

# AMALAN PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH DALAM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN MELALUI KAEDAH QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

(The Practice of Total Quality Management in Teaching and Learning Using Quality Function Deployment [QFD] Method)

\*Siti Hawa Radin Eksan<sup>1</sup>, Noor Raudhiah Abu Bakar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Management and Muamalah  
Selangor International Islamic University College (KUIS)  
43000 Kajang, Selangor, Malaysia.

\*Corresponding author's email: [sitihawa@kuis.edu.my](mailto:sitihawa@kuis.edu.my)

## Article History:

Submit: 3 February 2017

Accepted: 6 February 2017

Revised: 22 February 2017

Published: 16 June 2017

*Attarbawiy: Malaysian Online Journal of Education*

*Vol. 1, No. 1 (2017), 12-19*

## Abstrak

Secara kelaziman, syarikat, jabatan mahupun institusi pendidikan akan menyediakan kajian kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. TQM merupakan satu falsafah pengurusan yang berkembang dan institusi pendidikan juga tidak lari dalam pelaksanaan TQM. Segala input dari pelanggan seperti rungutan dan ketidakpuashatian pelanggan akan diambil kira untuk memperbaiki sistem sedia ada. Kajian ini adalah untuk menilai input yang diperoleh dari pelanggan (pelajar) tentang pengajaran dan pembelajaran pensyarah (P&P) dengan menggunakan kaedah Quality Function Deployment (QFD). Secara kebiasaan keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran dinilai dengan menggunakan borang soal selidik oleh pelajar pada penghujung sesi pengajaran (Giolla, 1999; Marsh, 1987). Namun dalam pendekatan metode QFD, maklumat yang diperoleh dari soal selidik akan di hubungkan antara "suara pengguna" (voice of consumer/ what) dan juga aspek kualiti pengajaran (how's). Ianya berperanan dalam meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan pengajaran yang lebih baik. Kajian kepuasan dilihat sangat signifikan dalam menilai dan mengenalpasti jurang yang wujud dalam elemen perkhidmatan bagi memperbaiki mutu khidmat pelanggan.

**Kata Kunci:** TQM, Kualiti, Quality Function Deployment (QFD)

## Abstract

*As us, company, department or educational institution will provide customer satisfaction survey to improve the quality of services offered to customers. TQM is a management philosophy that develops and educational institutions also did not run in the implementation of TQM. Any input from customers such as customer complaints and dissatisfaction will be taken to improve the existing system. This study was to evaluate the input received from customers (students) about the teaching and learning of lecturers (T&L) using the method of Quality Function Deployment (QFD). Traditionally the effectiveness of teaching and learning was assessed using a questionnaire by students at the end of the lesson (Giolla, 1999; Marsh, 1987). But the approach of QFD method, the information obtained from the questionnaires will be relate with the "consumer voice" (voice of the consumer / email) and also the quality of teaching (how's). It strives to improve the quality of service better teaching. Satisfaction survey was very significant in assessing and identifying gaps in services elements for improving the quality of customer service.*

**Keywords:** TQM, Quality, Quality Function Deployment (QFD)

## 1.0 PENGENALAN

Di dalam sektor perkhidmatan, perkhidmatan pelanggan yang cekap merupakan aspek yang dinilai dari sudut pandang pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Oleh itu pengukuran bagi menilai perkhidmatan pelanggan merupakan suatu perkara yang penting bagi memastikan penawaran perkhidmatan pelanggan memenuhi harapan pelanggan. Dengan cabaran teknologi serta perubahan dalam industri perkhidmatan, kebanyakan organisasi kini berpusu untuk memberikan komitmen mereka dalam khidmat pelanggan yang terbaik. Hasil perkhidmatan yang baik akan meningkatkan keyakinan dan kesetian pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Perubahan ini juga berlaku dalam sektor pendidikan secara amnya (Febrina 2010) dan pendidikan tinggi secara khususnya juga perlu memberi fokus dan penekanan terhadap khidmat pelanggan kepada para pelajar. Pengurusan khidmat pelanggan di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) bukan semata tertumpu pada perkhidmatan kaunter, namun pengkhususan juga perlu di nilai dalam Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) di dalam kelas. Peningkatan pengetahuan dengan pendedahan dalam bidang teknologi serta peningkatan penawaran perkhidmatan oleh industri memberi kesan terhadap pengembangan pelajar.

Pelajar IPT kini lebih bijak dalam memilih pengajian mereka sesuai dengan kehendak dan minat untuk menjadikan kualiti pembelajaran bernilai dengan kos pembiayaan pengajian mereka. Oleh itu, Pengurusan kualiti menyeluruh (Total Quality Management) dalam P&P perlu digunakan bagi tujuan meningkatkan kualiti P&P kepada pelajar IPT.

Selain itu terdapat alatan (*tools*) atau kaedah lain untuk membantu dalam meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan seperti Kawalan Proses Secara Statistik (SPC), Six Sigma, Penanda Arasan, *Balance Scorecard*, Agihan Fungsi Kualiti (QFD) dan berbagai lagi metode yang boleh digunakan. Namun, di dalam kajian ini, pendekatan QFD dengan pembentukan Rumah Kualiti (HoQ) dengan kombinasi amalan TQM digunakan bagi merancang tindakan pembaikan proses P&P mengikut prioriti (Fazila, Mohamad Nasir 2007).

## 2.0 OBJEKTIF KAJIAN

- a) Menggunakan Agihan Fungsi Kualiti (QFD bagi melihat hasil peningkatan kualiti pengajaran.
- b) Mengenal pasti ciri-ciri komponen A (*voice of customer*)
- c) Mengenal pasti ciri-ciri komponen B (*Voice of organization*)

## 3.0 SKOP KAJIAN

Kajian ini tertumpu kepada proses P&P di peringkat Ijazah Sarjana Pengurusan dan Muamalah di Fakulti Pengurusan Muamalah, KUIS. Fokus kajian hanya melibatkan pelajar Sarjana sahaja seramai sebelas (11) dan dua (2) pensyarah yang menjalankan proses P&P kursus Sarjana.

## 4.0 KAJIAN LITERATUR

### 4.1 *Total Quality of Management (TQM)* dalam Proses Pengajaran dan Pembelajaran (P&P)

Konsep TOM telah banyak diguna pakai dan berkembang pesat apabila timbul kesedaran dalam pelbagai sektor di industri tentang kepentingan kualiti kepada organisasi. TQM merupakan satu falsafah pengurusan yang berlandaskan idea beberapa orang pakar kualiti seperti Deming(1982), Juran (1989), dan Ishikawa (1985) . Bagi memperoleh kelebihan dalam persaingan dan kelebihan pasaran dalam persaingan dunia, anugerah Kualiti Malcom Baldrige diberikan untuk memberi pengiktirafan terhadap kepentingan kualiti di dalam organisasi. (Golhar& Ahire 1994).

Pada asalnya, TQM banyak di aplikasikan dalam organisasi perindustrian dan pengeluaran, namun perkembangan TQM juga telah digunakan di dalam pelbagai bidang lain seperti sektor perkhidmatan pendidikan (Harvey, 1993) TQM telah banyak diaplikasikan oleh IPT dengan menerapkan prinsip TQM dalain bidang bukan akademik dan pentadbiran dengan harapan untuk meningkatkan kualiti pendidikan institusi masing- masing.

Beberapa kajian menunjukkan bahawa aplikasi prinsip TQM dalam pendidikan telah menambah baik aspek pengajaran, pembelajaran dan reka bentuk kursus (Divoky & Taylor, 1996; Lozier & Teeter, 1996; Potocki et. al, 1994; Scliargel, 1996; Winter, 1993). Namun demikian, usaha penerapan dan pelaksanaan prinsip TQM dalam bidang kurikulum terutama aspek pengajaran masih terhad (Golhar & Aliire, 1994).

Menurut Gordon dan Partington (dinyatakan dalain Rowley, 1996), kualiti pendidikan merujuk kepada kejayaan sesebuah institusi menyediakan persekitaran pendidikan yang membolehkan pelajar mencapai matlamat pembelajaran serta piawalan akademik secara berkesan. Penerapan TQM dalam proses P&P penting untuk mewujudkan budaya kualiti di kalangan pelajar yang bakal menjadi peimpin dan pengurus organisasi dimasa hadapan.

Secara amalan, keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran dinilai dengan menggunakan borang soal selidik penilaian oleh pelajar pada penghujung sesi pengajaran (Guolla, 1999; Marsh, 1987). Walaupun proses pemantauan ini dapat membantu ahli akademik untuk mengenal pasti keberkesanan penganjaran secara keseluruhan, namun penilaian ini **gagal** untuk membekalkan maklumat untuk penambahbaikan secara berkesan sepanjang proses pengajaran dan pembelajaran (Teong 2008).

Kajian Barnard (1999) menunjukkan terdapat korelasi yang positif antara amalan TQM dalam proses pengajaran dan pembelajaran dengan persepsi pelajar terhadap keberkesanan pengajaran oleh tenaga pengajar. Selain daripada itu, terdapat kajian yang menunjukkan bahawa amalan TQM dalam proses pengajaran dan pembelajaran dapat memenuhi kepuasan pembelajaran pelajar (Freed dan Klugman, 1997; GOALIQPC,1991). Oleh yang demikian, amalan prinsip-prinsip TQM dalam proses P&P mempunyai kepentingan yang tinggi untuk membolehkan proses penambahbaikan berterusan, di samping meningkatkan keberkesanan pengajaran.

Berdasarkan sorotan karya beberapa orang guru kualiti (Crosby, 1992; Deming, 1982; Feigenbauin, 1991; Ishikawa, 1985; Juran, 1989; Oakland, 1993), sebilangan prinsip utama TQM dapat dikenal pasti dan dibincangkan, namun kertas kerja ini hanya memberi tumpuan kepada beberapa prinsip TQM yang dipercayai relevan dan sesuai untuk diterapkan dalam proses pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas seperti di dalam Jadual 1.

Jadual 1 Amalan TQM di dalam Proses P&P (Teong 2008)

Bil.	Item	Penjelasan
1.	Penglibatan Secara Menyeluruh	Untuk memastikan penglibatan secara menyeluruh dalam proses P&P, setiap pelajar akan diletakkan dalam kumpulan tertentu dengan tanggungjawab yang ditetapkan. Pembentukan kumpulan dilihat sebagai satu pendekatan untuk memupuk semangat bekerjasaina di kalangan pelajar di samping dapat mewujudkan suasana pembelajaran yang kondusif.
2.	Komitmen Kepada Kualiti	Komitment yang jelas dan berterusan kepada kecemerlangan akademik merupakan keperluan asas bagi menjamin keberkesanan usaha penambahbaikan prestasi pelajar.
3.	Fokus Kepada Pelanggan	Memahami siapakah pelanggan dan apakah kehendak mereka adalah kemahiran penting yang perlu dimiliki oleh setiap ahli kumpulan pakar topik yang menyediakan peta minda kepada pelajar-pelajar lain dalam kelas.
4.	Kepastian Kualiti	Kepastian kualiti merujuk kepada usaha mewujudkan mekanisma, prosedur dan proses untuk mencegah kecacatan atau kualiti produk yang tidak memenuhi piawaian yang ditetapkan supaya pelanggan sentiasa berpuas hati dengan produk atau perkhidmatan yang disediakan (Harvey, 1993).
5.	Pengurusan Berdasarkan Fakta	Hasil kutipan maklumat oleh kumpulan pakar topik tentang kefahaman pelajar terhadap isi kandungan topik pelajaran boleh digunakan untuk memantau keberkesanan proses P&P, dan pelajar yang bermasalah dalam pembelajaran juga dapat dikesan sebaik sahaja proses pengajaran pembelajaran sesuatu topik selesai.
6.	Ganjaran Dan Pengiktirafan	Sistem ganjaran dan pengiktirafan memainkan peranan yang penting dalam usaha penambahbaikan kualiti (Drown dan rakan, 1994; Freed dan Klugman, 1997).
7.	Kepimpinan Pengurusan	Tenaga pengajar boleh dianggap sebagai pengurus kepada kelas yang diajarnya. Mereka memainkan peranan secara konsisten sebagai fasilitator, mentor, kaunselor dan pemimpin sepanjang proses pengajaran dan pembelajaran.

Rajah 1 menjelaskan tujuh (7) atribut TQM dalam P&P yang akan dikaji. Sungguhpun kajian dan pembaikan di buat di dalam proses P&P melalui TQM, namun perlu dilihat juga dari aspek penerima perkhidmatan pendidikan itu, iaitu pandangan pelajar. Dalam konteks ini pelajar mempunyai persepsi dan harapan terhadap perkhidmatan yang diperoleh di dalam proses P&P.

Mengurus persepsi ini adalah penting bagi meningkatkan kualiti P&P antara pemberi perkhidmatan (pensyarah, tenaga pengajar) kepada penerima perkhidmatan (pelajar). Untuk itu, penelitian persepsi juga perlu di nilai kerana terdapat perubahan sikap dan tren pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan dewasa kini.

#### 4.2 Perubahan Harapan Pelajar IPT

Kesan dari perubahan pendidikan di Malaysia melalui perubahan dasar dan juga polisi selain perkembangan kesedaran konsumerisma global memberi kesan kepada perubahan tingkah laku pelajar dan juga harapan (*expectation*) pelajar kepada pengurusan IPT yang menawarkan perkhidmatan pendidikan. Selain dari itu, kesengitan pasaran IPT awam dan swasta yang menawarkan program yang memenuhi keperluan industry juga telah meningkatkan kesedaran kepentingan mengurus harapan pelajar.

Terdapat perubahan harapan pelajar di IPT sejak tiga dekad yang lalu dan harapan pelajar ini menjadi kompleks dan berbeza keperluannya mengikut keadaan berbanding situasi masa kini yang lebih mudah diurus. (Tony 2010). Pengurusan IPT kini berdepan dengan tekanan harapan pelajar yang tinggi dan ini memberi impak terhadap keperluan memberi perkhidmatan pendidikan dan P&P yang terbaik

kepada pelajar. Manakala pengurusan IPT juga sedikit gusar hal berkaitan perkara asas penubuhan sesebuah IPT itu sendiri tergugat kesan dari tuntutan dan keperluan komersial dalam sektor pendidikan untuk memenuhi harapan pelajar.

Sungguhpun demikian, perubahan harapan ini sangat penting dan dapat dilihat bagaimana harapan pelajar ini memberi kesan dan berevolusi sejak 30 tahun yang lalu. Perkembangan harapan pelajar dapat dilihat di dalam Jadual 2.

Jadual 2 Perubahan Harapan Pelajar (Tony 2010)

Bil.	Harapan Pelajar (1970an)	Harapan Pelajar (kini) (Rodiger V., 2007)
1.	Tempat pengajian dan mendapat tajaan	Fleksibiliti dan pilihan dalam penyampaian pendidikan
2.	Untuk mendapatkan Ijazah	Mudah untuk pencapaian teknologi terkini
3.	Meningkatkan prospek kerjaya	Proses komunikasi dua hala antara pelajar dan universiti (pengurusan dan akademik)
4.	Dibiayai oleh dana kerajaan	Untuk dimaklumkan pengalaman pengajaran yang akan diperolehi
5.	Hubungan sehalu antara pengajar dan pelajar	Maklumat yang tepat tentang pengajian, prosedur penilaian, proses komplek dan lain-lain
6.	Sedikit harapan terhadap kualiti pengajaran	Kejujuran dan menghormati keperluan pelajar
7.	Tiada konsep kepentingan harapan pihak berkepentingan (stakeholder)	Kualiti dan profesionalisme dalam memberikan perkhidmatan
		Mendapatkan pengajar yang berkelayakan dan sesuai dalam sokongan pendidikan
		Nilai pembelajaran sejajar prospek kerjaya

Setelah memahami tujuh (7) atribut TQM dalam P&P dan Sembilan (9) atribut keperluan mengurus harapan pelajar, maka penilaian seterusnya ialah untuk menggabungkan dua komponen ini di dalam metode yang sesuai. Maka pengguna Agihan Fungsi Kualiti (Quality Function Deployment, QFD) akan digunakan untuk mengadakan atribut di dalam TQM dan harapan pelajar menjadi satu bentuk matrik analisis.

#### 4.3 Agihan Fungsi Kualiti (Quality Function Deployment, QFD)

Kaedah QFD telah berkembang dan dicipta pada tahun 1960-an di Jepun oleh Prof. Shigeru Mizuno dan Joji Akao. Kemudian ia dikembangkan untuk mendapatkan sistem yang lengkap bagi menjamin kualiti dan kepuasan pelanggan ke atas produk baru dan perkhidmatan. James (1991) menulis di dalam bukunya berkenaan pendekatan QFD kepada pengamal (*practioners*) menjelaskan bahawa QFD adalah merupakan proses yang menyediakan struktur bagi kitaran pembangunan (*development cycle*).

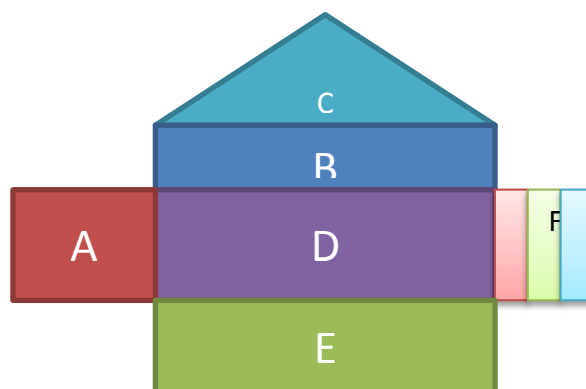
Struktur ini boleh dihubungkan kepada rangka kerja sebuah rumah. Asasnya adalah kehendak pelanggan. Sementara rangka terdiri daripada perancangan matriks, yang mana mengandungi butiran seperti kadar kepentingan, penanda aras yang diterima pelanggan (*customer perceived*) dan faktor-faktor *scale-up*. Kedua adalah lantai yang mengandungi ciri-ciri teknikal. Bumbung adalah saling berhubung antara ciri-ciri teknikal. Dinding adalah matriks hubungan antara kehendak pelanggan dan ciri-ciri teknikal. Bahagian lain pula boleh dibina bagi teknologi baru, fungsi, langkah-langkah proses, analisa persaingan dan penunjuk jualan. Penggunaan komponen-komponen adalah bergantung ke atas skop projek. (Fazila, Mohamad Nasir 2007)

Jadual 3 Komponen Agihan Fungsi Kualiti

Komponen QFD	Penerangan
Keperluan Pelanggan (Komponen A)	Merupakan kenyataan kehendak pelanggan, juga dipanggil Voice of the Customer (VOC).
Respon Teknikal (Komponen B)	Merupakan gambaran barangan atau perkhidmatan yang akan dikembangkan dalam Bahagian Perancangan (Komponen F) juga dipanggil Voice of the Organization.
Korelasi Teknikal (Komponen C)	Menjelaskan kesan atau impak sesama ciri teknikal.
Matriks Perhubungan (Komponen D)	Berlaku interaksi di antara keperluan pelanggan dan gambaran teknikal bagi melihat kesan sinergistik. Merupakan bahagian terpenting dalam HoQ yang akan menghasilkan matriks prioriti.
Bahagian Teknikal	Menunjukkan keutamaan respon teknikal atau sasaran. Bahagian ini ini merupakan

(Komponen E)	bahagian yang kritikal di mana terhasil keputusan daripada matriks prioriti yang diperolehi daripada Matriks Perhubungan (Komponen D).
Bahagian Perancangan (Komponen F)	Bahagian ini mengandungi kadar kepentingan, penilaian pelanggan, analisa pesaing, nilai sasaran dan rencana strategik untuk produk atau perkhidmatan baru.

Jadual 3 menunjukkan setiap komponen QFD dan penerangan setiap komponen terlibat. Manakala Rajah 1 menunjukkan komponen tipikal matriks permulaan atau asas yang terdiri daripada enam ruang.



Rajah 1 Konsep Rumah Kualiti (James 1991)

## 5.0 ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

### 5.1 Membina Rumah Kualiti (HoQ)

Di dalam bahagian analisis QFD ini, ruang Keperluan Pelanggan (ditulis sebagai Aspek Harapan Pelajar) terhasil daripada harapan pelajar yang diperolehi daripada sorotan kajian lepas. Sementara ruang Respon Teknikal (ditulis sebagai Aspek Perkhidmatan dalam TQM) diperolehi daripada atribut TQM yang diperbincangkan di dalam sorotan kajian. Bersama dua orang pensyarah dan 11 orang pelajar Sarjana, kaedah *focus group* dijalankan untuk mendapatkan hasil setiap komponen.

Beberapa langkah dalam membina HoQ menurut Marvin (*et. al.*, 2004) adalah seperti berikut: 1. Penetapan keperluan pelanggan (what's) 2. Kenalpasti proses atau elemen perkhidmatan terkini (how's) 3. Hubungkan elemen perkhidmatan sebagai 'atap' 4. Bangunkan hubungan di antara keperluan pelanggan dan elemen perkhidmatan 5. Analisis dan pengembangan HoQ

Bagi membina Rumah Kualiti (HoQ) atau QFD ini, kaedah analisis dibahagiakan kepada beberapa aktiviti dan fasa

Fasa 1: Respon Teknikal (TQM) dan Korelasi teknikal

<b>Simbol</b>								
+		positif						
-		negatif						
<b>RESPON TEKNIKAL /How</b> (Analisis TQM dalam Proses P&P)	Keperluan relatif	Penglibatan secara menyeluruh	Komitment kepada kualiti	Fokus kepada pelanggan	Kepastian Kualiti	Pengurusan berdasarkan fakta	Ganjaran & pengiktirafan	Kepimpinan pengurusan
<b>Baris</b>		1	2	3	4	5	6	7
<b>Rank</b>	<b>Pemberat</b>	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑

Rajah2 Respon Teknikal dan Kolerasi Teknikal

Fasa ini melibatkan berbincangan antara pesyarah pengajar Sarjana dalam melihat hubungan atribut TQM bagi menjelaskan kesan atau impak sesama ciri teknikal samada kesan positif atau negatif.

Setiap atribut TQM akan dinilai dari sudut kesan dan akan di tandakan ‘+’ bagi atribut yang memberi kesan positif atau tanda ‘-’ bagi atribut yang memberi kesan negatif. Tanda  $\uparrow$  dan  $\downarrow$  adalah merujuk kepada aras pembaikan yang diperlukan. Rajah 2 menjelaskan konsep ini.

Fasa 2: Membina Matriks Perhubungan

Untuk analisa gabungan aspek teknikal TQM dan aspek harapan pelajar, aktiviti ni melibatkan pelajar dan juga pensyarah untuk menilai dan membentuk Matriks Hubungan melalui pengalaman dan pengamatan mereka. Pemberat diletakkan untuk menunjukkan kepentingan atribut harapan pelajar secara relatif berbanding atribut yang lain seperti di dalam Rajah 3.

		RESPON TEKNIKAL /How (Amalan TQM dalam Proses P&P)								
		KEPERLUAN PELANGGAN (Davies , 2002)/ what								
		Baris		1	2	3	4	5	6	7
Lajur	Arah Pembaikan	Rank	Pemberat	$\uparrow$	$\uparrow$	$\downarrow$	$\uparrow$	$\uparrow$	$\uparrow$	$\uparrow$
1	Flesibiliti dan pilihan dalam penyampaian pendidikan	6	0.1	■	■	○	■	□	■	■
2	Mudah untuk pencapaian teknologi terkini	7	0.07		○			□	■	
3	Proses komunikasi dua hala antara pelajar dan universiti (pengurusan dan akademik)	5	0.12	■	■	■	■	■	■	■
4	Untuk dimaklumkan pengalaman pengajaran yang akan diperolehi	9	0.02	○	○	○	□			○
5	Maklumat yang tepat tentang pengajian, prosedur penilaian, proses komplek dan lain-lain	3	0.16	○	○	■	■	■	■	○
6	Kejujuran dan menghormati keperluan pelajar	8	0.04	○	○	□	○	○	□	○
7	Kualiti dan profesionalisme dalam memberikan perkhidmatan	1	0.18	■	○	○	□	□	□	○
8	Mendapatkan pengajar yang berkelayakan dan sesuai dalam sokongan pendidikan	2	0.17	○	○	□	■	■	○	○
9	Nilai pembelajaran sejajar prospek kerjaya	4	0.14	■	□	○			○	○

Rajah 3 Matriks Perhubungan

Nilai petunjuk diberikan untuk memudahkan penilaian matriks dengan tanda ■ bagi 5 - Hubungan kuat ○ 3 - Hubungan Sederhana dan □ 1 - Hubungan lemah.

Fasa 3: Bahagian Teknikal

Selepas ruang Matriks hubungan dan korelasi teknikal dapat diisi, kemudian, maklumat ruang Bahagian Teknikal dipenuhkan dan analisis dan perbandingan Selain itu, ruang Bahagian Teknikal juga dipenuhkan selepas kiraan dibuat.

		1	2	3	4	5	6	7	
		$\uparrow$	$\uparrow$	$\downarrow$	$\uparrow$	$\uparrow$	$\uparrow$	$\uparrow$	
Kepentingan Aspek Teknikal (How)		1.00	3.87	3.16	2.93	3.07	2.72	3.4	3.23
Kedudukan			1	4	6	5	7	2	3
	Penglibatan secara menyeluruh								
	Komitment kepada kualiti								
	Fokus kepada pelanggan								
	Kepastian Kualiti								
	Pengurusan berdasarkan fakta								
	Ganjaran & pengiktirafan								
	Kepimpinan pengurusan								

Rajah 4 Bahagian Teknikal

Rajah 4 menunjukkan hasil kiraan yang telah dibuat dan di dapati atribut TQM 1 mempunyai nilai yang tinggi berbanding atribut yang lain. Oleh itu atribut penglibatan secara menyeluruh antara pelajar dan pengajar dalam memastikan kualiti P&P dapat dijalankan dengan baik. Dan fokus ini perlu diambil perhatian di samping atribut yang lain juga. Kedudukan kepentingan atribut TQM dalam proses P&P adalah seperti dalam Jadual 4.

Jadual 4 Atribut TQM dalam proses P&P

Atribut TQM	Kepentingan Aspek Teknikal	Kedudukan
Penglibatan Secara Menyeluruh	3.87	1
Komitmen Kepada Kualiti	3.16	4
Fokus Kepada Pelanggan	2.93	6
Kepastian Kualiti	3.07	5
Pengurusan Berdasarkan Fakta	2.72	7
Ganjaran Dan Pengiktirafan	3.40	2
Kepimpinan Pengurusan	3.23	3

Secara keseluruhan gambaran aplikasi TQM dalam P&P dan harapan pelajar dalam method TQM adalah seperti Rajah 5.

		<b>RESPON TEKNIKAL /How</b> (Amalan TQM dalam Proses P&P)								
		<b>KEPERLUAN PELANGGAN (Davies, 2002)/ what</b>								
		Baris	1	2	3	4	5	6	7	
Lajur	Arah Pembaikan	Rank	Pemberat	1	2	3	4	5	6	7
1	Flesibiliti dan pilihan dalam penyampaian pendidikan	6	0.1	■	○	○	■	□	■	■
2	Mudah untuk pencapaian teknologi terkini	7	0.07	■	○	○	■	□	■	■
3	Proses komunikasi dua hala antara pelajar dan universiti (pengurusan dan akademik)	5	0.12	■	○	○	■	■	■	■
4	Untuk dimaklumkan pengalaman pengajaran yang akan diperolehi	9	0.02	○	○	○	□	■	■	○
5	Maklumat yang tepat tentang pengajian, prosedur penilaian, proses komplek dan lain-lain	3	0.16	○	○	■	■	■	■	○
6	Kejujuran dan menghormati keperluan pelajar	8	0.04	○	○	□	○	○	□	○
7	Kualiti dan profesionalisme dalam memberikan perkhidmatan	1	0.18	■	○	○	□	□	□	○
8	Mendapatkan pengajar yang berkelayakan dan sesuai dalam sokongan pendidikan	2	0.17	○	○	□	■	■	○	○
9	Nilai pembelajaran sejajar prospek kerjaya	4	0.14	■	□	○	■	■	○	○
Kepentingan Aspek Teknikal (How)			1.00	3.87	3.16	2.93	3.07	2.72	3.4	3.23
Kedudukan				1	4	6	5	7	2	3
<b>Petunjuk</b>										
■										
○										
□										

Rajah 5 Rumah Kualiti (HoQ) QFD

## 6.0 PERBINCANGAN

Kajian ini digarap melalui atribut TQM di dalam prose P&P dengan harapan pelajar yang mana bertujuan untuk memperbaiki kualiti pendidikan di IPT secara amnya dan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) secara khususnya. Dengan pembentukan focus group dengan mengambil kelebihan pengalaman dan kepakaran ahli kumpulan, pembangunan Rumah Kualiti (HoQ) atau QFD dapat dibangunkan.

Namun begitu pendekatan QFD ini terdapat juga beberapa cabaran yang perlu dilihat dari sudut sasaran segmen pelajar yang hendak dinilai atau diterapkan konsep TQM ini. Ini adalah kerana dalam aspek perkhidmatan tiada keseragaman (*non-homogeneous*) yang boleh dibentuk. Malahan setiap kumpulan

pelajar berbeza keperluan dan kemahuannya. Konsep ini tidak boleh menyamaratakan semua pelajar dalam kebolehan atau keupayaan yang sama bagi setiap kumpulan pelajar.

Sungguh pun demikian, usaha ini mungkin dapat mempersembahkan secara ringkas hasil perbincangan dan keputusan di mana maklumat terkini prestasi TQM yang dijalankan di daparkan dengan jelas secara keseluruhan. Namun terdapat juga pembaikan yang perlu dibuat kerana Bahagian Perancangan tidak lagi dirungkaikan. Ianya memerlukan masa tambahan untuk pengkajian yang lebih lanjut bagi menjitukan hasil kajian ini.

## 7.0 KESIMPULAN

Seharusnya unit kualiti akademik melihat pendekatan QFD ini sebagai satu metod pilihan yang boleh di bangukan diperingkat fakulti atau bahagian akademik IPT. penggunaan kaedah yang berguna seperti ini, membilehkan setiap perincian atribut kritikal dikenalpasti dan maklumat penting bai memindahkan atribut kritikal menjadi atribut yang perlu dikekalkan prestasi (Fazila Nasir, 2007). Selain itu ianya dapat memberikan hasil berbeza dan kepelbagaian dalam membuat keputusan kualiti P&P dan dapat melahirkan inovasi dalam pengamalan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti.

## 8.0 RUJUKAN

- Barnard, J. (1999). Using total quality principles in business courses: The effect on student evaluations. *Business Communication Quarterly*, 62(2): 61-73.
- Crosby, P. B. (1992). *Completeness: Quality for the 21." century*, New York: Dutton.
- Davies, S. (2002) *Marketing in higher education: matching promises and reality to expectations. Responding to Student Expectations*, OECD report, pp 103 -114.
- Deining, W. E. (1982). *Quality, productivity and competitive position*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Divoky, J. J. & Taylor, R. W. (1996). Modeling change in curriculum: A total quality management perspective, *Total Quality Management*, 7(2): 173- 182.
- Fazila Said, Mohammad Nasir (2007). *Perbandingan Kepuasan Pelanggan ke Atas Empat Pusat Khidmat Menggunakan Rumah Kualiti (HoQ). P&Q Improvement, UKM.*
- Febrina Wurjaningrum (2010). *Penerapan Model Quality Function Deployment (QFD) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Universiti Airlangga. Majalah Ekonomi No 2 Agustus 2010.*
- Freed, J. E. & Kluginan, M. R. (1 997). *Quality principles and practices in higher education: Different questions for dfferent times*. Phoenix, Ari- zona: The Oryx Press.
- GOALIQPC (1991). *Total quality management in higher education: A critical assessmen*. Methuen, MA
- Golhar D. Y. & Aliire S. L.(1994). TQM for business students: An experiential learning approach, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(7): 54-64.
- Guolla, M.(1999). *Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. Journal of Marketing Theory and Practice*, Summer: 87-97.
- Harvey, L. (1993). *Quality Assesment in Higher Education. Collected Papers of the QHE Project, Birininghain, QHE.*
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. New Jersey: Prenticc Hall.
- James, L.B. 1991. *Quality function deployment: practioner's approach*. New York: Marcel Dekker, Inc
- Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership quality: An executive hand- book*. New York: The Free Press.
- Marvin, E.G., Gioconda, Q., Federico, P. & Carl, A.E. 2004. *Customer satisfaction using QFD: an e-banking case. Managing Service Quality* 14(4): 317-330.
- Oakland, J. S. (1993). *Total quality management: The route to improving performance ( 2nd Ed. )* Oxford, Butterworth- Heinemann.
- Rodiger Voss, (2007) *Managing Service Quality in Higher Education: The Role of The Student As Primary Consumer. Journal of Business Research* Volume 60, Issue 9, September 2007, Pages 949–959.
- Rowley, J. (I 996). *Measuring quality in higher education. Journals Oxford Ltd., 2(3): 237-255.*
- Lim Kong Teong & Tan Swee Mei(2008). *Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Proses Pengajaran dan Pembelajaran. UUM.*
- Tony Tricker (2010) *Student Expectations – How do we measure up?. Sheffield Hallam University.*

# TAHAP PENGUASAAN BAHASA INGGERIS DAN FAKTOR-FAKTOR DALAMAN DAN LUARAN YANG MEMPENGARUHINYA DI KALANGAN PELAJAR SEBUAH IPTS DI SELANGOR

(The English Proficiency and Internal and External Factors Affected Its Among IPTS Student In Selangor)

\*Nurul Najwa Ahmad Yalani<sup>1</sup>, Noor Raudhiah Abu Bakar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Management and Muamalah  
Selangor International Islamic University College (KUIS)  
43000 Kajang, Selangor, Malaysia.

\*Corresponding author's email: [raudhiah@kuis.edu.my](mailto:raudhiah@kuis.edu.my)

## Article History:

Submit: 3 February 2017

Accepted: 6 February 2017

Revised: 21 February 2017

Published: 16 June 2017

*Attarbawiy: Malaysian Online Journal of Education*

*Vol. 1, No. 1 (2017), 20-28*

## Abstrak

Malaysia kini berhadapan dengan cabaran era globalisasi yang kini semakin rancak merentasi Malaysia dan penggunaan serta kemahiran Bahasa Inggeris amat penting dalam meningkatkan daya saing dan meningkatkan kualiti pendidikan bertaraf dunia untuk menjadi sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Tahap penguasaan pelajar dalam Bahasa Inggeris juga penting kerana mereka bakal peneraju ekonomi negara. Kajian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar tahap diploma dan sarjana muda di sebuah IPTS di Selangor. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor dalaman (minat dan sikap) dan faktor luaran (keluarga, rakan sebaya dan persekitaran). Responden kajian terdiri dari 185 pelajar diploma dan sarjana muda dari Fakulti Pengurusan. Hasil kajian dari hubungan korelasi mendapati kesemua faktor mempunyai hubungan yang positif dengan tahap penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar di IPTS tersebut. Ini menunjukkan bahawa kerjasama dan penglibatan semua pihak amat penting dalam meningkatkan tahap penguasaan Bahasa Inggeris selain dari faktor dalaman pelajar.

**Kata Kunci:** Tahap penguasaan Bahasa Inggeris, Minat, Sikap, Keluarga, Rakan Sebaya

## Abstract

Malaysia is now faced with the challenges of globalization that is booming across Malaysia and consumption as well as English language skills are very important in improving competitiveness and improve the quality of world-class education to become a developed nation by 2020. The level of student proficiency in English is also important because it will lead the country's economy. This study examines the factors that influence the level of English proficiency among students in diploma and bachelor's degree at one IPTS in Selangor. These factors include the internal factors (interest and attitude) and external factors (family, friends and environment). The respondents consisted of 185 undergraduate students of degree and diploma program from the Faculty of Management. The results of correlation showed that all factors have a positive relationship with the level of English proficiency among students in that IPTS. This suggests that the cooperation and involvement of all parties is important in improving the level of English proficiency of students other than internal factors.

**Keywords:** The level of English proficiency, interests, attitudes, Family, Peers

## 1.0 PENGENALAN

Malaysia kini berhadapan dengan cabaran era globalisasi yang kini semakin rancak merentasi Malaysia. Negara kita perlu meningkatkan daya saing dan meningkatkan kualiti pendidikan bertaraf dunia untuk menjadi sebuah negara membangun sepenuhnya menjelang tahun 2020 yang hanya lagi beberapa tahun akan datang. Seperti yang kita tahu, penggunaan dan kemahiran Bahasa Inggeris amat penting dalam era globalisasi kebanyakan negara membangun, termasuk Malaysia.

Menurut Abdul Rasyid (2005), Bahasa Inggeris adalah bahasa yang menyalurkan pemikiran dan budaya barat amat penting untuk pemodenan dan kemajuan masyarakat Malaysia. Maka perlulah diberi penekanan kepada pelajar-pelajar institusi pengajian tinggi kerana mereka adalah golongan harapan dan barisan hadapan yang akan mengubah masa depan negara dan bangsa. Bahasa Inggeris juga merupakan

bahasa yang paling utama dunia. Ia dilihat sebagai bahasa yang membolehkan penduduk dari pelbagai pelosok dunia berinteraksi secara mudah dan berkesan antara satu sama lain (Jamil, 2002).

## 2.0 PERNYATAAN MASALAH

Statistik terbaru yang dikeluarkan oleh Perangkaan Utama Tenaga Buruh Malaysia, Januari 2016 adalah kadar pengangguran tidak berubah pada 3.4 peratus bagi Januari 2016 dan Disember 2015. Perbandingan tahun ke tahun menunjukkan kadar pengangguran meningkat 0.3 mata peratus. Walaupun nilai 0.3 peratus itu dikatakan sedikit, tetapi sepatutnya kadar pengangguran sesebuah negara itu perlu berkurangan dari tahun ke tahun, bukan lebih meningkat walaupun jumlahnya kecil.

Masalah pengangguran ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya kemahiran berbahasa inggeris dengan baik di kalangan pelajar graduan IPT di Malaysia. Fenomena kelemahan penguasaan Bahasa Inggeris dalam kalangan pelajar pada hari ini berada pada tahap yang membimbangkan (Hashim, 2010).

Menyedari bahawa isu penguasaan dan kemahiran Bahasa Inggeris ini amat penting di alam pekerjaan yang bakal dihadapi oleh pelajar selepas mereka tamat belajar, saya ingin membuat kajian tentang tahap penguasaan Bahasa Inggeris pelajar di sebuah IPTS kerana menyedari bahawa bahasa internasional itu teramat penting untuk memasuki alam pekerjaan kelak.

Masalah tahap penguasaan Bahasa Inggeris ini boleh di atasi dengan mengetahui faktor-faktor yang mendorong penguasaan Bahasa Inggeris. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, pihak pelajar dan IPT sendiri bolehlah memperbaiki kekurangan masing-masing demi mewujudkan negara yang berpendidikan tinggi seiring dengan kehendak era globalisasi dunia pada masa kini.

Objektif kajian ini mengkaji hubungan antara faktor-faktor dalam (sikap dan minat) dan luaran (keluarga, rakan-rakan dan persekitaran IPT) dengan tahap penguasaan Bahasa Inggeris.

## 3.0 KAJIAN LITERATUR DAN PEMBENTUKAN HIPOTESIS

Seluruh dunia telah menerima bahawa Bahasa Inggeris merupakan bahasa antarabangsa yang digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Penguasaan Bahasa Inggeris sangat penting kerana Bahasa Inggeris elah diiktiraf sebagai Bahasa Dunia (Nordin et al., 2007). Dalam era abad ke 21 ini, negara kita memerlukan tenaga kerja yang mahir berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris dengan baik dan berkesan. Hal ini turut disokong oleh Chew (2008) bahawa penguasaan Bahasa Inggeris adalah amat berguna untuk proses akses maklumat dan dapat membantu meningkatkan pendidikan dan pengetahuan umum masyarakat. Dalam menghadapi persaingan hebat dunia, selain memerlukan peningkatkan dalam segi ekonomi dan taraf hidup, negara juga memerlukan rakyatnya yang mampu menguasai Bahasa Inggeris demi memartabatkan masyarakat yang bersaing dan serba boleh. Abu Hanafiah (2008) turut menegaskan bahawa usaha untuk memantapkan penguasaan Bahasa Inggeris ini bukanlah bermaksud kita perlu membelakangkan bahasa kebangsaan iaitu Bahasa Malaysia, tetapi lebih kepada memenuhi permintaan pasaran kerja yang semakin penih dengan persaingan pada masa kini.

Dalam kajian Clyne & Sharifian (2008), Bahasa Inggeris digunakan sebagai bahasa kedua ataupun *second language* oleh lebih dari 56 peratus masyarakat dunia yang mempunyai budaya dan latar belakang yang berbeza. Bahasa ini juga merupakan bahasa utama atau bahasa nombor satu dunia. Ia dilihat sebagai bahasa yang membolehkan penduduk dunia berinteraksi secara mudah dan berkesan (Jamil, 2002). Ini disokong oleh dapatan Rashid (2005) yang menyatakan Bahasa Inggeris menyalurkan pemikiran dan budaya barat. penyaluran pemikiran adalah penting untuk meningkatkan taraf penguasaan bahasa kita kerana bahasa ini adalah bahasa ilmu dan berguna untuk pemodenan dan kemajuan masyarakat di Malaysia. Kebanyakan kerajaan di negara membangun, termasuklah Malaysia mula menekankan kepentingan dan penggunaan Bahasa Inggeris seterusnya menggesa masyarakat mereka yang bersifat sentiasa ingin memajukan diri dalam apa jua bidang menguasai Bahasa Dunia ini dengan cemerlang.

Bahasa Inggeris bukan sahaja bertujuan membekalkan pelajar dengan kemahiran berkomunikasi tetapi juga digunakan sebagai sumber untuk memperolehi lebih banyak ilmu pengetahuan yang relevan dan sememangnya berguna untuk sepanjang hayat (Yahaya, 2010). Ini berkait rapat dengan kepayahan graduan Institut Pengajian Tinggi untuk mendapatkan pekerjaan kerana mereka kebanyakannya tidak mempunyai nilai komersial dan mereka tidak menguasai Bahasa Inggeris dengan luas. Justeru itu, kita perlu mengambil langkah untuk memajukan diri terutamanya bangsa Melayu yang kurang berbahasa Inggeris untuk lebih menguasai Bahasa Inggeris seterusnya lebih berjaya dan mudah untuk mendapatkan pekerjaan.

Malaysia perlu memastikan para pelajar mampu untuk menguasai Bahasa Inggeris dengan lebih baik dari segala sudut, lebih-lebih lagi dari komunikasi dan interaksi bagi mencapai impian negara sebagai

sebuah negara maju menjelang wawasan 2020. Oleh itu, kelemahan pelajar dalam menguasai Bahasa Inggeris perlu ditangani dengan lebih objektif dan praktis. Menurut Hussin & Abdul Razak (2004), Bahasa Inggeris ialah bahasa kedua untuk negara Malaysia dan bahasa antarabangsa yang sangat perlu dipertingkatkan kemahirannya dalam kalangan pelajar. Bahasa ini membolehkan generasi muda Malaysia bersaing di peringkat global dan merupakan bahasa yang akan mendorong mereka untuk lebih berjaya dalam bidang masing-masing. Maka kita perlu saling membantu untuk memastikan para pelajar dapat memperolehi kemahiran yang relevan dengan keperluan semasa dengan meningkatkan potensi mereka lebih-lebih lagi di peringkat Institut Pengajian Tinggi kerana mereka semakin hampir dengan alam pekerjaan.

Pengenalpastian faktor-faktor penentu yang mendorong tahap penguasaan Bahasa Inggeris boleh membantu meningkatkan lagi usaha untuk meningkatkan tahap penguasaan Bahasa Inggeris dikalangan pelajar IPT. Faktor-faktor penentu yang mendorong tahap penguasaan Bahasa Inggeris boleh dibahagikan kepada 2 iaitu faktor dalaman dan faktor luaran pelajar.

### 3.1 Faktor Dalaman Pelajar

Faktor dalaman pelajar meliputi sikap dan tingkah laku pelajar itu sendiri dan minat. sikap dan tingkah laku adalah sesuatu yang amat berkait rapat. Sikap merupakan satu keadaan yang akan menyebabkan keinginan untuk melakukan perubahan perbuatan atau tingkah laku. Sikap juga boleh diterjemahkan dari cara seseorang individu itu bertindak balas terhadap sesuatu perkara. Sikap yang ditunjukkan oleh seseorang itu bergantung kepada apa yang telah dilalui oleh seseorang individu itu dan apa yang telah dipelajarinya. Sikap memainkan peranan yang penting untuk mencapai kejayaan dalam apa jua perkara atau usaha untuk mencapai sesuatu yang di ingini (Yahaya et al., 2007).

Sikap dalam pembelajaran adalah lebih kepada kecenderungan individu dalam cara menerima dan menginterpret maklumat (Yusof et al., 2005). Langan dan Mahamod (2011) dalam rumusannya menyatakan bahawa sikap dan motivasi mempengaruhi kejayaan seseorang pelajar mempengaruhi sesuatu. Dalam konteks kajiannya terhadap penguasaan bahasa kedua, sikap pelajar mempengaruhi pembelajarannya terhadap sesuatu bahasa. Sikap mempengaruhi penguasaan bahasa dalam menentukan pencapaian seseorang. Dapatan-dapatan di atas menunjukkan bahawa cara pembelajaran seseorang itu adalah bergantung kepada sikapnya. Jika sikap seseorang individu itu adalah positif terhadap sesuatu pembelajaran, maka seseorang itu akan menguasai pembelajaran itu dengan lebih baik.

Kebanyakan pelajar-pelajar berpendapat bahawa penggunaan Bahasa Inggeris dalam mata pelajaran teknikal dapat meningkatkan tahap penguasaan mereka. Salah satu cara lain untuk menguasai Bahasa Inggeris adalah dengan mengikuti kursus dan menanamkan rasa minat terhadap bahasa itu sendiri seterusnya tidak pernah berhenti untuk mencuba menguasai bahasa tersebut. Ini selari dengan pendapat Amran (2003) yang menyatakan bahawa kesedaran tentang keperluan dan kepentingan Bahasa Inggeris akan menimbulkan minat yang mendalam dan sikap yang positif dalam kalangan pelajar untuk mendalami bahasa ini. Ini juga akan mendorong pelajar untuk mempertingkatkan penguasaan Bahasa Inggeris mereka dengan pelbagai cara dan kaedah untuk masa hadapan kerjaya mereka.

Secara keseluruhannya, tahap penguasaan Bahasa Inggeris pelajar adalah pada tahap sederhana sahaja. Selain daripada kemahiran komunikasi dalam Bahasa Inggeris yang amat penting, kemahiran seperti membaca, menulis, mendengar dan bertutur juga perlu selari. Kemahiran-kemahiran ini bukan sahaja digunakan dalam menuntut ilmu, tetapi ia juga akan digunakan dalam kerjaya mereka kelak. Sebagai contoh seperti mendengar arahan pihak atasan, membaca ilustrasi, menggunakan tulisan seperti memo, surat bertaip, notis, bercakap seperti berbual, berucap, memberi arahan dan bermacam-macam lagi (Owi, 2004). Oleh itu, para pelajar perlu menimbulkan minat untuk mempelajari dan sekali gus menguasai bahasa ini dalam memantapkan lagi kemahiran-kemahiran mereka supaya dapat menyiapkan diri untuk lebih maju dan menjadi rakyat Malaysia yang membangunkan nusa dan bangsa.

### 3.2 Faktor Luaran Pelajar

Lee (2006) menyatakan bahawa negara seperti di Asia kurang menggunakan Bahasa Inggeris dalam kehidupan mereka terutamanya pelajar. Kajian Yahaya et al. (2008) mendapati kebanyakan institusi di Malaysia tidak fokus untuk membentuk persekitaran yang membantu kepada pembelajaran yang dapat meningkatkan penguasaan Bahasa Inggeris pelajar. Hal ini selari dengan dapatan kajian pengkaji terdahulu Tarmizi (2003), yang menyatakan bahawa pelajar tidak berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris disebabkan keadaan persekitaran yang menggunakan Bahasa Malaysia sepenuhnya. Kenyataan ini turut dipersetujui oleh Johari et al. (2006), di mana kebanyakan pelajar jarang atau tidak pernah bertutur dalam Bahasa

Inggeris sama ada di rumah ataupun mana-mana tempat kerana majoriti pelajar akan berinteraksi menggunakan bahasa ibunda berbanding Bahasa Inggeris.

Menurut Richards (2009), ICT juga boleh membantu mempercepatkan proses mempelajari bahasa iaitu bahasa kedua lebih-lebih lagi dari aspek kosakata dan tatabahasa. Pembelajaran melalui komputer lebih cenderung untuk meningkatkan pemahaman Bahasa Inggeris yang lebih efektif. Oleh itu, penggunaan ICT dalam proses pembelajaran bahasa kedua adalah penting. Justeru, pensyarah diberi peluang untuk menggunakan kemudahan ICT sebagai alat atau kaedah pengajaran yang efisien sewaktu proses pembelajaran di dalam kelas dengan menggunakan Bahasa Inggeris. Keluarga yang menekankan intelek dapat menghasilkan manfaat dalam aspek bahasa dan sosial. Hubungan yang jelas antara prestasi berbahasa Inggeris dengan pendedahan bahasa dalam keluarga menunjukkan nilai yang positif. Oleh itu persekitaran keluarga termasuk sokongan dan dorongan dari sesebuah keluarga itu sendiri juga memainkan peranan penting dalam usaha meningkatkan prestasi Bahasa Inggeris pelajar, lebih-lebih lagi yang lemah dalam Bahasa Inggeris.

Selain itu, menurut kajian Kamaruddin (2002) turut menyatakan kemerosotan penguasaan Bahasa Inggeris dalam kalangan para lulusan sekolah dan universiti tempatan adalah berpunca daripada fenomena di mana Bahasa Inggeris tidak dapat ditutur dengan fasih dan tidak boleh menulis dengan baik oleh pelajar universiti dan sekolah. Ini menyebabkan pelajar merasai bahawa Bahasa Inggeris itu tidak penting dan mereka mengambil keputusan untuk tidak mendalami ilmu pengetahuan dalam Bahasa Inggeris dan mereka juga tidak bersungguh-sungguh dalam mempelajari Bahasa Inggeris.

Faktor persekitaran meliputi persekitaran keluarga, persekitaran rakan sebaya dan persekitaran pembelajaran. Persekitaran keluarga merangkumi pengetahuan ibu bapa dalam Bahasa Inggeris, kekerapan pelajar bertutur dalam Bahasa Inggeris di rumah dan kefasihan dan sebagainya.

Secara kesimpulan, faktor dalaman pelajar terdiri dari sikap dan minat manakala faktor luaran yang dikenalpasti adalah keluarga, rakan-rakan dan persekitaran IPT. Oleh itu ini membawa kepada 5 hipotesis kajian iaitu:

#### Hipotesis Pertama

Sikap bermaksud kecenderungan individu dalam menerima sesuatu perkara. Dengan meningkatnya sikap positif pelajar akan meningkatkan lagi penguasaan Bahasa Inggeris dan ini membawa kepada hipotesis pertama:

H1: Terdapat hubungan positif di antara Sikap dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

#### Hipotesis Kedua

Minat bermaksud keinginan untuk mendapatkan sesuatu perkara atau ilmu. Dengan meningkatnya minat seseorang pelajar akan meningkatkan lagi penguasaan Bahasa Inggeris dan ini membawa kepada hipotesis kedua:

H2: Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Minat dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

#### Hipotesis Ketiga, Keempat dan Kelima

Persekitaran bermaksud kawasan sekitar ataupun kawasan yang berdekatan. Dalam konteks ini, persekitaran yang merangkumi keluarga, rakan sebaya dan persekitaran pembelajaran. Ketiga-tiga jenis persekitaran ini adalah penting untuk pelajar mempelajari Bahasa Inggeris dengan lebih baik lagi. Dengan adanya persekitaran yang baik akan meningkatkan lagi penguasaan Bahasa Inggeris dan ini membawa kepada hipotesis ketiga:

#### Persekitaran Keluarga

H3: Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Persekitaran Keluarga dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

#### Persekitaran Rakan Sebaya

H4: Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Persekitaran Rakan Sebaya dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

#### Persekitaran Pembelajaran

H5: Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Persekitaran Pembelajaran dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

#### 4.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara mengedarkan borang kaji selidik kepada pelajar Fakulti Pengurusan di sebuah IPTS di Selangor. Borang soal kaji selidik merupakan teknik pengumpulan data yang dipilih dalam kajian ini. Dalam kajian ini, seramai 3109 pelajar aktif dari pelajar aktif Fakulti Pengurusan merupakan populasi kajian dan daripada jumlah ini, seramai 300 orang dipilih secara rawak menjadi responden. Penentuan saiz sample yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Krejcie & Morgan (1970). Daripada 300 jumlah borang soal selidik yang telah diedar, sebanyak 185 (61.6%) borang kaji selidik telah dikembalikan dalam keadaan lengkap dan digunakan kesemuanya untuk analisis ini.

#### 4.1 Pengukuran Pembolehubah

Di dalam kajian ini terdapat satu pemboleh ubah bersandar dan lima pemboleh ubah tidak bersandar. Pemboleh ubah yang bersandar terdapat dalam kajian ini adalah tahap penguasaan Bahasa Inggeris, manakala pemboleh ubah tidak bersandar pula adalah sikap, minat, keluarga, rakan-rakan dan persekitaran IPT. Skala likert yang terdiri dari lima skala digunakan bagi mengukur pembolehubah yang bermula dari skala yang rendah sehingga skala yang tinggi.

Hasil ujian kebolehpercayaan data ditunjukkan dalam Jadual 1 dibawah:

Jadual 1 Hasil Ujian Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Bilangan Perkara	Cronbach Alpha
Pembolehubah Bersandar:		
Tahap Penguasaan Bahasa Inggeris	10	0.871
Pembolehubah Tidak Bersandar:		
Sikap	5	0.735
Minat	7	0.796
Persekitaran;	12	0.775
Keluarga	4	0.360
Rakan Sebaya	4	0.663
Persekitaran Pembelajaran	4	0.555

Jadual 1 diatas menunjukkan nilai cronbach alpha bagi setiap pembolehubah bagi mengukur kebolehpercayaan setiap data. Kesemua nilai cronbach alpha menunjukkan nilai lebih dari 0.7 kecuali faktor persekitaran dan ini berlaku apabila faktor-faktor ini dibahagikan kepada 3 bahagian iaitu keluarga, rakan-rakan dan persekitaran IPT.

#### 5.0 HASIL KAJIAN

Hasil kajian dibahagikan kepada 2 iaitu hasil kajian deskriptif, demografi responden dan hasil analisa korelasi.

#### 5.1 Hasil Kajian Deskriptif

Nilai min dan sisihan piawai menerangkan kecenderungan setiap pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar, Mohd Najib (2000).

Jadual 2 Analisa Pengelasan Skor Min

Pengelasan Skor Min	Tahap Skor
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 4.00	Tinggi

Jadual 2 menunjukkan analisa pengelasan bagi skor min dan tahap penilaian manakala Jadual 3 menunjukkan tahap min dan sisihan piawai bagi setiap pembolehubah kajian.

Berdasarkan pada Jadual 3 menunjukkan bahawa Sikap berada pada nilai min yang sederhana iaitu 2.3838 manakala Minat berada pada nilai 2.9097, Persekitaran berada pada nilai 2.6302. Masing-masing mencatatkan nilai min yang juga sederhana. Pembolehubah bersandar dalam kajian ini iaitu Penguasaan

Bahasa Inggeris berada pada nilai 2.6686. Hal ini menunjukkan, tahap purata bagi responden adalah sederhana bagi semua pembolehubah.

Jadual 3 Pembolehubah Frekuensi Diskriptif

Nama	Pembolehubah Bil	Perkara	Min Sisihan
Penguasaan Bahasa Inggeris	10	2.6686	0.45563
Sikap	5	2.3838	0.43031
Minat	7	2.9097	0.36770
Persekitaran;	12	2.6302	0.43793
Keluarga	4	2.4392	0.66860
Rakan Sebaya	4	2.7811	0.41299
Persekitaran Pembelajaran	4	2.6703	0.42835

## 5.2 Demografi Responden

Responden kajian terdiri dari 64% atau seramai 118 orang responden adalah daripada kalangan perempuan. Manakala, 36% pula adalah daripada kalangan lelaki iaitu seramai 67 orang responden. Taburan taraf pengajian pelajar yang terlibat dalam kajian ini adalah dari pelajar program Ijazah Sarjana Muda iaitu sebanyak 161(87%). Manakala selebihnya adalah pelajar dari Program Diploma, iaitu hanya seramai 24 (13%) merupakan responden kajian ini.

Sebanyak 60% atau seramai 112 orang responden adalah daripada pelajar tahun ketiga manakala, 36% pula adalah daripada kalangan pelajar tahun kedua iaitu seramai 67 orang responden. Selebihnya ialah dari pelajar tahun satu dan empat yang masing-masing berjumlah 2 dan 4 orang sahaja yang menjadi responden.

Berdasarkan data demografi responden berkaitan keputusan terakhir Bahasa Inggeris responden, majoriti mendapat keputusan sederhana baik iaitu gred B+ dan B iaitu seramai 111 orang responden. Manakala, 33 orang responden pula mendapat keputusan yang bagus iaitu A+ hingga A. 36 orang responden pula mendapat keputusan gred C+hingga C. Selebihnya ialah 5 orang responden yang mendapat keputusan lemah dalam subjek Bahasa Inggeris iaitu D+hingga D.

## 5.3 Analisa Ujian Korelasi

Kaedah analisa data yang digunakan ialah kaedah korelasi Pearson kerana data yang digunakan adalah bertahap nominal dan seterusnya dapat menjawab persoalan kajian ini. Menurut Sekaran (2005), secara teorinya ini boleh menjadi korelasi positif atau negatif yang sempurna antara dua pembolehubah, yang diwakili oleh 1.0 (1.0 @ - 1.0).

Jadual 4 Nilai Korelasi

Pembolehubah Tidak Bersandar	Nilai Korelasi	Nilai Signifikan
Sikap	.453**	.000
Minat	.620**	.000
Persekitaran;	.859**	.000
Keluarga	.716**	.000
Rakan Sebaya	.768**	.000
Persekitaran Pembelajaran	.778**	.000

Merujuk Jadual 4 di atas, ia menunjukkan aras kepercayaan korelasi antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar adalah signifikan bagi hubungan di antara Penguasaan Bahasa Inggeris dan Sikap, Minat, dan Persekitaran yang terdiri daripada Persekitaran Keluarga, Persekitaran Rakan Sebaya dan Persekitaran Pembelajaran dengan nilai  $\alpha = .000$ . Nilai korelasi di antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar juga berada pada tahap positif yang sederhana dan tahap positif yang kuat dan sempurna.

Hasil analisa kajian korelasi bagi pembolehubah tidak bersandar yang pertama iaitu Sikap, dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai korelasi dalam kajian ini berada dalam tahap sederhana iaitu 0.453\*\*. Manakala nilai signifikan berada pada tahap 0.000. Dapatan ini menunjukkan bahawa Sikap mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris.

Hal ini telah dibincangkan dalam kajian Yahaya et al., (2007), dia menyatakan bahawa sikap memainkan peranan yang penting untuk mencapai kejayaan dalam apa jua perkara atau usaha untuk mencapai sesuatu yang di ingini terutama dalam menguasai bahasa kedua yang bukan bahasa ibunda.

Langan dan Mahamod (2011) dalam rumusannya pula menyatakan bahawa sikap dan motivasi mempengaruhi kejayaan seseorang pelajar mempengaruhi sesuatu. Dalam konteks kajiannya terhadap penguasaan bahasa kedua, sikap pelajar mempengaruhi pembelajarannya terhadap sesuatu bahasa. Sikap mempengaruhi penguasaan bahasa dalam menentukan pencapaian seseorang.

Seterusnya, bagi pembolehubah tidak bersandar yang kedua pula iaitu Minat, dapatan kajian menunjukkan nilai korelasi yang berada pada tahap yang agak kuat iaitu sebanyak 0.620. Manakala nilai signifikannya pula adalah 0.000. Ini menunjukkan bahawa Minat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris. Berdasarkan kajian lepas yang dijalankan oleh Amran (2003), di dapati bahawa minat yang mendalam dan sikap yang positif dalam kalangan pelajar untuk mendalami bahasa ini akan mendorong pelajar untuk mempertingkatkan penguasaan Bahasa Inggeris mereka dengan pelbagai cara dan kaedah yang sesuai dengan mereka demi menguasai bahasa kedua di Malaysia ini.

Seterusnya, untuk pembolehubah tidak bersandar yang ketiga iaitu Persekitaran yang terdiri daripada Persekitaran Keluarga, Persekitaran bersama Rakan Sebaya dan Persekitaran Pembelajaran mempunyai dapatan kajian yang paling tinggi iaitu sebanyak 0.859\*\*. Nilai signifikannya pula ialah sebanyak 0.000. Ini menunjukkan bahawa Persekitaran Pelajar mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris. Nilai 0.859\*\* ini adalah gabungan daripada nilai-nilai keputusan daripada Persekitaran Keluarga iaitu 0.716\*\*, Persekitaran Rakan Sebaya iaitu 0.768\*\*, dan Persekitaran Pembelajaran iaitu 0.778\*\*. Ini menunjukkan bahawa semua faktor ini sangat memberi impak yang kuat terhadap Penguasaan Bahasa Inggeris.

Menurut kajian yang dijalankan Yahaya et al. (2008) mendapati bahawa institusi di Malaysia perlu fokus untuk membentuk persekitaran yang membantu kepada pembelajaran yang dapat meningkatkan penguasaan Bahasa Inggeris pelajar kerana ini amat berkait rapat dengan penguasaan Bahasa Inggeris pelajar. Hal ini selari dengan dapatan kajian pengkaji terdahulu Tarmizi (2003), yang menyatakan bahawa pelajar tidak berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris disebabkan keadaan persekitaran yang menggunakan Bahasa Malaysia sepenuhnya, dan mereka tidak dapat menguasai Bahasa Inggeris dengan baik. Kenyataan ini turut dipersetujui oleh Johari et al. (2006), di mana kebanyakan pelajar jarang atau tidak pernah bertutur dalam Bahasa Inggeris sama ada di rumah ataupun mana-mana tempat kerana mereka tidak boleh menyesuaikan diri dengan persekitaran Bahasa Inggeris dengan baik.

Kesimpulannya, kesemua pembolehubah tidak bersandar yang dikaji mempunyai hubungan yang positif dengan pembolehubah bersandar. Ini bermakna Sikap, Minat, Persekitaran yang terdiri daripada Persekitaran Keluarga, Persekitaran Rakan Sebaya dan Persekitaran mempunyai hubungan yang signifikan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar.

## 5.4 Ringkasan Hasil Kajian

Jadual 5 Ringkasan Keputusan Hipotesis

No.	Hipotesis	Butiran	Keputusan
1.	H1	Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Sikap dengan Penguasaan Bahasa Inggeris	Disokong
2.	H2	Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Minat dengan Penguasaan Bahasa Inggeris	Disokong
3.	H3	Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Keluarga dengan Penguasaan Bahasa Inggeris	Disokong
4.	H4	Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Rakan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris	Disokong
5.	H5	Terdapat hubungan yang positif di antara faktor Persekitaran IPT dengan Penguasaan Bahasa Inggeris.	Disokong

## 6.0 KESIMPULAN

Terdapat limitasi dalam kajian ini iaitu nilai Cronbach Alpha yang rendah bagi faktor persekitaran dan kesukaran untuk mengedarkan borang soal selidik di tempat kajian. Ini kerana pengkaji mengalami kesukaran ketika ingin mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang bukan sekelas dengan pengkaji, terdapat kekangan masa semasa tempoh pengedaran borang soal selidik.

Cadangan kajian akan datang adalah terdapat pelbagai lagi faktor yang mempengaruhi penguasaan Bahasa Inggeris termasuklah Motivasi Pelajar, Kesedaran Pelajar ataupun Gaya Hidup Pelajar. Selain itu,

untuk kajian akan datang pengkaji boleh menggunakan atau menambah soalan pengukuran yang lebih banyak yang boleh meningkatkan lagi nilai Cronbach alpha supaya pengkaji boleh mendapati data atau maklumat yang lebih banyak dan lebih tepat. Kajian berbentuk perbandingan antara IPT juga amat bagus dalam menilai tahap dan faktor yang mempengaruhi.

Secara keseluruhannya, pengkaji telah menjelaskan tentang tahap penguasaan Bahasa Inggeris dan hubungan di antara faktor-faktor seperti Sikap, Minat dan Persekitaran Pelajar seperti Persekitaran Keluarga, Rakan sebaya dan Persekitaran Pembelajaran dengan Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar Fakulti Pengajian Perniagaan di sebuah IPTS Selangor. Kajian mendapati bahawa semua pembolehubah tidak bersandar mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan Penguasaan Bahasa Inggeris. Faktor yang paling banyak mempengaruhi dalam kajian ini ialah faktor Persekitaran. Kajian mendapati bahawa faktor ini paling berpengaruh kepada pelajar untuk menguasai Bahasa Inggeris. Oleh itu pelbagai pihak tertentu perlu mengetahui bahawa penguasaan bahasa kedua ini amatlah penting kerana ia dapat menjadikan pelajar lebih berpengetahuan, lebih mudah berkomunikasi dengan individu dari pelososok dunia dan yang paling penting sekali ialah ia dapat meningkatkan peluang pelajar untuk mendapatkan pekerjaan yang baik pada masa kini.

## 7.0 RUJUKAN

- Ahmad Tajudin Ab. Rahman (1997). "Persepsi Terhadap Penguasaan dan Penggunaan Bahasa Inggeris Di Kalangan Pelajar SPH, UTM Johor Bahru". Universiti Teknologi Malaysia.
- Amran, T. (2003). Penguasaan Bahasa Inggeris Di Kalangan Pelajar Tahun 4 SPA Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Abu Hanifah, A. (2008) Penguasaan Dan Penggunaan Bahasa Inggeris Dalam Kalangan Pelajar-pelajar PKPG Kemahiran Hidup. Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Latif, A. & Abu Hanifah, A. (2010). Penguasaan Dan Penggunaan Bahasa Inggeris Dalam Kalangan Pelajarpelajar Pkpg Kemahiran Hidup Universiti Teknologi Malaysia. Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Aziz, N. A. & Tengku Ahmad, T. A. H. D. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bahasa Inggeris Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.
- Chew, F. P. (2008). Pengajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris (PPSMI): Penerimaan dan Kesannya Terhadap Status Bahasa Melayu. Universiti Malaya.
- Clyne, M. & Sharifian, F. (2008). English as an Internatioal Language: Challenges and Possibilities. *Australia Review of Applied Linguistics*, 31(3), 1-11
- Hamid, A. B. (2005). Bahasa Inggeris Sebagai Bahasa Pengantar. Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Hussin, S. & Abdul Razak, A. Z. (2004). Perlaksanaan Dasar Bahasa Inggeris dalam Pengajaran Sains dan Matematik. Universiti Malaya.
- Hj. Kamsur, N. (2015). Tahap Penguasaan, Sikap Dan Minat Pelajar Kolej Kemahiran Tinggi Mara Terhadap Mata Pelajaran Bahasa Inggeris. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Jamil, A.Z. (2002). Melayu, Bahasa dan Budaya. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Selangor: Pearson Malaysia Sdn. Bhd.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2010). Punca Graduan Sukar Dapat Kerja.Dicapai pada Jun 20, 2016, dari <http://blog.mohe.gov.my/2012/11/punca-graduan-sukar-dapat-kerja.html>
- Konting, M. N. (2000). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Krejcie R. V. & Morgan D.W. (1970). Determining Sample Size for Research. *Educational and Psychological Measurement*. No. 30, pp. 607-610.
- Maarof, N. (2003). Keupayaan Menguasai Bahasa Inggeris di Kalangan Pelajar Melayu Sekolah Menengah dalam Era Globalisasi. Selangor: Universiti Kebangsaan Malaysia, Buletin Pendidikan, Bil 10, ms. 3-5.
- Md Desa, M. N. (2003). Tahap Penguasaan Bahasa Inggeris Sebagai Persediaan Untuk Kerjaya dalam Kalangan Pelajar Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan.
- Md Zain, M. S. (2003). Persepsi pelajar Terhadap Penguasaan Bahasa Inggeris di Kalangan Pelajar SPI. Universiti Teknologi Malaysia.
- Nordin, T. A., Ahmad, R., & Abdul Rahim, R. (2007). Membina Pelajar Cemerlang: Evolusi Pembelajaran Sepanjang Hayat. 1st ed. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Rashid, A. R. (2005). Profesionalisme Keguruan Prospek dan Cabaran. Kuala Lumpur.

- Tarmizi Amran. (2003). Penguasaan Bahasa Inggeris di kalangan pelajar-pelajar Tahun 4SPA, E dan J, Fakulti Pendidikan UTM: Kajian tentang status penguasaan, kebolehan bertutur, sikap, motivasi dan dorongan ibu bapa. Universiti Teknologi Malaysia, Johor.
- Yahaya, A. (2010). Sejauh Manakah Faktor Keluarga Dapat Mempengaruhi Pencapaian Pelajar Dalam Mata Pelajaran Bahasa Inggeris. Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahaya, A., Ramli, J. & Boon, Y. (2007). Sumbangan Sikap Terhadap Pencapaian Pelajar Dalam Mata Pelajaran Bahasa Inggeris: Sejauh Manakah Hubungan Ini Relevan?