

PENGARUH PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELAJAR KOLEJ TEKNIKAL YAYASAN SABAH (KTYS)

Mazni Muhammad
Fakulti Bahasa dan Pendidikan,
Universiti Melaka

Corresponding Author's Email: dr.mazni@unimel.edu.my

Article history:

*Received : 11 October 2022
Accepted : 10 November 2022
Published : 31 December 2022*

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para pembekal produk terutama pihak swasta. Justeru, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti kepuasan pelajar terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah serta melihat perbezaan tahap kepuasan pelajar, hubungan dan pengaruh antara variabel tersebut. Kajian yang menggunakan borang soal selidik melibatkan responden yang dipilih secara rawak dalam kalangan pelajar Kolej Teknikal Yayasan Sabah daripada program Kerjasama KTYS-KUIM dan KTYS-UTM iaitu seramai 181 orang responden. Antara aspek yang dinilai adalah bilik kuliah, perpustakaan, asrama dan kafeteria. Satu set soal selidik yang mengandungi 65 item telah diguna pakai dalam kajian ini. Kajian ini mendapati bahawa prasarana berada pada skor min yang sederhana iaitu $M = 3.53$. Dapatan kajian Ujian t menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap prasarana mengikut program kerjasama KTYS-KUIM dan KTYS-UTM ($p = 0.341 > 0.05$) dan tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap kepuasan ($p = 0.534 > 0.05$) mengikut program. Hasil analisis korelasi Pearson pula didapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara prasarana ($r = 0.555$, $p < 0.001$) dengan kepuasan pelajar. Manakala, prasarana mempunyai pengaruh atau kesan terhadap kepuasan pelajar di KTYS sebanyak 45.6% dengan nilai F yang signifikan pada $\alpha = 0.00$. Kajian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan panduan kepada Institusi Pengajian Tinggi yang lain umumnya dan Kolej Teknikal Yayasan Sabah khususnya.

Kata kunci: Prasarana, Kepuasan, KTYS

THE EFFECT OF INFRASTRUCTURE ON THE SATISFACTION OF SABAH FOUNDATION TECHNICAL COLLEGE STUDENTS (KTYS)

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important aspect that is often given attention by product suppliers, especially in the private sector. Therefore, this study was conducted to identify student satisfaction with the infrastructure at Yayasan Sabah Technical College and to examine the differences in student satisfaction, the relationship and influence of the variables. This set of questionnaires needs to be answered by all randomly selected respondents that involve Sabah Foundation Technical College students from the Cooperation programmes of KTYS-KUIM and KTYS-UTM, a total of 181 respondents. Lecture rooms, libraries, dormitories and cafeterias are among the features that have been evaluated. A set of questionnaires containing 65 items was used in this study. According to this study,

infrastructure has a moderate mean score of $M = 3.53$. The findings of the t test show that there is no significant difference in students' perceptions of infrastructure between the KTYS-KUIM and KTYS-UTM collaboration programmes ($p = 0.341 > 0.05$) and there is no significant difference in students' perceptions of satisfaction ($p = 0.534 > 0.05$) between the programmes. The result of Pearson's correlation analysis found that there is a significant relationship between infrastructure ($r = 0.555$, $p < 0.001$) and student satisfaction. Meanwhile, infrastructure has an influence or effect on student satisfaction at KTYS with a significant F value of $\alpha = 0.00$. This study is expected to be a reference and guide for other higher education institutions in general and KTYS in particular.

Keywords: Infrastructure, Satisfaction, KTYS

PENGENALAN

Kepuasan pelanggan merupakan isu yang amat dituntut bukan sahaja di semua industri bahkan kepuasan pelanggan ini amat dituntut dalam institusi pendidikan. Pelajar bertindak sebagai pelanggan kepada institusi pendidikan mempunyai kehendak masing-masing perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan institusi. Kepentingan penilaian kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan termasuklah kemudahan prasarana amat digalakkan untuk dilaksanakan oleh pihak institusi, bagi meningkatkan taraf prasarana dan memberi kepuasan kepada penggunaanya.

Dari perspektif kepuasan pelajar terhadap prasarana ia merangkumi kepuasan mereka terhadap bilik kuliah, perpustakaan, kafeteria dan asrama. Bagi sesebuah institusi pendidikan, dalam usaha untuk memartabatkan institusi tersebut perlulah mengawal dan memantau tahap kepuasan pelanggan mereka terhadap kemudahan prasarana dan perkhidmatan yang disediakan juga haruslah berada dalam keadaan yang memuaskan kerana ini adalah pemangkin kepada persekitaran yang positif dan berkesan dalam melahirkan modal insan yang mempunyai minda kelas pertama, mampu memenuhi kehendak industri, berkualiti dan berdaya saing. Dalam konteks ini, para pelajar didefinisikan sebagai pelanggan atau *stakeholders* yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menggunakan kemudahan prasarana dan servis perkhidmatan yang disediakan di sesebuah institusi pendidikan.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2013 – 2025, merupakan salah satu langkah kerajaan dalam mentransformasikan dasar pendidikan Malaysia ke satu tahap yang lebih tingginya prestasinya. Bagi mencapai matlamat tersebut, maka mutu pendidikan mestilah diperhebatkan lebih-lebih lagi yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Swasta seperti Kolej Teknikal Yayasan Sabah (KTYS) sama ada dari segi sistem pengajaran dan pembelajaran dan kemudahan prasarana yang disediakan di kolej. Kepuasan merupakan sesuatu yang amat dituntut oleh naluri seseorang manusia. Ia merupakan sesuatu yang lahir hasil daripada tindakbalas perasaan terhadap sesuatu aktiviti yang dilakukan. Bagi seseorang pelajar, kepuasan mereka merangkumi kepuasan terhadap pengajaran dan pembelajaran yang mana ia melibatkan teknik dan kaedah pengajaran yang disampaikan oleh pensyarah serta kepuasan mereka terhadap prasarana yang disediakan oleh sesebuah institusi pendidikan yang menjadi pilihan mereka.

Menurut Muhamad Faisal dan Mohd Rizal (2013) dalam Nor Helme (2015), menyatakan kualiti perkhidmatan melibatkan membandingkan pandangan pelanggan mengenai perkhidmatan yang diharapkan dengan pengalaman yang mereka lalui. Sebagai contoh, untuk meningkatkan institusi pendidikan, diperlukan untuk mengawasi dan memantau tingkat kepuasan pelanggan dengan kemudahan infrastruktur, terutama pengurusan bilik darjah atau bilik kuliah. Begitu juga, perkhidmatan yang diberikan harus dalam keadaan baik dan memuaskan, kerana ini mendorong suasana yang baik dalam pengembangan modal insan dengan minda kelas pertama yang mampu memenuhi permintaan industri dan pasaran masa kini sambil juga berkualiti dan berdaya saing.

PERNYATAAN MASALAH

Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan sangat penting, dan organisasi mesti mempertimbangkannya. Menurut Nor Helme (2015), kualiti dan kriteria kelangsungan hidup sangat penting untuk daya saing dan kepimpinan organisasi yang berterusan dalam bidangnya. Kualiti produk atau perkhidmatan organisasi menggambarkan kualiti organisasi itu sendiri; semakin berkualiti produk atau perkhidmatan yang diberikan, semakin tinggi kepercayaan diperolehi. Pengurusan bilik kuliah, pengurusan perpustakaan, kafeteria dan asrama adalah antara perkhidmatan atau kemudahan yang berkait rapat dengan pembelajaran pelajar. Untuk memastikan kepuasan pelajar yang tinggi, kemudahan ini harus sentiasa dalam keadaan terjamin dari segi kualiti. Di ruang kuliah yang sempurna, misalnya, harus ada peralatan atau kelengkapan yang mencukupi seperti meja, tempat duduk, papan putih, dan tong sampah yang dalam keadaan sangat baik. Sekiranya peralatan tidak memenuhi standard yang diingini, ia akan mempengaruhi motivasi murid untuk belajar. Pembelajaran manusia, menurut sekolah humanis, dipengaruhi oleh emosi dan perasaan seseorang. Satu kajian yang telah dibuat oleh Mohd Jasrihanizan (2016), yang mengkaji tentang Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan di Pusat Budaya dan Seni (PBS) Universiti Utara Malaysia (UUM) mendapati bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan adalah pada tahap sederhana baik. Kajian inipun telah dibuat di IPTA iaitu di Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Banyak kajian yang dijalankan hanya memfokuskan kepada kepuasan pelajar di Institusi Pengajian Tinggi Awam. Oleh itu, kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji kepuasan pelajar terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah (KTYS).

Atas dasar kepentingan ini, maka satu kajian sewajarnya dibuat yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Swasta dan beberapa isu yang berkaitan untuk mencari penambahbaikan demi keselesaan dan kemakmuran sejagat. Ini kerana, untuk terus mengekalkan pelanggan dan meningkatkan perkhidmatan yang boleh membawa keuntungan yang besar kepada organisasi. Kebanyakan organisasi bersaing hebat dengan menonjolkan keunikan dan kelebihan perkhidmatan masing-masing di pasaran. Hal yang sama turut melibatkan organisasi pendidikan sama ada awam atau swasta.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif bagi kajian ini adalah seperti berikut:

1. Mengetahui pasti persepsi pelajar terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.
2. Mengetahui pasti persepsi pelajar terhadap kepuasan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.
3. Mengetahui pasti perbezaan persepsi pelajar terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah mengikut program.
4. Mengetahui pasti perbezaan persepsi pelajar terhadap kepuasan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah mengikut program.
5. Mengetahui pasti hubungan antara prasarana dengan kepuasan pelajar.
6. Mengetahui pengaruh prasarana terhadap kepuasan pelajar di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.

HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis kajian ini adalah seperti berikut:

- H01 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah mengikut program.
- H02 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap kepuasan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah mengikut program.
- H03 Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara prasarana dengan kepuasan pelajar di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.
- H04 Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara prasarana terhadap kepuasan pelajar di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.

METODOLOGI KAJIAN

Penyelidikan ini dilakukan secara bukan eksperimen. Kajian ini menggunakan kaedah kajian Deskriptif Tinjauan Sampel (*Descriptive Sample Survey*), yang biasa digunakan dalam penyelidikan pendidikan untuk mengumpulkan data dari sebahagian populasi mengenai pemboleh ubah kajian dan untuk mencirikan fenomena yang sedang berlaku. Teknik kuantitatif digunakan untuk membuat pengumpulan data lebih mudah di samping menjaga kebolehpercayaan, kesahan dan keterangan data. Mendapatkan data yang dikutip melalui pengukuran terhadap objektif sesuatu kajian supaya kajian tersebut dapat digeneralisasikan.

Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensi digunakan untuk menganalisis data-data yang diperolehi dari soal selidik. Data yang diperolehi daripada setiap borang soal selidik dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science for Windows* (SPSS). Ini termasuklah taburan responden mengikut program pengajian yang ditetapkan. Selain itu, persepsi responden terhadap prasarana, perbezaan persepsi responden mengikut kolej dan mengkaji hubungan antara prasarana terhadap kepuasan pelajar serta pengaruh prasarana terhadap kepuasan pelajar di KTYS.

POPULASI DAN SAMPEL KAJIAN

Kajian ini dijalankan terhadap 181 orang responden sebagai sampel daripada 252 orang pelajar program kerjasama Kolej Teknikal Yayasan Sabah sesi Januari tahun 2017. Ini adalah merujuk kepada jadual Krejcie dan Morgan (1970), di mana menurut mereka penetapan jumlah sampel adalah berdasarkan kepada jumlah populasi. Responden-responden kajian ini yang terdiri daripada pelajar-pelajar diploma daripada dua (2) program kerjasama KTYS telah diminta untuk mengisi borang soal selidik. Manakala pemilihan sampel dilakukan adalah merujuk kepada Jadual 1:

Jadual 1: Bilangan Populasi dan Sampel Kajian

Program	Populasi	Sampel
Program Kerjasama KTYS-KUIM	94	73
Program Kerjasama KTYS-UTM	158	108

INSTRUMEN KAJIAN

Kaedah pengumpulan data yang sesuai digunakan untuk mengumpul data-data yang berkaitan dengan topik kajian dan kaedah analisis data akan diaplikasi untuk menyusun kajian secara sistematik seterusnya mencapai objektif yang digariskan. Dalam kajian ini, pengkaji mendapatkan data dan maklumat melalui borang soal selidik yang diedarkan. Borang soal selidik ini dibahagi kepada tiga (3) bahagian iaitu bahagian A, B dan C. Bahagian A adalah berkaitan dengan demografi responden. Ia terdiri daripada item-item seperti jantina, bangsa dan program pengajian. Bahagian B, mengkaji tentang prasarana iaitu bilik kuliah, perpustakaan, kafeteria dan asrama. Manakala Bahagian C, mengkaji tentang kepuasan pelajar KTYS terhadap prasarana yang disediakan. Dalam borang soal selidik tersebut, penilaian dari aspek prasarana adalah diubahsuai daripada borang penilaian pengajaran dan pembelajaran yang digunakan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah iaitu Borang Maklum Balas Pelajar Penilaian Proses Pengajaran dan Pembelajaran (Teori) melalui borang BPPP(T)-11(1)/6-15 yang merupakan data primer dan juga maklumat-maklumat lain yang berkaitan melalui hasil kajian yang lepas. Instrumen yang digunakan ini melibatkan skala ukuran likert lima mata. Ukuran skala kekerapan yang digunakan adalah seperti di Jadual 2.

Jadual 2: Skala Likert Lima Mata

Skor	Pemberatan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Semasa proses analisis dijalankan, min dan sisihan piawai bagi setiap item diambil kira. Justeru, skor min dikategorikan kepada tiga tahap seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3:

Jadual 3: Pembahagian Skor Mengikut Tahap Kecenderungan

Min	Tahap Kecenderungan
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.66	Sederhana
3.67 – 5.00	Tinggi

Sumber: Adaptasi daripada Levin dan Rubin (2000) dalam Rugayah & Erliana (2015)

DAPATAN KAJIAN

Dapatan kajian menunjukkan bilangan responden pelajar bagi program kerjasama KTYS-KUIM iaitu seramai 73 orang responden (40.3%) dan bilangan responden bagi program kerjasama KTYS-UTM adalah seramai 108 orang responden (59.7%). Daripada data yang ditunjukkan bilangan responden yang paling ramai dalam kajian ini adalah terdiri daripada responden pelajar bagi program kerjasama KTYS-UTM.

Soalan Kajian 1: Apakah Persepsi Pelajar Terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah

Berdasarkan Jadual 4, responden telah memberi maklum balas tentang prasarana yang disediakan di KTYS. Bahagian pertama adalah secara umum berkaitan dengan kolej. Terdapat 27.1 % hingga 48.1 % responden setuju dengan prasarana di kolej dari segi keselesaan tempat untuk belajar, suasana kolej dan kemudahan-kemudahan infrastruktur yang disediakan oleh pihak kolej untuk kegunaan para pelajar.

Dapatan daripada soal selidik juga menunjukkan sebanyak 33.1 % hingga 45.9% responden setuju bilik kuliah mempunyai peralatan yang mencukupi, penggunaan tempat pembelajaran bertepatan dengan bilangan pelajar, persekitaran pembelajaran yang bersih dan selesa serta peralatan-peralatan yang disediakan di bilik kuliah beroperasi dengan baik tanpa sebarang kerosakan.

Hasil daripada kajian ini, menunjukkan 32% hingga 50.3% responden setuju bahawa perpustakaan telah menyediakan kelengkapan yang mencukupi sama ada bahan rujukan seperti buku, modul, majalah dan artikel, menyediakan layanan yang baik dan mesra kepada pelanggan dan perpustakaan telah menyediakan tempat yang bersih, selesa dan selamat kepada para pelajar.

Daripada Jadual 4 juga, analisis berkaitan asrama menunjukkan 33.1% hingga 42% setuju bahawa asrama telah menyediakan kelengkapan yang diperlukan oleh pelajar-pelajar. Ia merangkumi kemudahan seperti katil dan meja, penyelenggaraan, persekitaran yang bersih dan selesa serta mempunyai peraturan asrama yang sesuai digunakan.

Berkenaan dengan kafeteria, dapatan kajian mendapati terdapat sebanyak 34.3% hingga 51.9% responden bersetuju dengan kemudahan asas yang disediakan di kafeteria termasuklah dari segi kecukupan, tahap kebersihan, kualiti makanan, harga makanan dan layanan di kaunter jua

Jadual 4: Taburan Responden Terhadap Item Prasarana Yang Disediakan

Bil	Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		MIN
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1.1	Kolej merupakan tempat yang selesa untuk pembelajaran.	8	4.4	9	5	41	22.7	87	48.1	36	19.9	3.74
1.2	Suasana di Kolej tidak menyenangkan	10	5.5	19	10.5	69	38.1	56	30.9	27	14.9	3.39
1.3	Infrastruktur di Kolej sudah lengkap sepenuhnya	11	6.1	22	12.2	79	43.6	49	27.1	20	11	3.24
1.4	Kemudahan yang disediakan baik	5	2.8	17	9.4	71	39.2	68	37.6	19	10.5	3.6
1.5	Saya berasa selesa apabila berada di Kolej ini	3	1.7	12	6.6	60	33.1	80	44.2	26	14.4	3.62
1.6	Infrastruktur di Kolej belum lengkap sepenuhnya	5	2.8	11	6.1	52	28.7	74	40.9	39	21.5	3.72
2.1	Peralatan di tempat pembelajaran adalah mencukupi	6	3.3	19	10.5	72	39.8	64	35.4	20	11	3.4
2.2	Penggunaan tempat pembelajaran bertepatan dengan bilangan pelajar	6	3.3	14	7.7	61	33.7	77	42.5	23	12.7	3.53
2.3	Persekitaran di tempat pembelajaran adalah bersih	4	2.2	10	5.5	60	33.1	81	44.8	26	14.4	3.63
2.4	Peralatan di tempat pembelajaran beroperasi sepenuhnya	7	3.9	14	7.7	63	34.8	67	37	30	16.6	3.54
2.5	Peraturan keselamatan di tempat pembelajaran dipatuhi	3	1.7	8	4.4	61	33.7	83	45.9	26	14.4	3.66
2.6	Peralatan di tempat pembelajaran tidak mencukupi	7	3.9	11	6.1	66	36.5	60	33.1	37	20.4	3.6
3.1	Koleksi di perpustakaan mencukupi untuk rujukan	12	6.6	23	12.7	66	36.5	59	32.6	21	11.6	3.29
3.2	Layanan di kaunter perpustakaan adalah mesra	10	5.5	20	11	57	31.5	75	41.4	19	10.5	3.4
3.3	Proses peminjaman dan pemulangan adalah cepat dan cekap	6	3.3	17	9.4	50	27.6	80	44.2	28	15.5	3.59
3.4	Tempahan bahan sentiasa dipenuhi	6	3.3	16	8.8	71	39.2	69	38.1	19	10.5	3.43
3.5	Persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat	5	2.8	9	5	43	23.8	91	50.3	32	17.7	3.79
3.6	Bahan yang ditempah tidak dapat dipenuhi	12	6.6	22	12.2	60	33.1	58	32	29	16	3.38
4.1	Keperluan penempatan seperti katil dan meja belajar adalah mencukupi	9	5	10	5.5	77	42.5	63	34.8	22	12.2	3.43
4.2	Peraturan di asrama sesuai digunakan	7	3.9	17	9.4	67	37	69	38.1	21	11.6	3.44

4.3	Pentadbiran asrama cekap	10	5.5	14	7.7	77	42.5	60	33.1	20	11	3.36
4.4	Penyelenggaraan memuaskan	12	6.6	15	8.3	73	40.3	61	33.7	20	11	3.34
4.5	Persekitaran di sekitar asrama adalah bersih	11	6.1	11	6.1	58	32	76	42	25	13.8	3.51
5.1	Kemudahan asas di kafeteria adalah mencukupi	6	3.3	12	6.6	52	28.7	78	43.1	33	18.2	3.66
5.2	Tahap kebersihan kafeteria memuaskan	5	2.8	10	5.5	45	24.9	94	51.9	27	14.9	3.7
5.3	Kualiti makanan adalah memuaskan	6	3.3	13	7.2	54	29.8	79	43.6	29	16	3.61
5.4	Harga makanan di kafeteria dipamerkan	14	7.7	11	6.1	65	35.9	62	34.3	29	16	3.44
5.5	Layanan kaunter jualan adalah mesra	4	2.2	11	6.1	43	23.8	87	48.1	36	19.9	3.77

Manakala Jadual 5 pula menerangkan tentang skor min bagi aspek prasarana iaitu $M = 3.53$. Ini menunjukkan skor min bagi prasarana ini berada pada tahap yang sederhana sahaja. Oleh itu, secara keseluruhan analisis kajian bagi aspek Prasarana ini dapat dirumuskan seperti berikut:

Jadual 5: Skor Min Aspek Prasarana

Descriptive Statistics			
	N	Min	Tahap
Prasarana	181	3.53	Sederhana

Berdasarkan Jadual 6, rumusannya skor min 3.53 bagi aspek prasarana adalah berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 6: Tahap Persepsi Terhadap Aspek Prasarana

Skor Min Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus %
Sederhana	2.34 – 3.66	181
		100

Sumber: Adaptasi daripada Levin dan Rubin (2000) dalam Rugayah & Erliana (2015)

Soalan Kajian 2: Apakah Persepsi Pelajar Terhadap kepuasan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah

Responden telah memberi maklum balas tentang kepuasan mereka belajar di kolej merangkumi semua aspek prasarana yang disediakan. Terdapat sebanyak 38.7% hingga 53.6% responden setuju dan berpuas hati dengan prasarana yang bilik kuliah, perpustakaan, kafeteria dan asrama. Manakala Jadual 7 menerangkan tentang skor min bagi aspek kepuasan iaitu $M = 3.89$.

Jadual 7: Skor Min Aspek Kepuasan

	Descriptive Statistics		
	N	Min	Tahap
Kepuasan	181	3.89	Tinggi

Rumusannya, skor min 3.89 bagi aspek kepuasan adalah berada pada tahap yang tinggi. Ini menunjukkan walaupun persepsi pelajar terhadap prasarana berada pada tahap yang sederhana namun mereka tetap berpuas hati terhadap kemudahan yang disediakan di KTYS.

Soalan Kajian 3: Adakah Terdapat Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap prasarana di Kolej Teknikal Yayasan Sabah Mengikut Program

Jadual 8 menunjukkan nilai t bagi perbandingan persepsi pelajar terhadap prasarana mengikut program ialah $t = -.955$ dan tahap signifikan $p = 0.341$. Tahap signifikan ini lebih besar daripada 0.05 ($p > 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul (H_{01}) gagal ditolak. Jadi, tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap prasarana mengikut program kerjasama KTYS-KUIM dan KTYS-UTM.

Jadual 8: Hasil Ujian T Persepsi Pelajar Terhadap Prasarana Mengikut Program

Prasarana	Program Kerjasama	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	KUIM	73	3.4809	.57931	.06780
	UTM	108	3.5698	.63672	.06127

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Prasarana	Equal variances assumed	.408	.524	-.955	179	.341	-.08886	.09307	-.27252	.09481
	Equal variances not assumed			-.972	164.005	.332	-.08886	.09138	-.26930	.09159

Soalan Kajian 4: Adakah Terdapat Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kepuasan di Kolej Teknikal Yayasan Sabah Mengikut Program

Jadual 9 menunjukkan nilai t bagi perbandingan persepsi pelajar terhadap kepuasan mengikut program ialah $t = -.624$ dan tahap signifikan $p = .0534$. Tahap signifikan ini lebih besar daripada 0.05 ($p > 0.05$). Oleh itu, hipotesis Nul (H_{02}) gagal ditolak. Jadi, tidak terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap kepuasan mengikut program kerjasama KTYS-KUIM dan KTYS-UTM.

Jadual 9: Hasil Ujian t Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kepuasan Mengikut Program

Kepuasan	Program Kerjasama	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	KUIM	73	3.8677	.43588	.05102
	UTM	108	3.9198	.61594	.05927

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan	Equal variances assumed	8.168	.005	-.624	179	.534	-.05204	.08343	-.21668	.11259
	Equal variances not assumed			-.666	178.595	.507	-.05204	.07820	-.20636	.10227

Soalan Kajian 5: Adakah Terdapat Hubungan Antara Prasarana Dengan Kepuasan Pelajar.

Analisis daripada Jadual 10 didapati pekali korelasi $r = 0.555$ dan tahap signifikan $p = .00$. Tahap signifikan ini lebih kecil daripada 0.05 ($p < 0.05$). Oleh itu, hipotesis nul (H_{03}) ditolak. Jadi, terdapat hubungan yang signifikan antara prasarana dengan kepuasan pelajar.

Maka daripada dapatan ini dapat diuraikan bahawa prasarana yang selesa dan lengkap mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelajar iaitu semakin sempurna penyelesaian prasarana maka semakin tinggi juga kepuasan pelajar untuk belajar.

Jadual 10: Hasil Ujian Korelasi Hasil Darab Momen Pearson antara Prasarana dengan Kepuasan Pelajar

Prasarana	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	181

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Soalan Kajian 6: Adakah Terdapat Pengaruh Prasarana Terhadap Kepuasan Pelajar di Kolej Teknikal Yayasan Sabah.

Pembolehubah tidak bersandar (prasarana) mempunyai pengaruh atau kesan terhadap kepuasan pelajar di KTYS dengan nilai F yang signifikan pada $\alpha = 0.00$. Oleh itu, hipotesis null (H_{04}) ditolak. Maka, terdapat pengaruh yang signifikan antara prasarana terhadap kepuasan pelajar di KTYS. Oleh itu, daripada dapatan ini dapat diuraikan bahawa kualiti prasarana yang baik dan selesa akan mempengaruhi dan memberi kesan kepada kepuasan pelajar.

Jadual 11: Hasil Ujian Regresi Berganda antara Prasarana Terhadap Kepuasan Pelajar

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.676 ^a	.456	.450	.40753	.116	37.908	1	178	.000

a. Predictors: (Constant), prasarana

Kesimpulan, pembolehubah tidak bersandar iaitu prasarana mempengaruhi pembolehubah bersandar iaitu kepuasan pelajar sebanyak 45.6% di Kolej Teknikal Yayasan Sabah (KTYS).

PERBINCANGAN KAJIAN

Berdasarkan analisis kajian yang telah dibuat, secara keseluruhannya menunjukkan bahawa kualiti prasarana amat mempengaruhi kepuasan belajar seseorang pelajar. Semakin tinggi kualiti prasarana maka semakin tinggi kepuasan pelajar untuk belajar. Kajian-kajian yang berkaitan dengan penilaian ke atas prasarana ini perlu dilakukan secara berterusan dari pelbagai aspek. Kajian-kajian ini adalah untuk melihat sejauhmana kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan oleh pihak organisasi. Dengan adanya kajian berterusan ini sudah pasti segala kekurangan dan kepincangan akan dapat diatasi secepat mungkin.

Dalam kajian ini, ruang lingkup kajian adalah sangat kecil. Pengkaji cuma mengkaji kepuasan pelajar terhadap prasarana hanya di satu kampus sahaja iaitu Kampus Bandaraya (Kampus C), Sembulan dan hanya melibatkan pelajar-pelajar Program Kerjasama sahaja iaitu KTYS-KUIM dan KTYS-UTM. KTYS mempunyai tiga kampus iaitu di Kampus Kemahiran di Kepayan dan Kampus Teknikal di Likas (Kampus B) dan mempunyai banyak program pengajian yang lain iaitu Program Dalaman KTYS seperti Diploma Binaan Bangunan (DBB), Diploma Teknologi Elektrik (DTE), Diploma Teknologi Automotif (DTA), Diploma Pengurusan Perniagaan (DBM) dan program-program sijil yang lain. Kajian ini bukanlah sebagai gambaran secara keseluruhan berkenaan kepuasan terhadap kemudahan-kemudahan yang terdapat di kolej kerana responden yang terlibat adalah kecil dan terhad. Maka, kajian yang seperti ini boleh dijalankan oleh para pengkaji di masa akan datang yang mana melibatkan ruang lingkup yang luas dan bilangan responden yang lebih ramai agar dapatan kajian yang bakal diperolehi lebih tepat dan menyeluruh. Kajian yang akan datang dicadangkan agar melibatkan pelajar-pelajar di tiga kampus tersebut yang akan mewakili program yang terdapat di KTYS.

Pengkaji mengesyorkan kepada mana-mana kajian yang bakal dilakukan nanti bolehlah melihat dari perspektif dan aspek yang lain yang tidak disentuh dalam kajian ini. Metodologi kajian juga boleh dipelbagaikan seperti melakukan kajian kualitatif dengan mengadakan sesi temubual bersama pelajar-pelajar. Kaedah ini juga boleh mendapatkan keputusan yang cepat dan berkesan. Boleh melihat sendiri reaksi pelajar ketika ditemubual. Selain itu juga, pengkaji juga berhasrat untuk melakukan kajian pengaruh prasarana terhadap pencapaian akademik pelajar dengan melihat kepada keputusan peperiksaan akhir semester.

Justeru, diharap kajian lanjut nanti akan dapat memberi perubahan yang boleh memberi impak yang besar kepada proses penilaian ini dan dapat menghasilkan keputusan yang lebih menyeluruh.

RUMUSAN

Hasil kajian ini secara keseluruhannya memperlihatkan bahawa pengaruh prasarana terhadap kepuasan pelajar adalah berada pada tahap yang sederhana daripada empat aspek yang dikaji iaitu prasarana umum, prasarana bilik kuliah, prasarana perpustakaan, prasarana asrama dan prasarana kafeteria. Justeru, hasil dapatan kajian ini telah dirumuskan dan pengkaji telah mengemukakan beberapa cadangan yang diharap dapat membawa kebaikan dan manfaat kepada pihak yang terlibat khususnya pihak Pengurusan Tertinggi KTYS. Kesimpulannya, dapatan kajian ini akan menjadi salah satu hasil pandangan dan

cadangan yang bermanfaat dan akan dapat menambahkan satu bahan rujukan ilmiah terutama berkaitan dengan penilaian prasarana terhadap kepuasan pelajar.

RUJUKAN

- Che Nidzam Che Ahmad, Noraini Mohamed Noh, Mazlini Adnan, Marzita Putih, & Mohd Hairy Ibrahim. (2014). Pengaruh Persekitaran Fizikal Bilik Darjah Terhadap Tahap Keselesaian Pengajaran Dan Pembelajaran.
- Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim & Mahadzirah Mohamad. (2015). Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual. Dipetik dari http://eprints.usm.my/34144/1/4_UNISZA_Kamarulzaman_15.pdf.
- Masnora Sepikun & Nur Zakiah Hani Kamarolzaman. (2011). Keberkesanan Pemantauan Proses Pengajaran dan Pembelajaran di Politeknik Port Dickson Satu Kajian Kes di Jabatan Kejuruteraan Elektrik. Dipetik dari <https://www.scribd.com/doc/94517683/20111007-Masnora-Zakiah>.
- Mohammad Hairy Kharauddin, Titus Raymond Jayim Ak Sidet & Siti Noor Asiah Mustafa. (2016). Kajian Tahap Kepuasan Belajar Pelajar Sijil Modular Kebangsaan Di Kolej Komuniti Mas Gading & Kolej Komuniti Cawangan Santubong, Sarawak. Seminar Penyelidikan Zon Sarawak 2016. Dipetik dari https://www.academia.edu/8930320/kajian_tentang_kepuasan_belajar_pelajar.
- Mohammad Hairy Kharauddinwan, Ahmad Ramzi Wan Yusuf & Norasyikin Amir. (2016). Tahap Kepuasan Pelajar Program Diploma in Rail Signalling Andcommunication Technology Terhadap Penyampaian PdP dan Kompetensi Pensyarah Bidang: Satu Tinjauan. Dipetik dari https://www.academia.edu/40222553/tahap_kepuasan_pelajar_program_diploma_in_rail_signalling_and_communication_technology_terhadap_penyampaian_pdp_dan_kopetensi_pensyarah_bidang_satu_tinjauan.
- Mohamad Haswardi Morshidi. (2015). Kualiti Perkhidmatan dari Perspektif Pendidikan Koperasi. Dipetik dari http://www.mkm.edu.my/images/awam/penerbitan/dimensi_koop/dimensi_koop46/kualiti_perkhidmatan_dari_perspektif_pendidikan_koperasi.pdf.
- Mohd Jasrihanizan Badol. (2016). Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan di Pusat Budaya dan Seni (PBS) Universiti Utara Malaysia (UUM). Dipetik dari http://etd.uum.edu.my/5938/2/s814407_02.pdf.
- Muhammad Faiz Saumi & Izzal Asnira Zolkepli. (2017). Kelestarian Kualiti Perkhidmatan Ekopelancongan: Aplikasi Model Analisa 'Gap' bagi Memahami Kepuasan Pelancong Zoo Malaysia. Dipetik dari <http://journalarticle.ukm.my/11310/1/13523-60328-1-PB.pdf>.