



Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)

Volume 6, Issue 6, June 2021

e-ISSN : 2504-8562

Journal home page:
www.msocsciences.com

Hubungan Perkhidmatan Sukan dengan Kepuasan Atlet Universiti Awam Malaysia

Ahmad Fadly Abdul Rahman¹, Muhamad Suhaimi Taat¹, Hasnol Nordin¹, Suddin Lada²

¹Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah (UMS)

²Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah (UMS)

Correspondence: Muhamad Suhaimi Taat (suhaimi@ums.edu.my)

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti perkhidmatan sukan terhadap kepuasan atlet di Universiti Awam Malaysia. Seramai 115 orang atlet yang terdiri daripada atlet bola tampar di universiti awam Malaysia sebagai responden kajian. Kajian ini ialah satu kajian kuantitatif yang menggunakan kaedah tinjauan. Adaptasi soal selidik telah digunakan dalam kajian ini berdasarkan *Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs (SQAS)* Lam et al.,(2005) bagi mengkaji kualiti perkhidmatan sukan dan *Athlete Satisfaction Questionnaire (ASQ)* (Reimer & Chelladurai, 1998) & Asiah Pilus (2009) bagi melihat kepuasan atlet. Kajian rintis dijalankan untuk menguji kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian. Analisa data kajian menggunakan program SPSS versi 24.0 (*Statistical Package for Social Science*). Analisis statistik diskriptif dan inferensi digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan diantara perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet universiti. Aspek staf menunjukkan hubungan kuat dengan kepuasan atlet dan aspek tempahan menunjukkan hubungan yang rendah terhadap kepuasan atlet. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan penggunaan perkhidmatan sukan mengikut jantina dan dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan pengalaman atlet berdasarkan peringkat tertinggi. Kajian ini mencadangkan perkhidmatan sukan di universiti boleh disesuaikan dengan keperluan semasa seperti kecekapan staf dalam urusan tadbir organisasi, berpengetahuan dalam bidang sains sukan, penggunaan alatan moden seperti kemudahan dan peralatan sukan terkini, sistem tempahan dan hebahan secara online, penganjuran aktiviti atau program sukan kepada atlet yang berimpak tinggi, sistem data atlet atau lain-lain secara efisien, kreatif dan berinovatif.

Kata kunci: perkhidmatan, kepuasan, universiti, atlet, sukan

The Correlation Between Sport Service with Satisfaction Among Athlete in Malaysia

Abstract

This study aims to identify correlation sports services to athletes' satisfaction at Public University Malaysia. A total of 115 athletes comprising volleyball athletes public universities in Malaysia as respondents. This study is a quantitative study using survey methods. Questionnaire adaptation was used in this study based on instruments for The Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs (SQAS) Lam et al.,(2005) to study the quality of sports services and the Athlete Satisfaction Questionnaire (ASQ) (Reimer & Chelladurai (1998) & Asiah Pilus (2009) for the viewing of athletes. Pilot studies are carried out to test the traceability and reliability of the instruments of the study. Analysis of the study data using the SPSS program version 24.0 (*Statistical Package for Social*

Science). Analysis of descriptive statistics and inferences are used to test the study hypothesis. The findings showed that there is a significant relationship between sports services with the satisfaction of university athletes. Staff aspects showed strong links with athlete satisfaction and the order aspect showed low links to athlete satisfaction. The findings also show that there are significant differences in the use of sports services by gender and the findings also show that there are differences in athlete experience based on the highest level. This study suggests that sports services at the university can be tailored to current needs such as staff efficiency in organisational administrative matters, knowledgeable in sports science, use of modern tools such as state-of-the-art sports facilities and equipment, online booking and announcement systems, organizing activities or programs to high impact athletes, athlete data systems or others efficiently, creatively and innovatively.

Keywords: service, satisfaction, university, athlete, sport

Pengenalan

Pembangunan sukan Institusi Pengajian Tinggi (IPT) adalah selaras dengan Dasar Pembangunan Sukan IPT (DPSIPT) iaitu mewujudkan budaya bersukan di IPT ke arah memperkasakan modal insan seimbang dan berkualiti dalam pencapaian akademik serta penglibatan dalam bidang sukan (KPT, 2009). Bagi mencapai matlamat ini, sasaran untuk melahirkan sekurang-kurangnya 30 peratus (%) atlet negara adalah terdiri daripada atlet IPT atau "*The Thinking Athletes*". Selaras dengan DPSIPT, universiti awam (UA) berperanan mengilap potensi sukan pelajar dengan mewujudkan pengurusan atlet serta menyediakan perkhidmatan sukan yang berkualiti untuk menyediakan "*The Thinking Athletes*" bagi bersaing di kejohanan sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Perkhidmatan sukan merupakan salah satu faktor menyumbang kepada penglibatan seseorang dalam aktiviti riadah dan sukan. Menurut Lucas (2009), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan mestilah berkemampuan, berpengetahuan, berkebolehan dan kesungguhan pekerja untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan kepada pengguna.

Di universiti, perkhidmatan dalam sektor sukan tidak hanya tertumpu dalam melaksanakan pertandingan atau program sukan sahaja, tetapi ia perlu pada pengurusan dan perancangan aktiviti yang efektif seperti pembangunan kepimpinan sukan, keselamatan, latihan, penyediaan kemudahan dan peralatan, perkhidmatan sukan serta meningkatkan faktor kepuasan (Omarin, 1998; Asiah Pilus, 2008; Anuar, 2010; Skendiz, 2011; Joao *et al.*, 2013 & Aminuddin, *et al.*, 2018). Justeru itu, kepelbagaian program pembangunan sukan di universiti akan meningkatkan kualiti sukan dan sekali gus melahirkan atlet yang berkualiti agar terus mencapai kejayaan di peringkat universiti bahkan mewakili negara ke peringkat antarabangsa. Kajian yang dijalankan oleh Gibbons *et al.* (2003), Asiah Pilus dan Rosli Saadan (2005), Anuar (2010), Fatimah (2015) dan Aminuddin *et al.* (2018) menyatakan faktor yang penting dalam menyumbang kepada kecemerlangan dan peningkatan prestasi dan kepuasan atlet adalah seperti menyediakan kualiti perkhidmatan sukan dan program latihan serta pengurusan risiko yang baik.

Di universiti, pelajar adalah pelanggan utama, pelajar yang aktif dan berbakat dalam bersukan sudah pasti akan dipilih untuk mewakili universiti dalam sesuatu pertandingan sukan sama ada di peringkat negeri, negara mahu pun antarabangsa. Faktor-faktor dalam pengurusan atlet yang disediakan dan diberikan oleh organisasi sukan di universiti, perlulah mementingkan aspek-aspek kualiti yang menjurus kepada kepuasan. Apabila disebut tentang kualiti pengurusan atau perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan (Parasuraman *et al.*, 1988). Collis (2006) menyatakan bahawa tanpa kepuasan, sesebuah organisasi tidak mungkin mengetahui tentang potensi sebenar perkhidmatan yang dilakukan atau ditawarkan. Ia merupakan petunjuk terbaik kepada ramalan masa depan sebuah organisasi dalam pengoperasiannya.

Dalam konteks perkhidmatan sukan di universiti, sekiranya atlet merasa puas dengan apa yang diterima daripada sesebuah organisasi pengurusan sukan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi tersebut kerana telah berjaya memahami dan memberi perkhidmatan yang diperlukan dan dikehendaki oleh atlet. Maka, atlet tidak akan keberatan untuk mendapatkan atau

menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi sukan dengan cara berulang-ulang serta berasa senang, gembira dan bersemangat bagi melakukan latihan. Brady dan Robertson (2001), peningkatan tahap kepuasan adalah penting kerana ia mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam aktiviti sukan. Inilah yang dikatakan bahawa kepuasan pelanggan dapat memberi keuntungan kepada organisasi sama ada dari segi material dan juga imej sesebuah organisasi Nurulhuda *et al.* (2009).

Pernyataan Masalah

Peruntukan pembangunan sukan negara diberi penekanan serius melalui peruntukan Belanjawan 2020 berjumlah sebanyak RM553 juta antaranya daripada aspek penyediaan atlet, persiapan kejohanan Sukan Olimpik 2020 dan Sukan SEA 2021, memulihkan naik taraf kemudahan sukan, pelaksanaan program sukan untuk semua (<https://www.stadiumastro.com/sukan/sukan:12> Oktober, 2019). Peruntukan pembangunan ini juga menjadi sokongan kepada institusi pengajian tinggi negara khususnya dalam penyediaan dan penglibatan atlet universiti awam Malaysia di peringkat sukan antara universiti, Sukan Institusi Pengajian Tinggi (SUKIPT), kejohanan kebangsaan dan antarabangsa. Seterusnya penglibatan atlet universiti ini akan dapat menyumbang kepada kecemerlangan sukan negara. Bahkan penyediaan perkhidmatan sukan di universiti melalui pembangunan atlet memberi peluang kepada pusat sukan di universiti awam untuk menambahkan lagi lebih ramai bilangan atlet universiti mewakili negara di peringkat kejohanan antarabangsa.

Selaras dengan hasrat ini, pembangunan sukan dan penyediaan atlet di universiti telah mendapat sokongan daripada Kementerian Pengajian Tinggi dengan menyediakan pembiayaan biasiswa sukan atlet, perkhidmatan prasarana sukan serta menaik taraf kemudahan sukan universiti awam. Berdasarkan Majlis Sukan Universiti Malaysia (MASUM), penglibatan atlet universiti di peringkat kejohanan sukan universiti tempatan seperti SUKIPT malahan atlet universiti juga mewakili negara di kejohanan Sukan Universiti Dunia, Sukan SEA, Sukan Asia dan Sukan Olimpik (MASUM, 2020) yang ramai, ini menandakan ia perlu kepada pengurusan perkhidmatan sukan yang lebih baik dan efektif agar kepuasan dan prestasi atlet berada di tahap yang baik.

Di universiti, atlet dalam kalangan pelajar (*student-athletes*) merupakan aset paling penting, maka disebabkan faktor inilah menyebabkan setiap UA di Malaysia bersaing antara satu sama lain bagi mendapatkan lebih ramai pelajar yang berkualiti terutamanya dalam bidang sukan. Jika sesebuah universiti mengambil pelajar dalam kalangan atlet yang hebat dalam bidang akademik, ini akan memberi satu impak yang baik dari sudut menyumbang kepada pencapaian sukan dan kelebihan kepada universiti tersebut. Selain itu, jika perkhidmatan sukan yang disediakan oleh Pusat Sukan dapat memuaskan hati atlet, ini akan meningkatkan rasa minat dalam diri atlet untuk melakukan latihan dengan baik dan aktif, sekali gus meningkatkan prestasi atlet dan memberi kejayaan serta mengharumkan nama universiti tersebut. Kejayaan atlet adalah hasil daripada pembangunan sukan yang tersusun dan sistematik, program latihan jangka panjang yang sistematik serta sistem sokongan akademik yang meyakinkan. Maka, kualiti pengurusan atlet yang baik di sesebuah universiti yang disediakan oleh di setiap Pusat Sukan perlu memenuhi kehendak dan sekali gus memberi kepuasan kepada setiap atlet (Gibbons *et al.*, 2003; Muhamad Suhaimi & Mohd Affendi, 2021).

Perkhidmatan sukan UA, selalu diperlukan oleh pelajar-pelajar yang terdiri daripada golongan atlet. Mereka merupakan atlet yang berpengalaman dalam bidang sukan dan mewakili universiti, negeri dan negara dalam pelbagai acara sukan. Atlet di kalangan pelajar ini selalu menggunakan perkhidmatan sukan untuk hal-hal yang melibatkan kebajikan, latihan, aktiviti dan program sukan bagi persediaan mewakili universiti ke kejohanan seperti Kejohanan Sukan Institut Pengajian Tinggi Malaysia (SUKIPT), Kejohanan Sukan Universiti Malaysia (MASUM), Kejohanan Sukan Asia University Games (AUG) dan World University Games (WUG) serta mewakili universiti, negeri atau negara ke kejohanan sukan yang lebih tinggi seperti Sea Games, Asia Games atau Olimpik.

Maka, Pusat Sukan di UA seharusnya dapat menyediakan perkhidmatan yang berkualiti, berinovasi, melantik jurulatih yang berpengalaman dan berpengalaman serta menjaga kebajikan serta kepuasan

atlet agar dapat meningkatkan kualiti prestasi atlet dan mutu sukan di UA. Faktor-faktor tersebut merangkumi ketetapan masa, kakitangan yang kompeten dan mahir, perkhidmatan yang berkualiti serta kemudahan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan atau atlet, faktor-faktor ini turut disokong oleh pengkaji lain (Ni Nyoman & Putu, 2007).

Objektif Kajian

- i. Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan perkhidmatan sukan berdasarkan jantina.
- ii. Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan kepuasan atlet berdasarkan jantina.
- iii. Mengenal pasti hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet.

Sorotan Literatur

Kualiti perkhidmatan dalam sesebuah organisasi sering dikaitkan dengan kesempurnaan dan kepuasan. Bagaimanapun, definisi kualiti perkhidmatan adalah berbeza berdasarkan pihak yang memerlukan (atlet) dan pihak yang menawarkan (organisasi sukan/kakitangan sukan). Cita rasa tentang kesempurnaan dan piawai kepuasan bagi kedua belah pihak sudah tentu berbeza. Justeru itu, penentuan sama ada sesuatu itu berkualiti atau tidak, banyak bergantung kepada beberapa faktor terutamanya cita rasa, kemahuan, kemampuan, pengetahuan, persepsi, tanggapan atau sebagainya terutama bagi pihak yang menerima. Justeru itu, berdasarkan kajian ini, pihak yang menerima adalah atlet universiti dan pihak yang memberi adalah Pusat Sukan di universiti.

Kajian oleh Woo *et al.* (2020) berkaitan kualiti perkhidmatan seperti aspek fungsi, emosi, kebajikan, sosial dan kesetiaan dalam meningkatkan kesetiaan penonton terhadap sukan golf. Kajian ini dijalankan ke atas 198 penonton di Kejohanan Profesional Liga Golf Wanita Korea. Instrumen kajian adalah menggunakan soal selidik dan skala Likert. Analisis pengesahan faktor digunakan untuk pengesahan kebagusan model (*model fit*). Hasil kajian mendapati terdapat hubungan di antara aspek fungsi, emosi dan sosial dengan kesetiaan pengguna. Aspek kebajikan iaitu seperti kerja amal didapati tidak signifikan terhadap kesetiaan pengguna dengan sukan golf. Selain dari itu, dapatan kajian juga mendapati terdapat pengaruh mediator iaitu aspek fungsi, emosi dan sosial terhadap hubungan perkhidmatan sukan golf dengan kesetiaan pengguna. Kajian ini mencadangkan pengurus lapangan golf menekankan nilai perkhidmatan lapangan golf dan imej organisasi untuk mengekalkan kesetiaan pengguna di padang golf.

Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Mokoena dan Dhurup (2017) berkenaan kesan kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan dan keinginan menggunakan perkhidmatan rekreasi kampus universiti. Responden kajian adalah sebanyak 301 pelajar universiti. Kajian dilakukan wilayah Selatan Gauteng di Afrika Selatan dan responden kajian adalah pelajar Vaal University of Technology. Terdapat tujuh aspek dalam perkhidmatan rekreasi iaitu aspek interaksi, reka bentuk kemudahan, kebolehpercayaan, perubahan fizikal, peralatan, suasana, program. Kajian menggunakan analisis data *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) dan *Analysis of Moment Structures* (AMOS) version 23.0. Dapatan kajian daripada 301 responden dalam kajian ini adalah 57% (n=171) atlet lelaki dan 43% (n=130) adalah atlet wanita. Kebanyakannya atlet sukan bola sepak (41%; n=124) menggunakan perkhidmatan rekreasi di universiti. Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan dan pengaruh kualiti perkhidmatan rekreasi dengan kepuasan dan keinginan namun aspek suasana yang tinggi dan aspek peralatan yang paling rendah.

Dapatan kajian ini menyokong kajian Jose Alvarez *et al.* (2019) berkenaan Kualiti dalam Perkhidmatan Pelanggan dan Hubungannya dengan Kepuasan: Alat Inovasi dan Daya Saing di Pusat Sukan dan Kesihatan. Subjek kajian terdiri daripada 206 pengguna dan kajian menggunakan kaedah kuantitatif dan soal selidik sebagai instrumen kajian. Objektif penyelidikan ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi yang membolehkan penarafan kualiti perkhidmatan yang dilihat oleh pengguna pusat sukan dan kesihatan dalam kepuasan mereka pengalaman daripada perkhidmatan yang diterima. Terdapat lima faktor yang terdapat dalam perkhidmatan pelanggan iaitu faktor pemantauan

jurulatih, kemudahan dan bahan, aktiviti, komunikasi dan kakitangan. Berdasarkan dapatan kajian, terdapat hubungan kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan di Pusat Sukan. Faktor yang tinggi menyumbang kepada hubungan terhadap kepuasan adalah faktor kakitangan dan yang kurang adalah faktor komunikasi.

Selain daripada itu Eyaggelinos et al. (2019) pula menjalankan kajian berkaitan perkhidmatan kualiti terhadap kepuasan 131 atlet melalui 35 kelab sukan di Greece. Kajian dilakukan ke atas tiga dimensi iaitu persekitaran, interaksi dan keputusan menggunakan *Hierarchical Service Quality Model*. Analisis Anova digunakan untuk mengenal pasti perbezaan persepsi responden terhadap dimensi persekitaran, interaksi dan keputusan mengikut jantina dan kelab sukan. Dapatan kajian mendapati terdapat perbezaan persepsi kualiti tiga dimensi mengikut jantina dan penyertaan sukan. Kualiti perkhidmatan secara menyeluruh juga satu proses dalam perkhidmatan sukan yang berkualiti. Ini kerana perkhidmatan yang berkualiti dan kepuasan, sudah pasti pendekatan tersebut sesuai untuk dilaksanakan dalam dunia perkhidmatan sukan di peringkat UA bagi melahirkan atlet yang sihat, cergas serta berkualiti, seterusnya dapat meningkatkan sukan UA dan kecemerlangan sukan negara.

Metod Kajian

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet dalam kalangan atlet di Universiti Awam Malaysia. Reka bentuk kajian kes dan berbentuk kuantitatif. Responden kajian adalah atlet daripada universiti awam di Malaysia. Responden kajian terdiri daripada kalangan atlet bola tampar lelaki dan wanita yang menjalani latihan dan bertanding bagi mewakili universiti bagi kejohanan antara universiti atau lain-lain kejohanan.

Instrumen kajian adalah soal selidik yang diadaptasi kajian lepas mengenai perkhidmatan sukan dan kepuasan atlet. Soal selidik ini mengandungi tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A adalah maklumat demografi responden. Bahagian B pula soal selidik mengenai perkhidmatan sukan dan Bahagian C soal selidik mengenai kepuasan atlet. Soal selidik Bahagian A ialah maklumat responden, penyelidik telah membina dua item soalan iaitu jantina dan peringkat tertinggi. Bagi soal selidik untuk bahagian B pula merangkumi 24 item bertujuan mengukur enam aspek dalam perkhidmatan sukan iaitu aspek staf, aspek program sukan, aspek tempat latihan, aspek peralatan sukan, aspek kebajikan atlet dan , aspek tempahan. Bahagian C pula, penyelidik telah mengadaptasi 28 item merujuk kepada kepuasan atlet bagi mengukur tujuh aspek iaitu aspek pencapaian pasukan, aspek strategi pasukan, aspek latihan dan arahan, aspek integrasi pasukan, aspek kesungguhan pasukan, aspek etika pasukan dan aspek perbelanjaan pasukan. Bagi mengenal pasti hubungan antara pemboleh ubah perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet. Analisis ujian Korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk menguji pada aras signifikan $p < .05$, dan perkaitan antara pemboleh ubah. Berdasarkan Hair et al. (2015) penguji hipotesis-hipotesis ini digunakan bagi mengkaji samada terdapat hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar. Ujian Korelasi *Pearson* juga digunakan untuk mengenal pasti kekuatan korelasi dan arah hubungan antara kedua-kedua pemboleh ubah seperti Jadual 2.

Jadual 1: Pengelasan Skor

Pengelasan Skor Min	Tahap Skor
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

Sumber: Mohd Majid Konting (2000)

Jadual 2: Skala Korelasi *Pearson Product Moment*

Kekuatan Korelasi	Kekuatan Hubungan
±0.90 hingga 0.99	Sangat Kuat
±0.70 hingga 0.89	Kuat
±0.40 hingga 0.69	Sederhana Kuat
0 hingga ±0.39	Lemah

Sumber: Hair et al. (2015)

Hasil Kajian

Ho1 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan perkhidmatan sukan berdasarkan jantina.

Jadual 3 menunjukkan Ujian-t tidak bersandar digunakan untuk mengenal pasti perbezaan penggunaan perkhidmatan sukan dalam kalangan atlet mengikut jantina. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan min berdasarkan atlet lelaki dan atlet wanita iaitu min bagi lelaki ialah 4.018 dan wanita 3.923. Perbezaan perkhidmatan sukan berdasarkan jantina berdasarkan perbezaan min bagi atlet lelaki dan atlet wanita ialah 0.094. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan ($t=-.995$, $df=112.95$; $p<.05$). O) dan hipotesis nol 1 ditolak. Oleh itu, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan penggunaan perkhidmatan sukan dalam kalangan atlet mengikut jantina.

Jadual 3 : Perbezaan perkhidmatan sukan berdasarkan jantina (n=115)

Jantina	N	M	SD	MD	t	df	p
Lelaki	67	4.018	.600				
Wanita	48	3.923	.419	.094	.995	112.95	.026

$p<0.05$

Ho2: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan perkhidmatan sukan berdasarkan peringkat Tertinggi

Berdasarkan Jadual 4, dapatan kajian ini menunjukkan pengalaman atlet berdasarkan peringkat tertinggi menggunakan perkhidmatan sukan adalah peringkat antarabangsa iaitu 4.4342 dan yang paling rendah adalah peringkat kebangsaan iaitu 3.7105. Berdasarkan dapatan kajian ini, merujuk kepada Jadual 4, kumpulan peringkat antarabangsa adalah paling tinggi dan kumpulan peringkat kebangsaan adalah yang paling rendah. Secara keseluruhan berdasarkan peringkat tertinggi menggunakan perkhidmatan sukan di universiti awam adalah berada pada tahap yang tinggi.

Jadual 4: Analisis min berdasarkan peringkat tertinggi menggunakan perkhidmatan sukan

Peringkat Tertinggi	M	Tahap
Antarabangsa	4.4342	Tinggi
Kebangsaan	3.7105	Tinggi
Negeri	4.1504	Tinggi
Universiti	3.9394	Tinggi
Keseluruhan	3.9789	Tinggi

Berdasarkan Jadual 5 adalah *Ujian Analisis of Varians (ANOVA)* Sehalal dan *Post Hoc Tukey HSD* digunakan untuk melihat perbezaan menggunakan perkhidmatan berdasarkan peringkat tertinggi.

Terdapat empat kumpulan peringkat tertinggi yang kaji dalam kajian iaitu Peringkat Antarabangsa, Peringkat Kebangsaan, Peringkat Negeri dan Peringkat Universiti yang menggunakan perkhidmatan sukan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan berdasarkan penggunaan bagi peringkat tertinggi secara keseluruhannya iaitu [$F(3, 111) = 2.738, p < 0.05$].

Jadual 5: Perbezaan menggunakan perkhidmatan sukan berdasarkan kumpulan peringkat

Peringkat	Ss	df	Ms	f	p
Antara Kumpulan	2.227	3	.742	2.738	.047
Dalam Kumpulan	30.089	111	.271		
Jumlah	32.316	114			

Ho3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet.

Jadual 6 menunjukkan kaedah korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengkaji penggunaan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat $r = .668(*)$ antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet pada signifikan $p < .01$. Oleh itu, hipotesis nol tiga ditolak.

Jadual 6 : *Korelasi Pearson* antara Perkhidmatan Sukan dengan Kepuasan Atlet (n=115)

		Kepuasan Atlet
Perkhidmatan Sukan	<i>r</i>	.668 (*)
	<i>p</i>	.001

* Aras Signifikan: $p < 0.05$

Perbincangan Kajian

Berdasarkan dapatan kajian yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet. Aspek-aspek dalam perkhidmatan sukan adalah seperti aspek staf, aspek program sukan, aspek tempat latihan, aspek peralatan sukan, aspek kebajikan atlet dan aspek tempahan. Aspek yang mempunyai hubungan yang kuat adalah aspek staf dan diikuti oleh aspek program sukan, aspek tempat latihan, aspek kebajikan, aspek peralatan sukan dan yang paling rendah adalah aspek tempahan.

Dapat dilihat bahawa atlet merasa layanan dan perhatian yang diberikan oleh staf sukan bagi membantu atau mengurus keperluan atlet adalah di tahap yang baik. Selain itu juga, atlet merasa senang untuk berinteraksi dengan staf. Mereka amat selesa berinteraksi dengan staf yang tidak mementingkan protokol atau pangkat antara perbezaan atlet dan staf. Selain itu juga, atlet merasa mudah berinteraksi atau berurusan dengan staf sukan kerana staf sukan dapat memahami keperluan dan kehendak atlet disebabkan staf yang mempunyai ilmu dalam bidang sukan seperti pengurusan sukan dan kejurulatihan. Ini yang memudahkan kefahaman dalam antara staf dan atlet dalam urusan bagi latihan dan pertandingan serta kebajikan. Dapatan kajian selari dengan dapatan kajian Tan *et al.*, (2019) yang menunjukkan dimensi *intention* secara langsung memberi hubungan kepada pelajar atau atlet di universiti. Hal ini dapat dilihat dari sudut bantuan yang diberikan dengan kadar segera dan tidak mengira dalam masa operasi atau masa di luar pejabat. Jika dilihat masa dan waktu latihan yang dijalankan oleh atlet adalah di luar masa pejabat dan ada latihan yang dijalankan di luar kawasan universiti, namun perkhidmatan yang diberikan oleh staf sukan memberikan kepuasan terhadap atlet di sudut pemantauan latihan, kebajikan serta keperluan latihan seperti peralatan sukan atau minuman dan makanan tambahan bagi menjamin prestasi atlet berada di tahap yang tinggi.

Selain daripada aspek staf, aspek program sukan yang dirancang dan dianjurkan memberi kepuasan kepada atlet. Program yang dijalankan merangkumi kepelbagaian aspek seperti latihan psikologi, pemakanan, latihan bebanan, ketangkasan dan lain-lain yang merangkumi dalam sains sukan dan program latihan pada tahap yang tinggi. Selain itu juga, program yang jadualkan adalah mengikut minat dan kehendak atlet serta kesesuaian masa yang dianjurkan untuk sesuatu program oleh pengurusan sukan yang mementingkan dari sudut jadual kelas atlet dan peperiksaan atlet serta masa belajar atlet. Dapatan kajian menyokong kajian Majid et al. (2012), yang menyatakan program sukan di universiti harus dirangka bagi kemajuan dalam kesihatan dan kecergasan fizikal serta menepati kehendak pelajar di universiti. Selain itu, Dalgarn (2001), menjelaskan rancangan program sukan adalah perlu bersesuaian dan penting bagi para peserta. Ini bertepatan dengan dapatan kajian Majid Soleymani et al. (2012) dan Dalgarn (2001), bahawa setiap perancangan atau penyediaan program sukan perlulah diperhalusi dan dirangka mengikut minat dan kesesuaian terhadap pelajar amnya dan atlet khususnya di universiti.

Namun begitu aspek-aspek seperti tempat latihan, aspek peralatan sukan, aspek kebajikan atlet dan aspek tempahan memberi hubungan yang kuat namun aspek tempahan adalah aspek yang paling rendah di antara aspek-aspek yang lain di dalam perkhidmatan sukan. Atlet merasakan sistem tempahan kemudahan sukan atau peralatan masih menggunakan secara bersemuka atau mengisi borang yang perlu diisi di pejabat sukan bagi tempahan atau laporan sesuatu kerosakan kemudahan dan peralatan dengan cara mengisi borang dan bukan secara atas talian. Selain daripada tu, atlet sukar untuk membuat tempahan atau berurusan di organisasi sukan disebabkan tiada garis panduan untuk proses tempahan atau urusan di pejabat sukan yang tidak jelas. Kajian ini menyokong dapatan kajian Nagoor et al. (2017), Mohd Fahmi dan Norazah (2018), Mei dan Pyun (2015) dan Aminuddin dan Arporn (2018) yang menyatakan sistem perkhidmatan yang lebih mudah adalah seperti cara tempahan secara atas talian, aplikasi teknologi mudah alih dipraktikkan bagi menggalakkan lagi penggunaan perkhidmatan dan kemudahan sukan di universiti serta peralatan sukan perlu dipertingkatkan kualitinya serta kebajikan dan kehendak atlet atau pelajar yang perlu dititikberatkan bagi menjamin kepuasan dari masa ke semasa bagi peningkatan atau mengekalkan prestasi atlet di universiti. Pada era ledakan maklumat masa kini, teknologi tidak dapat dipisahkan daripada kegiatan manusia (Agatha & Muhamad Suhaimi, 2016).

Oleh itu, berdasarkan dapatan kajian, setiap organisasi sukan di universiti perlulah mempertingkatkan kualiti perkhidmatan sukan yang digerakkan di setiap universiti bagi menjamin kepuasan dan kesukaan atlet dalam mendapatkan perkhidmatan daripada organisasi sukan di universiti masing-masing. Dengan ini, setiap universiti akan dapat menyokong dan mencapai hasrat bagi mencapai matlamat dan sasaran untuk melahirkan sekurang-kurangnya 30 peratus (%) atlet negara adalah terdiri daripada atlet IPT atau "*The Thinking Athletes*". Selaras dengan DPSIPT. Afshan (2018), menjelaskan semakin tinggi kualiti perkhidmatan, semakin tinggi kepuasan dan semakin tinggi keinginan melanjutkan pengajian di universiti.

Selain daripada itu, penemuan kajian ini mampu dijadikan garis panduan oleh pengurusan pusat sukan universiti sebagai pengurus sukan yang terlibat secara langsung di dalam merancang aktiviti pengurusan sukan. Justeru itu, adalah bertepatan untuk memberi penekanan kepada maklumat atau data berkaitan kepuasan atlet di universiti. Penemuan kajian ini juga boleh dijadikan salah satu landasan bagi memahami aspek-aspek yang mempengaruhi penglibatan seseorang atlet pelajar universiti mengikut data dan fakta yang jelas. Seandainya perkaitan aspek perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet diberi penekanan maka pembangunan kecemerlangan sukan yang disediakan oleh pusat sukan universiti berupaya memenuhi keperluan atlet pelajar universiti.

Kesimpulan

Sebagai penutup, kajian menyimpulkan bahawa perkhidmatan sukan mempengaruhi kepuasan atlet di universiti dan ia merupakan perkara penting dalam mewujudkan kestabilan dan keharmonian yang diperlukan oleh atlet dalam membina sebuah individu atau pasukan yang mempunyai kualiti dan prestasi yang tinggi bagi menjalani latihan dan mencapai kemenangan di sesebuah kejohanan. Dapatan

kajian yang menunjukkan kekuatan hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet menerangkan bahawa semakin baik perkhidmatan sukan yang disediakan atau ditawarkan, maka semakin tinggi kepuasan atlet yang terhasil. Keadaan ini secara tidak langsung juga mempunyai hubung kait dengan aspek-aspek yang perlu ditekankan atau ditingkatkan dalam perkhidmatan yang mana ia membantu kakitangan sukan agar lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan atau menyediakan perkhidmatan dalam sukan agar produk (kualiti atlet) yang dihasilkan akan memberi impak yang baik kepada universiti.

Rujukan

- Anuar Din, Salleh Abd Rashid & Mohd Isha Awang (2015). Aspek Pengurusan Program Latihan & Kesannya Terhadap Kepuasan Atlet Sekolah Sukan. *International Journal of Management Studies* 22(1), 73 - 95.
- Agatha F. Umbit & Muhamad Suhaimi Taat. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan e-pembelajaran dalam kalangan pelajar di institut. *Jurnal Penyelidikan IPGK*, 13, 1-14.
- Aminuddin Yusof & Shamsarizal Abd Aziz (2011). *Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi Dengan Kepuasan Pelajar*. Universiti Putra Malaysia, Kajian yang tidak diterbitkan.
- Asiah Hj Mohd Pilus, Aminuddin Yusof, Jamil Bojei, Mohd Sofian Omar Fauzee, Bahaman Abu Samah, Rabiatul Adawiah Ab Aziz (2010). *The relationship of sportscape, motivation, loyalty satisfaction and intention to watch Malaysia Cup football*. *American Journal of Scientific Research*, 7, 52-63
- Berger, B. G. & Tobar, D. A. (2007). *Physical activity and quality of life: Key considerations*. In G. Tenenbaum & R. C Eklund (Eds), *Handbook of sport psychology (3rd ed., pp. 598-620)*. New York; Wiley & Sons.
- Collis, J. (2006). *When Your Customer Wins, You Can't Lose*. New Delhi : Leads Press.
- Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim (2014). *Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Centre (OCS) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)*. Fakulti Pengurusan & Muamalah (FPM).
- Jin Ho Choi. (2006). *The relationship among transformational leadership, organizational outcomes, and service quality in five major NCAA conferences*. Master Thesis, Texas A&M University, USA Texas.
- Landers, D.M. & Arent, S. M. (2007). *Physical activity and mental health*. In G.Tenenbaum & R.C Eklund (Eds), *Handbook of sport psychology (3rd ed., ed., pp. 469-491)*. New York: Wiley & Sons.
- Lucas, R, W. (2009), *Customer Service Skills for Success 4th Edition*. New York: ,c Grow-Hill. Miles, J. & Hevlin, M.2011. *Applying regression and correlation*. Aguide for students and researchers.London: Saga Publications.
- Mohd Yusof Abdullah, Choon-Keong, Tan, Baharom Mohamad & Christina Peter Ligadu (2011). Pengaruh Infrastruktur & Kemudahan Terhadap Persekitaran Pembelajaran Guru Pemula di Institut Pengajian Tinggi Awam Malaysia. *Prosiding Semunar Majlis Dekan-dekan Pendidikan IPTA*
- Muhamad Suhaimi Taat & Mohd Affendi Ariffin. (2021). Motivation as Mediator between the Qualities of Sports Services with the Development of Human Capital of Sports Culture: A Structural Equation Model Analysis. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*,12 (6), 3677-3681.
- Nadiyah Hanani Abdul Jalil, Jalaludin Abdul Malek & Er Ah Choy (2015). Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai Pusat Hentian Setempat: Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan UTC Kuala Lumpur. *Geografia Online Malaysia Journal of Society and Space* 11(1),143-157.
- Nagoor Meera Abdullah¹, Mohamad Nizam Mohamed Shapie¹, Norazhan Che Lan, Asiah Mohd Pilus and Mohamad Nizam Nazarudin (2017), Persons with Disabilities and Their Motives for Participating in Sports *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 25 (S): 51 - 58
- Vikneswaran Sabramani, Idayu Badila Idris, Rosnah Sutan, Zaleha Md Isa, Saidatul Norbaya Buang & Hasanaim Faisal Ghazi (2015). Managing Obesity in Malaysia Schools: Are we doing the right strategies?. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 15 (2), 223 - 280