

- Retas, F. B. (2014). Kesiapan penggunaan e-learning di kalangan pelajar Politeknik Kementerian Pengajian Tinggi. 5.
- Sekaran, U. (2002). *Research method for business-A skill building approach* (4 ed.). Wiley.
- Taib, M. S. (2014). eDOLA 2014 uji kreativiti pelajar. Utusan Malaysia.
- Yusof, M. B. (2012, Disember 6). Surat edaran pelaksanaan dasar dan prinsip e-pembelajaran politeknik. Putrajaya: Jabatan Pengajian Politeknik, Kementerian Pengajian Tinggi.
- Zaharah Hussin, S. S. (2015). Kajian model blended learning dalam jurnal terpilih. *Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*.
- Zainudin, M. S. (2003). *Nilai alpha atau pekali kebolehppercayaan*.

## IMPAK BEKERJA SAMBIL BELAJAR DI KALANGAN PELAJAR KURSUS SECARA SAMBILAN DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

Faezah Kamisan<sup>1</sup>, Hamidah Abd. Latiff<sup>2</sup>, Suzana Baharudin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jabatan Perdagangan,  
Politeknik Merlimau, Melaka

<sup>2</sup>Jabatan Perdagangan,  
Politeknik Merlimau, Melaka

<sup>3</sup>Jabatan Perdagangan,  
Politeknik Merlimau, Melaka

faezah@pmm.edu.my, hamidah@pmm.edu.my, suzana@pmm.edu.my

### Abstrak

Kajian ini dilakukan bertujuan untuk mengkaji impak bekerja sambil belajar di kalangan pelajar Kursus Secara Sambilan di Politeknik Merlimau. Seramai 50 orang responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan pelajar yang mengambil Kursus Secara Sambilan. Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti impak dari tiga aspek yang utama iaitu pengurusan masa, pengurusan diri serta corak kehidupan sosial responden. Sumber kajian terdiri dari data primer dan sekunder. Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Data ini diproses dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Window Version 20.0*. Hasil dapatan kajian menunjukkan purata skor min yang diperolehi oleh ketiga-tiga objektif berada di tahap yang sederhana iaitu 3.71 untuk pengurusan masa, 3.70 bagi pengurusan diri serta 3.36 untuk kehidupan sosial. Ini bermakna impak bekerja sambil belajar terhadap pengurusan masa, diri dan corak kehidupan sosial masih berada di tahap yang sederhana. Oleh yang demikian untuk mencapai kecemerlangan di dalam akademik setiap pelajar perlu bijak menguruskan diri, masa dan aktiviti sosial. Harapan daripada kajian ini agar dapat mendorong lebih ramai pekerja yang sedang bekerja di organisasi untuk meneruskan niat menyambung pelajaran tanpa adanya rasa ragu-ragu tentang impak negatif yang bakal di terima.

**Katakunci:** Impak bekerja sambil belajar, pelajar Politeknik Merlimau

## 1.0 Pengenalan

Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara menggariskan tujuh teras utama yang dapat menjurus kepada pembangunan dalam meningkatkan modal insan minda kelas pertama iaitu rakyat yang kreatif dan inovatif serta mempunyai ilmu pengetahuan yang tinggi. Pada teras keenam telah menekankan tentang pembudayaan pembelajaran sepanjang hayat (PSH) yang merupakan pelaksanaan pelbagai aktiviti pembelajaran yang boleh diikuti sepanjang hayat (2015, April). Ia merupakan salah satu usaha kerajaan Malaysia untuk pelaburan terhadap rakyat. Ia lebih kepada pembelajaran dari awal kehidupan hingga ke akhirnya sama ada secara formal atau tidak formal dan secara berkumpulan atau individu.

Pembelajaran sepanjang hayat (PSH) bertujuan untuk meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan ketrampilan individu yang akan menyumbang kepada masyarakat. Di samping itu, ia dapat menerapkan nilai yang positif di mana setiap individu akan menjadi lebih kreatif dan inovatif di dalam setiap perkara yang dilakukan (Petkova, 2005). Latihan dan pendidikan yang berterusan dapat membantu individu untuk mempunyai aspek yang dapat membawa mereka selaras dengan pembangunan ekonomi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Pembelajaran sepanjang hayat juga akan dapat meningkatkan prestasi kerja dan produktiviti seseorang individu terhadap kerjanya serta menyumbang kepada ekonomi negara.

Pekerjaan merupakan salah satu sumber kewangan bagi individu untuk menjalani kehidupan seharian. Belajar secara sambilan merupakan platform yang menjadi pilihan kerana ia dapat menambah pengetahuan dan hala tuju pembangunan kerjaya seseorang. Di samping itu ia juga mempengaruhi gaya hidup seseorang individu untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dan teratur. Ia juga dapat membantu individu untuk bebas dari konflik kewangan dan mempunyai pendapatan yang tidak terhad.

Belajar secara sambilan merujuk kepada belajar secara separuh masa yang biasanya dilakukan oleh golongan individu yang telah bekerja atau mempunyai kerjaya. Belajar secara sambilan telah cenderung menjadi pilihan mereka sama ada belajar pada hujung minggu atau selepas waktu bekerja bagi menambahkan pengetahuan dan dalam masa yang sama dapat memberi nilai tambah kepada diri mereka.

Belajar sambilan memberikan satu nilai tambah berguna kepada seseorang dalam kehidupan dan meninggalkan pelbagai impak yang positif. Impak yang boleh dilihat adalah dari segi peningkatan dalam pengetahuan di mana seseorang itu akan dapat memperolehi ilmu dan kemahiran yang baharu. Seterusnya dapat dilihat dari segi pembangunan kerjaya di mana pembangunan kerjaya boleh didefinisikan sebagai satu proses berterusan yang melibatkan pergerakan individu melalui beberapa peringkat kehidupan dan setiap satu peringkat mempunyai isu, tema, dan tugasnya yang tersendiri (DeSimone & Harris, 1998).

Dalam konteks ini, seseorang itu dapat meningkatkan motivasi diri iaitu dari segi keyakinan diri dalam aspek kerjaya pada masa akan datang. Selain itu, ia dapat memberi kelebihan kepada organisasi di mana menurut (Decenzo Dan Robbins, 1999) telah mengenal pasti beberapa kelebihan yang boleh diperolehi oleh organisasi daripada program pembangunan kerjaya yang baik. Antara kelebihannya adalah ia dapat memastikan organisasi sentiasa memiliki individu yang mempunyai bakat dan kemahiran yang diperlukan. Tambahan lagi, ia juga mampu meningkatkan keupayaan organisasi untuk mengekalkan pekerja yang berpengalaman dan berpengetahuan. Gaya hidup bekerja sambil belajar ini turut mencetuskan pelbagai impak terhadap pekerja yang belajar secara sambilan kerana ia dapat menjejaskan tumpuan mereka terhadap tugas kerana perlu membahagikan masa antara bekerja dan belajar. Oleh itu, ketahanan fizikal dan mental amat diperlukan bagi mereka yang membuat keputusan untuk bekerja sambil belajar tanpa menjejaskan prestasi kerja.

Walau bagaimanapun kajian yang dilakukan oleh (Awab Said, 2003), mendapati penglibatan pekerja sambil belajar memberi impak kepada pencapaian dalam akademik. Tidak ramai pelajar yang bekerja mendapat prestasi yang baik dan cemerlang, terutama bagi pelajar yang bekerja setiap hari sehingga lewat malam. Mereka tidak mempunyai masa untuk mengulang kaji pelajaran, membuat

tugas serta latihan bagi menghadapi peperiksaan. Dalam keadaan sedemikian, mereka tidak akan mencapai keputusan yang baik dalam peperiksaan (Awab Said, 2003). Hal ini disokong pula dengan kajian oleh (Abd Rahman Bin Haron, 2003) mendapati pelajar tidak dapat menumpukan sepenuh perhatian kepada pelajaran kerana letih bekerja sehingga menyebabkan pelajaran mereka terganggu dan mempengaruhi pencapaian akademik pelajar.

## 1.1 Pernyataan masalah

Dalam konteks masalah yang dinyatakan, penyelidik mendapati bahawa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pekerja belajar secara sambilan seperti faktor keluarga, rakan sebaya dan faktor persekitaran. Impaknya adalah bervariasi antara positif dan negatif. Berdasarkan kepada faktor tersebut, penyelidik berasa amat wajarlah sekiranya satu kajian dilakukan bagi mengenalpasti impak serta faktor-faktor yang mempengaruhi pekerja memilih untuk belajar sambil bekerja. Fokus kajian adalah dari aspek pengurusan masa dan diri pelajar serta impak terhadap kehidupan sosial pelajar. Kajian ini akan memberi kepentingan kepada pelbagai pihak, di antaranya adalah kepentingan kepada pelajar itu sendiri, pensyarah, keluarga dan Politeknik.

## 1.2 Objektif Kajian

1. Menenalpasti impak bekerja sambil belajar terhadap pengurusan masa, diri dan sosial pelajar

## 2.0 Sorotan Kajian

### 2.1 Bekerja Sambil Belajar

Bekerja sambil belajar dalam kajian ini adalah berkaitan dengan aspek pengurusan masa, pengurusan diri dan kehidupan sosial.

#### 2.1.1 Pengurusan Masa

Pengurusan masa yang baik bergantung kepada sejauh mana seseorang itu bersikap realistik terhadap sesuatu perkara yang perlu diselesaikan dalam masa tertentu. Menurut (Sulaiman Masri, 1996) pengurusan masa yang betul iaitu dengan melebihi masa untuk belajar dan mengurangkan masa untuk perkara-perkara yang lain supaya dapat mengatur aktiviti seharian dengan baik dan terancang. Bagi (Hassan Ali, 1996) dalam (Matnisuri, 2006) merancang belajar dengan sistematik bermakna merancang untuk lulus dengan cemerlang.

Berdasarkan kajian daripada penyelidik terdahulu, (Ahmad Fadzli Yusof, 2004), (Hassan, 1996) dan (Sharifah Hassan, 2007) mendapati terdapat beberapa kelemahan dan halangan yang terpaksa dihadapi oleh pelajar dan mahasiswa dalam pengurusan masa belajar khususnya yang telah berkeluarga dan bekerja. (Siti Aida J. Abdullah, 2007) pelajar yang bekerja secara sambilan lazimnya kurang melibatkan diri dengan program-program luar bilik kuliah kerana terikat dengan tuntutan kerja. Manakala menurut (Nor 'Alim Mohd Yunus, 2005) para pelajar seharusnya bijak membahagikan masa untuk bekerja dan belajar serta tugas yang diberikan. Maka, boleh disimpulkan bahawa pengurusan masa adalah proses peribadi yang disesuaikan dengan gaya hidup individu yang mana pengurusan masa yang bijak akan membutuhkan kehidupan lebih teratur dan sempurna. (Haynes, 1993).

Oleh itu, pengurusan masa yang baik sangat penting. Pelbagai teknik menguruskan masa telah diperkenalkan oleh pakar-pakar motivasi. Kepentingan masa dan sikap pelajar yang sering dan mudah alpa dan membazirkan masa, maka adalah penting untuk membina jadual pengurusan masa dan belajar. Pengurusan masa yang berkesan akan meningkatkan keberkesanan pembelajaran, cekap dalam pengurusan peribadi dan meningkatkan motivasi.

### 2.1.2 Pengurusan Diri

Menurut (Haji Muhammad Zakaria, 2009) mengurus diri penting jika mahu menjadi seorang yang berjaya. Seseorang perlu mengimbangi pelbagai aspek dalam pengurusan diri mereka. Sebagai contoh, seseorang jangan terlalu menumpukan kepada satu-satu aspek kecemerlangan sahaja. Orang yang berjaya adalah orang yang tahu menguruskan diri sendiri dengan sempurna sebelum menguruskan orang lain. Maksud menguruskan diri dengan sempurna adalah dengan tahu menjaga kebersihan, penampilan, kesihatan diri dan jadual harian. Jika seseorang pelajar yang bekerja sambil belajar terlalu memfokuskan hanya satu benda sahaja iaitu hanya fokus pada pekerjaannya, nescaya pelajar tersebut akan mengalami kegagalan dalam pelajaran dan begitu juga sebaliknya. Pelajar harus bijak dalam pengurusan diri jika mahu mengambil keputusan untuk belajar secara sambilan kerana ia bukan sesuatu yang mudah.

### 2.1.3 Sosial

Sosial merujuk kepada hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat dan kemasyarakatan. Manakala kehidupan sosial manusia berkait dengan interaksi sosial dan proses sosial di mana berlakunya komunikasi antara dua individu atau kelompok manusia lainnya. Menurut (J.L. Gillin dan J.P. Gillin, 2009) proses sosial adalah cara-cara berhubung yang dapat dilihat apabila antara individu dan kelompok-kelompok manusia saling bertemu, kemudian menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan tersebut. Dengan ini perhubungan dari interaksi tersebut akan mempengaruhi kehidupan sosial antara individu atau kelompok.

Menurut (Robert MZ Lawang, 2007), nilai sosial adalah gambaran mengenai apa yang diinginkan, yang pantas, yang berharga, yang mempengaruhi perilaku sosial dari orang yang memiliki nilai itu. Schubungan dengan itu, sikap dan perasaan yang diterima oleh masyarakat sebagai dasar untuk merumuskan apa yang benar dan penting.

Oleh itu, interaksi hubungan seseorang dengan individu yang lain atau kumpulan adalah penting bagi memastikan sosialisasi antara masyarakat sentiasa terjalin dengan baik dan membantu individu untuk menyesuaikan diri agar ia dapat berfungsi dalam masyarakat. Disamping itu, memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan bagi kehidupan bermasyarakat.

## 3.0 Metodologi

Kajian yang dijalankan ini adalah kajian deskriptif yang berbentuk tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik sebagai alat untuk mendapatkan maklumat. Menurut (Marican, 2005) kajian tinjauan digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada responden yang ramai iaitu ratusan ataupun ribuan responden. Pengumpulan data dilakukan melalui dua kaedah iaitu menggunakan data sekunder dan data primer. Penyelidik menggunakan kaedah soal selidik di mana soalan dirangka secara sistematik dan dihantar kepada responden. Kaedah ini dipilih kerana penyelidik berpendapat ianya adalah kaedah yang terbaik di dalam pengumpulan data dan juga penyelidik mendapati adalah sukar untuk menemubual responden memandangkan tugas mereka yang sentiasa sibuk, masa kerja yang tidak mengikut jadual dan tidak mempunyai waktu tetap untuk berehat. Soal selidik dihantar sendiri oleh penyelidik kepada responden. Penyelidik akan sedia membantu sekiranya responden mempunyai masalah dalam menjawab soal selidik. Populasi kajian adalah tertumpu kepada semua

pelajar yang mengambil kursus secara sambilan (KSS) di Politeknik Merlimau Melaka dari semester 1 sehinggalah semester 6. Namun begitu hanyalah 50 borang soal selidik yang diedarkan. Rasionalnya pengambilan pelajar KSS sebagai sampel kajian kerana terdapat data yang menunjukkan mereka mengikuti kursus secara sambilan dan mempunyai kerja sepenuh masa.

Dalam kajian ini, instrumen yang akan digunakan untuk mengumpul data adalah dengan menggunakan borang soal selidik dan responden akan menjawab berdasarkan Skala Likert (Rujuk Jadual 1).

Jadual 1: Markat, Skala Likert dan Pernyataan

Markat	1	2	3	4	5
Skala Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana	Setuju	Tidak Setuju

Sebelum pagedaran borang selidik yang sebenar, pengkaji akan membuat "pilot test" atau ujian rintis kepada beberapa orang responden bagi menguji kebolehpercayaan dan kesahan borang soalselidik tersebut. Data yang diperolehi daripada kajian rintis ini dianalisis dan item yang bermasalah dibaiki sehingga ia mencapai nilai *Alpha Cronbach* melebihi 0.8. Borang soalselidik ini akan diproses dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences for Microsoft Windows New Version 21*). Borang soal selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu Bahagian I mengandungi soalan-soalan yang lebih menjurus kepada latar belakang pihak responden itu sendiri iaitu jantina, umur, jabatan dan sektor pekerjaan responden. Manakala bahagian II mengandungi 24 soalan dan dipecahkan kepada tiga bahagian iaitu 8 soalan tentang pengurusan masa, 8 soalan pengurusan diri dan seterusnya 8 soalan berkaitan pengurusan sosial.

## 4.0 Dapatan Persoalan Kajian

### 4.1 Latar Belakang Responden dan Pelajar

Jumlah responden bagi kajian adalah seramai 50 orang. Terdiri dari 35 orang lelaki (70%) dan 12 orang perempuan (30%). Jika dilihat dari taburan responden berdasarkan umur iaitu sebanyak 4% pada umur 18-20 tahun, 10% pada umur 21-23 tahun, 20% pada umur 24-26 tahun, 23% pada umur 27-29 tahun dan selebihnya sebanyak 43% pada ruangan lain-lain. Manakala taburan responden berdasarkan jabatan pula sebanyak 16% daripada Jabatan Perdagangan, 32% daripada Jabatan Kejuruteraan Elektrik, 34% daripada Jabatan Kejuruteraan Awam dan sebanyak 18% terdiri daripada Jabatan Kejuruteraan Mekanikal. Secara keseluruhan majoriti responden adalah dari sektor swasta 52% dan sektor awam 42%.

### 4.2 Analisis Dapatan Kajian Bahagian II

#### 4.2.1 Analisis Pembolehubah Pengurusan Masa

Pada keseluruhannya skor min bagi pengurusan masa berada pada tahap yang sederhana iaitu antara nilai 3.42 hingga 3.96. Kebanyakan item mendapat nilai skor min lebih dari 3.50, kecuali bagi item 1 (pelajar hadir ke kelas tepat pada masanya) di mana mendapat min 3.42 dan item 4 (pelajar dapat menyiapkan kerja yang diberi di tempat kerja) iaitu pada min 3.44.

Walau bagaimanapun nilai ini masih berada pada tahap yang baik. Ini menunjukkan bahawa pelajar dapat menguruskan masa dengan seimbang walaupun bekerja sambil belajar. Pelajar ini sudah tentu mempunyai komitmen yang lain akan tetapi mereka mampu juga untuk menguruskan masa mereka dengan teratur dan dapat mengimbangi masa antara belajar dan bekerja. Secara tidak

langsung, hasil dapatan ini dapat meningkatkan semangat orang di luar sana yang bekerja untuk melanjutkan pelajaran. Menurut (Sulaiman Masri, 1996) pengurusan masa yang betul iaitu dengan melebihi masa untuk belajar dan mengurangkan masa untuk perkara-perkara yang lain supaya dapat mengatur aktiviti seharian dengan baik dan terancang. Bagi (Hassan Ali, 1996) dalam (Matnisiuri, 2006) merancang belajar dengan sistematik bermakna merancang untuk lulus dengan cemerlang.

**Jadual 2: Analisis Min Bagi Pembolehubah Pengurusan Masa**

N O	ITEM SOALAN	KEKERAPAN PERATUSAN					SKOR MIN	TAFSIRAN
		STS	TS	S	S	SS		
1	Pelajar hadir ke kelas tepat pada masanya	1	3	27	12	7	3.42	Sederhana
		2%	6%	54%	24%	14%		
2	Pelajar hadir ke tempat kerja tepat pada masanya	1	4	11	19	15	3.86	Tinggi
		2%	8%	22%	38%	30%		
3	Pelajar dapat menyiapkan tugas yang diberi oleh pensyarah mengikut tempoh yang ditetapkan	0	2	19	23	6	3.66	Sederhana
		0%	4%	38%	46%	12%		
4	Pelajar dapat menyiapkan kerja yang diberi di tempat kerja	3	4	17	20	6	3.44	Sederhana
		6%	8%	34%	40%	12%		
5	Kehadiran pelajar melebihi 80%	0	2	11	25	12	3.94	Tinggi
		0%	4%	22%	50%	24%		
6	Rekod kehadiran pelajar di tempat kerja adalah memuaskan	0	2	12	22	14	3.96	Tinggi
		0%	4%	24%	44%	28%		
7	Pelajar mempunyai jadual pengurusan masa sendiri	1	5	13	16	15	3.78	Sederhana
		2%	10%	26%	32%	30%		
8	Pelajar merancang masa berehat bersama keluarga dan kawan-kawan	1	8	10	22	9	3.60	Sederhana
		2%	16%	20%	44%	18%		
<b>Peratusan, Skor Min dan Tafsiran Keseluruhan</b>		<b>1.8%</b>	<b>7.5%</b>	<b>30%</b>	<b>39.8%</b>	<b>21%</b>	<b>3.71</b>	<b>Sederhana</b>

SKALA LIKERT

STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Sederhana, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

#### 4.2.2 Analisis Pembolehubah Pengurusan Diri

Bagi pembolehubah etika kerja, min skor bagi setiap item soalan berada dalam tahap yang baik iaitu di antara 3.20 hingga 4.02. Item yang mendapat min skor tertinggi adalah item soalan 2 iaitu pada

nilai 4.02 dan 76% responden berpuashati dengan tahap pengurusan diri mereka semasa bekerja sambil belajar. Ini menunjukkan bahawa pelajar pada keseluruhannya mempunyai tahap pengurusan diri yang sangat baik dalam membahagikan kerja dan pembelajaran.

Min skor terendah adalah pada nilai 3.20, iaitu berkaitan dengan masa bagi seorang pelajar untuk beriadah. Secara keseluruhannya, ia menunjukkan pengurusan diri pelajar yang bekerja sambil belajar juga adalah berada dalam keadaan yang memuaskan, di mana nilai min skor puratanya adalah pada nilai 3.70. Kebanyakan responden telah berjaya menguruskan diri dengan mengimbangkan pengurusan diri di tempat kerja dan belajar supaya lebih berjaya di tempat kerja dan di tempat belajar. Dan lebih bertepatan lagi dengan apa yang dinyatakan oleh (Mardzelah, 2006) bahawa pekerja yang beretika akan dapat memantapkan kestabilan, seterusnya meningkatkan produktiviti, kredibiliti dan reputasi serta menjamin perkembangan yang berterusan.

**Jadual 3: Analisis Min Bagi Pembolehubah Pengurusan Diri**

NO	ITEM SOALAN	KEKERAPAN PERATUSAN					SKOR MIN	TAFSIRA N
		STS	TS	S	S	SS		
1	Pelajar hadir ke kelas dalam keadaan terurus	1	2	9	22	16	4.00	Tinggi
		2%	4%	18%	44%	32%		
2	Pelajar berpakaian kemas ke kelas	0	1	11	24	14	4.02	Tinggi
		0%	2%	22%	48%	28%		
3	Pelajar jarang menghadapi penyakit	0	4	17	18	11	3.72	Sederhana
		0%	8%	34%	36%	22%		
4	Kediaman pelajar berada dalam keadaan kemas	1	4	14	19	12	3.74	Sederhana
		2%	8%	28%	38%	24%		
5	Pelajar berjaya menguruskan diri dengan baik	1	1	13	23	12	3.88	Tinggi
		2%	2%	26%	46%	24%		
6	Pelajar makan tepat pada waktunya	2	4	22	17	5	3.38	Sederhana
		4%	8%	44%	34%	10%		
7	Pelajar mempunyai masa untuk beriadah	3	5	25	13	4	3.20	Sederhana
		6%	10%	50%	26%	8%		
8	Pelajar dapat mengimbangi emosi ditempat kerja dan belajar	1	3	16	22	8	3.66	Sederhana
		2%	6%	32%	44%	16%		
<b>Peratusan, Skor Min dan Tafsiran Keseluruhan</b>		<b>2.3%</b>	<b>6%</b>	<b>31.8%</b>	<b>39.5%</b>	<b>20.5%</b>	<b>3.70</b>	<b>Sederhana</b>

SKALA LIKERT

STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Sederhana, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

### 4.2.3 Analisis Pembolehubah Kehidupan Sosial

Penilaian terhadap persoalan kajian yang ketiga iaitu berkaitan dengan tahap sosial pelajar telah dianalisis melalui 6 item soalan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4. Dari jadual tersebut dimana item (1) memberikan nilai kekerapan sebanyak 15 responden menyatakan tahap sosial setuju dan sangat setuju, item (2) 31 orang, item (4) 23 orang dan item (5) 18 orang. Sementara item (3&6) pula adalah item yang paling rendah bilangan responden yang mengatakan setuju dengan tahap sosial pelajar yang bekerja sambil belajar. Dari aspek skor min pula hampir keseluruhan item soalan berada pada tahap sederhana iaitu pada nilai 2.96 hingga 4.72. Secara keseluruhannya, pelajar mempunyai tahap sosial yang sederhana semasa bekerja sambil belajar iaitu dengan nilai min skor purata sebanyak 3.36.

Hasil kajian ini mendapati bahawa keseluruhan responden yang bekerja sambil belajar di dalam kajian ini berpuashati dengan tahap kehidupan sosial mereka walaupun berada pada tahap sederhana. Menurut (J.L. Gillin dan J.P. Gillin, 2009) proses sosial adalah cara-cara berhubung yang dapat dilihat apabila antara individu dan kelompok-kelompok manusia saling bertemu, kemudian menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan tersebut. Dengan ini perhubungan dari interaksi tersebut akan mempengaruhi kehidupan sosial antara individu atau kelompok. Ini kerana interaksi sosial dan proses sosial di mana berlakunya komunikasi antara pelajar dan rakan mereka tidak mempunyai sebarang komplikasi, ini dapat dilihat melalui dapatan kajian yang telah dilakukan di mana ia menunjukkan tahap skor min yang tinggi iaitu 4.72..

Jadual 4: Analisis Min Bagi Pembolehubah Kehidupan Sosial

NO	ITEM SOALAN	KEKERAPAN PERATUSAN					SKOR MIN	TAFSIRAN
		STS	TS	S	S	SS		
1	Pelajar berpeluang beriadah bersama keluarga	3	5	27	11	4	3.16	Sederhana
		6%	10%	54%	22%	8%		
2	Pergaulan pelajar dengan rakan tidak renggang	0	2	16	22	9	4.72	Tinggi
		0%	4%	32%	44%	18%		
3	Pelajar masih menyertai aktiviti yang dianjurkan oleh politeknik	6	9	19	9	7	3.04	Sederhana
		12%	18%	38%	18%	14%		
4	Pelajar masih menyertai aktiviti yang dianjurkan oleh organisasi tempat kerja	5	5	17	15	8	3.32	Sederhana
		10%	10%	34%	30%	16%		
5	Pelajar aktif dalam kokurikulum di politeknik	9	8	15	12	6	2.96	Sederhana
		18%	16%	30%	24%	12%		
6	Pelajar mempunyai masa untuk merehatkan diri	6	6	25	9	4	2.98	Sederhana
		12%	12%	50%	18%	8%		
<b>Peratusan, Skor Min dan Tafsiran Keseluruhan</b>		<b>9.7 %</b>	<b>11.7 %</b>	<b>39.7 %</b>	<b>26%</b>	<b>12.7 %</b>	<b>3.36</b>	<b>Sederhana</b>

SKALA LIKERT

STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Sederhana, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

### 5.0 Kesimpulan

Min keseluruhan yang diperoleh bagi pengurusan masa adalah sebanyak 3.71, pengurusan diri pada skor min 3.70 dan pengurusan sosial pada min 3.36. Hal ini menunjukkan responden lebih berhati-hati apabila membuat keputusan bekerja sambil belajar. Meskipun mereka menerima dan membenarkan diri mereka untuk bekerja, tetapi ianya bersyarat dan perlu memenuhi kriteria tertentu. Oleh itu, para pelajar seharusnya bijak membahagikan masa untuk bekerja dan belajar serta tugas yang diberikan (Nor 'Alim Mohd Yunus, 2005)

Majoriti responden berpendapat bahawa pencapaian akademik mesti diutamakan. Oleh itu, menurut (Hassan Ali, 1996 dalam Matnisi, 2006), merancang belajar dengan sistematik bermakna merancang untuk lulus dengan cemerlang. Walau bagaimanapun, responden masih ingin bekerja kerana mereka lebih suka berdikari dan lebih menghargai pendapatan yang di terima serta perlu bijak menguruskan wang hasil titik peluh mereka sendiri. Mereka juga berminat untuk menabung wang simpanan untuk tujuan-tujuan tertentu seperti berumah tangga atau menanggung isi rumah tetapi ia bukanlah faktor yang dominan. Responden yang bekerja sambil belajar perlu lebih matang, terutama sekali untuk menguruskan masa bekerja dan belajar.

### 6.0 Cadangan Kajian Lanjutan

#### 6.1 Meluaskan skop kajian

Meluaskan skop kajian kepada politeknik yang menawarkan program KSS bagi mendapatkan maklumat dan pandangan terhadap impak bekerja sambil belajar. Malah, dapatan yang diperolehi boleh membantu penyelidik membuat perbandingan antara politeknik tersebut.

#### 6.2 Kaedah pengumpulan data secara temubual

Pengumpulan data secara temubual ini memberi peluang kepada pengkaji untuk mendapat data yang diperlukan dengan lebih jelas dan terperinci. Segala data yang diperolehi ini perlulah sesuai untuk menjawab persoalan kajian yang dijalankan. Berdasarkan hasil temubual tersebut, pengkaji akan dapat menganalisis data yang diperolehi dan menjawab persoalan kajian yang diperlukan. Responden kajian ini juga akan mendapat faedah melalui proses temubual ini kerana mereka berpeluang untuk menyatakan perspektif dan pandangan mereka.

#### Rujukan:

- (2015, April). Retrieved from <http://drjj.uitm.edu.my/DRJJ/OBE%20FSG%20Dec07/OBEJan2010/KPT-PSPTN-30.6.11.pdf>
- Abd Rahman bin Haron (2003). *Kajian terhadap pelajar sekolah yang bekerja secara sambilan dan implikasinya kepada pembelajaran*. Tesis Sarjana, Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Ahmad Fadzli Yusof, H. S. (2004,1996,2007). *Amalan Pengurusan Masa*.
- Ahmad, S. A. (2007). *Kewangan & pelajar IPTA*. Kuala Lumpur: PT professionals.
- Ali, H. H. (1996). *Strategi Belajar Yang Berkesan*. Kuala Lumpur: Utusan Publication.
- Desimone, R., & Harris, D. (1998). *Human resource development* (2nd ed.). USA: Dryden Press.
- Gillin, J. G. (2009). Soeleman. 122.

- Gillin, J. L. (2009). Pengantar Ilmu Antropologi. Edisi revisi. In *Koenjtraningrat* (p. 118). Jakarta: Rineka Cipta.
- Haynes, E. (1993). *Pengurusan Masa Peribadi*. Kuala Lumpur: Penerbitan Pelangi Sdn.Bhd.
- Mardzelah. (2006). *Sepakat daripada Perspektif Pengurusan Organisasi*. Selangor : Yeohprinco.
- Masri, S. (1996). *Pelajar Cemerlang*. Kuala Lumpur: Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Petkova, P. B. (2005). Towards a New Understanding of Education in the Globalizing World: Life Long Learning. *Emerald Insight : Managerial Law*, 21-29.
- SabithaMarican. (2005). Kaedah penyelidikan sains sosial (p. 279). Prentice Hall: Pearson Malaysia.
- Said, A. (2003). Pelajar Bekerja Sambilan. *Jurnal IPBA*, 74-86.
- Tahir, M. S. (2006). Kemahiran Generik – Kepentingan dalam memenuhi keperluan majikan masa kini. In Mardzelah, *Universiti Teknologi Malaysia Kertas kerja*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Yunos, N. ' . (2005). *Ringgit & Poket*. Utusan Publications.
- Zakaria, H. M. (1 April, 2009). Retrieved from Motivasi Diri: <http://hajimuhammadzakaria.blogspot.com>

## THE STUDENTS' SATISFACTION LEVEL TOWARDS SERVICE QUALITY AT POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

Siti Mahanum Bt Shaik Ismail<sup>1</sup>, Nurfadillah Ahmad Mahmmud<sup>2</sup>,  
Haryanti Bt Abdullah<sup>3</sup>

Commerce Department,  
Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

mahanum@psa.edu.my, nurfadillah@psa.edu.my, haryanti@psa.edu.my

### Abstract

In this highly competitive environment nowadays, an organisation needs some competitive advantage to sustain. Customer satisfaction can be considered as an important indicator to maintain a competitive advantage. In the higher education sector, students are the customers of an institution (Huang, 2009). Thus, developing customer (students) satisfaction should be a primary goal of higher learning institutions. The purpose of this research is to identify students' satisfaction level towards service quality provided at Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah (PSA) based on learning environment, academic process and relationship with lecturers and support staffs. The general findings show that the majority of students are satisfied with the services provided by PSA. The findings also should help PSA make better strategic plan in the future to enhance students' satisfaction.

**Keywords:** customer satisfaction, educational sector, service quality, higher learning institution

### 1.0 Introduction

In Malaysia, competitive advantage through high quality service is an increasingly vital weapon in business survival. The educational industry, has certainly not been exempted from increased competition from local provider and also abroad. Quality and customer satisfaction have long been recognised as playing a crucial role for organisation's success. Many companies are interested in studying, evaluating and implementing strategies that aim at improving customer satisfaction.

Customer satisfaction is a feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance or outcome in relation to his or her expectations (Kotler, 2009). In the context of higher learning institution, it is crucial to strive towards meeting customers' expectation in order to sustain in the business. However, when it comes to higher education, it is not only the meeting between teacher and student that constitutes the service quality evaluation; it is the complete and full offering from the higher learning institution. In other words, it is the student's evaluation of services the institution offers that is of importance.