

Faktor Utama Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Hati Pelanggan Di Kaunter Perkhidmatan Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, UiTM Cawangan Pulau Pinang

Mohd Munir Ahmad, Shahirah Khairudin, Mohd Azuan Tukiari, Siti Zalipah Ibrahim
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (PULAU PINANG)

ABSTRAK

Perkhidmatan kaunter adalah sebahagian daripada medium perkhidmatan awam. Ia memberikan tanggapan pertama tentang sesebuah organisasi kepada pelanggan. Kegagalan dalam memberi perkhidmatan terbaik serta kelemahan dalam menangani keperluan pelanggan akan memburukkan imej sekaligus mewujudkan persepsi negatif terhadap organisasi perkhidmatan awam. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti trend kepuasan pelajar terhadap kaunter perkhidmatan, mengenal pasti hubungan antara elemen kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar di kaunter perkhidmatan dan untuk mengenal pasti faktor kualiti perkhidmatan yang memberikan sumbangan terbesar kepada kepuasan pelajar di kaunter perkhidmatan. Faktor kualiti perkhidmatan dalam kajian ini dirujuk kepada kebolehpercayaan (*reliability*), keketaraan (*tangible*), empati (*empathy*), responsif (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Penyelidik menggunakan persampelan rawak mudah, kajian deskriptif dan kekerapan, korelasi dan regresi berganda dalam kajian ini. Data untuk kajian ini dikumpulkan dengan menggunakan soal selidik daripada 150 responden yang tinggal di kawasan Kediaman Pelajar Kolej B. Selepas itu, data akan dianalisis dengan menggunakan perisian Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) bagi mendapatkan keputusan hasil penyelidikan. Nilai min bagi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter adalah 2.96. Analisis Korelasi Pearson menunjukkan bahawa semua elemen mempunyai nilai signifikan 0.000 manakala nilai R bagi setiap faktor mempunyai nilai antara 0.5-0.7. Keputusan analisis regresi menunjukkan responsif adalah faktor yang paling menyumbang terhadap kepuasan pelajar kerana nilai pekali diabaikan untuk responsif 0.364 adalah yang tertinggi antara ketiga-tiga faktor. Nilai P bagi responsif adalah 0.000 dan ini menunjukkan bahawa ia adalah signifikan ($P < 0.05$). Hasil kajian akan dapat membantu Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B untuk mengenal pasti faktor yang perlu ditambah baik dan beberapa cadangan seperti latihan kepada kakitangan, merombak waktu operasi atau mengubah lokasi kaunter perkhidmatan dicadangkan untuk membantu jabatan ini meningkatkan kepuasan pelajar di kaunter perkhidmatan mereka.

Kata Kunci: Kepuasan hati pelanggan, Kaunter Perkhidmatan, Pejabat Kediaman Pelajar

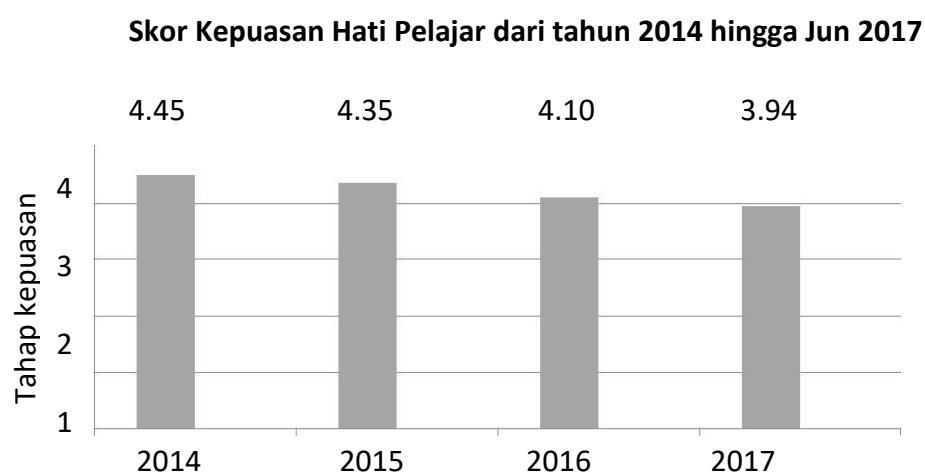
PENGENALAN

Perkhidmatan kaunter adalah sebahagian daripada medium perkhidmatan awam. Ia memberikan tanggapan pertama tentang sesebuah organisasi kepada pelanggan. Kegagalan dalam memberi perkhidmatan terbaik serta kelemahan dalam menangani keperluan pelanggan akan memburukkan imej sekaligus mewujudkan persepsi negatif terhadap

organisasi perkhidmatan awam. Kewujudan kaunter perkhidmatan dalam organisasi awam secara terasnya adalah untuk menumpukan kepada penyediaan perkhidmatan yang terbaik dan memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan. Pelanggan merupakan pemegang kepentingan utama. Justeru itu, kebergantungan berterusan terhadap perkhidmatan kaunter adalah berdasarkan kepada kepuasan hati pemegang kepentingan utama tersebut. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan adalah penunjuk prestasi utama yang perlu dicapai oleh pembekal perkhidmatan awam. Trend kepuasan pelanggan dan menentukan keperluan pelanggan adalah saling berkait. Oleh itu adalah penting bagi kaunter perkhidmatan dalam organisasi awam mengenalpasti tahap kepuasan hati pelanggan supaya mereka boleh membezakan sama ada perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan telah mencapai matlamat atau sebaliknya.

LATAR BELAKANG MASALAH

Pengurus Kediaman Pelajar, Mohd Azrul Sidek telah menyatakan bahawa data bagi kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan kaunter di Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B telah dicatatkan secara konsisten pada setiap tahun (Komunikasi Peribadi, 28 Oktober 2017). Ini disokong melalui kenyataan yang diberikan oleh beliau bahawa rekod maklum balas kepuasan hati pelanggan dari 2014 sehingga Jun 2017 menunjukkan terdapat trend penurunan kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan kaunter di Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, UiTM Cawangan Pulau Pinang dan ia ditunjukkan pada Rajah 1.



(Sumber: Data dari hasil temubual bersama Pengurus Kediaman Pelajar, UiTM Cawangan Pulau Pinang)

Rajah 1: Rekod Kepuasan Hati Pelajar di Kaunter Perkhidmatan, Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, UiTM Cawangan Pulau Pinang

OBJEKTIF

Berdasarkan maklumat tersebut, satu kajian telah dijalankan bagi mendapatkan tahap sebenar kepuasan hati pelajar terhadap kaunter perkhidmatan di Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, UiTM Cawangan Pulau Pinang. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara faktor kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter dan juga faktor kualiti perkhidmatan utama yang menyumbang kepada kepuasan pelajar dalam perkhidmatan kaunter. Cadangan bagi peluang penambahbaikan turut digariskan didalam kajian ini.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunapakai bagi mengkaji tahap kepuasan hati pelanggan ialah menggunakan penyelidikan secara kuantitatif. Kaedah metodologi kajian ini dijalankan secara manual dimana borang soal selidik kepuasan hati pelanggan telah disediakan dan diedarkan kepada pelajar yang datang berurusan di Kaunter Perkhidmatan Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, UiTM Cawangan Pulau Pinang. Maklumat dari borang soal selidik ini direkodkan dan dianalisis menggunakan perisian Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) versi 20. Seramai 150 orang responden telah memberi maklumbalas dalam kajian ini dan jumlah ini dirujuk berdasarkan peraturan asas Roscoe (1975) seperti yang disebutkan oleh Sekaran dan Bougie (2010).

HASIL KAJIAN DAN ANALISA

Trend kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter

Trend kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter merupakan pembolehubah bersandar dalam kajian ini. Untuk mengenalpasti trend kepuasan pelajar, kajian deskriptif dan kekerapan digunakan untuk menganalisa data. Kajian deskriptif ini dijalankan untuk menentukan serta menerangkan ciri-ciri pembolehubah kepentingan dalam situasi, manakala statistik deskriptif menentukan bagaimana satu pembolehubah yang berkaitan dengan yang lain. Kekerapan merujuk kepada bilangan bagi satu fenomena tertentu berlaku, di mana peratusan dan peratus kumulatif bagi kekerapan tersebut dapat dikira dengan mudah (Sekaran dan Bougie, 2010). Jadual 1 menunjukkan keputusan analisis statistik deskriptif bagi pembolehubah bersandar dalam kajian ini.

Daripada 150 responden, 118 orang responden atau 78.7% bersetuju dan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Kolej B. 128 responden atau 85.3% bersetuju bahawa kakitangan perkhidmatan kaunter memberi layanan yang baik. 118 atau 78.7% responden bersetuju bahawa kakitangan perkhidmatan kaunter menyediakan perkhidmatan yang baik bagi mereka. 111 atau 74% responden bersetuju dan berpuas hati apabila berurusan dengan kakitangan, serta berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, dan 105 atau 70% bersetuju bahawa semua soalan dijawab dengan segera oleh kakitangan perkhidmatan kaunter. Nilai min bagi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter adalah 2.96. Karin dan Roger (2009) menyatakan bahawa nilai min 2.96 dirujuk sebagai nilai yang sangat baik.

Jadual 1: Keputusan Analisis Statistik Deskriptif bagi Kepuasan Pelajar terhadap Perkhidmatan Kaunter

No	Kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan kaunter (DV)		Sangat			
			Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh perkhidmatan kaunter pejabat kediaman Kolej B	Kekerapan	0	20	118	12
		Peratusan	0	13.3	78.7	8.0
2	Kakitangan Perkhidmatan Kaunter melayan saya dengan baik	Kekerapan	0	11	128	11
		Peratusan	0	7.3	85.3	7.3
3	Kakitangan Perkhidmatan Kaunter menyediakan perkhidmatan yang baik kepada saya	Kekerapan	1	16	118	15
		Peratusan	0.7	10.7	78.7	10
4	Saya berpuas hati berurusan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat kediaman pelajar Kolej B	Kekerapan	2	22	111	15
		Peratusan	1.3	14.7	74	10
5	Semua soalan saya dijawab dengan segera oleh kakitangan perkhidmatan kaunter	Kekerapan	3	22	105	20
		Peratusan	2	14.7	70	13.3

Walau bagaimanapun, keputusan ini bercanggah dengan kenyataan yang diberikan oleh Pengurus Kediaman Pelajar, Mohd Azrul Sidek (komunikasi peribadi, 28 Oktober 2017) menyatakan bahawa terdapat sedikit kemerosotan pada tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B. Percanggahan ini berlaku kerana perbezaan profil demografi seperti jenis-jenis responden yang terlibat dalam kajian ini dan kekerapan responden datang ke kaunter perkhidmatan. Bilangan tertinggi responden yang terlibat dalam kajian ini terdiri daripada pelajar Kejuruteraan Awam dan kekerapan tertinggi responden datang ke kaunter perkhidmatan adalah sebanyak 56%. Ini menunjukkan bahawa mereka datang ke kaunter perkhidmatan hanya 1 - 2 kali untuk sepanjang semester. Kepuasan pelajar secara umumnya dilihat sebagai perilaku jangka pendek melalui pengalaman mereka dan ia bergantung kepada prestasi sebenar kaunter perkhidmatan sama ada dapat memenuhi atau melebihi jangkaan mereka (Sharifuddin Zainuddin, M.Hairolnezam Kahmis, Asma Muhamad dan Noorhidayah Mamat, 2014). Keputusan ini mungkin hanya mewakili responden yang berpuas hati dan hanya sebahagian kecil responden yang tidak berpuas hati terlibat dalam kajian ini. Persampelan rawak mudah yang digunakan dalam kajian ini boleh menjadi alasan bagi percanggahan dalam keputusan analisis ini.

Hubungan antara faktor-faktor kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter

Faktor kualiti perkhidmatan seperti elemen kebolehpercayaan (*reliability*), keketaraan (*tangible*), empati (*empathy*), responsif (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) adalah pemboleh ubah tidak bersandar dalam kajian ini. Untuk mengenal pasti hubungan bagi faktor pemboleh ubah tidak bersandar ini dengan kepuasan pelajar, korelasi Pearson telah digunakan. Korelasi Pearson akan menunjukkan arah, kekuatan dan kepentingan hubungan bivariat antara semua pemboleh ubah yang diukur pada skala interval atau nisbah (Sekaran dan Bougie, 2010). Hubungan ini diperolehi dengan menilai variasi dalam satu pemboleh ubah dan pemboleh ubah yang lain adalah pelbagai. Jadual 2 menunjukkan korelasi Pearson bagi faktor kebolehpercayaan, keketaraan, empati, responsif dan jaminan.

Jadual 2: Korelasi Pearson bagi Faktor Kebolehpercayaan, Keketaraan, Empati, Responsif dan Jaminan

Element	Significant Value	r
Reliability	0.000	0.619
Tangible	0.000	0.595
Empathy	0.000	0.544
Responsive	0.000	0.650
Assurance	0.000	0.596

Dari Jadual 3, ia menunjukkan bahawa semua elemen mempunyai nilai signifikan 0.000. Oleh kerana nilai tersebut adalah lebih kecil daripada 0.05, ia menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kebolehpercayaan, keketaraan, empati, responsif dan jaminan dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter. Jadual 3 juga menunjukkan nilai R bagi setiap faktor serta mempunyai nilai antara 0.5-0.7. Ini menandakan bahawa faktor kebolehpercayaan, keketaraan, empati, responsif dan jaminan mempunyai hubungan linear positif sederhana dengan kepuasan pelajar di kaunter perkhidmatan.

Faktor kualiti perkhidmatan utama yang menyumbang kepada kepuasan pelajar dalam perkhidmatan kaunter

Regresi berganda digunakan sebagai kaedah untuk mendapatkan hasil analisis. Regresi berganda adalah teknik multivariat yang biasa digunakan. Ia menyediakan satu cara untuk menilai secara objektif tahap dan ciri-ciri hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar (Sekaran dan Bougie, 2010).

Jadual 3: Jadual Pekali (koofisien)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.674	.202		3.338	.001
Responsiveness	.318	.072	.364	4.395	.000
Reliability	.286	.092	.265	3.113	.002
Tangible	.195	.096	.175	2.026	.045

a. Dependent Variable: Students' Satisfaction

Jadual 3 menunjukkan keputusan analisis regresi. Hasil keputusan ini dapat mentafsirkan bahawa hampir semua faktor pembolehubah tidak bersandar mempengaruhi faktor pemboleh bersandar. Dari jadual tersebut, responsif adalah faktor yang paling menyumbang kepada kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kaunter kerana nilai pekali dipiawaikan untuk responsif 0.364 adalah yang tertinggi antara ketiga-tiga faktor. Nilai P bagi responsif adalah 0.000 dan ini menunjukkan bahawa ia adalah signifikan ($P < 0.05$).

CADANGAN

Untuk memperbaiki faktor responsif, organisasi ini disarankan untuk mengendalikan latihan formal dan tidak formal. Latihan seperti ini akan membantu kakitangan kaunter perkhidmatan memahirkan diri dalam pengetahuan teknologi serta dapat menyesuaikan diri dengan perkara-perkara yang terkini dalam penyampaian perkhidmatan. Dalam era globalisasi, kakitangan kaunter perkhidmatan harus sedar dan mengambil tahu tentang kemajuan dan inovasi teknologi maklumat. Latihan ini akan menjadi platform untuk mendidik kakitangan perkhidmatan kaunter dengan informasi yang betul dan bimbingan latihan yang terperinci. Di samping itu, inovasi adalah syarat utama untuk sesebuah kejayaan. Inovasi datang dari pelbagai jenis dan bentuk. Pengwujudan laman sosial seperti Facebook, Instagram dan Twitter untuk menyepadukan medium bagi aduan, serta cadangan tidak formal juga boleh dianggap sebagai inovasi kerana konsep ini dapat menarik perhatian pelajar dan ianya sangat dekat dengan pelajar.

Penemuan tentang kebolehpercayaan adalah berdasarkan kepada cara kakitangan kaunter perkhidmatan memberikan maklumat yang selaras dengan Piagam Pelanggan. Penyelidik mencadangkan pertukaran kakitangan yang bekerja di kaunter perkhidmatan untuk mengekalkan keberkesanan dan kecekapan dalam persekitaran kerja. Selain itu, kakitangan perkhidmatan kaunter dicadangkan untuk bekerja di dalam kumpulan di mana seorang ketua akan dilantik. Ketua yang dilantik ini akan mengepalai unit perkhidmatan kaunter. Sistem penggiliran akan dilakukan dan tugas-tugas di kaunter perkhidmatan akan diselia oleh ketua yang dilantik.

Dari segi aspek keketaraan, lokasi semasa kaunter perkhidmatan ini adalah tidak sesuai untuk mengendalikan bilangan pelajar yang ramai. Adalah sangat baik sekiranya kaunter ini boleh ditempatkan ke lokasi lain yang lebih sesuai dan memberi lebih banyak

keselesaan kepada para pelajar. Sekiranya tidak, penyelidik mencadangkan bahawa operasi kaunter harus dipanjangkan sehingga jam 6.30 petang dengan waktu bekerja tambahan pada Hari Sabtu dan Ahad untuk keadaan tertentu contohnya sewaktu pelajar ingin menguruskan borang meninggalkan kediaman pelajar diakhir semester (*clearance*).

Bagi faktor empati, kakitangan kaunter perkhidmatan perlu menunjukkan minat dalam menyelesaikan masalah pelajar. Kakitangan adakalanya sedar tentang keperluan untuk menyelesaikan masalah pelajar tetapi mereka tidak betul-betul menunjukkan minat untuk menyelesaikannya apabila terdapat aduan kerosakan di Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B. Sistem atas talian (*online*) yang diwujudkan untuk merekod dan memantau aduan kerosakan adalah diselenggara oleh Bahagian Fasiliti. Namun begitu, pelajar tersalah anggap bahawa aduan yang dibuat akan dimajukan terus ke Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B. Masalah ini dapat diselesaikan sekiranya satu sistem yang baru dibangunkan. Sistem baru ini melibatkan tiga entiti iaitu pelajar sebagai pelanggan, Bahagian Fasiliti sebagai entiti yang menerima laporan serta mengambil tindakan ke atas laporan tersebut, dan Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B pula diberi akses untuk memeriksa serta memantau kemajuan aduan serta kerja pembaikan.

Bagi faktor jaminan, budi bahasa dan keupayaan kakitangan kaunter perkhidmatan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dipersoalkan apabila pelajar merasakan bahawa kakitangan kaunter perkhidmatan tidak mampu untuk menyelesaikan masalah mereka dengan memuaskan. Selain latihan, penyelidik mengesyorkan kepada Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B, untuk menyediakan KPI kepuasan pelajar. Jumlah kepuasan mesti menjadi sasaran dan dikumpul setiap bulan dan ia dijadikan sebagai nilai sasaran penting untuk dicapai setiap tahun. Pencapaian tersebut dibentangkan di dalam mesyuarat pengurusan, dan kemajuan sasaran diterangkan dengan sebaiknya. Kotak undian berpandukan simbol senyuman (*smiley*) mesti diletakkan di salah satu kaunter perkhidmatan supaya pelajar boleh terus mengundi untuk menilai kepuasan apabila mereka berurusan dengan kakitangan kaunter perkhidmatan.

Kakitangan Kaunter Perkhidmatan berurusan dengan tingkah laku manusia. Keperluan untuk mendapatkan kepuasan adalah sifat semulajadi sama ada dari pihak kakitangan kaunter perkhidmatan atau pelajar itu sendiri. Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B boleh mewujudkan beberapa aktiviti atau kemudahan yang dapat mengurangkan tekanan kerja. Penyelidik mencadangkan sebuah bilik yang khusus diwujudkan untuk kakitangan kaunter perkhidmatan mengurangkan tekanan dan beban kerja mereka. Semasa waktu lapang, mereka boleh menggunakan kemudahan ini untuk mengurangkan tekanan dan tampil dengan emosi yang lebih segar.

RUMUSAN

Perkhidmatan kaunter adalah titik penting untuk kepuasan pelajar. Kualiti perkhidmatan yang telah diberikan melalui perkhidmatan kaunter ini dapat mencerminkan imej Pejabat Kediaman Pelajar Kolej B sama ada ianya baik atau tidak. Pelajar sebagai pelanggan utama akan mengenal pasti kecekapan Jabatan ini dengan perkhidmatan yang mereka terima. Kakitangan perkhidmatan kaunter merupakan mereka yang berada di barisan paling hadapan dalam sesebuah organisasi. Mereka menyampaikan kualiti perkhidmatan secara langsung kepada pelajar. Dalam kajian ini, responsif, kebolehpercayaan dan keketaraan adalah kualiti

perkhidmatan yang menyumbang kepada kepuasan pelajar. Ketiga-tiga faktor kualiti perkhidmatan ini menyumbang sebanyak 50.5% dari keseluruhan kepuasan pelajar.

RUJUKAN

- Karin, B. & Roger, G. (2009). Developing inventories for satisfaction and Likert scales in a service environment, *Journal of Services Marketing*, 23(4). 219 – 225. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/08876040910965557>
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research Method for Business: A Skills Building Approach*, 5th Ed. John Wiley & Sons Ltd.
- Sharifuddin Zainuddin, M.Hairolne zam Kahmis, Asma Muhamad & Noorhidayah Mamat (2014). Perception and Expectation of Students towards the Service Quality: Perspective in Malaysian Research University, *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 2(2). 73-91.