



**KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN PENDIDIKAN TEKNIKAL  
DAN LATIHAN VOKASIONAL (TVET) DI RANGKAIAN UNIVERSITI TEKNIKAL  
MALAYSIA**

**[LEARNER SATISFACTION OF SERVICE QUALITY IN TECHNICAL  
VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING (TVET) IN MALAYSIAN  
TECHNICAL UNIVERSITIES]**

\*Mohamad Zuber Abd Majid, Muhammad Hussin, & Muhammad Helmi Norman

Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia  
Bangi, Selangor, Malaysia

\*Corresponding author: [zuber.abdul@gmail.com](mailto:zuber.abdul@gmail.com)

Received: 4 Mar 2019,

Accepted: 30 Nov 2019

**ABSTRAK**

*Modal manusia berpengetahuan dan berkemahiran merupakan indikator penggerak kepada perkembangan ekonomi negara. Justeru itu, institusi pendidikan memainkan peranan penting dalam penyediaan perkhidmatan pendidikan untuk melahirkan produk modal manusia seperti mana yang dikehendaki oleh industri. Tujuan kajian dijalankan adalah untuk membuat penilaian perkhidmatan pendidikan dalam kalangan pelajar aliran Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET) di IPTA dalam aspek penerimaan dan perbandingan kepuasan perkhidmatan pendidikan berdasarkan demografi jantina. Populasi kajian yang dilibatkan seramai 6252 orang pelajar dengan saiz sampel seramai 448 sampel. Kajian ini melibatkan kaedah pensampelan rawak berstrata dengan menggunakan instrumen soal selidik sebagai kaedah pengumpulan data. Kebolehpercayaan instrumen adalah baik pada nilai alfa Cronbach = 0.887 bagi kualiti perkhidmatan institusi pengajian dan nilai alfa Cronbach = 0.918 bagi kualiti perkhidmatan latihan dan amali. Analisis deskriptif yang dilibatkan adalah*

*min, peratusan dan kekerapan manakala analisis inferensi melibatkan pengujian MANOVA sehalu. Hasil dapatan menunjukkan tahap kepuasan perkhidmatan pendidikan yang sederhana dan tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan perkhidmatan pendidikan berdasarkan demografi jantina. Penemuan kajian jelas menunjukkan bahawa IPTA perlu meningkatkan keberkesanan pelaburan dalam perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan dalam usaha mempromosikan pendidikan tinggi di negara ini.*

**Kata kunci:** Jantina, kepuasan perkhidmatan pendidikan, pendidikan tinggi, penilaian, TVET

### ABSTRACT

*A knowledgeable and skilled human capital is a driving indicator of the country's economic development. Hence, educational institutions play an important role in the provision of educational services to produce human capital products as required by industry. The purpose of the study was to evaluate the educational services among Technical Vocational Education and Training (TVET) university students in terms of acceptance and delivery satisfaction based on gender demographic. The study population involved 6,252 students with a 448 sample size. This study involved random stratified method, and questionnaires were used to collect data. The reliability of the instrument is good as Cronbach's alpha value = 0.887 for the quality of the institution's services and the alpha value of Cronbach = 0.918 for the training and practical service quality. Descriptive analysis involved mean, percentage and frequency while inference analysis involved one-way MANOVA testing. The finding shows that the level of satisfaction of education services is moderate and there is no significant difference in satisfaction of educational services based on gender demographic. The findings clearly show that the universities need to increase the effectiveness of investment in education services offered in the efforts to promote higher education in the country.*

**Keywords:** Assessment, education services satisfaction, gender, higher education, TVET

**Cite as:** Abd Majid, M. Z., Hussin, M., & Norman, M. H. (2019). Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan teknikal dan latihan vokasional (TVET) di rangkaian universiti teknikal Malaysia [Learner satisfaction of service quality in technical vocational education and training (TVET) in Malaysian technical universities]. *Journal of Nusantara Studies*, 4(2), 410-428. <http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol4iss2pp410-428>

## 1.0 PENGENALAN

Malaysia kini mengorak langkah ke arah ekonomi berasaskan industri gelombang keempat yang menekankan kepada teknologi automasi sebagai indikator perangsang kepada pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks ini keperluan terhadap tenaga kerja berkemahiran dan berlatarbelakangkan pendidikan dan pendidikan teknikal dan vokasional (TVET) amat diperlukan oleh Malaysia. Keperluan ini dilihat melalui dasar Wawasan 2020, menjadikan Malaysia sebagai negara maju melalui penumpuan ekonomi seperti *National Key Economic Area (NKEA)* menyasarkan keperluan modal manusia sebanyak 1.3 juta pekerjaan dalam pelbagai sektor berasaskan kemahiran TVET. Begitu juga sasaran Malaysia menjelang tahun 2025, iaitu keperluan sumber modal manusia sebanyak 2.5 kali ganda daripada produk pendidikan berasaskan kepada TVET.

Berbalik kepada konteks pendidikan, Becket dan Brookes (2008) menyatakan bahawa aspek pendidikan mempunyai keupayaan dan kapasiti sebagai indikator perangsang kepada pertumbuhan ekonomi (Siti Mistima, Zatul Iradah, Nurasikin, & Nurul Naimy, 2018). Sememangnya, tidak dapat dinafikan peranan dan kepentingan pendidikan (Yanti, Ismarul, & Nur Zakiah, 2015) dalam membangunkan sesebuah negara. Misalnya, melihat kepada pencapaian negara maju seperti Jerman, Jepun, Korea dan China sebagai negara yang mempraktikkan sektor TVET melalui penguasaan kemahiran dan teknologi dalam memacu pertumbuhan ekonomi negara. Kini Malaysia mengambil langkah yang sama dalam usaha meningkatkan pelaburan dalam sektor pendidikan TVET yang menyasarkan keberhasilan graduan TVET berkualiti melalui dasar Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi), 2015-2025.

Institusi Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) khususnya keberhasilan graduan dalam sektor TVET seperti universiti-universiti yang bernaung di bawah Rangkaian Universiti-universiti Teknikal Malaysia (MTUN) perlu menyediakan produk modal manusia yang benar-benar bertepatan dengan kehendak industri. Dalam usaha menyediakan produk modal manusia, institusi pengajian perlu menyediakan perkhidmatan pendidikan yang benar-benar berkualiti kepada pelajar. Menurut penyelidik seperti Abd Rahim dan Abdul Syukor (2008) menyatakan bahawa institusi pengajian diibaratkan seperti sebuah kilang yang berperanan dalam menghasilkan produk sumber modal manusia dalam memenuhi keperluan pasaran pekerjaan. Dalam konteks keberhasilan graduan, institusi pendidikan berhadapan cabaran yang besar iaitu bukan sekadar untuk menyampaikan pengetahuan tetapi peranan dalam menerap kemahiran nilai ditambah seperti kemahiran kebolehpasaran dalam setiap produk modal manusia yang dihasilkan. Hasil penemuan kajian lepas, mendapati produk modal manusia yang dihasilkan

oleh institusi pengajian kurang diterima oleh pasaran pekerjaan ekoran kelemahan dalam aspek nilai ditambah atau lebih dikenali sebagai kemahiran kebolehpasaran dalam kalangan graduan yang dihasilkan (Noorah & Zakiah, 2017; Syed Kamarudin, Muhammad, & Hamidun, 2017; Muhammad Hazrul, 2012; The World Bank, 2007).

Keberhasilan produk modal manusia menghendaki penyediaan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti untuk melatih dan membentuk pelajar seperti mana yang diperlukan oleh pasaran pekerjaan (Aida, Khalim, & Maznah, 2013). Perkhidmatan pendidikan yang berasaskan kepada pelaksanaan latihan merupakan perkhidmatan yang diterima oleh pelajar di sepanjang tempoh mengikuti pengajian khususnya dalam aspek pengetahuan dan kemahiran. Justeru itu, aspek penyediaan perkhidmatan pendidikan perlu ditekankan dari aspek keberkesanan pengajaran dan pembelajaran dengan mengimbangi keperluan semasa pendidikan (Suarman, 2014) yang disampaikan melalui perkhidmatan tenaga pengajar.

Perkhidmatan pendidikan berkualiti akan menghasilkan produk modal manusia yang berdaya saing dan seterusnya menjadi pemangkin kepada pertumbuhan produktiviti dan ekonomi negara. Justeru itu, pengukuran dan penilaian perkhidmatan pendidikan perlu dinilai untuk melihat keberkesanan pelaburan institusi pengajian terhadap perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan masih sesuai dan diterima oleh pelajar atau sebaliknya. Pelajar juga perlu menilai perkhidmatan yang diterima oleh mereka, kerana pelajar merupakan pelanggan dan pelabur kepada institusi pendidikan. Hasil tinjauan kajian lepas mendapati kepuasan perkhidmatan pendidikan dalam kalangan pelajar khususnya di IPTA menunjukkan penerimaan dan kepuasan perkhidmatan pada tahap sederhana (Ali Reza, Md. Aminul, & Ku Halim, 2011; Universiti Kebangsaan Malaysia, 2003).

Begitu juga tinjauan literatur yang dijalankan oleh penyelidik, mendapati bahawa aspek penilaian perkhidmatan pendidikan tinggi kurang dijalankan di Malaysia berbanding penyelidik dari luar negara khususnya berkaitan bidang-bidang TVET di IPTA. Kebanyakan kajian penilaian perkhidmatan pendidikan yang dijalankan berfokus kepada penerimaan pelajar IPTA secara umum seperti kajian (Abd Rahim & Abdul Syukor, 2008; Ali Reza et al., 2011; Siti Falindah & Azizul, 2013; Dicker et al., 2017), graduan yang sudah bekerja (Maria, 2016), jantina (Safiek, 2012; Suarman, 2014; Dicker et al., 2017) dan skop kakitangan, pelajar dan majikan (Dicker, Garcia, Kelly, & Mulrooney, 2018). Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan pendidikan di IPTA dalam kalangan pelajar aliran TVET dan dilibatkan juga aspek demografi jantina dalam mencari perbezaan antara kedua-dua kategori jantina tersebut.

Berdasarkan matlamat kajian, penyelidik mengemukakan dua persoalan kajian untuk dikaji seperti berikut:

1. Apakah tahap kepuasan kualiti perkhidmatan pendidikan berasaskan latihan dalam kalangan pelajar IPTA aliran TVET?
2. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kualiti perkhidmatan pendidikan berasaskan latihan (kualiti perkhidmatan institusi pengajian dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali) dalam kalangan pelajar IPTA aliran TVET berdasarkan demografi jantina?

Berdasarkan persoalan kajian, hipotesis nol (Ho 1) dikemukakan untuk diuji seperti berikut:

Ho 1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kualiti perkhidmatan pendidikan berasaskan latihan (kualiti perkhidmatan institusi pengajian dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali) dalam kalangan pelajar IPTA aliran TVET berdasarkan demografi jantina.

## **2.0 TINJAUAN LITERATUR**

### ***2.1 Revolusi Institusi Pengajian Tinggi Awam Malaysia yang Berfokuskan TVET***

Persaingan era globalisasi dan perubahan landskap ekonomi ke arah k-ekonomi memerlukan penguasaan pendidikan, kemahiran dan teknologi sebagai indikator pemacu kepada pertumbuhan ekonomi (Rahmah, Ishak, Zulkifly, Abd Hair, & Liew, 2013). Perkembangan sektor pendidikan diberi penarafan yang lebih berkesan untuk menghambat keperluan revolusi perindustrian 4.0, di mana penekanan terhadap penguasaan kemahiran teknologi automasi sebagai elemen penting dalam sektor TVET. Kini, Malaysia mempunyai empat universiti awam yang berperanan untuk menghasilkan sumber modal manusia yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran profesional aras tinggi dalam sektor TVET. Keempat-empat universiti ini diselaraskan di bawah satu organisasi yang dinamakan sebagai Rangkaian Universiti Teknikal Malaysia atau lebih dikenali sebagai *Malaysia Technical Universiti Network (MTUN)*. Antara IPTA yang diletakkan di bawah MTUN iaitu, 1) Universiti Tun Hussain Onn Malaysia (UTHM), 2) Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM), 3) Universiti Malaysia Pahang (UMP) dan 4) Universiti Malaysia Perlis (UniMAP) (MTUN, 2019).

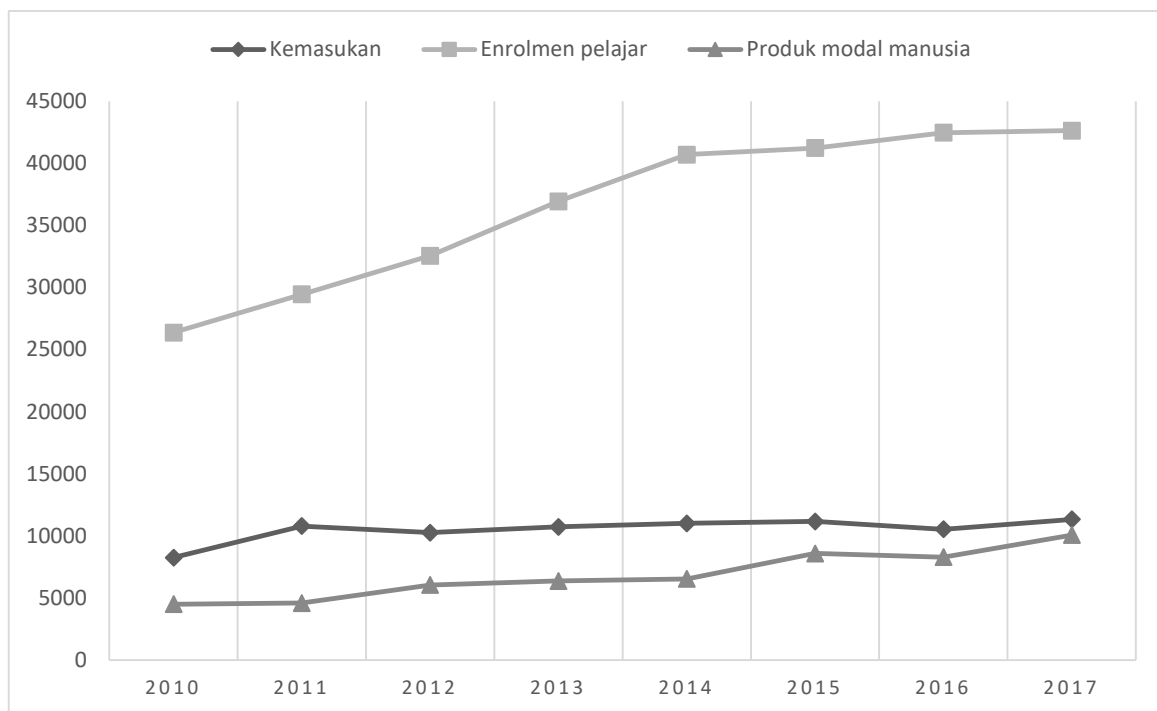
Mengimbu kronologi pembentukan MTUN pada asalnya ditubuhkan pada tahun 2000 melibatkan empat kolej universiti. Seterusnya, gabungan empat universiti ini dilaksanakan

secara rasminya pada tahun 2006 yang dikenali sebagai Rangkaian Kolej Universiti Teknikal Malaysia atau dikenali sebagai *Technical University College Network of Malaysia* (TUNC Malaysia). Pada tahun 2007, penjenamaan semula TUNC Malaysia ditukar kepada MTUN. Penarafan semula MTUN dilakukan pada tahun 2015 yang ditakrifkan sebagai *Malaysia Technical University (MTU)* berdasarkan hasrat institusi ini untuk dijadikan sebagai sebuah konsortium (MTUN, 2019). Perkembangan sektor atau bidang TVET ini sudah lama berkembang di Malaysia tetapi kurang mendapat sambutan dan penekanan yang holistik di IPTA sehingga tertubuhnya idea untuk membentuk sebuah organisasi yang memperkasakan sektor TVET. UTHM merupakan universiti awam terawal yang bertanggungjawab untuk membekalkan sumber modal manusia terlatih dan berpengetahuan serta berkemahiran TVET. Selain itu, peranan sebagai pusat latihan pengajar dalam pelbagai bidang kejuruteraan diberi nafas baru pada tahun 1997 dengan penjenamaan sebagai Pusat Latihan Staf Politeknik (PLPS). Keupayaan dan kejayaan institusi ini untuk melatih sumber manusia dalam pendidikan vokasional ini menaikkan status pusat latihan kepada Institut Teknologi Tun Hussein Onn (ITTHO) pada tahun 1996. Seterusnya pada tahun 2000 penjenamaan semula UTHM kepada kolej universiti dan penjenamaan universiti penuh pada tahun 2007 sebagai universiti yang berfokuskan kepada keberhasilan dalam pelbagai bidang TVET (UniMAP, 2019b).

Sementara, UTeM pula ditubuhkan pada tahun 2000 dan merupakan universiti awam yang pertama sebagai universiti teknikal yang dipertanggungjawabkan untuk membekalkan sumber modal manusia dalam pelbagai bidang TVET seperti bidang kejuruteraan, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta pengurusan teknologi (UniMAP, 2019c). Setahun kemudian pada tahun 2001 sebuah lagi universiti awam yang berfokus kepada bidang teknikal ditubuhkan iaitu UniMAP. Matlamat penubuhan UniMAP bertujuan untuk menyokong Pelan Perindustrian Negara yang memerlukan kepakaran dalam pelbagai bidang kejuruteraan (UniMAP, 2019a). Rentetan perkembangan institusi pengajian awam yang berfokuskan kepada bidang TVET tidak mencukupi untuk menampung keperluan industri pada masa hadapan, maka sebuah lagi universiti awam ditubuhkan di bawah Rancangan Malaysia kelapan (RMK-8) iaitu sekitar tahun 2002 UMP ditubuhkan di kawasan pantai timur Malaysia yang dikenali sebagai Kolej Universiti Kejuruteraan dan Teknologi Malaysia (KUKTEM) dan mendapat status penuh universiti pada tahun 2006 dengan nama UMP (UMP, 2019). UMP juga merupakan sebuah universiti teknikal yang bertanggungjawab untuk menghasilkan sumber modal manusia dalam bidang TVET yang berfokuskan kepada kejuruteraan dan teknologi. Keberhasilan produk modal manusia dalam sektor kejuruteraan dan teknologi bagi keempat-empat universiti ini sedikit sebanyak mampu menampung keperluan negara untuk mencapai

negara maju menjelang tahun 2025. Keperluan negara untuk mencapai negara maju atau ekonomi berpendapatan tinggi ini memerlukan penambahan dalam enrolmen modal manusia berkemahiran TVET (Mohd Jalil, Noor Hisham, & Annas Akhmal, 2015).

Rentetan terhadap keperluan modal manusia berkemahiran TVET ini dapat dilihat melalui penglibatan pelajar untuk memilih sektor pendidikan TVET sebagai laluan kerjaya. Rajah 1, graf baris menggambarkan corak enrolmen dan keluaran produk modal manusia bagi peringkat ijazah pertama di bawah rangkaian MTUN.



Sumber: Perangkaan Pendidikan Negara Malaysia, 2010-2017

Rajah 1: Graf baris kemasukan, enrolmen dan produk manusia di MTUN

Graf baris dalam Rajah 1 menunjukkan tiga proksi baris yang menggambarkan kemasukan pelajar, enrolmen penyertaan pelajar dan produk modal manusia dalam sektor pendidikan berasaskan TVET sebagai pilihan kerjaya. Melihat kepada proksi baris kemasukan pelajar ijazah pertama dalam sektor pendidikan TVET di MTUN menunjukkan bilangan kenaikan yang tidak ketara bagi tahun 2010 sehingga tahun 2017. Sepanjang tempoh tujuh tahun tersebut bilangan tertinggi kemasukan pelajar ijazah pertama iaitu sebanyak 11331 orang pelajar pada tahun 2017 (PPNM, 2017). Berbeza pula proksi baris enrolmen pelajar mengikuti pengajian dalam bidang TVET sepanjang tempoh tujuh tahun tersebut menunjukkan bilangan kenaikan yang konsisten sehingga mencapai paras bilangan tertinggi pada tahun 2017 iaitu sebanyak

42638 orang pelajar berbanding tahun 2010 hanya sebanyak 26378 orang pelajar. Kenaikan enrolmen pelajar dalam bidang tersebut menunjukkan bahawa persepsi masyarakat di negara ini terhadap sektor TVET mula mendapat perhatian berbanding suatu ketika dahulu yang dianggap sebagai sebuah bidang untuk golongan yang tercicir dalam pelajaran. Kini, Malaysia juga tidak ketinggalan untuk memperkasakan sektor pendidikan TVET dengan mengambil iktibar daripada negara-negara maju seperti Jerman, United Kingdom, Korea Selatan, China dan Singapura dalam memperkasakan sektor TVET (Mohd Jalil et al., 2015).

Negara kini memerlukan produk modal manusia berkepakaran TVET yang lebih ramai untuk menampung keperluan industri dalam era teknologi automasi berimpak tinggi. Persaingan k-ekonomi kini meletakkan pengetahuan dan teknologi sebagai elemen penting dalam pertumbuhan ekonomi. Misalnya Korea Selatan yang suatu ketika dahulu merupakan status negara membangun seperti mana Malaysia yang kini gah sebagai negara maju melalui kepakarannya dalam sektor TVET berteknologi tinggi. Justeru itu, melalui institusi pendidikan antara universiti awam di MTUN bertanggungjawab untuk membekalkan sumber modal manusia berkepakaran TVET dalam pelbagai bidang kejuruteraan dan teknologi. Berdasarkan Perangkaan Pendidikan Negara Malaysia sekitar tahun 2010 sehingga tahun 2017 dalam Rajah 1, menunjukkan bilangan keberhasilan produk modal manusia yang meningkat secara tidak ketara dalam tempoh tujuh tahun tersebut dengan peratusan purata sebanyak 78.5 peratus. Sumbangan sumber modal manusia dalam bidang TVET ini masih tidak mencukupi untuk menampung keperluan pasaran buruh. Walau bagaimanapun, tanggungjawab untuk membekalkan tenaga kerja tidak diletakkan sepenuhnya kepada MTUN, tetapi turut disokong oleh sektor pendidikan TVET swasta, politeknik dan institusi-institusi latihan vokasional yang lain. Justeru itu, penyediaan kualiti perkhidmatan pendidikan TVET berkualiti perlu ditekankan untuk menghasilkan modal insan yang berpengetahuan dan berkemahiran seperti mana yang dikehendaki oleh industri dan pasaran buruh.

## ***2.2 Konsep Pengukuran Kepuasan Kualiti Perkhidmatan Pendidikan***

Amnya, setiap perkhidmatan yang ditawarkan perlu dinilai untuk menentukan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang ditawarkan dalam memenuhi kepuasan dan kehendak pelanggan. Begitu juga aspek perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan oleh IPTA kepada pelajar sebagai pelanggan dan pelabur kepada institusi pendidikan perlu dinilai bagi menjaga mutu pendidikan di negara ini. Kualiti perkhidmatan pendidikan yang berkualiti akan berupaya menarik lebih ramai pelajar dari dalam dan luar negara (Abd Rahim, Ilias, & Razli, 2005) untuk melabur dalam sektor pendidikan pada pelbagai peringkat pengajian yang ditawarkan.



Ketidakpuasan perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan akan mendorong pelajar untuk berhijrah dan mendapatkan perkhidmatan pendidikan di tempat yang lain. Sebaliknya, bagi pelajar yang berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan akan kembali mempromosikan pendidikan yang diikuti (Abd Rahim & Abdul Syukor, 2008) dan secara tidak langsung mempromosikan pendidikan di negara ini.

Perkembangan pengukuran kualiti perkhidmatan pendidikan pada awalnya diadaptasi daripada skala pengukuran kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991). Skala SERVQUAL pada asalnya digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang seperti perkhidmatan awam, perkhidmatan pelanggan, perhotelan, perbankan, pendidikan, perundingan pelancongan dan bidang industri telekomunikasi (Abd Rahim & Abdul Syukor, 2008). Begitu juga skala pengukuran SERVPERV yang diperkenalkan oleh Cronin Jr. dan Taylor (1994) turut digunakan merentasi pelbagai bidang dalam mengukur kualiti perkhidmatan pelanggan. Kedua-dua skala pengukuran kualiti perkhidmatan ini memberi tumpuan kepada aspek penilaian '*tangibles*', '*reliability*', '*responsiveness*', '*assurance*' dan '*empathy*'.

Kesinambungan skala pengukuran perkhidmatan SERVQUAL dan SERVPERV telah mendorong penyelidik lain untuk memperkenalkan skala pengukuran yang lebih khusus dalam penilaian perkhidmatan pendidikan seperti skala HEDPERF yang diperkenalkan oleh Abdullah (2006), skala EduQUAL diperkenalkan oleh Mahapatra dan Khan (2007), skala SQM-HEI diperkenalkan oleh Senthilkumar dan Arulraj (2011) dan skala EDUSERVE diperkenalkan oleh Ramseook, Naidoo, dan Nundlall (2010). Kesemua skala pengukuran kualiti perkhidmatan ini mempunyai kekuatan dan kelebihan yang tersendiri mengikut konteks kajian yang dijalankan. Hasil keseluruhan penilaian pendidikan ini menunjukkan kualiti sebenar yang ditawarkan oleh institusi pengajian kepada pelajar sebagai pelanggan yang diambil kira sebagai alat untuk mengukur keberkesanan pelaburan pendidikan yang dilakukan oleh institusi pengajian. Hasil penilaian kepuasan yang tinggi menandakan bahawa pelaburan yang dilakukan adalah bertepatan dengan kehendak dan keperluan pelajar. Sebaliknya penilaian yang rendah menandakan bahawa perlunya penilaian semula pelaburan yang dilakukan oleh institusi pengajian atau penambahan dana pelaburan untuk penyediaan perkhidmatan yang lebih bersesuaian.

Menurut Mohd Zuhi, Mohd Nizam, dan Ruhizam (2012) dalam penentuan skala pengukuran penilaian perkhidmatan pendidikan ini sering terdapat perbalahan dan perdebatan antara penyelidik. Walau bagaimanapun, skala-skala pengukuran pendidikan ini menilai aspek-aspek penting yang ditawarkan dalam sektor pendidikan seperti akademik, kemudahan dan

perkhidmatan sokongan (Mohd Zuhdi et al., 2012). Oleh itu, dalam konteks kajian ini penilaian perkhidmatan berasaskan latihan khususnya dalam bidang TVET, penyelidik memberi tumpuan terhadap aspek penawaran perkhidmatan pendidikan tenaga pengajar, kurikulum, kemudahan peralatan latihan, penyampaian latihan dan kemudahan fizikal. Semua aspek ini merupakan kemudahan perkhidmatan yang sering kali diterima oleh pelajar sehingga tamat sesi pengajian.

### **3.0 METODOLOGI**

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan reka bentuk kajian tinjauan keratan rentas silang (*Cross-sectional survey*). Reka bentuk kajian tinjauan keratan rentas silang digunakan seiring dengan saranan yang dikemukakan oleh Rong (2012) iaitu kajian yang melibatkan saiz populasi yang besar dan tempoh pengumpulan data yang melibatkan tempoh masa yang singkat. Kajian ini melibatkan populasi pelajar tahun akhir seramai 6, 252 orang di empat buah universiti awam yang berfokuskan kepada bidang TVET. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, Cohen, Manion, dan Morrison (2001) mencadangkan jumlah sampel minima yang sesuai untuk menggeneralisasikan populasi kajian iaitu sebanyak 370 sampel. Walau bagaimanapun, hasil maklum balas soal selidik yang sah untuk dianalisis iaitu sebanyak 448 sampel. Kajian ini menggunakan kaedah pensampelan rawak berstrata bertujuan untuk mendapatkan keseimbangan sampel berdasarkan demografi jantina bagi tujuan untuk mencari perbezaan antara kumpulan jantina yang dibandingkan seiring dengan saranan Pallant (2013).

Kaedah pengumpulan data primari dijalankan dengan menggunakan instrumen soal selidik. Soal selidik terdiri daripada dua bahagian iaitu Bahagian A berkaitan profil dan latar belakang responden dan Bahagian B berkaitan kualiti perkhidmatan pendidikan. Soal selidik yang digunakan diadaptasi daripada kajian Mohd Zuhdi et al. (2012), tetapi penyelidik hanya memberi penumpuan terhadap kualiti perkhidmatan berasaskan latihan berbanding perkhidmatan sokongan. Soal selidik menggunakan skala *Likert* lima mata untuk mengukur tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di institusi pengajian. Kajian rintis yang dijalankan melibatkan 50 sampel yang mempunyai ciri-ciri yang hampir sama dengan populasi kajian. Hasil pengujian mendapati kebolehpercayaan konstruk kualiti perkhidmatan pendidikan terdiri daripada kualiti perkhidmatan institusi pengajian pada nilai alfa Cronbach = 0.887 dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali pada nilai alfa Cronbach = 0.918. Dapatan kebolehpercayaan ini menjelaskan bahawa item-item dalam konstruk mempunyai tahap kebolehpercayaan yang baik dan amat baik seperti mana dikemukakan oleh Lim (2007).

Kaedah analisis yang dilibatkan dalam kajian ini secara statistik deskriptif yang melibatkan min, kekerapan, peratusan dan sisihan piawai. Tatkala pula, statistik inferensi bagi tujuan mencari perbezaan antara kumpulan jantina yang dibandingkan melibatkan pengujian MANOVA. Bagi tujuan menjalankan pengujian MANOVA sehalu, penyelidik telah mematuhi prasyarat untuk menjalankan pengujian MANOVA sehalu seperti mana dinyatakan oleh Hair, Black, Babin, dan Anderson (2010) dan Rong (2012) iaitu taburan data bertabur secara normal, data adalah lineariti dan homokidastistik serta kesamaan varian. Sementara pula, interpretasi skor min penyelidik merujuk kepada cadangan yang dikemukakan oleh Neuman (2006) seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Interpretasi skor min

<b>Skor Min</b>	<b>Tahap Penilaian</b>
1.00 sehingga 2.00	Rendah
2.01 sehingga 3.00	Sederhana Rendah
3.01 sehingga 4.00	Sederhana Tinggi
4.01 sehingga 5.00	Tinggi

#### **4.0 HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN**

Hasil analisis data menggunakan perisian *Statistic Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25.0. Hasil analisis mendapati penglibatan sampel kajian keseluruhan sebanyak 448 sampel. Kekerapan penglibatan sampel kajian berdasarkan demografi jantina menunjukkan bahawa sebanyak 242 (54.0%) sampel adalah pelajar jantina lelaki dan 206 (46.0%) adalah pelajar jantina perempuan. Hasil analisis mengikut objektif kajian dijelaskan seperti berikut:

#### 4.1 Tahap Kepuasan Perkhidmatan Pendidikan di IPTA

Jadual 2: Analisis deskriptif bagi tahap kepuasan perkhidmatan pendidikan di IPTA

<b>Dimensi kualiti</b>	<b>Skor min</b>	<b>Sisihan piawai</b>	<b>Interpretasi</b>
Tenaga pengajar	4.06	0.50	Tinggi
Kurikulum	3.87	0.61	Sederhana tinggi
Kemudahan fizikal	3.79	0.67	Sederhana tinggi
Penyampaian latihan	4.06	0.49	Tinggi
Peralatan latihan	3.96	0.53	Sederhana tinggi
<b>Skor keseluruhan</b>	<b>3.96</b>	<b>0.44</b>	<b>Sederhana tinggi</b>

Jadual 2 menunjukkan bahawa tahap kepuasan perkhidmatan pendidikan dalam kalangan pelajar aliran TVET di IPTA secara keseluruhan menunjukkan skor interpretasi sederhana tinggi iaitu pada nilai min = 3.96. Dapatan menunjukkan rata-rata pelajar aliran TVET di IPTA berpuas hati terhadap perkhidmatan tenaga pengajar dan penyampaian latihan masing-masing menunjukkan skor min = 4.06. Sementara perkhidmatan pendidikan seperti perkhidmatan kurikulum (min = 3.87), kemudahan fizikal (min = 3.79) dan peralatan latihan (min = 3.96) menunjukkan skor interpretasi kepuasan sederhana tinggi. Dapatan ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Ali Reza et al. (2011) serta kajian yang dijalankan oleh Universiti Kebangsaan Malaysia (2003) iaitu tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di IPTA pada tahap penerimaan yang sederhana dalam kalangan pelajar.

Memetik pandangan yang dikemukakan oleh Abd Rahim dan Abdul Syukor (2008) iaitu peranan universiti di ibarat seperti kilang dan pelajar adalah produk, di mana memerlukan kualiti perkhidmatan pendidikan yang memerlukan penawaran kualiti perkhidmatan pendidikan yang benar-benar berkualiti untuk melatih pelajar seperti mana dikehendaki oleh pasaran pekerjaan. Selain itu, universiti juga memainkan peranan penting sebagai tempat untuk mengeluarkan sumber modal manusia yang berkelayakan dari segi akademik, pengetahuan dan kemahiran (Hena & Jasbir, 1993; Mohd Zuhdi et al., 2012). Berbeza pula penemuan dapatan kajian ini dengan kajian yang dijalankan oleh Hena dan Jasbir (1993), Abd Rahim dan Abdul Syukor (2008) serta Mohd Zuhdi et al. (2012) menunjukkan penilaian tahap tinggi terhadap perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan oleh institusi pengajian dalam kalangan pelajar.

#### 4.2 Perbezaan Kepuasan Perkhidmatan Pendidikan Berdasarkan Demografi Jantina

Pengujian MANOVA sehala dijalankan untuk mencari perbezaan pemboleh ubah bersandar iaitu kualiti perkhidmatan institusi pengajian dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali berdasarkan pemboleh ubah bebas jantina. Hasil analisis pengujian MANOVA sehala dijelaskan seperti dalam Jadual 3.

Jadual 3: MANOVA - Pengujian Multivariate kualiti perkhidmatan pendidikan berdasarkan jantina

<b>Kesan</b>	<b>Nilai Wilks' Lambda (<math>\lambda</math>)</b>	<b>Nilai F</b>	<b>D. K. Antara Kumpulan</b>	<b>D. K. Dalam Kumpulan</b>	<b>Sig.</b>
Jantina	0.998	0.431	2	445	0.650

Berdasarkan Jadual 3, *Wilks' Lambda* digunakan untuk melihat perbezaan keseluruhan bagi kategori yang dibandingkan (Pallant, 2016), saiz sampel kajian yang banyak dan telah mematuhi syarat kehomogeneiti (Tabachnick & Fidell, 2013). Hasil analisis MANOVA sehala menunjukkan nilai (*Wilks' Lambda* ( $\lambda$ ) = 0.998, F (2, 445) = 0.431, Sig. = 0.650) ( $P > 0.05$ ). Dapatan ini merumuskan bahawa secara keseluruhannya tidak terdapat perbezaan yang signifikan kualiti perkhidmatan institusi pengajian dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali berdasarkan demografi jantina. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima.

Jadual 4: MANOVA - Pengujian antara kesan subjek bagi demografi jantina

<b>Sumber</b>	<b>Pemboleh Ubah Bersandar</b>	<b>Jenis III Jumlah Persegi</b>	<b>df</b>	<b>Min Kuasa Dua</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Jantina	Kualiti Perkhidmatan Institusi Pengajian	0.011	1	0.011	0.048	0.826
	Kualiti Perkhidmatan Latihan dan Amali	0.041	1	0.041	0.183	0.669

Berdasarkan Jadual 4, kesan antara subjek dirujuk untuk membuktikan bahawa faktor demografi jantina tidak mempengaruhi pemboleh ubah bersandar. Hasil analisis kesan antara

subjek menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan antara pemboleh ubah bersandar iaitu kualiti perkhidmatan institusi pengajian dengan demografi jantina pelajar  $F(1, 446) = 0.048$ ,  $Sig. = 0.826$  ( $P > 0.05$ ) dan kualiti perkhidmatan latihan dan amali dengan jantina pelajar  $F(1, 446) = 0.183$ ,  $Sig. = 0.669$  ( $P > 0.05$ ). Dapatan kajian ini menjelaskan bahawa faktor demografi jantina tidak mempengaruhi persepsi pelajar terhadap penilaian kualiti perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di IPTA. Oleh itu, perbandingan antara kumpulan dirujuk berdasarkan nilai *Estimated Marginal Means* seperti dalam Jadual 5 berikut.

Jadual 5: MANOVA - Perbandingan kualiti perkhidmatan pendidikan berdasarkan jantina

<b>Pemboleh ubah Bersandar</b>	<b>Jantina</b>	<b>Min</b>	<b>Ralat Piawai</b>
Kualiti perkhidmatan institusi pengajian	Lelaki	3.914	0.030
	Perempuan	3.924	0.033
Kualiti perkhidmatan latihan dan amali	Lelaki	4.021	0.030
	Perempuan	4.002	0.033

Berdasarkan Jadual 5 menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan institusi pengajian berdasarkan demografi jantina iaitu pelajar perempuan lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan institusi pengajian yang ditawarkan iaitu (Min = 3.924) berbanding pelajar lelaki iaitu (Min = 3.914). Berbeza pula kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan latihan dan amali menunjukkan pelajar bagi jantina lelaki lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan iaitu (Min = 4.021) berbanding pelajar perempuan iaitu (Min = 4.002). Hasil perbandingan min ini jelas menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang ketara faktor jantina pelajar terhadap persepsi kepuasan kualiti perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan kepada pelajar di IPTA.

Dapatan analisis MANOVA sehalu membuktikan bahawa faktor demografi jantina tidak berpengaruh terhadap penilaian perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di IPTA, iaitu jantina lelaki dan jantina perempuan mempunyai tahap kepuasan yang sama dalam penilaian perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan kepada mereka. Dapatan kajian selari dengan kajian Suarman (2014) yang melihat kepada aspek kepuasan dan kualiti perkhidmatan pengajaran yang melibatkan pengantaraan perkhidmatan tenaga pengajar kepada pelajar. Hasil dapatan Suarman (2014) menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan kepuasan pelajar terhadap persepsi kualiti pengajaran pensyarah berdasarkan demografi jantina. Dapatan Suarman (2014) ini menjelaskan bahawa persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pendidikan dari aspek

pengajaran pensyarah adalah tidak berbeza berdasarkan kumpulan jantina lelaki dengan kumpulan jantina perempuan. Walau bagaimanapun, penemuan ini tidak selari dengan penemuan kajian Dicker et al. (2017) menunjukkan bahawa wujud perbezaan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan jantina, di mana pelajar perempuan lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan oleh institusi pengajian berbanding pelajar lelaki. Gambaran perbezaan persepsi perkhidmatan pendidikan dalam kajian Dicker et al. (2017) ini menjelaskan bahawa jangkaan pelajar lelaki untuk mendapatkan perkhidmatan pendidikan yang terbaik untuk membantu proses pengajaran dan pembelajaran mereka berbanding pelajar perempuan.

Hasil kajian dan kajian lepas ini memberi gambaran bahawa, kepuasan perkhidmatan pendidikan berdasarkan jantina merupakan suatu perkara yang subjektif iaitu bergantung kepada penilaian individu (pelajar). Walau bagaimanapun, dalam konteks perkhidmatan pendidikan TVET di IPTA Malaysia menggambarkan bahawa kepuasan yang sederhana bagi kedua-dua jantina bagi aspek tersebut. Justeru itu, IPTA yang berfokuskan kepada bidang TVET ini, perlu menilai keberkesanan pelaburan dalam sektor perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan bukan sekadar untuk mempromosikan pendidikan TVET bahkan peranannya yang lebih penting untuk merealisasikan era Revolusi Perindustrian 4.0.

## **5.0 KESIMPULAN**

Hasil tinjauan terhadap kualiti perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di IPTA dalam kalangan pelajar aliran TVET menunjukkan tahap kepuasan yang sederhana tinggi bagi keseluruhan perkhidmatan pendidikan yang berasaskan kepada pelaksanaan latihan. Walau bagaimanapun, perbandingan perkhidmatan pendidikan berdasarkan demografi jantina pelajar menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi kedua-dua kumpulan jantina tersebut. Walaupun pengujian MANOVA sehala menunjukkan tiada perbezaan yang ketara, tetapi dari aspek perbandingan skor min masih menunjukkan bahawa jantina perempuan lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan berbanding jantina lelaki. Hasil kajian ini jelas menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan pendidikan di IPTA masih tidak memberi kepuasan kepada pelajar sebagai penerima perkhidmatan tersebut. Penemuan ini merupakan cabaran kepada institusi pengajian tinggi khususnya di IPTA dalam menaik taraf perkhidmatan pendidikan yang lebih sesuai dengan keperluan dan kehendak pelanggan (pelajar) dalam usaha mempromosikan pendidikan tinggi di negara ini agar setanding dengan perkhidmatan pendidikan di peringkat global.

## RUJUKAN

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Abd Rahim, R., & Abdul Shukor, S. (2008). Kualiti perkhidmatan berdasarkan perspektif pelajar di Institusi Pengajian Tinggi Awam Malaysia. *Jurnal Pengurusan Awam*, 7(1), 99-108.
- Abd Rahim, R., Ilias, S., & Razli, A. (2005). *Emerging new challenges on service quality in higher learning institution: The case of UUM*. Selangor, Malaysia: UiTM Shah Alam.
- Ali Reza, J., Md. Aminul, I., & Ku Halim, K. A. (2011). Service satisfaction: The case of a higher learning institution in Malaysia. *International Education Studies*, 4(1), 182-192.
- Aida, K., Khalim, Z., & Maznah, I. (2013). An assessment of the services quality of Palestine Higher Education. *International Education Studies*, 6(2), 33-48.
- Becket, N., & Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education - What quality are we actually enhancing. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 7(1), 40-53.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2001). *Research methods in education* (5<sup>th</sup> ed.). London: Routledge Falmer.
- Cronin Jr., J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., Modabber, P., O'Farrell, A., ... Mulrooney, H. M. (2017). Student perceptions of quality in higher education: Effect of year of study, gender and ethnicity. *New Directions in the Teaching of Physical Sciences*, 12(1), 1-14.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., & Mulrooney, H. (2018). What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers. *Studies in Higher Education*, 44(8), 1425-1441.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Upper saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hena, M., & Jasbir, S. S. (1993). *Staff development approaches in higher education: Learning experience*. London: Commonwealth Secretariat.
- Lim, C. H. (2007). *Penyelidikan pendidikan: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.



- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: An empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management Decision*, 2(3) 287-306.
- Maria, E. M. (2016). Productivity as an indication of quality in higher education: The views of employed graduates in Greece. *Quality in Higher Education*, 22(3), 183-196.
- Mohd Zuhdi, I., Mohd Nizam, A. R., & Ruhizam, M. Y. (2012). Assessing students' perceptions of service quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) institution in Malaysia. *Journal Procedia Social and Behavioral Sciences*, 56(1), 272-283.
- Mohd Jalil, A., Noor Hisham, J., & Annas Akhmal, H. (2015). TVET di Malaysia: Cabaran dan harapan. *Seminar Kebangsaan Majlis Dekan-dekan Pendidikan Awam* (pp. 340-346). Batu Pahat: Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, UTHM.
- MTUN. (2019). Sejarah rangkaian universiti-universiti teknikal Malaysia (MTUN). Retrieved from <http://www.uthm.edu.my/en/>
- Muhammad Hazrul, I. (2012). Kajian mengenai kebolehpasaran siswazah di Malaysia: Tinjauan dari perspektif majikan. *Prosiding PERKEM*, 2(1), 906-913.
- Neuman, W. L. (2006). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Toronto: Pearson.
- Nooriah, Y., & Zakiah, J. (2017). Development of graduate's employability: The role of university and challenges. *Jurnal Personalia Pelajar*, 20(1), 15–32.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (6<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw Hill.
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- PPNM. (2017). Perangkaan Pendidikan Negara Malaysia (PPNM). Retrieved from <http://www.moe.gov.my/laporan-dan-statistik/pendidikan-tinggi/buku-perangkaan>
- Ramseook, M., Naidoo, P. P., & Nundlall, P. (2010). A proposed model for measuring service quality in secondary education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 355-351.
- Rahmah, I., Ishak, Y., Zulkifly, O., Abd Hair, A., & Liew, C. S. (2013). *Daya saing pekerja sektor perkhidmatan Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan bahasa dan pustaka.

- Rong, T. S. (2012). *Statistical products and service solution* (Edisi ke-2). Dongbei: Dongbei University & Economics Press.
- Safiek, M. (2012). The influence of service quality on satisfaction: A gender comparison. *Public Administration Research*, 1(1), 103-112.
- Syed Kamarudin, S., Muhammad, H., & Hamidun, B. (2017). Marketability and employability among Institutions of Higher Learning (IPT) students in Malaysia. *Research Journal of Applied Sciences*, 12(3-4), 228-294.
- Senthilkumar, N., & Arulraj, A. (2011). SQM-HEI determination of service quality measurement of higher education in India. *Journal of Modeling in Management*, 6(1), 60-78.
- Siti Mistima, M., Zatul Iradah, A. K., Nurasikin, S., & Nurul Naimy, W. (2018). Validating students employability skills using confirmatory factor analysis among engineering technology students. *Journal of Advance Research & Control Systems*, 10(04), 1607-1613.
- Siti Falindah, P., & Azizul, Y. Y. (2013). Service quality of Malaysian higher educational institution: A conceptual framework. *International Journal of Business, Economics and Law*, 2(1), 60-69.
- Suarman. (2014). Gender differences on students satisfaction: The role of teaching quality in higher education. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 21(9), 1434-1441.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson Education.
- The World Bank. (2007). *Malaysia and the knowledge economy: Building a world-class higher education system*. Washington, DC: World Bank.
- Universiti Kebangsaan Malaysia, UKM. (2003). *Kajian pengesanan graduan UKM 2002*. Bangi: Pusat Pembangunan Pelajar, UKM.
- UMP. (2019). Sejarah Universiti Malaysia Pahang. Retrieved from <http://www.ump.edu.my/home>
- UniMAP. (2019a). Sejarah Universiti Malaysia Perlis. Retrieved from <http://www.unimap.edu.my/home>
- UniMAP. (2019b). Sejarah Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Retrieved from <http://www.uthn.edu.my/home>
- UniMAP. (2019c). Sejarah Universiti Teknikal Malaysia Melaka. Retrieved from <http://www.utm.edu.my/home>

Yanti, R., Ismarul, Y. I., & Nur Zakiah, M. S. (2015). Discipline-based employability skills among the students in health-related faculties in UKM, Kuala Lumpur campus. *Advance Science Letters*, 21(1), 2409-2412.