

PENGARUH ELEMEN KETARA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA ATM LEMBAH KLANG

KAPTEN MIOR ZULFAKAR BIN MIOR RI

*Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
miorzulfakar@gmail.com*

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan dewasa ini sentiasa dituntut dan diberikan perhatian serius oleh para pengguna perkhidmatan. Tahap pengetahuan pengguna semakin meningkat mengenai hak-hak kepenggunaan bagi mencari kepuasan dalam perkhidmatan yang mereka gunakan. Persaingan perniagaan yang berorientasikan perkhidmatan juga semakin sengit. Semua pembekal perkhidmatan semakin akur dengan tuntutan pelanggan dan mereka bersedia untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi mengungguli persaingan sesama organisasi. Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan yang merupakan anggota Angkatan Tentera Malaysia (ATM) yang berkhidmat di Lembah Klang terhadap mutu perkhidmatan Kor Agama Angkatan Tentera Malaysia (KAGAT) di pasukan Tentera Darat. Teori SERVQUAL yang melibatkan elemen ketara telah digunakan dalam kajian ini bagi mengukur kualiti perkhidmatan yang disediakan. Borang soal selidik telah diedarkan kepada sejumlah 50 orang responden yang terdiri daripada warga tentera di Lembah Klang. Data yang diperoleh kemudiannya dianalisis menggunakan pakej perisian *SmartPLS 3.2.5*.

Kata kunci: ketara, kualiti perkhidmatan, SERVQUAL, KAGAT

Pengenalan

Perkataan kualiti dan kepuasan pelanggan tidak asing bagi sesebuah institusi terutama yang memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Menurut Shemwell, et al., (1998), institusi yang menawarkan perkhidmatan menghadapi pelbagai cabaran untuk terus bersaing dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi yang akan membawa kepada kepuasan pelanggan. Oleh itu, kualiti adalah penting dalam institusi yang berteraskan perkhidmatan kerana ia mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Crosby, 1979; Zarina, 2013). Di samping itu, kualiti perkhidmatan adalah satu pendekatan untuk menguruskan proses perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan yang akan membantu untuk meningkatkan daya saing dan keberkesanan institusi.

Kepuasan pelanggan merupakan isu yang penting dan kritikal dalam penyediaan perkhidmatan. Warga Tentera Darat Malaysia yang masih berkhidmat merupakan pelanggan yang mempunyai kehendak masing-masing yang perlu disediakan oleh pengurusan perkhidmatan. Oleh itu, organisasi yang bersendikan pengurusan perkhidmatan seperti KAGAT perlu menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada warga Angkatan Tentera Malaysia. Perkhidmatan yang berkualiti bukan sahaja akan memberikan kepuasan kepada pelanggan malah akan meningkatkan prestasi kerja mereka di pasukan.

Angkatan Tentera Malaysia (ATM) ialah pihak yang bertanggungjawab menjaga pertahanan negara. ATM meliputi tiga cabang ketenteraan utama iaitu Tentera Darat Malaysia (TDM), Tentera Laut Diraja Malaysia (TLDM) dan Tentera Udara Diraja Malaysia (TUDM). TDM mempunyai 16 Rejimen dan Kor (KAGAT) merupakan salah satu Kor tersebut.

Tanggungjawab ketenteraan dalam Islam merupakan kewajipan akidah dan jihad yang berlandaskan syariat serta akhlak Islam yang perlu dilaksanakan melalui tanggungjawab kepimpinan negara Islam yang sah (Rashidi dan Azmil, 2015). KAGAT telah diberikan tugas, peranan dan tanggungjawab bagi membina aspek penghayatan agama dan kerohanian dalam kalangan anggota ATM.

Menurut Mazli (2004), Redzuan (1999), Tirmizi (2011), KAGAT mempunyai peranan yang besar dalam aspek keagamaan dan kerohanian islam. Diantara peranan KAGAT ialah:

- Menyelaraskan semua aktiviti dan acara keagamaan yang dikendalikan dalam pasukan.
- Pegawai Agama pasukan selaku penasihat agama kepada barisan kepimpinan.
- Menentukan semua sasaran dan arahan mengenai agama yang dikeluarkan oleh pihak atasan dipatuhi dan dilaksanakan sepenuhnya.
- Merancang latihan dan kursus agama yang sesuai dilaksanakan oleh semua peringkat anggota dalam pasukan.
- Menguruskan hal-hal berkaitan zakat fitrah.
- Mengurus serta mengendalikan urusan pentadbiran kekeluargaan islam dlm pasukan.
- Menjadi kaunselor dalam pasukan.

Menjalinkan kerjasama dengan agensi-agensi agama kerajaan mahupun swasta dlm pengurusan dan pentadbiran keagamaan.

Sebagai satu badan yang bertanggungjawab terhadap “keperluan rohaniah” anggota tentera, badan ini dipelopori oleh individu-individu yang mempunyai latar belakang dalam keagamaan dan jelas akan peranan mereka sebagai *murabbi*, guru agama/pendakwah, pembimbing, sahabat dan juga sebagai seorang tentera (penglibatan dalam aktiviti ketenteraan pasukan) (Tirmizi, 2011; Burhanuddin, 2015). Peranan utama badan ini adalah untuk membentuk tiga ketahanan utama dalam komponen pembangunan manusia iaitu pembinaan mental, spiritual dan jasmani di dalam memenuhi tuntutan dunia dan akhirat (Mohd Rashidi & Azmil, 2015). Sebagai agensi keagamaan juga, menurut (Redzuan,2008) warga KAGAT juga dipertanggungjawabkan dalam merancang dan melaksanakan pelbagai program berteraskan keagamaan sebagai salah satu usaha menerapkan nilai-nilai keislaman ke dalam diri anggota-anggota ATM dan ahli keluarga anggota berasaskan ajaran Islam dalam semua peringkat pentadbiran ATM.

Objektif kajian

Kualiti perkhidmatan adalah penilaian pelanggan selepas menggunakan perkhidmatan di sesebuah organisasi dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan yang disediakan (Roselena, 2001; Fadilah et al.,2014). Jadi, bagi menentukan sesuatu kualiti perkhidmatan itu berkualiti dan dapat diterima oleh pelanggan, pengkaji haruslah menetapkan elemen yang perlu di dalam kajian ini. Dalam konteks kajian ini, warga ATM merupakan pelanggan yang menerima kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh KAGAT. Penekanan

kepada aspek kualiti perkhidmatan tidak boleh diabaikan. Oleh itu, objektif kajian ini dijalankan bertujuan untuk;

- i. untuk mengukur hubungan di antara ketara terhadap kepuasan pelanggan.
- ii. mengenalpasti sejauh mana pengaruh dimensi ketara terhadap kepuasan pelanggan.

Persoalan penyelidikan

Persoalan kajian akan menjadi panduan bagi keperluan kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Apakah dimensi ketara penting dalam mengukur kepuasan anggota ATM di Lembah Klang?
- ii. Adakah dimensi ketara mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota ATM di Lembah Klang?

Kajian Literatur

Konsep perkhidmatan telah ditakrifkan sejak tahun 1980-an oleh Churchill dan Surprenant (1982) bersama dengan Parasuraman et al. (1985), yang mempopularkan teori kepuasan pelanggan dengan mengukur penyampaian perkhidmatan sebenar firma di kesesuaian dengan harapan pelanggan, seperti yang ditentukan oleh pencapaian kualiti yang dirasakan, dan itu memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan di luar kehendak mereka (Bashir *et al.*, 2020)

Kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan di mana output yang dihasilkan bukan dalam bentuk fizikal yang biasa diberikan semasa ia dihasilkan. (Azlinda, 2010; Fadilah et al., 2014).

Kualiti perkhidmatan dalaman dan kepuasan pelanggan dalaman menyumbang kepada kepuasan pelanggan luaran, yang akhirnya mempengaruhi pertumbuhan organisasi dan keuntungan. (Yue Xia, 2009; Phylcia *et al.*, 2019)

Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan sebahagian besarnya adalah berdasarkan kajian Parasuraman et al. (1988). Parasuraman et al. (1988) telah membangunkan sebuah model kualiti perkhidmatan yang dikenali sebagai SERVQUAL. Dalam penyelidikan ini, maklum balas dari pelanggan (warga ATM di Lembah Klang) akan diambil kira melalui set soalan yang diedarkan bagi menilai tahap kepuasan mereka terhadap mutu perkhidmatan warga KAGAT di pasukan masing-masing. Pengkaji menggunakan Model *SERVQUAL* Parasuraman *et. al.*, (1988) dalam kajian ini dengan disesuaikan berpandukan maklum balas yang diberikan oleh pelanggan.

Ketara

Ketara (*Tangibles*) mempunyai definisi konstruk yang bermaksud gambaran fizikal yang dilihat secara ketara, iaitu kemudahan fizikal, tempat perkhidmatan, peralatan dan bahan komunikasi yang digunakan untuk memberi perkhidmatan, ketrampilan kakitangan dan gambaran fizikal perkhidmatan. Ia satu-satunya merupakan dimensi yang boleh disentuh dan dilihat. Secara ringkasnya ia merangkumi keadaan persekitaran dan kemudahan fizikal yang ada Ketika berlakunya proses perkhidmatan disediakan oleh pemberi kepada penerima seperti premis, perabot, peralatan, kelengkapan dan persekitaran.

Elemen ketara dikenal pasti sebagai kemudahan fizikal (peralatan, personel, dan bahan komunikasi). Ini adalah gambaran fizikal perkhidmatan yang akan digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualiti.

Dikatakan juga bahawa elemen ketara mempunyai kepentingan yang sama dengan empati. (Parasuraman et al.,1988; Miklós Pakurár et al.,2019). Ketara juga didefinisikan sebagai kemudahan fizikal, bahan, dan peralatan juga sebagai bahan komunikasi yang menunjukkan perhatian dan perhatian terhadap perincian yang ditawarkan oleh pembekal perkhidmatan (Fitzsimmons et al.,2006; Hassan Raza et al., 2019). Tambahan itu, (Marshall dan Murdoch 2003; Rosliza dan Nazdrol 2020) menggambarkan unsur-unsur ketara sebagai gambaran fizikal atau gambar perkhidmatan yang akan diberikan.

Menurut (Anwar Adulalem Alhkami et al.,2016) ketara merupakan penampilan faktor fizikal seperti peralatan, kemudahan yang digunakan oleh syarikat perkhidmatan dan juga penampilan pekerja perkhidmatan. Aspek dalam faktor ketara misalnya mempunyai peralatan terkini, fizikal kemudahan menarik secara visual dan bahan kelihatan secara visual. Ketara berkaitan dengan isyarat fizikal yang merupakan komponen bahagian proses penyampaian perkhidmatan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai penzahiran rasa seronok, selesa, dan tenteram atau perasaan positif yang terhasil daripada pengalaman kerja atau suatu sikap yang terhasil daripada kepuasan emosi individu terhadap pekerjaannya (Fatimah Affendi, 2014; Phylcia et al., 2019).

Kepuasan kerja boleh digunakan sebagai penilaian yang luas terhadap sikap penerimaan keseluruhan pekerja dalam sesebuah organisasi, kepuasan dan keseronokan pekerja dalam perlaksanaan kerja mereka (Lee et al., 2007; Phylcia et al.,2019). Kepuasan kerja ini juga melibatkan perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merujuk kepada tahap kepuasan pekerja dalam kalangan organisasi ini terhadap pekerjaan dan persekitaran kerja mereka (Fatimah Affendi, 2014; Phylcia et al.,2019).

Menurut Zulkifli (2011), kepuasan pelanggan merupakan satu penilaian subjektif yang melibatkan beberapa faktor iaitu psikologi, emosi dan rohani seseorang individual yang akan menghasilkan tindak balas terhadap tahap kepuasan berdasarkan pemerhatian, keyakinan, dan keamatan apabila menggunakan sesuatu perkhidmatan.

Kerangka Konseptual Kajian

Berdasarkan soroton literatur di atas, sebuah kerangka konseptual telah dibentuk seperti berikut:

Pemboleh Ubah Tidak bersandar

Pemboleh Ubah Bersandar



Rajah 1: Kerangka Konseptual Kepuasan Pelanggan warga ATM di Lembah Klang

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, hipotesis yang akan diuji ialah:

H1: Terdapat hubungan yang positif di antara ketara dengan kepuasan pelanggan.

Metodologi Kajian

9.1 Rekabentuk kajian

Rekabentuk kajian ini membenarkan pengkaji menggunakan kaedah keratan rentas bagi menggabungkan kajian literatur, temuduga terperinci dan kajian soal selidik sebagai prosedur utama pengumpulan data kajian. Kelebihan kaedah ini ialah berupaya membantu pengumpulan data secara tepat, mengelakkan wujudnya unsur berat sebelah, relevan dengan keperluan sesuatu kajian dan boleh dipercayai untuk mengukur persepsi responden terhadap pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian (Sekaran & Bougie, 2010; Creswell, 2012).

9.2 Temuduga terperinci

Langkah pertama dalam prosedur pengumpulan data bagi kajian ini ialah temuduga terperinci (*in-depth interview*) dengan melibatkan beberapa pegawai dan anggota ATM yang bertugas di Lembah Klang. Mereka dipilih menggunakan persampelan purposif (Sekaran & Bougie, 2010) kerana mereka dibawah perkhidmatan dan pengelolaan KAGAT di pasukan. Maklumat yang diperolehi daripada mereka menerangkan bahawa kepuasan pengguna bergantung kepada kualiti yang diperolehi dari perkhidmatan yang disediakan bersesuaian dengan peranan dan tugas seperti yang telah dinyatakan. Maklumat yang diperolehi daripada temuduga terperinci menunjukkan bahawa dimensi ketara diberi penekanan yang utama di dalam penyediaan perkhidmatan warga KAGAT di pasukan Lembah Klang. Kualiti perkhidmatan yang baik mampu mendorong pelanggan untuk mendapatkan hasil yang maksimum.

9.3 Soal selidik

Penyelidik menggunakan kaedah soal selidik sebagai kaedah dalam pengumpulan data kajian. Penggunaan soal selidik ini adalah untuk menganalisis data secara statistik deskriptif dan inferensi. Pengumpulan data akan menggunakan borang soal selidik berdasarkan kaedah *Service Performance* (SERVPERF) yang dibangunkan oleh Cronin dan Taylor (1992). Skala ini digunakan kerana ia lebih sesuai untuk kajian yang berkaitan dengan servis perkhidmatan seperti kajian yang ingin dijalankan ini. Ia mengandungi tiga jawapan pilihan yang bermula daripada “tidak memuaskan (1)”, sederhana (2)” dan “memuaskan (3)”. Sebanyak 40 set soalan soal selidik telah diedarkan di sekitar pasukan Lembah Klang.

Dapatan Kajian



Kajian rintis telah dibuat dan 40 responden telah dikenalpasti dan diberi set soal selidik. Dapatan kajian menunjukkan hasil yang menunjukkan dimensi ketara mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan

Dapatan kajian juga menunjukkan hasil bahawa dimensi ketara mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan keputusan yang di analisis melalui SPSS. Dari aspek kekuatan model, kemasukan dimensi ketara ke dalam analisis telah menyumbang sebanyak 72% peratus terhadap signifikan kepuasan pelanggan dan pencapaian ini dianggap sebagai kukuh.

Perbincangan

Hasil kajian menunjukkan bahawa dimensi ketara mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Keputusan yang dikeluarkan berdasarkan analisis menunjukkan signifikan ketara adalah kukuh (72%) dan ini menunjukkan dimensi ketara merupakan dimensi yang penting dalam kualiti perkhidmatan. Impak kajian ini melalui dapatan kajian yang dibuat boleh diguna pakai sebagai panduan dan menaik taraf kualiti yang ada pada warga KAGAT.

Dapatan kajian ini juga selaras dengan hipotesis yang dinyatakan yang mana dimensi ketara mempunyai pengaruh yang tinggi dalam menentukan kepuasa pelanggan. Respondan menilai kualiti perkhidmatan yang disediakan di pasukan dan maklum balas dinyatakan di dalam soal selidik. Kajian sebenar akan diedarkan di seluruh Lembah Klang dan 350 responden akan dipilih secara rawak untuk menjawab soal selidik yang akan disediakan.

Penghargaan

Setinggi penghargaan diucapkan kepada penyelia iaitu Lt Kol Dr. Hj Daud Bin Hj Mohamed Salleh (B) dan Kol Dr. Hj Zahimi Bin Hj Zainal Abidin atas bimbingan dan tunjuk ajar. Tidak lupa juga setinggi penghargaan kepada pihak pengurusan KUIS kerana menganjurkan persidangan ini.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya kajian ini menunjukkan elemen dimensi ketara memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan warga ATM di Lembah Klang terhadap perkhidmatan KAGAT. Kajian ini akan dilaksanakan menggunakan kerangka konseptual yang dibina berasaskan kepada literatur kualiti perkhidmatan organisasi yang diubahsuai selaras dengan keperluan warga ATM di Lembah Klang. Diharapkan dengan adanya kajian ini akan menambahbaik kualiti perkhidmatan KAGAT di pasukan pada masa akan datang.

Rujukan

- Fadilah, M N, Safura & Khairuddin (2014) TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM DI KUIS. Proceeding of the 1st International Conference on Management and Muamalah 2014 (1st ICoMM) 13th – 14th November 2014, e-ISBN: 978-967-0850-01-6
- Umar, Yousuf,Dharmendra ,G. A., & Surprenant, C. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(1), 491–504.SAGE Open April-June 2020: 1–10 © The Author(s) 2020 DOI: 10.1177/2158244020919517 journals.sagepub.com/home/sgo
- Abd-Elrahman, Azza & Sally (2020) THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN THE MOBILE TELECOMMUNICATIONS SECTOR IN EGYPT, Vol. 02, No. 1 (2020) 93-104, doi: 10.24874/PES02.01.010
- Akhtar,A., rafiq S, asif, A, Saeed, A. & Kashif,M. (2012) Public perception of police service quality: empirical evidence from Pakistan, *International Journal of Police Science of Management*, 14(2),97-106
- Chen, C.M, Lee, H.T., Chen, S.H&.Tsai,T.S(2014). The police service quality in rural Taiwan : A comparative analysis of perception and satisfaction between police staff and citizens, *Policing an International Journal of police Strategies and management*, 37(3),521-542
- Janstrup, K., Kaplan, s., Barford, M.B., & Prato, C.G. (2017). Evaluating the Police Service Quality for Handling Traffic crash reporting: a combined MCDA and LCA approach. *Policing an International Journal of Police Strategies and Management*, 40(2), 410-425
- (Yahaya & Bahari, 2010) (Adulalem Alhkami & Saleh Alarussi, 2016) The Case Study of Peladang Setiu Agro Resort, Terengganu, Malaysia. 1112 *Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth The Measurement of Service Quality using SERVQUAL: Rosliza Che Rahim Faculty of Entrepreneurship and Business, University of Malaysia Kelantan, Malaysia WM. Nazdrol WM.Nasir Faculty of Entrepreneurship and Business, University of Malaysia Kelantan, Malaysia*
- Alhkami, A. A., & Alarussi, A. S. (2016) Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies *Asian Journal of Business and Management (ISSN: 2321 – 2802) Volume 04– Issue 03, June 2016 Asian Online Journals (www.ajouronline.com)*
- (Phylcia Phoa S et al., 2019) HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KUALITI PERKHIDMATAN DALAMAN STAF MAJLIS SUKAN NEGERI-NEGERI DI MALAYSIA Volume: 4 Issues: 32 [September, 2019] pp.119-129] *International Journal of Education, Psychology and Counseling* eISSN: 0128-164X Journal website: www.ijepc.com
- Zia, Adil. (2016). Impact of Service Quality On Customer Satisfaction- An Imperial Study of Mobily In Saudi Arabia. *European Journal of Social Sciences*. 51. 451-460.
- (Nguyen Hue Minh et al.,2016) Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 10; 2015 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025 Published by Canadian Center of Science and Education

Miklós, Pakurár & Haddad, Hossam & Nagy, János & Popp, Jozsef & Oláh, Judit. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*. 11. 10.3390/su11041113.

Dina Syamilah Zaid & E. Suhartiningsih N. Noto Sudarmo(2018) KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN INAP DESA DI MELAKA Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan Inap Desa di Melaka *Jurnal Ilmi Journal of Ilmi* Jilid 8, 2018 : 1- 14