

**PENGGUNAAN MODEL SERVQUAL BAGI MENGUKUR PERKHIDMATAN
PENDIDIKAN TINGGI
DI UTHM**

MOHD EZHAR BIN AMIR RAZLAN SHAPAWI

**Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional**



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia**

JANUARI 2013

ABSTRAK

kajian ini adalah bertajuk “Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional Bagi mengubah dan meningkatkan pandangan masyarakat terhadap pendidikan teknik dan Vokasional”.. Didalam kajian ini terdapat lima bahagian utama iaitu pengenalan kajian, kajian literatur, metodologi kajian, analisis data kajian dan juga cadangan kajian. Kajian ini dimulakan dengan pendahuluan kajian yang akan dibuat dengan mengenalpasti semua aspek-aspek utaman kajian seperti latar belakang masalah, pernyataan masalah, tujuan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dan juga kerangka kajian. Pada bahagian kedua kajian ini pula ia lebih kepada kajian literatur keatas kajian yang akan dijalankan pada awal kajian literatur, pada bahagian ini juga terdapat maklumat mengenai kawasan kajian yang akan dijalan iaitu difakulti pendidikan teknik dan vokasional UTHM sebagai kawasan kajian. Selain itu, bahagian kajian literatur ini juga dinyatakan kepentingan mengenai kualiti pendidikan dan model-model kajian yang akan digunakan dalam kajian ini seperti model SERVQUAL. Pada bahagian ketiga iaitu metodologi kajian, dibahagian ini dinyatakan bagaimana kajian ini akan dilakukan seperti pemilihan sampel kajian, cara pengumpulan data dan juga kaedah analisis yang akan dijalankan. Bahagian keempat kajian ialah bahagian analisis data, lima aspek utama SERVQUAL dianalisis pada perkhidmatan di FPTV UTHM. Dibahagian terakhir kajian bab lima iaitu penambahbaikan keatas kualiti perkhidmatan di FPTV UTHM dinyatakan dan juga cadangan yang boleh dilakukan oleh pengkaji lain dalam kajian yang akan datang.

ISI KANDUNGAN

HALAMAN PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	ii
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	vi
SENARAI RAJAH	vii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	3
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Tujuan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Persoalan Kajian	8
1.6 Kepentingan Kajian	9
1.7 Batasan Kajian/Skop Kajian	9
1.8 Defnisi Istilah	10
1.8.1 Kualiti Perkhidmatan SERVQUAL	10
1.8.2 Responden	10
1.8.3 Pendidikan Teknik Dan Vokasional	10
1.8.4 Pelanggan Luar (<i>External Customer</i>)	10
1.9 Kerangka kajian	11

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.0 Pengenalan	12
2.1 Program Pendidikan Teknik dan Vokasional	13

2.2	Kepentingan Kualiti dalam Bidang Pendidikan	14
2.3	Perhidmatan Berkualiti dan Kepuasan Pelanggan	16
2.4	Kualiti Perkhidmatan	19
2.5	Kesimpulan	21

BAB 3 METODOLOGI

3.0	Pengenalan	22
3.1	Rekabentuk Kajian	23
3.2	Kawasan Kajian	24
3.3	Persampelan Kajian	24
3.4	Pengumpulan Data	25
3.5	Instrumen Kajian	26
3.6	Kajian Rintis	27
3.7	Analisis Data	28
3.8	Andaian Kajian	28
3.9	Kronologi Kajian	29

BAB 4 DAPATAN DAN ANALISA

4.0	Pengenalan	30
4.1	Prosedur Yang Digunakan Untuk Menganalisis Data	31
4.2	Data Analisis Bahagian A Borang Kaji Selidik (Latar Belakang Responden)	32
4.2.1	Keturunan	33
4.2.2	Jantina	33
4.2.3	Umur	34
4.2.4	Negeri Kelahiran	35
4.3	Data Analisa Bahagian B (SERVQUAL LIMA ASPEK)	36
4.3.1	Dapatan keputusan ketaraan <i>tangible</i>	36
4.3.2	Dapatan Keputusan Kebolehpercayaan <i>Reability</i>	38
4.3.3	Dapatan Keputusan Kebertanggungjawaban (Responsiveness)	39

4.3.4	Dapatan Keputusan Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
4.3.5	Dapatan Keputusan Empati (<i>Empathy</i>)	42
4.4	Kualiti Perkhidmatan Secara Keseluruhan	43
4.5	Rumusan Dapatan Kajian	44

BAB 5 Kesimpulan Dan Cadangan

5.0	Pengenalan	45
5.1	Cadangan Untuk Ketaraan <i>Tangible</i> Dalam Kualiti Perkhidmatan Di FPTV UTHM	46
5.2	Cadangan Untuk Kebolehpercayaan <i>Reability</i> Dalam Kualiti Perkhidmatan Di FPTV, UTHM	47
5.3	Cadangan Untuk Kebertanggungjawaban (<i>Responsiveness</i>) Dalam Kualiti Perkhidmatan Di FPTV UTHM	48
5.4	Cadangan Untuk Jaminan (<i>Assurance</i>) Dalam Kualiti Perkhidmatan Di FPTV UTHM	49
5.5	Cadangan untuk Empati (<i>empathy</i>) dalam kualiti perkhidmatan di FPTV UTHM	49
5.6	Cadangan Untuk Penyelidikan Akan Datang	50

BAB 6 Rumusan Kajian

6.1	Rumusan kajian	53
-----	----------------	----

RUJUKAN

SENARAI JADUAL

1.0	Belanjawan pendidikan mengikut tahun	1
1.1	Jadual Kajian Yang Menggunakan Model Pengukur Kualiti Perkhimatan SERVQUAL	4
2.3	Ringkasan Kajian-kajian yang telah dilakukan oleh Peyelidik terhadap SERVQUAL	17
2.4	Aspek yang dipengaruhi SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988)	20
3.3	Krecie dan Morgan	25
3.4	Sekala Likert yang digunaka dalam Soalan kajian	26
3.5	Ujian Keboleh Percayaan ynag Dijalankan	28
4.1	Pembahagian soalan berdasarkan aspek SERVQUAL	31
4.2	Pembahagian Skala Likert	32
4.3	Julat bagi pelebelan tahap	32
4.4	Jantina Responden	33
4.5	Umur Responden	34
4.6	Negeri Kelahiran	35
4.7	Dapatan Bagi Ketaraan <i>Tangible</i>	37
4.8	Dapatan bagi Kebolehpercayaan <i>reability</i>	38
4.9	Dapatan Bagi Kebertangungjawaban <i>Responsiveness</i>	39
4.10	Dapatan Bagi Jaminan <i>Assurance</i>	41
4.11	Dapatan Bagi Empati <i>Empathy</i>	42
4.12	Dapatan Total Jumlah Kualiti Perkhimatan FPTV UTHM	43

SENARAI RAJAH

1.9	Kerangka Kerja Kajian	11
4.1	Jantina Responden	33
4.2	Julat Umur Responden	34



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Pada abad ke-21 ini, dunia telah menyaksikan perkembangan ilmu yang begitu cepat di mana terdapat banyak penemuan-penemuan baru dalam kajian yang telah dilakukan. Untuk terus berjaya, sesebuah institusi pendidikan harus terus bersaing dengan institusi pendidikan yang lebih baik dan cemerlang. Bagi membuktikan institusi pendidikan mereka terus cemerlang, adalah dengan meningkatkan kualiti pendidikan yang sedia ada. Di Malaysia, fokus kepada peningkatan kualiti pendidikan boleh dilihat dari Rancangan Malaysia (RMK) dari tahun ke tahun. Rancangan Malaysia telah meletakkan bajet yang tinggi bagi sektor pendidikan yang merangkumi aspek pengurusan pendidikan, pendidikan pengajian tinggi, biasiswa dan pinjaman pendidikan dan latihan pendidikan untuk guru. Jumlah dana ini boleh dilihat pada **Jadual 2.1** yang mana bajet belanjawan untuk pendidikan dinaikkan setiap tahun dari tahun 2009-2011.

Jadual 1.0: Belanjawan pendidikan mengikut tahun

Tahun	Jumlah Dana yang Diberikan
2011	RM 59 Bilion
2010	RM 42 Bilion
2009	RM 38 Bilion

Peningkatan kualiti pendidikan haruslah menjadi satu isu yang sangat penting terutama sekali apabila Malaysia merupakan sebuah negara yang membangun. Malaysia menawarkan pendidikan yang lebih berteraskan teknik dan vokasional. Menjelang 2013 Malaysia akan memiliki 13 Kolej Vokasional yang akan dibuka diseluruh Negeri di

Malaysia. Utusan Malaysia 20 Julai 2011. Ini menunjukkan kepentingan Pendidikan Teknik dan Vokasional dalam membentuk insan yang mempunyai kemahiran yang tinggi.

Menurut Leterd dalam bukunya yang bertajuk “*The Japanese term of quality twenty year review*” diterbitkan pada tahun 2002 menyatakan di awal tahun 1980an kualiti menjadi perkara penting dalam sektor perindustrian yang mana ketika itu negara Jepun telah menunjukkan kemajuan dalam bidang kualiti dengan munculnya beberapa pakar dalam bidang kualiti seperti Shigeo Shigo. Beliau telah menghasilkan satu kaedah yang memudahkan pekerja melakukan kerja iaitu *Poka-Yoke*, Manakala Toguchi dan Genichi pula telah menghasilkan satu kaedah data analisis iaitu *Taguchi Method*, selain itu Ishikawa telah menghasilkan satu diagram yang dipanggil *Ishikawa Diagram*, ia digunakan untuk mengetahui sebab dan akibat atau dikenali juga sebagai *course and effect diagram*.

Menurut Leterd dalam bukunya *The Japanese term of quality twenty year review*” kualiti telah menyumbang manfaat strategik kepada pasaran ekonomi jepun dan juga kos pengeluaran. Dalam masa yang sama ia juga meningkatkan tahap produktiviti. Dengan perkembangan fahaman tentang kepentingan kualiti ini, terhasil satu cabang kualiti di mana ia lebih kepada kualiti perkhidmatan yang telah dihasilkan oleh tiga tokoh kualiti iaitu Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Mereka telah menghasilkan alat pengukur kualiti perkhidmatan iaitu SERVQUAL. Mereka telah menjalankan kajian ke atas beberapa industri perkhidmatan perbankan runcit, telekomunikasi dan pembaikan/penyelengaran. Dengan terhasilnya alat pengukur kualiti perkhidmatan ini, kualiti perkhidmatan pendidikan di Malaysia boleh di naik taraf supaya ia selaras dengan hasrat kerajaan yang mahu sistem pendidikan di Malaysia ini terus berkembang.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan teknik dan vokasional berhadapan dengan era baru hasil daripada perubahan dari segi persepsi masyarakat mengenai peranan Pendidikan Teknik dan Vokasional dalam membentuk kelompok manusia yang berilmu. Tuntutan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional adalah untuk menghasilkan pelajar yang berkualiti. Menurut Tazzif (2002), pandangan masyarakat terhadap pendidikan teknik dan vokasional perlu diubah di mana Pendidikan Teknik dan Vokasional ini boleh memberi kemahiran dan kepakaran yang

tertentu kepada para pelajarnya, bahkan dengan adanya Pendidikan Teknik dan Vokasional ini, pembentukan modal insan yang mempunyai kepakaran tertentu dapat dihasilkan. Untuk menghasilkan satu modal insan yang tinggi, daya saing dan cara penyampaian ilmu atau *knowlwege delivery* perlulah mencapai tahap yang terbaik. Kualiti perkhidmatan terhadap penyampaian pendidikan haruslah ditingkatkan. Menurut Harer (2008), kualiti perkhidmatan secara khususnya merupakan ciri-ciri dan sifat –sifat sesuatu perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang mana persepsi dan expektasi pelanggan dapat dipenuhi. Manakala menurut Bustaman, Abdul Manaf, Hairudin (1999), ciri – ciri bagi sesuatu kualiti perkhidmatan adalah keselesaan, kecekapan, keberkesanan, cepat, responsif dan keselamatan. Bagi pengasas alat pengukur kualiti perkhidmatan SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml danBerry (1988) lima ciri-ciri utama yang harus ada didalam satu – satu perkhidmatan berkualiti ialah:

- i. Ketara (*Tangible*)
- ii. Kebolehpercayaan (*Reability*)
- iii. Keboleh tanggungjawaban (*Resposiveness*)
- iv. Jaminan (*Assurance*)
- v. Empati (*Empathy*)

Salah satu model yang boleh digunakan untuk meningkatkan dan mengukur kualiti perkhidmatan dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional dan untuk meningkat dan mengubah pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional ialah model pengukuran kualiti SERVQUAL. Alat pengukuran ini tidak mustahil untuk digunakan kerana terdapat beberapa pengkaji yang menggunakan alat pengukuran kualiti perkhidmatan SERVQUAL didalam kajian lapangan yang sedia lain. Pada tahun 1988 Le Blanc dan Nguyen menggunakan alat pegukur kualiti perkhidmatan ini di dalam industri perbankan, pada tahun 1993 pula Horwcrof menggunakan model ini di dalam kajian perbankan dan diikuti oleh Blanchard pada tahun 1994 utuk kajian lapangan yang sama. Manakala pada tahun 1996 Cuthert menggunakan model pengukur kualiti perhimatan SERVQUAL ini untuk mengukur perkhidmatan di beberapa IPT. Beliau menggunakan SERVQUAL ini untuk menilai kualiti perkhidmatan pendidikan yang terdapat di London. Pada tahun 2001, 2002 dan 2004, Scott, Shief dan Donnelly menggunakan pengukur kualiti SERVQUAL ini di bahagian kajian lapangan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh jabatan kerajaan yang mana pelbagai aspek pengukuran kualiti SERVQUAL digunakan keatas beberapa firma pihak berkuasa

tempatan. Jadual 1.1 menunjukkan kajian-kajian yang telah dihasilkan oleh pengkaji yang menggunakan kaedah pengukuran kualiti perkhidmatan SERVQUAL.

Jadual 1.1: Jadual Kajian Yang Menggunakan Model Pengukur Kualiti Perkhidmatan SERVQUAL

Bidang	Nama Penyelidik	Tahun	Detail Kajian
Industri perkhidmatan Perbankan, runcit, Telekomunikasi dan Pembaikan/Permulihan	Parasuraman, Zeithaml dan Berry	1988	<ul style="list-style-type: none"> - keboleh percayaan - jaminan - ketara - kebertangjawaban - empati
Industri Perbankan	Lee Blanc dan Nguyen	1988	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pelanggan - Imej Korporat - Organisasi dalaman - Sokongan terhadap pegeluaran perkhidmatan - Pengeluaran perkhidmatan - Interaksi pelanggan
Industri Perbankan	Howcroft	1993	<ul style="list-style-type: none"> - perkhidmatan personel - persekitaran - peralatan - kaedah
Industri pendidikan	Curthbert	1996	<ul style="list-style-type: none"> - keboleh percayaan - jaminan - ketara - kebertangjawaban - empati
Perkhidmatan jabatan kerajaan	Scott, Shief dan Donnelly	2001,2002 dan 2004	<ul style="list-style-type: none"> - aspek interpersonal perkeja - interaksi denga orag awam - perundangan - urusan pembangunnaa

			<ul style="list-style-type: none"> - keboleh percayaan - jaminan - ketara - kebertanggungjawaban - empati
--	--	--	--

1.2 Pernyataan Masalah

Dalam bidang pendidikan, permintaan baru dan berbeza dari pelbagai pihak telah mengubah professional pendidikan masa kini. Pendekatan yang setiasa berubah didalam bidang pendidikan membuatkan pihak ibu bapa dan organisasi swasta memberikan perhatian yang lebih dalam bidang pendidikan. Bidang Pendidikan Teknik dan Vokasional jugak tidak terkecuali dalam perubahan ini.

Terdapat banyak pandangan negatif terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional yang dilontaran oleh masyarakat, menurut Rohana dalam kajian hala tuju Pendidikan Teknik dan Vokasional tahun 2004, masyarakat berpendapat, Pendidikan Teknik dan Vokasional adalah bagi mereka yang mempunyai prestasi pendidikan yang rendah. Masyarakat juga berpendapat, Pendidikan Teknik dan Vokasional ini hanya berasaskan kepada kemahiran semata-mata, bukannya intelektual. Manakala Warnoh dan Norasmah pula dalam kajian program Pendidikan Teknik dan Vokasional kearah yang lebih cemerlang yang dijalankan pada tahun 2002 pula menyatakan kebanyakan ibu bapa berpendapat Pendidikan Teknik dan Vokasional ini tidak dapat menjamin kerjaya yang baik kelak. Ini kerana sistem pengajaran yang berada di pusat- pusat kemahiran sedia ada mempunyai perbezaan diantara universiti dan politeknik. Modul pengajian di pusat-pusat kemahiran sedia ada dianggap lebih ketinggalan jika dibandingkan dengan universiti dan politeknik. Selaian itu, para lepasan SPM dan STPM berpendapatan Pendidikan Teknik dan Vokasional adalah pilihan kedua mereka jika mereka tidak mendapat tempat di universiti awam dan politeknik.

Menurut Miller dan Edward (2003) dalam kajian *Quality Assurance in Romanian Technical and Vocational education* menyatakan bahawa terdapat beberapa kekurangan dari segi kualiti dalam bentuk pengajaran dan pembelajaran untuk Pendidikan Teknik dan Vokasional, antaranya kualiti pengajaran yang disampaikan, kemudahan dalam pengajaran dan pembelajaran seperti mesin yang sudah ketinggalan zaman dan masalah kualiti pengurusan Pendidikan Teknik dan Vokasional. Dewin 1997 menyatakan dalam kajiannya

improving quality and relevance of technical and vocational education sebahagian besar masyarakat berpendapat Pendidikan Teknik dan Vokasional menawarkan pendidikan yang kurang berkualiti kerana kebanyakan teknik –teknik pembelajaran yang diajar sudah tidak relevan dengan keadaan semasa, kerana industri pada masa kini bergerak dengan pantas.

Satu kajian penyelidikan harus dilakukan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional. Bagi mengubah pandangan dan seterusnya meningkatkan pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional. Ini kerana ramai penyelidik berpendapat, perkhidmatan yang berkualiti sangat penting dalam sesuatu organisasi terutamanya dalam sektor pendidikan. Sebagaimana disebut oleh Kang (2004) dan Howcraft (1993), perkhidmatan berkualiti menjurus kepada kepuasan pelanggan dan akhirnya menyumbang keuntungan kepada organisasi. Bagi pengasas alat pengukur kualiti perkhidmatan SERVQUAL Parasuraman, Zeithmal dan Berry 1988 berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan adalah satu perkara yang sukar diukur atau dinilai akibat dari sifatnya yang tidak ketara (*intengibility*), tidak boleh dipisah (*inseparability*), mempunyai ciri keberbagaian (*heterogeneity*). Maka bagi mengatasi masalah ini Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) telah membuat penyelidikan membangunkan alat pengukuran kualiti perkhidmatan yang diberi nama SERVQUAL. Kajian telah dibuat dengan menggunakan SERVQUAL, di dalam industri pekhidmatan perbankan –runcit, telekomunikasi dan pembaikan/penyelengaran. Selain itu kajian literatur juga menunjukkan hanya satu kajian penyelidikan yang dibuat menggunakan kaedah SERVQUAL ini dalam mengukur kualiti pendidikan yang mana hanya dihasilkan oleh Cuthbert (1996) bertajuk *Managing Service Quality in Higher Education*. Tetapi tiada langsung pengukuran yang dilakukan oleh pengkaji dalam mengkaji kualiti perkhidmatan dengan menggunakan SERVQUAL untuk Pendidikan Teknik dan Vokasional. Alat pengukuran SERVQUAL ini banyak digunakan oleh pengkaji lain yang membuat kajian lapangan seperti pada **jadual 1.1**

1.3 Tujuan Kajian

Kajian ilmiah ini bertujuan untuk memberi sumbangan dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai masalah kualiti perkhidmatan pendidikan dan juga pandangan – pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional. Selain itu kajian ini bertujuan untuk mengukur dan meningkatkan kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi mengubah dan meningkatkan pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional. Dimana kaedah pengukuran kualiti dilakukan dengan menggunakan alat

pengukuran kualiti perkhidmatan SERVQUAL yang mana lima aspek utama didalam SERVQUAL akan digunakan dalam mengukur tahap kualiti pekhidmatan. Daripada lima aspek yang dikaji maka penambahbaikan dan cadangan akan dibuat untuk meningkatkan kualiti Pendidikan Teknik dan Vokasional. Selain itu kajian ini juga dapat menguji penggunaan alat pengukuran kualiti perkhidmatan SERVQUAL dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional.

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini ialah untuk;

- 1) Mengenal pasti masalah kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional.
- 2) Mengukur tahap ketaraan (*tangible*) dalam kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 3) Mengukur tahap kebolehpercayaan (*reability*) dalam kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 4) Mengukur tahap kebertangjawaban (*responseveness*) dalam kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 5) Mengukur tahap jaminan (*assurance*) dalam kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 6) Mengukur tahap empati (*empathy*) dalam kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 7) mencadangkan penambahbaikan kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi megubah dan meningkatkan pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional

1.5 Persoalan Kajian

Bagi menjalankan kajian ini, beberapa persoalan kajian telah dijadikan panduan untuk mendapatkan maklumat mengenai pandangan masyarakat terhadap pendidikan teknik dan vokasional;

- a) Bagaimanakah pandangan masyarakat terhadap pendidikan teknik dan vokasioanal pada masa kini?
- b) Sejauh mana tahap kefahaman masyarakat terhadap pedidikan teknik dan vokasional?
- c) Apakah faktor-faktor yang boleh diukur terhadap pandangan masyarakat terhadap kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional?
- d) Apakah faktor-faktor atau aspek-aspek yang boleh digunakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi megubah pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional.

1.6 Kepentingan Kajian

Dapatan kajian ini diharapkan dapat;

- 1) Menghasilkan satu kajian tentang kualiti perkhidmatan dengan menggunakan alat pengukur kualiti perkhidmatan SERVQUAL dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional yang belum lagi dihasilkan oleh mana – mana pengkaji.
- 2) Memberi maklumat yang berguna kepada bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi mengubah dan meningkatkan pandangan masyarakat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional
- 3) Menilai semula bentuk perkhidmatan Pendidikan Teknik dan Vokasional supaya kandungan pendidikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
- 4) Boleh digunakan oleh mana Institusi Pengajian Tinggi Awam mahupun swasta dalam menjadikan garis panduan dalam menghasilkan Pendidikan Teknik dan Vokasional yang berkualiti.

1.7 Batasan Kajian/Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Universiti Tun Hussien Onn yang mana seramai 40 responden yang terdiri daripada pelajar sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional tahun satu sekyen satu. Responden yang dipilih bagi menjawab soalan yang dihasilkan berdasarkan lima aspek utama yang dinyatakan dalam alat pengukuran kualiti perkhikmatan SERVQUAL iaitu ketara (*tangible*), kebolehpercayaan (*reability*), kebertanggungjawaban (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empath*). Jumlah responden ini di ambil berdasarkan pengiraan

Sample number yang di hasilkan berdasarkan jadual Krejie dan Morgan. Kaji akan dijalankan kepada pelanggan luaran sahaja. Selain itu kajian ini juga dihasilkan berdasarkan borang soal selidik yang mana ketepatan kajian ini sangat bergantung kepada keterbukaan responden dalam menjawab soal selidik, kejujuran dalam menjawab soalan dan juga keiklasan. Kajian ini juga tidak dilakukan pada kawasan lapangan yang besar kerana akan melibatkan sample saiz yang besar dan kos yang agak tinggi. Kajian ini hanya dijalankan di falkuti teknik dan vokasional UTHM sahaja.

1.8 Definasi Istilah

1.8.1 Kualiti Perkhidmatan SERVQUAL

Kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) konsep kualiti perkhidmatan yang digunakan dalam kajian ini adalah berasaskan perbandingan diantara persepsi dan prestasi perkhidmatan yang diterima pelanggan berbanding dengan apa yang mereka harapkan. Takrif ini telah dipersetujui oleh ramai penyelidik (Herer, Kang; Parasuraman et al. 2008; 2004; 1988) dan diguna pakai dalam kontek penyelidikan. Kehendak SERVQUAL digunakan bagi mengambil kira penciptaan model yang dibangunkan dalam penyelidikan.

1.8.2 Responden

Bagi kajian ini responden adalah mereka yang akan digunakan untuk menjawab soalan borang kaji selidik. Responden dalam kajian ini ialah pelajar tahun satu semester 1 sarjana pendidikan teknikal dan vokasional, UTHM Johor.

1.8.3 Pendidikan Teknik dan Vokasional

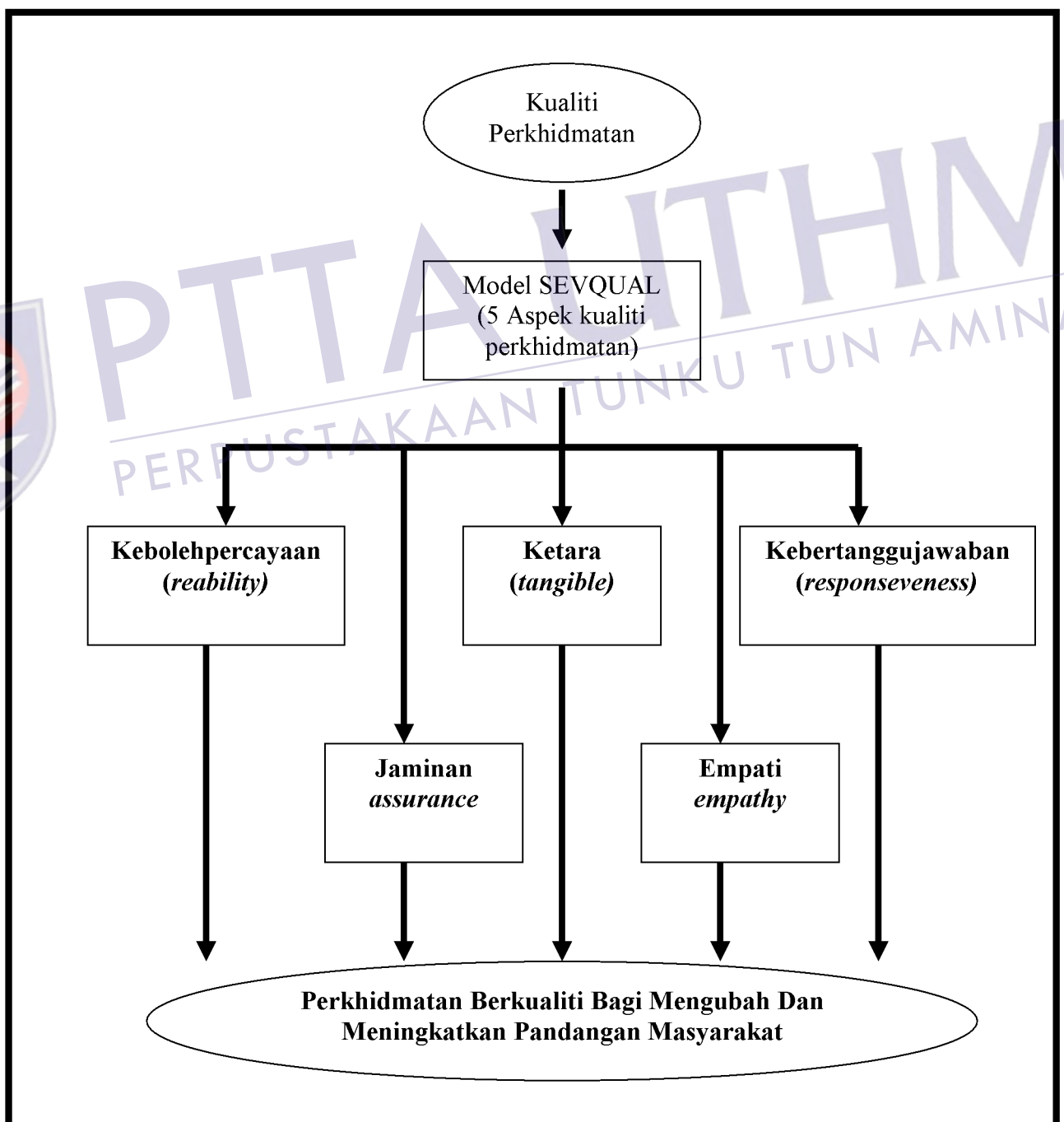
Menurut Kamus Dewan Bahasa 2010 Pendidikan Teknik dan Vokasional adalah satu bentuk pendidikan yang diterapat pada satu-satu intutusi pendidikan yang mana bayak lebih kepada kemahiran.

1.8.4 Pelanggan Luar (*External Customer*)

Menurut pangasas SERVQUAL Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) Pelanggan luaran adalah mereka yang menerima perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi yang menawarkan perkhidmatan kepada mereka. Seperti pesakit yang bekunjung ke hospital untuk mendapatkan rawatan perubatan di anggap sebagai pelanggan luar.

1.9 Kerangka Kajian

Rajah 1.9: Kerangka Kerja Kajian



BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.0 Pengenalan

Kajian Literatur ini digunakan untuk mendapatkan bahan-bahan rujukan daripada penyelidik yang lain, ia digunakan sebagai bahan sokongan kepada kajian yang dibuat. Bahan-bahan kajian itu di dapati dari jurnal, tesis, kajian kes, dokumen teknikal dan perpustakaan atas talian. Secara umumnya kajian literatur digunakan untuk menganalisis kajian-kajian yang telah dihasilkan oleh penyelidik terdahulu. Di dalam kajian literatur ini terdapat beberapa topik yang akan diketengahkan seperti penerangan tentang program Pendidikan Teknik dan Vokasional, kepentingan kualiti pendidikan, dan juga kualiti perkhidmatan ataupun SERVQUAL. Pada permulaan bab ini kajian literatur dibuat terhadap Pendidikan Teknik dan Vokasional di mana Universiti Tun Hussien Onn Malaysia dijadikan bahan kajian literatur tentang program teknik dan vokasional yang ditawarkan di univesiti ini. Kajian perkhidmatan kualiti akan dibuat pada program Pendidikan Teknik dan Vokasional. Selain itu kajian literatur juga banyak dilakukan pada kualiti perkhidmatan pendidikan dengan kegunaan SERVQUAL didalam kajian ini dinyatakan.

2.1 Program Pendidikan Teknik dan Vokasional

Program pendidikan yang dipilih untuk melakukan kajian ini adalah program Pendidikan Teknik dan Vokasional yang dijalankan di universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). Bahagian literatur ini, program Pendidikan Teknik dan Vokasional yang dijalankan di Fakulti Pendidikan Teknik dan Vokasional sahaja yang akan dikaji. Program Pendidikan Teknik dan Vokasional di fakulti Pendidikan Teknik dan Vokasional telah dimulakan pada tahun 2006 yang mana ketika itu seramai 40 orang pelajar Diploma Pendidikan Teknik dan Vokasional diambil manakala seramai 80 orang pelajar sarjana muda Pendidikan Teknik dan Vokasional telah mendaftar pada tahun 2006. Bagi tahun ini juga tiada pendaftaran untuk pelajar jurusan sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional dan jugak doktor falsafah pendidikan teknikal dan vokasional. Pada tahun 2011 FPTV telah menerima seramai 60 orang pelajar diploma Pendidikan Teknik dan Vokasional. Manakala bagi program sarjana muda Pendidikan Teknik dan Vokasional seramai 80 pelajar telah mendaftar di FPTV.

Bagi program sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional pula seramai 160 orang pelajar telah mendaftar untuk mengikuti program sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional. Program ini dijalankan selama setahun setengah dengan jumlah jam kredit subjek yang perlu diambil pelajar sebanyak 160 jam kredit. Untuk memenuhi syarat layak mendapat ijazah Pendidikan Teknik dan Vokasional, selain itu pelajar juga akan mengikuti program latihan mengajar selama tiga bulan di mana-mana pusat pendidikan yang dipilih oleh pelajar seperti politeknik, kolej komuniti dan jugak sekolah-sekolah teknik. Dengan adanya program latihan mengajar selama tiga bulan ini ia akan memberi pelajar pendedahan awal mengenai pengalaman sebenar untuk menjadi pendidik. Program sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional ini adalah terbuka kepada mana-mana pelajar yang memiliki sarjana muda. Pelajar yang diterima masuk merangkumi pelajar yang memiliki sarjana muda dari perbagai bidang seperti bidang kejuruteraan mekanikal, perakuman, Pengurusan, Kejuruteraan elektrik, Sains bahan, Biomedikal, Kejuruteraan Komputer, Hospitaliti dan Kejuruteraan Awam.

2.2 Kepentingan Kualiti dalam Bidang Pendidikan

Menurut Jankalova 2008, kualiti bermaksud memenuhi keperluan dan kebolehppercayaan. Beliau turut menyatakan sebahagian kebolehterimaan sesuatu keluaran atau perkhidmatan akan bergantung kepada keupayaan fungsi yang memuaskan dalam tempoh masa dan aspek prestasi. Situasi yang sama turut berlaku dalam konteks kualiti dalam pendidikan. Kualiti

dalam pendidikan merangkumi standard atau taraf pembelajaran yang berkesan, kelicinan pengurusan, kepuasan kerja dikalangan para pelajar, kesesuaian dan kemanfaatan ilmu, dan kemahiran yang diperoleh daripada institusi pengajian.

Keyakinan terhadap diri sendiri, perasaan bangga negara, bangsa dan budaya, megahkan pencapaian negara termasuk pengiktirafan yang diperoleh pemimpin negara (Robiah 2007). Kualiti dalam pendidikan banyak dikaitkan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Oleh yang demikian, adalah penting bagi mewujudkan suasana yang selesa untuk pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Tenaga pengajar yang lebih berinovasi dan kreatif sesuai dengan teknologi, ekonomi dan sosio-budaya dalam bidang pendidikan. Organisasi dan institusi pendidikan perlu mengenal pasti aspek-aspek yang perlu diberi keutamaan bagi memastikan kualiti pendidikan terpelihara dan terjamin. Antara aspek yang perlu diberi perhatian adalah dari sudut institusi, perancangan, pembagunaan institusi, kaedah pemantauan dan perkembangan staf akademik dan sokongan (Wan Noor Hin, 2007).

Pensyarah yang berkualiti adalah pensyarah yang dapat memenuhi kehendak pelajar dan objektif pengajaran mereka. Dari segi kecemerlangan sikap, pengetahuan yang baik dalam pengajaran, sijil perguruan dan pengalaman mengajar yang baik terutama dari segi penguasaan kemahiran (Robiah, 2007) dan beliau turut menyatakan pensyarah dan pengajar adalah kunci kepada keberkesanaan dalam kualiti pendidikan. Perhatian utama pendidikan di abad ke-21 adalah untuk mempersiapkan kehidupan dan perkerjaan bagi masyarakat (Reardon 2000) dan proses membentuk masyarakat yang berpengetahuan dipikul oleh dunia pendidikan. Kok (1999) dalam penulisanya tentang pengurusan masa bagi guru menyatakan bahawa tugas pentadbiran yang kian bertambah, bagaimanakah guru menguruskan masa demi menghadapi tanggungjawab yang kian bertambah setelah menghabiskan masa selama lima jam ataupun lebih.

Selain itu terdapat beberapa penanda aras yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualiti yang diberikan seperti kebanyakan pusat-pusat pengajian tinggi menggunakan ISO atau *International Standard Organization*. ISO merupakan siri panduan dan piawaian antarabangsa yang dikeluarkan untuk kegunaan penilaian dan persijilan organisasi yang telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti. ISO 9000:2000 adalah merujuk kepada sistem pengurusan kualiti beraaskan piawai antarabangsa mengikut versi tahun 2000 seperti yang

dinyatakan dalam garis panduan panduan bagi melaksanakan MS ISO 9000:2000, dalam perkhidmatan awam seperti pendidikan (Buku Manual Sirim malaysia 2009 Vol 4).

Selain itu terdapat juga kaedah –kaedah lain yang digunakan untuk meningkatkan kualiti pengurusan, yang mana boleh diguna pakai dalam sistem pengurusan pendidikan. *Qualality management Syatem* lebih kepada pengurusan kualiti yang lebih sempurna yang digunakan di sesebuah organisasi. Menurut Keng QMS adalah;

“A set of co-ordinated activities to direct and control an organisation in order to continually improve the effectiveness and efficiency of its performance.”

(Keng,B.O 2007)

Selain QMS terdapat juga alat pengukuran kualiti yang lain iaitu TQM atau Total Quality Management yang bermaksud :

“Total quality management or TQM is an integrative philosophy of management for continuously improving the quality of products and processes”

(Ove, C.H 2007)

Selain itu terdapat juga cara pengukuran kualiti yang biasa digunakan oleh industri-industri untuk mengukur kualiti barang yang dihasilkan sama ada mengikut persepsi dan expertasi pelanggan iaitu House of Quality atau Quality Function Deployment yang banyak digunakan dalam indusri untuk mengukur tahap kualiti produk mereka. Dimana Yoji Akao 1997 mengatakan Quality Function Deployment (QFD) berasal dari perkataan jepun yang mempunyai tiga elemen iaitu;

Hin shitsu which can means “quality”, “features”, “attributes”, and “qualities” *Kin*, which can means “functions” or “mechanism”

(Yoji Akao, 1997)

Manakala;

Ten kai, which can means “deployment”, “evolution”, “diffusion” or development.

(Yoji Akao, 1997)

Bagi penghasilan kajian ini, alat pengukuran kualiti SERVQUAL dipilih sebagai pengukuran kualiti yang mana SERVQUAL boleh di rujuk pada bab 2.4 yang bertajuk perkhidmatan berkualiti dan kepuasan pelanggan. Ia digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan berkualiti dan kepuasan pelanggan

2.3 Perkhidmatan Berkualiti dan Kepuasan Pelanggan

Penyelidikan keatas perkhidmatan berkualiti meliputi sebahagian besar dalam industri perkhidmatan seperti perbankan, telekomunikasi, pelancogan, penjagaan kesihatan dan juga pendidikan. Bagaimanapun, analisis penyelidikan terhadap kajian literatur mendapati tidak banyak kajian menjurus kepada perkhidmatan berkualiti dalam bidang pendidikan. Kajian model perkhidmatan berkualiti mula dijalankan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam tahun 1988 di mana pembangunan alat pengukuran kualiti perkhidmatan SERVQUAL terhasil.

Pada Jadual 2.3 menunjukkan ringkasan kajian-kajian yang dilakukan oleh penyelidik terhadap SERVQUAL. Bagaimana untuk memahami kualiti perkhidmatan adalah sukar, tidak memadai hanya pengetahuan mengenai kualiti barangan semata-mata, terdapat tiga ciri penting menjadikan kualiti perhidmatan unik dan sukar difahami. Ciri yang pertama ialah intangibility (tidak ketara).

Jadual 2.3: Ringkasan Kajian-kajian yang telah dilakukan oleh Penyelidik terhadap
SERVQUAL

Bidang	Penyelidik	Tahun	Subjek	Penemuan
Industri perkhidmatan Perbankan runcit, Telekomunikasi dan Pembaikan/Permulihan	Parasuraman, Zeithaml dan Berry	1988	Membina model SQ mengkaji Jurang SQ di antara penyedia dan penerima perkhidmatan mengenal pasti dimensi SQ dan membangun intrument SERVQUAL	Mengenal pasti 5 Aspek SQ yang digunakan dalam pengukuran SQ berdasarkan SQ=P/E yang mana kualiti perkhidmatan P=persepsi dan E=ekspektasi
Industry Perbankan	Lee Blanc dan Nguyen	1988	Persepsi Pelanggan di institusi keuangan	Kepuasan pelanggan adalah faktor paling penting dalam menerangkan SQ di institusi kewangan
Industri perbankan	Le Blanc dan Nguyen	1993	Menentukan persepsi pelanggan dan staf terhadap SQ di perbankan runcit	3 dimensi di kenal pasi; 1) process/outcome 2) Subjective/objective 3) soft/hard

Industri pendidikan (membuat kajian diuniversiti)	Cuthbert	1996	Menguji SQ di IPT di London	Mencadangkan elemen asal SQ perlu diubahsui khusus untuk IPT
Perkhidmatan jabatan kerajaan	Scott, Shief dan Donnelly	2002	Mengenal pasri kriteria dan komponen SQ di PBT	Menemui 6 dimensi dalam menilai kualiti perkhidmatan di pbt
Perkhidmatan jabatan kerajaan	Scott, Shief dan Donnelly	2004	Mengulangi SERVQUAL parasuraman, Zeithaml dan Berry terhadap SQ di PBT	Memberi penekanan dan sokongan kepada parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) tanpa maklumat yang secukupnya mengenai persepsi dan ekspektasiterhadap perkhidmatan yang diiginkan – menjadikan pengukuran ke atas SQ tidak tepat.

2.4 Kualiti Perkhidmatan

Kajian model Kualiti perkhidmatan mula dijalankan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam tahun 1988 yang mana mereka telah mencipta 22 soalan berbentuk ekspektasi dan persepsi pelanggan P/E bagi mengukur tahap kualiti perkhidmatan yang boleh dipakai dalam pelbagai bidang perkhidmatan. Pada mulanya Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengkaji perkhidmatan berkualiti dalam sektor perbankan runcit, kad kredit, sekuriti dan produk pembaikan dan penyelenggaraan. Kajian ini telah mencetuskan kajian permulaan dan

RUJUKAN

- Aldridge S. and Rowley J. (1998) "Measuring customer satisfaction in higher education" *Management Services Quality*. Vol. 6, No. 3 PP. 63-74.
- Abdul Rahmad (1996) "Pengaruh Perkhidmatan Pendidikan terhadap keputusan Akademik" *Journal Pendidikan Pegajaran dan Pembelajaran UPSI*. Vol 3, No 2, Pp 42-63
- Ahamd Basri (2004). "Analisis kriteria Pengetahuan pendidikan Disekolah". Universiti Tun Huseein Onn Malaysia. Tesis Sarjana Muda
- Austor D.(2002). "A Longitudinal Analysis in Research. *Journal of Marketing*, Vol 55, pp.1-9.
- Bahar Saleh (1993). "Kajian Terhadap Pendidikan Di Malaysia". Seminar pendidikan
- Buku Manual Sirim Malaysia (2009) Vol 6
- Bustaman, Abdul Manaf dan Hairudin (1999) "perancangan Strategik Sekolah" *Journal Pendidikan Pegajaran dan Pembelajaran UPSI*. Vol 2, No 3, Pp 52-60.
- Bitner, M. "The Effects of Physical Surroundings of Service". *Journal of Marketing.*, 54, pp.69-82.
- Cuthbert, P. F. (2000) "Service quality in higher education using an enhanced of SERVQUAL". *Managing Service Quality*. Vol. 6, No.3 Pp. 31-35

- Chua Chin (2006). *Research Methodology : a step-by-step guide for beginners*. London : Sage Publisher
- Dewin B (2005). "The Relationship between Customer Loyalty and Customer Catisfaction". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol 13, pp. 213 – 217.
- Edward F.K. (1992). "Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension". *Journal of Marketing*. Vol 56, pp.55-68.
- Frenk C.W. (2003). "Bank Efficiency Derived from the Profit Function". *Journal of Banking and Finance*, pp.317-47.
- Gee Yee., (1998). "Relationship Marketing: Strategies for Their Loyalty and Financial Implications".. *Journal of Marketing*, Vol 55, pp.1-9.
- Hamidah Abdul Rahman, Rosnah Sirin dan Norzarina Sulong (2006) "Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar diUniversiti Teknologi Malaysia" *Jurnal Pendidikan UTM*. Vol 75017, No 1,Pp1-71
- Howcfoft. B, (1993) "Branch Networks and the Retailing of High Credence Products" *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14 No 4, Pp 3-11
- Izaida Ahmad (2006) "Memilih Khusus selepas SPM", *Kajin Sarjana Muda pendidikan Teknik dan Vokasional UTHM*.
- Jankalova, M. (2008). "The impact of National and international Quality Awards on total Quality Management". *International Jornal*. Vol. 9, No. 1,pp. 15-26.
- Jabatan Pengajian Tinggi Malaysia (2011). *Laporan Bilangan Statistik Institusi Pengajian Tinggi di Malaysia 2011*. dicapai pada april 11, 2011 dari, http://www.mohe.gov.my/web_statistik

Johsh S.(1999). "Service Quality management in hospitality sector". *International Journal Business journal*. Vol. 7, No. 8,pp. 123-242.

Juran, S,G (2005). "Research method using mean score: Service Quality" *International Symposium on SERVQUAL*, pp 17-31

Keng B.O., Nooh A.B., Veeri A., Lorraine V. and Alex K.Y.L. (2007). "Does QMS influence employees' job satisfaction? An empirical case analysis." *International Journal of Quality & Reliability Management*. vol.24, no. 1, pp. 62-77

Khairudin (2000), "keterbukaan parasan global terhadap sistem pendidikan: memberi kebaikan atau keburukan". *Kertas Kerja Seminar Pendidikan*.

Kok, Ah Moy (1999), "*Aspects of Career Aspirations*", Kuala Lumpur : Universiti Malaya, Tesis Sarjana. m/s 1-12

Ladhri, R. (2009). "A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 1 No2, pp. 172-198

Leterd D.W (2002) "*The Japanese term of quality twenty year review*" New York New York: Mc Graw Hill

Ove, C.H. and Albinsson, M. (2004). "TQM the experience of individual employees" *Managing Service Quality*, vol. 4, no 1, pp. 40-57.

Maccuse S.D (1992). "Rethinking Higher Education Service Quality". *African Journal of Business Management*, Vol 5, pp. 3902-3912.

Marzuki Khalid (2007). *Social research methods: Qualitative and quatitative approaches International Sains Journal t*, Vol 4, pp. 3902-3912.