



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

KUALITI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN DARI EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PELAJAR BERBANDING PENCAPAIAN AKADEMIK DI SEKOLAH-SEKOLAH MENENGAH DAERAH HULU SELANGOR

SHAMSIDA BINTI MOHD NOR



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2004



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**KUALITI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN DARI EKSPEKTASI
DAN PERSEPSI PELAJAR BERBANDING PENCAPAIAN
AKADEMIK DI SEKOLAH-SEKOLAH MENENGAH
DAERAH HULU SELANGOR**

SHAMSIDA BINTI MOHD NOR



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**DISERTASI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SEBAHAGIAN
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN**

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2004



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGAKUAN

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

2.05.2004

SHAMSIDA BINTI MOHD NOR
2002-00737





PENGHARGAAN

Segala pujian dan kesyukuran kepada Allah S.W.T. kerana dengan taufik dan hidayah-Nya dapat saya sempurnakan penulisan tesis ini.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia saya, En. Osman Bin Jusoh yang memberikan tunjuk ajar kepada saya melalui idea-ideanya yang bernas, selain galakan, dorongan, panduan, nasihat dan komen yang membina sepanjang kajian ini dijalankan.

Ucapan setinggi-tinggi terima kasih juga kepada pensyarah-pensyarah yang telah memberikan tunjuk ajar, rakan-rakan pelajar siswazah yang telah memberikan kerjasama, bantuan dan semangat kepada saya terutamanya Puan Mariam Binti Mat yang membantu menjalankan proses soal selidik bersama pelajar dan Puan Nor Farah Lo Binti Abdullah yang mengedit struktur bahasa dan ejaan penulisan ini. Tidak lupa juga, sekalung penghargaan kepada Dekan, Timbalan Dekan dan staf Fakulti Perniagaan dan Ekonomi, Pengarah dan staf Pusat Pengajian Siswazah serta semua pengetua dan pelajar sekolah-sekolah dalam daerah Hulu Selangor yang terlibat dan telah memberikan kerjasama yang sepenuhnya di dalam kajian ini.

Juga teristimewa buat suami yang tersayang; Saudara Badrul Hisham Bin Abdullah yang juga telah berusaha mengedit draf pertama penulisan ini. Penulisan ini tidak mungkin berjaya tanpa sokongan dan galakan beliau serta ibu bapa dan adik beradik yang sentiasa mendoakan kejayaan ini.

Akhir sekali, kepada semua individu dan pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya nyatakan secara satu persatu.





ABSTRAK

Ekspektasi adalah apa yang dijangkakan oleh pelajar sementara persepsi pula adalah apa yang dialami oleh mereka ataupun pengalaman sebenar mereka semasa menerima perkhidmatan daripada pihak pemberi perkhidmatan iaitu sekolah-sekolah mereka. Perbezaan di antara kedua-dua ekspektasi dan persepsi ini boleh digunakan sebagai penunjuk kepada kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah. Oleh itu, objektif dan matlamat kajian atau penyelidikan ini adalah untuk mengumpulkan maklumat tentang ekspektasi dan persepsi pelajar berkenaan kualiti perkhidmatan di sekolah mereka. Instrumen SERVQUAL digunakan dalam menjalankan soal selidik bersama-sama dengan pelajar-pelajar.

Soal selidik dijalankan di dua belas buah sekolah di daerah Hulu Selangor. Dimensi perkhidmatan yang diberi fokus dalam soal selidik ini adalah ketaraan, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati. Selepas pengumpulan data dilakukan, data dianalisa untuk mengetahui sejauh mana tahap kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah menengah di daerah Hulu Selangor. Kesimpulan juga dibuat untuk mengetahui dimensi kelemahan yang wujud dan cadangan untuk memperbaikinya diutarakan. Kualiti perkhidmatan ini seterusnya dibandingkan dengan pencapaian akademik pelajar untuk mengetahui hubungan di antara kedua-dua aspek tersebut.

Instrumen ini mengandungi 60 item soalan kesemuanya, yang terdiri daripada Bahagian A berkenaan ekspektasi dan persepsi responden terhadap sekolah mereka, Bahagian B, untuk melihat kepentingan relatif setiap dimensi kualiti perkhidmatan dan Bahagian C untuk meninjau profil responden. Pernyataan dalam instrumen SERVQUAL telah di sesuaikan dengan bidang pendidikan.



**ABSTRACT**

Expectations are the reference point students have coming into service experience in school while perceptions reflect the service as actually received from the school. The difference or the gap between perception and expectation could be used as the indicator of quality service in schools. Therefore the objective of this research is to collect data and information regarding expectation and perception of students towards service quality of their schools. SERVQUAL instrument has been utilized in this research.

Survey has been carried out at twelve schools in the Hulu Selangor District. The service dimensions being used in this research are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data has been analyzed in order to know the level of the service quality in schools. Service shortfalls have been identified and a few suggestions have been forwarded to overcome the shortfalls. The service quality then was compared with the students' academic performance to know the relationship between both aspects.

The instrument contains sixty items altogether. Part A is regarding expectation and perception of the respondents towards their school. Part B is to identify the relative importance of each dimension of service quality while Part C is for respondents' profile. Some modifications have been made to the statements in the SERVQUAL instrument suitable to the educational field.



KANDUNGAN

	Muka surat
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI SINGKATAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Industri Perkhidmatan di Malaysia	2
1.1.2 Industri Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia	4
1.1.3 Kepentingan Kualiti Dalam Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia	7
1.2 Latar Belakang Kajian	12
1.3 Pernyataan Masalah	13
1.4 Tujuan Kajian	16
1.5 Soalan Kajian	17
1.6 Hipotesis Kajian	18
1.7 Kepentingan Kajian	19

1.8	Definisi Istilah	21
1.8.1	Pelanggan	21
1.8.2	Organisasi	21
1.8.3	Staf	21
1.8.4	Ekspektasi	21
1.8.5	Persepsi	22
1.8.6	Kualiti Perkhidmatan	22
1.8.7	Mean	22
1.9	Struktur Laporan	22
BAB 2	SOROTAN LITERATUR	24
2.1	Objektif Sorotan	24
2.2	Struktur Sorotan	24
2.3	Pendekatan Teori	25
2.3.1	Pemasaran Perkhidmatan (<i>Service Marketing</i>)	25
2.3.2	Kualiti Perkhidmatan (<i>Service Quality/SERVQUAL</i>)	28
2.3.3	Model Jurang (<i>Gap Model</i>)	30
2.3.4	Pelanggan Dalam Perkhidmatan	43
2.3.5	Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	45
2.3.6	Dimensi-dimensi Pengukur Kualiti Perkhidmatan	53
2.3.6.1	Ketaraan (<i>Tangibility</i>)	57
2.3.6.2	Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	58

2.3.6.3 Responsif (<i>Responsiveness</i>)	59
2.3.6.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
2.3.6.5 Empati (<i>Empathy</i>)	60
2.3.7 Pencapaian Akademik	62
2.3.7.1 Fasa Pertama: Pra Merdeka	62
2.3.7.2 Fasa Kedua: Pelaksanaan Penyata Razak (1956)	62
2.3.7.3 Fasa Ketiga: Pelaksanaan Laporan Rahman Talib (1960)	62
2.3.7.4 Fasa Keempat: Pelaksanaan Laporan Kabinet (1979)	62
2.3.7.5 Sejarah Perkembangan Peperiksaan Tingkatan 3	63
2.3.7.6 Penilaian Menengah Rendah (PMR)	64
2.3.7.7 Pelajar-pelajar Yang Menduduki PMR	65
2.3.7.8 Objektif PMR	65
2.3.7.9 Mata Pelajaran Yang di Uji	65
2.3.7.10 Cara PMR diLaporkan	66
BAB 3 METODOLOGI	68
3.1 Kerangka Teoritis	68
3.2 Model Konseptual dan Pembolehkan	70
3.2.1 Ketaraan	72
3.2.2 Kebolehpercayaan	72
3.2.3 Responsif	72
3.2.4 Jaminan	73

3.2.5	Empati	73
3.2.6	Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL/SQ)	73
3.2.7	Pencapaian Akademik	73
3.2.7.1	Sistem Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK)	75
3.3	Cara Pengumpulan Data	78
3.3.1	Data Sekunder	78
3.3.2	Data Primer	79
3.4	Kajian Rintis	79
3.5	Ujian Kebolehpercayaan (<i>Reliability Test</i>)	81
3.6	Pengukuran Pembolehubah dan Instrumentasi	83
3.7	Populasi Kajian	86
3.8	Persampelan	87
3.9	Hipotesis	89
3.10	Teknik Analisis Data	91
BAB 4	ANALISIS DAPATAN	96
4.1	Pendahuluan	96
4.2	Soalan Kajian 1 hingga 5	96
4.2.1	Skor SERVQUAL	97
4.2.2	Skor SERVQUAL Berpemberat	98
4.3	Dimensi Yang Menyumbang Kepada Kelemahan Di dalam Kualiti Perkhidmatan di Sekolah	101
4.3.1	Rajah Skater Ekspektasi – Jurang Perkhidmatan	102

4.3.2	Kuadran SERVQUAL	103
4.4	Kepentingan Relatif Dimensi Perkhidmatan	105
4.5	Alasan Pelajar Bagi Dimensi Paling Penting dan Paling Tidak penting	105
4.6	Profil Responden	115
4.6.1	Jantina Pelajar	116
4.6.2	Keturunan Pelajar	116
4.6.3	Latar Belakang Pendidikan Ibu Bapa	117
4.6.4	Tempoh Persekolahan Responden Di Sekolah Kajian	119
4.7	Hipotesis Kajian	120
4.7.1	Hipotesis Kajian 1	120
4.7.2	Hipotesis Kajian 2	124
4.7.3	Hipotesis Kajian 3	130
4.7.4	Hipotesis Kajian 4	133
4.8	Sokongan Kajian Lepas Terhadap Dapatan Kajian	140
BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	142
5.1	Perbincangan	142
5.2	Kesimpulan	149
SENARAI RUJUKAN		155
RUJUKAN UMUM		159
Lampiran A:	Instrumen SERVQUAL	



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

- Lampiran B:** Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian Rintis
- Lampiran C:** Ujian Kebolehpercayaan Instrumen SERVQUAL
- Lampiran D:** Surat Kebenaran Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia Untuk Menjalankan Kajian di Sekolah-sekolah.
- Lampiran E:** Surat Kebenaran Jabatan Pendidikan Negeri Selangor Untuk Menjalankan Penyelidikan/Kajian di Sekolah-sekolah Daerah Hulu Selangor
- Lampiran F:** Data Pencapaian Akademik



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**SENARAI JADUAL**

Jadual	Muka Surat
2.1 Mata Pelajaran PMR	66
2.2 Takrif Penilaian Keseluruhan PMR	67
2.3 Takrif Penilaian Kerja Kursus	67
3.1 Analisis Pencapaian PMR Sekolah-sekolah Daerah Hulu Selangor	74
3.2 Sistem Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK)	76
3.3 Contoh Gred Sistem PNGK	76
3.4 Contoh Pengiraan Sistem Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK)	77
3.5 Contoh Pengiraan Bagi Pelajar Yang Mendapat 3A, 3B dan 1C	78
3.6 Dimensi-Dimensi Pengukur Kualiti Perkhidmatan	84
3.7 Kepentingan Relatif Dimensi-Dimensi Kualiti Perkhidmatan	85
3.8 Faktor-faktor Demografi Responden	86
3.9 Senarai Sekolah-Sekolah di Daerah Hulu Selangor	88
4.1 Mean dan Sisishan Piawai Dimensi Perkhidmatan	97
4.2 Skor SERVQUAL	98
4.3 Skor SERVQUAL Berpemberat	99
4.4 Kepentingan Relatif Dimensi Perkhidmatan	105
4.5 Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Ekspektasi Ketaraan	106
4.6 Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Ekspektasi Kebolehpercayaan	107





Jadual

Muka Surat

4.7	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Ekspektasi Responsif	108
4.8	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Ekspektasi Jaminan	109
4.9	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Ekspektasi Empati	110
4.10	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Persepsi Ketaraan	111
4.11	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Persepsi Kebolehpercayaan	112
4.12	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Persepsi Responsif	113
4.13	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Persepsi Jaminan	114
4.14	Korelasi antara Pencapaian Akademik dan Persepsi Empati	115
4.15	Statistik Jantina Pelajar	116
4.16	Statistik Keturunan Pelajar	117
4.17	Statistik Latar Belakang Pendidikan Bapa atau Ibu	117
4.18	Statistik Latar Belakang Pekerjaan Bapa atau Ibu	118
4.19	Statistik Latar Belakang Pendapatan Bapa atau Ibu	119
4.20	Statistik Tempoh Persekolahan Responden Di Sekolah Kajian	120
4.21	Ujian-t Bagi Angkubah Jantina	122
4.22	Analisa Varians (ANOVA) Bagi Keturunan	125
4.23	Ujian Post Hoc Bagi Keturunan	128
4.24	Statistik Diskriptif Di antara Penilaian secara SERVQUAL dan bukan SERVQUAL	131
4.25	Korelasi Di antara Penilaian secara SERVQUAL dan bukan SERVQUAL	131
4.26	Korelasi Di antara SERVQUAL (Ketaraan) dengan Pencapaian Akademik	134
4.27	Korelasi Di antara SERVQUAL (Kebolehpercayaan) dengan Pencapaian Akademik	135





Jadual

Muka Surat

4.28	Korelasi Di antara SERVQUAL (Responsif) dengan Pencapaian Akademik	136
4.29	Korelasi Di antara SERVQUAL (Jaminan) dengan Pencapaian Akademik	137
4.30	Korelasi Di antara SERVQUAL (Empati) dengan Pencapaian Akademik	138
4.31	Korelasi Di antara Bukan SERVQUAL dengan Pencapaian Akademik	139



SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
1.1 Struktur Laporan	23
2.1 Keadaan Semulajadi dan Peranan Pemasaran Perkhidmatan	26
2.2 Model Jurang Kualiti Perkhidmatan	31
2.3 Dua Peringkat Ekspektasi	47
3.1 Model Konseptual Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL)	70
3.2 Persamaan Linear Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL) dan Pencapaian Akademik (PA)	71
4.1 Mean SERVQUAL Berbanding Dimensi Perkhidmatan	100
4.2 Menelusuri Pencapaian, Skor Jurang dan Persaingan	101
4.3 Rajah Skater Ekspektasi-Jurang Perkhidmatan	102
4.4 Grid Ekspektasi-Jurang Perkhidmatan	103

**SENARAI SINGKATAN**

E	Eksponen
EB	Ekspektasi Kebolehpercayaan
EE	Ekspektasi Empati
EJ	Ekspektasi Jaminan
ER	Ekspektasi Responsif
ET	Ekspektasi Ketaraan
E ₁	Ekspektasi 1
E ₂	Ekspektasi 2
E ₃	Ekspektasi 3
E ₄	Ekspektasi 4
E ₅	Ekspektasi 5
FPN	Falsafah Pendidikan Negara
HA	Hipotesis Alternatif
HA ₁	Hipotesis Alternatif 1
HA ₂	Hipotesis Alternatif 2
HA ₃	Hipotesis Alternatif 3
HA ₄	Hipotesis Alternatif 4
H ₀	Hipotesis Kosong
H ₀₁	Hipotesis Kosong 1
H ₀₂	Hipotesis Kosong 2
H ₀₃	Hipotesis Kosong 3
H ₀₄	Hipotesis Kosong 4





HSC

Higher School Certificate

J1

Jurang 1

J2

Jurang 2

J3

Jurang 3

J4

Jurang 4

J5

Jurang 5

KBSM

Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah

KBSR

Kurikulum Bersepadu Sekolah Rendah

KPM

Kementerian Pendidikan Malaysia

LCE

Lower Certificate of Education

LPM

Lembaga Peperiksaan Malaysia

MPM

Majlis Peperiksaan Malaysia

MSSEE

*Malayan Secondary School Entrance Examination*

PA

Pencapaian Akademik

PB

Persepsi Kebolehpercayaan

PE

Persepsi Empati

PJ

Persepsi Jaminan

PPDL

Ujian Penilaian Darjah V

PR

Persepsi Responsif

PT

Persepsi Ketaraan

P₁

Persepsi 1

P₂

Persepsi 2

P₃

Persepsi 3





05-4506832



pustaka.upsi.edu.my

Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah

PustakaTBainun



ptbupsi

P ₄	Persepsi 4
P ₅	Persepsi 5
R & D	Penyelidikan dan Pembangunan
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STP	Sijil Tinggi Persekolahan
STPM	Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia
UDT	Ujian Diagnostik Darjah III
UPSR	Ujian Pencapaian Sekolah Rendah
Y	Pembolehubah Bersandar



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my

Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah

PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my

Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah

PustakaTBainun



ptbupsi



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Industri perkhidmatan sedang mengalami perubahan yang dramatik. Momentum perubahan ini selaras dengan perkembangan pesat ekonomi di seluruh dunia. Selain faktor ekonomi, faktor-faktor yang membawa perubahan pesat itu adalah seperti perubahan peraturan dan undang-undang kerajaan, penswastan badan-badan perkhidmatan awam, perubahan teknologi, ledakan teknologi maklumat (ICT), kelonggaran piawaian komunikasi pemasaran, tekanan dari organisasi awam dan kumpulan tidak berkepentingan untuk mencari sumber pendapatan baru, kemasukan dan promosi pengurus inovatif, globalisasi perniagaan perkhidmatan dan pergerakan kualiti perkhidmatan (Lovelock, 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. Pencapaian kualiti yang tinggi dapat memberikan pulangan yang amat baik sama ada dari segi pulangan fizikal atau pulangan yang tidak berbentuk fizikal (Zeithaml & Bitner, 1996).

Dalam organisasi perkhidmatan, kualiti merupakan kayu pengukur sejauh mana perkhidmatan yang diberikan itu dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Sistem pengukuran baru ini cuba menilai perbezaan di antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, iaitu sejauh manakah perkhidmatan yang diingini oleh pelanggan itu dapat menyamai pengalaman sebenar mereka semasa mereka menggunakan perkhidmatan tersebut. Sekiranya perbezaan ini amat ketara bermakna kualiti perkhidmatan tersebut perlu diperbaiki lagi. Oleh itu adalah sangat penting untuk benar-benar dapat menentukan keperluan dan kehendak pelanggan seterusnya melakarkan perkhidmatan yang sesuai bagi memenuhi permintaan tersebut. Kualiti perkhidmatan menentukan tahap persaingan. Hal ini kerana kualiti perkhidmatan yang tinggi dapat membezakan sesebuah organisasi daripada organisasi yang lain dan seterusnya menyebabkan organisasi berkenaan memperolehi kelebihan persaingan (*competitive advantage*). Kualiti perkhidmatan yang superior adalah anak kunci untuk meningkatkan keuntungan (Zeithaml & Bitner, 1996).

1.1.1 Industri Perkhidmatan di Malaysia

Rentak baru yang berlaku dalam industri perkhidmatan ini juga berlaku di negara Malaysia. Sebagai sebuah negara yang berdaya saing, Malaysia turut sama menongkah arus perkembangan global ini. Salah satu sektor perkhidmatan yang sedang mengalami perubahan yang begitu ketara adalah sektor perkhidmatan pendidikan. Perubahan ini

berlaku kerana pendidikan dijadikan agenda utama dalam mencapai Dasar Wawasan Negara (DWN) yang berpandukan cabaran strategik Wawasan 2020. Sistem pendidikan di negara ini mula diberikan perhatian yang serius sebagai tindak balas menghadapi cabaran-cabaran dari segi membangunkan teknologi baru, mengharungi cabaran ekonomi global serta menghadapi aspirasi sosial masa kini. Pelbagai strategi dan perubahan polisi telah dilakukan bagi memastikan negara dapat menembusi cabaran globalisasi dalam era milinium ini (Hamim, 2001).

Zaman pensejagatan atau globalisasi merupakan satu cabaran baru bagi sistem pendidikan kita. Akta Pendidikan, 1996 merupakan satu sahutan kepada cabaran berkenaan. Buat pertama kalinya, kita melihat berbagai-bagai pengukuhan dan penegasan dilakukan oleh pihak kerajaan termasuklah teras sistem pendidikan, iaitu Falsafah Pendidikan Negara (FPN). Pendidikan bertaraf dunia atau Malaysia sebagai pusat kecemerlangan ilmu dijadikan objektif sistem pendidikan masa kini sebagaimana intipati beberapa akta pendidikan yang lain. Buat pertama kalinya, isu perpaduan bukan sahaja sebagai isu utama yang perlu diselesaikan bahkan isu yang lebih global seperti keperluan guna tenaga dan keterampilan ilmu yang sesuai dengan zaman turut diberi perhatian. Apatah lagi, zaman ini dikenali sebagai zaman permulaan gelombang maklumat dan pengetahuan (Syed Othman AlHabshi & Hasnan Hakim, 2001).

Buat julung kalinya juga, pendidikan swasta sebagai rakan penyumbang dan ahli dalam sistem pendidikan kebangsaan diberikan perhatian yang sewajarnya. Pada era pra 1996, institusi pendidikan swasta dianggap marginal dan tidak diiktiraf. Dalam zaman



pengukuhan dan kemaskini, sistem pendidikan kebangsaan hanya merangkumi institusi pendidikan yang ditubuh dan diurus oleh pihak kerajaan termasuk institusi pendidikan vernakular. Dalam zaman sejagat ini, sistem pendidikan kita merangkumi pendidikan prasekolah sehingga ke pendidikan tinggi awam dan swasta. Barangkali, inilah yang dikatakan pendekatan perpaduan yang lebih relevan, iaitu dengan merangkumkan semua bentuk dan peringkat institusi pendidikan dalam negara untuk dikawalselia dengan lebih menyeluruh dan bersepadu (Syed Othman AlHabshi & Hasnan Hakim, 2001).

1.1.2 Industri Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia

Malaysia telah mengambil pendekatan yang seimbang dalam menangani segala cabaran dengan mengubah hala tuju sistem pendidikannya. Sistem pendidikan di Malaysia adalah bersifat dinamik dan futuristik. Perubahan atau reformasi telah dimulakan semenjak tahun 1982 dan 1983 sama ada di peringkat menengah rendah mahupun di peringkat menengah atas. Reformasi pendidikan dilaksanakan untuk mengatasi kelemahan yang wujud ataupun memenuhi keperluan semasa serta kehendak masa depan. Sebagai contohnya, perlaksanaan Kurikulum Bersepadu Sekolah Rendah (KBSR) dan Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM), berteraskan keperluan asasi manusia, sama ada dari segi rohaniah mahupun jasmaniah. Pembangunan sumber manusia yang diusahakan adalah secara menyeluruh, seimbang dan bersepadu (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

Konsep pembangunan manusia dalam sistem pendidikan negara adalah selaras dengan konsep pembangunan negara bangsa Malaysia ke arah pembentukan negara maju.





Intipati pendidikan ialah pembangunan diri manusia yang komprehensif, seimbang dan sepadu. Menurut bekas Perdana Menteri, Tun Dr. Mahathir, pembangunan negara Malaysia akan dijalankan mengikut acuan negara kita sendiri tanpa meniru daripada mana-mana negara lain di dunia ini. Malaysia akan membangun dalam pelbagai bidang sama ada dari segi politik, ekonomi, sosial, rohani, psikologi atau budaya (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

Matlamat Wawasan 2020 pula untuk membentuk sebuah negara Malaysia yang benar-benar maju dari segala segi, iaitu ekonomi, politik, sosial, kerohanian, kejiwaan dan kebudayaan, termasuklah rasa bangga dan keyakinan tinggi terhadap bangsa sendiri. Menjelang 2020, diharapkan Malaysia menjadi negara perindustrian dan bergerak seiringan dengan negara maju yang lain seperti Amerika Syarikat, Jepun, Britain dan sebagainya (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

Pembangunan negara bangsa dan pembentukan negara maju yang diharapkan dalam Wawasan 2020 berkait rapat dengan sistem pendidikan negara. Antara ucapan bekas Perdana Menteri ialah:

"Malaysia mempunyai salah satu sistem pendidikan yang terbaik di Dunia Ketiga. Namun sebagai bekal kita mengharungi perjalanan pada generasi yang kedua ini, piawaian yang baru hendaklah ditetapkan dan matlamat baru hendaklah dicapai" (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

Objektif Wawasan 2020 seperti yang dihasratkan oleh bekas Perdana Menteri ialah pembentukan masyarakat dan negara maju. Objektif ini direalisasikan melalui Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK) yang mana matlamat akhirnya untuk melahirkan



masyarakat dan pelajar yang seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek. Dalam sistem pendidikan negara, pembentukan insan yang cemerlang dalam pelbagai aspek adalah ditekankan dan ini bertepatan dengan kurikulum futuristik yang terkandung di dalam Wawasan 2020. Konsep acuan Malaysia yang dilaung-laungkan oleh bekas Perdana Menteri itu memberikan makna yang amat besar dalam sistem pendidikan negara yang mana implikasinya adalah dalam penyampaian kurikulum bagi setiap mata pelajaran. Dalam hal ini, guru memainkan peranan penting dalam menanamkan nilai, norma dan prinsip hidup berdasarkan negara Malaysia kepada pelajar-pelajar. Wawasan 2020 menggambarkan pandangan yang jelas (*a perfect vision*) tentang apa yang kita mahukan pada masa hadapan seperti bagaimana cara mencapainya, apakah hambatan dan arah aliran yang mesti diharungi, bagaimana harus dilakukan dan apakah strategi utama yang mesti diatur (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

Dalam sistem pendidikan di Malaysia, sekolah menyediakan pendidikan yang memberi khidmat pendidikan, meliputi pelbagai ilmu pengetahuan dan kemahiran, pembentukan sahsiah dan penghayatan nilai-nilai yang memenuhi kehendak masyarakat. Justeru, sistem pendidikan negara sentiasa mengalami reformasi ke arah memenuhi impian tersebut. Antara reformasi yang telah dilaksanakan ialah pada tahun 1957. Reformasi turut melibatkan pendemokrasian pendidikan, iaitu membuka peluang pendidikan kepada semua lapisan rakyat. Pada tahun 1965, sistem pendidikan komprehensif, iaitu kaedah naik darjah secara automatik dilaksanakan pula kepada semua pelajar. Manakala pada tahun 1983, satu reformasi kurikulum pendidikan rendah telah dilaksanakan, ekoran daripada syor Laporan Jawatankuasa Kabinet Mengkaji

Perlaksanaan Dasar Pelajaran, 1979 (*Education in Malaysia, a Journey to Excellence, 2001*).

1.1.3 Kepentingan Kualiti dalam Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia

Bagi institusi pendidikan di Malaysia kesan kualiti merupakan pulangan yang diterima pada 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).

Bagi sesebuah sekolah pula, perlu mengatur dan mengawal faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatannya seperti pentadbiran dan kemanusiaan. Kawalan ini perlu berorientasikan pengurangan, pembasmian, dan yang paling utama pencegahan kerendahan kualiti. Suatu sistem pengurusan kualiti perlu diwujudkan dan dilaksanakan bagi tujuan mencapai objektif yang telah digariskan dalam pernyataan dasar kualiti sekolah. Setiap elemen (atau keperluan) di dalam sistem pengurusan kualiti persekolahan biasanya tidak banyak berbeza di antara satu aktiviti dengan yang lain dan di antara satu perkhidmatan dengan yang lain. Untuk mencapai keberkesanan yang maksimum, memuaskan kehendak pelanggan adalah mustahak, sesuatu sistem pengurusan kualiti disesuaikan dengan perkhidmatan yang ditawarkan (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001).

Justeru untuk mencapai matlamat wawasan pendidikan tersebut, sistem pendidikan negara perlu menjurus ke arah menyediakan pendidikan yang berkualiti.

Pendidikan berkualiti adalah merupakan sistem pendidikan yang dapat memuaskan keperluan dan harapan pengguna serta perlu melalui proses penambahbaikan secara berterusan. Oleh itu kualiti secara tidak langsung telah menjadi agenda yang terpenting bagi sesebuah organisasi pendidikan. Pendekatan kualiti yang digunakan dalam pendidikan adalah satu pendekatan untuk mewujudkan sebuah sekolah berkesan dan efektif bagi mencapai piawaian yang telah ditetapkan (Abdul Wahab, 1995).

Sistem pendidikan yang berkualiti cuba memberi kepuasan kepada ketiga-tiga kumpulan pelanggan, iaitu pelajar dan ibu bapa mereka, majikan dan komuniti serta kerajaan dan negara. Sistem pendidikan berkualiti ini juga berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan secara berterusan. Oleh itu kualiti menjadi agenda yang terpenting bagi sesebuah organisasi pendidikan dan aktiviti penambahbaikan kualiti pula merupakan satu tugas yang mencabar yang perlu dihadapi oleh semua pihak (Abdul Wahab, 1995).

Menjamin kualiti pendidikan 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 organisasi berjaya memberikan perkhidmatan yang berkualiti untuk memenuhi kehendak tersebut bergantung kepada sejauh mana kepuasan pelanggan dapat dipenuhi. Organisasi perlu mempunyai satu kayu pengukur yang terbaik untuk menilai keperluan dan kehendak pelanggan ini (Wan Mohd Zahid Mohd Nordin, 1993).

FPK telah diperkenalkan pada tahun 1988. FPK memberi halatuju dan panduan kepada segala usaha yang diikhtiarkan untuk meningkatkan lagi mutu pendidikan (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001).

Misi Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) sendiri yang terkandung dalam pernyataan FPK adalah untuk membangunkan sistem pendidikan berkualiti bertaraf dunia (*world class*) dan menjadi pusat kecemerlangan pendidikan di rantau ini. Pembangunan sistem pendidikan berkualiti seharusnya meliputi aspek pendidikan termasuk prasarana berkualiti, aplikasi teknologi, warga pendidikan proaktif, kurikulum yang kemaskini, peluang mengadakan penyelidikan dan pembangunan dan dasar pendidikan terbuka. Tujuan ini untuk melahirkan rakyat Malaysia yang berpengetahuan, berketrampilan, berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berupaya mencapai kesejahteraan diri serta memberi sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran keluarga, masyarakat dan negara (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001).

KPM telah merancang beberapa strategi bagi merealisasikan FPK, matlamat dan misi KPM. Strategi ini merangkumi pembangunan insan, pembangunan sumber pendidikan serta penyelidikan dan pembangunan. Matlamat strategi pembangunan insan untuk memperkembangkan potensi individu secara menyeluruh bagi melahirkan insan yang seimbang seterusnya melahirkan pula pekerja yang berilmu dan berketrampilan dan mampu berfikir secara kritis dan kreatif bagi memenuhi keperluan negara untuk mencapai kecemerlangan dalam ekonomi yang berasaskan pengetahuan (k-ekonomi). Strategi

pembangunan insan memberikan penekanan kepada perkara-perkara yang berikut (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001):

- (1) Penyediaan kurikulum yang relevan
- (2) Penyediaan sistem penyampaian yang berkesan
- (3) Penekanan kepada pendidikan agama dan moral
- (4) Pemupukan semangat patriotisme
- (5) Peningkatan peluang pendidikan melalui pelbagai bidang dan pendekatan alternatif
- (6) Penekanan kepada sains dan teknologi

Strategi pembangunan sumber pendidikan pula merupakan penggunaan sumber pendidikan seperti tenaga pengajar, prasarana, program sokongan, kewangan dan sistem pengurusan secara optimum untuk menghasilkan sistem pendidikan yang berkualiti. Semua program dan projek pendidikan akan menggunakan pendekatan secara bersepadu tanpa pembaziran masa, tenaga dan kewangan. Pembangunan sumber pendidikan akan tertumpu kepada perkara-perkara yang berikut (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001):

- (1) Penyediaan input yang mencukupi, lengkap dan terkini
- (2) Pelaksanaan program pendidikan mengikut perancangan
- (3) Peningkatan keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran

Strategi penyelidikan dan pembangunan (R & D) berusaha untuk mengekalkan kerja-kerja R & D. Hasil R & D dapat digunakan untuk mengemaskini, memperbaiki dan



mempertingkatkan sistem pendidikan dari semasa ke semasa. Untuk menjayakan strategi ini perkara-perkara berikut perlu diberikan perhatian (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001):

- (1) Penyediaan tenaga pakar untuk penyelidikan
- (2) Sumber kewangan
- (3) Dasar pendidikan untuk menggalakkan penyelidikan

Oleh yang demikian kajian ini dilakukan bagi memahami salah satu segmen pelanggan yang sangat penting, iaitu ekspektasi dan persepsi para pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pendidikan di sekolah. Penyelidik cuba memastikan ekspektasi dan persepsi tersebut berdasarkan teori kualiti perkhidmatan (*service quality theory*). Premis kualiti perkhidmatan bertujuan memahami ekspektasi pelanggan terhadap sesebuah organisasi. Justeru persepsi atau kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima boleh diperbaiki lagi. Konsep ini boleh diaplikasikan terhadap organisasi yang mana fokus utamanya untuk memberikan perkhidmatan kepada pelanggan dan bukan kepada organisasi pengeluaran barangan.

Pengukuran kualiti perkhidmatan pada asalnya diimplementasikan melalui instrumen SERVQUAL (Zeithaml, et al) yang mana instrumen ini direkabentuk untuk keperluan sektor swasta. Penyelidikan ini menggunakan versi instrumen SERVQUAL yang disemak semula dengan melakukan terjemahan ke dalam Bahasa Melayu dan menukar beberapa perkataan supaya bersesuaian dengan sektor perkhidmatan pendidikan.



Selain itu penyelidik ingin melihat sama ada terdapat perbezaan jantina dan keturunan terhadap persepsi dan ekspektasi ke atas kualiti perhidmatan di sekolah bagi kelima-lima dimensi iaitu ketaraan, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati.

Akhir sekali, penyelidik ingin melihat hubungkait di antara tahap pencapaian kualiti sesebuah sekolah dengan tahap pencapaian akademiknya menerusi keputusan peperiksaan Penilaian Menengah Rendah (PMR) yang diduduki oleh para pelajar tersebut pada tahun 2003. Adakah terdapat kesan yang signifikan di antara pencapaian kualiti dan pencapaian akademik? Oleh itu responden yang dipilih adalah dari kalangan pelajar-pelajar yang telah menduduki peperiksaan tersebut.

Hubungkait ini perlu dinilai kerana kemajuan sesebuah negara sering dikaitkan dengan sistem pendidikan. Dalam hal ini, keputusan peperiksaan menjadi kayu ukur sistem pendidikan yang berkualiti dan bertaraf dunia (Mercu Tanda Pendidikan di Malaysia/*Education Milestones in Malaysia 2001*).

1.2 Latar Belakang Kajian

Kajian ini dijalankan di dua belas buah sekolah menengah di daerah Hulu Selangor. Dua belas buah sekolah yang dipilih adalah sekolah-sekolah yang mana para pelajarnya telah menduduki peperiksaan PMR pada tahun 2003. Walau bagaimanapun, SMK Taman Bunga Raya di Bukit Beruntung tidak terpilih kerana sekolah tersebut adalah sekolah baru dan tiada calon peperiksaan PMR pada tahun 2003.

Responden dari kelas terbaik bagi keseluruhan tingkatan empat di setiap sekolah dipilih untuk menjawab item-item soal selidik. Kelas yang terbaik dipilih memandangkan instrumen SERVQUAL yang digunakan memerlukan responden yang mempunyai aras kognitif yang tinggi. Hal ini kerana sesetengah item di dalam instrumen tersebut melibatkan pengetahuan pengiraan dan kemahiran membuat analisa.

Data yang diperolehi melalui kajian yang menggunakan instrumen SERVQUAL boleh digunakan untuk pelbagai tujuan. Antara tujuan tersebut akan diterangkan dalam bahagian tujuan kajian. Instrumen ini telah digunakan untuk pelbagai bidang kajian di dalam industri perkhidmatan di seluruh dunia. Antara bidang tersebut ialah bidang hartanah, perubatan, program kemasyarakatan, pergigian, pendidikan umum, syarikat pembuat tayar kenderaan, syarikat kenderaan, firma perakaunan, gedung membeli-belah pakaian, peralatan elektrik dan gas, hospital, bank, syarikat kawalan serangga perosak, perniagaan perkhidmatan cucian kering, makanan segera dan institusi pendidikan tinggi (Zeithaml & Bitner, 2003).

1.3 Pernyataan Masalah

Menjamin kualiti perkhidmatan dalam profesyen pendidikan pada abad ke-21 merupakan satu cabaran. Pelanggan tetap sentiasa menilai kualiti pendidikan dan sentiasa pula membuat tuntutan agar prestasi pendidikan dipertingkatkan.

Berdasarkan undian yang dijalankan oleh sebuah halaman web berkenaan pendapat orang ramai tentang tahap pendidikan di negara ini, didapati hanya 13% sahaja



responden menjawab bahawa tahap pendidikan di negara ini telah mencapai matlamat yang dicita-citakan. 81% mengatakan tahap pendidikan di negara ini belum mencapai matlamat yang dicita-citakan manakala 6% pula mengatakan mereka tidak tahu tentang pencapaian matlamat tersebut (Undian Anda, 15 Januari 2003).

Secara umum, undian itu telah memberikan sedikit sebanyak gambaran tentang tahap pendidikan yang ada di negara Malaysia pada hari ini. Walau bagaimanapun kejituan undian itu masih boleh dipersoalkan kerana responden tidak menggunakan satu instrumen pengukuran yang terpiawai yang dapat mengukur kualiti pendidikan yang sebenarnya.

Pada tahun 1991, Tun Dr. Mahathir Mohamad, bekas Perdana Menteri Malaysia telah mencetuskan idea Wawasan 2020 sebagai landasan dan hala tuju dalam membina sebuah negara perindustrian yang maju mengikut acuan sendiri. Selaras dengan Wawasan tersebut, KPM telah menggariskan misinya iaitu *“Membangunkan sistem pendidikan yang berkualiti bertaraf dunia bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dan memenuhi aspirasi negara Malaysia”* (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi, 2001).

Penetapan untuk mencapai pendidikan yang berkualiti memerlukan satu kaedah pengukuran yang dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitinya supaya pemberi perkhidmatan mengetahui di tahap mana mereka berada dan apakah langkah-



langkah yang perlu diambil sekiranya perlu untuk memperbaiki tahap pencapaiannya (Mercu Tanda Pendidikan di Malaysia/*Education Milestones in Malaysia 2001*).

Lovelock di dalam bukunya mengatakan “Kamu tidak dapat mengurus apa yang kamu tidak ukur”. Tanpa pengukuran, pengurus tidak dapat mengenal pasti kedudukan firma, barangan atau perkhidmatan mereka di mata pelanggan. Mereka juga tidak mengetahui sama ada mereka telah mencapai matlamat yang ditetapkan. Pengukuran perkhidmatan perlu didefinisikan secara berhati-hati supaya pihak lain dapat menerima kayu ukur sesuatu perkhidmatan (Lovelock, 1996).

Oleh yang demikian satu cara pengukuran kualiti yang terpiawai perlulah ada. Setelah keputusan daripada pengukuran terpiawai dijalankan itu diperolehi barulah satu langkah untuk meningkatkan kualiti boleh dilakukan.

Oleh itu kajian ini dijalankan untuk mengukur kualiti perkhidmatan pendidikan berbanding tahap pencapaian akademik sesebuah sekolah dengan menggunakan satu instrumen pengukuran terpiawai yang dinamakan SERVQUAL. Kajian yang dijalankan di dua belas buah sekolah menengah di daerah Hulu Selangor adalah untuk melihat jurang perbezaan di antara ekspektasi pelajar dan persepsi pelajar berbanding dengan pencapaian sekolah dalam peperiksaan PMR. Ekspektasi dan persepsi pelajar dapat menentukan nilai kualiti setiap sekolah tersebut dan pengaruh kualiti perkhidmatan sekolah terhadap pencapaian akademik para pelajarnya.

Di samping itu soal selidik yang sama (kecuali perbezaan dalam bahagian profil demografik) diberikan kepada pihak pemberi khidmat iaitu pengetua di setiap sekolah tersebut. Ini bertujuan untuk melihat secara sepintas lalu sama ada wujud persamaan atau perbezaan penilaian kualiti oleh pelajar dan pengetua. Walau bagaimanapun pihak pemberi perkhidmatan tidak diberikan tumpuan dalam kajian ini.

1.4 Tujuan Kajian

Tujuan umum kajian ini ialah untuk menggunakan model SERVQUAL bagi menilai kualiti perkhidmatan setiap sekolah yang telah dipilih sebagai subjek kajian dengan mengukur ekspektasi dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di sekolah mereka. Seterusnya pencapaian kualiti tersebut dibandingkan dengan tahap pencapaian akademik, yang mana keputusan PMR 2003 diambil sebagai pengukur kecemerlangan akademik. Hasil pengukuran diharap dapat menentukan sama ada terdapat sebarang perbezaan di antara ekspektasi dengan persepsi mereka, iaitu pengalaman sebenar mereka tentang perkhidmatan yang diterima daripada sekolah masing-masing dan seterusnya melihat sama ada kualiti perkhidmatan ini dapat atau tidak mempengaruhi pencapaian akademik sesebuah sekolah. Sementara tujuan khusus pula adalah:

- (1) Menentukan skor SERVQUAL, kedudukan setiap dimensi perkhidmatan serta mengenal pasti dimensi yang menyumbang kepada kelemahan di dalam perkhidmatan di sekolah.
- (2) Menentukan kepentingan relatif bagi setiap dimensi perkhidmatan serta mengenal pasti alasan pelajar terhadap kepentingan dimensi.

- (3) Menentukan perbezaan jantina dan keturunan pelajar terhadap persepsi dan ekspektasi ke atas kualiti perkhidmatan di sekolah bagi kelima-lima dimensi.
- (4) Menentukan hubungan di antara pencapaian akademik pelajar dengan kualiti perkhidmatan secara penilaian SERVQUAL dan bukan SERVQUAL.

1.5 Soalan Kajian

Soalan-soalan kajian yang berikut akan digunakan sebagai asas di dalam kajian ini:

- S1: Berapakah skor SERVQUAL dan bagaimanakah kedudukan setiap dimensi perkhidmatan?
- S2: Berapakah skor SERVQUAL berpemberat dan bagaimanakah kedudukan setiap dimensi perkhidmatan berpemberat?
- S3: Dimensi apakah yang menyumbang kepada kelemahan di dalam perkhidmatan di sekolah?
- S4: Bagaimanakah kedudukan kepentingan relatif bagi setiap dimensi perkhidmatan?
- S5: Apakah alasan pelajar terhadap dimensi paling penting dan paling tidak penting?
- S6: Adakah terdapat perbezaan jantina dan keturunan pelajar terhadap persepsi dan ekspektasi ke atas kualiti perkhidmatan di sekolah bagi kelima-lima dimensi?
- S7: Adakah terdapat perbezaan yang signifikan di antara mean kualiti perkhidmatan berdasarkan penilaian bukan SERVQUAL dan mean kualiti perkhidmatan berdasarkan penilaian secara SERVQUAL?

S8: Adakah wujud hubungan di antara pencapaian akademik pelajar dengan dengan kualiti perkhidmatan secara penilaian SERVQUAL dan bukan SERVQUAL?

1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis yang akan dibentuk dalam bahagian ini adalah berdasarkan soalan-soalan kajian 6, 7, dan 8 yang dinyatakan sebelum ini dan berkaitan dengan perbezaan jantina dan keturunan pelajar terhadap persepsi dan ekspektasi terhadap kualiti perkhidmatan, hubungan di antara penilaian kualiti perkhidmatan secara SERVQUAL dan bukan SERVQUAL dan bukan SERVQUAL, dan hubungan di antara pencapaian akademik para pelajar dengan kualiti perkhidmatan secara penilaian SERVQUAL dan bukan SERVQUAL dan bukan SERVQUAL.

Pembentukan setiap hipotesis adalah berasaskan tinjauan literatur, rangka kerja konseptual dan juga teori yang mendasari konsep SERVQUAL. Walaupun hipotesis yang dibentuk diambil daripada sumber literatur yang pelbagai, tetapi kajian ini merupakan kajian ulung yang cuba mengadaptasikan penggunaan instrumen SERVQUAL untuk menilai kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah sambil membandingkannya dengan pencapaian akademik pelajar-pelajar. Konsep serta instrumen SERVQUAL telah digunakan secara produktif dalam pelbagai konteks, budaya dan negara bagi mengukur kualiti perkhidmatan dalam sektor komersial dan juga sektor awam (Zeithaml & Bitner, 2003).

Bagi kajian ini terdapat beberapa hipotesis yang merupakan kenyataan formal untuk menjangka perhubungan antara dua atau lebih angkubah. Hipotesis boleh diuji dengan menggunakan teknik tinjauan, pengukuran dan analisa. Dalam kajian ini hipotesis dibentuk daripada tinjauan literatur, rangka kerja konseptual serta teori SERVQUAL yang diadaptasi. Berikut adalah beberapa hipotesis kajian yang telah dibentuk:

H0₁: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina terhadap persepsi dan ekspektasi ke atas kualiti perkhidmatan di sekolah bagi kelima-lima dimensi.

H0₂: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara keturunan terhadap persepsi dan ekspektasi ke atas kualiti perkhidmatan di sekolah bagi kelima-lima dimensi.

H0₃: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara penilaian kualiti perkhidmatan secara SERVQUAL dan bukan SERVQUAL.

H0₄: Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara pencapaian akademik pelajar kualiti perkhidmatan secara penilaian SERVQUAL dan bukan SERVQUAL.

1.7 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian yang dijalankan ini adalah untuk memperkenalkan kepada pihak sekolah satu instrumen mudah yang dapat membantu mereka memahami kehendak para pelanggannya.



Kajian ini dapat membantu pihak sekolah memahami persepsi dan ekspektasi pelanggan-pelanggannya, iaitu para pelajar sendiri terhadap kualiti perkhidmatan di sekolah. Hal ini kerana pelajar diminta untuk memikirkan ciri-ciri yang patut ada di sesebuah sekolah menengah yang cemerlang dan seterusnya membandingkan ekspektasi tersebut dengan sekolah mereka sendiri. Cara ini dapat membantu pihak pengurusan sekolah melihat kelemahan yang diutarakan oleh para pelanggan dan seterusnya dapat mengenal pasti cara-cara untuk meningkatkan lagi mutu kualiti perkhidmatan di sekolah masing-masing.

Kajian ini juga dapat memberikan maklumat kepada pihak pentadbir sekolah bahawa pandangan mereka sebagai pemberi perkhidmatan boleh jadi sama atau tidak sama dengan pandangan pelanggan yang menerima perkhidmatan tentang kualiti perkhidmatan di sesebuah sekolah. Maklumat ini dapat membantu pihak pemberi perkhidmatan mengenal pasti kelemahan-kelemahan dan seterusnya menjalankan perubahan dan pemulihan bagi meningkatkan lagi tahap kualiti dalam perkhidmatan.

Selain itu perbandingan yang dibuat untuk setiap sekolah dapat memberikan maklumat yang berguna di peringkat pengurusan daerah, negeri dan kementerian, khususnya tentang ciri-ciri yang paling penting untuk diberikan perhatian. Tanpa pengukuran yang terpiawai pihak pengurusan di setiap peringkat sukar untuk menentukan dimensi-dimensi penting yang perlu diberikan perhatian bagi setiap sekolah tersebut. Pengukuran terpiawai melalui maklumat daripada instrumen SERVQUAL dapat





membantu para pentadbir sekolah membuat keputusan tentang keperluan untuk melakukan perubahan.

1.8 Definisi Istilah

1.8.1 Pelanggan

Pelanggan yang dimaksudkan oleh penulis adalah pelanggan yang menerima perkhidmatan di sekolah. Dalam kajian ini pelanggan dikhususkan kepada pelajar. Pelanggan adalah pelajar yang dikaji ekspektasi dan persepsi mereka. Oleh itu mereka juga adalah responden dalam kajian ini.

1.8.2 Organisasi

Organisasi bermaksud badan yang memberikan perkhidmatan. Perkataan organisasi sering ditukar ganti dengan perkataan firma atau syarikat atau sekolah kerana dalam kes ini organisasi yang memberi perkhidmatan adalah sekolah itu sendiri.

1.8.3 Staf

Staf yang dimaksudkan adalah orang yang memberikan perkhidmatan bagi pihak sekolah. Staf terdiri daripada guru-guru pentadbir, guru-guru penolong dan pekerja-pekerja lain seperti pembantu tadbir, warden dan sebagainya.

1.8.4 Ekspektasi

Ekspektasi di sini bermaksud jangkaan. Ekspektasi adalah apa yang dijangkakan atau apa yang diinginkan oleh pelanggan dalam sesuatu perkhidmatan.





1.8.5 Persepsi

Persepsi adalah tanggapan atau pengalaman pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan, iaitu apa yang dirasakan atau dialami oleh mereka sesudah menggunakan perkhidmatan.

1.8.6 Kualiti Perkhidmatan

Dalam kajian ini perkataan kualiti perkhidmatan seringkali ditukar ganti dengan perkataan SERVQUAL, iaitu singkatan perkataan *service quality* yang dipinjam daripada perkataan bahasa Inggeris. SERVQUAL adalah istilah generik yang sudah popular dalam subjek *Service Marketing*.

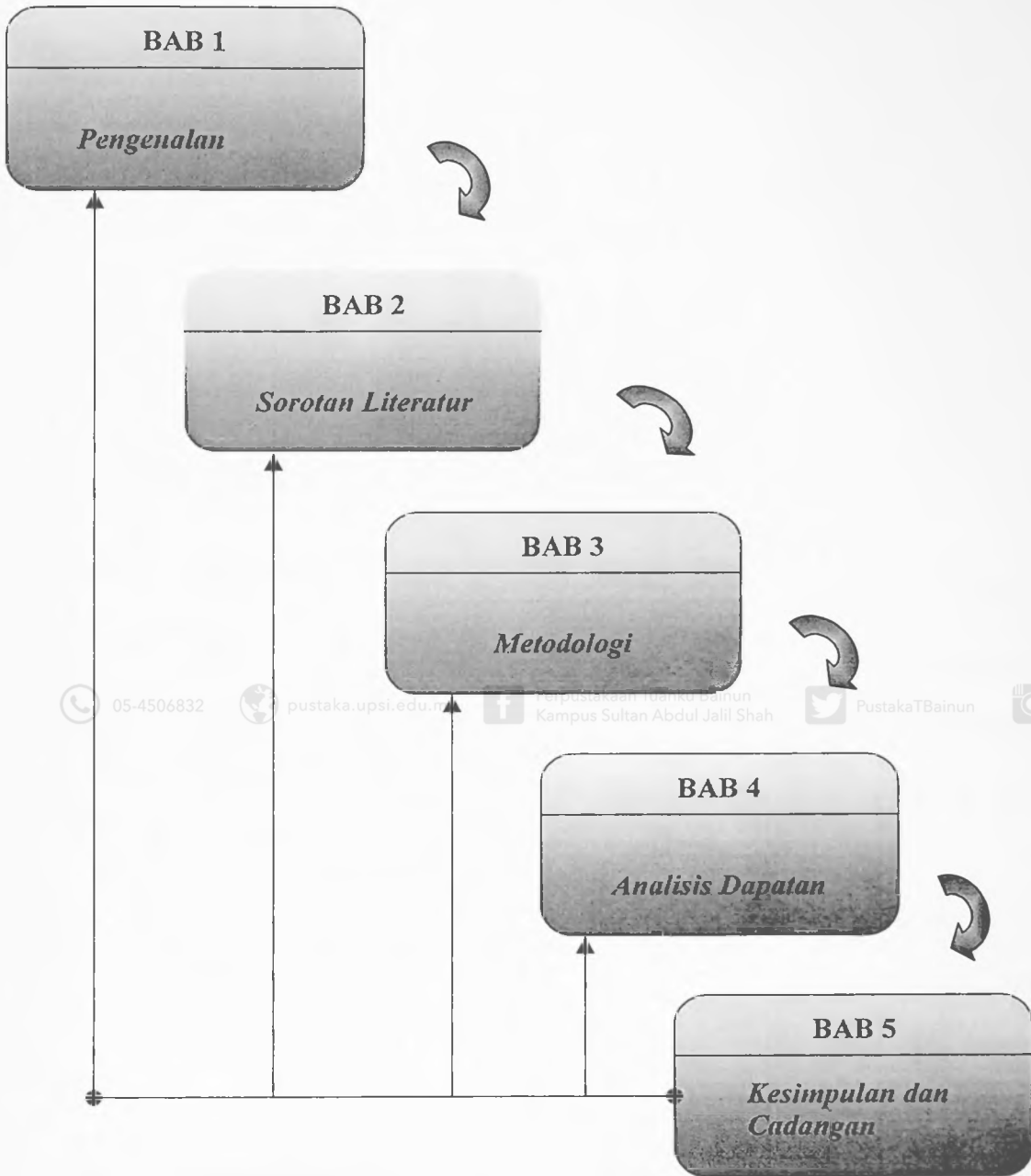
1.8.7 Mean

Dalam penulisan ini penyelidik menggunakan perkataan mean bagi menggantikan perkataan min atau purata bagi mengelakkan kekeliruan. Hal ini kerana dalam program SPSS, perkataan min bermakna minima. Untuk membezakan min yang bermaksud purata dan min yang bermaksud minima maka perkataan mean dipinjam daripada istilah bahasa Inggeris untuk menggambarkan purata sesuatu nilai.

1.9 Struktur Laporan

Struktur laporan ini secara ringkasnya boleh dilihat dalam Rajah 1.2:





Rajah 1.1:
Struktur Laporan

