

# KUALITI PERKHIDMATAN BERDASARKAN PERSPEKTIF PELAJAR DI INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI AWAM MALAYSIA

Abd. Rahim Romle dan Abdul Shukor Shamsudin

## ABSTRAK

*The quality of education offered by institutions of higher learning has become very important as it determines whether a student will remain with the university and promote it to others or move to other better institutions. As such, enhancing the quality of Malaysian universities is a must in today's highly competitive world. This study seeks to find out from the perspective of students:*

- (i) their acceptance of the service being offered to them; and*
- (ii) the main determinants of service quality.*

*The questionnaire used in this study was modified and adapted from the SERVQUAL model of Kwan & Ng (1999) and Parasuraman et. al (1998). The research was conducted in one university and focused on 380 students from various social background. Data obtained was analysed using SPSS version 13.0. The results show that Malaysian students are generally more interested in campus life compared to the learning process in class. Malaysian students are also contented with communication with university, facilities and social activities provided by their university.*

## PENDAHULUAN

Universiti ialah tempat untuk mengeluarkan tenaga atau sumber manusia yang berkecukupan dari segi akademik dan pengetahuan (Hena dan Jasbir, 1993). Kombinasi antara keupayaan akademik serta pengetahuan mahasiswa yang dihasilkan oleh universiti penting untuk membangunkan ekonomi, sosial serta pendidikan dalam sesebuah negara. Justeru, pernah diandaikan bahawa universiti adalah kilang, manakala mahasiswa adalah produknya. Kata-kata ini melambangkan terdapatnya hubungan yang sinonim di antara universiti dan mahasiswa. Ini bermakna bagi menghasilkan produk yang berkualiti, universiti perlu menjadi tempat yang benar-benar berkualiti dalam semua aspek. Dalam hubungan ini Ghazali dan Murtedza (1996), menyatakan sistem penyampaian khidmat awam yang berkualiti di universiti akan membantu melahirkan kepuasan pengguna khususnya pelajar. Keupayaan universiti menyampaikan sistem khidmat awam yang berkesan akan membantu melahirkan mahasiswa yang lebih berdaya saing bagi mengharungi cabaran globalisasi. Tuntutan globalisasi menyaksikan mereka yang berkualiti sahaja akan berupaya bersaing, diperakui dan diyakini oleh umum (Malaysia Kita, 2003).

Menurut Abd. Rahim *et al.*, (2005), dalam usaha untuk 'memikat' lebih ramai pelajar (sama ada di dalam atau luar negara) untuk meneruskan pengajian mereka di peringkat pengajian tinggi (sarjana muda dan pasca ijazah); kualiti perkhidmatan yang terbaik perlu diberikan kepada pelajar dalam usaha untuk 'mengikat' mereka. Ini kerana, apabila pelajar merasakan mereka berpuas hati, mereka akan kembali atau mempromosikan kepada orang lain di mana tempat mereka belajar. Secara umumnya, pelajar yang tidak berpuas hati akan lebih suka untuk ke tempat lain.

Dimensi kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) pada asalnya diperkenalkan oleh Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry dalam tahun 1995 di dalam bidang kualiti perkhidmatan. SERVQUAL dibentuk berasaskan kepada penilaian daripada pandangan pelanggan. Penilaian ini berkonsepkan pengamatan perbezaan jurang di antara apa yang pelanggan jangkakan dengan apa yang telah mereka (pelanggan) terima.

Model SERVQUAL ini digunakan dengan meluas dalam pelbagai bidang yang berkaitan dengan penawaran perkhidmatan kepada masyarakat umum. Ramai sarjana telah mengkaji perkara ini dalam bidang masing-masing, misalnya perkhidmatan awam (Bryland dan Curry; 2001 Juhary, 2001), perkhidmatan pelanggan (Farner *et al.*, 2001), pendidikan tinggi (Cuthbert, 1996; Dawes dan Rowley, 1999; Joseph dan Joseph, 1997; Oldfield dan Baron, 2000; Pariseau dan Mc Daniel, 1997) perhotelan (Dean dan White, 1999), perbankan (Mels *et al.*, 1997), kemudahan pendidikan (Lockwood, 1995), perundingan (McLachlin, 2000), pelancongan (Augustyn dan Ho, 1998; Tan dan Pawitra, 2001) pemasaran (Imrie *et al.*, 2002), hospital (Lam, 1997) dan bidang industri telekomunikasi (Leisen dan Vance, 2001).

Namun begitu, kajian oleh Joseph dan Joseph (1997) mendapati bahawa dimensi-dimensi SERVQUAL yang dibina oleh Parasuraman's *et al.* (1988) ini tidak sesuai dan tidak boleh diguna pakai dalam bidang pendidikan. Mereka menyatakan bahawa keupayaan kelima-lima dimensi di dalam SERVQUAL adalah dipersoalkan kerana di dalam kes pendidikan, pelajar mungkin mempunyai atau tidak mempunyai pengalaman dengan pengajian tinggi. Jadi, kesahan terhadap jangkakan mereka adalah merosot. Stern (1970) dan Chapman *et al.* (1977) dalam Joseph dan Joseph (1997) turut menyatakan bahawa pelajar-pelajar yang memasuki pengajian tinggi mempunyai jangkakan yang sukar diramalkan.

Walau bagaimanapun, persoalan di atas menghendaki satu kaedah alternatif dalam mengukur kualiti perkhidmatan di peringkat pendidikan tinggi. Tetapi, kajian-kajian yang mengkaji kualiti perkhidmatan di Malaysia adalah terhad terutamanya di peringkat pengajian tinggi. Maka, satu kajian yang mengaplikasikan dan memodifikasi Model SERVQUAL dari hasil kajian Kwan dan Ng (1999) dan Parasuraman *et al.* (1988) untuk mengukur kualiti

perkhidmatan adalah kelihatan bertepatan khususnya dalam konteks institusi pengajian tinggi.

## OBJEKTIF

1. Untuk mengenal pasti penerimaan pelajar ke atas kualiti perkhidmatan yang diberi.
2. Untuk menganalisis faktor manakah yang paling dominan sebagai penentu kualiti perkhidmatan dalam konteks penerimaan pelajar.

## Kepentingan Kajian

Kajian ini cuba untuk melihat hubungan di antara kualiti perkhidmatan dengan persepsi pelajar universiti berdasarkan kepada pengalaman mereka. Hasil kajian ini diharap dapat membantu ke arah pemahaman dan penambahbaikan usaha-usaha peningkatan kualiti universiti di Malaysia. Kajian ini juga diharap dapat menyumbang idea daripada perspektif yang berlainan dalam kajian kualiti perkhidmatan.

## METODOLOGI

Populasi kajian ini terdiri daripada kesemua pelajar di dalam sebuah universiti di Malaysia. Pelajar-pelajar yang terpilih di dalam kajian ini telah mempunyai pengalaman di dalam persekitaran peringkat pengajian tinggi. Dalam menentukan saiz sampel, jadual yang diberikan oleh Krejcie dan Morgan (1970) dalam Sekaran (2000; 2003) telah diambil sebagai asas. Sejumlah 380 responden telah dipilih berdasarkan kepada pensampelan bertujuan (*purposive sampling*).

Soal selidik telah digunakan dalam usaha memungut data. Soal selidik ini telah dimodifikasi dan diadaptasikan daripada kajian Kwan dan Ng (1999) dan Parasuraman *et al.* (1988). Ia terbahagi kepada tiga bahagian. Bahagian yang pertama ialah mengenai Penentu Kualiti untuk pengajian tinggi iaitu Penilaian, Kemudahan, Kandungan Kursus, Pensyarah Memberi Perhatian Terhadap Pelajar, Perkhidmatan Kaunseling, Komunikasi Dengan Universiti dan Aktiviti Sosial. Bahagian yang kedua pula ialah mengukur penerimaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang telah diberi yang mana sebanyak 22 item telah digunakan. Bahagian ketiga pula ialah berkenaan dengan maklumat diri pelajar. Kesemua data yang diperolehi dianalisa menggunakan *Statistical Package for Social Science for Windows Version 13.0 (SPSS 13.0)*. Analisis yang dijalankan adalah analisis deskriptif, analisis korelasi dan regresi pelbagai.

## PENEMUAN DAN PERBINCANGAN

Kajian ini melibatkan 380 responden yang terdiri daripada 110 pelajar lelaki (29%) dan 270 (71%) pelajar perempuan. Jadual 1 menunjukkan 3 responden (0.8%) berumur 20 tahun dan ke bawah dan kumpulan umur yang dominan ialah 21-23 iaitu seramai 215 (57%). Sebanyak 221 (58%) responden diambil daripada peringkat ijazah pertama, 155 (41%) sarjana dan hanya 4 pelajar (1%) di peringkat PhD. Kebanyakan responden iaitu seramai 284 (75%) menerima bantuan kewangan dan hampir separuh daripada mereka mempunyai pengalaman kerja (47%).

	Bilangan	Peratusan
Jantina		
Lelaki	110	28.9
Perempuan	270	71.1
Umur		
20 dan ke bawah	3	0.8
21-23	215	56.6
24-26	111	29.2
27-29	21	5.5
30 dan ke atas	30	7.9
Peringkat Pengajian		
PhD	4	1.1
Ijazah Sarjana (Masters)	155	40.8
Ijazah Pertama	221	58.2
Bantuan Kewangan		
Ya	284	74.7
Tidak	96	25.3
Pengalaman Kerja		
Ya	180	47.4
Tidak	200	52.6

**Jadual 1: Maklumat Responden**

Analisa Korelasi Pearson menerusi pengujian hipotesis menyimpulkan bahawa ketujuh-tujuh pemboleh ubah bersandar (Penilaian, Kemudahan, Kandungan Kursus, Pensyarah Memberi Perhatian Kepada Pelajar, Perkhidmatan Kaunseling, Komunikasi Dengan Universiti dan Aktiviti Sosial) mempunyai hubungan di antara satu sama lain.

Hipotesis Pengganti	Correlation Coefficient	Nilai-p	Keputusan
<i>HA 1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara penilaian dan penerimaan pelajar.</i>	0.143	0.005	Signifikan dan disokong
<i>HA 2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara kemudahan dan penerimaan pelajar.</i>	0.447	0.000	Signifikan dan disokong
<i>HA 3: Terdapat hubungan yang signifikan di antara penilaian kursus dan penerimaan pelajar.</i>	0.368	0.000	Signifikan dan disokong
<i>HA 4: Terdapat hubungan yang signifikan di antara pensyarah memberi perhatian kepada pelajar dengan penerimaan pelajar.</i>	0.349	0.000	Signifikan dan disokong
<i>HA 5: Terdapat hubungan yang signifikan di antara perkhidmatan kaunseling dengan penerimaan pelajar.</i>	0.396	0.000	Signifikan dan disokong
<i>HA 6: Terdapat hubungan yang signifikan di antara komunikasi dengan universiti dan penerimaan pelajar.</i>	0.506	0.000	Signifikan dan disokong
<i>HA 7: Terdapat hubungan yang signifikan di antara aktiviti sosial dan penerimaan pelajar.</i>	0.400	0.000	Signifikan dan disokong

*Correlation is significant at 0.05 confidence level*

**Jadual 2: Pengujian Hipotesis**

Hasil daripada analisis regresi pelbagai dapat membantu kita untuk menilai pembolehubah terpenting yang menunjukkan varian penerimaan pelajar di universiti. Keputusan koefisien menunjukkan bahawa penentu Komunikasi dengan Universiti, Kemudahan dan Kandungan Kursus mempunyai pengaruh yang kuat ke atas keseluruhan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan, diikuti penentu Aktiviti Sosial, Perkhidmatan Kaunseling, Pesyarah Memberi Perhatian Kepada Pelajar dan Penilaian. Penentu Penilaian mempunyai hubungan yang negatif di antara kepuasan pelajar ke atas kualiti perkhidmatan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42.145	3.583		11.762	.000
ATT.1	-.146	.171	-.041	-.858	.392
ATT.2	.325	.101	.178	3.218	.001
ATT.3	.291	.152	.108	1.909	.057
ATT.4	6.039E-02	.110	.031	.550	.583
ATT.5	.300	.232	.075	1.293	.197
ATT.6	.701	.166	.263	4.225	.000
ATT.7	.178	.124	.080	1.433	.153

a. Dependent Variable: PERCEPT

**Jadual 3: Analisa Regresi Pelbagai**

Menurut Groth dan Dye (1999), kriteria penentuan pelanggan terhadap definisi kualiti dan pembolehubah yang digunakan mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualiti yang diberikan. Pembolehubah-pembolehubah ini mungkin berubah mengikut keadaan, pengalaman dan masa. Pemberi khidmat juga mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam mengubah persepsi sebenar tentang sesuatu perkhidmatan yang diberi. Sebagai tambahan, ini menyokong dapatan kajian menerusi analisa korelasi Pearson yang menunjukkan bahawa wujudnya hubungan yang positif di antara kesemua pembolehubah bebas ke atas penerimaan pelajar.

Hasil kajian ini juga disokong oleh satu kajian yang dijalankan untuk menentukan hubungan di antara keseluruhan kualiti hidup dan sumbangan faktor demografi dan pelbagai penentu kehidupan bagi pelajar ke atas kepuasan (Hendershot, Wright and Henderson, 1992). Penentu yang digunakan adalah kehidupan akademik, kehidupan sosial, perumahan, perkhidmatan pelajar dan persahabatan. Maklum balas daripada kajian ini menunjukkan bahawa pelajar berpuas hati dengan kebanyakan aspek di universiti, kehidupan sosial dan persekitaran hidup mereka. Pelajar yang mencatatkan kepuasan yang tinggi dalam kehidupan sosial dan persahabatan turut melaporkan peringkat yang tertinggi untuk keseluruhan yang baik serta menunjukkan hubungan positif yang signifikan ke atas pengekal sifat tersebut.

## KESIMPULAN DAN CADANGAN UNTUK KAJIAN AKAN DATANG

Penambahbaikan kualiti terutamanya di dalam universiti di Malaysia menjadi suatu kepastian di dalam dunia yang sentiasa bersaing ini. Sorotan karya menunjukkan bahawa perubahan yang wujud dalam senario industri pendidikan ini turut menyebabkan jangkaan pelajar juga turut berubah. Nilai untuk industri pendidikan ini telah dilihat dan mendapati bahawa memang wujud hubungan yang cukup kuat di antara perkhidmatan pelanggan dan pengekal perkhidmatan yang cemerlang. Beberapa alat pengukuran telah diperkenalkan dalam usaha mengukur kualiti perkhidmatan dan didapati Model SERVQUAL ini mampu untuk digunapakai terutamanya daripada sudut penerimaan pelajar.

Kualiti pendidikan telah menjadi sangat penting bagi menghasilkan sumber manusia yang cukup bermakna dalam persekitaran dunia yang kompetitif ini (Green, 1993). Kesemua ini membuktikan bahawa kualiti perkhidmatan adalah suatu yang sangat perlu dan merupakan strategi yang baik di dalam industri pendidikan untuk alaf baru ini.

Jika dibandingkan penemuan ini dengan Kwan and Ng (1999), didapati bahawa pelajar-pelajar Hong Kong dan China adalah sangat praktikal dan hanya memfokuskan kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan pembelajaran berbanding kehidupan sosial di kampus. Ini memperlihatkan bahawa pelajar Hong Kong dan China menganggap bahawa pengajian di universiti sebagai satu bentuk pelaburan dan mereka menekankan tentang kandungan kursus dan juga kemudahan yang disediakan. Pelajar Hong Kong adalah lebih pragmatik dan memfokuskan bagaimana untuk mendapat keputusan yang cemerlang, sementara pelajar China pula lebih menekankan "kualiti material yang ditekan di dalam pembelajaran".

Hasil kajian ini mendapati bahawa pelajar-pelajar universiti di Malaysia lebih berminat terhadap kehidupan di kampus dan Perhatian Daripada Pensyarah adalah tidak ditekankan. Pelajar Malaysia didapati berpuas hati dengan Komunikasi dengan Universiti, Kemudahan dan juga Aktiviti Sosial. Jika ditinjau, pelajar-pelajar Hong Kong juga berpuas hati dengan Komunikasi dengan Pengurusan Universiti dan juga Perkhidmatan Kaunseling manakala, pelajar China pula mengharapkan sesuatu yang lebih baik di dalam Komunikasi dengan Universiti.

Melalui penemuan, analisis dan perbincangan, beberapa cadangan untuk kajian akan datang dalam konteks yang sama dapat diketengahkan. Kajian ini menekankan tentang perlunya pemahaman yang jitu ke atas dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan institusi pendidikan tinggi. Untuk mengetengahkan isu ini, satu penerokaan analisis faktor ke atas item-item yang digunakan

perlu dilakukan. Dalam erti kata lain, ia adalah peringkat pembangunan dan penerokaan dalam usaha untuk mencari cara baru untuk menilai kualiti perkhidmatan di dalam konteks institusi pendidikan tinggi.

Hasil kajian ini juga lebih menarik jika dibuat perbandingan di antara sekolah (atau fakulti), pelajar pra siswazah dan pasca siswazah, antara universiti swasta dan universiti awam, antara dua universiti awam (baru dan lama) atau universiti yang berada di dua buah negara.

## RUJUKAN

- Abd. Rahim Romle, Ilias Said, and Razli Ahmad (2005). "Emerging New Challenges On Service Quality In Higher Learning Institution: The Case of UUM". *Proceeding 2005 National Conference On Tertiary Education: Malaysian Academic Integrity In Facing New Challenges*, 26-28 July 2005, UiTM Shah Alam, Selangor, Malaysia.
- Allen, M.J. (1995). *Introduction to Psychological Research*. F.E. Itasca: Peacock Publishers.
- Anonymous. (2001). "Varsity Goes On Overseas Publicity Blitz to Woo Post- Grad Students". *The Star*. 14 July 2001.
- Anonymous. (2002). "47 Pelajar Asing Baru Mendaftar Sesi Nov. di UUM". *Utusan Malaysia*. 12 November 2002.
- Asubonteng, P., McCleary, J.K., and Swan, J.E. (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *Journal Of Services Marketing*, 10(6): 62-81.
- Augustyn, M. and Ho, S.K. (1998). Service Quality and Tourism. *Journal of Travel Research*, 37 (1): 71-75.
- Bryslund, A. and Curry, A. (2001). Service Improvements in Public Services Using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11 (6): 389-401.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1): 8-32.
- Carman, J.M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1): 33-38.
- Cohen, R.J., Swerdlik, M.E., and Smith, D.K. (1992). *Psychological Testing and Assessment: An Introduction to Tests and Measurement*. California: Mayfield Publishing Company.
- Cuthbert, P.F. (1996). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 1. *Managing Service Quality*, 6 (2): 11-16.
- Cuthbert, P.F. (1996). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 2. *Managing Service Quality*, 6 (3): 31-35.
- Dean, M.A. and White, C.J. (1999). Analysing Service Quality in the Hospitality Industry. *Managing Service Quality*, 9 (2): 136-143.



Ghazali Ismail dan Murtedza Mohamed (1996). *The New Wave University: A Prelude to Malaysia 2020*. Petaling Jaya: Pelanduk Publications.

Green, D. (1993) Quality Assurance In Western Europe, *Quality Assurance in Education*, 1, pp. 4-14.

Hena Mukherjee dan Jasbir S. Singh (1993). *Staff Development Approaches in Higher Education: Learning From Experience*. London: Commonwealth Secretariat.

Hendershot, A., Wright, S., and Henderson, D. (1992). Quality of Life Correlates for University Students. *NASPA Journal*, 30(1):10-19.

Imrie, B.C., Cadogan, J.W. and McNaughton, R. (2002). The Service Quality Construct on A Global Stage. *Managing Service Quality*, 12 (1): 10-18.

Indramalar, S. (2001). Agency to Keep Tabs on Quality of Universities. *The Star*. 4 August 2001.

Jayasankaran, S. (1994). Retuning Needed. *Far Eastern Economic Review*, 157(41): 64.

Joseph, M. and Joseph, B. (1997). Service Quality in Education: A Student Perspective. *Quality Assurance in Education*, 5 (1): 15-21.

Juhary Haji Ali (2001). Service Quality in Malaysian Public Sector: Challenges in K-Economy Era. *Proceeding Sixth National Civil Service Conference*. Kuala Lumpur, Malaysia: 28-30 June 2001.

Kwan, P.Y.K., and Ng, P.W.K. (1999). Quality Indicators In Higher Education-Comparing Hong Kong and China's Students. *Managerial Auditing Journal*, 14(1/2):20-27.

Lam, S.S.K. (1997). SERVQUAL: A Tool for Measuring Patients' Opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong. *Total Quality Management*, 8 (4): 145-152.

Leisen, B. and Vance, C. (2001). Cross-National Assessment of Service Quality in the Telecommunication Industry: Evidence From USA and Germany. *Managing Service Quality*, 11(5): 307-317.

MacLachlin, R.D. (2000). Service Quality in Consulting: What is Engagement Success? *Managing Service Quality*, 10 (4): 239-247.

Mels, G., Boshoff, C. and Nel, D. (1997) The Dimensions of Service Quality: The Original European Perspective Revisited. *The Service Industries Journal*, 17 (1). 173-189.

Oldfield, B.M. and Baron, S. (2000). Student Perceptions of Service Quality in A UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance in Education*, 8 (2): 85-95.

O'Neill, M., Wright, C., and Fitz, F. (2001). Quality Evaluation In On-Line Service Environments: An Application Of The Importance-Performance Measurement Technique. *Managing Service Quality*, 11(6): 402-417.

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (31): 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Pariseau, S.E. and McDaniel, J.R. (1997). Assessing Service Quality in Schools of Business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14 (3): 204-218.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. 4<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Tan, K.C. and Pawitra, T.A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's Model Into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality*, 11 (6). 418-430.