

TAHAP KEPIMPINAN DAN KEPUASAN PENGGUNA SUKAN: SATU TINJAUAN DI UNIVERSITI AWAM MALAYSIA

Ahmad Fadly Abdul Rahman
Muhamad Suhaimi Taat
Hasnol Nordin
Suddin Lada
,Universiti Sabah Malaysia

Corresponding Author's Email: fadly@ums.edu.my

Article History:

Received : 1 November 2021
Accepted : 10 November 2021
Published : 30 December 2021

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan antara tahap kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan universiti awam di Malaysia. Seramai 240 orang pengguna sukan daripada dua puluh buah universiti awam yang telah terpilih dengan menggunakan teknik pensampelan rawak mudah. Kajian kuantitatif ini menggunakan pendekatan bukan eksperimen secara kaedah tinjauan bagi menjawab objektif kajian. Instrumen kajian tahap kepimpinan diadaptasi daripada kajian Anuar (2010), Chelladurai dan Salleh (1980). Bagi instrumen kepuasan pelanggan sukan pula diadaptasi daripada Riemer dan Chelladurai (1998), dan diterjemahkan oleh Asiah (2009). Dapatan utama kajian menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan serta positif ($r=.834$, $p<.01$) antara variabel gaya kepimpinan dari semua aspek dengan variabel kepuasan pengguna sukan di universiti awam. Dapatan kajian menunjukkan aspek latihan dan arahan merupakan aspek yang paling tinggi ($\text{min}=4.06$), diikuti oleh aspek maklum balas positif ($\text{min}=4.00$), aspek demokratik ($\text{min}=3.95$) dan yang paling rendah ialah aspek sokongan sosial ($\text{min}=3.87$). Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat korelasi yang signifikan antara gaya kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan di universiti awam Malaysia. Oleh yang demikian, pihak pengurusan sukan di universiti awam perlu lebih peka dengan corak kepimpinan yang bersesuaian terhadap pengguna sukan khususnya di universiti. Hal ini akan memberi gambaran yang positif bagi persepsi pengguna agar mereka lebih berminat untuk melibatkan diri dalam aktiviti gaya hidup sihat di kampus sekali gus dapat menjadikan para pelajar yang sihat dan cergas daripada aspek fizikal dan mental.

Kata Kunci: Kepimpinan, pengguna sukan, latihan, demokratik, sokongan sosial

**LEVEL OF LEADERSHIP AND SATISFACTION OF SPORTS USERS:
AN OVERVIEW OF THE PUBLIC UNIVERSITIES OF MALAYSIA**

ABSTRACT

This study was carried out to identify the relationship between leadership stage and satisfaction of public university sports users in Malaysia. 240 sport users from twenty public universities that have been selected using the simple random sampling technique. This quantitative study uses a non-experimental approach in a review method to answer the objective of the study. The leadership stage study instrument was adapted from the study of Anuar (2010), Chelladurai and Salleh (1980). For sports customer satisfaction instruments were also adapted from Riemer and Chelladurai (1998), and translated by Asiah (2009). The main result of the study showed that there was a significant and positive correlation ($r=.834$, $p<.01$) between the leadership style variables from all aspects and the satisfaction of sports users at public universities. The finding showed that the aspect of training and instruction is the highest aspect (mean = 4.06), followed by the aspect of positive feedback (mean = 4.00), democratic aspect (mean = 3.95) and the lowest is the aspect of social support (mean = 3.87). Overall, the finding shows that there is a significant correlation between leadership style and sports user satisfaction in Malaysian public universities. Therefore, the management of sports in public universities needs to be more sensitive to the appropriate leadership trends for sports users, especially in universities. This will give a positive view of the perception of users so that they will be more interested in engaging the healthy lifestyle activities on campus thus making the students physically and mentally healthy.

Keywords: *Leadership, sports users, training, democratic, social support.*

PENGENALAN

Transformasi kecemerlangan individu pelajar bermula daripada suasana persekitaran di institusi pendidikan yang berkualiti, baik, dan selesa. Suasana persekitaran tempat belajar yang dapat memenuhi keperluan pelajar ialah faktor utama yang mendorong kejayaan individu mahupun institusi tersebut. Menurut Lucas (2009) dan Aminuddin (2018), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan ialah kemampuan pengetahuan dan corak kepimpinan yang bersesuaian disampaikan kepada pelanggan. Berdasarkan pandangan daripada Lucas (2009), kakitangan organisasi sukan universiti awam (UA) Malaysia hendaklah mempunyai gaya kepimpinan yang bersesuaian agar dapat membantu dan memberi perkhidmatan kepada pelajar dengan sebaiknya. Ini merupakan satu perkara yang penting kepada pembangunan akademik dan sukan bagi menerapkan gaya hidup sihat di UA.

Dapat dilihat bahawa pihak kerajaan sangat efektif dalam usaha untuk meningkatkan dan mengekalkan minat dalam masyarakat terhadap aktiviti sukan dan rekreasi agar dapat membantu kerajaan ke arah mewujudkan masyarakat yang sihat dan cerdas. Selaras dengan harapan kerajaan melahirkan masyarakat yang sihat, Kementerian Pengajian Tinggi melalui Bahagian Sukan dan Majlis Sukan Universiti Malaysia (MASUM) telah mencorakkan langkah serta mengadakan pelbagai aktiviti sukan dan rekreasi di setiap institusi pengajian tinggi awam dan swasta bagi mengekalkan serta meningkatkan tahap kesihatan warga universiti melalui aktiviti sukan dan rekreasi. Justeru itu, organisasi sukan UA perlu mengorak langkah untuk menjayakan Dasar Sukan Negara di UA agar menjadi medan gaya hidup sihat melalui pembangunan sukan berprestasi tinggi sekali gus dapat meningkatkan kualiti sukan di kalangan pelajar-pelajar UA (Afizal, 2006).

Bagi sesebuah organisasi yang menitikberatkan corak kepimpinan yang berkesan, ia akan sentiasa memperbaiki kekurangan pengoperan antara pihak dalaman atau luaran kerana adanya spesifikasi kerja dan tanggungjawab yang jelas bagi meningkatkan produktiviti, kepuasan dan kepercayaan pelanggan mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan (Gotzami dan Tsiotras, 2002; Graikinis *et al.*, 2019). Dalam era sukan pada masa kini, aspek kepimpinan membawa erti yang cukup besar (Sofian, 2003). Para atlet, tanpa mengira barisan pengurusan sesebuah organisasi sukan atau peminat sukan, isu yang sering dibincangkan ialah aspek kepimpinan dan menjadi perhatian semua pihak. Aspek kepimpinan ini juga memainkan peranan yang penting dan yang paling utama memberi kesan secara langsung kepada prestasi dan kecemerlangan seseorang atlet serta menarik minat bagi peminat sukan dalam aktiviti kesihatan dan kecergasan

(Mohd Zulhazmi, 2017). Oleh yang demikian, kepimpinan seseorang pengurus pasukan atau staf sukan ketika berinteraksi dengan pengguna sukan semasa mengurus program atau aktiviti sukan, mengurus tadbir dalam perkhidmatan untuk pelanggan sukan akan memberi kesan terhadap seseorang pelanggan sukan.

Kesan yang diperolehi pelanggan sukan adalah berkadar terus iaitu wujud hubungan yang positif daripada aspek interaksi antara keperluan dan kehendak pengurusan pasukan, staf sukan dengan pelanggan sukan atau atlet, maka kepuasan serta minat akan meningkat dalam menjalani latihan atau bersenam bagi mengamalkan gaya hidup sihat. Namun sebaliknya jika berlaku hubungan yang negatif antara keperluan dan kehendak staf sukan serta pengurus, maka kepuasan serta minat akan merosot dan ini akan memberi kesan kepada organisasi sukan UA dalam fokus membudayakan sukan di institusi pendidikan. Oleh yang demikian, organisasi sukan di UA hendaklah perlu lebih proaktif dan membuat penilaian atau kajian bagi melihat gaya kepimpinan di kalangan kakitangan sukan dalam memberi perkhidmatan yang terbaik untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan sukan di UA.

PERNYATAAN MASALAH

Kepuasan atlet di institusi pendidikan merupakan sesuatu isu yang semakin popular dibincangkan serta dikaji bagi mendapatkan jawapan yang lebih tepat serta memberi faedah kepada sesebuah organisasi sukan, pasukan atau individu (Asiah dan Rosli, 2009; Anuar, 2010). Kepuasan seseorang atlet adalah satu elemen psikologi dan keadaan emosi yang menunjukkan sesuatu hasil yang diperolehi (Crompton, 2000; Cole, 2006). Pencapaian prestasi seseorang atlet bergantung kepada motivasi, faktor kepimpinan dan kepuasan (Mohamad Nizam *et al.*, 2017; Anuar, 2010) yang memberikan kepuasan kepada atlet terhadap apa yang mereka rasai dalam sesuatu pertandingan atau latihan. Hakikatnya, pelbagai faktor yang boleh mempengaruhi prestasi dan kecemerlangan individu atlet dalam pertandingan yang disertai sama ada di peringkat kebangsaan ataupun antarabangsa. Gaya kepimpinan jurulatih, prestasi kemahiran, dan sokongan moral keluarga adalah antara faktor peramal utama yang memberikan impak kepada kejayaan seseorang atlet (Abd Aziz, 2005).

Selain itu, daripada aspek gaya kepimpinan pula, jurulatih yang efektif pasti akan berupaya untuk memberikan impak kepada persekitaran, selain sikap atlet terhadap beban tugas dan tanggungjawab yang harus dipikul. Semasa mengatur dan menguruskan sesebuah pasukan, tidak kira di peringkat universiti, kebangsaan mahupun antarabangsa, jurulatih atau pengurus sesebuah pasukan seharusnya memiliki gaya kepimpinan yang tersendiri. Gaya kepimpinan jurulatih dalam melaksanakan latihan adalah penting kerana ini merupakan salah satu faktor untuk atlet mencapai kepuasan dan kejayaan yang cemerlang dalam setiap kejohanan yang disertainya. Justeru, faktor yang paling ketara, yang menjadikan atlet berasa tidak berpuas hati, adalah apabila seseorang jurulatih itu tidak mempunyai gaya kepimpinan yang tertentu semasa mengendalikan sesebuah program latihan. Atlet tidak kira sama ada lelaki dan atlet perempuan, atau atlet daripada sukan individu atau sukan berpasukan, menuntut agar para jurulatih memiliki gaya kepimpinan spesifik untuk atlet mencapai kepuasan sendiri, semasa mahupun selepas program latihan dijalankan. Perkara ini disokong oleh beberapa kajian yang menunjukkan bahawa terdapat jurulatih yang tidak mempunyai gaya kepimpinan yang tertentu semasa mengendalikan program latihan bersama atlet (Cakioglu, 2003; Ziad, 2003).

Selain itu, kajian yang telah dijalankan oleh Anuar (2010) dan Tucker *et al.* (2020), mendapati bahawa kepimpinan jurulatih mempunyai hubungan dan pengaruh gaya terhadap kepuasan atlet. Namun kajian tersebut tidak menjelaskan secara spesifik hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan atlet di kalangan pelajar UA dan spesifik sukan bola tampar. Selain daripada itu juga, dapatan kajian tidak menjelaskan perbezaan antara faktor jantina terhadap atlet bola tampar secara spesifik. Oleh yang demikian, kajian berkenaan hubungan kepimpinan dengan kepuasan pelanggan sukan di UA perlu dilakukan bagi mendapat jawapan yang lebih terperinci dan spesifik dalam sukan bola tampar.

Justeru itu, dalam melatih dan mengurus atlet bagi menghadapi pertandingan, gaya kepimpinan adalah penting bagi meningkatkan prestasi serta memberi kepuasan kepada atlet dengan latihan yang berkualiti serta pengurusan yang dijadualkan efisien oleh jurulatih. Menyatakan faktor utama dalam pengurusan program latihan jurulatih bagi membantu atlet dalam meningkatkan kemahiran dan kepuasan adalah bersangkutan susun atur strategi, pengisian program latihan, pengetahuan yang luas daripada jurulatih serta fasiliti dan juga kepimpinan yang diberikan oleh seseorang jurulatih dan pengurusan pasukan. Bompa (2000) dan Martens (1990) pula menyatakan cara membantu atlet bagi peningkatan prestasi adalah beratkan

disiplin, peraturan perlu dipatuhi dan keupayaan atlet untuk mencapai matlamat mereka agar ia dapat membawa atlet ke arah mencapai matlamat yang disasarkan (*goal setting*).

Terdapat banyak penyelidikan yang berkaitan dengan gaya kepimpinan telah dilaksanakan di luar negara (Riemer dan Chelladurai, 1995; Jambor dan Zhang, 1997; Chelladurai, Imamura, Yamaguchi, Oinuma, dan Miyauchi, 1988; Beam *et al.*, 2004; Chelladurai, 2007; Horn, 2008; Riemer, 2007; Rui, Lopes dan Mata, 2011 dan dalam negara (Shaharudin, 2004, 2005; Asiah dan Rosli, 2005, 2008, 2009; Nazarudin, Omar Fauzee, Jamalis, Soh dan Din, 2009). Dapatan kajian-kajian tersebut menunjukkan pengurus atau jurulatih yang tidak memiliki gaya kepimpinan tertentu semasa mengendalikan sesuatu program latihan akan memberikan impak negatif (Cakioglu, 2003; Ziad, 2003). Implikasinya adalah sekiranya keadaan ini dibiarkan berterusan akan menyebabkan penurunan minat bersukan dan prestasi atlet bagi pencapaian individu atau pasukan. Dapatan kajian lalu telah membuktikan bahawa minat seseorang untuk bersukan dan berlatih berkait rapat dengan gaya pengurusan dan kejurulatihan khususnya bagi dimensi demokratik dan dimensi maklum balas positif ataupun ganjaran (Carthen, 2005).

Kebanyakan kajian lalu telah menunjukkan bahawa gaya kepimpinan dimensi latihan dan arahan adalah dimensi yang paling diminati oleh atlet (Kashtan, 2007; Khuran, 2009; Jabal, 2009; Khalaj, Khabiri dan Sajjadi, 2011; Rui *et al.*, 2011; Sarpira, Khodayari dan Mohammadi, 2012). Selain itu, dapatan menunjukkan gaya kepimpinan bagi dimensi demokratik dan dimensi autokratik adalah dimensi yang kurang diminati atlet (Kashtan, 2007; Jabal, 2009; Khalaj *et al.*, 2011). Di samping itu, dimensi kepimpinan maklum balas (ganjaran) pula bertindak sebagai pengagihan bonus jurulatih kepada atlet semasa latihan (Chelladurai, 2007) atau semasa pertandingan. Dapatan kajian mereka juga menunjukkan bahawa dimensi sokongan sosial diperlukan khususnya oleh atlet muda untuk merasakan keseronokan, selain daripada dimensi maklum balas positif atau ganjaran yang dapat membawa kepada perasaan kesaksamaan di antara ahli kumpulan yang dibentuk dan seterusnya boleh mempengaruhi pencapaian seseorang atlet dan pasukan.

Oleh itu, kajian berkaitan kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan di UA Malaysia perlu dijalankan bagi mengenal pasti kebaikan dan kelemahan yang terdapat dalam kepimpinan dan pengurusan atlet khususnya di UA Malaysia. Ini adalah bagi meningkatkan mutu kualiti pengurusan sukan di semua universiti di Malaysia agar mencapai matlamat KPT yang ingin melahirkan atlet di kalangan pelajar yang bertaraf dunia sekali gus dapat mengharumkan IPT Malaysia di peringkat dunia.

Selain itu, penekanan terhadap aspek-aspek dalam kepimpinan akan dapat mengenal pasti hubungan dengan kepuasan pelanggan sukan bagi penambahbaikan sistem corak kepimpinan oleh kakitangan di organisasi sukan khususnya di universiti (Asiah Pilus, 2018). Selain itu, ia dapat menjadi sumber rujukan kepada setiap kakitangan pengurusan sukan di universiti, sekolah, kelab, jabatan kerajaan, swasta serta persatuan negeri dan kebangsaan sebagai panduan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan berdasarkan kepimpinan yang diberikan oleh kakitangan sukan kepala pelanggan mereka. Ini memberi impak yang baik kepada pengurusan sukan di universiti sebagai sebuah badan pengurusan sukan yang dijadikan panduan kepada setiap organisasi sukan lain bagi menjamin kualiti perkhidmatan dan meningkatkan aktiviti sukan dan gaya hidup sihat di universiti dan negara.

OBJEKTIF KAJIAN

1. Menganalisis kekerapan latihan pengguna sukan.
2. Menganalisis tahap kepimpinan mengikut persepsi pengguna sukan.
3. Menentukan hubungan antara gaya kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan.

SOROTAN LITERATUR

Sebuah kajian yang dijalankan oleh Nor Eeza *et al.* (2019) yang mengkaji kualiti perkhidmatan prasarana atau fasiliti sukan di Universiti Awam di Malaysia dengan mengadaptasi model kualiti perkhidmatan SERVPERF bagi mengukur kualiti berdasarkan lima dimensi perkhidmatan. Responden melibatkan seramai 447 orang atlet yang dipilih daripada 20 buah Universiti Awam di Malaysia melalui pensampelan rawak mudah. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan penggunaan kemudahan sukan iaitu pelajar lelaki lebih tinggi (53.9%) berbanding pelajar wanita (46.1%). Hasil kajian juga menunjukkan tahap penilaian pengguna terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan adalah tinggi (min=3.51) iaitu dimensi sifat ketara diikuti empati (min=3.53), jaminan (min=3.51), kebolehpercayaan (min=3.50) dan responsif (min=3.47).

Aspek empati adalah yang paling tinggi yang menunjukkan cara layanan staf sukan terhadap pengguna sukan memerlukan kaedah yang bersesuaian agar tahap empati boleh meningkat daripada masa ke masa.

Dapatan kajian juga mendapati penilaian skor sederhana terhadap ketersediaan fasiliti dan tahap fasiliti. Selain itu, hasil kajian ini melaporkan penyediaan fasiliti mengikut jenis (tertutup dan terbuka) perlu diberi perhatian oleh pengurusan universiti kerana ia memberi kesan terhadap kualiti perkhidmatan dan pembangunan fasiliti untuk pengguna pada masa akan datang.

Selain daripada itu, Bempa (1999) dan Anuar (2010) menyatakan pengurusan aktiviti latihan dan senaman ialah proses yang dilakukan oleh jurulatih dan pengurus seperti merancang, menyusun kerja, memimpin dan mengawal program latihan yang dirangka dari mula pasukan dibentuk sehinggalah sesuatu pasukan dibubarkan. Selain itu juga, Bempa (1999) menyatakan tujuan asas utama pengurusan sukan yang dilaksanakan adalah bagi menyelaraskan proses pentadbiran latihan, meningkatkan gerak kerja pengurusan, kemampuan kemahiran serta meningkatkan tahap keyakinan (psikologi) pelanggan sukan. Ini disokong Wee (2006) yang menyatakan terdapat lima perkara yang harus menjadi fokus kepada seseorang pengurus sukan dan jurulatih dalam merangka program terhadap pelanggan sukan semasa fasa program atau aktiviti sukan, iaitu objektif program sukan serta menentukan gaya kepimpinan.

Namun demikian, terdapat dapatan kajian yang berbeza dalam kajian Mohamad Nizam *et. al.*, (2017) mengenai perkaitan antara tingkah laku jurulatih sukan dengan kepuasan dan motivasi atlet sekolah sukan di Sabah. Kajian beliau adalah untuk menentukan hubungan antara tingkah laku kepimpinan dengan kepuasan dan motivasi pelajar. Antara dapatan utama kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan tingkah laku antara pelajar atlet lelaki dan perempuan bagi variabel kepimpinan. Walau bagaimanapun, kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan tingkah laku kepimpinan dalam kalangan pelajar sukan berdasarkan tahap penglibatan dan kategori sukan. Selain itu, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkah laku kepimpinan dari semua dimensi dengan kepuasan pelajar sukan dan dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkah laku kepimpinan dari semua dimensi dengan motivasi pelajar sukan. Secara keseluruhannya, dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan tingkah laku kepimpinan dari semua dimensi dengan kepuasan dan motivasi pelajar sukan.

Jaya Kumaran (2010) pula dalam kajiannya yang melibatkan seramai 190 orang responden daripada pasukan bola sepak sekolah, yang berumur di bawah 18 tahun yang menyertai Pertandingan Bola Sepak antara Zon Peringkat Daerah Alor Gajah. Kajian beliau adalah berkaitan persepsi para pemain terhadap gaya tingkah laku kepimpinan jurulatih bola sepak sekolah yang disukai dengan gaya tingkah laku sebenar kepimpinan jurulatih bola sepak. Soal selidik diambil daripada *Leadership Scale for Sports* (LSS). Hasil kajian mendapati bahawa gaya tingkah laku demokratik ialah gaya tingkah laku kepimpinan yang paling digemari atlet. (min=3.20), manakala gaya tingkah laku yang paling tidak digemari ialah dimensi tingkah laku autokratik (min=2.98). Gaya tingkah laku kepimpinan sebenar jurulatih ialah tingkah laku latihan dan arahan (min=4.49), diikuti dengan tingkah laku demokratik (min=4.35), dan tingkah laku maklum balas positif (min=4.40), sokongan sosial (min=4.35) dan tingkah laku autokratik (min=4.20). Selain itu, dapatan menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam semua dimensi tingkah laku.

Kajian oleh Anuar (2010) pula berkenaan gaya kepimpinan, pengurusan program terhadap kepuasan pelajar sukan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara bagi semua dimensi gaya kepimpinan dengan kepuasan pelajar sukan. Dimensi latihan dan arahan merupakan pengaruh dominan yang signifikan bagi gaya kepimpinan terhadap kepuasan pelajar sukan. Selain itu, dapatan kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan program sukan dengan kepuasan pelajar sukan. Selain itu, bagi variabel pengurusan sukan, aspek pengetahuan pengurus dan jurulatih, aspek kemudahan dan fasiliti serta aspek program sukan merupakan aspek-aspek utama yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelajar sukan. Oleh yang demikian, para pengurus dan jurulatih perlu merancang suatu program sukan seiring dengan perkembangan dan kemajuan sains sukan terkini tanpa melupakan aspek fasiliti dan kemudahan.

Teknologi canggih dan terkini dalam fasiliti dan kemudahan harus digunakan oleh pengurusan sukan dan pelajar sukan dengan mengurangkan pendekatan secara tradisional serta pihak pengurusan sukan harus mengenakan gaya kepimpinan berdasarkan keadaan semasa bagi mewujudkan kepuasan yang maksima kepada pelajar sukan. Tucker *et al.*, (2020) dalam kajian yang bertujuan untuk menyiasat persepsi atlet lelaki terhadap tingkah laku dipamerkan oleh jurulatih atlet mereka. Data dikumpulkan menggunakan Skala Kepimpinan untuk Sukan yang terdiri daripada empat puluh item yang menerangkan tingkah laku tertentu jurulatih boleh mempamerkan berdasarkan lima dimensi kepimpinan, yang autokratik, demokratik, maklum balas positif, sokongan sosial, dan latihan dan arahan. Kajian ini membandingkan atlet gred ke-8 (n=170) yang mengambil bahagian dalam sukan berpasukan di sekolah menengah yang sama.

Keputusan ujian adalah seperti berikut iaitu demokratik (min=3.93), autokratik (min=3.65), sokongan sosial (min=3.59), maklum balas positif (min=1.94), latihan dan arahan (min=1.89). Keputusan menunjukkan data jurulatih memberi penekanan yang kuat kepada gaya tingkah laku kepimpinan demokratik (min=3.93) dan autokratik (min=3.65), yang mengukur keupayaan membuat keputusan jurulatih. Manakala, Sokongan sosial (min=3.59) dan maklum balas positif (min=1.94), yang mengukur kecenderungan dan latihan motivasi. Selain dapatan bagi Jurulatih dan arahan (min=1.89), yang mengukur tingkah laku pengajaran Jurulatih. Hasil kajian ini jelas menunjukkan jurulatih di sekolah menengah untuk kajian ini meletakkan kurang penekanan dalam latihan dan gaya tingkah laku arahan kepimpinan.

Sistem pemantauan yang ketat harus juga digunakan oleh pengarah olahraga yang membolehkan penyelia memerhati jurulatih mereka semasa amalan dan permainan yang akan, seterusnya, memastikan gaya tingkah laku kepimpinan yang betul digunakan dalam situasi yang berbeza-beza. Selain daripada itu, Asiah dan Rosli (2005), dalam kajian mereka terhadap 101 orang pemain Hoki Majlis Sukan Universiti Malaysia (MASUM) dalam peringkat zon, mendapati integrasi pasukan merupakan faktor yang sangat penting yang mempengaruhi kepuasan atlet. Kemudian diikuti aspek arahan dan latihan, penglibatan sosial berpasukan serta dedikasi individu.

METODOLOGI

Matlamat utama kajian ini adalah untuk menentukan hubungan antara tahap kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan dalam kalangan atlet di UA Malaysia. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan pakai kaedah tinjauan. Responden kajian ialah atlet daripada 20 buah UA Malaysia. Responden kajian terdiri daripada kalangan atlet bola tampar lelaki dan wanita yang menjalani latihan bagi mewakili universiti ke kejohanan antara universiti atau lain-lain kejohanan. Instrumen kajian merupakan soal selidik yang diadaptasi daripada kajian merujuk kepada gaya kepimpinan dan kepuasan pelanggan sukan, diambil dan diadaptasi daripada dan diterjemahkan oleh). Soal selidik ini mengandungi tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A ialah maklumat demografi responden. Bahagian B pula soal selidik mengenai Gaya Kepimpinan dan Bahagian C soal selidik mengenai kepuasan pelanggan sukan.

Untuk soal selidik Bahagian A iaitu maklumat responden, penyelidik telah meletakkan dua item soalan iaitu faktor demografi jantina dan kekerapan latihan. Soal selidik untuk bahagian B pula terdiri daripada 12 item bertujuan mengukur empat dimensi atau aspek dalam kepimpinan itu aspek latihan dan arahan, aspek demokratik, aspek sokongan sosial dan aspek maklum balas aktiviti.

Bagi bahagian C pula, penyelidik telah mengambil dan mengadaptasi 28 item kepuasan atlet bagi mengukur tujuh dimensi atau aspek iaitu pencapaian pasukan, strategi pasukan, latihan dan arahan, integrasi pasukan, kesungguhan pasukan, etika pasukan dan perbelanjaan pasukan. Ujian statistik yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis deskriptif (skor min dan sisihan piawai), dan juga analisis inferens (Korelasi *Pearson*) digunakan untuk menguji hipotesis kajian pada aras signifikan $p < .05$. Pentafsiran dan huraian nilai skor min dan kekuatan korelasi dan arah hubungan antara kedua-kedua pemboleh ubah adalah merujuk kepada Jadual 1 dan Jadual 2 berikut.

Jadual 1: Skala Korelasi *Pearson*

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

Sumber: Hair *et al.* (2015)

Jadual 2: Skala Skor Min

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

Sumber: Mohd Majid Konting (2000)

DAPATAN KAJIAN

a) Analisis Deskriptif

Berdasarkan Jadual 3, dapatan kajian menunjukkan jumlah kesemua responden seramai 240 orang pelanggan sukan, yang terdiri daripada lelaki (n=120) dan wanita (n=120).

Jadual 3: Analisis Jantina Responden (n=240)

Jantina	N	%
Lelaki	120	50%
Wanita	120	50%

Berdasarkan Jadual 4 pula, dapat dilihat bahawa paling ramai pengguna atau atlet menjalani latihan adalah sekali hingga tiga kali seminggu iaitu seramai 159 orang (6.5%), manakala hanya 21 orang (8.5%) yang menjalani latihan setiap hari dalam seminggu.

Jadual 4: Analisis Kekerapan Latihan (n=240)

Kekerapan Latihan	Kekerapan	%
Seminggu Sekali Hingga Tiga Kali	159	66.5%
Seminggu Empat Hingga Enam Kali	60	25.0%
Setiap Hari	21	8.5%

Jadual 5 menunjukkan tahap kepimpinan mengikut setiap dimensi. Terdapat empat dimensi atau aspek dalam kepimpinan iaitu aspek latihan dan arahan, aspek demokratik, aspek sokongan sosial dan aspek maklum balas positif. Berdasarkan dapatan kajian, terdapat perbezaan min bagi empat aspek kepimpinan iaitu bagi aspek latihan dan arahan (min=4.06), aspek demokratik (min=3.95), aspek sokongan sosial (min=3.87) dan aspek maklum balas positif (min=4.00). Aspek kepimpinan yang paling rendah ialah aspek sokongan sosial. Aspek latihan dan arahan ialah aspek yang paling tinggi dalam kepimpinan. Merujuk kepada Jadual 2, berdasarkan dapatan kajian ini, aspek dalam kepimpinan menunjukkan semua berada pada tahap yang tinggi secara keseluruhan.

Jadual 5: Tahap Kepimpinan Mengikut Setiap Dimensi (n=240)

Aspek Kepimpinan	Min	SP	Tahap
Latihan dan Arahan	4.06	.770	Tinggi
Demokratik	3.95	.863	Tinggi
Sokongan Sosial	3.87	.804	Tinggi
Maklum Balas Positif	4.00	.776	Tinggi

b) Analisis Inferens

Ho¹: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan.

Jadual 6 menunjukkan analisis korelasi *Pearson* untuk menentukan hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan pengguna sukan. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat antara kepimpinan dengan kepuasan pengguna ($r=.834, p<0.01$). Oleh itu, hipotesis nol telah ditolak.

Jadual 6: Analisis Korelasi *Pearson* antara Kepimpinan dengan Kepuasan Pengguna Sukan (n=240)

Kepimpinan	Kepuasan Pengguna	
	<i>R</i>	.834 (*)
<i>P</i>	.001	

* Aras Signifikan: $p<0.01$

PERBINCANGAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan pelanggan sukan di UA Malaysia. Berdasarkan keputusan data yang diperolehi, kepimpinan adalah satu pemboleh ubah yang perlu dititik beratkan semasa menjalani aktiviti senam atau rekreasi. Kepimpinan adalah salah satu faktor yang memberikan kepuasan kepada seseorang pelanggan sukan sekaligus dapat mengekalkan dan membaiki prestasi, kesihatan dan meningkatkan suasana gaya hidup sihat. Ini dapat dilihat berdasarkan dapatan kajian yang menunjukkan hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sukan.

Dapatan kajian menyatakan bahawa aspek latihan dan arahan, demokratik, sokongan sosial dan maklum balas positif memberi kesan kepada kepuasan pelanggan sukan. Namun aspek latihan dan arahan memberi kesan yang tinggi kepada kepuasan pelanggan sukan. Ini menyokong dapatan kajian oleh Anuar (2010) yang menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepimpinan dimensi latihan dan arahan yang merupakan pengaruh dominan yang signifikan bagi gaya kepimpinan terhadap kepuasan pelajar sukan. Dapatan kajian mendapati aspek latihan dan arahan memberi kesan terhadap kepuasan pelajar sukan di UA. Ini bermaksud kepimpinan yang dilaksanakan di organisasi sukan di UA Malaysia dapat memenuhi dan memberi kepuasan serta keselesaan kepada pelanggan sukan dalam melakukan aktiviti sukan harian. Ini juga dinyatakan oleh Mohamad Nizam *et. al.*, (2017) tingkah laku kepimpinan memberi pengaruh terhadap motivasi pelajar sukan.

Selain itu, dapatan kajian juga selari dengan kajian oleh Asiah dan Rosli (2005) yang menyatakan aspek latihan dan arahan memberi pengaruh kepada kepuasan berdasarkan lelaki dan wanita. Oleh yang demikian, cara kepimpinan yang ditunjuki oleh pentadbir sukan boleh diterapkan secara khusus terhadap pelanggan sukan berdasarkan lelaki dan wanita. Selain itu Anuar (2010) menyatakan pihak pengurusan dan jurulatih perlu untuk mengenal pasti aspek kepuasan berdasarkan persepsi pelajar sukan berdasarkan jantina lelaki dan wanita. Ini kerana ia akan memberi kesan terhadap sistem pengurusan sukan sesebuah organisasi sukan jika pihak aspek bersandarkan persepsi pelanggan sukan berdasarkan jantina. Oleh itu pihak pengurusan sukan di UA perlu mengambil berat keinginan dan persepsi pelanggan sukan di UA berdasarkan jantina serta boleh mempraktikkan cara kepimpinan yang efektif terhadap pelanggan sukan lelaki dan wanita yang bersesuaian agar dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan sukan di UA.

Di samping itu juga, pelanggan sukan merasa puas disebabkan pentadbir sukan memberi penjelasan yang sebaiknya dan membentuk untuk menjelaskan apa yang sepatutnya dilakukan oleh pelanggan semasa melakukan aktiviti sukan atau program sukan. Hal ini yang dapat memberi gambaran yang baik kepada sesebuah organisasi sukan agar pelanggan sukan lebih rasa dihargai dan senang berurusan di organisasi sukan di UA Malaysia. Ini menyokong dapatan Nor Eeza *et. al.* (2019), yang menyatakan penyediaan fasiliti mengikut jenis (tertutup dan terbuka) perlu diberi perhatian oleh pengurusan universiti kerana ia memberi kesan terhadap kualiti perkhidmatan dari sudut penganjuran dan pelaksanaan program sukan dan pembangunan fasiliti untuk pengguna pada masa akan datang.

Selain itu dapatan juga mendapati bahawa aspek demokratik, sokongan sosial dan maklum balas positif memberi kesan dengan kepuasan pelanggan sukan, ini menyokong kajian Tucker *et al.* (2020) dalam kajiannya yang menyatakan iaitu aspek demokratik, aspek sokongan sosial, aspek maklum balas positif dan latihan dan arahan memberi pengaruh kepada kepuasan atlet. Hal ini bertepatan dengan dapatan kajian ini

yang menyatakan aspek dalam kepimpinan seperti aspek demokratik, sokongan sosial, aspek maklum balas positif dan aspek latihan dan arahan menjadi aspek yang boleh membuatkan seseorang pelanggan sukan berpuas hati dan ingin menggunakan semula perkhidmatan yang diberikan. Bagi menjaga agar pelanggan sukan lebih berpuas hati dengan kepimpinan oleh organisasi sukan, aspek kepimpinan seperti demokratik boleh dipraktikkan. Pihak staf sukan boleh meminta pandangan dan pendapat daripada pelanggan sukan bagi menambah baik dan memantapkan lagi pengurusan di organisasi sukan tersebut.

Selain itu, organisasi sukan oleh memberi peluang kepada pelanggan sukan untuk memilih cara mereka sendiri dalam untuk melakukan senaman dan latihan namun harus mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan. Dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik dan disenangi oleh pelanggan sukan, pengurusan pentadbiran sukan di UA boleh menerapkan gaya kepimpinan yang merujuk kepada aspek maklum balas positif. Staf sukan atau pengurusan sukan di UA boleh menghargai pelanggan sukan yang sering berurusan seperti memberi pengiktirafan kepada pelanggan sukan seperti hadiah atau pujian-pujian bagi menghargai pelanggan sukan yang aktif bersukan atau melibatkan diri dalam program sukan yang dikendalikan oleh organisasi sukan di UA.

KESIMPULAN

Sebagai rumusan, kajian ini mendapati bahawa kepimpinan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan sukan di UA Malaysia dan ianya merupakan aspek penting bagi mewujudkan keharmonian serta kestabilan yang diperlukan oleh pelanggan sukan bagi melahirkan seseorang individu atau sebuah pasukan yang mempunyai kualiti dan prestasi yang tinggi untuk menjalani latihan atau meningkatkan gaya hidup sihat dalam kalangan warga universiti. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapatnya hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan pelanggan sukan yang menjelaskan bahawa semakin tinggi hubungan gaya kepimpinan dengan kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan sukan akan terhasil. Situasi ini secara tidak langsung juga mempunyai perkaitan dengan aspek-aspek yang perlu diberi penekanan atau ditingkatkan dalam kepimpinan yang mana ia memberikan bantuan kepada kakitangan sukan supaya lebih kreatif dan inovatif dalam keterampilan dan gaya kepimpinan agar produk (kualiti pelanggan sukan) yang dihasilkan akan memberi impak yang baik kepada universiti.

BIBLIOGRAFI

- Anuar Din, Salleh Abd Rashid dan Mohd Isha Awang (2015). Aspek Pengurusan Program Latihan dan Kesannya Terhadap Kepuasan Atlet Sekolah Sukan. *International Journal of Management Studies*. Vol. 22(1):73-95
- Aminuddin Yusof (2018). Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi dengan Kepuasan Pelajar. Universiti Putra Malaysia, Kajian yang tidak diterbitkan.
- Asiah Mohd Pilus, Aminuddin Yusof, Jamil Bojei, Mohd Sofian Omar Fauzee, Bahaman Abu Samah dan Rabiatul Adawiah Ab Aziz (2010). The Relationship of Sportscape, Motivation, Loyalty Satisfaction and Intention to Watch Malaysia Cup Football. *American Journal of Scientific Research*. Vol. 7:52-63
- Asiah Mohd Pilus dan Rosli Saadan (2005). Motif Penglibatan dan Kepuasan di Kalangan Atlet UTEM Terhadap Penyertaan Sukan MASUM dalam Prosiding, 2nd Teluk Danga Convention. Johor Baharu, Malaysia.
- Berger, B. G. And Tobar, D. A. (2007). Physical Activity and Quality of Life: Key Considerations. In G. Tenenbaum & R. C Eklund (Eds), *Handbook of Sport Psychology* (3rd ed., pp. 598-620). New York; Wiley & Sons.
- Collis, J. (2006). *When Your Customer Wins, You Can't Lose*. New Delhi: Leads Press.
- Chelladurai, P., and Riemer, H.A. (1997). Aclassification of Athlete Satisfaction. *Journal of Sport Managment*, Vol. 11:133-159.
- Haliyana Tonot dan Atiah Ibrahim. (2014). Penilaian Kualiti Perkhidmatan di One Stop Centre (OCS) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Fakulti Pengurusan dan Muamalah (FPM).
- Jaya Kumaran Govindan (2010). Persepsi Terhadap Gaya Kepimpinan Jurulatih yang digemari dengan Gaya Kepimpinan Sebenar dalam Kalangan Pemain Bola Sepak Bawah 18 tahun, Alor Gajah Melaka. Tesis yang tidak diterbitkan UPM Serdang.

- Mohammad Nizam Nazaruddin, Chong Swee Le, Zakiah Noordin, Mohd Firdaus Abdullah dan Mohd Khairulanwar Md Yusof. (2017). Hubungan antara Tingkah Laku Jurulatih Sukan dengan Kepuasan dan Motivasi Atlit Sukan Sekolah Sabah. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*. Vol. 2:279-297.
- Nor Eeza Zainal Abidin, Tajul Arifin Muhamad dan Jamil Ahmad (2019). Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Sukan di Universiti Awam Malaysia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*. Jilid 44(1):Isu Khas
- Riemer, H.A., and Chelladurai, P (1998). Development of the Athlete Satisfaction Questionnaire (ASQ). *Journal of Sport exercise psychology*. Vol. 20:127-156.
- Tucker, O., Raymond, T., and Black, W. (2020). Student Success: An Exploratory Examination About Male Athletes Perceptions of Coaching Behaviors in Middle School. *The Sports Journal*.