



**PENILAIAN TAHAP KUALITI PENGURUSAN PERKHIDMATAN
UNIT SUKAN, UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

MOHD ASYRAAF BIN ABDULLAH



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

**FAKULTI SAINS SUKAN
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2007





05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

PENILAIAN TAHAP KUALITI PENGURUSAN PERKHIDMATAN UNIT SUKAN, UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

MOHD ASYRAAF BIN ABDULLAH



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2007



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa disertasi ini adalah hasil penulisan kerja saya sendiri kecuali nukilan – nukilan , ringkasan – ringkasan dan rujukan - rujukan yang setiap satunya telah diperjelaskan sumbernya

21 APRIL 2007

MOHD ASYRAAF BIN ABDULLAH
20061000084





PENGHARGAAN

Alhamdulillah saya bersyukur kehadiran Allah S. W. T kerana dengan keizinanNya dapat saya menyiapkan disertasi ini. Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Ahmad Bin Hashim, Dekan Fakulti Sains Sukan, Universiti Pendidikan Sultan Idris, selaku penyelia saya dalam penulisan disertasi ini. Segala bimbingan, tunjuk ajar, dorongan, teguran dan panduan membina yang telah diberikan sehingga terhasilnya penulisan ini.

Seterusnya saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh warga kerja Fakulti Sains Sukan dan para pensyarah (Prof. Madya Dr. Shahrudin Abd. Aziz, Prof. Madya Dr. Jabar Hj. Johari, Dr. Ong Kuan Boon, Dr. Sani Madon, En. Jeffry Low dan Dr. Julisma Jani) yang telah memberi dorongan dan semangat untuk saya menyiapkan pengajian dan penulisan ini.

Setinggi – tinggi penghargaan kepada sahabat sekelas saya iaitu Saudara Mohd Kamal Kakom Abdullah @ Zatin yang banyak membantu sepanjang penyiaapan penulisan ini. Tidak lupa juga pensyarah Program Sains Sukan, Universiti Malaysia Sabah yang telah memberi kerjasama semasa penyelidikan dijalankan.

Penghargaan khas dan istimewa buat isteri tercinta saya iaitu Azlinah Bte Jaafar yang sentiasa mendorong dan menguatkan azam saya menyiapkan disertasi ini. Buat anak – anak yang saya kasihi, Nadya Aleeyah, Danish Aymaan dan akan datang yang menjadi sumber inspirasi hidup saya semoga kamu akan menuntut ilmu setinggi mungkin untuk masa depan kalian.

Akhir sekali ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya menyiapkan disertasi ini dan membantu sepanjang pengajian sama ada secara langsung atau tidak langsung. Semoga Tuhan akan membalas jasa baik tuan – tuan sekalian.





ABSTRAK

Tujuan utama kajian ini adalah untuk melihat tahap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. Kajian ini dijalankan dikalangan mahasiswa pengajian Sains Sukan dan atlet – atlet Universiti Malaysia Sabah untuk melihat persepsi mereka terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan Universiti Malaysia Sabah. Penyelidikan ini melihat jika terdapat perbezaan persepsi terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan mengikut jantina, tahun pengajian, umur, etnik dan status perkahwinan. Maka daripada kajian ini ingin dikenalpasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan berdasarkan jantina, tahun pengajian, umur, etnik dan status perkahwinan. Kajian juga melihat persepsi mahasiswa terbabit secara menyeluruh berdasarkan soalan yang diberikan untuk melihat tahap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan. Seramai 203 mahasiswa dari pengajian Program Sains Sukan dan atlet – atlet Universiti Malaysia dari pelbagai latar bidang pengajian dipilih menjadi sampel kajian ini. Kaedah yang digunakan untuk kajian ini adalah kaedah penyelidikan tinjauan melalui soal selidik.

Keputusan kajian menunjukkan bahawa : (1) Terdapat perbezaan yang signifikan persepsi responden lelaki dan wanita terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan sukan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. (2) Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara kumpulan umur yang berbeza terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. (3) Tidak terdapat perbezaan yang signifikan mengikut tahun pengajian terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. (4) Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara kumpulan etnik yang berbeza terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. (5) Tidak terdapat perbezaan yang signifikan diantara responden yang masih bujang dan berkahwin. (6) Dapatan kajian menunjukkan bahawa 47 % responden bersetuju pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah adalah berkualiti , manakala 16.3 % berkecuali dan 35.9 % responden menunjukkan tidak bersetuju dengan kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah.





ABSTRACT

The purpose of this study is to gain student's perception towards the quality of sports services provided by Sports Unit of University Malaysia Sabah. This study attempts to enhance the services through seeking student's reaction and perception in order to encourage them to involve in sports activities and the maximum usage of in campus sports facilities. A total of 203 respondents from sports science undergraduates and student's athlete represent University Malaysia Sabah were sampled and administered with structured questionnaires.

Results of this study showed that: (1) There was a significant difference based on gender. (2) There was no significant difference based on age group. (3) There was no significant based on year of undergraduate students (4) There was no significant based on ethnics group (5) There was no significant based on marital status. (6) Results of this study showed 47 % of respondents agreed sports services provided by Sports Unit is quality, meanwhile 16.3 % of respondents are excepted and 35.9 % of respondents not agreed with the quality of services provided by Sports Unit.





JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penyataan Masalah	7
1.3 Objektif Kajian	8
1.4 Persoalan Kajian	9
1.5 Limitasi Kajian	10
1.6 Kepentingan Kajian	10
1.7 Definisi Operasional	11
BAB 2 KAJIAN BERKAITAN	
2.1 Pendahuluan	14
2.2 Kajian - Kajian Lepas	16
BAB 3 METODOLOGI	
3.1 Reka Bentuk Kajian	24
3.2 Sampel Kajian	24
3.3 Tempat Kajian	25
3.4 Instrumen Kajian	25
3.5 Kajian Rintis	27



3.6	Rekabentuk Persampelan	29
3.7	Penganalisan Data	30
BAB 4	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	30
4.2	Analisis Demografi Responden	31
4.3	Analisis Data Kajian	34
BAB 5	PERBINCANGAN KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	63
5.2	Perbincangan	63
5.3	Rumusan	66
5.4	Cadangan	67
RUJUKAN		69
LAMPIRAN		
A	Borang Soal Selidik	72

**SENARAI JADUAL**

Jadual		Muka Surat
Jadual 4.1	Taburan Peratusan Responden Mengikut Jantina	31
Jadual 4.2	Taburan Peratusan Responden Mengikut Tahun Pengajian	31
Jadual 4.3	Taburan Peratusan Responden Mengikut Umur	32
Jadual 4.4	Taburan Peratusan Responden Mengikut Etnik	32
Jadual 4.5	Taburan Peratusan Responden Mengikut Status Perkahwinan	33
Jadual 4.6	Perkhidmatan Sukan Mudah Digunakan	34
Jadual 4.7	Kawasan Persekitaran Unit Sukan Bersih Dan Menarik	34
Jadual 4.8	Kemudahan Sukan Unit Sukan Adalah Menarik	35
Jadual 4.9	Kemudahan Sukan Unit Sukan Adalah Terlalu Lama	35
Jadual 4.10	Lokasi Kemudahan Sukan Adalah Sesuai	36
Jadual 4.11	Waktu Urusan Kaunter Unit Sukan Adalah Sesuai	37
Jadual 4.12	Kaunter Tempahan Kemudahan Sukan Berada Di Lokasi Sesuai	37
Jadual 4.13	Waktu Penggunaan Perkhidmatan Unit Sukan Adalah Fleksibel	38
Jadual 4.14	Layanan Kakitangan Unit Sukan Adalah Memuaskan	38
Jadual 4.15	Kakitangan Unit Sukan Yang Bertugas Adalah Mencukupi	39
Jadual 4.16	Peralatan Sukan Yang Disediakan Lengkap Dan Mencukupi	40
Jadual 4.17	Peralatan Sukan Adalah Baru Dan Berkualiti	40
Jadual 4.18	Kemudahan Yang Disediakan Adalah Selamat	41
Jadual 4.19	Waktu Perkhidmatan Sentiasa Mengikut Jadual Ditetapkan	41
Jadual 4.20	Perkhidmatan Unit Sukan Telah Digunakan Sepenuhnya	42
Jadual 4.21	Amnya Perkhidmatan Unit Sukan Sangat Memuaskan	43
Jadual 4.22	Perkhidmatan Unit Sukan Banyak Membantu Pengguna	44



Jadual 4.23	Anda Akan Menggunakan Perkhidmatan Sukan Kerana Perkhidmatan Dan Pengurusan Yang Memuaskan	44
Jadual 4.24	Anda Akan Menggalakan Orang Lain Mengguna Perkhidmatan Unit Sukan Kerana Perkhidmatan Dan Pengurusan Yang Baik	45
Jadual 4.25	Kemudahan Fizikal Dan Peralatan Sukan Memuaskan	46
Jadual 4.26	Keberkesanan Unit Sukan Menawarkan Perkhidmatan Adalah Baik Dan Terbaik	46
Jadual 4.27	Layanan Staf Unit Sukan Yang Sopan Dan Menyakinkan	47
Jadual 4.28	Kerelaan Staf Unit Sukan Untuk Memberi bantuan Dan Menawarkan Perkhidmatan Serta Merta	47
Jadual 4.29	Sifat Prihatin Dan Layanan Mesra Terhadap Pengguna Perkhidmatan Unit Sukan	48
Jadual 4.30	Tiada Sebarang Masalah Dengan Penggunaan Perkhidmatan Unit Sukan	49
Jadual 4.31	Amat Mudah Berurusan Dengan Unit Sukan	49
Jadual 4.32	Adakah Anda Berpuas Hati Dengan Cara Penyelesaian Masalah Pihak Pengurusan	50
Jadual 4.33	Analisa Ujian – T Bagi Menunjukkan Perbezaan Yang Signifikan Persepsi Kualiti Perkhidmatan Pengurusan Mengikut Jantina	50
Jadual 4.34	Analisa Ujian – T Bagi Menunjukkan Perbezaan Yang Signifikan Persepsi Kualiti Perkhidmatan Pengurusan Mengikut Status Perkahwinan	51
Jadual 4.35	Analisa Anova Sehalu Membanding Skor Min Responden Mengikut Kumpulan Umur	52
Jadual 4.36	Analisa Ujian Anova Bagi Persepsi Kualiti Pengurusan Mengikut Kumpulan Umur	53
Jadual 4.37	Keputusan Ujian Post Hoc Turkey Bagi Persepsi Kualiti Pengurusan Mengikut Kumpulan Umur	54
Jadual 4.38	Analisa Anova Sehalu Untuk Membanding Skor Min Responden Mengikut Tahun Pengajian	55



Jadual 4.39	Analisa Ujian Anova Bagi Persepsi Kualiti Pengurusan Mengikut Tahun Pengajian	56
Jadual 4.40	Keputusan Ujian Post Hoc Turkey Bagi Persepsi Kualiti Mengikut Kumpulan Tahun Pengajian	57
Jadual 4.41	Analisa Anova Sehalu Digunakan Untuk Membandingkan Skor Min Responden Mengikut Etnik	58
Jadual 4.42	Analisa Ujian Anova Bagi Persepsi Kualiti Pengurusan Mengikut Kumpulan Etnik	59
Jadual 4.43	Keputusan Ujian Pos Hoc Turkey Bagi Persepsi Kualiti Pengurusan Mengikut Kumpulan Etnik	60
Jadual 4.44	Analisa Kekerapan Dan Peratusan Persepsi Mengikut Rating	61





BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sukan dari segi tafsirannya pada hari ini bukan sahaja merangkumi permainan tetapi juga termasuk riadah fizikal dan kegiatan kecergasan menuju kearah penyertaan masyarakat dalam aktiviti sukan tanah air. Kejayaan dan kemajuan sukan bergantung ke arah mana kita gunakan sukan sebagai budaya hidup masyarakat. Tanggapan dan kefahaman sukan melalui Dasar Sukan Negara yang ada sekarang hendaklah dihayati sepenuhnya. Sukan nampaknya sedang berganjak menjadi sector utama ekonomi. Sukan bukan lagi sekadar aktiviti masa lapang tetapi telah menjadi acara gemilang Negara. Maka ianya wajar diurus dan ditadbir dengan baik.

Sukan telah mendapat tempat di setiap sudut kehidupan masyarakat Malaysia. Sektor sukan bukan lagi sekadar aktiviti riadah dan pertandingan. Sukan kini merupakan industri yang besar. Kita telah menganjur Sukan Komanwel ke – 16, Kuala Lumpur 1998 dengan jayanya. Kita juga telah berjaya menganjur acara – acar sukan besar seperti Formula One, Le Tour de Langkawai, Sukan SEA dan SUKMA. Sukan tradisional, sukan rekreasi dan sukan pelancongan turut berkembang, dimajukan oleh agensi kerajaan dan bukan kerajaan.



Masyarakat Malaysia nampaknya telah sedar bahawa aktiviti sukan mendatangkan banyak faedah. Kerajaan pula mengakui bahawa sukan adalah instrumen pembangunan masyarakat, lalu mengaplikasikannya dalam bentuk program pembangunan belia dan mengiktirafnya sebagai satu disiplin akademik di sekolah, kolej dan universiti (Mohd Salleh Aman, 2005).

Sukan di Malaysia dibangunkan semenjak merdeka berdasarkan acuan kearah memenuhi objektif perpaduan dan kemakmuran negara. Pada 1988, Kementerian Belia Dan Sukan telah menggubal Dasar Sukan Negara, yang bertujuan untuk menggalakkan perkembangan semua jenis sukan. Penggubalan dasar ini memperlihatkan pengiktirafan kerajaan terhadap sukan setaraf dengan bidang – bidang sosial lain. Dasar ini merangkumi dua bahagian sukan yang utama iaitu “Sukan Untuk Semua” dan “Sukan Prestasi Tinggi”. “Sukan Untuk Semua” dapat meningkatkan tahap kesihatan rakyat dan menjadikan mereka lebih produktif, manakala “Sukan Prestasi Tinggi” dapat mencetuskan perasaan cinta dan bangga terhadap negara. Di Malaysia, sukan dipercayai mampu meningkatkan semangat bersatu padu merentasi batasan umur, keturunan dan kepercayaan (Mohd Salleh Aman, 2004).

Bagi memastikan kejayaan dan menyokong objektif Dasar Sukan Negara, pihak bertanggungjawab di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi, Institusi Pengajian Tinggi dan Majlis Sukan Universiti – Universiti Malaysia (MASUM) hendaklah menggalakkan sukan secara aktif termasuklah menyediakan kemudahan - kemudahan, program jangka panjang untuk pembangunan ahli sukan, penyediaan jurulatih, pentadbir dan pegawai sukan.



Masyarakat Malaysia nampaknya telah sedar bahawa aktiviti sukan mendatangkan banyak faedah. Kerajaan pula mengakui bahawa sukan adalah instrumen pembangunan masyarakat, lalu mengaplikasikannya dalam bentuk program pembangunan belia dan mengiktirafnya sebagai satu disiplin akademik di sekolah, kolej dan universiti (Mohd Salleh Aman, 2005).

Sukan di Malaysia dibangunkan semenjak merdeka berdasarkan acuan kearah memenuhi objektif perpaduan dan kemakmuran negara. Pada 1988, Kementerian Belia Dan Sukan telah menggubal Dasar Sukan Negara, yang bertujuan untuk menggalakkan perkembangan semua jenis sukan. Penggubalan dasar ini memperlihatkan pengiktirafan kerajaan terhadap sukan setaraf dengan bidang – bidang sosial lain. Dasar ini merangkumi dua bahagian sukan yang utama iaitu “Sukan Untuk Semua” dan “Sukan Prestasi Tinggi”. “Sukan Untuk Semua” dapat meningkatkan tahap kesihatan rakyat dan menjadikan mereka lebih produktif, manakala “Sukan Prestasi Tinggi” dapat mencetuskan perasaan cinta dan bangga terhadap negara. Di Malaysia, sukan dipercayai mampu meningkatkan semangat bersatu padu merentasi batasan umur, keturunan dan kepercayaan (Mohd Salleh Aman, 2004).

Bagi memastikan kejayaan dan menyokong objektif Dasar Sukan Negara, pihak bertanggungjawab di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi, Institusi Pengajian Tinggi dan Majlis Sukan Universiti – Universiti Malaysia (MASUM) hendaklah menggalakkan sukan secara aktif termasuklah menyediakan kemudahan - kemudahan, program jangka panjang untuk pembangunan ahli sukan, penyediaan jurulatih, pentadbir dan pegawai sukan.





Usaha untuk menyokong dasar kerajaan telah dilaksanakan oleh Universiti Malaysia Sabah melalui Unit Sukan, Jabatan Hal Ehwal Pelajar. Unit Sukan, Jabatan Hal Ehwal pelajar tidak ketinggalan memainkan peranannya dalam penggalakkan dan perkhidmatan sukan bagi peringkat universiti. Universiti Malaysia Sabah yang ditubuhkan semenjak tahun 1994 ini telah



Usaha untuk menyokong dasar kerajaan telah dilaksanakan oleh Universiti Malaysia Sabah melalui Unit Sukan, Jabatan Hal Ehwal Pelajar. Unit Sukan, Jabatan Hal Ehwal pelajar tidak ketinggalan memainkan peranannya dalam penggalakkan dan perkhidmatan sukan bagi peringkat universiti. Universiti Malaysia Sabah yang ditubuhkan semenjak tahun 1994 ini telah menunjukkan komitmen dalam peningkatan sukan terutama dalam perkhidmatannya seperti penyediaan kemudahan – kemudahan, penyediaan jurulatih sukan dan menyelaras kegiatan kelab – kelab sukan mahasiswa dan kakitangan.

Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan bagi melihatkan perkhidmatan sukan di Universiti Malaysia Sabah. Secara umumnya perkhidmatan sukan merupakan penyediaan kemudahan-kemudahan sukan seperti gelanggang-gelanggang sukan, peralatan sukan, kaunter tempahan sukan dan sebagainya bagi memenuhi keperluan aktiviti-aktiviti riadah dan fizikal. Falsafah Pendidikan Negara dan Dasar Sukan Negara juga menyenaraikan keperluan melahirkan pelajar yang mahir dalam semua bidang, selain kecemerlangan akademik, penglibatan dalam aktiviti sukan turut memainkan peranan penting dalam proses pembentukan sahsiah dan kerohanian individu.

Oleh itu adalah satu keperluan agar persepsi mahasiswa terhadap kualiti perkhidmatan sukan perlu dilihat serta diutamakan bagi penggalakkan aktiviti-aktiviti sukan di kalangan warga kampus. Tambahan pula, kemudahan-kemudahan sukan yang dibuat adalah bertujuan untuk menggalakkan mahasiswa terlibat dengan aktiviti sukan.

Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah ditubuhkan semenjak Universiti Malaysia Sabah ditubuhkan pada tahun 1994 lagi di bawah pentadbiran Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan pada tahun 2003, Unit Sukan diletakkan dibawah pentadbiran Pusat Kokurikulum Dan Pemajuan Pelajar. Namun pada awal 2006 pula, Unit Sukan telah dipisahkan semula daripada Pusat Kokurikulum Dan Pemajuan Pelajar untuk diletak terus dibawah pentadbiran Jabatan Hal Ehwal Pelajar dengan beroperasi di bangunan Stadium Universiti.

Penubuhannya bertujuan memberikan perkhidmatan yang berkaitan dengan aktiviti kesukanan kepada warga kampus. Perkhidmatan sukan yang sedia ada telah berkembang selaras dengan pertambahan bilangan pelajar seramai lebih kurang 12,000 orang dan lebih kurang 1500 orang kakitangan. Unit Sukan juga berfungsi dalam menjalankan pengelolaan kejohanan-kejohanan atau pertandingan - pertandingan di peringkat dalaman dan luaran, dan menganjurkan kejohanan-kejohanan sukan yang melibatkan pelajar dan kakitangan universiti.

Pengurusan kemudahan dan peralatan sukan yang terdapat di Universiti Malaysia Sabah diurus dan diselenggarakan sepenuhnya oleh Jabatan Pembangunan Dan Penyelenggaraan dengan pemantau Unit Sukan. Secara keseluruhannya, di Universiti Malaysia Sabah terdapat dua belas kemudahan sukan yang boleh digunakan samada oleh mahasiswa, kakitangan universiti mahupun orang awam seperti sebuah stadium lengkap dengan 3000 kapasiti penonton beserta balapan dan padang bola , tiga buah padang bola, sebuah padang ragbi, sebuah padang hoki 'turf', dua buah gelanggang bola keranjang, empat buah gelanggang bola tampar, enam buah gelanggang sepak takraw, enam buah gelanggang tennis, dua gelanggang bola jarring, kemudahan mat (lantai) bagi seni mempertahankan diri taekwondo dan silat,

kemudahan meja ping pong, kemudahan catur , kemudahan karom , kayak, perahu naga , kemudahan dart , kemudahan gymnasium untuk angkat berat dan dua buah gelanggang badminton (termasuk sebuah mat) dalam dewan yang dikongsi bersama sebagai dewan kuliah.

Dalam mengurus dan menyelenggarakan segala kemudahan dan peralatan sukan, Unit Sukan juga tidak terlepas daripada mengalami masalah berhubung dengan kerja menyelenggara semua kemudahan sukan yang ada. Antara masalah yang sering dihadapi oleh Unit Sukan ialah masalah kekurangan kakitangan. Masalah kekurangan kakitangan ini disebabkan tenaga yang terhad daripada kakitangan Unit Sukan kerana keperluan mahasiswa yang ramai. Jumlah mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah adalah lebih kurang 12,000 orang manakala jumlah kakitangan adalah lebih kurang 1,500 orang. Unit Sukan hanya mempunyai lima orang kakitangan termasuk seorang pegawai untuk dimaksimakan tenaga dalam pengurusan sukan dari semua aspek.

Namun begitu, pelbagai isu telah timbul berkaitan kemudahan-kemudahan sukan yang disediakan terutamanya dari segi kualiti kemudahan sukan tersebut. Kajian ini dijalankan bagi mengetahui persepsi mahasiswa Universiti Malaysia Sabah terhadap kualiti perkhidmatan sukan di Unit Sukan terutamanya dari segi kemudahan-kemudahan sukan yang ada. Kajian ini juga bertujuan bagi mempertingkatkan mutu perkhidmatan sukan di Unit Sukan dengan mendapatkan reaksi dan persepsi mahasiswa demi menggalakkan seluruh warga kampus agar melibatkan diri didalam aktiviti-aktiviti sukan yang dirancang.

Permintaan terhadap perkhidmatan sukan semakin bertambah, dan sepatutnya kemudahan juga harus turut bertambah. Malangnya kemudahan sukan tidak bertambah yang akhirnya menimbulkan banyak masalah dalam memenuhi permintaan pengguna oleh mahasiswa dan kakitangan. Manakala kelas-kelas ko-kurikulum dan akademik untuk Program Sains Sukan di Sekolah Pendidikan dan Pembangunan Sosial juga memerlukan kemudahan dan peralatan-peralatan sukan yang sama. Ini menyebabkann Unit Sukan terpaksa membahagikan masa penggunaan dengan teratur dan terancang. Namun begitu juga masih lagi aduan berkenaan penggunaan kemudahan tersebut. Oleh yang demikian jalan penyelesaiannya ialah dengan menambah kemudahan yang sering digunakan bersama bagi mengelakkan rasa tidak puas hati pengguna. Universiti Malaysia Sabah juga dalam perancangan meningkatkan kemudahan lampu – lampu termasuk lampu limpah di Stadium Universiti, ini disebabkan keadaan cuaca di negeri Sabah yang cepat gelap yang mengehadkan waktu bermain. Pembinaan kemudahan lampu limpah di Stadium telah mula dijalankan pada bulan Disember 2006 dan dijangka akan siap dibina pada 27 Mei 2007.

Perkhidmatan merupakan komoditi yang tidak boleh disimpan, sebagai barang yang kehabisan selepas penggunaan atau sebagai aktiviti yang memerlukan perhubungan personel. Menurut Sasser (1978), perkhidmatan merupakan sesuatu yang tidak ketara dan tidak tahan lama. Kejadian atau proses yang dihasilkan dan digunakan adalah serentak atau hampir serentak. Kalau dilihat dari perseptif ini, perkhidmatan ini boleh berubah-ubah kerana ramai di kalangan pengguna di Pusat Sukan ini adalah terdiri dari kalangan mahasiswa mahupun orang awam.

Kemudahan sukan di Malaysia terus bertambah dan berkembang termasuk daripada segi jumlah, jenis dan kecanggihan teknologinya. Komplek sukan yang bertaraf antarabangsa seperti Komplek Sukan Negara Bukit Jalil adalah contoh kemudahan sukan yang dimaksudkan. Banyak lagi kemudahan sukan yang telah dibina dan di dalam perancangan pembinaan di bandar-bandar besar, namun pembinaan kemudahan sukan di institusi pengajian tinggi awam juga tidak kurang hebatnya seperti di Universiti Malaysia Sabah.

Kadar penggunaan kemudahan sukan ini seringkali dikaitkan dengan isu ‘Gajah Putih’ yang menimpa kompleks-komplek sukan mahupun di universiti-universiti di Malaysia. Isu ini mencabar pengurus dan pentadbir sukan yang mengharapkan kemudahan sukan digunakan secara optima. Kaedah dan jumlah kadar yang ditetapkan akan mempengaruhi kekerapan penggunaan kemudahan sukan tersebut. Ini menjejaskan kualiti perkhidmatan sukan itu.

Pitts (1998) berpendapat, ini secara langsung menentukan perkembangan aktiviti sukan setempat termasuk jumlah latihan dan pertandingan yang di rancang supaya penggunaan secara optima di kalangan warga kampus. Ini juga menentukan tahap penggunaan kemudahan sukan dan kualiti perkhidmatan yang di perlukan.

1.2 Pernyataan Masalah

Statistik bilangan kemasukan mahasiswa Universiti Malaysia Sabah bertambah dari setahun ke setahun, namun peratus pertambahan kemudahan-kemudahan sukan adalah tidak sejajar dengan peratusan pertambahan pelajar menyebabkan wujudnya masalah kekurangan

penawaran kemudahan sukan. Ini disebabkan oleh beberapa faktor yang tidak dapat dielakkan, antaranya ialah kekurangan tanah yang sesuai di persekitaran kampus. Mahasiswa-mahasiswa telah dikenakan bayaran yuran khas sukan setiap semester untuk keperluan-keperluan sukan yang disediakan di Universiti Malaysia Sabah. Begitu juga dengan bilangan kakitangan yang tidak mencukupi akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kepada pengguna.

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat persepsi mahasiswa terhadap kualiti perkhidmatan sukan di Unit Sukan, UMS. Berdasarkan hasil dapatan daripada kajian ini, kualiti perkhidmatan sukan ini akan dapat diperbaiki dan dipertingkatkan dengan mengetahui pelbagai maklum balas dan maklumat-maklumat tentang persepsi mereka ini dan dengan cara inilah kelemahan-kelemahan yang berkaitan dapat diketahui dengan lebih berkesan. Ini disebabkan mahasiswa adalah kumpulan pengguna yang paling utama dalam menggunakan perkhidmatan sukan yang disediakan oleh Unit Sukan.

1.3 Objektif Kajian

Kajian ini adalah untuk melihat persepsi mahasiswa Universiti Malaysia Sabah terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan sukan di Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah. Kajian ini akan dijalankan secara teliti untuk mencapai tujuan - tujuan yang disusun mengikut kepentingannya seperti berikut :



1. Mengetahui sejauhmanakah persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut jantina.
2. Mengetahui sejauhmanakah persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut tahun pengajian.
3. Mengetahui sejauhmanakah persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut umur.
4. Mengetahui sejauhmanakah persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut etnik.
5. Mengetahui sejauhmanakah persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut status perkahwinan.
6. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan sukan di Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah.



1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini akan dijalankan dengan berpanduan soalan-soalan yang disusun mengikut kepentingannya seperti berikut:

1. Sejauhmanakah perbezaan persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut jantina.
2. Sejauhmanakah perbezaan persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut tahun pengajian.
3. Sejauhmanakah perbezaan persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut umur.





4. Sejauhmanakah perbezaan persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut etnik.
5. Sejauhmanakah perbezaan persepsi pengguna mahasiswa UMS terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan Unit Sukan mengikut status perkahwinan.
6. Sejauhmana persepsi mahasiswa terhadap kualiti pengurusan perkhidmatan sukan di Unit Sukan, Universiti Malaysia Sabah.

1.5 Limitasi Kajian

Responden bagi kajian ini hanya dijalankan kepada mahasiswa dan tidak melibatkan kakitangan-kakitangan Universiti Malaysia Sabah yang mana mereka juga menggunakan kemudahan-kemudahan sukan yang ada. Memandangkan jumlah keseluruhan mahasiswa seramai 12,000 ribu orang, maka hanya responden yang dipilih secara rawak sahaja yang boleh memberikan persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan sukan ini.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah penting kerana ia dapat memberikan gambaran tentang kepentingan persepsi seseorang mahasiswa itu terhadap kualiti perkhidmatan sukan yang disediakan oleh Unit Sukan. Persepsi tersebut dapat membantu memaparkan maklum balas secara menyeluruh perkhidmatan pengurusan sukan Unit Sukan UMS kerana kepuasan seseorang pengguna itu seharusnya diberi perhatian dalam meningkatkan imej sesebuah organisasi itu.



Persepsi yang baik tentang kualiti perkhidmatan sukan boleh menggalakkan perkembangan penglibatan mahasiswa dalam aktiviti-aktiviti sukan yang dijalankan dan penggunaan kemudahan-kemudahan sukan secara menyeluruh. Keterlibatan mahasiswa di dalam kegiatan sukan ini membolehkan minda mereka sentiasa sihat. Peratusan penggunaan kemudahan sukan yang tinggi boleh dijadikan sebagai faktor bagi memohon kemudahan-kemudahan sukan yang baru bagi menampung jumlah pelajar yang bertambah.

Dengan ini, pihak pengurusan Unit Sukan boleh membuat penilaian dan pertimbangan terhadap persepsi responden agar kelemahan-kelemahan yang wujud dapat diperbaiki serta ditangani dengan baik dan lebih berkesan.

1.7 Definisi Operasional

Istilah-istilah yang digunakan dalam kandungan kajian ini membawa pengertian seperti berikut:

- ***Persepsi***

Persepsi merupakan satu proses penyaringan maklumat, iaitu apa yang diamati merupakan maklumat yang akan menjadi asas kepada penilaian terhadap objek yang di persepsikan. Persepsi pengguna adalah tanggapan atau bayangan dalam hati atau fikiran seseorang.

- ***Kualiti***



Kualiti merupakan apa sahaja yang didefinisikan oleh pelanggan. Kualiti juga sebagai pemadanan kepada tujuan atau penggunaan yang di nilai oleh pengguna, bukannya pengeluar.

- ***Perkhidmatan***

Perkhidmatan ialah merujuk kepada sebarang aktiviti atau prestasi yang ditawarkan oleh seseorang kepada pihak lain. Perkhidmatan berbentuk tidak ketara dan tidak dimiliki oleh pihak yang ditawarkan dan ia disediakan oleh manusia dan/atau mesin yang ditujukan kepada manusia atau objek.

- ***Kualiti Perkhidmatan***

Kualiti perkhidmatan merupakan penyampaian perkhidmatan yang unggul dan cemerlang secara relatif kepada ekspektasi pengguna di mana ianya lebih sukar dinilai berbanding dengan kualiti barang. Pengguna akan menilaikan kualiti perkhidmatan berdasarkan persepsi mereka dengan melibatkan kedua-dua natijah dan proses servis dan ianya boleh dibezakan melalui kualiti carian dan kualiti pengalaman.

- ***Mahasiswa/Pelajar***

Mahasiswa/pelajar ialah segolongan orang yang sedang belajar atau mengikuti kursus atau pengajian di sesebuah universiti di Malaysia di dalam bidang-bidang yang hendak dipelajarinya.





- ***Perkhidmatan Sukan***

Perkhidmatan sukan ialah merujuk kepada sebarang aktiviti yang ditawarkan oleh seseorang yang meliputi aktiviti-aktiviti sukan atau kemudahan-kemudahan sukan yang ditujukan kepada manusia.

- ***Unit Sukan***

Unit Sukan ialah sebuah organisasi yang ditubuhkan untuk tujuan menyediakan perkhidmatan samada yang berbentuk akademik atau perkhidmatan sukan kepada orang ramai atau kepada organisasi itu sahaja. Iainya bertujuan untuk menyelaraskan segala bentuk perkhidmatan sukan.

