

PENGARUH KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN BELAJAR PELAJAR KOLEJ-KOLEJ SWASTA DI SABAH

**Mazni Muhammad¹, Roslee Talip
& Muhammad Suhaimi Taat²**

ABSTRAK

Kualiti pengajaran dan pembelajaran memainkan peranan yang penting dalam menentukan kepuasan seseorang pelajar. Kajian yang dijalankan ini adalah untuk meninjau pengaruh kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan belajar pelajar kolej-kolej swasta di Sabah. Keutamaan dalam kajian ini adalah melibatkan tinjauan dari kategori pengaruh kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan belajar pelajar dari aspek kompetensi tenaga pengajar yang merangkumi pengetahuan, kemahiran dan keperibadian seseorang pensyarah, aspek peralatan pengajaran seperti bahan bantu mengajar (BBM) dan Rancangan Pengajaran (*Lesson Plan*) dan struktur kurikulum atau penilaian kursus. Dari aspek kepuasan pula, instrumen yang digunakan adalah menggunakan pengukuran SERVQUAL. Terdapat lima dimensi yang akan dinilai iaitu Kebolehpercayaan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti fizikal (*Tangibles*), Empati (*Empathy*) dan Responsif (*Responsiveness*). Justeru, kertas konsep ini membincangkan tentang pengaruh kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan belajar pelajar kolej-kolej swasta di Sabah.

Kata Kunci: *Pengaruh Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Kepuasan Pelajar*

¹ Penulis ialah pensyarah di Kolej Teknikal Yayasan Sabah, Emel: mazni.muhammad@yahoo.com

² Penulis-penulis ialah pensyarah di Universiti Malaysia Sabah.

THE INFLUENCE OF TEACHING AND LEARNING QUALITY ON STUDENTS' LEARNING SATISFACTION OF PRIVATE COLLEGES IN SABAH

ABSTRACT

The quality of teaching and learning plays an important role in determining a student's satisfaction. The purpose of this study is to examine the influence of teaching and learning quality on students' learning satisfaction of private colleges in Sabah. The focus of this study is on a review of the categories about the influence of teaching and learning quality on student learning satisfaction in terms of teacher competencies including knowledge, skills and personality of a lecturer, aspects of teaching tools such as teaching aids (BBM) and lesson plans and curriculum structure or course evaluation. In terms of satisfaction, the instrument used is to use SERVQUAL measurements. There are five dimensions to be evaluated: Reliability, Assurance, Physical Evidence (Tangibles), Empathy (Empathy) and Responsiveness. Thus, this conceptual paper discusses the impact of the quality of teaching and learning on the learning satisfaction of private colleges in Sabah.

Keywords: *Impact of Teaching and Learning Quality, Student Satisfaction*

PENGENALAN

Kepuasan pelanggan merupakan isu yang amat dituntut bukan sahaja di semua sektor industri bahkan dalam institusi pendidikan. Kepuasan merupakan sesuatu yang lahir hasil daripada tindakbalas perasaan terhadap sesuatu aktiviti yang dilakukan. Bagi seseorang pelajar, kepuasan mereka merangkumi kepuasan terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran (P&P) yang berhubung kait dengan elemen-elemen yang lain seperti kompetensi pensyarah, teknik dan kaedah pengajaran yang disampaikan oleh pensyarah di samping kepuasan mereka terhadap persekitaran sosial dan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh itu, pelajar bertindak sebagai pelanggan kepada institusi pendidikan mempunyai kehendak masing-masing yang perlu dipenuhi pihak pengurusan institusi. Justeru, kejayaan dan kecemerlangan seseorang pelajar bermula dari suasana pengajaran dan pembelajaran yang selesa, berkualiti dan dalam keadaan baik. Suasana persekitaran pembelajaran yang memenuhi atau menepati keperluan adalah faktor yang mendorong kejayaan dan kepuasan seseorang individu atau sesuatu organisasi. Pihak pengurusan atau organisasi haruslah mengutamakan penyediaan kemudahan dan mengekalkan kualiti perkhidmatan agar memenuhi tahap kepuasan pelajar khususnya. Menurut Abdul Mutalib *et al.*, (2017), kepuasan pelajar telah menjadi satu konsep penting dalam pendidikan tinggi kerana ia merupakan ukuran yang sering digunakan dalam kedudukan (*ranking university*) IPT, dan IPT mendapat manfaat dengan menarik minat profesor dan pelajar terbaik, tahap pendapatan yang lebih tinggi, dan dapat mengenakan bayaran yuran pengajian yang tinggi (Wilkins & Huisman, 2012). Justeru, kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para pembekal produk atau penyedia perkhidmatan. Ini kerana mutu produk atau perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi dapat dinilai dan ditambah baik berdasarkan pandangan yang diperolehi daripada pelanggan.

Oleh itu, penilaian terhadap kepuasan pelajar adalah penting dan mesti dilaksanakan oleh sesebuah institusi pendidikan bagi menilai kepuasan pelanggannya lebih-lebih lagi bagi Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Ini kerana Institusi Pendidikan diibaratkan sebagai sebuah

kilang yang mencipta dan melahirkan modal insan yang cemerlang dan berjaya yang akan memenuhi permintaan masa hadapan. Kepuasan mereka mestilah dipantau dan diambil berat oleh pihak-pihak yang berkenaan. Lantaran daripada perkembangan mutakhir sistem pendidikan di Malaysia kini menuntut kebijaksanaan pendokongnya untuk merealisasikan wawasan pendidikan negara dan citra Wawasan 2020. Visi Kementerian Pelajaran Malaysia adalah untuk menzahirkan sistem pendidikan berkualiti dunia dan menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan ilmu. Justeru, bagi menyahut cabaran tersebut, kualiti pendidik yang baik adalah merupakan satu alternatif terbaik yang boleh diambil selain daripada kesempurnaan prasarana yang disediakan. Usaha ini bukanlah satu perkara yang mustahil bahkan peningkatan kualiti pendidik yang baik ini boleh dicapai dan direalisasikan sebagai satu komponen dalam meningkatkan fungsi kemenjadian institusi pendidikan dan memperkasakan sistem pendidikan di Malaysia. Hakikatnya, tidak dapat dinafikan institusi pendidikan memainkan peranan penting dalam memajukan dan memodenkan sesebuah negara termasuklah di Malaysia. Penekanan terhadap kualiti pendidikan di negara ini diperlihatkan melalui beberapa usaha kerajaan dalam menambah baik segala dasar pendidikan. Sebagai contoh, 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 terutamanya dari segi sistem pengajaran dan pembelajaran termasuklah kompetensi tenaga pengajar, peralatan pengajaran dan struktur kurikulum yang ditawarkan.

KAJIAN LEPAS

Bidang akademik merupakan satu platform pembelajaran yang penting dalam sistem pendidikan negara. Pelajar merupakan aset yang berharga kepada negara. Dalam kamus kehidupan seorang pelajar, perkara asas yang perlu dititiberat ialah kepuasan mereka dalam belajar. Kementerian Pendidikan Malaysia sedang berusaha melaksanakan pengajaran dan pembelajaran yang lebih berpusatkan kepada pelajar. Mereka merupakan fokus yang perlu diberikan penekanan. Namun begitu, pendidik tetap memainkan peranan yang penting dalam memberi impak kepada prestasi akademik pelajar khususnya dan dalam menentukan kejayaan sistem pendidikan yang diamalkan di institusi terbabit secara amnya. Kualiti pendidikan banyak bergantung kepada kualiti pendidik kerana pendidik yang baik boleh membuatkan pembelajaran menarik dan dihargai oleh pelajar yang mengikutinya. Pendidik atau pensyarah sebagai agen pembelajaran dituntut supaya mampu menyelenggarakan proses pembelajaran dengan sebaik-baiknya. Menurut Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara, Institusi pengajian tinggi yang mempunyai kepimpinan yang berkesan, tenaga pengajar yang berilmu tinggi dan profesional, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, pelajar yang berkualiti dan kurikulum yang relevan akan lebih berdaya saing dalam menghadapi persaingan global.

Dalam kajian ini, pengkaji mengkaji tentang pengaruh kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan pelajar. Kualiti P&P ini melibatkan tiga (3) dimensi penting iaitu kompetensi tenaga pengajar, peralatan pengajaran dan struktur kurikulum. Dimensi kompetensi tenaga pengajar lebih memberi penekanan kepada kompetensi pensyarah termasuklah pengetahuan, kemahiran dan keperibadian seseorang pensyarah. Manakala dimensi peralatan pengajaran pula lebih fokus kepada bahan bantu mengajar (BBM) yang digunakan oleh pensyarah untuk memberi keseronokan, hiburan semasa belajar, kefahaman yang cepat dan tidak membosankan serta menceriaikan suasana pembelajaran. Dimensi seterusnya adalah dimensi struktur kurikulum yang ditawarkan sama ada ia menepati kehendak program pengajian atau sebaliknya dan mampu memberi pendedahan pengajian kepada pelajar.

Lantaran itu, untuk melaksanakan fungsi pensyarah dengan baik, seseorang pensyarah wajib memiliki syarat tertentu antaranya adalah kompetensi. Kompetensi merupakan gabungan daripada elemen pengetahuan, kemahiran dan sikap yang perlu dimiliki dan dilaksanakan semampu mungkin sesuatu tugas dan tanggungjawab (Mohd Akmal Firdaus, 2017). Kompetensi menurut kamus papan, kebolehan atau pengetahuan dan kemahiran untuk melakukan sesuatu dengan cekap atau berjaya. Kemahiran guru memainkan peranan penting dalam pelaksanaan tugas-tugas pendidikan, khususnya pengajaran dan pembelajaran (Mohd Akmal Firdaus, 2017). Manakala menurut Daud Ibrahim (2003) dalam Roslan (2014), kompetensi bermakna “*competence, proficiency, skillful and skill*”. Kompetensi juga ditakrifkan sebagai gabungan aspek pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang perlu dimiliki serta diamalkan bagi melaksanakan sesuatu pekerjaan atau jawatan. Prinsip asas kompetensi adalah bahawa prestasi seseorang pegawai perkhidmatan awam akan meningkat sekiranya beliau mempunyai semua kompetensi yang diperlukan bagi menjalankan tugas dan tanggungjawab jawatan yang disandangnya. Menurut Syed Jaafar (2014), kompetensi didefinisikan sebagai kebolehan untuk menggunakan pengetahuan dan kemahiran bagi melaksanakan tindakan (Day, 1989), adapun menurut Boyatzis (1982) dan Quinn *et al.*, (1996), kompetensi terdiri daripada elemen pengetahuan, kemahiran, pemahaman dan sikap yang pratikal ditunjukkan dalam bentuk tingkah laku apabila melakukan sesesuatu.

Di samping itu juga, keupayaan tenaga pengajar untuk mendidik, melatih dan melahirkan insan yang berpendidikan, berbudaya dan berkemahiran merupakan objektif utama pendidik yang kreatif, inovatif dan berkarisma. Pendidik seperti ini sentiasa peka terhadap perubahan keperluan modal insan iaitu pelajar. Seseorang pensyarah yang cemerlang boleh menghasilkan pengajaran dan pembelajaran yang menarik dan berkesan serta boleh menarik minat dan memberi kepuasan belajar kepada pelajar-pelajarnya. Dari aspek kualiti pengajaran dan pembelajaran, pensyarah perlu mempunyai pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan sikap yang baik di dalam dan di luar kelas. Sesuatu proses pengajaran dan pembelajaran semestinya mempunyai objektif yang tertentu untuk dicapai oleh setiap pelajar. Pensyarah dan pelajar adalah golongan yang penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran ini. Setiap mereka perlu memainkan peranan untuk mencapai hasil pembelajaran yang diinginkan.

Selain peranan daripada kompetensi tenaga pengajar, peralatan pengajaran atau bahan bantu mengajar (BBM) juga memainkan peranan penting dalam sistem pengajaran dan pembelajaran. Menurut Faizah (2017), penggunaan BBM adalah amat penting dalam proses P&P bagi menarik minat pelajar serta meningkatkan prestasi pelajar. Justeru itu, guru-guru harus memainkan peranan penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran bagi melaksanakan pengajaran abad ke 21 seperti yang disarankan oleh pihak Kementerian serta menyahut hasrat Negara untuk menjadi Negara maju menjelang 2020. Kajian ini merumuskan bahawa peralatan pengajar adalah faktor terpenting dalam kajian ini kerana ianya menyumbang terbesar dalam model kepuasan pelajar (Abdul Mutalib, 2017). Penggunaan bahan bantu mengajar (BBM) dalam kalangan guru di sekolah memberi kesan yang positif terhadap kecemerlangan akademik pelajar dan kaedah pengajaran guru itu sendiri (Mohd Faez Ilias, 2016). Namun, masih terdapat sesetengah di kalangan pendidik yang masih belum menggunakan BBM dalam pengajaran mereka. Menurut Kamarul Azmi Jasmi *et al.*, (2011) guru masih lagi mengamalkan kaedah pengajaran secara tradisional yang disifatkan sebagai pengajaran berpusatkan guru semata-mata seperti syarahan, hafalan, soal jawab dan perbincangan. Keberkesanan pengajaran dapat dinilai melalui kepelbagaian bahan dan teknik yang digunakan ketika mengajar (Yahya Othman, 2012). Namun begitu, terdapat juga guru-guru yang tidak mahir berjenaka dengan murid-murid. Keadaan ini dapat disalurkan melalui cara lain seperti penggunaan bahan bantu mengajar yang mempunyai unsur menyeronokkan seperti kartun dan komik yang mempunyai karikatur yang menarik. Secara langsung kreativiti

ini dapat membantu guru menjadikan proses pengajaran dan pembelajaran berlangsung dalam suasana yang menyenangkan, ceria dan berkesan (Tay Meng Guat, 2015).

Struktur Kurikulum juga memainkan peranan yang penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Bertepatan dengan kepentingan inilah, maka kurikulum yang sesuai dan relevan harus dibina atau diubah supaya modal insan yang dihasilkan dapat memenuhi keperluan semasa dan sejajar dengan hasrat negara untuk cuba menyediakan sistem pendidikan yang berkualiti dan cemerlang dalam usaha untuk membangunkan generasi alaf baru menuju Wawasan 2020. Kefahaman tentang kurikulum akan memberikan kelebihan kepada golongan pendidik untuk melaksanakan program pendidikan dengan lebih berkesan (Mohini & Suhaila, 2011). Begitu juga, dalam usaha pihak Institusi Pengajian Tinggi (IPT) menghasilkan modal insan yang dapat memenuhi piawaian majikan dan industri seiring dengan pembangunan negara, penilaian dari semasa ke semasa perlu dilakukan oleh pihak IPT. Keperluan penilaian membolehkan pihak IPT merangka semula pelan strategik termasuk aspek kurikulum yang mantap dan handal agar relevan dengan perubahan global. Pada masa yang sama graduan yang dihasilkan dapat memenuhi piawaian di peringkat antarabangsa dan memenuhi tuntutan kerja moden masa kini (Hanifah *et al.*, 2016). Menurut Pomeles Garcia & Liu (2007) dalam Abdul Mutalib *et al.*, (2017), struktur kurikulum mestilah berupaya untuk memberi pendedahan kepada pelajar membuka peluang untuk memperkembangkan ciri-ciri individu dan kemahiran yang akan memberi impak positif untuk kerjaya masa hadapan mereka.

Justeru, bagi memastikan sistem pembelajaran berjalan dengan lancar dan memuaskan hati semua pihak, sewajarnya pelajar sebagai pelanggan berhak untuk memperolehi pendidikan yang berkualiti dan mencapai tahap kepuasan yang diharapkan. Ini sudah tentu menjadi kewajipan kolej atau pusat pengajian untuk menjamin kualiti kursus yang mereka tawarkan. Pada masa kini kehidupan yang serba canggih dan moden ini menjadikan manusia menginginkan kepuasan yang lebih dalam hidup mereka. Begitu juga bagi seseorang pelajar, mereka inginkan kepuasan dalam pengajian mereka terutamanya terhadap pengajaran dan pembelajaran. Kepuasan ini amat dituntut untuk dipenuhi lebih-lebih lagi yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) terutamanya Kolej-kolej Swasta. Pengkaji mendapati kebanyakan kajian-kajian yang lepas yang melibatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran banyak dijalankan di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan kurang dibuat kajian di Institusi Pengajian Tinggi Swasta seperti di Kolej-Kolej Swasta lebih-lebih lagi di Sabah.

Antara kajian yang ditemui berkaitan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah seperti Kompetensi Pensyarah Dalam Proses Pengajaran: Satu Kajian Di Politeknik Port Dickson (Yusnita, 2003), Kompetensi Guru Bukan Opsyen Yang Mengajar Kemahiran Teknikal Di Kolej Vokasional Negeri Pahang (Roslan, 2014), Kompetensi Guru Dalam Pengajaran Amali Teknologi Pembinaan Di Kolej Vokasional (Syed Jaafar, 2014), Hubungan Antara Kualiti Pengajaran Dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar: Satu Tinjauan (Tang Swee Mei & Lim Kong Teong, 2002), Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan Prasarana yang Disediakan di Politeknik Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012 (Tuan Syarifah *et al.*, 2013), Faktor Pengajaran Dan Pembelajaran Mempengaruhi Kepuasan Pelajar (Abdul Mutalib *et al.*, 2017), Penerapan Nilai-Nilai Murni Dalam Proses Pengajaran Dan Pembelajaran Ke Arah Pembentukan Sahsiah Pelajar Di Kolej Kemahiran Tinggi Mara (Norazri, 2015), Keberkesanan Kurikulum Pendidikan Sains Sosial Di Malaysia: Kajian Perspektif Guru Siswazah Dan Pengetua Sekolah Di UPSI (Hanifah Mahat *et al.*, (2016).

Dalam arus globalisasi sekarang, cabaran utama yang dihadapi sistem pendidikan di Malaysia dewasa ini ialah untuk menyediakan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti dan unggul seterusnya menghasilkan 'output' tenaga kerja yang berpotensi dan berketrampilan sesuai dengan kehendak-kehendak pembangunan industri negara. Senario inilah memerlukan kita melihat sistem pendidikan dari akar umbinya. Antara perkara yang perlu diberi perhatian

ialah pentingnya tenaga kerja yang ada kompetensi pengajaran dalam proses pengajarannya. Kemampuan pensyarah melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran yang efektif dapat direalisasikan jika pensyarah itu kompeten dalam bidang profesion perguruan yang diceburi.

Dalam kajian ini, salah satu dimensi yang dibincangkan dalam kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah kompetensi tenaga pengajar. Menurut Lefrancois (2011) dalam Roslan (2014), kompetensi merupakan keupayaan melakukan sesuatu yang dihasilkan melalui proses pembelajaran. Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) telah memperkemaskan perancangan dan pembangunan sumber manusia dengan memberikan fokus ke arah melahirkan guna tenaga yang kompeten dan kompetitif (Dasar Pendidikan Kebangsaan, 2004). Keadaan ini boleh membuahkan suasana pembelajaran yang efisien, positif, harmoni dan yang boleh membawa kepuasan kepada semua pihak terutamanya kepada para pelajar. Menurut Mohd Akmal (2017), kompetensi merupakan gabungan daripada elemen pengetahuan, kemahiran dan sikap yang perlu dimiliki dan dilaksanakan semampu mungkin sesuatu tugas dan tanggungjawab. Kemampuan guru melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran yang efektif dapat direalisasikan jika guru itu kompeten dalam bidang profesion perguruan yang diceburi. Pendekatan secara holistik iaitu mengambil kira setiap aspek kualiti pengajaran dan pembelajaran membolehkan proses pembelajaran pelajar lebih berkesan bagi menjamin kepuasan pelajar (Tang & Lim, 2002). Akan tetapi pendapat ini dibantah oleh dapatan daripada kajian yang dibuat oleh Sepideh, Hadi dan Mona (2013) dalam Abdul Mutalib (2017), mendapati bahawa tenaga pengajar tidak menyumbang kepada kepuasan pelajar. Justeru, terdetik di hati pengkaji untuk mengkaji berkaitan dengan pengaruh kompetensi tenaga pengajar terhadap kepuasan pelajar.

Selain daripada kompetensi tenaga pengajar, dimensi yang akan dikaji dalam kualiti pengajaran dan pembelajaran ini adalah peralatan pengajaran. Sesebuah institusi pengajian juga haruslah mengekalkan tahap kepuasan yang maksima bagi tujuan mengekalkan prestasi yang baik dan sentiasa berkualiti. Ini merupakan kunci utama bagi sesebuah organisasi untuk bertahan lebih lama walaupun dalam kajian yang telah dijalankan menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diterima tidak mampu meramal tahap kepuasan, Kouthouris *et al.*, (2005). Perubahan kualiti merupakan fenomena yang mempunyai pengaruh besar dalam sistem pengurusan sesebuah organisasi (Nurul Huda *et al.*, 2009). Persekitaran pengajaran dan pembelajaran di Malaysia masa kini telah banyak mengalami perubahan. Jika sebelum tahun 1990-an, tenaga pengajar bergantung kepada kaedah “chalk and talk”, kini, selari dengan perkembangan teknologi, kebanyakan persekitaran pengajaran dan pembelajaran mula dilengkapi dengan sumber berasaskan teknologi seperti OHP, LCD, video dan komputer. Selain itu, dengan wujudnya teknologi cetakan, alat bantu pandang-dengar, media, sistem berasaskan komputer, pelbagai strategi pengajaran dan pembelajaran dapat dilaksanakan. Infrastruktur dan persekitaran pengajaran dan pembelajaran yang kondusif dan berkualiti ini dapat membantu proses pemindahan pembelajaran yang berkesan.

KONSEP UMUM KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

Keberkesanan pengajaran merupakan pendekatan utama untuk mengukur kualiti pengajaran dan pembelajaran yang disampaikan. Menurut Abdul Mutalib *et al.*, (2017), penyelidikan mengenai kualiti pendidikan tinggi telah menunjukkan bahawa kualiti pengajaran sukar ditakrifkan kerana kualiti mungkin bermakna perkara yang berbeza kepada orang yang berlainan (Harvey & Green, 1993). Pendapat ini menyokong pandangan daripada Ashraf & Ibrahim (2009), yang mengatakan bahawa kualiti pendidikan adalah sukar untuk diukur dan didefinisikan di mana ia merangkumi hasil pembelajaran yang diterima oleh pelajar dari para pendidik dan juga keadaan persekitaran institusi itu sendiri. Walau bagaimanapun, Sahney, Banwet, dan Karunes (2004)

menerangkan kualiti pendidikan sebagai penjajaran yang membina *output* pendidikan kepada matlamat, spesifikasi, dan keperluan yang dirancang. Majoriti penyelidikan kualiti perkhidmatan dalam pendidikan tinggi menumpukan kepada sikap pelajar dan di banyak negara, badan jaminan kualiti bebas menilai pengalaman dan persepsi pelajar (Christou, 2002). Menurut kajian yang dijalankan oleh Siti Hawa & Noor Raudhiah (2017), secara amalan keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran dinilai dengan menggunakan borang soal selidik penilaian oleh pelajar pada penghujung sesi pengajaran (Guolla, 1999; Marsh, 1987). Walaupun proses pemantauan ini dapat membantu ahli akademik untuk mengenal pasti keberkesanan pengajaran secara keseluruhan, namun penilaian ini gagal untuk membekalkan maklumat untuk penambahbaikan secara berkesan sepanjang proses pengajaran dan pembelajaran (Teong 2008).

Menurut ahli-ahli psikologi behavioral, pembelajaran adalah perubahan tingkah laku yang berlaku dalam diri seseorang individu yang disebabkan oleh pengalaman. Proses pembelajaran ini dilalui oleh setiap insan sejak dia dilahirkan sehingga sukar bagi kita untuk membezakan dan memisahkan antara pembelajaran dan tumbesaran, kerana kedua-duanya adalah saling berkaitan. Behaviorisme menumpukan perhatian ke atas aspek tingkah laku manusia yang boleh diperhatikan dan boleh diukur. Teori ini diperkenalkan oleh Ivan Pavlov dan dikembangkan oleh Thorndike dan Skinner. Berbeza pula dengan Teori Pembelajaran Sosial (*social learning theory*) yang telah diasaskan oleh Albert Bandura (1986, 1977, 1998, 2000). Teori pembelajaran sosial ini telah dinamakan semula sebagai “Teori Kognitif Sosial” oleh Bandura sendiri (Moore, 2002). Teori Pembelajaran Sosial menyatakan bahawa faktor-faktor sosial, kognitif dan tingkah laku memainkan peranan penting dalam pembelajaran (Santrock, 2001). Faktor kognitif akan mempengaruhi jangkaan pelajar tentang kejayaannya, sementara faktor sosial termasuk pemerhatian pelajar tentang tingkah laku dan pencapaian ibu bapanya, akan mempengaruhi tingkah laku pelajar tersebut. Teori Pembelajaran Sosial menganggap manusia sebagai makhluk yang aktif, berupaya membuat pilihan dan menggunakan proses-proses perkembangan untuk memperihalkan peristiwa serta berkomunikasi dengan orang lain. Perilaku manusia tidak ditentukan oleh kuasa dalaman dan sejarah perkembangan seseorang atau bertindak pasif terhadap pengaruh persekitaran.

Dalam banyak hal, manusia adalah selektif dan bukan entiti yang pasif, yang boleh dipengaruhi oleh keadaan persekitaran mereka. Manusia saling memerlukan, pengaruh-mempengaruhi antara satu sama lain. Ahli-ahli psikologi sosial termasuklah Albert Bandura, Walter Mischel, Julian Rotter, Martin Seligman dan lain-lain. Manakala Teori Humanisme berpendapat pembelajaran manusia bergantung kepada emosi dan perasaannya. Seorang ahli mazhab ini, Carl Rogers menyatakan bahawa setiap individu itu mempunyai cara belajar yang berbeza dengan individu yang lain. Oleh itu, strategi dan pendekatan dalam proses pengajaran dan pembelajaran hendaklah dirancang dan disusun mengikut kehendak dan perkembangan emosi pelajar itu. Beliau juga menjelaskan bahawa setiap individu mempunyai potensi dan keinginan untuk mencapai kecemerlangan sendiri. Maka, pensyarah hendaklah menjaga sendiri pelajar dan memberi bimbingan supaya potensi mereka dapat diperkembangkan ke tahap optimum.

Robert Glaser mengemukakan model pengajarannya dengan membahagikan proses pengajaran kepada empat komponen utama iaitu objektif pengajaran, pengetahuan sedia ada pelajar, kaedah mengajar dan penilaian. Beliau juga menekankan maklum balas pelajar sebagai aspek penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Menurut beliau, objektif pengajaran harus ditentukan sesuai dengan pengetahuan sedia ada pelajar. Kemudian, kaedah mengajar harus dipilih berdasarkan objektif pengajaran dan pengetahuan sedia ada pelajar. Seterusnya, penilaian harus dijalankan ke atas segala proses pengajaran dengan tujuan untuk mengesan kelemahan, agar guru dapat mengubahsuai proses pengajarannya, demi meningkatkan keberkesanan pengajaran pada masa hadapan. Kesimpulannya, Model Pengajaran Robert Glaser

dibina berlandaskan konsep pengajaran sebagai suatu proses yang menitikberatkan langkah-langkah pengajaran iaitu perancangan, pelaksanaan, penilaian dan maklumbalas.

PENILAIAN TENAGA PENGAJAR

Penilaian terhadap pengajaran pensyarah adalah sangat perlu kerana daripada pengajaran pensyarah tersebut dapat diketahui tentang pemahaman dan penerimaan seseorang pelajar terhadap penyampaian tersebut. Pihak kolej selaku pembekal servis perlu memantau dengan sentiasa membuat penilaian terhadap pensyarah mereka demi menentukan kepuasan pelanggan mereka. Kepuasan pelajar lahir daripada keseronokan belajar mereka dan pemahaman mereka terhadap subjek yang diajar oleh pensyarah. Seseorang pensyarah perlu menggalakkan interaksi dua hala antara pelajar dengan pensyarah bagi menarik minat pelajar-pelajar dan merangsangkan perasaan ingin tahu. Oleh itu, jikalau pelajar sudah berpuas hati dengan teknik dan penyampaian seseorang pensyarah, sudah tentu tidak menimbulkan masalah pada penilaian terhadap pensyarah tersebut. Pensyarah yang kompeten seharusnya memiliki beberapa ciri-ciri atau beberapa komponen utama yang harus dikuasai iaitu pengetahuan (*cognitive domain*), kemahiran (*psychomotor domain*) dan sikap atau kualiti peribadi (*affective domain*). Ketiga-tiga komponen utama ini akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan sesuatu tugas (Roslan, 2014).

Pengetahuan

Profesion sebagai pensyarah memerlukan individu yang mempunyai kompetensi yang tinggi dari segi pengetahuan, bersikap positif, berkemahiran dalam menyampaikan isi pelajaran serta mempunyai daya kreativiti yang tinggi semasa menyampaikan kuliah. Menurut Spencer & Spencer (1993), dalam Syed Jaafar (2014), pengetahuan (*Knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Pengetahuan mengukur kemampuan peserta untuk memilih jawapan yang paling benar tetapi tidak bias melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Guru yang kompeten mesti mempunyai pengetahuan profesional untuk memaksimumkan keupayaan mereka untuk meningkatkan hasil belajar pelajar. Pengetahuan, kurikulum, mata pelajaran, pedagogi, ICT, adalah penting untuk membolehkan guru bertindak balas kepada keperluan pelajar yang berubah (Mohd Akmal, 2017).

Kemahiran

Menurut Spencer & Spencer (1993), dalam Syed Jaafar (2014), kemahiran (*Skills*) adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu tugas tertentu sama ada secara fizikal ataupun mental. Dengan mengetahui keperluan kompetensi maka keupayaan manusia akan lebih baik hasilnya. Kemahiran pensyarah diperlukan dalam menentukan kaedah pengajaran. Kaedah pengajaran adalah cara penyampaian maklumat. Terdapat dua perkataan yang hampir sama maksudnya dengan kaedah iaitu teknik dan pendekatan. Pendekatan ialah cara mendekati sesuatu mata pelajaran. Iaitu cara bagaimana suatu mata pelajaran diajar berdasarkan objektifnya. Jadi ia merupakan satu set teori yang sistematik. Kaedah pula ialah satu siri tindakan yang sistematik dengan tujuan mencapai objektif pelajaran dalam jangka masa pendek. Kaedah mengajar ialah cara mendekati sesuatu objektif pelajaran dengan langkah penyampaian yang tersusun. Manakala teknik pula ialah kemahiran pensyarah dalam pengelolaan dan pelaksanaan kaedah mengajar dalam sesuatu aktiviti pengajaran dan pembelajaran. Kaedah dan teknik ini adalah untuk memastikan pelajar berpuas hati terhadap sesuatu pengajaran yang dilaksanakan.

Kemahiran pengurusan pengetahuan juga penting untuk memastikan perkembangan sains oleh itu mempunyai kesan positif terhadap pembangunan kecemerlangan pelajar (Mohd Akmal, 2017).

Keperibadian

Keperibadian pensyarah juga memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pelajar dalam belajar. Boleh dikatakan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran amat bergantung kepada seseorang pensyarah itu. Pensyarah bukan sahaja bertindak sebagai agen untuk meningkatkan prestasi akademik pelajar, malah pensyarah merupakan *role model* kepada pelajar-pelajarnya. Oleh sebab itu pensyarah perlu mempunyai keperibadian yang tinggi dan baik dari aspek penampilan atau sahsiah agar menjadi teladan dan ikutan yang baik kepada para pelajarnya. Pensyarah yang berkaliber sering berusaha untuk menarik minat, memberi kepuasan dan menyeronokkan pelajar-pelajarnya. Menurut Mok Soon Sang (2000) dalam Masnora dan Nur Zakiah (2011), peranan pensyarah dalam bidang pendidikan sangat penting. Selain menyebarkan ilmu, segala tingkah laku pensyarah akan menjadi contoh teladan kepada pelajar-pelajarnya. Oleh itu, pensyarah seharusnya mempunyai sifat dan keperibadian yang baik, professional dan sosial yang baik dan murni. Pendapat ini disokong oleh Abu Hassan dan Meor (1996), yang menyatakan bahawa:

“.....apabila seseorang peguam membuat kesilapan, mangsanya akan berada dalam penjara atau tali gantung; apabila seorang doktor membuat kesilapan, mangsanya akan berada dalam tanah iaitu kubur tetapi jika seseorang pensyarah membuat kesilapan maka kesilapannya akan diulang oleh pelajarnya.”

(Abu Hassan dan Meor, 1996 dalam Masnora dan Nur Zakiah, 2011)

Pensyarah merupakan faktor utama kecemerlangan seseorang pelajar. Tugas pensyarah tidak hanya melahirkan pelajar yang berjaya dalam akademik, tetapi juga bertanggungjawab membentuk keperibadian pelajar kepada yang lebih baik. Oleh yang demikian seorang pensyarah itu perlu melengkapkan dirinya terlebih dahulu dengan sifat-sifat yang terpuji dan kemahiran-kemahiran pedagogi yang akan diaplikasikan semasa disekolah nanti (Roslan, 2014).

PERALATAN PENGAJARAN

Proses pengajaran dan pembelajaran (P&P) akan berjalan dengan lancar sekiranya seseorang pensyarah menyatakan kesediaan untuk menyediakan perancangan yang rapi dan teratur. Semasa penyampaian kandungan pengajaran kepada pelajar, di samping ilmu pengetahuan yang mantap, penguasaan terhadap persediaan teknikal diperlukan seperti penggunaan bahan bantu mengajar (BBM). Penggunaan bahan bantu mengajar (BBM) dalam kalangan guru di sekolah memberi kesan yang positif terhadap kecemerlangan akademik pelajar dan kaedah pengajaran guru itu sendiri (Mohd Faez *et al.*, 2016). Selain BBM, rancangan pengajaran atau *lesson plan* juga amat diperlukan dalam membuat persediaan mengajar.

Bahan Bantu Mengajar

Pensyarah yang berkebolehan menyampaikan bahan pengajaran dengan jelas dan mudah difahami. Kaedah penyampaian pengajaran pensyarah dengan suara yang jelas dan senang difahami akan memudahkan pelajar menerima pengajaran yang diberikan oleh seseorang pensyarah. Minat pelajar juga akan semakin merosot jika suara guru membosankan,

penyampaian terlalu lambat atau terlalu cepat. Kaedah penggunaan bahan bantu mengajar (BBM) merupakan satu alat pengajaran yang amat penting dalam pengajaran. Dengan menggunakan BBM ini akan lebih mudah dan cepat di dalam proses pembelajaran. Pendapat ini disokong oleh Abdul Ghafar (2003) dalam Masnora dan Nur Zakiah (2011) yang mengatakan bahawa bagi menyampaikan sesuatu isi pengajaran dengan berkesan, pensyarah mestilah memikirkan tentang kaedah pengajaran yang akan digunakan. Penggunaan kaedah pengajaran yang bijak akan menjamin kelicinan dan keberkesanan penyampaian sesuatu mata pelajaran, malahan ia akan menjadi sesuatu mata pelajaran itu lebih bermakna dan menyeronokkan pelajar. Begitu juga menurut Brophy & Good dalam Shahril (2001) dan Zainudin *et al.*, (2010), juga mengatakan keberkesanan sesuatu pengajaran bergantung kepada kepelbagaian cara memperkenalkan sesuatu isi pelajaran.

Di samping itu, ianya harus meliputi penggunaan bahan bantu mengajar sebagai satu kaedah pengajaran untuk memudahkan pelajar memahami sesuatu pengajaran yang diajar. Manakala bagi pensyarah pula, strategi, kaedah, dan teknik pengajaran mereka akan menjadi konkrit dan pelbagai mengikut kepada keadaan dan situasi pengajaran. Oleh sebab itu, untuk mengenalpasti BBM yang dipilih oleh guru bukanlah hanya sekadar mengambil BBM yang disediakan sahaja malah analisis perlu dilakukan dengan mendalam. Hal ini bertepatan dengan ciri-ciri pemilihan BBM iaitu mestilah yang paling memberi kesan seperti yang dinyatakan oleh Jasmi dan Tamuri (2007). Ciri-ciri BBM yang berkesan tidak wujud dengan sendirinya melainkan dengan usaha guru yang menggunakan BBM dengan baik ketika menghasilkan P&P berkesan. Antara ciri yang menyebabkan BBM itu berkesan adalah kerana inisiatif guru yang menggunakan sumber yang pelbagai ketika mendapatkan BBM semasa persediaan sebelum menggunakannya (Mohd Faez, 2016).

Model yang sesuai untuk item bahan bantu mengajar ini ialah Model Pengajaran Taba. Model ini menekankan penyusunan bahan-bahan mengajar dalam suatu sistem yang sesuai yang dapat meningkatkan kemahiran berfikir pelajar. Penyusunan maklumat dalam proses pengajaran dan pembelajaran adalah diutamakan dalam model ini. Ia juga menerangkan bahawa seseorang pelajar melakukan operasi kognitif ke atas bahan pengajaran atau pemilihan sesuatu konsep haruslah dilakukan melalui empat peringkat iaitu menyusun data atau fakta dengan memerhati ciri-ciri persamaan dan perbezaan, menggolong dan mengelas fakta-fakta menjadi kategori dan memberi label kepadanya, membuat generalisasi atau kesimpulan atas hubungan-hubungan antara kategori-kategori itu dan mengaplikasi generalisasi yang diperolehi. Rumusannya, dengan merujuk kepada model ini, guru dapat merancang pengajaran dengan membahagikan topik kepada generalisasi, konsep dan fakta-fakta yang berguna untuk menentukan kaedah pengajaran yang sesuai dengan menggunakan bahan bantu mengajar.

RANCANGAN PENGAJARAN ATAU *LESSON PLAN*

Merancang apa yang harus dilakukan sebelum memulakan sesi pengajaran adalah satu tindakan yang sewajarnya diambil oleh setiap pensyarah supaya mutu pengajaran lebih efisien dan berkesan serta tidak terpesong dari topik yang dikehendaki oleh sesuatu silibus yang telah ditetapkan. Menurut Brophy dan Good dalam Shahril (2001), keberkesanan sesuatu pengajaran bergantung kepada kepelbagaian cara memperkenalkan sesuatu isi pelajaran. Di samping itu ianya harus meliputi penyampaian guru, perbincangan dan soal jawab. Ini jelas menunjukkan bahawa pendekatan pengajaran sememangnya memainkan peranan dalam pembentukan tahap pencapaian pelajar. Maksudnya, Pensyarah sudah bersedia untuk memulakan medan pertempuran ilmu yang hebat untuk berdepan dengan karenah pelajar yang pelbagai. Pensyarah juga dikehendaki menyediakan satu format rancangan pengajaran yang khusus hasil daripada penelitiannya daripada silibus supaya pengajarannya berada pada landasan yang betul. Hasil

daripada penyusunan perancangan pengajaran yang baik, sudah tentu hasil pembelajaran memuaskan dan mengagumkan.

Struktur Kurikulum

Proses Penilaian kursus atau subjek penting untuk menentukan supaya skop topik yang dipelajari tidak menyimpang dari bidang sebenar pengajian yang ditawarkan kepada para pelajar. Sesuatu kursus hendaklah mengikut ketetapan yang telah dipersetujui oleh pihak pengurusan kolej berlandaskan kepada kelulusan daripada Malaysian Qualifications Agency (MQA).

KONSEP UMUM KEPUASAN BELAJAR PELAJAR

Kepuasan pelanggan adalah sangat dipengaruhi oleh keinginan pelanggan itu sendiri untuk mendapatkan yang terbaik terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima. Menurut Timm (2010), kepuasan pelanggan adalah seperti pilihan raya yang berlaku setiap hari dan orang akan mengundi berdasarkan yang terbaik disediakan. Jika tidak berpuas hati, mereka biasanya akan lari kepada organisasi lain yang menyediakan perkhidmatan yang serupa iaitu pesaing. Maka adalah penting bagi sesebuah organisasi dalam menyediakan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan supaya kelangsungan organisasi terjamin. Chang & Kelly (1994), menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah perkara yang penting dan sukar untuk dipertahankan dalam persaingan dunia perniagaan pada hari ini. Maka adalah penting bagi sesebuah organisasi untuk memastikan kepuasan pelanggan berada tahap yang paling baik agar peningkatan prestasi organisasi sejajar dengan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan. Yusof Boon & N Azlinda Kasma Azizan Kamal A Nasir dalam *Journal of Educational Management 106*. Kualiti perkhidmatan adalah mengenai perbandingan yang dibuat oleh pelanggan di antara tanggapan mereka mengenai perkhidmatan dan persepsi terhadap perkhidmatan yang dibuat. Ini bermakna kualiti perkhidmatan adalah merupakan pengukur kepada perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Begitu juga dengan institusi pendidikan, memastikan pelajar berpuas hati adalah kunci utama kepada peningkatan prestasi mereka dan sekaligus meningkatkan kualiti pengajaran pensyarah di suatu institusi atau organisasi.

PRINSIP-PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN

Prinsip asas bagi menentukan kepuasan pelanggan adalah berdasarkan Strategi Enam Langkah Scholtes (David & Stanley, 2000 dalam Mohd Khairuddin, 2015). Scholtes telah merangka enam strategi yang dijangka menjadi peluang kepada organisasi untuk memuaskan hati pelanggan mereka. Beliau juga menyarankan agar matlamat seharusnya melampaui jangkaan pelanggan bukannya sekadar memenuhi kehendak pelanggan supaya mereka dapat seberapa banyak keuntungan daripada apa yang dihasilkan oleh organisasi. Menurut Edwards Deming (1994), David & Stanley (2000) dalam Mohd Khairuddin (2015), menyatakan bahawa pelaburan yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan daripada nilai yang diperoleh oleh pelanggan. Maka setiap jabatan dan organisasi di Malaysia diarahkan supaya mengutamakan pelanggan sebagai memenuhi dasar kepuasan pelanggan (Kerajaan Malaysia, 1992). Justeru, Strategi Enam Langkah tersebut iaitu tentukan jangkaan keputusan, rancangan bagaimana mengumpul maklumat, kumpul maklumat, analisis keputusan, semak kesalahan kesimpulan dan ambil tindakan.

Langkah Pertama: Tentukan Jangkaan Keputusan

Tindakan ini perlu diambil sebelum mengumpul maklumat mengenai kehendak pelanggan atau pelajar. Pihak pengurusan kolej harus menjangka dan membuat spekulasi perkara yang bakal mereka hadapi dan diperkatakan oleh pelajar mereka. Penentuan jangkaan ini penting kerana ia boleh membantu pihak pengurusan kolej ketika bertemu para pelajarnya.

Langkah Kedua: Rancangan Bagaimana Mengumpul Maklumat

Sebelum organisasi mengumpul maklumat, terlebih dahulu mereka perlu membangunkan rancangan bagi menentukan jenis maklumat yang ingin diperolehi dan siapa yang harus menyampaikan maklumat itu. Proses mengumpul maklumat harus dirancang dengan teratur dan secara sistematik. Kebiasaannya kaedah mengedarkan borang soal selidik atau kaedah temu bual antara pihak organisasi dengan pelajar merupakan kaedah yang terbaik bagi mengumpul maklumat dan mendapatkan maklumat daripada pelanggan.

Langkah Ketiga: Kumpul Maklumat

Dalam proses untuk mengumpul maklumat, kajian rintis adalah digalakkan. Ini kerana kajian rintis yang dijalankan ke atas beberapa orang pelajar adalah untuk mengenal pasti sebarang masalah berkaitan dengan kaedah mengumpul maklumat. Hasil daripada kajian rintis ini nanti, akan memberi banyak faedah kepada pihak pengurusan terutama dari segi penjimatan kos organisasi kerana penentuan kaedah ujian telah disahkan terlebih dahulu sebelum kajian sebenar dijalankan.

Langkah Keempat: Analisis Keputusan

Keputusan yang diperolehi hendaklah dianalisis dengan tepat dan teliti berdasarkan objektif. Pada peringkat ini, beberapa persoalan mengenai kesamaan jangkaan awal, persetujuan pelanggan mengenai sesuatu perkara, aduan pelanggan dan perkara-perkara lain yang berkaitan dengan harus dititikberatkan oleh pihak pengurusan.

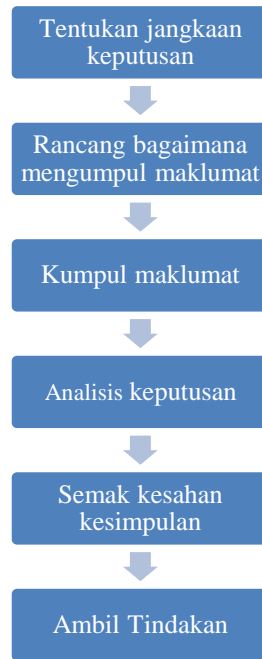
Langkah Kelima: Semak Kesalahan Kesimpulan

Pihak pengurusan kolej seharusnya menyemak kesalahan bagi setiap kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan kepada keputusan yang diperolehi. Semakan yang melibatkan pelanggan luaran dan dalaman ini akan menghasilkan satu kesimpulan yang kukuh.

Langkah Keenam: Ambil Tindakan

Ambil tindakan merupakan langkah terakhir dalam strategi ini. Pihak pengurusan organisasi wajar menyusun tindakan yang perlu dilaksanakan untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggannya. Sekiranya tindakan yang perlu diambil tersebut memerlukan jangka masa atau tempoh yang panjang dan lama, maka pihak pengurusan perlu menghubungi pelanggan mereka untuk memaklumkan situasi tersebut. Walau bagaimanapun tindakan tetap akan diambil untuk proses penambahbaikan.

Bagi lebih terperinci lagi Strategi Enam Langkah Scholtes ditunjukkan dalam Rajah 1 di bawah:



Rajah 1: Strategi Enam Langkah Scholtes bagi Penentuan Kehendak Pelanggan

(Sumber: Mohd Khairuddin, 2015 muka surat 195)

MODEL KEPUASAN PELANGGAN

Menurut Ramli *et al.*, (2009), pada masa kini wujud pelbagai instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu instrument yang digunakan adalah pengukuran SERVQUAL. Pengukuran ini telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988 yang bertujuan untuk mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain.

SERVQUAL adalah singkatan bagi *Service Quality* berfungsi untuk mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003). Terdapat lima dimensi dalam konsep SERVQUAL yang paling dinilai oleh pelanggan dalam menentukan kualiti perkhidmatan untuk mencapai kepuasan mereka. Lima dimensi tersebut adalah Kebolehpercayaan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti fizikal (*Tangibles*), Empati (*Empathy*) dan Responsif (*Responsiveness*). Manakala Kepuasan Pelanggan adalah ditunjukkan dalam Rajah 2.2 di bawah:

Responsif

Responsif bermaksud kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan servis dengan kadar yang segera. Pihak pengurusan kolej sebagai organisasi yang bertanggungjawab

membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan hendaklah sentiasa bersedia untuk membantu dan melengkap keperluan yang diperlukan oleh para pelajar termasuklah dari segi pengurusan kualiti pengajaran dan pembelajaran dan kelengkapan keselesaan prasarana di Kolej. Justeru, segala urusan servis yang berkaitan dengan perkhidmatan tersebut hendaklah dilakukan dengan kadar yang segera dan memuaskan.

Empati

Dimensi ini membawa maksud keperihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya. Sifat keperihatinan merupakan satu sifat yang perlu ada bagi setiap individu dalam organisasi atau pembekal sesuatu servis kepada pelanggannya. Kolej sebagai pembekal servis hendaklah sentiasa peka terhadap permintaan dan keperluan para pelajar. Kepekaan dan keperihatinan ini akan menyumbang kepada kepuasan para pelajar kerana semua keinginan dan keperluan mereka disambut baik oleh pihak kolej. Para pelajar merasakan diri mereka dihargai, disayangi dan berbaloi dengan bayaran yang telah dikenakan oleh pihak kolej.

Jaminan

Maksudnya pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pihak pelanggan. Pembekal servis iaitu Kolej akan memberi jaminan kepada pelanggannya bahawa setiap individu yang terlibat dalam pengurusan kolej adalah individu yang memang berkualiti, berkemahiran, berpengetahuan dan mempunyai tahap kesopanan yang tinggi. Justeru, kolej hendaklah sentiasa memantau prestasi pekerjaannya untuk meningkatkan produktiviti dan kepuasan pelanggannya.

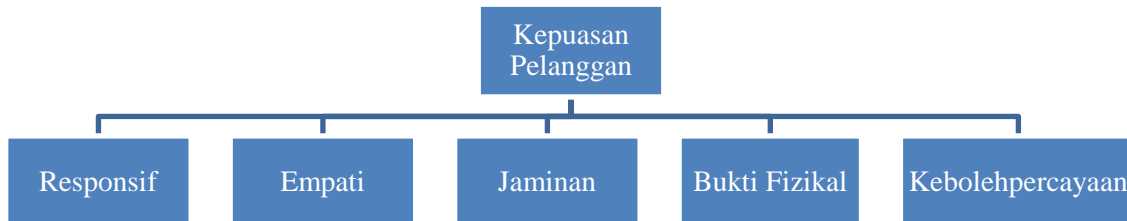
Bukti Fizikal

Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan personel. Bagi mendapat kepuasan pelanggan, sesuatu perkhidmatan sama ada peralatan yang disediakan, kemudahan prasarana dan gaya penampilan atau personaliti kakitangan kolej hendaklah sentiasa menyumbang kepada faktor-faktor yang positif seperti memberi perkhidmatan yang terbaik selari dengan kemahuan dan kehendak pelajar-pelajarnya.

Kebolehpercayaan

Dalam konteks kebolehpercayaan ini, perkara yang perlu diberi penekanan adalah keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai. Kepercayaan pelanggan amat perlu dalam setiap urusan perkhidmatan lebih-lebih lagi yang melibatkan institusi swasta seperti kolej-kolej swasta. Pelanggan akan menilai setiap perkhidmatan yang disediakan. Jika mereka berpuas hati sudah tentu mereka akan memberi kepercayaan yang tinggi kepada sesuatu produk yang dikeluarkan atau ditawarkan kepada mereka.

Menurut Johari (2007), setiap dimensi memberikan penilaian yang tersendiri di mana keterangan bagi setiap dimensi adalah seperti berikut:



Rajah 2: Model Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Parasuraman, Berry dan Zeithaml, 1998 dalam Mohd Faiz & Lee Ming Foong, 2011)

KESIMPULAN

Kualiti pengajaran dan pembelajaran yang efektif akan dapat memberikan kepuasan belajar kepada pelajar dalam mengecapi kecemerlangan dalam pelbagai aspek. Ini termasuklah pencapaian dalam kurikulum, ko-kurikulum, disiplin dan lain-lain lagi yang berkaitan dengan pembangunan akademik pelajar. Pengurusan yang teratur dan sistematik oleh pihak institusi pendidikan, pasti bakal melahirkan pelajar yang berwawasan tinggi dan memenuhi kehendak pasaran industri dan organisasi. Walaubagaimanapun, hakikatnya terdapat banyak aspek yang mempengaruhi kepuasan pelajar ini. Akan tetapi, aspek utama yang perlu diberi perhatian adalah berkaitan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran yang disampaikan oleh seseorang pensyarah merupakan aspek tunjang bagi menilai kepuasan belajar seseorang pelajar.

RUJUKAN

- Abdul Mutalib Mohamed Azim & Nurulhayah Muhamad/Muhammad Fahimi Sofian. 2017. Faktor Pengajaran Dan Pembelajaran Mempengaruhi Kepuasan Pelajar, [https://worldconferences.net/proceedings/gse2017/Fullpaper%20\(Disember\)/GSE_2017_039_028_rWU83B7NTL.pdf](https://worldconferences.net/proceedings/gse2017/Fullpaper%20(Disember)/GSE_2017_039_028_rWU83B7NTL.pdf).
- Anuar Ahmad & Nelson Jingga. 2015. Pengaruh Kompetensi Kemahiran Guru Dalam Pengajaran Terhadap Pencapaian Akademik Pelajar Dalam Mata Pelajaran Sejarah, http://juku.um.edu.my/filebank/published_article/7376/Artikel_5_Bil_3_Isu_2.pdf.
- Che Nidzam Che Ahmad, Noraini Mohamed Noh, Mazlini Adnan, Marzita Putih, & Mohd Hairy Ibrahim. 2014. Pengaruh Persekitaran Fizikal Bilik Darjah Terhadap Tahap Kesselesaian Pengajaran Dan Pembelajaran.
- Chua Yan piaw. (2013). *Kaedah Penyelidikan* (Buku 1 dan Buku 2). Serdang, Selangor. https://www.researchgate.net/publication/294886469_Pengaruh_Persekitaran_Fizikal_Bilik_Darjah_Terhadap_Tahap_Kesselesaian_Pengajaran_Dan_Pembelajaran.

- Faizah Ja'apar. 2017. Bahan bantu mengajar (BBM) dalam pengajaran dan pembelajaran (P&P) di Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) daerah Pontian. http://eprints.uthm.edu.my/9573/1/FAIZAH_JA%E2%80%99APAR.pdf
- Guolla, M. (1999). *Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom*. Journal of Marketing Theory and Practice, Summer: 87-97.
- Hanifah Mahat, Zainudin Othman, Yazid Saleh, Mohmadisa Hashim, Adnan Jusoh, Norazlan Hadi Yaacob. 2016. Keberkesanan kurikulum pendidikan sains sosial di Malaysia: Kajian perspektif guru siswazah dan pengetua sekolah di UPSI. <http://journalarticle.ukm.my/9800/1/5ok.geografia-jan16-hanifah-edkatam1.pdf>
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Ishak Bin Baba. 2009. Keberkesanan Pengajaran Dan Pembelajaran Dan Kaitannya Terhadap Prestasi Akademik Pelajar UTHM, <http://eprints.uthm.edu.my/5572/1/0486.pdf>.
- Khalim Zainal. Memahami tingkah laku remaja bermasalah dari perspektif Teori Tingkah Laku, Humanistik, Psikoanalitik & Tret Personaliti http://www.ukm.my/jmalim/images/vol_09_2008/artikel%204%20%20khalim%20ms%2043-56.pdf.
- Kouthouris, C., & Alexandris, K. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport Tourism*, 10 (2), 101-111.
- Krejcie R. V. & Morgan D.W. (1970). Determining Sample Size for Research. *Educational and Psychological Measurement*. No. 30, pp. 607-610
- Lay Yoon Fah & Khoo Chwee Hoon. 2011. *Pengenalan Kepada Pendekatan Kuantitatif Dalam Penyelidikan Pendidikan*. Universiti Malaysia Sabah.
- Malini a/p Witmuishwara & Anuar bin Ahmad. Pengaruh Etnik Terhadap Kualiti Pengajaran Guru di Bilik Darjah: Satu Kajian Perbandingan Antara Sekolah Rendah Kebangsaan dan Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Tamil, <http://www.academia.edu/16515003/Pengaruh-Etnik-Terhadap-Kualiti-Pengajaran-Guru-di-Bilik-Darjah-Satu-Kajian-Perbandingan-Antara-Sekolah-Rendah-Kebangsaan-dan-Sekolah-Rendah-Jenis-Kebangsaan-Tamil>.
- Marsh, Herbert W. 1987. Students' Evaluations of University Teaching: Research Findings, Methodological Issues, and Directions for Future Research. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED338629.pdf>
- Masnora Binti Haji Sepikun & Nur Zakiah Hani Binti Kamarolzaman. Keberkesanan Pemantauan Proses Pengajaran Dan Pembelajaran Di Politeknik Port Dickson – Satu Kajian Kes Di Jabatan Kejuruteraan Elektrik, http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007_Masnora_Zakiah.pdf, Retrieved 07 Oktober 2011.
- Mohd Akmal Firdaus Mohamad Hamim. 2017. Kompetensi guru reka cipta dalam bidang elektrik di sekolah menengah harian di Johor http://eprints.uthm.edu.my/9576/1/MOHD_AKMAL_FIRDAUS_MOHAMAD_HAMIM.pdf
- Mohd Faez Ilias, Kalthom Husain, Mohd Amin Mohd Noh, Zetty Nurzuliana Rashed, Muriyah Abdullah. 2016. Volume 5 Issue 22016e-Academia Journal UiTMT (<http://journale-academiauitmt.edu.my/>)106SUMBER BAHAN BANTU MENGAJAR DALAM KALANGAN GURU PENDIDIKAN ISLAM SEKOLAH BESTAR. <http://docplayer.net/47510051-Sumber-bahan-bantu-mengajar-dalam-kalangan-guru-pendidikan-islam-sekolah-bestari.html>.

- Mohd Yusri Ibrahim & Aziz Amin. 2014. Model Kepemimpinan Pengajaran Pengetua Dan Kompetensi Pengajaran Guru. file:///C:/Users/user/Downloads/8059-1033-16921-1-10-20171019.pdf
- Mok Soon Sang (2000). *Pedagogi II: Pelaksanaan Pengajaran*. Shah Alam: Fajar Bakti. 1-54.
- Norazri Mohd Zaidin. 2015. Penerapan nilai-nilai murni dalam proses pengajaran dan pembelajaran ke arah pembentukan sahsiah pelajar di Kolej Kemahiran Tinggi MARA. http://eprints.uthm.edu.my/7073/1/NORAZRI_BIN_MOHD_ZAIDIN_24.pdf
- Norhaiza Tahir. 2015. Hubungan personaliti guru terhadap kemahiran proses sains pelajar. http://eprints.uthm.edu.my/7074/1/NORHAIZA_BINTI_TAHIR_24.pdf
- Nor Hayati Fatmi Talib. 2015. Hubungan Strategi Pembelajaran Dengan Pencapaian Dalam Kursus Pendidikan Islam Di Politeknik Banting Selangor, <http://www.researchgate.net/publication/277713581>.
- Norhasyila Minhat. Kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan di Politeknik Tuanku Sirajuddin. file:///C:/Users/user/Downloads/Bab%2012.pdf.
- Norhidani Buyong & Norasmah Othman. 2018. Pelaksanaan Pengajaran dan Pembelajaran dalam Program Sekolah dalam Hospital. file:///C:/Users/user/Downloads/23378-76574-1-PB.pdf
- Nooraini Binti Othman & Khairul Anuar Bin Abdul Rahman. 2017. http://eprints.utm.my/10547/1/Hubungan_Antara_Kompetensi_Pensyarah_Dengan_Pencapaian_Akademik_Pelajar.pdf
- Noor Erma Binti Abu. 2014. Hubungan Antara Sikap, Minat, Pengajaran Guru Dan Pengaruh Rakan Sebaya Terhadap Pencapaian Matematik Tambahan Tingkatan 4. <https://adminconference.um.edu.my/index.php/JUKU/article/view/8058/5571>
- Noor Fadhlina Nawawi & Kamarul Azmi Jasmi. 2013. Hubungan Antara Pengajaran Dan Pembelajaran (P&P), Keperibadian Serta Kemahiran Guru Pendidikan Islam Dengan Motivasi Pelajar. http://eprints.utm.my/id/eprint/37786/1/Noor%20Fadhlina%20Nawawi2013_Hubungan_antaraP%26PKeperibadiansertaKemahiran.pdf
- Nurulhuda bt Ramli, Chai Siew Fun, Fazli Idris. Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perpustakaan Universiti Awam Di Malaysia, <http://journalarticle.ukm.my/1779/1/jp28-02-1.pdf>
- Nurul Syahada Mohd Suhaimi. 2017. Standard guru Malaysia dalam program persediaan guru reka bentuk dan teknologi. http://eprints.uthm.edu.my/9581/1/NURUL_SYAHADA_MOHD_SUHAIMI.pdf
- Roslan Abu Hassan. 2014. Kompetensi guru bukan opsyen yang mengajar kemahiran teknikal di Kolej Vokasional Negeri Pahang. <https://vdocuments.mx/kompetensi-guru-bukan-opsyen-yang-mengajar-.html>
- Rosmilawati Bt. Ab. Rahman (2006). *Penilaian Pengajaran Terhadap Pelajar Sarjana Muda Pendidikan Teknik Dan Vokasional Dalam Program Latihan Mengajar Di Sekolah Menengah Teknik*. Johor: Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn. Tesis Sarjana Pendidikan.
- Sepideh Farahmandian, Hadi Minavand, Mona Afshardost. 2013. Perceived service quality and student satisfaction in higher education. <https://pdfs.semanticscholar.org/1498/f6726f824b26c3e1a9ec80017a0f7fc0e617.pdf>
- Shahril @ Charil bin Hj Marzuki Amalan Pengajaran Guru yang Berkesan: Kajian di beberapa Sekolah Menengah di Malaysia <http://www.ipbl.edu.my/portal/penyelidikan/seminarpapers/2005/shahrilUM.pdf>.

- Siti Fatimah Binti Dzulkifli. Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pengajaran Dan Pembelajaran Sijil Kolej Komuniti (Modular) Fesyen Dan Pakaian Di Kolej Komuniti Selayang, Selangor, <http://www.kkselayang.edu.my/images/penerbitan/tahapkepuasan.pdf>.
- Siti Hawa Radin Eksan & Noor Raudhiah Abu Bakar. 2017. Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Pengajaran Dan Pembelajaran Melalui Kaedah Qfd (Quality Function Deployment). http://journal.kuis.edu.my/omje/wp-content/uploads/2017/04/12-19_Vol.1_No.1_2017-1.pdf
- Syed Jaafar Syed Ali. 2014. Kompetensi guru dalam pengajaran amali teknologi pembinaan dikolej vokasional. http://eprints.uthm.edu.my/7101/1/SYED_JAAFAR_BIN_SYED_ALI_24.pdf
- Tang Swee Mei & Lim Kong Teong. (2002). Hubungan Antara Kualiti Pengajaran Dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar: Satu Tinjauan, [http://repo.Uum.edu.my/427/1/Tang Swee Mei. pdf](http://repo.Uum.edu.my/427/1/Tang_Swee_Mei.pdf).
- Tay Meng Guat. 2015. Pembelajaran Menyeronokkan Dalam Pengajaran Dan Pembelajaran Bahasa Melayu. <http://www.ipbl.edu.my/portal/penyelidikan/jurnalpapers/jurnal2015/Tay%20MG.pdf>
- Tuan Syarifah Atifah Binti Tuan Mat Zin, Normaslina Binti Jamil, Mohd Zulfazli Bin Raub Khan. 2013. Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan Prasarana yang Disediakan di Politeknik Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012, <http://educ.utm.my/wp-content/uploads/2013/11/451.pdf>.
- Woolfolk, A. (2007). *Educational psychology* (10th ed). Allyn and Bacon.
- Yusnita Binti Yusof. 2003. Kompetensi Pensyarah Dalam Proses Pengajaran: Satu Kajian di Politeknik Port Dickson. [http://eprints.uthm.edu.my/1237/1/24 Pages from KOMPETENSI PENSYARAH DI ALAM PROSES PENGAJARAN SATU KAJIAN DI POLITEKNIK PORT DICKSON.pdf](http://eprints.uthm.edu.my/1237/1/24_Pages_from_KOMPETENSI_PENSYARAH_DI_ALAM_PROSES_PENGAJARAN_SATU_KAJIAN_DI_POLITEKNIK_PORT_DICKSON.pdf)