



**2nd ICELP**

# **2ND INTERNATIONAL CONFERENCE ON EDUCATION, LANGUAGE AND PSYCHOLOGY (2ND ICELP 2020)**

**eISBN: 978-967-2426-07-3**

**11-12 July 2020**



**Published By:**

GLOBAL ACADEMIC EXCELLENCE (M) SDN BHD  
(1257579-U)

Lot 1156 Tingkat 2 Kompeni Niaga LUTH  
Jalan Dato Pati, 15000 Kota Bharu ,  
Kelantan

Email: [admin@egax.org](mailto:admin@egax.org)

**2nd International Conference on Education, Language and Psychology (2nd ICELP 2020)**  
**eISBN 978-967-2426-07-3**  
**11th-12th July 2020**

**Copyright 2020**

**Global Academic Excellence (M) Sdn Bhd**

**All rights reserved. No part of this proceeding may be reproduced in any form, except for the inclusion of brief quotations in review, without permission in writing from the author/publisher.**

**eISBN 978-967-2426-07-3**

**GLOBAL ACADEMIC EXCELLENCE**

**PUBLISHED BY:**  
**GLOBAL ACADEMIC EXCELLENCE (M) SDN BHD**  
**(1257579-U)**  
**KELANTAN**  
**MALAYSIA**



**Contents**

1. TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN (PdP): KAJIAN  
KES PILOT TERHADAP PROGRAM OPERASI PERHOTELAN DI KOLEJ KOMUNITI CHENDEROH  
..... 2

# TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN (PDP): KAJIAN KES PILOT TERHADAP PROGRAM OPERASI PERHOTELAN DI KOLEJ KOMUNITI CHENDEROH

Farhana Syazni Binti Fadzil<sup>1</sup>  
Azuwin Binti Abd. Rahim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kolej Komuniti Chenderoh, Malaysia, (E-mail: syazni\_fadzil@yahoo.com)

<sup>2</sup>Kolej Komuniti Chenderoh, Malaysia, (E-mail: azuwin\_rahim@yahoo.com)

---

**Abstract:** *Kajian ini di laksanakan bagi melihat tahap kepuasan pelajar-pelajar Sijil Operasi Perhotelan terhadap pengajaran dan pembelajaran sepanjang menjalani pengajian di dalam Program Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Chenderoh. Kumpulan sasaran bagi kajian ini adalah pelajar-pelajar Sijil Operasi Perhotelan bagi sesi bermula Jun 2018 sehingga Disember 2019 di mana mereka merupakan pelajar-pelajar bagi kurikulum baru yang memperuntukkan 4 semester (3 semester di kolej dan 1 semester di Latihan Industri). Instrumen yang digunakan di dalam kajian ini adalah soal selidik Skala Likert 5 mata yang dibina berdasarkan aspek yang ingin dikaji. Data-data yang diperolehi dianalisis menggunakan 'Statistical Package for the Social Sciences' (SPSS version 16.0). Data dianalisis dari segi demografi responden dan tahap kepuasan pelajar terhadap kurikulum, proses pengajaran dan pembelajaran serta fasiliti dan bengkel. Hasil kajian mendapati bahawa kurikulum yang digunapakai dan proses pengajaran dan pembelajaran mencapai tahap kepuasan yang tinggi kepada pelajar dengan min sebanyak 4.26 dan 4.28. Namun demikian, faktor penyediaan fasiliti dan bengkel hanya memperolehi min sebanyak 4.09. Implikasi daripada kajian ini, cadangan dan tindakan boleh diusul kepada pihak pengurusan kolej komuniti bagi membantu dalam penyediaan fasiliti dan bengkel yang lebih baik kepada pelajar dan secara tidak langsung menaikkan tahap kepuasan pelajar secara keseluruhan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelajar, Kurikulum Sijil Operasi Perhotelan, Proses Pengajaran dan Pembelajaran, Fasiliti dan Bengkel, Pelajar Sijil Operasi Perhotelan*

---

## **Pengenalan**

Era globalisasi adalah serba mencabar dengan landskap kemajuan teknologi masa kini yang pantas dan memberikan impak positif terhadap sistem pendidikan di negara ini. Beberapa langkah telah diambil oleh kerajaan dalam usaha untuk mentransformasikan sistem pendidikan supaya selari dengan kemajuan teknologi seterusnya berada didalam radar sistem pendidikan terbaik di dunia. Oleh itu, Kolej Komuniti perlu memastikan setiap perkhidmatan yang disediakan termasuklah program-program yang ditawarkan dapat memenuhi kepuasan pelajar supaya wujud suatu imej positif terhadap institusi tersebut. Menurut, Boon, Kasma, & Kamal, (2011) kualiti sesuatu perkhidmatan berkait rapat dengan kepuasan pelanggan sebagai penerima perkhidmatan.

Program Operasi Perhotelan merupakan salah satu program yang terdapat di Kolej Komuniti Chenderoh. Matlamat Program Operasi Perhotelan adalah bagi menghasilkan tenaga kerja berkemahiran di dalam bidang Operasi Perhotelan dan secara tidak langsung membantu pelajar menjadikan bidang ini sebagai pilihan kerjaya mereka. Proses memupuk minat pelajar terhadap bidang Operasi Perhotelan haruslah dijalankan sejak dari awal. Tanggapan pertama

yang baik dapat dilakukan oleh pensyarah disusuli oleh kurikulum yang menarik, proses pengajaran dan pembelajaran yang jelas dan keadaan fasiliti dan bengkel program yang baik.

Bagi melihat sejauh mana keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran dan mengetahui potensi mahupun hasil bagi sesuatu perkhidmatan yang disediakan, ianya mestilah dirujuk kepada penerima perkhidmatan tersebut sekaligus menjadi rujukan bagi penambahbaik untuk masa hadapan. Sehubungan dengan itu, kajian ini telah dilaksanakan bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap pembelajaran dan pengajaran dimana ia ditumpukan kepada pelajar Sijil Operasi Perhotelan, Kolej Komuniti Chenderoh.

### **Kajian Literatur**

Kepuasan ditakrifkan sebagai suatu keadaan dimana pelajar merasakan keperluan dan matlamat mereka tercapai serta dapat memberikan rasa seronok kepada mereka. Menurut Gruber et al., (2010), pengalaman yang dilalui oleh pelajar dalam kehidupan kolej secara berterusan akan membentuk suatu kepuasan kepada mereka. Oleh yang demikian kepuasan pelajar boleh ditakrifkan sebagai suatu maklumbalas terhadap perkara yang mereka lalui sama ada gembira atau tidak.

Tahap kepuasan pelajar turut didefinisikan sebagai ringkasan penilaian secara langsung terhadap pengalaman dalam pendidikan dimana ianya berdasarkan jangkaan awal dan juga prestasi yang dirasakan selepas melalui proses ataupun kitaran pendidikan tersebut (Zakaria, Umar, Wan Deraman, & Abd Mutalib, 2016). Di dalam konteks Kolej Komuniti, perkhidmatan utama yang disediakan adalah pengajaran dan pembelajaran. Justeru itu, pihak institusi pengajian tinggi berperanan untuk memastikan setiap modul pembelajaran dan pengajaran dapat disampaikan dengan baik dan berkesan kepada setiap pelajar disamping memastikan perkhidmatan sokongan membantu dalam kelangsungan proses PdP.

Ornstein dan Hanskins (1993,98) mendefinisikan kurikulum sebagai satu pelan atau rancangan untuk tindakan atau satu dokumen bertulis yang mengandungi strategi untuk mencapai matlamat yang dhajati manakala Mohd Daud Hamzah (1995) mengatakan bahawa kurikulum ialah unsur budaya atau ilmu pengetahuan bagi mengarah guru mengajar kumpulan murid tertentu. Oleh itu, peletakan subjek di dalam kurikulum mengikut semester harus dibuat dengan teliti bagi mengelakkan pengulangan silibus dan pemberat bagi setiap subjek adalah sama di dalam setiap semester.

Greene, Kisida dan Bowen (2014), menyatakan bahawa sesetengah institusi pendidikan percaya bahawa para pelajar lebih fokus kepada persediaan untuk peperiksaan. Oleh itu, masa belajar seharusnya dimanfaatkan sepenuhnya di dalam kelas. Walaupun begitu, apabila sesetengah institusi pendidikan menganjurkan lawatan sambil belajar, mereka semakin memilih untuk membawa pelajar ke lawatan di luar kelas sebagai ganjaran kepada mereka sekaligus para pelajar mendapat motivasi untuk meningkatkan markah mereka. Menurut Ariegusrini dan Mohamad Johdi (2009), salah satu pendekatan untuk pengajaran dan pembelajaran kreatif adalah dengan mempraktikkan belajar di luar kelas. Kaedah lawatan berupaya membentuk individu insan yang seimbang dan harmonis dari segi emosi, rohani dan intelek sejajar dengan kehendak Falsafah Pendidikan Negara, Malaysia. Pelajar dapat membina sosialisasi dengan rakan-rakan dan mewujudkan hubungan dengan pihak industri. Proses pelaksanaan sambil belajar melibatkan sebelum lawatan, semasa lawatan dan selepas lawatan untuk memberikan pengalaman pembelajaran secara langsung dan realistik, proses pembelajaran yang menarik dan seronok tidak terbelenggu di kelas di samping memupuk keyakinan diri dan kepimpinan, serta memupuk sifat bekerjasama. Menurut Storsdieck et al., 2006, 2007, menekankan bahawa pembelajaran kognitif akan terhasil dari lawatan industri dimana ia amat bernilai kepada para pensyarah. Namun begitu ia perlu diselarikan dengan mereka bentuk lawatan industri yang menggunakan peluang-peluang pembelajaran ke destinasi lawatan yang bersesuaian.

Menurut Douglas et al., (2006), kemudahan fasiliti boleh mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Kolej Komuniti dimana ia melibatkan persekitaran fizikal, susun atur pencahayaan, dewan kuliah, kebersihan dan juga rupa bentuk bangunan. Menurut Douglas et al., (2006), terlalu ramai pelajar di dalam kelas menyebabkan pelajar merasakan mereka tidak menerima perhatian yang sewajarnya secara individu dimana ianya menyokong pendapat Coles (2002) yang menyatakan bahawa tahap kepuasan pelajar merosot apabila saiz kelas lebih besar.

Justeru itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar Sijil Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Chenderoh, Perak. Hasil dapatan daripada kajian yang dijalankan ini dijangka dapat memberi gambaran kepada pihak pengurusan dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar seterusnya dapat memastikan kebolehpasaran graduan yang dihasilkan. Disamping itu, ianya juga dilihat dapat menyediakan perkhidmatan dengan berkesan pada masa hadapan.

### **Pernyataan Masalah**

Kajian ini dilaksanakan kerana kesedaran terhadap maklum balas negatif pelajar ketika mengikuti pengajian Sijil Operasi Perhotelan. Keadaan bengkel dan fasiliti yang kurang serta proses pengajaran yang tidak seragam di kalangan pensyarah antara perkara yang disebut oleh para pelajar. Walaupun maklum balas ini diterima secara tidak langsung daripada kumpulan kecil pelajar, namun penting bagi memastikan punca sebenar agar ianya tidak berlanjutan kepada pelajar lain.

Sekiranya perkara seperti diatas tidak diatasi, ianya akan mengundang perspektif negatif terhadap pihak yang berkaitan termasuklah reputasi Kolej Komuniti itu sendiri. Selain itu, pelajar yang kompeten dan berkemahiran tidak dapat dihasilkan seterusnya kolej komuniti akan dianggap tidak dapat melahirkan graduan yang memenuhi keperluan industri. Pengurusan program yang tidak sistematik juga dilihat akan memberikan imej yang tidak baik kepada pelajar-pelajar yang turut mengikuti program yang ditawarkan seterusnya memberi impak kepada kemasukkan pelajar-pelajar baru dimana bilangannya akan semakin berkurangan.

### **Fokus Kajian**

Kajian ini secara khususnya bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan pelajar-pelajar Sijil Operasi Perhotelan terhadap pengajaran dan pembelajaran dalam Program Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Chenderoh. Data kajian difokuskan kepada pelajar bagi sesi bermula Jun 2018 sehingga Disember 2019.

### **Kumpulan Sasaran**

Kumpulan sasaran terdiri dari Sijil Operasi Perhotelan sesi Jun 2018 sehingga Disember 2019 yang mengikuti pengajian di dalam Program Operasi Perhotelan.

### **Objektif Kajian**

Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar dalam proses pengajaran dan pembelajaran di dalam Program Operasi Perhotelan. Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Menenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap kurikulum Sijil Operasi Perhotelan.
2. Menenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap proses pengajaran dan pembelajaran dalam Program Operasi Perhotelan.
3. Menenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti dan bengkel Program Operasi Perhotelan.

## Metodologi Kajian

Metodologi merupakan aspek penting dalam memastikan objektif kajian dapat dicapai. Bahagian ini menerangkan mengenai rekabentuk kajian, sampel kajian, instrument kajian dan prosedur analisa data bagi menjawab persoalan-persoalan kajian.

### *Rekabentuk Kajian*

Rekabentuk kajian bertujuan untuk mencari jawapan kepada persoalan-persoalan kajian dan seterusnya mendapatkan data berhubung tujuan kajian dijalankan. Kajian ini dijalankan dalam bentuk deskriptif, set soal selidik akan dibentuk bagi mendapat maklumbalas dari responden tentang data demografi, tahap kepuasan terhadap kurikulum, proses pengajaran dan pembelajaran serta fasiliti dan bengkel dalam Program Operasi Perhotelan.

### *Sampel Kajian*

77 orang pelajar Sijil Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Chenderoh.

### *Instrumen Kajian*

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Instrumen soal selidik digunakan bagi menjawab objektif kajian. Set soal selidik mengandungi dua (2) bahagian. Bahagian A mengandungi empat (4) soalan berkaitan jantina, umur, bangsa dan semester pengajian. Bahagian B mengandungi tiga (3) soalan yang berkaitan objektif kajian iaitu tahap kepuasan terhadap kurikulum, proses pengajaran dan pembelajaran serta fasiliti dan bengkel dalam Program Operasi Perhotelan.

Bahagian B mengandungi 20 soalan yang berbeza. Skala Likert digunakan bagi memudahkan kajian. Skala 1 hingga 5; bermula dari 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju. Soal selidik ini dibuat dalam bentuk Google form dan diedarkan kepada 77 responden yang mengikuti Sijil Operasi Perhotelan. Penggunaan skala likert dipilih kerana ia mempunyai tahap pengukuran kebolehpercayaan yang tinggi iaitu 85 % (Mohd Najib, 1999).

## Dapatan Kajian

Dapatan kajian disusun mengikut soalan yang terkandung dalam borang soal selidik yang diedar menggunakan Google Form dan telah diproses menggunakan program *Statistical Package for the Social Science (SPSS Ver 16.0)* bagi mendapatkan peratusan dan min. Jadual pentafsiran min yang digunakan diadaptasi dan diubahsuai daripada Wiersma (1995). Jadual 1 merupakan interpretasi tahap julat min yang digunakan dalam kajian ini. Analisis ini juga dibuat mengikut bahagian supaya dapatan kajian dapat dijelaskan secara tersusun.

**Jadual 1:** Interpretasi Tahap Julat Min

Kod Kumpulan	Julat	Tahap Kecenderungan
1	1.00 – 2.40	Rendah
2	2.41 – 3.80	Sederhana
3	3.81 – 5.00	Tinggi

### *Bahagian A: Maklumat Responden*

**Jadual 2:** Jantina

Skala	Perempuan	Lelaki
Jantina	51	26
Peratus (%)	66.23	33.77

**Jadual 3: Umur**

Skala	18 tahun kebawah	19 – 20 tahun	20 – 21 tahun	21 tahun ke atas
Bilangan responden	1	61	11	4
Peratus (%)	1.30	79.22	14.29	5.19

**Jadual 4: Bangsa**

Skala	Melayu	Cina	India	Lain-lain
Bilangan responden	59	1	15	2
Peratus (%)	76.62	1.30	19.48	2.60

**Jadual 5: Semester Pengajian**

Skala	Semester 1	Semester 2	Semester 3	Latihan Industri
Bilangan responden	5	24	6	42
Peratus (%)	6.49	31.17	7.79	54.55

Daripada 77 responden tersebut sebanyak 66.23% adalah pelajar perempuan dan 33.77% adalah pelajar lelaki. Manakala sebanyak 79.22% adalah dalam lingkungan umur 19 – 20 tahun, 14.29% berumur 20 – 21 tahun, 5.19% berumur 21 tahun dan ke atas dan 1.30% berumur 18 tahun dan kebawah. Responden ini majoriti adalah terdiri daripada pelajar berbangsa Melayu iaitu seramai 76.62%, pelajar berbangsa India seramai 19.48%, lain-lain bangsa seramai 2.60% dan 1.30% adalah berbangsa Cina. Bagi peratusan semester pula, majoriti adalah pelajar Latihan Industri sebanyak 53.25%. Bagi semester pengajian, majoriti responden adalah pelajar yang sedang menjalani Latihan Industri iaitu sebanyak 54.55%, diikuti pelajar semester 2 sebanyak 31.17%, semester 3 dengan 7.79% dan pelajar semester 1 dengan 6.49%.

***Bahagian B: Mengenalpasti Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kurikulum Sijil Operasi Perhotelan***

**Jadual 6: Item-Item Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kurikulum Sijil Operasi Perhotelan**

Item	Kurikulum	Min	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
1	Kurikulum di dalam Program Operasi Perhotelan memenuhi keperluan industri	4.18	0 0.0%	2 2.6%	8 10.4%	42 54.5%	25 32.5%
2	Bilangan subjek di dalam kurikulum adalah sesuai dengan tempoh pengajian	4.28	0 0.0%	1 1.3%	7 9.1%	40 51.9%	29 37.7%
3	Setiap subjek mempunyai pecahan teori dan praktikal amali yang seimbang	4.29	0 0.0%	2 2.6%	7 9.1%	36 46.8%	32 41.6%
4	Tempoh masa belajar bagi setiap subjek adalah berpatutan dengan pemberat subjek	4.22	0 0.0%	1 1.3%	8 10.4%	42 54.5%	26 33.8%
5	Kandungan subjek di dalam kurikulum mampu membentuk saya menjadi seorang staf hotel yang baik	4.34	0 0.0%	0 0.0%	8 10.4%	36 46.8%	33 42.9%
Min Keseluruhan			4.26				

Jadual 6 menunjukkan nilai skor min dan kekerapan bagi tahap kepuasan pelajar terhadap kurikulum Sijil Operasi Perhotelan. Hasil analisis yang telah dibuat mendapati

kesemua item berada di tahap tinggi dengan item 5 dengan nilai skor min paling tinggi iaitu 4.34. Item 2 dan item 3 pula mempunyai perbezaan nilai 1 dengan masing-masing 4.28 dan 4.29. Item 4 mempunyai nilai skor min 4.22 manakala item 1 dengan nilai skor min 4.18.

***Bahagian C: Mengenalpasti Tahap Keuasan Pelajar Terhadap Proses Pengajaran dan Pembelajaran dalam Program Operasi Perhotelan***

**Jadual 7: Item-Item Tahap Keuasan Terhadap Pelajar Proses Pengajaran dan Pembelajaran dalam Program Operasi Perhotelan**

Item	Proses Pengajaran dan Pembelajaran	Min	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
6	Pensyarah mengedarkan kontrak pembelajaran di awal sesi pada setiap semester	4.21	0 0.0%	1 1.3%	15 19.5%	29 37.7%	32 41.6%	
7	Pensyarah menerangkan hasil pembelajaran bagi subjek di awal sesi pada setiap semester	4.38	0 0.0%	0 0.0%	8 10.4%	33 42.9%	36 46.8%	
8	Pensyarah menerangkan bentuk penilaian yang akan saya duduki bagi setiap subjek	4.50	0 0.0%	0 0.0%	6 7.8%	28 36.4%	43 55.8%	
9	Saya akan mencari maklumat sebelum memulakan topik baru bagi membantu saya meningkatkan kefahaman	3.95	0 0.0%	3 3.9%	20 26%	33 42.9%	21 27.3%	
10	Pensyarah memberi nota kepada saya sebelum memulakan topik baru	4.28	0 0.0%	2 2.6%	8 10.4%	35 45.5%	32 41.6%	
11	Saya diajar teori sehingga faham sebelum diberi penilaian; sebagai contoh ujian dan kuiz	4.40	0 0.0%	0 0.0%	6 7.8%	35 45.5%	36 46.8%	
12	Pensyarah menunjukkan praktikal amali sebelum menyuruh saya untuk melakukannya	4.36	0 0.0%	0 0.0%	10 13%	31 40.3%	36 46.8%	
13	Saya diberi peluang untuk melakukan praktikal amali beberapa kali sebelum diberi penilaian ujian amali.	4.39	0 0.0%	0 0.0%	7 9.1%	34 44.2%	36 46.8%	
14	Saya dibawa ke lawatan industri selain hanya pembelajaran di dalam kelas oleh pensyarah	4.03	3 3.9%	3 3.9%	13 16.9%	29 37.7%	29 37.7%	
Min Keseluruhan			4.28					

Jadual 7 menunjukkan nilai skor min dan kekerapan bagi tahap keuasan pelajar terhadap proses pengajaran dan pembelajaran. Didapati kesemua item berada di tahap tinggi dengan item 8 mencatat nilai skor min paling tinggi iaitu 4.50. Ini diikuti dengan item 11 dengan nilai skor min 4.40, item 13 dengan nilai skor min 4.39, item 7 dengan nilai skor min 4.38 dan item 12 dengan nilai skor min 4.36. Bagi item 10 dan item 6 masing-masing mempunyai nilai skor 4.28 dan 4.21. Item 14 mencatat nilai skor min 4.03 dan item 9 pula mencatat nilai skor min rendah diantara semua dengan nilai skor min 3.95.

***Bahagian D: Mengenalpasti Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Fasiliti dan Bengkel dalam Program Operasi Perhotelan***

**Jadual 8:** Item-Item Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Fasiliti dan Bengkel dalam Program Operasi Perhotelan

Item	Fasiliti dan Bengkel	Min	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
15	Bengkel yang disediakan adalah bersesuaian bagi subjek yang diajar	4.26	0 0.0%	0 0.0%	9 11.7%	40 51.9%	28 36.4%	
16	Setiap bengkel berada di dalam keadaan yang baik dan boleh digunakan untuk berulang-kali.	4.30	0 0.0%	0 0.0%	7 9.1%	41 53.2%	29 37.7%	
17	Peralatan yang tersedia di dalam bengkel adalah relevan dengan kehendak industri.	4.22	0 0.0%	0 0.0%	8 10.4%	45 58.4%	24 31.2%	
18	Peralatan yang tersedia di dalam bengkel adalah mencukupi untuk setiap pelajar	4.07	0 0.0%	2 2.6%	11 14.3%	45 58.4%	19 24.7%	
19	Bahan rujukan bagi subjek-subjek Program Operasi Perhotelan boleh diperolehi dengan mudah di perpustakaan kolej.	3.87	1 1.3%	5 6.5%	19 24.7%	31 40.3%	21 27.3%	
20	Bahan rujukan yang disediakan adalah terbaru dan terkini	3.88	1 1.3%	3 3.9%	19 24.7%	36 46.8%	18 23.4%	
21	Penyediaan internet dan komputer di perpustakaan membantu saya menyelesaikan tugas yang diberi.	4.03	1 1.3%	4 5.2%	14 18.2%	32 41.6%	26 33.8%	
Min Keseluruhan			4.09					

Jadual 8 menunjukkan nilai skor min dan kekerapan bagi tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti dan bengkel dalam Program Operasi Perhotelan. Hasil analisis mendapati bahawa item 16 mencatat nilai skor min paling tinggi dengan nilai skor min 4.30 dan diikuti item 15 dengan nilai skor min 4.26 dan item 17 dengan nilai skor min 4.22. Item 18 mencatat nilai skor min 4.07 manakala item 21 nilai skor min 4.03. Item 20 dan item 19 mencatat nilai skor yg menghampiri sederhana dengan nilai skor min masing-masing 3.88 dan 3.87.

### **Perbincangan**

Secara keseluruhannya, daripada dapatan kajian didapati bahawa pelajar Sijil Operasi Perhotelan berpuas hati dengan pengajaran dan pembelajaran yang meliputi ketiga-tiga faktor iaitu kurikulum, proses pengajaran dan pembelajaran serta bengkel dan fasiliti yang disediakan. Ini dapat dilihat melalui skor min keseluruhan pada Jadual 6, Jadual 7 dan Jadual 8. Jadual 7 terutamanya mencatat nilai skor min paling tinggi secara keseluruhan iaitu 4.28. Ini menunjukkan bahawa pensyarah-pensyarah Program Operasi Perhotelan telah melaksanakan tugas pengajaran mengikut langkah pelaksanaan yang diberi. Mengedarkan kontrak pembelajaran dan menerangkan hasil pembelajaran serta bentuk penilaian bagi setiap subjek adalah penting bagi pelajar kerana dapat membantu pelajar dalam memahami sebab sesebuah subjek dipelajari dan mengurangkan ketidakpastian berkaitan subjek pada pelajar. Bagi persoalan berkaitan lawatan industri pula, peruntukan, masa dan tempat lawatan serta tempoh persetujuan dari pihak industri yang lama menjadi faktor kesukaran bagi para pensyarah untuk melaksanakan aktiviti ini. Bagi Jadual 6, yang berkaitan dengan kurikulum Sijil Operasi Perhotelan, nilai skor min keseluruhan adalah sebanyak 4.26. Ini memberi gambaran bahawa

kurikulum yang ditawarkan kepada pelajar-pelajar Sijil Operasi Perhotelan adalah bersesuaian dengan peringkat pengajian pelajar dan secara tidak langsung membantu pelajar mengikuti pengajian dengan baik. Kurikulum ini juga adalah memenuhi keperluan industri dan dapat membantu untuk kebolehpasaran pelajar selain membentuk dan melatih pelajar menjadi seorang staf yang baik dari segi sahsiah dan disiplin apabila memasuki alam pekerjaan kelak. Bagi jadual terakhir, iaitu Jadual 8 mencatat keseluruhan nilai skor min sebanyak 4.09. Berdasarkan jadual, dapat dilihat persoalan berkaitan bahan rujukan di perpustakaan memperoleh nilai skor min 4.00 ke bawah berbanding persoalan lain yang mendapat 4.00 ke atas. Walaupun bahan rujukan di perpustakaan disusun mengikut sistem pengelasan *Dewey Decimal Classification* (DDC) tetapi pelajar merasa sukar untuk mencari bahan berkaitan kerana ketiadaan sistem carian buku atas talian. Selain itu, permintaan bagi membeli bahan rujukan yang baru sukar untuk diperolehi kerana kekurangan peruntukan. Penyediaan internet dan komputer juga memperoleh nilai skor min yang menghampiri 4.00 dan wajar diberi perhatian.

### **Cadangan dan Kesimpulan**

Hasil daripada kajian ini, terdapat beberapa cadangan bagi penambahbaikan bagi meningkatkan lagi tahap kepuasan pelajar ini dimana tekanan harus diambil di bahagian penyediaan bahan rujukan dan kemudahan infrastruktur asas iaitu komputer dan internet di perpustakaan. Ini kerana terdapat pelajar yang tidak mempunyai kemudahan tersebut dan sukar bagi mereka menyiapkan tugas yang diberi oleh para pensyarah. Perbincangan berkaitan kemudahan ini boleh dibawa ke pihak pengurusan samada melalui perbincangan Ketua Program bersama Pengarah atau diusulkan oleh Jawatankuasa Perwakilan Pelajar dan secara tidak langsung dapat membantu seluruh pelajar Kolej Komuniti Chenderoh mendapat kemudahan ini. Selain itu, pensyarah juga perlu merancang lebih awal aktiviti berkaitan lawatan industri bagi membuka peluang kepada pelajar untuk melihat secara lansung tatacara kerja di industri dan pelajar juga seharusnya mengambil inisiatif untuk mencari maklumat berkaitan sesebuah topik agar proses pengajaran dan pembelajaran berjalan lebih lancar.

### **Rujukan**

- Boon, Y., Kasma, N. A., & Kamal, A. (2011). Kualiti Perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, 1(March), 103–120.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105–123. <http://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Ishak Bin Baba (2009) Keberkesanan Pengajaran Dan Pembelajaran Dan Kaitannya Terhadap Prestasi Akademik Pelajar
- Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti Kementerian Pendidikan Malaysia (2018) Struktur Kurikulum Program Operasi Perhotelan
- Mohd Daud Hamzah (1995) Perkembangan Kurikulum Sekolah
- Zakaria, N., Umar, R., Wan Deraman, W. H. A., & Abd Mutalib, S. S. S. (2016). Regression Analysis on Factors Influencing Students' Satisfaction towards Program Courses. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(17). <http://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i17/88720>
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999), *Penyelidikan Pendidikan*, Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

# **2nd International Conference on Education, Language and Psychology (2nd ICELP 2020)**

## **ORGANIZING COMMITTEE**

### **Chairman:**

Prof. Madya. Dr. Adenan Ayob

### **Treasurer:**

Zafira Zainudin

### **Technical Committee:**

Norhaslinda Mohd Kamil

### **Technical Reviewer:**

Assoc. Prof. Dr. Siti Aisyah Panatik Abdul Rahman  
Ts. Dr. Noor Anida Zaria Mohd Noor  
Assoc. Prof. Dr. Azizi Abu Bakar  
Dr. Norshahila Ibrahim

### **Liaison Officer:**

Nuratikah Amid Dudin

# **2nd ICELP**



*Published by:*

**Global Academic Excellence (M) Sdn. Bhd.**

**(1257579-U)**

**KELANTAN, MALAYSIA**

eISBN 978-967-2426-07-3



9789672426073