

KUALITI PERKHIDMATAN MAKTAB KOPERASI MALAYSIA CAWANGAN SARAWAK

Mohamad Haswardi bin Morshidi*

Maktab Koperasi Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini secara umumnya bertujuan untuk mengenal pasti sejauhmana tahap kualiti perkhidmatan Maktab Koperasi Malaysia Cawangan Sarawak berdasarkan elemen-elemen dimensi kualiti perkhidmatan. Objektif khusus bagi kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap persepsi peserta kursus terhadap elemen dimensi kualiti perkhidmatan Maktab Koperasi Malaysia Cawangan Sarawak berbanding dengan perkhidmatan yang diperolehi mereka. Dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan telah dibentuk berdasarkan model Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) untuk mengukur dimensi Jelas/Nyata dan Fizikal (tangibles), dimensi kebolehpercayaan (reliability), dimensi tindakbalas (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi prihatin (emphaty). Kaedah pengumpulan data adalah berdasarkan jawapan soal selidik daripada responden yang hadir berkursus di MKMCS. Analisa deskriptif statistik menggunakan ukuran peratusan dan min. Secara keseluruhannya, dimensi yang mempunyai min yang paling tinggi ialah dimensi prihatin dengan min 6.925 manakala dimensi yang mempunyai min yang paling rendah ialah dimensi Jelas/Nyata dan Fizikal (tangible) dengan min 6.032. Bagi ujian-t bagi melihat perbezaan persepsi peserta kursus terhadap kualiti perkhidmatan berbanding perkhidmatan yang diperolehi yang dilihat mengikut jantina, umur, jawatan di koperasi dan latarbelakang akademik peserta kursus, didapati tiada perbezaan diperolehi. Kesimpulan yang boleh dibuat dalam kajian ini ialah tahap kualiti perkhidmatan di MKMCS boleh dikatakan mencapai tahap yang sederhana tinggi berbanding tahap jangkaan awal responden.

Kata kunci: *Dimensi kualiti, Kualiti Perkhidmatan, Maktab Koperasi Malaysia, SERVQUAL*

*E-mel penulis: haswardi@mkm.edu.my

PENGENALAN

Kualiti perkhidmatan merupakan keperluan sesebuah organisasi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan yang berkaitan dengan persepsi pelanggan dan jangkaan pelanggan. Oliver (1997) berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan boleh digambarkan sebagai satu hasil daripada perbandingan antara jangkaan pelanggan mereka tentang perkhidmatan yang mereka akan menggunakan dan persepsi mereka tentang syarikat perkhidmatan. Maktab Koperasi Malaysia yang nama asalnya Maktab Kerjasama Malaysia (MKM) merupakan institusi pengajian dalam bidang koperasi tunggal di Malaysia.

PERNYATAAN MASALAH

Dalam Dasar Koperasi Negara 2010 - 2020, kerajaan juga menasaskan penubuhan koperasi dengan 10,000 unit pada tahun 2013 dan 16,000 pada tahun 2020 koperasi. Sebagai institusi pendidikan yang memberikan latihan dan pendidikan kepada anggota-anggota koperasi dalam gerakan koperasi di Sarawak khususnya, MKMCS menasaskan untuk memberikan latihan dan pendidikan yang terbaik yang boleh mengembangkan dan memajukan koperasi-koperasi yang sedia ada tadi. Perkara yang membimbangkan adalah kehadiran kebanyakan peserta adalah terdiri daripada anggota-anggota biasa koperasi. Situasi ini dilihat amat serius kerana pendidikan dan latihan ini sepatutnya dihadiri oleh lebih ramai Anggota Lembaga Koperasi yang merupakan badan pelaksana dan pentadbiran koperasi. Satu kajian kualiti perkhidmatan haruslah dilakukan untuk meningkatkan pandangan serta persepsi masyarakat dan gerakan koperasi terhadap pendidikan dan latihan koperasi yang dianjurkan oleh MKMCS. Ini kerana ramai penyelidik berpendapat, perkhidmatan yang berkualiti sangat penting dalam organisasi terutamanya dalam sektor pendidikan.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk meneroka bagi mencari hasil terhadap beberapa objektif seperti yang dinyatakan di bawah:

- i) Untuk mengenalpasti profil peserta kursus yang hadir di MKMCS.
- ii) Untuk mengetahui persepsi peserta kursus terhadap kualiti perkhidmatan MKMCS berbanding tahap kualiti perkhidmatan yang diperolehi.
- iii) Untuk melihat perbezaan persepsi peserta kursus terhadap dimensi kualiti perkhidmatan mengikut jantina, umur, latarbelakang akademik dan jawatan di koperasi.
- iv) Untuk mengenalpasti antara dimensi yang terbaik kualiti perkhidmatan MKMCS secara keseluruhan.

KEPENTINGAN KAJIAN

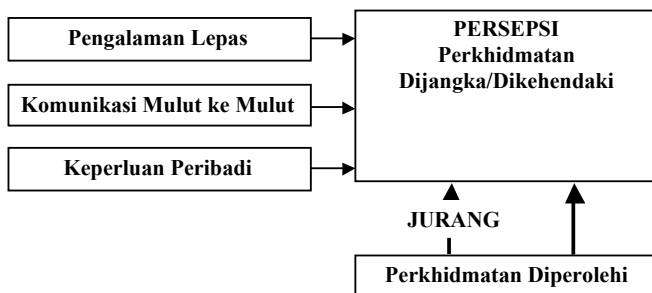
Kajian ini cuba mendapatkan dimensi terbaik dalam kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan MKMCS iaitu peserta kursus yang menghadiri kursus jangka pendek berdasarkan kepada persepsi peserta kursus terhadap kualiti perkhidmatan berbanding dengan perkhidmatan

yang diperolehi. Hasil kajian ini diharap dapat membantu ke arah usaha-usaha penambahbaikan kualiti perkhidmatan MKM amnya dan MKMCS khas dalam memberikan latihan dan pendidikan kepada gerakan koperasi di Malaysia. Selain itu, kajian ini juga akan memberikan maklumat yang berguna kepada pihak MKM untuk menilai semula kandungan latihan dan pendidikan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan MKM. Secara tak langsung ini akan mengubah dan meningkatkan pandangan masyarakat amnya dan gerakan koperasi terhadap latihan dan pendidikan yang disediakan oleh MKM. Seterusnya latihan dan pendidikan yang diaplikasi dengan baik oleh peserta yang hadir ke kursus di MKM boleh memajukan dan membangunkan lagi koperasi mereka lebih baik lagi.

SOROTAN KAJIAN

Kualiti merupakan satu topik yang banyak dibincangkan terutamanya dalam sector awam (Abdul Kadir, 1993a). Menurut Joan W. (1994), Maksud kualiti terlalu banyak dan boleh dibahagi kepada dua komponen iaitu maksud secara objektif dan maksud secara subjektif. Kualiti memberi makna “bersesuaian bagi tujuan kegunaan” bagi sesuatu produk dikeluarkan ataupun perkhidmatan yang diberikan sama ada ianya memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Dua pakar kualiti iaitu Juran, J.M Gryna, F.M Jr. Dan Bingham, R.S. Jr. (1962); dan Deming W.E. (1986) dalam Othman, M. K. (2006) memberikan definisi yang sering digunapakai sehingga hari ini. Definisi kualiti menurut Juran, J.M Gryna, F.M Jr. Dan Bingham, R.S. Jr. (1962) adalah “bersesuaian bagi tujuan kegunaan”. Manakala menurut Deming W.E. (1986) adalah “darjah yang boleh diramalkan bagi keseragaman dan bergantung kepada harga rendah dan sesuai dengan pasaran”. Selain definisi daripada pakar kualiti daripada penyelidik luar Negara, Abdullah (1990) dalam Othman, M. K. (2006) menerangkan istilah dan pengertian kualiti dalam buku Perkhidmatan Awam.

Organisasi yang berkualiti adalah organisasi yang menitiberatkan mutu dalam menyediakan perkhidmatan dimana peningkatan dan penambahbaikan dilakukan dari masa ke semasa seperti meningkatkan mutu komunikasi dengan pihak luar atas kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti dan seterusnya memenuhi kepuasan pelanggan serta mengekalkan kepercayaan pelanggan (Gotzami dan Tsiotras, 2002; Singels *et al.*, 2001). Persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah tanggapan pelanggan untuk menerima kualiti yang dikehendaki dan diharapkan. Persepsi ini adalah penilaian pelanggan dengan membandingkan dengan apa yang telah diperolehi (Alias dan Abdul Rahman, 2001).



Rajah 1 : Model Kualiti Perkhidmatan (Boone dan Kurtz, 1996)

Model SERVQUAL telah digunakan dengan meluas dalam pelbagai jenis organisasi yang memberikan perkhidmatan. SERVQUAL adalah diperkenalkan oleh Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml dan Leonard D. Berry pada tahun 1995. Banyak kajian dan penyelidikan yang dijalankan menggunakan model SERVQUAL dalam Badri, M. A (2005) seperti industri perbankan (Mels et al., 1997), perkhidmatan awam (Bryceland dan Curry, 2001; Juhary, 2001), perhotelan (Dean dan White, 1999), hospital (Lam, 1997), telekomunikasi (Leisen dan Vance, 2001) dan pendidikan tinggi (Cuthbert, 1996; Dawes dan Rowley, 1999; Joseph dan Joseph, 1997; Oldfield dan Baron, 2000). Tidak kurang juga kajian kualiti dalam pendidikan tinggi telah dijalankan oleh penyelidik tempatan (Romle, A. R., & Shamsudin, A. S., 2008; Khalifah, Z., Arif, S., & Sirin, R., 2004; Boon, Y., Nasir, K. A., & Azizan, N. A. K., 2011) SERVQUAL dibentuk berasaskan kepada penilaian ataupun persepsi daripada pelanggan. SERVQUAL berfungsi sebagai alat bagi mengenalpasti jurang antara persepsi dan jangkaan terhadap apa yang diperolehi dalam penyampaian perkhidmatan oleh organisasi kepada pelanggan. Penilaian menurut SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan kepada lima dimensi yang akan dinilai oleh pelanggan iaitu Kebolehpercayaan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Tindakbalas (*Responsiveness*), Jelas/Nyata dan Fizikal (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*). Setiap dimensi SERVQUAL tadi memberikan penilaian yang tersendiri (Johari, 2007). Ini kerana istilah “kualiti” dan “kepuasan” kadang-kadang digunakan silih berganti. Zeithaml dan Bitner (2003) bersepakat bahawa kepuasan pelanggan menjadi penyumbang utama bagi meningkatkan keuntungan sebuah syarikat perkhidmatan dalam jangka panjang selain kesetiaan pelanggan. Ini bermakna adalah penting untuk memberikan penekanan dan menggalakkan kakitangan untuk menyampaikan perkhidmatan yang tepat kepada pelanggan pada masa yang tepat dan pada cara yang baik yang munasabah. Pelanggan yang berpuas hati akan memberi hebahan melalui mulut ke mulut dan ini akan menarik pelanggan baru dan seterusnya membuat keuntungan perniagaan jangka panjang. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan iaitu persepsi terhadap produk-produk atau perkhidmatan yang akan diperolehi. Apabila sesuatu perkhidmatan yang diperolehi itu melebihi jangkaan ataupun persepsi pelanggan maka pelanggan akan berpuas hati. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan melebihi perkhidmatan yang telah diperolehi, pelanggan akan tidak berpuas hati.

Pariseau dan McDaniel (1997) telah menjalankan kajian terhadap dua universiti di Amerika Syarikat. Kajian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL iaitu jaminan, tindakbalas, empati, kebolehpercayaan dan ketaraan. Hasil kajian ini, keutamaan persepsi pelajar berbanding dengan persepsi pihak pengurusan Universiti terhadap elemen kualiti perkhidmatan seperti urutan dibawah:

Jadual 1: Keutamaan Dimensi SERVQUAL : Kajian oleh Pariseau dan McDaniel (1997)

Keutamaan Dimensi	Pelajar	Pihak Universiti
1.	Jaminan	Jaminan
2.	Tindakbalas	Ketaraan
3.	Empati	Kebolehpercayaan
4.	Kebolehpercayaan	Empati
5.	Ketaraan	Tindakbalas

KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji tahap dan faktor daripada dimensi SERVQUAL yang menyumbang kepada persepsi kualiti perkhidmatan berbanding tahap kualiti perkhidmatan yang diperolehi oleh peserta yang menghadiri kursus jangka pendek dan latihan MKMCS. Kerangka konseptual bagi kajian ini adalah seperti dalam Raiah 2.



Rajah 2 : Kerangka konseptual kajian

METODOLOGI KAJIAN

Penyelidikan menurut Mouly (1970) dalam Mohamad Ibrahim (1995) dianggap sebagai proses bagi menyelesaikan sesuatu masalah melalui perancangan, pengumpulan, penganalisan dan penafsiran data yang sistematik. Pengumpulan data sangat penting dalam penyelidikan kerana tanpa disokong dari data penyelesaian masalah menjadi tidak lengkap. Kajian yang dijalankan hanya dibuat di Maktab Koperasi Malaysia Cawangan Sarawak yang terletak di Bangunan Rugayah di Jalan Song Thian Cheok, Kuching. Borang kaji selidik hanya diedarkan di dalam bilik kuliah Kenyalang dan makmal komputer Nuri terletak di tingkat 2, Bangunan Rugayah. Populasi yang dipilih adalah terdiri daripada peserta yang menghadiri kursus jangka pendek di MKMCS. Peserta ini terdiri daripada dikalangan anggota-anggota koperasi, ALK, Jawatankuasa Audit Dalaman (JAD) dan tenaga kerja koperasi di Sarawak yang menghadiri kursus jangka pendek yang dianjurkan di MKMCS.

Menurut Majid Konting (1998), penyelidik digalakkan menggunakan saiz sampel melebihi 30 unit kerana andaian taburan normal biasanya dipenuhi apabila saiz sampel melebihi 30 unit. Fraenkel dan Wallen (1990) memberikan sedikit garis panduan dalam penentuan saiz sampel ini mengenai tentang bilangan minimum yang diperlukan dalam sesuatu kajian. Sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah seramai 200 orang responden daripada pelbagai koperasi. 87 orang terdiri daripada responden lelaki dan 103 orang responden perempuan. Pemilihan sampel kajian dilakukan menggunakan kaedah persampelan mudah dan rawak. Persampelan rawak membolehkan penyelidik memilih suatu sampel yang amat mirip dengan populasi terpilih. Setiap unsur dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih dalam sampel.

Instrumen kajian penting bagi menentukan sesuatu objektif penyelidikan dapat dicapai. Instrumen kajian yang digunakan untuk mengumpul maklumat bagi kajian ini adalah melalui borang soal selidik. Instrumen kajian seperti soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumat berkenaan fakta-fakta, kepercayaan, kehendak dan sebagainya. Selain itu, borang soal selidik boleh meningkatkan ketepatan dan kebenaran gerakbalas atau jawapan yang diberikan oleh responden dan tidak dipengaruhi oleh personaliti atau tingkah laku penyelidik. Responden akan merasakan dirinya selamat untuk memberi jawapan yang tepat dan benar tanpa dipengaruhi. Soal selidik bagi bahagian A dan Bahagian B ini telah diadaptasi dan diubahsuai mengikut kesesuaian konteks yang dikaji daripada soal selidik penyelidik lepas, Mohd Majid Konting (1998).

Bahagian A dalam borang soal selidik terdiri daripada latarbelakang responden seperti jantina, umur, keturunan, latarbelakang akademik dan jawatan di koperasi. Selain itu, pertanyaan tambahan berkaitan bilangan kursus yang pernah dihadiri di *MKM*, tempoh telah mengenali *MKMCS* dan bilangan menghadiri kursus yang dianjurkan oleh *SKM* ataupun *ANGKASA*. Bahagian B pula mengandungi 22 soalan-soalan berkaitan kualiti perkhidmatan berdasarkan kepada 5 Dimensi *SERVQUAL* iaitu Jelas/Nyata dan Fizikal (*Tangible*), Kebolehpercayaan (*Reliability*), Tindakbalas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Prihatin (*Empathy*). Jenis dimensi *SERVQUAL* tidak diletak di dalam borang soal selidik.

Jumlah soalan-soalan pernyataan terhadap 5 dimensi tadi adalah seperti berikut:

Jadual 2 : Soalan-soalan pernyataan terhadap Dimensi *SERVQUAL*

Bil	Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Jumlah Soalan	No. Soalan
1.	Jelas/Nyata dan Fizikal	4	1, 2, 3, 4
2.	Kebolehpercayaan	5	5, 6, 7, 8, 9
3.	Tindakbalas	4	10, 11, 12, 13
4.	Jaminan	4	14, 15, 16, 17
5.	Prihatin	5	18, 19, 20, 21, 22

Untuk mengukur persepsi peserta kursus untuk item-item dalam Bahagian B, skala Likert 9 mata digunakan. Bagi tujuan menganalisa bagi objektif yang kedua Skala Likert dalam Bahagian B dibahagikan kepada 3 bahagian. Skala Likert 9 yang dibahagikan kepada 3 bahagian seperti jadual di bawah:-

Jadual 3 : 3 Bahagian bagi Skala Likert 9

Skala Likert	Persepsi Responden
1 - 3	Lebih rendah daripada tahap perkhidmatan saya kehendaki
4 - 5	Sama dengan tahap perkhidmatan saya kehendaki
5 - 6	Lebih Tinggi daripada tahap perkhidmatan saya kehendaki

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

Profil Responden

Kajian ini melibatkan 200 responden namun hanya 178 borang soal-selidik yang boleh digunapakai untuk dianalisis. Borang sebanyak 178 ini terdiri daripada 81 orang adalah lelaki dan selebihnya sejumlah 97 orang atau adalah perempuan. Dalam kajian ini seramai 60 orang responden berumur 18-30 tahun. Ini diikuti dengan responden yang berumur antara 31-40 tahun sebanyak 31 orang. Seterusnya, responden yang berumur 41-50 tahun terdiri daripada 33 orang. Bagi responden yang berumur 51-60 tahun adalah seramai 46 orang. Manakala responden yang berumur 61-70 tahun menunjukkan bilangan sebanyak 7 orang dan hanya seorang yang berumur yang lebih daripada 71 tahun. Ini menunjukkan responden yang berumur 18 hingga 30 tahun menunjukkan bilangan yang paling tinggi manakala 71 tahun dan ke atas adalah bilangan yang paling rendah. Terdapat 110 orang responden adalah keturunan Melayu. Keturunan Cina dan Iban masing-masingnya seramai 14 orang. Seterusnya, responden yang terdiri daripada keturunan Bidayah adalah sebanyak 23 orang. Sejumlah 17 orang adalah keturunan lain-lain seperti orang ulu ataupun orang India. Bilangan yang paling tinggi responden adalah dari keturunan Melayu manakala keturunan Cina dan Iban adalah yang paling tak ramai. Dalam kajian ini 16 orang mempunyai kelulusan LCE/SRP/PMR. Ini diikuti dengan 86 orang yang mempunyai kelulusan MCE/SPM. Manakala bagi responden yang mempunyai diploma adalah sebanyak 27 orang diikuti dengan ijazah sebanyak 42. Seterusnya, responden yang mempunyai lain-lain tahap akademik adalah tujuh orang. Bilangan tertinggi responden dalam kajian adalah terdiri daripada mereka yang berkelulusan MCE/SPM manakala yang paling rendah adalah dari lain-lain latarbelakang akademik. Responden yang menjawat jawatan Pengerusi adalah seramai 9 orang dalam kajian Ini diikuti dengan Timbalan Pengerusi yang terdiri daripada 4 orang. Manakala bagi responden yang berjawatan bendahari adalah 8 orang diikuti dengan jawatan setiausaha iaitu 12 orang. Responden juga terdiri daripada Anggota Lembaga Koperasi sebanyak 44 orang dan anggota biasa adalah 84 orang. Seterusnya, responden yang merupakan kakitangan di Koperasi adalah 17 orang. Kajian ini juga menunjukkan bilangan tertinggi responden adalah terdiri daripada

anggota biasa dan bilangan yang paling rendah adalah bendahari. Namun, bilangan keseluruhan anggota lembaga koperasi yang hadir ke kursus jangka pendek *MKMCS* iaitu termasuk Pengerusi, Timbalan Pengerusi, Bendahari, Setiausaha dan Anggota Lembaga Koperasi adalah seramai 77 orang mewakili 43.3% daripada keseluruhan responden. Daripada hasil analisis kajian yang dibuat, seramai 128 orang responden hanya mengenali *MKMCS* kurang daripada 3 tahun. Seramai 22 orang telah mengenali *MKMCS* dengan 3 hingga 5 tahun. Manakala 18 orang telah mengenali *MKMCS* selama 6 hingga 10 tahun. Ini menunjukkan bahawa ramai responden yang mengenali *MKMCS* kurang daripada 3 tahun manakala telah mengenali *MKMCS* lebih daripada 10 tahun mencatatkan bilangan yang terendah. Dalam kajian yang dijalankan, seramai 86 orang responden hanya pernah menghadiri sekali sahaja yang dianjurkan oleh *MKMCS*. Ini diikuti dengan 59 orang yang menghadiri sebanyak 2 hingga 5 kali. Manakala 17 responden pernah menghadiri sebanyak 6 hingga 10 kali. Seterusnya, responden yang menghadiri kursus lebih dari 10 kali adalah seramai 16 orang. Ini menunjukkan bahawa responden yang pertama kali menghadiri kursus adalah bilangan yang tertinggi manakala bilangan yang terendah adalah responden yang menghadiri lebih daripada 10 kali. Jadual 4 di bawah menunjukkan ringkasan profil responden berdasarkan kekerapan dan peratusan responden untuk semua item.

Jadual 4 : Profil Responden

Item		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	81	45.5
	Perempuan	97	54.5
Umur	18-30	60	33.7
	31-40	31	17.4
	41-50	33	18.5
	51-60	46	25.8
	61-70	7	3.9
	>71	1	0.6
Keturunan	Melayu	110	61.8
	Cina	14	7.9
	Iban	14	7.9
	Bidayuh	23	12.9
	Lain-lain	17	9.6
Akademik	LCE/SRP/PMR	16	9
	MCE/SPM	86	48.3
	Diploma	27	15.2
	Ijazah	42	23.6
	Lain-lain	7	3.9

Jawatan	Pengerusi	9	5.1
	Timbalan Pengerusi	4	2.2
	Bendahari	8	4.5
	Setiausaha	12	6.7
	Anggota Lembaga	44	24.7
	Anggota Biasa	84	47.2
	Kakitangan	17	9.6
Kursus di MKMCS	1 kali	86	48.3
	2-5 kali	59	33.1
	6-10 kali	17	9.6
	Lebih daripada 10 kali	16	9
Mengenali MKMCS	Kurang daripada 3 tahun	128	71.9
	3-5 tahun	22	12.4
	6-10 tahun	18	10.1
	Lebih daripada 10 tahun	10	5.6
Kursus selain di MKMCS	1-3 kali	79	44.4
	4-6 kali	19	10.7
	Lebih daripada 6 kali	13	7.3
	Tak Pernah	67	37.6

Persepsi Peserta Kursus Terhadap Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding dengan Tahap Kualiti Perkhidmatan yang Diperoleh

Secara umumnya, objektif kedua adalah untuk mengenalpasti persepsi peserta kursus terhadap kualiti perkhidmatan MKMCS berbanding dengan tahap kualiti perkhidmatan yang diperolehi dan ianya dicapai melalui analisis yang telah dijalankan. Menurut Sureshchandar et. al. (2002), tahap kepuasan pelanggan bergantung kepada pengalamannya terhadap perkhidmatan yang pernah diterima sebelum ini. Jika seseorang pelanggan pernah menerima perkhidmatan yang jauh lebih baik dari apa yang mereka terima sekarang, kualiti perkhidmatan yang diterimanya sekarang akan lebih rendah yang menyebabkan tahap kepuasan yang rendah dan begitu sebaliknya. Situasi inilah boleh berlaku dalam kajian ini kerana boleh dikatakan ramai responden iaitu seramai 86 orang yang baru pertama kali menghadiri kursus di MKMCS. Responden berkemungkinan juga tidak pernah menghadiri latihan dan pendidikan koperasi di mana-mana sebelum ini. Secara tak langsung perkara ini akan memberikan sedikit memberikan kesan kepada keputusan terhadap persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan.

Dimensi Jelas/Nyata dan Fizikal

Dalam kajian ini, majoriti responden memperolehi kualiti perkhidmatan sama dengan tahap perkhidmatan yang mereka jangkakan iaitu susun atur pejabat, bilik kelas dan makmal komputer adalah menarik dan diikuti dengan bangunan MKMCS dilengkapi dengan kemudahan yang moden. Namun tidak ramai responden yang merasakan kualiti perkhidmatan adalah rendah daripada yang dijangka terhadap dua perkara iaitu kakitangan MKMCS mempunyai penampilan dan berpakaian elok, kemas serta bersesuaian dengan jawatan mereka dan bahan berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan seperti jurnal, artikel, buku mempunyai penampilan visual yang baik dan kemaskini.

Jadual 5 : Kekerapan dan Peratusan Dimensi Jelas dan Fizikal bagi Persepsi Responden Mengenai Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding Tahap Kualiti Perkhidmatan yang Diperoleh

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	MIN	SP
1	Bangunan MKMCS dilengkapi dengan kemudahan yang moden	18 (10.1%)	111 (62.4%)	49 (27.5%)	2.17	0.59
2	Susun atur pejabat, bilik kelas dan makmal komputer adalah menarik	9 (5.1%)	113 (63.5%)	56 (31.5%)	2.26	0.545
3	Kakitangan MKMCS mempunyai penampilan dan berpakaian elok, kemas serta bersesuaian dengan jawatan mereka	3 (1.7%)	82 (46.1%)	93 (52.2%)	2.51	0.534
4	Bahan berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan seperti jurnal, artikel, buku mempunyai penampilan visual yang baik dan kemaskini	5 (2.8%)	98 (55.1%)	75 (42.1%)	2.39	0.544

Dimensi Kebolehpercayaan

Bagi dimensi kebolehpercayaan, majoriti responden merasakan kualiti perkhidmatan MKMCS yang diperolehi lebih tinggi daripada jangkaan awal mereka iaitu MKMCS menyediakan perkhidmatan dalam masa yang dijanjikan selain menunjukkan keperihatinan dalam menyelesaikan masalah peserta yang hadir ke kursus yang dianjurkan MKMCS. Manakala tiada langsung responden merasakan kualiti perkhidmatan MKMCS bagi menyediakan perkhidmatan pada masa yang dijanjikan dan kaedah penyimpanan rekod MKMCS di bawah tahap jangkaan awal mereka.

Jadual 6 :

Kekerapan dan Peratusan Dimensi Kebolehpercayaan bagi Persepsi Responden Mengenai Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding Tahap Kualiti Perkhidmatan yang Diperoleh

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	MIN	SP
1	Apabila berjanji untuk melakukan sesuatu dalam masa tertentu, pihak MKMCS akan berbuat demikian	6 (3.4%)	96 (53.9%)	76 (42.7%)	2.39	0.555
2	Apabila peserta kursus mempunyai masalah, Kakitangan MKMCS akan menunjukkan keperihatinan dalam menyelesaikan masalah tersebut.	4 (2.2%)	73 (41%)	101 (56.7%)	2.54	0.543
3	MKMCS akan melakukan sesuatu pekerjaan dengan betul pada kali pertama dijalankan	2 (1.1%)	93 (52.2%)	83 (46.6%)	2.46	0.522
4	MKMCS menyediakan perkhidmatan dalam masa yang dijanjikan.	0 (0%)	76 (42.7%)	102 (57.3%)	2.57	0.496
5	MKMCS menyimpan rekod dengan betul	0 (0%)	84 (47.2%)	94 (52.8%)	2.53	0.501

Dimensi Tindakbalas

Bagi dimensi tindakbalas ini pula, majoriti responden juga merasakan kualiti perkhidmatan yang diperolehi adalah lebih tinggi daripada persepsi awal terhadap kualiti perkhidmatan yang diharapkan iaitu kakitangan MKMCS sedia menerangkan sebarang kemusykilan/keraguan dan kakitangan MKMCS sedia membantu. Tiada responden merasakan memperoleh kualiti perkhidmatan yang lebih rendah daripada jangkaan terhadap kakitangan MKMCS menunaikan janji terhadap sesuatu perkhidmatan. Responden merasakan kakitangan MKMCS akan cuba menunaikan janji sebaik mungkin. Berdasarkan dimensi ini, kakitangan MKMCS sedia menerangkan sebarang kemusykilan /keraguan merupakan tahap kualiti perkhidmatan terbaik yang diberikan hasil daripada pandangan responden.

Jadual 7 :

Kekerapan dan Peratusan Dimensi Tindakbalas bagi Persepsi Responden Mengenai Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding Tahap Kualiti Perkhidmatan yang Diperoleh

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	MIN	SP
1	Kakitangan MKMCS menunaikan janji terhadap perkhidmatan yang akan dibuat	0 (0%)	78 (43.8%)	100 (56.2%)	2.56	0.498
2	Kakitangan MKMCS sentiasa ada pada masa diperlukan	3 (1.7%)	83 (46.6%)	92 (51.7%)	2.5	0.534
3	Kakitangan MKMCS sedia membantu	2 (1.1%)	74 (41.6%)	102 (1.1%)	2.56	0.52
4	Kakitangan MKMCS sedia menerangkan sebarang kemusyikilan /keraguan	2 (1.1%)	72 (40.4%)	104 (58.4%)	2.57	0.518

Dimensi Jaminan

Ini merupakan dimensi yang ketiga majoriti responden merasakan tahap kualiti perkhidmatan MKMCS diperoleh adalah lebih tinggi daripada jangkaan tahap perkhidmatan yang dikehendaki. Dibawah dimensi ini, responden merasakan kakitangan MKMCS mempunyai pengetahuan yang diperlukan untuk menjawab sebarang pertanyaan daripada peserta kursus dan tingkahlaku kakitangan MKMCS memberikan keyakinan kepada peserta. Tiada responden merasakan kakitangan MKMCS mempunyai pengetahuan yang diperlukan untuk menjawab sebarang pertanyaan daripada peserta kursus di bawah tahap kualiti perkhidmatan yang dijangkakan awal.

Jadual 8 :

Kekerapan dan Peratusan Dimensi Jaminan bagi Persepsi Responden Mengenai Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding Tahap Kualiti Perkhidmatan Diperoleh

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	MIN	SP
1	Kakitangan MKMCS berinformasi	1 (0.6%)	67 (37.6%)	110 (61.8%)	2.61	0.5
2	Tingkahlaku Kakitangan MKMCS memberikan keyakinan kepada peserta kursus	1 (0.6%)	65 (36.5%)	112 (62.9%)	2.62	0.497
3	Kakitangan MKMCS mempunyai pengetahuan yang diperlukan untuk menjawab sebarang pertanyaan daripada peserta kursus	0 (0%)	63 (35.4%)	115 (64.6%)	2.65	0.48
4	Peserta kursus merasa selamat dalam bangunan dan kawasan sekitar MKMCS	2 (1.1%)	67 (37.6%)	109 (61.2%)	2.6	0.514

Dimensi Prihatin

Untuk dimensi yang terakhir dalam kajian ini, majoriti responden telah memperoleh tahap perkhidmatan lebih tinggi daripada jangkaan tahap perkhidmatan yang dikehendaki. Ini termasuklah MKMCS telah memberikan perkhidmatan terbaik kepada peserta kursus dan waktu operasi MKMCS adalah memudahkan peserta kursus. Tiada responden merasakan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh MCMCS terhadap tiga pernyataan iaitu waktu operasi MKMCS adalah memudahkan, kakitangan MKMCS sopan dalam setiap perkhidmatan yang diberikan dan MKMCS memberikan perkhidmatan terbaik kepada peserta kursus.

Jadual 9 :

Kekerapan dan Peratusan Dimensi Jaminan bagi Persepsi Responden Mengenai Kualiti Perkhidmatan MKMCS Berbanding Tahap Kualiti Perkhidmatan Diperoleh

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	MIN	SP
1	Waktu operasi MKMCS adalah memudahkan	0 (0%)	64 (36%)	114 (64%)	2.64	0.481
2	Kakitangan MKMCS sopan dalam setiap perkhidmatan yang diberikan	0 (0%)	69 (38.8%)	109 (61.2%)	2.61	0.489
3	MKMCS mempunyai kakitangan yang memberikan perhatian individu kepada peserta kursus	2 (1.1%)	73 (41%)	103 (57.9%)	2.57	0.519
4	MKMCS memberikan perkhidmatan terbaik kepada peserta kursus	0 (0%)	58 (32.6%)	120 (67.4%)	2.67	0.47
5	MKMCS memahami keperluan khusus peserta kursus.	1 (0.6%)	69 (38.8%)	108 (60.7%)	2.6	0.502

Perbezaan Persepsi Peserta Kursus Terhadap Dimensi Kualiti Perkhidmatan Mengikut Jantina, Umur, Latar Belakang Akademik dan Jawatan di Koperasi

Objektif ketiga pula untuk melihat perbezaan persepsi peserta kursus terhadap dimensi kualiti perkhidmatan mengikut jantina, umur, latarbelakang akademik dan jawatan di koperasi. Satu kajian juga telah dijalankan bagi menentukan hubungan di antara keseluruhan kualiti hidup dan sumbangan faktor demografi dan pelbagai penentu kehidupan bagi pelajar di universiti ke atas kepuasan (Hendershot, Wright and Henderson, 1992). Penentu yang digunakan adalah kehidupan akademik, kehidupan sosial, perumahan, perkhidmatan pelajar dan persahabatan. Menurut Groth dan Dye (1999) pula kriteria penentuan pelanggan terhadap definisi kualiti dan pembolehubah yang digunakan mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualiti yang diberikan. Pembolehubah-pembolehubah ini mungkin berubah mengikut keadaan, pengalaman dan masa. Penyedia perkhidmatan juga mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam

mengubah persepsi sebenar tentang sesuatu perkhidmatan yang diberi. Namun, dalam kajian ini hasil kajian didapati tiada sebarang perbezaan bagi persepsi peserta kursus terhadap dimensi kualiti perkhidmatan jika dilihat berdasarkan kepada jantina, umur, latarbelakang akademik dan jawatan peserta kursus di koperasi masing-masing.

Dimensi Kualiti Perkhidmatan Terbaik MKMCS

Secara kesimpulannya dimensi prihatin adalah dimensi yang terbaik terhadap kualiti perkhidmatan MKMCS yang menyediakan perkhidmatan pendidikan dan latihan kepada gerakan koperasi di Sarawak khususnya.

Jadual 10 : Keutamaan Dimensi SERVQUAL MKMCS

Dimensi	Min	Keutamaan Dimensi Kualiti Perkhidmatan MKMCS
Jelas	6.032	5
Kebolehpercayaan	6.5449	4
Tindak balas	6.709	3
Jaminan	6.912	2
Prihatin	6.9247	1

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, ramai responden merasakan bahawa MKMCS telah memberikan kualiti perkhidmatan lebih baik berbanding persepsi awal mereka terhadap perkhidmatan yang akan diterima sepanjang menghadiri kursus jangka pendek di MKMCS. Daripada lima dimensi kualiti perkhidmatan berdasarkan SERVQUAL, kelima-lima dimensi mendapat tempat yang cukup baik dan memuaskan hati responden. Oleh yang demikian, MKMCS haruslah memperbaiki kelemahan-kelemahan yang telah dirasai oleh responden terhadap kajian kualiti perkhidmatan yang dijalankan terutamanya dimensi *Jelas/Nyata dan Fizikal*. Namun MKMCS tidak harus memandang ringan terhadap dimensi yang lain walaupun majoriti responden telah merasakan tahap kualiti perkhidmatan yang diperolehi sama dan tinggi daripada persepsi awal mereka.

Koperasi merupakan satu-satunya organisasi yang amat menitikberatkan keperluan dan kehendak sosio dan ekonomi anggota koperasi. Untuk terus bergerak maju, sesebuah koperasi haruslah mementingkan pendidikan dan latihan koperasi sepertimana prinsip koperasi kelima iaitu *Pendidikan, Latihan dan Maklumat* disertakan dengan menerapkan nilai dan falsafah berkoperasi dalam diri anggota-anggota sesebuah koperasi itu. MKMCS sebagai satu-satunya institusi pendidikan koperasi juga telah menampakkan menerapkan nilai dan falsafah berkoperasi ini dalam penyampaian latihan dan pendidikan. Ini juga secara tak langsung telah memberikan dimensi kualiti perkhidmatan berkaitan *Prihatin* mendapat tempat tertinggi dirasai oleh responden terhadap kualiti perkhidmatan telah diberikan oleh MKMCS pada tahap yang melebihi daripada

persepsi awal mereka. MKM seharusnya terus memastikan tahap kualiti perkhidmatan terus dinikmati dan dirasai oleh peserta ditahap yang memuaskan memandangkan MKM telah diiktiraf sebagai institusi pendidikan dan latihan koperasi dalam Deklarasi Putrajaya iaitu Persepakatan dan Penyelarasan Fungsi dan Peranan SKM-MKM-Angkasa yang telah berlangsung pada 13 Julai 2012. Bagi terus untuk mendapatkan sokongan daripada peserta kursus untuk menghadiri kursus-kursus yang dianjurkan oleh MKMCS, kualiti perkhidmatan dalam penyampaian latihan dan pendidikan koperasi haruslah sentiasa diambil perhatian. MKM seharusnya perlu mengambil pendekatan menyediakan latihan dan pendidikan mengikut keperluan semasa yang dikehendaki oleh koperator dalam gerakan koperasi.

RUJUKAN

- Andreassen, T. W. (2001). From disgust to delight do customers hold a grudge? *Journal of Service Research*, 4(1), pp.39-49.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), pp.528-540.
- Badri, M. A., Abdulla, M., & Al-Madani, A. (2005). Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(8), pp.819-848.
- Bell, J., & Opie, C. (2002). *Learning from research: Getting more from your data*. UK: McGraw-Hill International.
- Boon, Y., Nasir, K. A., & Azizan, N. A. K. (2011). Kepuasan pelajar fakulti pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di pusat kesihatan UTM. *Journal of Educational Management*, 1(7), pp.1-18.
- Castillo, J.J. (2009). *Sampling*. Dicapai daripada <http://explorable.com/sampling>.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*, pp.125-131.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (1993). *How to design and evaluate research in education*, 7. New York: McGraw-Hill.
- Groth, J. C., & Dye, R. T. (1999). Service quality: Perceived value, expectations, shortfalls, and bonuses. *Managing Service Quality*, 9(4), pp.274-286.
- Hendershot, A., Wright, S., and Henderson, D. (1992). Quality of life correlates for university students. *NASPA Journal*, 30(1), pp.10-19.
- Ismail, A. M. (2005). *Dasar koperasi negara (2002-2010): Impian dan harapan*. Utusan Publications.
- Johari, R., & Zainab, A. N. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library's performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 12(1), pp.35-53.
- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service quality in education: A student perspective. *Quality Assurance in Education*, 5(1), pp.15-21.

- Khalifah, Z., Arif, S., & Sirin, R. (2004). Kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar di Universiti Teknologi Malaysia.
- Kwan, P. Y., & Ng, P. W. (1999). Quality indicators in higher education-comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, 14(1/2), pp.20-27.
- Lovelock, C.H., & Wirtz, J. (2007). *Services marketing – People, technology, strategy*, (6th Ed.), Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Mohamed Najib Abdul Ghaffar. (1999). *Penyelidikan pendidikan*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Majid Konting. (2005). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. (7th Eds.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), pp.25-43.
- Nasir, M., Faiz, M., & Lee, M. F. Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti.
- Noah, S. M. (2002). *Reka bentuk penyelidikan: Falsafah, teori dan praktis*. Selangor: Penerbit Universiti Putra.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in education*, 8(2), 85-95.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the consumer*. New York: McGraw- Hill.
- Othman, M. K. (2006). Model pengurusan kualiti bagi perkhidmatan teknologi maklumat: Fokus kepada bahagian perkhidmatan pengguna sektor awam. *International Journal of Management Studies (IJMS)*, 14(1), pp.145-162.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, pp.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), pp.12-40.

- Pariseau, S. E., & McDaniel, J. R. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), pp.204-218.
- Romle, A. R., & Shamsudin, A. S. (2008). Kualiti perkhidmatan berdasarkan perspektif pelajar di institusi pengajian tinggi awam Malaysia. *Jurnal Pengurusan Awam*, 7(1), pp.99-108.
- Sabitha, M. (2005). *Kaedah penyelidikan sains sosial*. Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business*. New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach* (4th Ed.). UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Wiersma, W. 2000. *Research methods in education: An introduction*. (7th Eds.). Boston: Allyn & Bacon.
- Wu, C. H. J., & Liang, R. D. (2009). Effect of experiential value on customer satisfaction with service encounters in luxury-hotel restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), pp.586-593.
- Zeithaml, V. A., & Marry Jo Bitner. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.
- Zikmund, W.G. (2003). *Business research methods* (7th Ed.). USA: South-Western Publishing.