasan kumulatif ialah tenaga pengajar meninjau tentang pengajarannya pada akhir semester iaitu selepas beberapa kelas pengajarannya. Adalah penting untuk membezakan antara kedua-dua jenis alternatif perspektif tentang kepuasan pelanggan, kerana ia akan mempengaruhi jenis konstruk yang perlu dibentuk.

Terdapat perbezaan konsep antara kualiti dan kepuasan (Anderson, Fornell dan Lehmann, 1994; Oliver, 1997). Oliver (1997) menegaskan bahawa satu perbezaan antara kualiti dengan kepuasan ialah dimensi kualiti merupakan spesifikasi keluaran, manakala kepuasan adalah berdasarkan kepada faktor kualiti dan faktor luaran yang di luar daripada kawalan pihak pengurusan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan pelajar mungkin dipengaruhi oleh kualiti kemudahan bilik darjah yang kurang memuaskan yang di luar keupayaan pengajar untuk mengubahnya (Guolla, 1999). Anderson dan rakan (1994) pula berpendapat bahawa kualiti adalah berbeza daripada kepuasan di mana kualiti ditentu berdasarkan kepada persepsi semasa, sementara kepuasan ditentuka berdasarkan pengalaman masa lepas dan semasa seseorang.

#### *Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

Beberapa kajian menunjukkan bahawa wujudnya hubungan antara kualiti pembelajaran pelajar dengan persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran (Ramsden, 1991; Rowley, 1996; Stringer dan Irwing, 1998). Tambahan pula, pembelajaran juga amat berhubungkait dengan kepuasan terhadap kursus (Cohen, 1981; Guolla, 1999; Marsh, 1987; Ramsden, 1991; Wilson dan Lizzio, 1997), di mana pembelajaran yang berkesan bukan sahaja dirangsang oleh kemahiran dan kecekapan pengajar, malah lebih kepada strategi yang menyeluruh. Pembelajaran juga menggambarkan sejauh mana pelajar merasakan pengalaman pengajaran bermakna kepada mereka. Sementara pengajaran pula dikatakan sebagai berkesan sekiranya terdapat peningkatan prestasi pelajar secara konsisten dengan matlamat pengajaran selepas sesuatu tempoh pengajaran (Stringer dan Irwing, 1998).

Penilaian keberkesanan pengajaran oleh pelajar merupakan pendekatan utama untuk mengukur kualiti pengajaran dan pembelajaran. Alat ukuran keberkesanan pengajaran oleh pelajar telah lama dibangunkan sebagai instrumen yang mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi dan juga dikatakan mempunyai nilai tambah dan manfaat yang secara langsung dalam mengukur kepuasan pelajar (pelanggan) terhadap pendidikan tinggi (Ramsden, 1991). Antara instrumen penilaian keberkesanan pengajaran oleh pelajar yang biasa digunakan adalah seperti *Endeavor Instrument*, *Student Instructional Rating System Form*, soal selidik *Student Description of Teaching (SDT)*, *Students' Evaluations of Educational Quality (SEEQ)*, *Course Experience Questionnaire* (lihat Centra, 1979; Marsh, 1987; Ramsden,

1991). Semua instrumen tersebut melibatkan pelbagai dimensi pengukuran kualiti pengajaran (Guolla, 1999; Richardson, 1994; Stringer dan Irwing, 1998), yang mana pengukuran setiap dimensi menggunakan bilangan butiran yang berbeza. Sehingga kini, masih tiada persetujuan bersama tentang dimensi yang berkesan dalam mengukur kualiti pengajaran dan pembelajaran (Stringer dan Finlay, 1993), kerana apa yang lebih penting ialah tujuan penilaian dilakukan serta dimensi yang dipilih dapat membantu mencapai matlamat penilaian tersebut (Marsh dan Roche, 1992). Tambahan pula, bukan semua institusi pengajian mempunyai proses penilaian oleh pelajar yang sistematik. Malah soalan yang digunakan dalam penilaian oleh pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah berbeza bagi institusi yang berbeza atau jabatan yang berbeza dalam institusi yang sama (Ramsden, 1991).

Menurut Marsh (1987), pengukuran keberkesanan pengajaran melibatkan konstruk yang pelbagai dimensi. Antara dimensi pengukuran keberkesanan pengajaran adalah seperti nilai, semangat pensyarah, penyusunan kandungan kursus, interaksi, skop liputan kandungan kursus, penilaian dan lain-lain lagi (Marsh, 1987). Sementara Ramsden (1991) menunjukkan bahawa pada peringkat jabatan atau fakulti terdapat beberapa ciri kualiti pengajaran iaitu pengajaran yang baik (penerangan yang jelas, semangat pengajar, kesediaan membantu pelajar), kebebasan dalam pembelajaran, matlamat dan standard yang jelas, beban tugas yang bersesuaian dan kualiti penilaian oleh tenaga pengajar. Kesemua ini dikatakan mempunyai korelasi yang tinggi dengan keberkesanan pembelajaran oleh pelajar (Ramsden, 1991; Wilson dan Lizzio, 1997).

Selain daripada itu, hasil kajian di bawah projek *Quality in Higher Education* mendapati kualiti pengajaran, kandungan program, penilaian oleh tenaga pengajar merupakan kriteria penting yang diberi perkadaran yang tinggi oleh pelajar dalam menilai kualiti pendidikan (Harvey, 1993). Menurut Stringer dan Irwing (1998) pula, antara butiran yang kerap ditanya dalam kebanyakan instrumen penilaian adalah seperti penyusunan kursus, beban kursus, penilaian tugas dan peperiksaan, liputan kursus dan keberkesanan secara keseluruhan. Berdasarkan ini, didapati instrumen yang digunakan walaupun berbeza dimensi, tetapi mempunyai banyak keserupaan butiran-butirannya. Menurut Marsh (1987), keserupaan di kalangan faktor-faktor penilaian menunjukkan bahawa kualiti pengajaran boleh ditentu dan diukur secara konsisten.

Dalam kajian ini, kepuasan pelajar terhadap program pengajian merupakan kepuasan kumulatif iaitu kepuasan pelajar sepanjang mereka mengikuti program pengajian mereka, dan peranan pelajar sebagai pelanggan akan diberi tumpuan untuk menonjolkan kepentingan kepuasan sebagai pembolehubah bersandar. Menurut Guolla (1999), pelajar memainkan peranan sebagai pelanggan memandangkan kepuasan terhadap produk atau

perkhidmatan pendidikan merupakan hasil daripada interaksi antara tenaga pengajar dengan pelajar.

### Metodologi

Kajian ini dijalankan untuk meninjau impak pelbagai aspek kualiti pengajaran dan pembelajaran ke atas kepuasan pelajar dengan mengaplikasikan teori kepuasan pelanggan dan kajian psikologi pendidikan ke atas sekumpulan sampel pelajar yang mengikuti program pengajian pengurusan sumber manusia. Pendekatan ini cuba menerapkan kajian kepuasan pelanggan ke dalam pengajian di peringkat institusi pengajian tinggi, seperti mana tren kajian masa kini yang cuba menghubungkan pelbagai faktor kualiti dengan ukuran kepuasan pelanggan (Dutka, 1994). Walau bagaimanapun, kajian ini masih berlandaskan kepada kajian psikologi pendidikan yang sedia ada untuk mengenal pasti dan mengukur kualiti pengajaran dan pembelajaran.

### *Persampelan dan Pengumpulan Data*

Kajian dijalankan ke atas 112 orang pelajar yang mengikuti program Pengurusan Sumber Manusia di sebuah universiti awam tempatan. Borang soal selidik telah diedarkan kepada sampel pelajar pada minggu ke sepuluh dalam semester November 2000/2001. Pelajar dikehendaki mengisi borang soal selidik berdasarkan pengalaman pembelajaran sepanjang mengikuti program pengajian mereka.

### *Instrumen Kajian*

Instrumen kajian telah dibentuk (lihat Jadual 1) berdasarkan kepada sorotan kajian-kajian lepas secara komprehensif (Centra, 1979; Cohen, 1981; Guolla, 1999; Marsh, 1987; Marsh dan Roche, 1992; Ramsden, 1991; Rowley, 1996; Stringer dan Irwing, 1998; Wilson dan Lizzio, 1997). Menurut Stringer dan Irwing (1998), pelajar lebih selesa membuat perkadaran ke atas butiran yang telah dikategorikan. Oleh itu, kesemua butiran tersebut telah dikategori kepada empat dimensi iaitu pengajaran (P1 – P6), penilaian (N1 – N6), kursus (K1 – K4) dan bimbingan (B1 – B5).

**Jadual 1**

*Senarai butiran kualiti pengajaran dan pembelajaran mengikut kategori*

Butiran	
<b>Pengajaran</b>	
P1	Pensyarah menunjukkan penguasaan ilmu pengetahuan yang tinggi
P2	Rentak pengajaran ( <i>pace</i> ) adalah bersesuaian dengan saya
P3	Pensyarah menggunakan pelbagai strategi, kaedah dan teknik mengajar dengan berkesan
P4	Pensyarah dapat menerangkan kandungan kursus dengan baik
P5	Pensyarah dapat merangsang dan menarik minat pelajar terhadap kursus yang diajar
P6	Persediaan bahan pengajaran terancang dan berkualiti
<b>Penilaian</b>	
N1	Penilaian tugas kursus adalah adil
N2	Kaedah penilaian prestasi pelajar adalah bersesuaian
N3	Pengagihan markah penilaian adalah konsisten dengan usaha yang dikehendaki
N4	Penilaian memberi sumbangan yang bermakna kepada proses pembelajaran pelajar
N5	Pelajar dimaklum tentang skop peperiksaan
N6	Skop peperiksaan dan tugas adalah relevan dengan isi kandungan pelajaran
<b>Kursus</b>	
K1	Kandungan kursus tersusun dan terancang
K2	Beban tugas kursus adalah bersesuaian
K3	Terdapat kesinambungan antara kursus-kursus teras program
K4	Kandungan kursus dapat merangsang minat
<b>Bimbingan</b>	
B1	Pensyarah mudah dihubungi dan memberi bimbingan di luar masa kuliah
B2	Pensyarah sudi membantu pelajar
B3	Terdapatnya bimbingan dan nasihat daripada pensyarah
B4	Pensyarah menunjukkan minat tentang kemajuan pelajar
B5	Pensyarah memberi bimbingan akademik yang berkualiti

Selain daripada ini, kepuasan pelajar terhadap program pengajian yang mereka ikuti juga dinilai melalui beberapa butiran seperti Jadual 2.

**Jadual 2***Senarai butiran kepuasan pelajar*

	Butiran
S1	Saya berpuas hati dengan pendidikan yang saya terima di fakulti atau pusat pengajian ini.
S2	Saya berasa seronok belajar di fakulti atau pusat pengajian yang menawarkan program pengajian yang saya ikuti.
S3	Proses pengajaran dan pembelajaran berupaya memberi motivasi kepada pelajar.
S4	Jika diberi peluang sekali lagi, saya tetap akan memilih program pengajian di bawah fakulti atau pusat pengajian ini.
S5	Secara keseluruhan, saya berpuas hati dengan pengalaman belajar saya di fakulti atau pusat pengajian yang menawarkan program pengajian yang saya ikuti.

Melalui soal selidik yang diedarkan, soalan-soalan dikemukakan kepada pelajar untuk meninjau persepsi mereka terhadap pelbagai dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran, dan kepuasan mereka terhadap program yang mereka ikuti. Pelajar diminta memberikan jawapan mereka melalui skala 1 (sangat tidak setuju) hingga skala 5 (sangat setuju) kepada setiap pernyataan.

Analisis faktor dijalankan ke atas instrumen kajian tersebut untuk tujuan pengesanan kontruk yang dibentuk bagi kepuasan pelajar, dan kualiti pengajaran dan pembelajaran (pengajaran, penilaian, bimbingan dan kursus). Melalui analisis faktor ke atas ukuran kepuasan pelajar, nilai Kaiser-Meyer Olkin (KMO) ialah 0.843 dan adalah memuaskan (Norusis, 1997), dan hanya satu faktor yang diterbitkan. Kesemua butiran adalah signifikan dengan nilai muatan faktor yang melebihi 0.3 (Hair dan rakan, 1998) dan mempunyai peratus varians sebanyak 64.082% (lihat jadual 3).

**Jadual 3***Keputusan analisis faktor bagi kepuasan pelajar (Muatan faktor > 0.3)*

Butiran Kepuasan	Nilai muatan faktor
S1	0.810
S2	0.839
S3	0.736
S4	0.764
S5	0.847
Nilai Eigen	3.204
Peratus Varians Kumulatif	64.082

Sementara bagi kualiti pengajaran dan pembelajaran, nilai KMO ialah 0.898 dan adalah memuaskan. Empat faktor tersirat telah diterbitkan hasil daripada analisis faktor dengan menggunakan kaedah putaran *varimax*. Setiap

#### Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran

faktor yang diterbit mengandungi butiran-butiran yang signifikan dengan muatan faktor yang melebihi 0.3 dan kesemua faktor ini mempunyai peratus varians kumulatif sebanyak 61.876% (lihat Jadual 4).

#### Jadual 4

Keputusan analisis faktor bagi dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran (Muatan faktor > 0.3)

Butiran	Pengajaran	Penilaian	Kursus	Bimbingan
P1	0.807			
P2	0.701			
P3	0.637			
P4	0.599			
P5	0.596			
P6	0.528			
N1		0.734		
N2		0.717		
N3		0.698		
N4		0.664		
N5		0.580		
N6		0.539		
K1			0.752	
K2			0.736	
K3			0.641	
K4			0.577	
B1				0.731
B2				0.681
B3				0.676
B4				0.575
B5				0.526
Nilai Eigen	8.925	1.563	1.348	1.158
Peratus Varians	42.499	49.943	56.361	61.876
Kumulatif				

Selain daripada itu, analisis butiran juga dijalankan ke atas 21 butiran di bawah dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran. Berdasarkan kepada nilai korelasi skor butiran dengan nilai purata bagi butiran-butiran yang digunakan untuk mengukur sesuatu dimensi, didapati semua butiran mempunyai korelasi yang lebih tinggi dengan dimensi yang ianya diperuntukkan berbanding dengan dimensi yang lain (lihat Jadual 5). Ini menunjukkan butiran-butiran ukuran telah diletakkan ke dalam dimensi tertentu dengan sewajarnya (Mohd. Majid Konting, 1990).



Dari ujian kebolehpercayaan jenis ketekalan dalaman, didapati nilai Cronbach Alpha bagi dimensi kepuasan pelajar adalah 0.8522. Sementara nilai Cronbach Alpha bagi setiap dimensi pengukuran kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah dalam lingkungan 0.763 hingga 0.852 (lihat Jadual 6). Secara amnya, nilai pekali kebolehpercayaan yang melebihi 0.7 dianggap sebagai mencukupi (Nunnally, 1978).

### Jadual 5

*Keputusan analisis butiran antara skor butiran dengan min butiran bagi dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran*

Butiran	Min Pengajaran	Min Penilaian	Min Kursus	Min Bimbingan
P1	<b>.794</b>	.471	.298	.492
P2	<b>.775</b>	.494	.424	.392
P3	<b>.763</b>	.508	.423	.579
P4	<b>.755</b>	.529	.385	.490
P5	<b>.749</b>	.582	.422	.463
P6	<b>.712</b>	.528	.481	.492
N1	.494	<b>.804</b>	.440	.501
N2	.474	<b>.797</b>	.478	.467
N3	.559	<b>.763</b>	.530	.447
N4	.528	<b>.767</b>	.464	.476
N5	.525	<b>.752</b>	.441	.502
N6	.590	<b>.738</b>	.380	.483
K1	.426	.467	<b>.769</b>	.439
K2	.340	.407	<b>.795</b>	.416
K3	.406	.421	<b>.736</b>	.431
K4	.462	.513	<b>.765</b>	.513
B1	.357	.465	.361	<b>.763</b>
B2	.590	.470	.423	<b>.791</b>
B3	.534	.511	.430	<b>.814</b>
B4	.581	.514	.549	<b>.825</b>
B5	.417	.470	.555	<b>.709</b>

\*Nilai-nilai yang ditunjukkan di atas merupakan pekali korelasi Pearson

**Jadual 6**

*Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran*

Dimensi	Bilangan Butiran	Nilai Cronbach Alpha
Pengajaran	6	0.8502
Penilaian	6	0.8520
Bimbingan	5	0.8383
Kursus	4	0.7629

Hasil Kajian

*Profil Responden*

Sampel pelajar terdiri daripada 102 (91.1%) orang pelajar perempuan dan 10 (8.9%) orang pelajar lelaki. Daripada 112 orang sampel pelajar, 105 orang iaitu 93.8% menyatakan bahawa program pengajian yang diikuti merupakan pilihan utama mereka, sementara 7 orang iaitu 6.3% menyatakan program pengajian yang mereka ikuti bukan merupakan pilihan utama mereka.

*Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

Secara purata skor persepsi pelajar terhadap setiap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran ialah kualiti pengajaran (3.37), kualiti penilaian (3.18), kualiti kursus (3.12) dan kualiti bimbingan (3.30). Adalah didapati nilai purata skor persepsi pelajar bagi setiap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran tersebut adalah kurang dari 4.0 (setuju). Hal ini menunjukkan keempat-empat dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran memerlukan tumpuan yang lebih agar dapat ditambahbaik.

Untuk tujuan memberi gambaran dan fahaman yang lebih jelas berhubung dengan skor persepsi pelajar terhadap setiap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran, analisis telah dijalankan ke atas setiap butiran dalam keempat-empat dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan sumber data dikumpulkan kepada dua kategori sahaja iaitu kategori setuju dan kategori tidak setuju (lihat Jadual 7). Kategori setuju terdiri daripada responden yang sangat setuju (skala 5) dan responden yang setuju (skala 4) tentang pernyataan yang dikemukakan. Sementara kategori tidak setuju terdiri daripada responden yang sangat tidak setuju (skala 1) dan responden yang tidak setuju (skala 2) terhadap pernyataan dalam soal selidik.

Dari aspek kualiti pengajaran (lihat Jadual 7), didapati 60.7% daripada pelajar setuju bahawa pensyarah menunjukkan penguasaan ilmu pengetahuan yang tinggi, diikuti 49.1% setuju tentang penggunaan pelbagai kaedah, teknik dan strategi mengajar oleh pensyarah. Selain daripada itu, 44.6% pelajar

bersetuju bahawa penerangan pensyarah tentang kandungan kursus adalah jelas. Secara keseluruhannya, persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran pensyarah adalah positif.

**Jadual 7***Persepsi pelajar terhadap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran*

Butiran	% Setuju	% Tidak Setuju
P1	60.7	6.3
P2	33.0	31.3
P3	49.1	15.2
P4	44.6	11.6
P5	41.1	14.3
P6	33.9	14.3
N1	31.3	33.0
N2	33.9	24.1
N3	31.3	25.9
N4	40.2	16.1
N5	35.7	21.4
N6	47.3	14.3
K1	38.4	18.8
K2	20.5	35.7
K3	40.2	21.4
K4	35.7	23.2
B1	33.0	29.5
B2	50.0	9.8
B3	46.4	13.4
B4	33.9	29.5
B5	43.8	8.0

Dari aspek kualiti penilaian (lihat Jadual 7), didapati bahawa 40.2% pelajar bersetuju bahawa penilaian dapat memberi sumbangan yang bermakna kepada proses pembelajaran mereka. Selain daripada itu, 47.3% pelajar bersetuju bahawa skop peperiksaan dan tugas adalah relevan dengan isi kandungan pelajaran. Walau bagaimanapun, terdapat 33.0% pelajar merasakan penilaian tugas kursus adalah tidak adil. Secara keseluruhannya persepsi pelajar terhadap kualiti penilaian agak positif.

Bagi aspek kursus (lihat Jadual 7), didapati 35.7% pelajar merasakan bahawa beban tugas kursus tidak bersesuaian. Walau bagaimanapun, terdapat 40.2% pelajar yang bersetuju bahawa terdapatnya kesinambungan antara kursus-kursus teras program yang mereka ikuti, dan 38.4% bersetuju bahawa kandungan kursus adalah tersusun dan terancang. Secara keseluruhannya persepsi pelajar terhadap kualiti kursus agak positif.

### *Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

Dari aspek bimbingan (lihat Jadual 7), didapati 50.0% pelajar bersetuju bahawa pensyarah sudi membantu mereka. Selain daripada itu, 46.4% menyatakan terdapatnya bimbingan dan nasihat daripada pensyarah dan 43.8% bersetuju bahawa bimbingan akademik yang diberi oleh pensyarah adalah berkualiti. Secara keseluruhannya, persepsi pelajar terhadap kualiti bimbingan adalah positif.

### *Korelasi Antara Dimensi Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

Jadual 8 menunjukkan hasil daripada korelasi pearson di antara nilai purata pembolehubah kualiti pengajaran dan pembelajaran. Kesemua nilai purata pembolehubah kualiti pengajaran dan pembelajaran berkait secara signifikan antara satu sama lain pada paras keertian ( $\alpha$ ) 0.01.

#### **Jadual 8**

*Korelasi Pearson antara min dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran*

Dimensi	1	2	3	4
1. Min pengajaran	1.000			
2. Min penilaian	.682*	1.000		
3. Min kursus	.536*	.592*	1.000	
4. Min bimbingan	.637*	.621*	.589*	1.000

\* signifikan pada  $\alpha=0.01$

### *Korelasi Antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar Terhadap Program Pengajian*

Berdasarkan analisis korelasi antara kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian (lihat Jadual 9), didapati pembolehubah kualiti penilaian mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian (0.534), diikuti oleh pembolehubah kualiti bimbingan (0.491), kualiti kursus (0.439) dan kualiti pengajaran (0.419).

**Jadual 9**

*Korelasi Pearson antara kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian*

Dimensi kualiti	Min Kepuasan
Min pengajaran	0.419*
Min Penilaian	0.534*
Min kursus	0.439*
Min bimbingan	0.491*

\*signifikan pada  $\alpha=0.01$

*Model Regresi Berganda*

Dalam kajian ini, empat pembolehubah kualiti pengajaran dan pembelajaran digunakan sebagai pembolehubah tak bersandar untuk meramal pembolehubah bersandar iaitu kepuasan pelajar terhadap program pengajian seperti persamaan di bawah :-

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

di mana ,

$Y$  = kepuasan terhadap program pengajian,

$X_1$  = kualiti pengajaran,

$X_2$  = kualiti penilaian,

$X_3$  = kualiti kursus,

$X_4$  = kualiti bimbingan,

$a$  = pemintasan,

$b_i$  = pekali regresi,  $i = 1, 2, 3, 4$ .

Model regresi kajian ini mempunyai nilai pekali penentu ( $R^2$ ) sebanyak 0.334 dengan nilai F yang signifikan pada  $\alpha=0.05$ . Dengan lain perkataan model ini dapat menerangkan sebanyak 33.4% variasi dalam pembolehubah bersandar.

Model regresi ini digunakan untuk meninjau hubungan antara persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan terhadap program pengajian yang mereka ikuti. Dari Jadual 10, didapati antara keempat-empat kualiti pengajaran dan pembelajaran, hanya kualiti penilaian yang menunjukkan nilai t yang signifikan pada  $\alpha=0.05$ . Sementara terdapat dua faktor kualiti pengajaran dan pembelajaran iaitu kualiti penilaian dan kualiti bimbingan menunjukkan nilai t yang signifikan pada  $\alpha=0.10$ .

**Jadual 10**

*Regresi berganda antara persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan terhadap program pengajian*

Pembolehubah	Beta	Beta Terpiawai	Nilai t	Signifikan
Pemalar	1.639	-	5.787	0.000
Pengajaran	-0.013	-0.014	-0.122	0.903
Penilaian	0.297	0.335	2.820	0.006
Kursus	0.109	0.117	1.113	0.268
Bimbingan	0.196	0.223	1.968	0.052

Satu daripada andaian asas dalam pembentukan model regresi ialah pembolehubah-pembolehubah tak bersandar tidak mempunyai hubungan linear. Masalah multikolinear akan wujud sekiranya terdapat hubungan linear antara pembolehubah-pembolehubah tak bersandar. Memandangkan model regresi kajian ini mempunyai nilai  $R^2$  yang signifikan, tetapi kebanyakan nilai pekali regresi tidak mempunyai nilai t yang signifikan, tambahan pula, didapati korelasi antara pembolehubah-pembolehubah tak bersandar juga adalah tinggi (lihat Jadual 8), ini menunjukkan bahawa terdapatnya masalah multikolinear dalam model regresi kajian ini (Arawati, 2000; Grapentine, 1997).

Multikolinear akan menyebabkan penganggaran pembolehubah yang kurang tepat dan seterusnya akan mengakibatkan pembentukan model regresi yang tidak mantap (Wang, 1996; Grapentine, 1997). Untuk mengatasi masalah ini, kaedah analisis komponen prinsipal digunakan untuk mengurangkan kesan multikolinear. Analisis komponen prinsipal merupakan satu kaedah multivariat yang mentakrifkan set pembolehubah tak bersandar sebagai gabungan linear pembolehubah asal yang mencakupi sebanyak mungkin variasi yang terkandung dalam set pembolehubah asal (Hair dan rakan, 1998). Analisis regresi linear mudah kemudiannya dijalankan antara setiap pembolehubah bersandar dengan skor komponen prinsipal yang pertama yang menerangkan variasi terbesar dalam data bagi set pembolehubah tak bersandar tersebut.

Melalui analisis komponen prinsipal yang dilakukan dengan menggunakan perisian *Statgraphic*, gabungan linear atau komponen prinsipal yang pertama dapat menerangkan 70.74% daripada jumlah variasi sampel data dan purata pemberat komponen prinsipal yang pertama adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 11.

**Jadual 11***Purata pemberat komponen prinsipal yang pertama*

Pembolehubah tak bersandar	Purata pemberat
Pengajaran	0.505855
Penilaian	0.513458
Kursus	0.476173
Bimbingan	0.503716

Berdasarkan nilai purata pemberat komponen prinsipal yang pertama, jelas bahawa setiap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran saling menyokong antara satu sama lain. Oleh yang demikian, satu pendekatan secara holistik diperlukan untuk menghubungkan dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian. Justeru nilai purata pemberat komponen prinsipal yang pertama daripada analisis komponen prinsipal digunakan untuk menghasilkan satu skor komponen prinsipal ( $X^*$ ) berdasarkan persamaan di bawah :-

$$X_i^* = 0.505855X_{1i} + 0.513458X_{2i} + 0.476173X_{3i} + 0.503716X_{4i}$$

di mana,

$$\begin{aligned} X_{1i} &= \text{persepsi terhadap kualiti pengajaran bagi responden ke-}i, \\ X_{2i} &= \text{persepsi terhadap kualiti penilaian bagi responden ke-}i, \\ X_{3i} &= \text{persepsi terhadap kualiti kursus bagi responden ke-}i, \\ X_{4i} &= \text{persepsi terhadap kualiti bimbingan bagi responden ke-}i, \\ \text{dan } i &= 1, 2, 3, \dots, n; \quad n = \text{bilangan responden} \end{aligned}$$

Dengan menggunakan skor komponen prinsipal ( $X^*$ ) yang diperolehi, satu model regresi yang baru dibentuk iaitu :-

$$Y = a + bX^*$$

di mana,

$$\begin{aligned} Y &= \text{kepuasan terhadap program pengajian, } X^* = \text{skor} \\ &\quad \text{komponen prinsipal} \\ a &= \text{pemintasan, } b = \text{pekali regresi} \end{aligned}$$

Analisis regresi linear mudah dilakukan untuk melihat hubungan pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tak bersandar. Daripada analisis regresi linear mudah, didapati model regresi yang dibentuk ini mempunyai nilai  $R^2 = 0.315$  yang signifikan pada  $\alpha=0.05$  dan pekali regresi 0.303 juga adalah signifikan pada  $\alpha=0.05$  (lihat Jadual 12).

**Jadual 12**

*Regresi linear mudah antara persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan terhadap program pengajian*

Pembolehubah	Beta	Beta Terpiawai	Nilai t	Signifikan
Pemalar	1.566	-	5.594	0.000
Skor Komponen	0.303	0.562	7.117	0.000

Perbincangan

Daripada kajian, didapati 31.5% daripada variasi dalam pembolehubah kepuasan pelajar terhadap program pengajian dapat diterangkan secara serentak oleh keempat-empat dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran iaitu kualiti pengajaran, kualiti penilaian, kualiti kursus dan kualiti bimbingan oleh pensyarah. Oleh itu, boleh dibuat kesimpulan bahawa persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelajar terhadap program pengajian. Ini bermakna tenaga pengajar tidak seharusnya semata-mata menyampaikan isi kuliah tanpa memberi perhatian kepada aspek-aspek penilaian, kandungan kursus dan bimbingan. Pengajaran yang tidak berlandaskan kepada konsep pendidikan secara total tetapi lebih berpaksikan kepada cita rasa pengajar masing-masing boleh menimbulkan penghasilan pengajaran dan pembelajaran yang tidak bersifat optimum.

Pendekatan secara holistik iaitu mengambil kira setiap aspek kualiti pengajaran dan pembelajaran membolehkan proses pembelajaran pelajar lebih berkesan bagi menjamin kepuasan pelajar, seterusnya mencapai kecemerlangan akademik dan prestasi pelajar yang lebih memuaskan (Wilson dan Lizzio, 1997). Walau bagaimanapun, pengamalan pendekatan secara holistik memerlukan suatu bentuk komitmen yang bersepadu dari pihak tenaga pengajar yang terlibat secara langsung. Ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan fakulti atau pusat pengajian perlu memberi lebih perhatian terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran yang ditawarkan kerana ia akan memberi kesan kepada kepuasan pelajar dalam pengalaman pembelajaran mereka di fakulti atau pusat pengajian tersebut. Selain daripada itu, prestasi fakulti atau pusat pengajian dalam semua dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran perlu diukur untuk mengenal pasti jurang perbezaan antara prestasi daripada persepsi pelajar dengan prestasi yang diharapkan oleh pelajar untuk tujuan penambahbaikan secara berterusan.

Tahap persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran secara relatif antara butiran-butiran dalam setiap dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran yang diperolehi secara statistik dapat memberi maklumat berguna dan tindakan yang sesuai dapat dikenal pasti. Misalannya dimensi kualiti pengajaran, didapati butiran P2 iaitu rentak pengajaran secara relatifnya



memperolehi peratusan persetujuan yang paling rendah di kalangan butiran-butiran lain dalam dimensi tersebut. Ini bermakna rentak pengajaran seharusnya diberi perhatian dan diperkembangkan supaya dapat disesuaikan dengan rentak pembelajaran pelajar.

Selain daripada itu, sumbangan secara relatif setiap ukuran kualiti pengajaran dan pembelajaran kepada kepuasan pelajar terhadap program pengajian yang mereka ikuti juga dikenal pasti supaya faktor kritikal dapat ditambahbaik kualitinya. Proses pembelajaran menjadi lebih bermakna dengan terdapatnya peningkatan kualiti pengajaran dan pembelajaran hasil daripada usaha penambahbaikan secara berterusan. Bersesuaian dengan desakan masa kini, latihan mengajar yang intensif untuk golongan tenaga pengajar adalah perlu (Abdul Rahim Mohd Saad dan Mohd Hafidz Hussein, 2000), walaupun pada dasarnya sistem pembelajaran di peringkat universiti tidak sama dengan sistem pembelajaran peringkat sekolah.

Hasil dapatan dari analisis regresi linear mudah dengan nilai  $R^2 = 0.315$  adalah seperti yang dijangkakan kerana kepuasan pelajar terhadap program pengajian juga dipengaruhi oleh unsur-unsur lain seperti persekitaran pembelajaran, kemudahan yang disediakan, peluang pembangunan sendiri pelajar, perkhidmatan dan sebagainya (lihat Rowley, 1996). Oleh itu, unsur-unsur ini boleh diambilkira untuk tujuan kajian yang lebih menyeluruh pada masa hadapan. Selain daripada itu, pembolehubah kriteria kajian ini hanya berfokus kepada kepuasan pelajar yang bukan merupakan ukuran yang objektif. Jadi dicadangkan supaya kajian masa hadapan juga mengambil kira penggunaan ukuran yang lebih objektif seperti keputusan gred purata pelajar.

#### Rumusan

Kajian ini mengaplikasikan kajian kepuasan pelanggan ke dalam proses pengajaran dan pembelajaran di institusi pengajian tinggi. Penemuan kajian dapat memberi maklumat kepada pihak tenaga akademik, pihak fakulti atau pusat pengajian, dan pihak pengurusan universiti supaya mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk memperkembangkan lagi usaha dalam meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran dalam institusi pengajian tinggi masing-masing.

Untuk membolehkan universiti menjadi pemimpin pendidikan di kalangan institusi pengajian tinggi, maka adalah perlu untuk universiti memiliki sejumlah pelanggan yang berpuas hati supaya ia boleh kekal bersaing dalam arena pendidikan tinggi. Oleh itu kita tidak boleh mengabaikan kepentingan tinjauan kepuasan pelajar terhadap keseluruhan program pengajian yang ditawarkan. Dengan melihat kepada hubungan ini, proses kritikal yang perlu dipertingkatkan atau ditambahbaik kualitinya dapat dikenal pasti. Selain daripada itu, institusi pengajian tinggi perlu mengumpul dan mendapatkan maklumbalas daripada pelajar, kerana amalan ini merupakan hasil daripada

### *Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran*

komitmen institusi dalam penambahbaikan kualiti secara berterusan (Rowley, 1996). Tambahan pula usaha dan amalan organisasi dalam penambahbaikan kualiti pendidikan secara berterusan boleh menyumbang kepada pembangunan dan pertumbuhan sesebuah institusi pendidikan tinggi.

### Rujukan

- Abdul Rahim Mohd Saad & Mohd Hafidz Hussein (2000). Pensijilan pengajaran di IPTA: Beberapa isu berkaitan. *Prosiding National Conference on Teaching and Learning in Higher Education*, Oktober 9-10, Universiti Utara Malaysia.
- Anderson, E.W., Fornell, C. & Lehmann, D.R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (July): 53-66.
- Arawati Agus (2000). Reducing the effects of multicollinearity through principle component analysis: A study on TQM practices. *Malaysian Management Review*, June: 43-50.
- Boulding, W., Karla, A., Staelin, R. & Zeithaml, V.A. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30 (February): 7-27.
- Centra, J.A. (1979). *Determining faculty effectiveness*, London: Jossey-Bass.
- Cohen, P.A. (1981). Student ratings of instruction and student achievement: A meta-analysis of multisection validity studies. *Review of Educational Research*, 51(3): 281-309.
- Dutka, A. F. (1994). *AMA handbook for customer satisfaction*. Lincolnwood, IL: NTC Business Books.
- Fornell, C. (1992). A national customer barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56 (January): 6-21.
- Grapentine, T. (1997). Managing multicollinearity. *Marketing Research*, 19(3): 10-21.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, Summer: 87-97.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate analysis*, 5<sup>th</sup> Edition, Upper Saddle River: Prentice Hall International Edition.
- Harvey, L. (1993). *Quality assessment in higher education: Collected papers of the QHE project*, Birmingham, QHE.
- Marsh, H.W. (1987). Students' evaluations of university teaching: Research findings, methodological issues and directions for future research. *International Journal of Educational Research*, 11: 252 – 388.

- Marsh, H.W. & Roche, L.A. (1992). The use of student evaluations of university teaching in different settings: The applicability paradigm. *Australian Journal of Education*, 36(3): 278-300.
- Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Norusis, M.J. (1997). *SPSS 7.5: Guide to data analysis*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. Second edition. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, New York: McGraw-Hill.
- Ramsden, P. (1991). A performance indicator of teaching quality in higher education. *Studies in Higher Education*, 16(2): 129-150.
- Richardson, J.T.E. (1994). A British evaluation of the course experience questionnaire. *Studies in Higher Education*, 19(1): 59-68.
- Robiah Sidin (2000). Inovasi kaedah pengajaran: Pengalaman di Universiti Kebangsaan Malaysia. *Prosiding National Conference on Teaching and Learning in Higher Education*, Oktober 9-10, Universiti Utara Malaysia.
- Rowley, J. (1996). Measuring quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 2(3): 237-255.
- Stringer, M. & Finlay, C. (1993). Assuring quality through student evaluation. In: R. Ellis (Ed), *Quality assurance for university teaching*. Milton Keynes: Open University Press.
- Stringer, M. & Irwing, P. (1998). Students' evaluations of teaching effectiveness: A structural modelling approach. *British Journal of Educational Psychology*, 68: 409-426.
- Wang, George C.S. (1996). How to handle multicollinearity in regression modeling. *The Journal of Business Forecasting*, 15(1): 23-27.
- Wilson, K. & Lizzio, A. (1997). The development, validation and application of the course experience questionnaire. *Studies in Higher Education*, 22(1): 33-62.

---

Tang Swee Mei ([smtang@uum.edu.my](mailto:smtang@uum.edu.my)) dan Lim Kong Teong ([ktlim@uum.edu.my](mailto:ktlim@uum.edu.my)) adalah pensyarah di Sekolah Pengurusan, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah.