



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**KEBERKESANAN  
KHIDMAT SOKONGAN PEMBELAJARAN  
DALAM PROGRAM PENDIDIKAN JARAK JAUH DI UPM**

**ABDUL MURAT BIN ABDUL WAHAB**

**FPP 1997 31**

**KEBERKESANAN  
KHIDMAT SOKONGAN PEMBELAJARAN  
DALAM PROGRAM PENDIDIKAN JARAK JAUH DI UPM**

OLEH

**ABDUL MURAT BIN ABDUL WAHAB**

Projek Yang Dikemukakan Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Syarat  
Untuk Mendapatkan Ijazah Master Sains di Jabatan Pendidikan Pengembangan  
**Universiti Putra Malaysia**

Jun 1997



## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Amat Pengasih dan lagi Amat Penyayang. Puji dan syukur ke hadrat-Nya kerana dengan limpah kurnia dan kudrat-Nya jua, akhirnya saya dapat menyelesaikan projek penyelidikan ini.

Saya dengan penuh ikhlas dan terhutang budi mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Prof. Madya Dr. Abu Daud Silong selaku penyelia saya. Beliau telah memberi semangat, nasihat, bimbingan, tunjuk ajar, panduan dan pandangan dalam pembelajaran dan menyiapkan kertas projek ini. Kepada pemeriksa kertas projek Dr. Shamsuddin Ahmad, saya dengan seikhlas hati mengucapkan penghargaan dan terima kasih di atas bimbingan, tunjuk ajar, panduan dan nasihat dalam mengemas dan melengkapkan kertas projek ini. Penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pensyarah di Pusat Pengembangan dan Pendidikan yang banyak mencurahkan ilmu dalam sesi pembelajaran dan penyediaan kertas projek ini. Jasa mereka itu akan dikenang hingga akhir hayat.

Di kesempatan ini saya merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) kerana memberi biasiswa dan cuti belajar kepada saya. Saya juga mengucapkan penghargaan dan



terima kasih yang sama kepada Institut Pendidikan dan Pembelajaran Jarak Jauh (IDEAL) UPM dan pelajar-pelajar program pendidikan jarak jauh yang telah memberi kerjasama yang amat baik dalam memberi maklumat dan pengutipan data. Ucapan terima kasih dan penghargaan ikhlas juga ditujukan kepada semua sahabat-sahabat seperjuangan terutama saudara Mohammad Nor bin Abdul Rahman (PORIM) yang telah banyak membantu, memberi pendapat, panduan dan semangat dalam sesi pembelajaran dan penyediaan kertas projek ini.

Iringan doa dan kasih sayang buat ibu bapa Haji Abdul Wahab Abdul Rahman dan Khazanah Haji Shahmin yang mendoakan kejayaan dan kesejahteraan diri saya dan keluarga, juga kepada isteri Ruhana Abdul Rahman dan anak-anak Nur 'Adilah, Mohd. Hazim, Mohd. Hazman dan Ainul Mardhiah yang berkorban dengan penuh kesabaran, mencetuskan inspirasi, memberi dan menyemarakkan semangat dan galakan terhadap diri saya dalam menjayakan pengajian dan kertas projek ini.

Penghargaan dan terima kasih ini juga kepada semua yang terlibat dalam pengajian dan kertas projek saya, baik secara langsung atau tidak langsung. Akhir sekali didoakan kepada semua yang terlibat dalam pengajian ini serta kaum muslimin dan muslimat semoga kita sama-sama mendapat keampunan dan keredaan Allah (S.W.T) di dunia dan akhirat.

## KANDUNGAN

Muka Surat

<b>PENGHARGAAN</b> .....	iii
<b>SENARAI JADUAL</b> .....	ix
<b>SENARAI RAJAH</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xv

### BAB

#### 1 PENDAHULUAN

Pengenalan .....	1
Pendidikan Jarak Jauh Di Malaysia .....	3
Kenyataan Masalah.....	4
Objektif Kajian .....	8
Kepentingan Kajian .....	9
Skop Kajian .....	10
Definisi Operasional .....	10

#### II TINJAUAN LITERATUR

Konesp Pendidikan Jarak Jauh.....	14
Konsep Sistem Khidmat Sokongan.....	17
Interaksi dan Aktiviti-aktiviti dalam Pembelajaran .....	20

	Muka Surat
Model Khidmat Sokongan .....	24
Penyediaan Khidmat Sokongan Pembelajaran .....	28
Kajian Mengenai Khidmat Sokongan Pembelajaran.....	30
Rumusan .....	35
<b>III METODOLOGI</b>	
Pendahuluan .....	37
Populasi, Persampelan Kajian dan Responden .....	37
Sampel .....	38
Pembentukan Alat Pengukuran	
Bahagian A .....	40
Bahagian B .....	40
Pengumpulan Data .....	42
Analisis Data .....	43
Rangka Pembolehubah Kajian	
Pembolehubah Bergantung .....	46
Pembolehubah Bebas .....	47
<b>IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	
Ciri-ciri Latar Belakang Responden	

	Muka Surat
Kawasan .....	50
Umur .....	51
Taraf Perkahwinan .....	52
Taraf Pendidikan .....	53
Pekerjaan .....	54
Keputusan Peperiksaan Responden .....	56
Tahap Penggunaan Khidmat Sokongan .....	57
Tahap Hubungan Pelajar Pendidikan Jarak Jauh dengan Angkubah Terpilih .....	58
<b>Tahap Khidmat Sokongan Pembelajaran Mengikut Program</b>	
Bimbingan dan Kaunseling .....	62
Bahasa Melayu .....	63
TESL .....	64
<b>Cadangan Membaiki Tahap Khidmat Sokongan</b>	
Hubungan Pelajar dan Pensyarah .....	66
Perkhidmatan Perpustakaan .....	68
Kemudahan Pusat Pelajar .....	69
Masalah yang dihadapi oleh Pelajar .....	71
Hubungan Khidmat Sokongan dengan Prestasi Akademik .....	73
Pandangan Pelajar Mengenai Program Pendidikan Jarak Jauh ....	75

**V RINGKASAN, KESIMPULAN, PERBINCANGAN,  
IMPLIKASI DAN CADANGAN**

Kenyataan Masalah .....	77
Objektif Kajian .....	78
Metodologi Kajian .....	79
Perbincangan .....	80
Implikasi Kajian .....	83
Kesimpulan .....	84
Cadangan bagi Kajian akan Datang .....	86
RUJUKAN .....	87
LAMPIRAN A .....	93



## SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Sais Sampel Mengikut Kategori Jawatan dan Peratusan .....	38
2	Pemeringkatan Skor Item-item Khidmat Sokongan .....	41
3	Taburan Profil Responden .....	50
4A	Taburan Responden Mengikut Zon .....	51
4B	Taburan Responden Mengikut Umur .....	52
5	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan .....	53
6	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan.....	54
7	Tahap Responden Mengikut Pekerjaan .....	55
8	Taburan Responden Mengikut Sektor .....	56
9	Taburan Mengikut Keputusan Peperiksaan .....	57
10	Tahap Hubungan Pelajar dengan Angkubah Terpilih .....	59
11	Tahap Khidmat Sokongan Pelajar Program Bimbingan dan Kaunseling.	63
12	Tahap Khidmat Sokongan Pelajar Pengajaran Bahasa Melayu sebagai Bahasa Pertama .....	64
13	Tahap Khidmat Sokongan Pelajar TESL .....	65
14	Cadangan Membaiki Hubungan antara Pelajar dengan Pensyarah .....	67
15	Cadangan Membaiki Perkhidmatan Perpustakaan .....	69
16	Cadangan Membaiki Kemudahan Pusat Pelajar .....	70

17	Masalah Semasa yang Dihadapi oleh Pelajar .....	72
18	Hubungan Khidmat Sokongan dengan Prestasi Akademik .....	74
19	Pandangan Pelajar Mengenai Program Pendidikan Jarak Jauh .....	75



## SENARAI RAJAH

Rajah		Mukasurat
1	Model Shnnon-Schramm Yang diubahsuai oleh Chute .....	23
2	Model Untuk Perancangan dan Pengurusan Khidmat Sokongan Pelajar .....	24
3	Sistem Pendidikan Jarak Jauh Fakulti Perubatan UKM .....	27
4	Rangka Kerja Teoritikal .....	45



Abstrak Projek Penyelidikan yang dikemukakan kepada Jabatan Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Sains.

**KEBERKESANAN KHIDMAT SOKONGAN DALAM PROGRAM  
PENDIDIKAN JARAK JAUH  
DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**Oleh**

**ABDUL MURAT BIN ABD. WAHAB  
JUN 1997**

Penyelia : Prof. Madya Dr. Abu Daud Silong

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap penggunaan khidmat sokongan dalam pendidikan jarak jauh di Universiti Putra Malaysia (UPM) dengan melihat kepada penggunaan khidmat sokongan secara keseluruhan, perbezaan penggunaan di antara bidang-bidang yang dikaji dan juga hubungan angkubah terpilih dengan pencapaian akademik.

Seramai 167 orang pelajar pendidikan jarak jauh yang sedang mengikuti program Bimbingan dan Kaunseling, TESL dan Pengajaran Bahasa Melayu



sebagai Bahasa Pertama dipilih sebagai sampel kajian melalui kaedah persampelan stratifikasi rawak mudah. Pengumpulan data menggunakan soal selidik berstruktur yang ditabdir sendiri oleh responden dengan bantuan pengkaji. Data dianalisis menggunakan program *Statistical Packge for Social Science (SPSS) for MS Window Release 6.0*.

Secara keseluruhan, penemuan kajian mendapati tahap hubungan di antara pelajar-pelajar dengan pensyarah dan tutor adalah agak tinggi. Begitu juga hubungan pelajar dengan keluarga dan rakan-rakan juga didapati agak tinggi. Walau bagaimanapun, didapati tahap penggunaan kemudahan perpustakaan dan pusat pelajar adalah rendah. Terdapat perbezaan tahap penggunaan khidmat sokongan di antara ketiga-tiga program. Didapati bahawa tahap penggunaan khidmat sokongan pembelajaran pelajar TESL adalah lebih rendah dibandingkan dengan pelajar program Bimbingan dan Kaunseling dan PBMP. Kajian ini juga mendapati bahawa hubungan rapat di antara pelajar dengan pensyarah mempunyai kesan terhadap pencapaian akademik pelajar.

Kajian ini menyimpulkan bahawa khidmat sokongan adalah penting dalam pembelajaran secara pendidikan jarak jauh. Hubungan di antara pelajar dengan pensyarah perlu dirancang supaya dapat memberi kesan yang lebih baik dalam pembelajaran melalui sistem ini. Dengan peningkatan kemudahan perpustakaan

dan pusat pelajar dapat membantu keberkesanan dalam pengajian pelajar. Akhir sekali kemudahan berkomunikasi dan kemudahan fizikal perlu dipertingkatkan lagi bagi meningkatkan keberkesanan pembelajaran melalui sistem ini.

Abstract of Research Project submitted to the Department of Extension Education, Faculty of Educational Studies, University Putra of Malaysia in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science

**THE EFFECTIVENESS OF SUPPORT SERVICES  
IN THE DISTANCE EDUCATION PROGRAMMES  
AT THE UNIVERSITY PUTRA OF MALAYSIA**

**By**

**ABDUL MURAT BIN ABDUL WAHAB  
JUNE 1997**

Supervisor: Associate Prof. Dr. Abu Daud Silong

Faculty: Educational Studies

This study aims to find out the levels of support services utilization in distance education programme conducted by University Putra of Malaysia. It examines the overall utilization of support services, the difference of utilization in various fields of studies as well as the relationship between selected variables with students academic performance.

Data were collected from 167 respondents using questionnaires involving students from the Guidance and Counselling, Teaching English as a Second



Language (TESL) and Teaching Malay as a First Language (PBMP) programmes. Data collection was done by using structured self-administered questionnaires, with the researcher's guidance. Data were analysed with the use of *Statistical Package for Social Science (SPSS) for MS Window Release 6.0*.

In general, the result of the study revealed that the need for interactive relationship between the student, lecturer and tutor was quite high. It was also found that relationship between the student, family and peer was also high. However, the study revealed that the utilization level of library facilities and students' centre were low. It was revealed that the utilization level of support services between the three programme differed. The utilization level of support services of student from TESL programme was lowest compared to the student of Guidance and Counselling programmes and PBMP programmes. In addition, this study highlighted that the close relationship between the student and the lecturer had positive effect on the student academic performance.

The conclusion of the study revealed that support services were very important in the distance learning. The relationship between the student and the lecturer must be planned in order to achieve the good effect in the learning through this system. Other than that, the upgrading of the library services and student centre would help the effectiveness of the student education. Finally, the



availability of the communication and physical services should be taken into account in planning this program.



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **Pengenalan**

Di zaman teknologi yang semakin mencabar ini, manusia perlu melengkapkan diri dengan berbagai ilmu pengetahuan untuk meningkatkan mutu kehidupan. Dengan bertambahnya pengetahuan dan kemahiran baru, akan membolehkan seseorang itu menghadapi persaingan dalam kehidupan seharian mereka. Di Malaysia, dari sejumlah 3.373 juta penduduk yang berumur di antara 20 - 29 tahun dalam tahun 1992, hanya seramai 160,566 atau 4.76% berjaya mengikuti pengajian di institusi pengajian tinggi tempatan (Jabatan Statistik, 1992). Keadaan ini menggambarkan terdapatnya keperluan untuk meningkatkan lagi peluang pengajian di institusi pengajian tinggi. Antara program yang mampu memberi peluang tersebut ialah melalui pendidikan jarak jauh (PJJ). Melalui program ini juga dijangka hasrat Perdana Menteri Malaysia yang di bentangkan dalam Dasar Pembangunan Nasional yang menggantikan Dasar Ekonomi Baru, untuk mengwujudkan negara Malaysia yang makmur dan berpendidikan tinggi menjelang tahun 2020 mampu dilaksanakan (Malaysia 1991).

Sistem PJJ telah dilaksanakan di kebanyakan institusi pengajian tempatan mulai tahun 1995. Pelbagai program di peringkat ijazah telah ditawarkan.

Melalui cara itu, matlamat untuk menyebarkan ilmu pengetahuan seluas mungkin kepada semua golongan masyarakat akan mampu dicapai (Ahmad Dasuki, 1993). Program ini juga dapat mengurangkan masalah yang dihadapi oleh pelajar-pelajar seperti persaingan mendapatkan tempat di universiti, masa dan ruang ( Abu Daud et al., 1995). Penggunaan teknologi pendidikan secara cekap dapat menjadikan program ini lebih berkesan dan di samping mengurangkan aktiviti bersemuka, manakala pelajar terus belajar secara bersendirian (Pierre Duguet, 1995).

Di negara maju PJJ bukanlah merupakan perkara sesuatu yang baru. United Kingdom contohnya, telah memperkenalkan PJJ sejak tahun 1836 dengan terasnya Universiti London. Aktiviti awalnya terhad kepada menjalani peperiksaan dan penganugerahan ijazah. Pada masa itu kolej atau institut lain hanya dibenarkan mengajar dan membimbing pelajar sahaja. Bagaimanapun pada tahun 1858 sekatan ini telah dimansuhkan dengan membuka ruang kepada kolej swasta terlibat dalam menyediakan pelajar untuk peperiksaan di Universiti London. (Rumble & Harry, 1982). Manakala di Amerika Syarikat pula, PJJ di peringkat universiti telah bermula sejak tahun 1874 apabila Illinois State University memulakan program tersebut melalui pos.

Pada masa ini sistem PJJ telah diterima di seluruh dunia sebagai satu sistem pendidikan yang sah dan diakui setanding dengan sistem pendidikan lain (Kaye et al., 1991). Sistem ini juga telah berkembang dengan pesatnya dan diterima baik oleh kebanyakan negara dari Afrika hingga ke China, Asia serta Eropah.

### **Pendidikan Jarak Jauh di Malaysia**

Universiti Sains Malaysia (USM) merupakan pusat pengajian tinggi yang pertama mengwujudkan program PJJ melalui Rancangan Pengajian Luar Kampus. Universiti tersebut telah memulakan pengambilan sulungnya seramai 86 orang pelajar pada sesi 1971/72 (Ahmad Dasuki, 1993). Di samping itu Institut Teknologi Mara (ITM) juga telah memulakan program PJJ mulai semester Julai 1990 bagi kursus-kursus Diploma Pentadbiran Awam, Diploma Pengajian Perniagaan dan Diploma Pengajian Bank (ITM, 1994). Sementara Fakulti Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) pula telah melancarkan program empat tahun ijazah lanjutan dalam bidang kesihatan keluarga mulai Julai 1993. Program ini merupakan kerjasama di antara UKM, Kementerian Kesihatan dan World Health Organization (WHO). Tujuan program ini diadakan adalah untuk mengwujudkan suatu jenis kepakaran baru yang akan memberi perkhidmatan penjagaan kesihatan dengan lebih luas dan berterusan di peringkat asas di kawasan bandar dan luar

bandar. Sehingga kini seramai 79 orang pelajar telah diterima mengikuti program berkenaan (UKM, 1995).

Universiti Pertanian Malaysia (yang telah ditukar namanya kepada Universiti Putra Malaysia mulai 3 April 1997) (UPM) seperti juga Universiti Malaya (UM), Universiti Teknologi Malaysia (UTM) dan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) telah memulakan program PJJ mulai sesi 1996/97. UPM telah menawarkan program di peringkat Sarjana Muda dalam bidang Sains Komputer, Bimbingan dan Kaunseling, TESL (*Teaching English As A Second Language*) dan Pengajaran Bahasa Melayu sebagai Bahasa Pertama (PBMP). Seramai 1206 orang telah mendaftar untuk program yang ditawarkan dalam bidang berkaitan seperti dinyatakan. Kebanyakan pelajar terdiri dari kumpulan guru-guru yang sedang berkhidmat kerana program tersebut lebih mirip kepada bidang pendidikan.

### **Khidmat Sokongan dalam Pendidikan Jarak Jauh**

Cabaran yang dihadapi dalam melaksanakan pembelajaran secara jarak jauh adalah kerana wujudnya pemisahan di antara pengajar dan pelajar. Keadaan ini menimbulkan masalah kepada pengajar, menyelia perkembangan pembelajaran pelajar di bawah pengawasannya dengan lebih berkesan. Dengan itu pelajar dikehendaki belajar secara bersendirian, dengan cara mereka sendiri, dan di tempat mereka sendiri (Abu Daud et al., 1995).

Daripada kajian yang dijalankan oleh Garland (1993) terdapat beberapa halangan bagi pelajar menamatkan pengajian mereka iaitu halangan persekitaran, halangan institusi dan halangan kecenderungan. Dari segi persekitaran, suasana persekitaran yang kurang menggalakan pembelajaran seperti kurangnya sokongan dari keluarga, boleh menyebabkan pelajar mempunyai kurang keyakinan diri. Partels (1982) juga mendapati kesimpulan yang sama dari kajiannya yang mendapati pelajar akan kurang berminat untuk menamatkan pengajiannya sekiranya mereka kurang mendapat sokongan dari keluarga. Sementara halangan institusi pula, adalah berikutan dari peraturan yang ditetapkan oleh institusi. Halangan kecenderungan merujuk kepada kurangnya matlamat/tujuan, masalah pengurusan masa dan masalah peribadi sebagai seorang dewasa. Halangan-halangan ini merupakan antara faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan program PJJ yang dilaksanakan oleh kebanyakan institusi PJJ.

Di samping halangan yang dikenal pasti di atas, pelajar dalam PJJ juga menghadapi masalah seperti yang dihadapi oleh pelajar yang mengikuti program pengajian sistem konvensional. Robinson dalam Rumble (1981) mengenal pasti tiga masalah utama, pertama yang berkaitan dengan teknik belajar dan kesukaran pembelajaran berikutan dari penggunaan media, kedua jarak di antara individu dan institusi yang menyukarkan mereka berhubung, dan akhir sekali masalah peribadi yang membawa kesan kepada tugas harian pelajar.

Masalah ini memerlukan khidmat sokongan untuk mengurangkan tekanan semasa pengajian. Rowntree (1992) mendapati bahawa tanpa sokongan kemungkinan pelajar akan menangguhkan program pengajian mereka atau akan terus tercicir dari program. Pelajar yang dibiarkan belajar dalam keadaan mereka sendiri akan mengalami pelbagai kebimbangan dan kesukaran. Mereka bimbang dan ragu mengenai pembelajaran sama ada berpadanan masa dan usaha mereka. Perkara yang paling malang apabila mereka gagal menyelesaikan masalah yang boleh diselesaikan dengan sedikit bantuan atau sokongan sahaja.

Terdapat juga kajian yang menunjukkan bahawa kadar penamatan pengajian bergantung kepada tingginya motivasi pelajar, syarat pra kemasukan yang sesuai, bahan-bahan pembelajaran yang baik dan sistem penghantaran yang cekap (Hough 1984; Roberts 1984). Perkara-perkara ini adalah berkaitan dengan unsur kemanusiaan. Oleh itu khidmat sokongan dalam bentuk kemanusiaan juga perlu dirancang. Kajian yang dijalankan oleh Sweet (1986) mengenai masalah keciciran dalam PJJ berdasarkan model Tinto's juga mendapati hubungan secara terus di antara pelajar dan fakulti mempengaruhi tanggung jawab dan ketahanan mereka sebagai seorang pelajar. Peters (1992) pula mendapati pelajar akan merasa amat gembira sekiranya mereka di letakkan di bawah "tutor persendirian" yang akan menyemak keseluruhan program pembelajaran. Oleh itu jelas bahawa

perkara-perkara yang dinyatakan di atas adalah berkaitan dengan peranan yang perlu dimainkan oleh khidmat sokongan bagi memastikan keberkesanan pembelajaran dalam sistem PJJ (Connie et al. 1992). Kesimpulan dari perbincangan di atas mendapati penyediaan kemudahan khidmat sokongan ini sangat penting dalam proses pembelajaran sistem jarak jauh ini (Dillon et al. 1992, Lampikoski, 1986).

### **Kenyataan Masalah**

Menyedari hakikat bahawa khidmat sokongan penting dalam pembelajaran PJJ ini, UPM telah mewujudkan satu sistem khidmat sokongan kepada pelajar-pelajarnya. Khidmat sokongan yang disediakan adalah seperti program bersemuka di antara pelajar dengan pensyarah yang ditetapkan sebanyak tiga kali dalam sepanjang semester. Menyediakan tutor bagi membolehkan pelajar membentuk kumpulan perbincangan yang biasanya diadakan di pusat-pusat pelajar. Perjumpaan ini ditetapkan selama 24 jam untuk setiap mata pelajaran bagi satu semester. Kemudahan perpustakaan juga disediakan sama seperti pelajar-pelajar di kampus. Kemudahan pusat-pusat pelajar disediakan di kawasan atau tempat tinggal pelajar. Bagi mewujudkan perhubungan dengan pensyarah, kemudahan telefon, fax, e-mail dan surat menyurat disediakan.