



**PENGUKURAN KUALITI PENGAJARAN GURU PRINSIP
AKAUN BERASASKAN *ASSETBase* VERSI 2.0:
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

ARFAH HANUM BT ANUAR



**DISERTASI DIKEMUKAKAN BAGI
MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEHI
IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN (PERAKAUNAN)**

**FAKULTI PERNIAGAAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2007





PENGAKUAN

Saya mengaku disertasi ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya saya jelaskan sumbernya

06.04.2007

ARFAH HANUM BT ANUAR
M20041000123





PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang

Alhamdulillah, bersyukur penulis ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnianya, penulisan tesis ini telah dapat disiapkan dengan sempurna bagi memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Pendidikan (Perakaunan).

Penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga ditujukan kepada Profesor Madya Hariri bin Khamis, selaku penyelia di atas bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan selama ini. Beliau amat membantu dan memberi keyakinan kepada penulis untuk membuat kajian dalam bidang yang masih terhad kajiannya di Malaysia. Tanpa sokongan dan nasihat beliau, penulis tidak mungkin dapat menyiapkan kajian ini.

Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Omar Abdull Kareem, Dekan Institut Pengajian Siswazah, Dr. Norlia bt Mat Norwani iaitu Dekan Fakulti Perniagaan dan Ekonomi, dan Encik Rosli bin Samad selaku Ketua Jabatan Perakaunan atas tunjuk ajar yang pernah diberikan selama ini.

Terima kasih juga diucapkan kepada pensyarah-pensyarah semester November 2004/2005 hingga semester November 2006/2007 yang melalui kuliah-kuliah mereka telah meningkatkan ilmu dan kefahaman serta minat penulis dalam menyiapkan kajian ini.

Tidak dilupakan juga jasa dan terima kasih penulis ucapkan kepada Tuan Haji Ali bin Hassan atas pertimbangan beliau terhadap rayuan temuduga pemilihan calon-calon mengikuti kursus peringkat sarjana di bawah skim Latihan Pegawai Biasiswa Perkhidmatan Pendidikan tahun 2005. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Puan Normah bt Chik dari Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Kementerian Pelajaran Malaysia yang telah memberi kebenaran untuk menjalankan penyelidikan berkaitan tajuk kajian ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Encik Hamidun bin Abdullah dari Jabatan Pelajaran Perak kerana telah memberi kebenaran untuk menggunakan sampel kajian dari empat sekolah menengah di Daerah Kinta, Perak.

Terima kasih juga diucapkan kepada Pengetua, guru-guru, pelajar-pelajar dan staf sekolah-sekolah dalam kajian yang banyak memberi kerjasama dalam proses pengumpulan data.

Akhir sekali, bersyukur ke hadrat Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis tiga orang anak yang sentiasa menjadi pendorong dan memberi semangat; dan banyak masa berkualiti bersama mereka telah digunakan untuk menyiapkan penyelidikan ini.

Semoga Allah SWT memberkati hidup kita semua.





ABSTRAK

Tujuan utama penyelidikan adalah untuk mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun dalam mengintegrasikan penggunaan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 di sekolah dengan mengaplikasikan teknik Analisis *Importance-Performance* (IPA). Untuk itu kajian cuba memahami Kepentingan dan Prestasi berdasarkan persepsi pelajar terhadap pengajaran guru Prinsip Akaun; seterusnya bagaimana persepsi tersebut memberi kesan terhadap pandangan pelajar terhadap keseluruhan kualiti pengajaran guru, perasaan mereka terhadap bimbingan dan tunjuk ajar guru dalam pengajaran perisian, dan ke atas pencapaian akademik pelajar. Kajian dijalankan di Daerah Kinta, Perak dan melibatkan empat buah sekolah ($n=152$) di mana kaedah tinjauan digunakan. Data dianalisis dengan menggunakan: analisis frekuensi, perbandingan min, (ujian-t tidak bersandar, ujian-t berpasangan dan one-way ANOVA), analisis *Importance-Performance* (IPA), analisis faktor, analisis korelasi dan analisis regresi. IPA dijalankan untuk membandingkan Kepentingan dan Prestasi atribut pengajaran di antara kategori sekolah dan di antara jantina responden. Perbezaan Kepentingan bagi sekolah terkawal dengan sekolah harian adalah tidak signifikan; manakala perbezaan Prestasinya adalah signifikan. Perbezaan Kepentingan bagi responden lelaki dengan perempuan adalah tidak signifikan, manakala perbezaan Prestasinya adalah signifikan. Analisis faktor menghasilkan tiga dimensi pengajaran. Matriks IPA mengenalpasti dimensi yang memerlukan pembaikan dan cadangan untuk pembaikan diutarakan. Dapatan ANOVA menunjukkan terdapat perbezaan signifikan antara keturunan berkaitan Kepentingan dan Prestasi pengajaran guru. Hasil analisis korelasi mendapati hubungan yang lemah di antara dimensi prestasi dengan pencapaian akademik responden. Kajian menunjukkan hanya dimensi Pengurusan Makmal Komputer dapat memberi impak ke atas pandangan pelajar terhadap keseluruhan pengajaran guru, dan perasaan mereka terhadap bimbingan dan tunjuk ajar guru dalam pengajaran perisian; dan tidak ada dimensi prestasi yang memberi impak ke atas pencapaian akademik pelajar. Dapatan analisis regresi membuktikan hanya satu dimensi sahaja yang merupakan *predictor* yang signifikan iaitu Dimensi Pengurusan Makmal Komputer.





ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the quality of teaching of Accounting teachers in integrating the use of ASSETBase Version 2.0 software in school by applying the Importance-Performance Analysis technique. For that purpose, this study try to discover how Accounting teachers' teaching method were being perceived by students in term of its Importance and Performance, and how these perception affect their view towards overall teaching, their feeling towards teachers' guidance and support in teaching them applying the software in their learning process, and their achievement in academic. This study was conducted in Kinta District, Perak involving four secondary schools (n=152). Survey method was used in this study. Data analysis in this study included the following techniques: frequency, compared means (independent sample t-test, paired sample t-test, one way ANOVA), Importance-Performance Analysis (IPA), factor analysis, correlation analysis and regression analysis. IPA was employed to compare the overall perceived Importance and Performance of different categories of school and students' gender. Controlled school and daily school did not differ significantly in their Importance ratings; but significantly differed in their Performance ratings. Male and female respondents did not differ significantly in their Importance ratings, but significantly differed in their Performance ratings. This study also identified three underlying factors and IPA matrix had identified a critical dimension that required improvements. Future recommendations for strategic improvements were suggested. ANOVA showed students' race had significantly differed in Importance and Performance ratings. There were weak correlations between the three dimensions and students' academic achievement. The regression analysis in this study revealed one dimension (Dimension of Computer Lab Management) as a significant predictor influencing the three major dependent variables.





KANDUNGAN

	Mukasurat
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI SINGKATAN	xvi



BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	8
1.2.1	Organisasi Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia	8
1.2.1.1	Perkhidmatan di Peringkat Persekutuan	9
1.2.1.2	Perkhidmatan di Peringkat Negeri	10
1.2.1.3	Perkhidmatan di Peringkat Daerah	12
1.2.1.4	Perkhidmatan di Peringkat Sekolah	12
1.2.2	Perkembangan Dasar dan Pendidikan di Malaysia	14
1.2.2.1	Perkembangan Awal: Dua Dekad Selepas Merdeka	14
1.2.2.2	Zaman Pengukuhan Dasar Pendidikan: Laporan Kabinet	16
1.2.2.3	Zaman Peranjakan Matlamat: Falsafah Pendidikan Negara	16
1.2.2.4	Zaman Visi Strategik Negara: Wawasan 2020	17
1.2.2.5	Misi Pendidikan dalam Zaman Globalisasi	18
1.2.2.6	Matlamat Pendidikan Bertaraf Dunia	19
1.2.2.7	Pendidikan Menghadapi Cabaran Abad ke-21	19





1.2.3	Peranan Guru dalam Menghadapi Cabaran Perubahan	20
1.2.3.1	Menyediakan Pelajar bagi Menghadapi Cabaran Globalisasi	21
1.2.4	Guru Berkualiti dan Pengajaran Berkualiti	21
1.2.4.1	Pengajaran Berbantuan Komputer	23
1.2.4.2	Pengajaran Berbantuan Komputer dalam Prinsip Akaun	24
1.2.4.3	Perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0	25
1.2.4.4	Penggunaan Perisian Assetbase Versi 2.0 di Sekolah-Sekolah Menengah	26
1.2.5	Kepentingan Kualiti dalam Pengajaran Guru Prinsip Akaun	28
1.3	Pernyataan Masalah	33
1.4	Objektif Kajian	35
1.5	Model Konseptual Kajian	37
1.6	Persoalan Kajian	39
1.7	Hipotesis	40
1.8	Kepentingan Kajian	41
1.9	Definisi Operasional Kajian	44
1.9.1	Kualiti Perkhidmatan	44
1.9.2	Kepentingan	44
1.9.3	Prestasi	44
1.9.4	Pelanggan	45
1.9.5	Tahap Kepuasan Pelanggan	45
1.9.6	I-P Grid	46
1.9.7	Jurang Kepentingan-Prestasi/ <i>Importance-Performance Gap</i>	46
1.10	Batasan Kajian	46
1.11	Struktur Laporan	48
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	49
2.1	Pengenalan	49
2.1.1	Definisi Kualiti	51
2.1.1.1	Tanggapan Kualiti dan Tahap Kepuasan Pelanggan	52
2.1.2	Pelajar Sebagai Pelanggan	53
2.1.2.1	Pelajar Sebagai Penilai Kualiti	54
2.1.2.2	Nilai Penilaian Pelanggan	55
2.1.3	Atribut Kepentingan	56
2.1.4	Zon Toleransi/ <i>Zone of Tolerance</i>	58
2.2	Metod Penting dalam Mengukur Perkhidmatan	58
2.2.1	Model SERVQUAL	59



2.2.2	Model SERVPERF	64
2.2.3	Model <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	66
2.3	Stail Pembelajaran dan Pengajaran	71
2.4	Hubungan Guru-Pelajar	73
2.5	Sokongan Sosial/Emosi	73
2.6	Kemudahan Fizikal yang Disediakan di Sekolah	76
2.7	Kesan Personaliti Guru ke atas Pencapaian Pelajar	77
2.8	Kesan Tingkahlaku Pengajaran Guru Terhadap Pencapaian Pelajar	78
2.9	Rating Yang Berbeza Berdasarkan Lokasi Institusi	79
2.10	Rating Yang Berbeza Berdasarkan Jantina Responden	80
2.11	Rating Yang Berbeza Berdasarkan Keturunan Responden	81
2.12	Perkaitan Antara Pengalaman Guru dengan Keupayaan Mengajar	81
2.13	Kesan Penguasaan Isi Pelajaran Guru Terhadap Keberkesanan Pengajaran	82
2.14	Kesimpulan	82
BAB 3	METODOLOGI	83
3.1	Pengenalan	83
3.2	Rekabentuk Kajian	84
3.3	Populasi dan Persampelan	86
3.4	Instrumen, Keesahan dan Kebolehpercayaan	88
3.4.1	Rekabentuk Soal Selidik	88
3.4.1.1	Bahagian A	91
3.4.1.2	Bahagian B	92
3.4.1.3	Bahagian C	95
3.4.1.4	Bahagian Lain-Lain Ukuran	98
3.4.2	Kajian Rintis	99
3.4.3	Keesahan dan Kebolehpercayaan	102
3.4.3.1	Keesahan	102
3.4.3.2	Kebolehpercayaan	102
3.5	Prosedur Mengumpul Data	105
3.6	Prosedur Menganalisis Data	109
3.6.1	Analisis Deskriptif	110
3.6.2	Analisis Inferens	111
3.6.2.1	Analisis Kepentingan-Prestasi/ <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	111
3.6.2.2	Analisis Perbandingan Min: Ujian-t dan <i>One-Way ANOVA</i>	113
3.6.2.3	Analisis Regresi	116
3.6.2.4	Analisis Korelasi	122
3.6.3	Analisis Faktor	124
3.6.3.1	Dapatan Analisis Faktor	127



	Dimensi 1: Pengurusan Makmal Komputer	130
	Dimensi 2: Pengendalian Pengajaran	132
	Dimensi 3: Persediaan Guru	134
3.7	Kesimpulan	135
BAB 4	DAPATAN KAJIAN	136
4.1	Pengenalan	136
4.2	Analisis Deskriptif	137
4.2.1	Jantina Pelajar	137
4.2.2	Keturunan Pelajar	138
4.2.3	Latarbelakang Pekerjaan Bapa dan Ibu Pelajar	139
4.2.4	Latarbelakang Pendapatan Keluarga Pelajar	140
4.2.5	Latarbelakang Perkomputeran Pelajar	142
	4.2.5.1 Kekerapan Pelajar Menggunakan Komputer Seminggu	143
	4.2.5.2 Jenis Perisian Yang Digunakan Pelajar di Luar Waktu Persekolahan	145
	4.2.5.3 Tempat Yang Kerap Digunakan Pelajar Untuk Menggunakan Komputer	146
4.2.6	Latarbelakang Akademik Pelajar	147
	4.2.6.1 Menghadiri Kelas Tuisyen	147
	4.2.6.2 Bilangan Pelajar Yang Lulus Sains dan Matematik Moden, Lulus Samada Sains atau Matematik Moden, dan Gagal Sains dan Matematik Moden	148
	4.2.6.3 Markah Prinsip Akaun dalam Peperiksaan Pertengahan Tahun dan Peperiksaan Akhir Tahun 2006	148
4.3	Analisis Inferens	150
4.3.1	Analisis Kepentingan-Prestasi/ <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	150
	4.3.1.1 Analisis IPA: Pengajaran Guru Prinsip Akaun	151
	i) Atribut Kepentingan dan Atribut Prestasi Pengajaran Guru Prinsip Akaun	151
	ii) Jurang/ <i>Gap</i> Kepentingan dan Prestasi	156
	iii) Matriks Kepentingan-Prestasi	166
	Kuadran A: Pembaikan diperlukan/ <i>Concentrate Here</i>	169
	Kuadran B: Kekalkan prestasi/ <i>Keep up the good work</i>	170
	Kuadran C: Pembaikan minima/ <i>Low priority</i>	171



	Kuadran D: Pembaziran sumber/ <i>Possible overkill</i>	173
4.3.1.2	Analisis IPA: Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian	174
i)	Analisis Kepentingan: Perbandingan Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian	175
ii)	Analisis Jurang/ <i>Gap</i> Kepentingan di antara Sekolah Terkawal dan Sekolah Harian	180
iii)	Analisis Prestasi: Perbandingan Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian	187
iv)	Analisis Jurang/ <i>Gap</i> Prestasi Antara Sekolah Terkawal dan Sekolah Harian	192
v)	Matriks IPA/Grid IP: Sekolah Harian dan Sekolah Terkawal	201
4.3.1.3	Analisis IPA: Pelajar Lelaki dengan Pelajar Perempuan	209
i)	Analisis Kepentingan: Pelajar Lelaki dengan Pelajar Perempuan	210
ii)	Analisis Prestasi: Pelajar Lelaki dengan Pelajar Perempuan	211
4.3.2	Analisis ANOVA bagi Perbezaan Antara Keturunan Responden dengan Dimensi Pengajaran	213
4.3.3	Analisis Regresi bagi Penentu/ <i>Determinants</i> Impak Pandangan Pelajar Terhadap Keseluruhan Kualiti Pengajaran Guru Prinsip Akaun, Impak Perasaan Pelajar terhadap Bimbingan dan Tunjuk Ajar Guru dalam Perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0, dan Impak Pencapaian Akademik dalam Prinsip Akaun	218
4.3.3.1	Impak Pandangan Pelajar terhadap Keseluruhan Kualiti Pengajaran Guru Prinsip Akaun	220
4.3.3.2	Impak Perasaan pelajar terhadap bimbingan dan tunjuk ajar guru dalam perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0	224
4.3.3.3	Impak Pencapaian Akademik Pelajar dalam Prinsip Akaun	227
4.3.4	Korelasi Antara Pencapaian Akademik dengan Dimensi Atribut Pengajar	230

BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	235
5.1	Ringkasan Kajian	236
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	237
5.2.1	Atribut Pengajaran Yang Dipentingkan Oleh Pelajar	237

5.2.2	Kedudukan Setiap Dimensi Pengajaran	240
5.2.3	Dimensi Yang Menyumbang Kepada Kelemahan Pengajaran Guru dalam Pengajaran Perisian	241
5.2.4	Perbezaan Tanggapan Kepentingan dan Prestasi bagi Jenis Sekolah	243
5.2.5	Perbezaan Tanggapan Kepentingan dan Prestasi berdasarkan Jantina Responden	244
5.2.6	Perbezaan Tanggapan Kepentingan dan Prestasi berdasarkan Keturunan Responden	245
5.2.7	Impak ke atas Pandangan Pelajar Terhadap Keseluruhan Kualiti Pengajaran Guru Prinsip Akaun	247
5.2.8	Impak ke atas Perasaan Pelajar Terhadap Bimbingan dan Tunjuk Ajar Guru dalam Pengajaran Perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0	248
5.2.9	Perkaitan Kualiti Pengajaran dengan Pencapaian Akademik Pelajar	248
5.3	Implikasi Kajian	250
5.4	Cadangan dari Kajian	253
5.4.1	Cadangan Untuk Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM)	253
5.4.2	Cadangan Untuk Pihak Sekolah	256
5.4.3	Cadangan Untuk Guru-Guru Prinsip Akaun	258
5.5	Cadangan kepada Kajian Lanjutan	260
5.6	Rumusan	263

BIBLIOGRAFI	264
-------------	-----

LAMPIRAN A	Borang Soal Selidik
LAMPIRAN B	Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis
LAMPIRAN C	Surat Kebenaran Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Kementerian Pelajaran Malaysia Untuk Menjalankan Kajian di Sekolah-Sekolah Menengah
LAMPIRAN D	Surat Kebenaran Jabatan Pendidikan Negeri Perak Untuk Menjalankan Penyelidikan/Kajian di Sekolah-Sekolah Daerah Kinta
LAMPIRAN E	Surat Pengesahan Penggunaan Perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0 dalam Prinsip Akaun kepada Pengetua Sekolah-Sekolah Daerah Kinta



SENARAI JADUAL

Jadual		muka surat
3.1	Sampel Terpilih dalam Daerah Kinta, Perak yang Menggunakan Perisian <i>ASSETBase</i> Versi 2.0	87
3.2	Taburan Item Bahagian Lain-Lain Ukuran	98
3.3	Interpretasi Skor Min Untuk Tahap Persetujuan/Kepentingan	99
3.4	Perbandingan Antara Pekali Kebolehpercayaan Kajian Rintis dan Kajian Sebenar	109
3.5	Skala Davis (1971) untuk Menerangkan Tahap Perhubungan Antara Pembolehubah Kajian	125
3.6	Hasil Analisis Faktor Tanggapan Prestasi Pengajaran Guru Prinsip Akaun	129
3.7	Analisis Kebolehpercayaan Dimensi Pengajaran	130
4.1	Statistik Jantina Pelajar	138
4.2	Statistik Keturunan Pelajar	138
4.3	Statistik Latar Belakang Pekerjaan Bapa	139
4.4	Statistik Latar Belakang Pekerjaan Ibu	140
4.5	Statistik Latarbelakang Pendapatan Keluarga Pelajar Sebulan	141
4.6	Statistik Latar Belakang Perkomputeran	143
4.7	Statistik Kekerapan Pelajar Menggunakan Komputer Seminggu	144
4.8	Statistik Pelajar Menghadiri Kelas Tusyen	147
4.9	Statistik Bilangan Pelajar Yang Lulus Sains dan Matematik Moden, Lulus Samada Sains atau Matematik Moden, dan Gagal Sains dan Matematik Moden	148





Jadual		muka surat
4.10	Statistik Markah Pencapaian Prinsip Akaun dalam Peperiksaan Pertengahan Tahun dan Peperiksaan Akhir Tahun 2006	150
4.11.1	Ranking/Kedudukan Tanggapan Kepentingan Atribut Pengajaran Guru Prinsip Akaun	153
4.11.2	Ranking/Kedudukan Tanggapan Prestasi Atribut Pengajaran Guru Prinsip Akaun	155
4.12	Jurang /Gap Kepentingan-Prestasi Atribut Pengajaran Guru Prinsip Akaun	162
4.13	Jurang /Gap Kepentingan-Prestasi Atribut Pengajaran Guru bagi Dimensi	164
4.14	Jurang /Gap Kepentingan-Prestasi Atribut Pengajaran Guru bagi Keseluruhan Atribut Pengajaran	165
4.15.1	Kedudukan/Ranking Tanggapan Kepentingan Atribut Pengajaran oleh Sekolah Terkawal	177
4.15.2	Kedudukan/Ranking Tanggapan Kepentingan Atribut Pengajaran oleh Sekolah Harian	179
4.16	Jurang/Gap Tanggapan Kepentingan di antara Sekolah Harian dengan Sekolah Terkawal bagi Setiap Atribut Pengajaran dalam Dimensi	183
4.17	Jurang /Gap Kepentingan Atribut Pengajaran di antara Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian berdasarkan Dimensi	185
4.18	Jurang/Gap Kepentingan di antara Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian	186
4.19.1	Ranking/Kedudukan Tanggapan Prestasi Atribut Pengajaran oleh Sekolah Terkawal	189
4.19.2	Ranking/Kedudukan Tanggapan Prestasi Atribut Pengajaran oleh Sekolah Harian	191
4.20	Jurang/Gap Tanggapan Prestasi di antara Sekolah Harian dengan Sekolah Terkawal bagi Setiap Atribut Pengajaran dalam Dimensi	197





Jadual

muka surat

4.21	Jurang /Gap Prestasi Atribut Pengajaran di antara Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian berdasarkan Dimensi	199
4.22	Jurang/Gap Prestasi di antara Sekolah Terkawal dengan Sekolah Harian	200
4.23	Ujian-t tidak bersandar Skor Kepentingan bagi pembolehubah Jantina	211
4.24	Ujian-t tidak bersandar Skor Prestasi bagi pembolehubah Jantina	212
4.25	Analisis Varians (ANOVA) bagi Keturunan	215
4.26	Ujian Post Hoc bagi Keturunan	217
4.27	Min dan Sisihan Piawai Pandangan dan Perasaan Pelajar	219
4.28	Ujian-t Penentu Impak Pandangan Pelajar bagi Pembolehubah Dimensi Prestasi	221
4.29	Ujian-t Penentu Impak Perasaan Pelajar bagi Pembolehubah Dimensi Prestasi	225
4.30	Ujian-t Penentu Impak Pencapaian Akademik Pelajar bagi Pembolehubah Dimensi Prestasi	229
4.31	Korelasi di antara Dimensi Pengurusan Makmal Komputer dengan Pencapaian Akademik	231
4.32	Korelasi di antara Dimensi Pengendalian Pengajaran dengan Pencapaian Akademik	232
4.33	Korelasi di antara Dimensi Pengendalian Pengajaran dengan Persediaan Guru	233





SENARAI RAJAH

Rajah	muka surat
1.1 Model Konseptual Kajian	37
2.1 Grid Matriks I-P	68
3.1 Rekabentuk Kajian	85
4.1 Jenis Perisian Digunakan Pelajar di Luar Waktu Persekolahan	145
4.2 Tempat Yang Kerap Digunakan Oleh Pelajar Untuk Menggunakan Komputer	146
4.3 Matriks/Grid IP Atribut Pengajaran Guru Prinsip Akaun	167
4.4 Matriks/Grid IP Sekolah Terkawal	205
4.5 Matriks/Grid IP Sekolah Harian	209





SENARAI SINGKATAN

KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
IPA	<i>Importance-Performance Analysis</i>
IP	<i>Importance-Performance</i>
AICPA	<i>American Institute of Certified Public Accountants</i>
VIF	<i>Variance of Inflation</i>
PPT	Peperiksaan Pertengahan Tahun
PAT	Peperiksaan Akhir Tahun
DEB	Dasar Ekonomi Baru
PIBG	Persatuan Ibu Bapa dan Guru
HEM	Hal Ehwal Murid
PPD	Pejabat Pelajaran Daerah
JPN	Jabatan Pelajaran Negeri
TQM	<i>Total Quality Management</i>
KBSR	Kurikulum Baru Sekolah Rendah
KBSM	Kurikulum Baru Sekolah Menengah
ICT	<i>Information and Communication Technology</i>
USM	Universiti Sains Malaysia
UPM	Universiti Putra Malaysia
UPSI	Universiti Pendidikan Sultan Idris
MIA	<i>Malaysia Institute of Accountants</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Science</i>
BPPDP	Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan





BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan



Industri perkhidmatan menjadi semakin penting dalam menjana ekonomi negara di masa kini. Dalam era global di mana industri perkhidmatan ini menjadi semakin kompetitif, memberi perkhidmatan terbaik seperti yang diharapkan oleh pelanggan merupakan kunci kejayaan sesebuah organisasi. Malah, kebanyakan pakar menyatakan *trend* yang paling menarik dan kompetitif dalam menentukan kejayaan strategi pemasaran dalam perniagaan ialah memberi perkhidmatan yang berkualiti (Zeithaml *et al.*, 1996).

Kualiti yang memuaskan bagi sesuatu perkhidmatan dapat memberikan kelebihan persaingan bagi sesebuah organisasi. Pelanggan dapat membezakan kualiti di antara organisasi-organisasi yang menawarkan perkhidmatan dan membuat pilihan yang terbaik. Pencapaian kualiti yang tinggi dapat memberikan pulangan yang





setimpal sama ada dari segi fizikal ataupun pulangan tidak bersifat fizikal (Zeithaml *et al.*, 1996).

Kenyataan oleh Anderson dan Zeithaml (1984), Babakus dan Boller (1992), Garvin (1983), Phillips, Chang dan Buzzell (1983) dalam Sanjay dan Garima (2004), mengenai perkara yang sama iaitu perkhidmatan berkualiti:

...quality has come to recognized as a strategic tool for attaining operational efficiency and improved business performance.

Ini adalah kerana kualiti perkhidmatan yang bermutu dapat mengekalkan pelanggan untuk terus setia (Pariseau, 1997) seterusnya memberikan kelebihan persaingan dan merupakan kunci utama meningkatkan keuntungan (Zeithaml *et al.*, 1996).



Hal yang sama turut melibatkan organisasi pendidikan sama ada awam ataupun swasta. Organisasi pendidikan awam, walaupun tidak bersaing di pasaran dan tidak menekankan keuntungan, namun perlu memberikan perhatian terhadap perkhidmatan berkualiti bagi memastikan keyakinan masyarakat tidak terhakis.

Atas kesedaran tentang pentingnya perkhidmatan berkualiti dalam pendidikan, pada tahun 1996, Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) telah melancarkan piagam pelanggan yang merupakan permulaan rasmi pengaplikasian Pengurusan Kualiti Menyeluruh/*Total Quality Management* (TQM) dalam sistem pendidikan Malaysia. KPM telah menubuhkan unit bahagian polisi dan kualiti untuk menyelia





pengimplementasian polisi tersebut di setiap peringkat dalam jabatan pelajaran; berdasarkan prinsip TQM beserta visi, kesemua institusi pengajian termasuk sekolah disasarkan akan menerima TQM pada akhirnya. Seterusnya, KPM telah mengenakan kawalan standard dan mutu dalam pendidikan di mana sistem *grading* ke atas institusi pendidikan dimulakan. Penubuhan jawatankuasa akreditasi pada 1997, dan pengiktirafan ISO 9001:2000 juga adalah sebahagian dari usaha KPM untuk mengimplementasi konsep TQM dalam pendidikan.

Menurut Cannon dan Sheth (1994) dalam LeBlanc dan Nguyen (1997), dari perspektif TQM, penambahbaikan berterusan seharusnya berlaku dalam perkhidmatan pendidikan supaya amalan *trend* dan metod terbaru dalam perkhidmatan dapat diaplikasi, seterusnya keperluan pelanggan dapat dipenuhi dengan lebih baik lagi. Sehubungan itu, Koenig (1993) dalam LeBlanc dan Nguyen (1997), mencadangkan penilaian oleh pelanggan terhadap kualiti dalam pendidikan menjadi kemestian dalam program TQM.

Sesungguhnya, kefahaman yang lebih baik tentang tanggapan pelanggan terhadap kualiti boleh memberi maklumat berguna kepada pihak pengurusan untuk merangka sistem penawaran perkhidmatan yang akan meninggikan tahap kepuasan pelanggan (Seymour, 1992) dalam (LeBlanc dan Nguyen, 1997); dan bagi situasi di sekolah: mengubahsuai persekitaran pembelajaran di bilik darjah mengikut keperluan pelajar dapat meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap pengajaran dan pembelajaran.





Dalam merangka penambahbaikan kualiti program, seharusnya definisi kualiti adalah ditentukan oleh pelanggan, ini adalah bagi mengelakkan kesilapan yang akan dilakukan oleh pihak pengurusan sekiranya pihak pengurusan sendiri yang menentukan apa yang diperlukan oleh pelanggan. Andaian pihak pengurusan mungkin tidak tepat dan akan mengakibatkan keutamaan tidak diberi kepada pihak yang sepatutnya menerima.

Menurut Chan *et al.*, (2002) dalam Sakthivel *et al.*, (2005), versi ISO 9001:2000 adalah seiringan dengan falsafah TQM dan ia lebih menekankan kepada kepuasan pelanggan dan pendekatan orientasi proses yang efektif yang memfokuskan pembaikan prestasi yang berterusan. Menurut Wiklund dan Wiklund (1999) dalam Sakthivel *et al.*, (2005),

“...measuring student satisfaction has been a central theme in the work with TQM.”

Ini jelas menunjukkan usaha KPM dalam mengimplementasi TQM dalam sistem pendidikan di Malaysia memerlukan pengukuran kualiti dilakukan berdasarkan persepsi pelajar.

Organisasi pendidikan awam seperti sekolah menengah sering mementingkan kecemerlangan akademik pelajarnya. Banyak faktor yang menyumbang kepada kecemerlangan akademik sekolah menengah. Selain dari faktor pelajar itu sendiri, faktor guru juga adalah penting dalam memberi pengajaran yang berkualiti. Kaedah





pengajaran guru dan komitmen kerja turut mempengaruhi kualiti pengajarannya di dalam kelas.

Guru yang mahir mengintegrasikan penggunaan komputer dalam pengajarannya dapat meningkatkan pencapaian akademik pelajar. Kajian-kajian lepas juga telah banyak membuktikan pengajaran berbantuan komputer berkesan dalam meningkatkan pencapaian akademik pelajar. Perkhidmatan berkualiti seorang guru bukan setakat mahir dalam penggunaan komputer tetapi guru juga seharusnya pakar dalam mengintegrasikan penggunaan multimedia dalam pengajarannya. Pengurusan kemudahan prasarana yang mencukupi juga sangat penting dalam menentukan kualiti pengajaran dan pembelajaran.



Kemudahan prasarana yang berkaitan dengan pengajaran berbantuan komputer meliputi kualiti perkhidmatan sokongan di makmal komputer dan perkhidmatan lain yang berkaitan. Justeru, penekanan yang sama penting harus diberikan kepada aspek perkhidmatan sokongan ini supaya sekolah dapat menyediakan kemudahan komputer secara menyeluruh kepada pelajar.

Walaupun sekolah bukanlah sebuah organisasi yang menekankan keuntungan daripada operasinya tetapi sebahagian dari kemudahannya diswastakan. Makanan yang dijual di kantin, kedai buku, mesin vending, kebersihan dan keselamatan biasanya dikontrakkan kepada syarikat swasta (KPM, 1999) dalam Nek Kamal *et al.*, (2003). Malah, bagi membantu pelajar mendapat kemudahan komputer, terdapat





sekolah yang menswastakan bilik darjah untuk dijadikan makmal komputer. Makmal komputer tersebut disewakan kepada syarikat swasta di mana urusan penyelenggaraan komputer diuruskan oleh syarikat swasta tersebut. Pelajar yang ingin menggunakan makmal komputer tersebut perlu membayar yuran komputer kepada syarikat tersebut. Menurut Kotler dan Fox (1998) dalam Nek Kamal *et al.*, (2003), dalam hal ini sekolah dikategorikan sebagai pemberi perkhidmatan yang menawarkan bersamanya sedikit produk yang ketara (*tangible*).

Dari perspektif pemasaran perkhidmatan, perniagaan dan kepenggunaan, pelanggan terakhir iaitu pelajar dapat menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka. Begitu juga dalam persekitaran kualiti menyeluruh (TQM) yang menyatakan definisi kualiti adalah ditentukan oleh pelanggan. Mengikut Zairi (1995) dalam Sakthivel *et al.*, (2005);

“Students who are the recipients of the service (acquiring knowledge/information) are the ones who should measure the quality of the output; if one considers the student to be a customer then, similarly to the industrial context, the customer is the ultimate judge of quality, and that has to apply in the academic context.”

Oleh itu, penyelidik menggunakan persepsi pelajar dalam kajian ini bagi mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun dalam mengintegrasikan penggunaan perisian Asetbase Versi 2.0 dalam pengajarannya.

Kajian tinjauan terhadap tahap kepuasan pelajar memberi dua petunjuk untuk digunakan di masa hadapan iaitu: pertama, ia merupakan alat yang komprehensif





dalam memperbaiki organisasi pendidikan dan juga menambah pengalaman pembelajaran pelajar secara amnya; dan kedua, merupakan instrumen pengurusan yang lebih baik dalam mengubah dan menyesuaikan organisasi pendidikan dalam persekitaran ekonomi yang semakin mencabar (Wiers-Jenssen *et al.*, 2002) dalam Sakthivel *et al.*, (2005). Maka adalah amat perlu bagi institusi pendidikan merekabentuk satu instrumen bagi membolehkan mereka mengukur tahap kualiti (Ngware & Ndiragu, 2005).

Antara pengkaji-pengkaji yang telah memperkenalkan teknik untuk mengukur kualiti perkhidmatan adalah Parasuraman *et al.*, (1985, 1988) dengan instrumen SERVQUAL, Cronin dan Taylor (1992) dengan teknik SERVPERF, dan juga Martilla dan James (1977) dengan teknik *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kelebihan, kelemahan dan kesesuaian setiap teknik pengukuran tersebut juga telah diperdebatkan dalam kajian-kajian oleh berapa pengkaji, antaranya adalah Bacon (2003), Keyt (1994) dan Ortinau *et al.*, (1989).

Dalam kajian ini, iaitu kajian berkaitan mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun di sekolah, penyelidik memilih untuk mengaplikasi teknik *Importance-Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan pengukuran (*absolute measure*) sesuatu perkhidmatan yang bertujuan mengenalpasti kriteria yang penting bagi pelanggan. Kepentingan (Importance) merupakan refleksi pelanggan terhadap '*relative value of the various quality attributes*' (O'Neill & Palmer, 2004).





Bagi organisasi pendidikan, apabila pelajar diminta menilai kualiti perkhidmatan di sekolah, mereka akan menggunakan pelbagai kriteria untuk membuat penilaian, yang mana kriteria tersebut berbeza bagi setiap pelajar. Kebiasaannya, tahap kepentingan kriteria tersebut berbeza mengikut kepentingan individu (Joseph dan Joseph, 1997). *Rating* yang rendah dari segi kepentingannya merupakan perkara yang kurang memberi kesan terhadap persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan, manakala *rating* yang tinggi merupakan perkara yang kritikal dan memenuhi kepuasan hati mereka. Kelebihan teknik IPA ini ialah ia dapat memberi petunjuk tentang atribut yang perlu dikekalkan dan juga atribut yang tidak bermanfaat untuk dibuat pembaikan.



1.2 Latarbelakang Kajian

1.2.1 Organisasi Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia

Malaysia mengamalkan sistem pendidikan berpusat dengan penyusunan empat peringkat hierarki iaitu peringkat Persekutuan, Peringkat Negeri, Peringkat Bahagian/Daerah, dan Peringkat Sekolah. Di peringkat Persekutuan dikenali sebagai Bahagian-Bahagian dalam Kementerian Pelajaran, manakala di peringkat negeri dikenali sebagai Jabatan, dan Bahagian/Daerah dikenali sebagai Pejabat Pelajaran bahagian/Daerah dan sekolah.

Negeri Sabah dan Sarawak mempunyai kawasan pentadbiran yang luas, perhubungan adalah sukar dan penduduknya yang sedikit serta tidak sama taburannya.





Untuk memastikan pengurusan pendidikan berkesan, Jabatan Pelajaran Negeri di kedua-dua buah negeri ini mempunyai unit-unit pentadbiran pendidikan tambahan di peringkat Bahagian atau Residen. Misalnya Sabah mempunyai enam pejabat Residen dan Sarawak mempunyai tujuh pejabat pendidikan Bahagian (Abdullah Sani, 2003:123).

1.2.1.1 Perkhidmatan di Peringkat Persekutuan

Jentera pentadbiran Kementerian Pelajaran adalah berpusat. Di peringkat persekutuan, Kementerian Pelajaran bertanggungjawab untuk menggubal dasar pendidikan serta menentukan garis panduan bagi melaksanakan dasar pendidikan selaras dengan aspirasi dan objektif Dasar Pendidikan Kebangsaan, Dasar Ekonomi Baru dan Rukun Negara. Oleh itu Kementerian Pelajaran di peringkat pusat adalah bertanggungjawab menterjemahkan dasar pendidikan kepada rancangan, program, projek dan aktiviti-aktiviti pendidikan. Peringkat pusat juga bertanggungjawab bagi mengoperasionalisasikan cita-cita dan objektif-objektif Dasar Ekonomi Baru dan Rukun Negara dalam program-program pendidikan untuk mencapai matlamat utama pendidikan kebangsaan iaitu perpaduan nasional.

Struktur organisasi Kementerian Pelajaran Malaysia terdiri dari Ketua Setiausaha Kementerian Pelajaran yang merupakan Ketua Pentadbir secara keseluruhan dan bertanggungjawab terus kepada Menteri Pelajaran dan kedua-dua Timbalan Menteri sebagai sumber rundingan dan penasihat utama kepada mereka.





Ketua Setiausaha dibantu oleh dua orang Timbalan Ketua Setiausaha. Ketua Pengarah Pelajaran adalah bertanggungjawab ke atas bahagian-bahagian yang menguruskan perkara-perkara profesional dan juga bertanggungjawab terus kepada Menteri Pelajaran dan kedua-dua Timbalan Menteri. Ketua Pengarah Pelajaran juga dibantu oleh dua orang Timbalan Ketua Pengarah (Abdullah Sani, 2003:124) iaitu:-

- i. Jabatan Prasekolah, Rendah dan Menengah
- ii. Jabatan Pendidikan Teknikal
- iii. Jabatan Pendidikan Islam dan Moral
- iv. Jabatan Pendidikan Swasta
- v. Jabatan Pendidikan Khas



1.2.1.2 Perkhidmatan di Peringkat Negeri

Jentera pengurusan pendidikan di peringkat negeri ialah Jabatan Pelajaran Negeri yang diketuai oleh seorang Pengarah dan dibantu oleh dua orang Timbalan (kecuali di negeri Perlis yang terdapat seorang Timbalan). Jabatan Pelajaran Negeri merupakan ejen utama Kementerian Pelajaran yang melaksana dasar, program dan projek-projek pendidikan di peringkat negeri. Pengarah Pelajaran Negeri adalah bertanggungjawab untuk mentadbir, menyelia, mengelola hal-hal pendidikan di peringkat sekolah serta mengawal dan mengawasi program-program pembangunan pendidikan di dalam negerinya. Segala program yang dirancang di peringkat makro dilaksanakan di peringkat mikro di bawah penyeliaan Jabatan Pelajaran Negeri (Abdullah Sani, 2003:144).





Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Pengarah Pelajaran Negeri adalah bertanggungjawab kepada Ketua Pengarah Pelajaran. Walaubagaimanapun, di Sabah dan Sarawak, Pengarah Pelajaran Negeri berhubung juga dengan Ketua Menteri negeri masing-masing, khasnya tentang pembangunan pendidikan. Struktur pentadbiran negeri juga dibahagikan kepada dua bahagian, iaitu bahagian profesional dan bahagian pentadbiran.

Negeri Sabah dan Sarawak dibahagikan kepada beberapa kawasan iaitu Residensi di Sabah dan Bahagian di Sarawak. Di Sabah terdapat enam buah Pejabat Pelajaran Residensi dan di Sarawak terdapat tujuh buah Pejabat Pelajaran Bahagian. Pejabat-pejabat itu adalah unit pentadbiran tambahan bagi Sabah dan Sarawak.



Setiap pejabat pelajaran tersebut diketuai oleh seorang Pegawai Pelajaran Bahagian. Pejabat-pejabat Pelajaran Bahagian ini menjadi penghubung di antara pejabat Pelajaran Daerah dengan Jabatan Pelajaran Negeri dan tugas-tugasnya termasuk penyelarasan dan penyeliaan. Manakala Jabatan Pelajaran Negeri sebagai agensi yang menjadi penghubung dan perantaraan di antara Kementerian Pelajaran dengan pihak Pejabat Pelajaran Daerah.





1.2.1.3 Perkhidmatan di Peringkat Daerah

Pejabat Pelajaran Daerah (PPD) telah ditubuhkan pada 1 Jun, 1982 dengan tujuan membantu Jabatan Pelajaran Negeri mempertingkatkan keberkesanan pengurusan dan pentadbiran pendidikan di peringkat daerah. Penubuhan Pelajaran Daerah juga merupakan satu langkah utama dalam usaha Kementerian Pelajaran untuk mendesentralisasikan fungsi pengurusan dan pentadbiran pada peringkat negeri.

PPD diketuai oleh seorang pegawai Pelajaran Daerah dan dibantu oleh beberapa kakitangan lain. Di semua negeri kecuali Melaka, Perlis dan Wilayah Persekutuan (Shahril *et al.*, 1998).

Bidang perkhidmatan utama PPD secara keseluruhannya termasuklah aktiviti perancangan, penyeliaan, penyelarasan, membimbing pentadbiran sekolah dan mempercepat serta melicinkan pelaksanaan projek dan aktiviti pendidikan yang ditentukan di peringkat pusat. PPD juga sebagai perluasan Jabatan Pelajaran Negeri memberi sokongan pengurusan dan pentadbiran pendidikan serta membantu mempertingkatkan keberkesanan pengurusan dan pentadbiran pendidikan di peringkat daerah.

1.2.1.4 Perkhidmatan di Peringkat Sekolah

Di peringkat sekolah, Pengetua atau Guru Besar adalah ketua pentadbiran dan profesional. Di sekolah-sekolah besar, mereka dibantu oleh tiga orang penolong





kanan. Seorang bertugas menguruskan hal-ehwal pentadbiran (Penolong Kanan 1), seorang lagi bertugas menjaga hal-ehwal pelajar (Penolong Kanan HEM) dan seorang bertugas menjaga hal berkaitan ko-kurikulum (Penolong Kanan Ko-kurikulum). Di samping itu terdapat juga seorang penyelia petang.

Peringkat sekolah adalah tempat semua program dan projek pendidikan dilaksanakan selaras dengan aspirasi negara. Semua aktiviti kurikulum dan kokurikulum yang dirancang di peringkat persekutuan dilaksanakan di peringkat sekolah dengan matlamat untuk menyediakan rakyat yang mahir, berdisiplin, berdikari serta berpegang teguh kepada prinsip-prinsip Rukun Negara. Ini adalah selaras dengan peranan sekolah untuk mendidik rakyat Malaysia melalui sistem pendidikan kebangsaan bagi melahirkan warganegara yang berpengetahuan, bertanggungjawab dan mempunyai keupayaan untuk mencapai satu taraf hidup dengan Dasar Ekonomi Baru.

Sekolah-sekolah juga memainkan peranan yang penting bagi mewujudkan serta memupuk semangat bekerjasama di antara sekolah dengan masyarakat, melalui pertubuhan-pertubuhan seperti Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG) serta Lembaga Pengelola/Pengurus.





1.2.2 Perkembangan Dasar dan Pendidikan di Malaysia

Untuk mendalami sebab-sebab perlunya wujud perkhidmatan pendidikan yang berkualiti di negara ini, kita harus mengimbas kembali sejarah pembangunan pendidikan dalam empat setengah dekad yang lepas.

Pembangunan pendidikan di Malaysia telah melalui beberapa tahap perkembangan semenjak negara mencapai kemerdekaan pada tahun 1957. Pelbagai bentuk perubahan dan perkembangan telah diusahakan dalam sistem pendidikan sejak sebelum tahun 1980-an, baik dalam aspek kurikulum dan kandungan tiap-tiap mata pelajaran persekolahan, sistem penilaian dan peperiksaan, mahupun dalam bidang pengurusan dan pentadbiran.



Pelaksanaan sistem pendidikan kebangsaan telah melalui empat zaman utama, iaitu zaman perletakan batu asas dalam tahun-tahun akhir 1950-an (zaman Penyata Razak 1956 dan Ordinan Pelajaran 1957), zaman pengukuhan (zaman Laporan Rahman Talib dan Akta Pelajaran 1961 hingga tahun-tahun 1970-an), dan zaman kemas kini (Laporan Kabinet 1979) dalam tahun-tahun 1980-an dan 1990-an, dan zaman perluasan (Akta Pendidikan 1996) hingga masa kini (Sufean, 2002:42).

1.2.2.1 Perkembangan Awal: Dua Dekad Selepas Merdeka

Dalam tahun-tahun 1950-an dan awal 1960-an dan 1970-an, dasar dan sistem pendidikan telah memberi tumpuan kepada aspek pembangunan kuantitatif,





berteraskan prinsip pensejagatan pendidikan (*universalization of education*) dalam usaha membangunkan prasarana dan infrastruktur fizikal untuk menampung peningkatan pesat jumlah bilangan pelajar, seterusnya memerlukan pertambahan peralatan serta kemudahan asas latihan guru.

Di samping itu, pelaksanaan dasar juga perlu disejajarkan dengan dasar penerapan nilai-nilai perpaduan dan Rukun Negara, prinsip-prinsip penyusunan semula masyarakat dan pembasmian kemiskinan yang terkandung dalam Dasar Ekonomi Baru (DEB), dan objektif-objektif pembangunan dalam Rancangan Lima Tahun negara sejak awal-awal lagi. Pembangunan sistem pendidikan dalam dekad 1960-an dan 1970-an telah dikawal oleh ketiga-tiga undang-undang utama pendidikan iaitu: Akta Pelajaran 1961, *Essential (Higher Education) Regulations 1969* dan Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971.

Namun, ketiga-tiga undang-undang tersebut hanya dapat memenuhi objektif yang hendak dicapai dan sesuai digunakan dalam konteks sistem pendidikan pada masa itu sahaja (Sufean, 2002:44). Justeru, dasar yang lebih kukuh perlu diperkemaskan dalam dekad seterusnya.





1.2.2.2 Zaman Pengukuhan Dasar Pendidikan: Laporan Kabinet

Pada tahun 1979, Jawatankuasa Kabinet Mengkaji Pelaksanaan Dasar Pelajaran telah memperakukan 173 perakuan untuk memperkemas dan memperkukuhkan pelaksanaan Dasar Pendidikan Kebangsaan (Sufean, 2002:45).

Berdasarkan laporan tersebut, mulai tahun 1980-an hingga tahun 1995, sistem pembangunan pendidikan di Malaysia telah memberi tumpuan kepada usaha meningkatkan kualiti kandungan kurikulum dalam semua mata pelajaran, pendidikan guru dan latihan, perancangan dan pengurusan pembangunan fizikal, peperiksaan dan penilaian, organisasi dan pentadbiran, di samping memperkenalkan beberapa pendekatan dan strategi tertentu dalam bidang khidmat bantu, pendidikan guru, pendidikan vokasional dan teknik, pengajaran dan pembelajaran di tahap sekolah dan bilik darjah (seperti KBSR dan KBSM).

1.2.2.3 Zaman Peranjakan Matlamat: Falsafah Pendidikan Negara

Pada tahun 1989, proses pelaksanaan dan pembangunan pendidikan telah diperkukuhkan lagi. Tegasnya, penerimaan kerajaan dan masyarakat tentang pernyataan Falsafah Pendidikan Negara (FPN) merupakan titik tolak yang signifikan dalam sejarah perkembangan pendidikan negara.

Penekanan FPN merangkumi usaha ke arah pembinaan potensi individu yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani dan jasmani, sejajar dengan aspirasi





negara dan kepatuhan kepada Tuhan. Pernyataan ini telah dimuatkan dalam mukadimah dalam Akta Pendidikan 1996.

1.2.2.4 Zaman Visi Strategik Negara: Wawasan 2020

Pada tahun 1991, dengan visi strategik negara Wawasan 2020, untuk mencapai taraf negara maju sepenuhnya menjelang tahun 2020, secara tidak langsung misi dan hala tuju pendidikan negara telah memasuki era pembangunan yang lebih pesat dengan penuh cabaran.

Pada masa yang sama, Malaysia juga sedang mengalami satu proses transformasi pembangunan yang dinamik dalam pelbagai aspek kehidupan, sebagai kesan daripada peningkatan proses globalisasi dalam bidang ekonomi dan perdagangan antarabangsa. Perhubungan yang canggih dan kesan revolusi sains dan teknologi yang mendadak, serta peningkatan sistem telekomunikasi dan siber bagi menyalurkan maklumat lebih pantas, telah mewujudkan semangat daya saing negara di tahap yang lebih sengit.

Perkembangan mendadak dalam proses globalisasi telah menimbulkan tuntutan-tuntutan baru terhadap Sistem Pendidikan Kebangsaan khususnya dari segi pengeluaran tenaga manusia. Bukan sahaja jumlah dan kuantiti yang lebih tinggi kelayakan persekolahan yang diperlukan, tetapi juga yang lebih terlatih dan lebih





mahir demi memenuhi permintaan yang amat mendesak pembangunan sosio ekonomi negara.

1.2.2.5 Misi Pendidikan dalam Zaman Globalisasi

Justeru, peranan pendidikan telah dianggap sebagai penyelamat bangsa. Dikatakan ia menjadi penentu yang paling kritikal dalam memastikan kejayaan pembangunan sesuatu bangsa dan negara. Oleh yang demikian, untuk memastikan aspirasi negara dapat direalisasikan menjelang tahun 2020, pendidikan di Malaysia harus bergerak sederhana dan seiring dengan semangat dan aspirasi tersebut untuk mencapai taraf negara maju sepenuhnya mengikut acuan sendiri (Sufean, 2002:47).



Dengan bertonggakkan kepada Falsafah Pendidikan Negara dan sembilan cabaran strategik dalam Wawasan 2020, Kementerian Pelajaran Malaysia telah memperjelaskan hala tuju pendidikan masa kini dan masa depan dalam bentuk pernyataan misi pada tahun 1995 yang berbunyi:

Membangun sistem pendidikan yang bertaraf dunia dari segi kualiti bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dan memenuhi aspirasi negara Malaysia.

Misi tersebut jelas menekan aspek kualiti dalam pendidikan untuk mencapai sistem pendidikan bertaraf dunia, yang mana perlu ada matlamat strategik pendidikan kebangsaan dalam meningkatkan imej dan martabat pendidikan negara terutama dari segi kualiti setanding dengan perkhidmatan pendidikan di negara-negara maju.





1.2.2.6 Matlamat Pendidikan Bertaraf Dunia

Konsep pendidikan bertaraf dunia telah diperjelaskan oleh Y.B. Menteri Pendidikan Malaysia pada ketika itu iaitu Dato' Seri Mohd. Najib Tun Abdul Razak. Beliau menegaskan bahawa pendidikan bertaraf dunia bermaksud,

“usaha-usaha strategik untuk mengglobalisasikan pendidikan, mencari ilmu pengetahuan tidak kira di mana dan membuka minda untuk menghadapi cabaran”

(Sufean, 2002:47)

Dalam hal ini, pendidikan bertaraf dunia juga bermaksud sistem pendidikan negara yang maju dan bertaraf dunia, yang boleh disebar atau ditampikan di mana-mana sahaja di dunia. Justeru, para pendidik pula harus mampu menyebarkan ilmu, kemahiran dan kepakaran mereka di peringkat global dalam suasana perkembangan maklumat yang hebat, terutamanya dalam bidang-bidang sains dan teknologi asas dan tinggi, dan penggunaan teknologi maklumat dan multimedia yang canggih.

1.2.2.7 Pendidikan Menghadapi Cabaran Abad ke-21

Berdasarkan imbasan sejarah perkembangan dasar pendidikan negara sejak kemerdekaan sehingga masa kini, dapatlah dirumuskan perkhidmatan pendidikan di Malaysia perlu *evolve* secara strategik dengan tujuan membangunkan manusia berteraskan sifat-sifat kemanusiaan yang unggul berdasarkan dua dimensi yang penting: pertama, seperti yang dikehendaki oleh Falsafah Pendidikan Negara; keduanya, yang sensitif kepada keperluan permintaan faktor tekanan pasaran ekonomi tempatan,





nasional dan global kesan dari gelombang globalisasi yang sukar ditahan pengaruhnya (Sufean, 2002:59).

Penggunaan alat media dan telekomunikasi seperti sistem komputer perlu dijadikan teras dan wajib dalam sistem penyampaian ini. Namun, ia tidak bermakna mengenyepikan faktor guru sebagai pendidik dan pembimbing yang terpenting. Pendekatan-pendekatan melalui *information and communication technology* (ICT) ini seperti pendidikan jarak jauh melalui *teleconferencing*, *teleinstruction*, *teleteaching* dengan aplikasi rangkaian internet perlu sentiasa disokong dan dipertingkatkan, terutamanya di pusat-pusat pengajian tinggi, sekolah menengah, bahkan di sekolah-sekolah asas sekalipun.



1.2.3 Peranan Guru dalam Menghadapi Cabaran Perubahan

Dalam mengharungi proses globalisasi yang semakin mencabar keupayaan dan keutuhan sistem pendidikan negara, tuntutan utama sekolah-sekolah menengah adalah menghasilkan pelajar-pelajar berkualiti tinggi yang memberi penekanan kepada sains dan teknologi, penerapan ICT, juga menghasilkan insan yang beretika dan bernilai murni serta akhlak yang baik di tahap adab dan tamadun yang tinggi. Guru memainkan peranan penting dalam mencapai matlamat pendidikan negara tersebut. Untuk itu, guru harus mempraktikkan perkhidmatan berkualiti sejajar dengan tuntutan Wawasan 2020 yang menekankan kualiti dalam pendidikan.





1.2.3.1 Menyediakan Pelajar bagi Menghadapi Cabaran Globalisasi

Pengenalan dan penggunaan teknologi maklumat dapat memberi pendedahan permulaan kepada pelajar ke arah menyediakan pekerja mahir dalam memenuhi keperluan tenaga kerja menjelang tahun 2020. Guru perlu menggunakan pendekatan yang mampu melahirkan generasi pelajar berfikiran kritis, kreatif dan berpengetahuan tinggi, *technology literate* dan berupaya bersaing dalam ekonomi global.

1.2.4 Guru Berkualiti dan Pengajaran Berkualiti

Menurut Mahadzir bin Mohd. Khir (2003), ‘guru yang berkualiti adalah guru yang cemerlang. Pengajaran yang berkualiti dihasilkan oleh guru yang menghayati nilai-nilai yang baik dan relevan dalam profesionnya. Guru yang berkualiti adalah guru yang berkesan dalam bilik darjah. Kajian telah membuktikan bahawa pelajar yang diajar oleh guru yang berkesan lebih berjaya daripada pelajar yang diajar oleh guru yang kurang berkesan. Oleh itu terdapat pertalian antara guru berkesan dengan pencapaian pelajar.’

Wilson (1988) mendefinisikan pengajaran berkualiti,

Planning, delivering and evaluating the optimum curriculum for the individual pupil in the context of a range of learners.

Universiti Sains Malaysia (USM) telah mengenalpasti ciri-ciri guru berkualiti dan menawarkan kursus perguruan bermatlamat untuk membentuk guru yang berkualiti melalui Rekabentuk Kurikulum Pendidikan Gurunya. Antara ciri-ciri guru berkualiti yang cuba dihasilkan oleh USM adalah:-





- 1) Guru yang boleh menguasai konten mata pelajaran sekolah dengan baik dan mendalam
- 2) Guru yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran Pedagogi yang mantap di mana guru mahir memilih kaedah mengajar yang sesuai semasa mengajar supaya menjadi guru berkesan. Guru berkebolehan dalam merancang pengajaran untuk meningkatkan kemahiran berfikir di kalangan pelajar, berperanan sebagai fasilitator yang baik di sekolah dalam pembelajaran berpusatkan pelajar (student-centered learning), mempunyai akauntabiliti yang tinggi terhadap prestasi pelajar, sangat berminat untuk mengajar pelajar-pelajarnya, boleh menggunakan teknologi terkini untuk mempelbagaikan pengajaran dan membuat penilaian pengajaran sendiri (refleksi diri) dan penilaian ke atas prestasi pelajar
- 3) Mempunyai ciri-ciri personaliti yang baik
- 4) Boleh menguruskan pelajar dalam kelas dan luar kelas
- 5) Mempunyai ciri kepimpinan yang baik, kreatif, kritis dan inovatif dalam tugas sebagai guru
- 6) Menguasai kemahiran ICT dan dapat menggunakannya dalam proses p&p
- 7) Mempunyai ciri-ciri pendidik yang profesional dan memahami etika profesion perguruan





Menurut Bonstingl (2001:x), guru berkualiti lebih merupakan *'guide on the side'* daripada *'sage on the stage'*.

'They consciously work to create environments that challenge the students to develop their potential to the fullest. They use a variety of assessment types, including tests, portfolios, demonstration of mastery, research projects, and other opportunities to help students to discover how much they have learned and how much they have yet to master. These teachers know that teaching young people how to learn is as important as teaching them what to learn.'

1.2.4.1 Pengajaran Berbantuan Komputer

Pengajaran berbantuan komputer dilihat sebagai pendekatan yang mampu melahirkan generasi pelajar berfikiran kritis, kreatif dan berpengetahuan tinggi, *technology literate* dan berupaya bersaing dalam ekonomi global.

Peringkat awal penggunaan pengetahuan teknologi maklumat sebagai alat pengajaran dan pembelajaran telah dipraktikkan dalam empat mata pelajaran: Bahasa Melayu, Bahasa Inggeris, Matematik dan Sains bertujuan membangun dan memperluaskan kegunaan teknologi maklumat dalam bidang pendidikan. Kini pengajaran berbantuan komputer bagi keempat mata pelajaran tersebut telah dipraktikkan dengan meluas di kesemua sekolah-sekolah rendah dan menengah.

Selain dari empat mata pelajaran tersebut, terdapat satu lagi matapelajaran yang telah mula menggunakan perisian dalam pengajaran, iaitu mata pelajaran Prinsip





Akaun. Di kebanyakan sekolah-sekolah menengah yang menawarkan subjek tersebut, kerja-kerja pemasangan perisian dan penyediaan makmal komputer telah mula dilancarkan secara berperingkat bermula penghujung tahun 2005. Setiap sekolah yang terlibat akan dibekalkan dengan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dan pemasangannya dilakukan oleh pembekal berdaftar. Sebelum kerja-kerja pemasangan dibuat di sekolah, Unit Komputer Dalam Pendidikan telah melatih sekurang-kurangnya 2 orang guru dari setiap sekolah untuk menyelia proses pengajaran amali komputer ini.

1.2.4.2 Pengajaran Berbantuan Komputer dalam Mata Pelajaran Prinsip

Akaun



Pengajaran Berbantuan Komputer dalam Mata Pelajaran Prinsip Akaun ini juga seolah-olah menyahut cabaran globalisasi dan liberalisasi dalam pendidikan di mana kurikulum subjek perakaunan perlu relevan dengan keperluan globalisasi dan memberi nilai tambah kepada pelajar-pelajar.

Perlunya persediaan dalam pendidikan perakaunan ditekankan oleh badan perakaunan iaitu Institut Akauntan Malaysia (MIA). Menurut Nik Mohd Hasyudeen (2003) yang merupakan ahli dari Institut Akauntan Malaysia,

“Local accounting education providers need to consider incoming challenges, strategised and implement measures to enhance the competitiveness of students to position themselves in the liberalised market”





AICPA (1999) juga menekankan penggunaan komputer dalam pengajaran subjek Perakaunan,

“The use of technological tools for instruction can contribute to both development of technical literacy and the mastery of accounting content areas. Accounting instruction needs to foster in students the notion of ‘life-long’ learning by developing critical thinking and problem solving skills.”

1.2.4.3 Perisian ASSETBase Versi 2.0

Mata pelajaran Prinsip Akaun kini telah disertakan dengan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 yang disediakan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia. Kerja-kerja pemasangan perisian dilakukan oleh pihak pembekal hanya ke atas komputer-komputer hak milik kerajaan yang berada di dalam makmal komputer sekolah sahaja.



Perisian ini mempunyai hakcipta terkawal di mana ianya tidak boleh dimuat turun kepada komputer persendirian samada kepunyaan guru atau pelajar. Pengajaran dan pembelajaran perisian ini hanya dapat dilakukan di dalam makmal komputer sekolah dan bilik darjah sahaja.

Perisian ini direkacipta oleh Dr Arfah bt Salleh, seorang pensyarah dari Universiti Pertanian Malaysia (UPM). Syarikat yang membekalkan perisian ialah CBL Sdn Bhd dan perisian ini juga telah mendapat pengiktirafan dari Institut Akauntan Malaysia (MIA).





1.2.4.4 Penggunaan Perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dalam Prinsip Akaun di Sekolah-Sekolah Menengah

Kebanyakan sekolah-sekolah menengah yang terlibat dalam pembekalan perisian ini masih belum lagi menginterasikan penggunaannya di dalam bilik darjah/makmal komputer. Penggunaannya di sekolah-sekolah yang terlibat masih di dalam tahap percubaan dan minima.

Bagi mengintegrasikan penggunaan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dalam pengajaran bilik darjah, guru Prinsip Akaun boleh mengaplikasikan beberapa model rekabentuk instruksional di mana menurut Gustafson (1991), terdapat empat Model Pengembangan Instruksional yang paling sesuai dengan persekitaran bilik darjah iaitu Model Gerlach dan Ely, Model Assure (Heinich, *et al.*, 1989) dan model Reiser dan Dick (1989) dan Model Kemp yang boleh digunakan untuk membantu guru merancang dan melaksanakan pengajaran dalam bilik darjah.

Justeru, kaedah pengajaran tradisional '*chalk and talk*' perlu diubahsuai dan diintegrasikan dengan kaedah mengajar menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0. Bagi mengintegrasikan penggunaan perisian tersebut dalam pengajaran di sekolah, penyelidik ingin mencadangkan kepada guru-guru Prinsip Akaun untuk mengaplikasikan Model ASSURE. Terdapat lima komponen dalam Model ASSURE iaitu :





- A- Analisa Pelajar (*Analyze Learners*) :

Analisis ciri-ciri umum pelajar seperti peringkat umur, tahap persekolahan, tahap kemahiran intelektual, stail pembelajaran dan lain-lain lagi sebelum sesuatu media dipilih dan digunakan.

- S – Menyatakan Objektif (*State Objectives*) :

Pernyataan objektif prestasi dalam merancang sesuatu pengajaran untuk menentukan jenis bahan multimedia yang ingin digunakan iaitu mengenalpasti kebolehan atau prestasi yang akan dipelajari atau ditunjukkan oleh pelajar selepas mengikuti pelajaran.

- S – Memilih Kaedah, Media dan Bahan (*Select Methods, Media and Materials*) :

Memilih bahan samada menepati kehendak dan keperluan objektif atau mengubahsuai bahan multimedia agar menepati objektif, ciri-ciri pelajar, pendekatan yang akan digunakan dan juga kekangan yang mungkin dihadapi samada dari aspek perkakasan atau perisiannya.

- U- Menggunakan Media dan Bahan (*Utilize Media and Materials*) :

Guru harus terlebih dahulu mengadakan pratonton media tersebut samada manual penggunaanya, laporan, lampiran atau melihat sendiri samada melalui paparan komputer atau mendengar audio atau membaca teksnya supaya sesuai dengan objektif pembelajaran.



- R – Memerlukan Penyertaan Pelajar (*Require Learner Participation*) :

Media pengajaran yang baik membolehkan penyertaan dan respon pelajar dalam berinteraksi dengan bahan yang disediakan serta mendapatkan maklumbalas. Penglibatan pelajar boleh berlaku samada secara individu atau berkumpulan.

- E – Menilai dan Mengulangkaji (*Evaluate and Revise*) :

Penilaian perlu dibuat secara berterusan dan bersepadu serta menyeluruh di semua peringkat untuk memberi gambaran sejauhmana keberkesanan media yang dipilih terhadap prestasi pelajar serta bertepatan dengan objektif atau hasil pembelajaran yang dikehendaki.

1.2.5 Kepentingan Kualiti dalam Pengajaran Guru Prinsip Akaun

Bagi institusi pendidikan di Malaysia, pendidikan berkualiti merupakan pulangan yang diterima untuk generasi masa hadapan dengan kejayaan merealisasikan wawasan pendidikan di dalam negara ini iaitu lahirnya insan yang berilmu, berketrampilan dan mampu berfikir secara kritis dan kreatif (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001) dalam Shamsida (2004).

Bertonggakkan Falsafah Pendidikan Negara dan sembilan cabaran strategik dalam Wawasan 2020, Kementerian Pelajaran Malaysia telah memperjelaskan hala tuju pendidikan masa kini dan masa depan dalam bentuk pernyataan misi pada tahun 1995 yang berbunyi:



Membangun sistem pendidikan yang bertaraf dunia dari segi kualiti bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dan memenuhi aspirasi negara Malaysia.

Misi tersebut jelas menekan aspek kualiti dalam pendidikan untuk mencapai sistem pendidikan bertaraf dunia, yang mana perlu ada matlamat strategik pendidikan kebangsaan dalam meningkatkan imej dan martabat pendidikan negara terutama dari segi kualiti setanding dengan perkhidmatan pendidikan di negara-negara maju.

Antara matlamat strategik yang disasarkan untuk mencapai kualiti dalam pendidikan adalah berkaitan dengan penyertaan pelajar di semua peringkat persekolahan dalam bidang sains, teknologi dan telekomunikasi, di samping memperluaskan kegunaan teknologi maklumat dalam bidang pendidikan (Sufean,



(2002:48).



Bagi guru Prinsip Akaun pula, kualiti berkaitan pengajaran mata pelajaran Prinsip Akaun yang perlu dipraktikkan seharusnya menepati kehendak matlamat strategik tersebut. Guru Prinsip Akaun seharusnya mencapai objektif pengajaran bagi memastikan pelajar dapat memahami, menguasai dan seterusnya mengubah tingkah laku hasil proses pengajaran-pembelajaran; di samping itu isi pelajaran yang sepatutnya disampaikan perlu mengikut masa yang ditetapkan, tenaga dan kos. Pengajaran menggunakan perisian di dalam makmal komputer perlu ditekankan bagi memastikan penyertaan pelajar dalam bidang teknologi maklumat tidak diketepikan.





Selain dari kualiti pengajaran yang perlu dititikberatkan, guru Prinsip Akaun juga perlu memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan dalam makmal komputer oleh pihak yang dipertanggungjawabkan adalah seperti yang diharapkan. Menurut Park dan Lessig (1977); LeBlanc dan Nguyen (1999) dalam O'Neill dan Palmer (2004) kualiti khidmat sokongan adalah sama pentingnya dengan kekuatan teras akademik dalam mempengaruhi pembuatan keputusan pelajar terhadap organisasi pendidikan.

Untuk mencapai keberkesanan kualiti yang maksimum, memuaskan kehendak pelanggan adalah mustahak, justeru sesuatu sistem pengurusan kualiti perlu disesuaikan dengan perkhidmatan yang ditawarkan (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001). Sistem pengurusan kualiti yang perlu disesuaikan oleh guru Prinsip Akaun perlu memberi kepuasan kepada ketiga-tiga kumpulan pelanggan: iaitu pelajar dan ibu bapa mereka, majikan dan komuniti serta kerajaan dan negara. Pengajaran berkualiti oleh guru Prinsip Akaun haruslah berterusan dan aktiviti pengajaran penambahbaikan haruslah menjadi agenda utama dalam pengurusan kualiti guru Prinsip Akaun.

Menjamin kualiti perkhidmatan dalam profesion pendidikan pada abad ke-21 merupakan satu cabaran. *Stakeholders* (pelajar, ibu bapa dan guru) serta pelanggan pendidikan yang lain pasti mengharapkan prestasi pendidikan yang terbaik. Sejauh mana guru Prinsip Akaun di sekolah-sekolah menengah berjaya memberikan





pengajaran yang berkualiti untuk memenuhi kehendak tersebut bergantung kepada sejauh mana kepuasan pelanggan dapat dipenuhi.

Oliver (1981) dalam Shinyi (2006) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon emosi pelanggan terhadap penggunaan produk atau perkhidmatan yang diterima. Mengukur tahap kepuasan pelanggan merupakan keperluan dalam usaha memperbaiki kualiti produk, menjangkakan ulangan pembelian/*repeat purchase* dan bahan bualan publisiti yang baik/*favorable word-of-mouth* dan memberikan kelebihan persaingan kepada organisasi.

Oleh itu, organisasi perlu mempunyai satu kayu pengukur yang baik untuk menilai keperluan dan kehendak pelanggan ini (Wan Mohd Zahid Mohd Nordin, 1993) dalam Shamsida (2004). Kenyataan tersebut juga disokong O'Neill dan Palmer (2004) yang menyatakan keperluan mengenalpasti dan mengimplementasi alat pengukuran yang sesuai penting untuk memahami isu kualiti yang memberi impak dalam pengalaman pelajar.

Terdapat keadaan di mana sebilangan pelajar Tingkatan 4 yang pada awal tahun persekolahan telah memilih Prinsip Akaun sebagai mata pelajaran elektifnya, kemudian telah menggugurkan subjek tersebut pada pertengahan sesi persekolahan dengan menggantikannya dengan subjek elektif lain seperti Perdagangan. Apabila bilangan pelajar yang berminat untuk mengambil mata pelajaran ini terlalu sedikit, maka pihak sekolah tidak dapat menawarkan mata pelajaran ini kepada pelajar.





Malah, tidak banyak sekolah yang ingin menawarkan mata pelajaran tersebut kerana bimbang prestasi keputusan peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) akan menurun kesan dari kegagalan pelajar dalam mata pelajaran tersebut.

Seharusnya, perlu ada usaha untuk mengekalkan pelajar untuk terus mengambil mata pelajaran Prinsip Akaun ini hingga ke peringkat SPM. Antara sebab mengapa usaha ini adalah perlu adalah kerana pengetahuan dalam asas perakaunan dan penggunaan perisian perakaunan membantu meningkatkan kemahiran pelajar dalam bidang-bidang teknologi asas dan tinggi, dan memperkenalkan mereka kepada penggunaan teknologi maklumat dan multimedia yang canggih sejajar dengan kehendak Sistem Pendidikan Kebangsaan khususnya dari segi pengeluaran tenaga manusia ke dalam pasaran globalisasi.



Untuk itu, adalah penting mengekalkan mata pelajaran Prinsip Akaun untuk terus diajar di sekolah menengah dan bilangan pelajar yang mengambil matapelajaran ini perlu dikekalkan sehingga peringkat SPM. Menurut Joseph *et al.*, (2005) dalam menangani masalah mengekalkan pelajar untuk terus mengikuti kursus hingga tamat pengajian, adalah penting memberikan perkhidmatan berkualiti dan juga memuaskan kehendak pelajar.

“Since service quality and student satisfaction are important determinant factors in students’ retention, it is important that educational institutions measure students’ expectations about the quality of educational services”
(Joseph *et al.*, 2005)





Justeru, adalah wajar bagi guru Prinsip Akaun memastikan pengajaran yang diterima oleh pelajar Prinsip Akaun adalah berkualiti dan memenuhi tahap kepuasan mereka di samping menjalankan usaha mengukur kualiti pengajaran berdasarkan persepsi pelajar untuk mengekalkan bilangan pelajar yang mengambil mata pelajaran ini sehingga ke peringkat SPM.

Dalam tujuan mengukur tahap kepuasan pelajar, penyelidik ingin melihat sejauh mana atribut kepentingan pelajar mengenai ciri pengajaran telah juga menjadi kepentingan bagi guru Prinsip Akaun untuk mempraktikkannya. Sama ada atribut ciri-ciri penting tersebut berjaya dicapai atau telah dipraktikkan oleh guru, ianya dilihat berdasarkan persepsi pelajar dalam menilai tahap prestasi guru mereka. Untuk tujuan tersebut, maka kajian ini menggunakan persepsi pelajar dalam mengukur tahap kualiti pengajaran guru dalam menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dalam matapelajaran Prinsip Akaun.

1.3 Pernyataan Masalah

Kerajaan telah membelanjakan berbillion ringgit bagi melengkapkan kemudahan fizikal di sekolah menengah bantuan penuh yang menawarkan subjek Prinsip Akaun supaya pengajaran menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dapat dijalankan. Perbelanjaan termasuklah pembinaan makmal komputer, kelengkapan dan peralatan komputer, kursus dan latihan komputer kepada guru-guru dan lain-lain perbelanjaan bersangkutan. Kerja-kerja pemasangan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 telah pun dilakukan di kebanyakan sekolah-sekolah menengah yang terlibat. Justeru, adalah





penting untuk memastikan peruntukan yang besar ini diurus dan dimanfaatkan bagi menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dalam aspek ini. Tambahan pula, bagi menampung perbelanjaan penyelenggaraan komputer, pihak sekolah telah mengenakan bayaran yuran komputer kepada pelajar. Oleh itu, pelajar wajar mendapat pembelajaran dalam makmal komputer dan perisian harus digunakan oleh guru Prinsip Akaun.

Menurut Acher (1988) dalam Roblyer (2005:28),

...the most recent research shows that how technology is integrated is more important than how much it is used

Kenyataan di atas menekankan bahawa keberkesanan penggunaan teknologi dalam pengajaran terletak kepada kebijaksanaan guru melakukan perancangan yang strategik supaya penggunaan perisian yang optimum benar-benar membantu pelajar. Namun, terdapat banyak laporan yang menyatakan guru masih enggan menggunakan komputer dalam pengajaran dan sebilangan besar yang menggunakannya masih tidak mahir mengintegrasikan penggunaannya dalam kelas.

Salah satu cara untuk menganjak paradigma guru tersebut ialah dengan membentuk kefahaman guru-guru berkenaan dengan falsafah Kualiti Menyeluruh (TQM) dan orientasi pemasaran dalam memuaskan kehendak pelanggan. Dalam usaha memuaskan kehendak pelanggan, sekolah perlu menetapkan spesifikasi, pengukuran, kawalan dan pembaikan kualiti perkhidmatan berdasarkan persepsi pelanggan (Joseph *et al.*, 2005).





Sekolah perlu berusaha untuk mencari teknik pengukuran yang berupaya mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun supaya sumber yang terhad yang disalurkan kepada usaha pembaikan adalah strategik. Walaubagaimanapun, lazimnya petunjuk kualiti yang didapati itu adalah dari sudut staf akademik bukannya dari perspektif pelajar sendiri sebagai pelanggan. Sedangkan, dalam persekitaran kualiti menyeluruh (TQM) definisi kualiti adalah ditentukan oleh pelanggan.

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun dalam menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 di sekolah berdasarkan persepsi pelajar.

Pengukuran tersebut membolehkan guru membuat perancangan untuk menjalankan tindakan susulan yang wajar.

Untuk tujuan tersebut, kajian ini telah mengaplikasi teknik *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk memahami persepsi pelajar terhadap atribut Kepentingan dan atribut Prestasi. Penggunaan IPA dalam kajian-kajian lepas telah terbukti dapat menerangkan perlunya kualiti perkhidmatan dalam institusi pendidikan. Walaubagaimanapun, tidak banyak kajian dibuat di sekolah-sekolah menengah di Malaysia berkaitan pengukuran kualiti pengajaran guru.





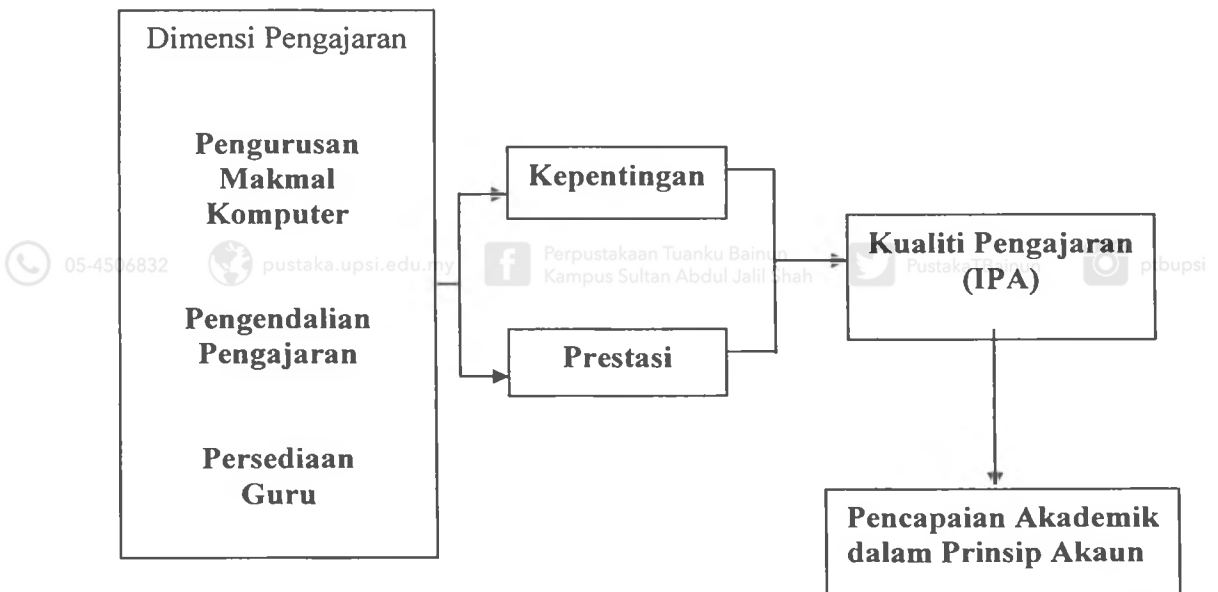
Secara spesifik, objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

1. Menilai tanggapan pelajar terhadap atribut pengajaran Kepentingan (*Importance*) berkaitan dengan pengajaran guru Prinsip Akaun, dan persepsi mereka terhadap Prestasi (*Performance*) pengajaran guru Prinsip Akaun di sekolah mereka;
2. Melihat keutamaan setiap dimensi atribut pengajaran dalam menentukan tindakan pembaikan ke atas kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 di sekolah.
3. Melihat perhubungan antara dimensi Prestasi pengajaran guru Prinsip Akaun dengan pencapaian akademik pelajar
4. Melihat perbezaan Kepentingan dan Prestasi antara jenis sekolah: sekolah Terkawal dengan sekolah Harian
5. Mencadangkan strategi memfokuskan kualiti yang boleh dipraktikkan oleh guru Prinsip Akaun dalam memperbaiki kualiti pengajaran supaya perkhidmatan yang lebih baik dapat diberi.



1.5 Model Konseptual Kajian

Rangka kerja konseptual kajian dalam Rajah 1.1 dibina dengan mengambilkira beberapa perkara iaitu latar belakang pelajar, pencapaian akademik pelajar, latar belakang perkomputeran pelajar dan jenis sekolah pelajar. Oleh kerana perkhidmatan yang berkualiti semakin diutamakan dalam amalan institusi pendidikan, justeru adalah amat penting untuk mengukur dan mengkaji keberkesanannya.



Rajah 1.1: Model Konseptual Kualiti Pengajaran berdasarkan *Importance-Performance Analysis*

Dimensi-dimensi kualiti pengajaran guru terdiri daripada Pengurusan Makmal Komputer, Pengendalian Pengajaran dan Persediaan Guru. Tiga perkara ini menjadi



fokus untuk mengukur kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun dalam mengintegrasikan penggunaan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dalam pengajaran di sekolah.

Apabila responden membuat tanggapan Kepentingan dan Prestasi terhadap dimensi-dimensi tersebut, maka dimensi itu menjadi satu set angkubah bebas dalam kajian ini. Oleh itu angkubah bebas dalam kajian ini adalah Kepentingan Pengurusan Makmal Komputer, Prestasi Pengurusan Makmal Komputer, Kepentingan Pengendalian Pengajaran, Prestasi Pengendalian Pengajaran, dan Kepentingan Persediaan Guru, dan Prestasi Persediaan Guru.

Sementara angkubah bersandar pula adalah Kualiti Pengajaran guru Prinsip Akaun yang memenuhi keperluan responden. Kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun tersebut akan dibandingkan dengan pencapaian akademik, iaitu berdasarkan keputusan Peperiksaan Akhir Tahun 2006. Pencapaian akademik juga menjadi pembolehubah bersandar.

Perubahan dalam Kepentingan dan persepsi Prestasi seseorang boleh menyebabkan kualiti pengajaran juga berubah. Seterusnya, kajian ini akan membandingkan kualiti pengajaran dengan pencapaian akademik, sama ada terdapat sebarang perhubungan di antara kedua-duanya.





1.6 Persoalan Kajian

Persoalan-persoalan kajian adalah:

1. Atribut pengajaran manakah yang menjadi kepentingan kepada pelajar?
2. Bagaimanakah kedudukan setiap dimensi prestasi?
3. Dimensi apakah yang menyumbang kepada kelemahan di dalam pengajaran guru Prinsip Akaun dalam mengintegrasikan penggunaan perisian di sekolah?
4. Adakah terdapat perbezaan Kepentingan berdasarkan jenis sekolah?
5. Adakah terdapat perbezaan Prestasi berdasarkan jenis sekolah?
6. Adakah terdapat perbezaan Kepentingan dan Prestasi berdasarkan jantina responden?
7. Adakah terdapat perbezaan Kepentingan dan Prestasi berdasarkan keturunan pelajar?
8. Dimensi apakah merupakan penentu/*determinants* bagi pandangan pelajar terhadap keseluruhan kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun?
9. Dimensi apakah merupakan penentu/*determinants* bagi perasaan pelajar terhadap bimbingan dan tunjuk ajar guru dalam pengajaran perisian *ASSETBase* Versi 2.0?
10. Adakah wujud hubungan di antara pencapaian akademik pelajar dengan dimensi prestasi?





1.7 Hipotesis

Hipotesis kajian adalah:

- H₀₁ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara Kepentingan dan Prestasi bagi atribut pengajaran guru Prinsip Akaun berdasarkan persepsi pelajar
- H₀₂₋₁ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tanggapan Kepentingan oleh responden dari Sekolah Terkawal dengan responden dari Sekolah Harian
- H₀₂₋₂ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tanggapan Prestasi oleh responden dari Sekolah Terkawal dengan responden dari Sekolah Harian
- H₀₃₋₁ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tanggapan Kepentingan oleh responden lelaki dengan responden perempuan
- H₀₃₋₂ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tanggapan Prestasi oleh responden lelaki dengan responden perempuan
- H₀₄ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara keturunan responden terhadap Kepentingan dan Prestasi ke atas kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun bagi ketiga-tiga dimensi
- H₀₅ : Tidak terdapat impak positif yang signifikan oleh atribut pengajaran guru ke atas Pandangan pelajar terhadap keseluruhan kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun





- H06 : Tidak terdapat impak positif yang signifikan oleh atribut pengajaran guru ke atas Perasaan pelajar terhadap bimbingan dan tunjuk ajar guru dalam pengajaran perisian *ASSETBase* Versi 2.0
- H07 : Tidak terdapat impak positif yang signifikan oleh atribut pengajaran guru ke atas Pencapaian akademik pelajar dalam Prinsip Akaun
- H08-1 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Dimensi Pengurusan Makmal Komputer dengan pencapaian akademik responden
- H08-2 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Dimensi Pengendalian Pengajaran dengan pencapaian akademik responden
- H08-3 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Dimensi Persediaan Guru dengan pencapaian akademik responden

1.8 Kepentingan Kajian

Pada tahun 1996, Kementerian Pelajaran Malaysia telah melancarkan piagam pelanggan yang merupakan permulaan rasmi pengaplikasian Pengurusan Kualiti Menyeluruh/*Total Quality Management* (TQM) dalam sistem pendidikan Malaysia.





KPM telah menubuhkan unit bahagian polisi dan kualiti untuk menyelia pengimplementasian polisi tersebut di setiap peringkat dalam jabatan pendidikan; berdasarkan prinsip TQM beserta visi di mana disasarkan kesemua sekolah dan institusi pengajian tinggi akan menerima TQM.

Langkah seterusnya, KPM telah mengenakan kawalan standard dan mutu dalam pendidikan di mana sistem *grading* ke atas institusi pendidikan dimulakan. Pada tahun 1997, KPM telah menubuhkan jawatankuasa akreditasi kebangsaan untuk usaha mengukur dan menilai kualiti dalam pendidikan (M. Sadiq *et al.*, 2003).

Kajian ini menyahut seruan KPM dalam usaha mengukur dan menilai kualiti dalam pendidikan, khususnya dalam pengajaran guru Prinsip Akaun. Kajian ini telah mengimplementasi alat pengukuran IPA dalam usaha menilai tahap kepuasan pelajar-pelajar Prinsip Akaun yang telah mengikuti pengajaran menggunakan perisian. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu usaha KPM dalam menerapkan TQM dalam sistem pendidikan di sekolah.

Menurut Oliver (1981) dalam Shinyi (2006), mengukur tahap kepuasan pelanggan merupakan keperluan dalam usaha memperbaiki kualiti produk, menjangkakan ulangan pembelian/*repeat purchase* dan bahan bualan publisiti yang baik/*favorable word-of-mouth* dan memberikan kelebihan persaingan kepada organisasi. O'Neill dan Palmer (2004) juga menyokong keperluan mengenalpasti dan mengimplementasi alat pengukuran yang sesuai penting untuk memahami isu kualiti





yang memberi impak dalam pengalaman pelajar. Oleh itu, sekolah perlu mempunyai satu kayu pengukur yang baik untuk menilai keperluan dan kehendak pelanggan ini.

Kajian mengimplementasi alat pengukuran IPA ini adalah bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar-pelajar Prinsip Akaun yang telah mengikuti pengajaran menggunakan perisian. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu usaha-usaha untuk mempertingkatkan lagi kualiti pengajaran guru Prinsip Akaun khususnya pengajaran instruksional yang menggunakan perisian, serta memperbaiki pengurusan pihak sokongan sekolah dalam mengendalikan makmal komputer sekolah. Kajian ini sekali gus memaparkan peranan staf bukan guru terhadap kualiti pengurusan pengendalian dan penyelenggaraan komputer.



Kajian mengukur kualiti pengajaran guru di sekolah menengah merupakan perkara yang masih baru. Tidak banyak kajian yang dijalankan mengenengahkan pelajar sebagai pelanggan utama dalam menentukan kualiti pengajaran guru. Kebanyakan kajian berkaitan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pengajaran dijalankan di institusi pengajian tinggi (IPT). Jika kajian seumpama ini dapat membantu pihak IPT untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan, mengapa tidak kajian berkaitan pengukuran kualiti dilakukan di sekolah juga?

Atas sebab bilangan kajian yang masih kurang dan terhad dalam topik ini di Malaysia, maka penyelidik berharap agar kajian ini dapat menjadi asas bagi pengkaji seterusnya untuk mendalami dan menggiatkan lagi kajian berhubung perkhidmatan



berkualiti guru di sekolah-sekolah menengah terutamanya dalam aspek pengajaran instruksional menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 yang mana penggunaannya masih dalam peringkat permulaan di kebanyakan sekolah-sekolah menengah.

1.9 Definisi Operasional Kajian

1.9.1 Kualiti perkhidmatan

Menurut Ennew *et al.*, (19930) dalam O'Neill dan Palmer (2004), kualiti perkhidmatan dapat dinilai menggunakan skala pengukuran yang berdasarkan paradigma Kepentingan/Prestasi.

1.9.2 Kepentingan

Refleksi pelanggan terhadap nilai relatif pelbagai atribut kualiti. Tindakan pembaikan dibuat berdasarkan ciri-ciri yang menjadi kepentingan kepada pelanggan.

1.9.3 Prestasi

Prestasi berlaku dalam situasi apabila pelajar memberi rating yang tinggi terhadap atribut Kepentingan dan berpuas hati terhadap pencapaian atribut tersebut.



1.9.4 Pelanggan

Dalam organisasi pendidikan, proses pengajaran dan pembelajaran merupakan aktiviti pemprosesan pelanggan, iaitu pelajar (Sirvanci, 1996; Wallace, 1999) dalam Pereira dan Da Silva (2003). Dalam kajian penyelidikan, pelanggan adalah pelajar Tingkatan 4 yang mengambil mata pelajaran Prinsip Akaun di sekolah menengah.

1.9.5 Tahap kepuasan pelanggan

Apabila perkhidmatan berkualiti menepati atau melebihi ekspektasi/jangkaan pelanggan, ianya akan menjurus kepada kepuasan pelanggan. Seterusnya, penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah positif. Berdasarkan ini menurut Oliver (1993) dalam Joseph *et al.*, (2005), ‘kesedaran’ dan ‘tidak peka’ pelanggan terhadap ekspektasi mereka adalah penentu utama tahap kepuasan pelanggan. Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima, berlaku sebelum perkhidmatan berkualiti, di mana apabila seseorang pelanggan menerima perkhidmatan beberapa kali, ianya akan memberi pengalaman kepada pelanggan tersebut. Pengalaman terhadap perkhidmatan tersebut akan membentuk asas kepada keseluruhan penilaiannya terhadap kualiti perkhidmatan (Joseph *et al.*, 2005).



1.9.6 I-P Grid

Merupakan 4 kuadran dalam graf yang dipersembahkan secara visual melalui Grid I-P menunjukkan atribut mana yang penting, tahap kepentingan atribut tersebut dan tahap prestasi atribut tersebut berjaya dicapai. Paksi menegak mewakili tahap kepentingan, dan paksi mendatar mewakili tahap prestasi.

1.9.7 Jurang Kepentingan Prestasi/*Importance-Performance Gap*

Apabila Skor atribut Kepentingan menunjukkan perbezaan yang signifikan dari Skor atribut Prestasi bagi sesuatu ciri pengajaran, wujudlah Jurang Kepentingan/Prestasi. Langkah seterusnya adalah merangka usaha pembaikan sasaran.

1.10 Batasan Kajian

Kajian ini hanya meninjau persepsi individu pelajar Prinsip Akaun sebagai pelanggan tanpa melibatkan persepsi guru dan kakitangan sekolah terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Dari segi jenis perkhidmatan, kajian ini hanya menumpukan kepada perkhidmatan yang berkaitan dengan pengajaran guru dalam Prinsip Akaun dalam menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 di sekolah, dan pengurusan makmal komputer yang mempunyai kaitan langsung dalam urusan pengajaran menggunakan perisian ini.

Kajian ini melihat pencapaian akademik pelajar berdasarkan markah Prinsip Akaun dalam Peperiksaan Akhir Tahun 2006 yang mana soalan peperiksaan digubal oleh guru Prinsip Akaun di sekolah masing-masing; dan soalan tersebut tidak setara atau tidak sama bagi setiap sekolah. Namun begitu, format soalan masih lagi berpandukan soalan peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia secara amnya. Adalah lebih baik sekiranya soalan peperiksaan adalah setara dan skema permarkahan juga diselaraskan di kesemua sekolah yang terlibat dalam kajian.

Dalam kajian ini penyelidik juga telah menetapkan konstrain dalam analisis regresi di mana pembolehubah tidak bersandar terdiri dari dimensi pengajaran sahaja tanpa mengambilkira data lain seperti latarbelakang demografik atau latarbelakang perkomputeran responden.

Dari segi persampelan, kajian ini hanya melibatkan sekolah yang menggunakan perisian *ASSETBase* Versi 2.0 dalam mata pelajaran Prinsip Akaun sepanjang sesi persekolahan tahun 2006 yang mana bilangannya sangat terhad; maka persampelan rawak sukar dilakukan. Oleh kerana penggunaan perisian masih lagi baru di kalangan guru, maka dapatan berkemungkinan akan berbeza sekiranya soal selidik ditadbir di masa hadapan tatkala penggunaan perisian telah mula diwajibkan atau apabila metod yang berbeza digunakan. Kajian ini juga tidak dilakukan untuk menilai ciri-ciri rekabentuk pengajaran perisian tersebut dari segi keberkesannya ke atas pelajar.



1.11 Struktur Laporan

Bab 1 memaparkan pengenalan kepada kajian yang meliputi latar belakang permasalahan, rangka kerja konseptual, objektif dan batasan kajian. Bab 2 mempersembahkan kajian lepas yang komprehensif berkaitan konsep kualiti pengajaran dan kepuasan pelajar sebagai pelanggan. Bab 3 menerangkan metod kajian. Dapatan dari data yang dianalisa dipersembahkan dalam Bab 4. Bab 5 memberi kesimpulan dan perbincangan dapatan serta implikasi. Bab ini juga membincangkan cadangan untuk kajian lanjutan, komen dan rumusan berdasarkan teori dan implikasi dapatan yang diperolehi.

