



## Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)

Volume 4, Issue 7, November 2019

e-ISSN : 2504-8562

Journal home page:  
www.msocsciences.com

### **Pengaruh Kualiti Perkhidmatan Institusi, Kepuasan Latihan Industri dan Pembelajaran Terarah Kendiri Terhadap Kebolehgajian Pelajar Kolej Vokasional di Sabah**

**Asrin Gili<sup>1</sup>, Abdul Said Ambotang<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah

Correspondence: Asrin Gili (egavriil2112@gmail.com)

#### **Abstrak**

Isu pengangguran graduan kesan daripada kepesatan perubahan pasaran buruh yang disebabkan oleh ketidaktentuan sosioekonomi, perubahan organisasi serta kemajuan teknologi telah mendapat perhatian bukan sahaja di Malaysia, bahkan juga di peringkat global. Isu yang sangat sinonim dengan kebolehgajian ini perlu ditangani oleh semua pihak termasuklah institusi pendidikan tinggi, pihak industri yang menawarkan kolaborasi latihan serta individu pelajar sendiri. Justeru itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh pengalaman pembelajaran pelajar yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, dan pembelajaran terarah sendiri (PTK) terhadap tanggapan kebolehgajian diri khususnya dalam kalangan pelajar kolej vokasional di Sabah, Malaysia. Antara teori dan model yang digunakan sebagai panduan kajian ialah Model SSPE (*Students Self-Perceived Employability*), Model HESQUAL, Model Kepuasan *Internship* dan Model PRO-SDL (*Personal Responsibility Orientation of Self-Directed in Learning*). Kajian kuantitatif yang mengaplikasikan kaedah tinjauan *cross-sectional* ini menggunakan satu set soal selidik berstruktur yang diadaptasi. Kajian rintis melibatkan 105 responden mendapati bahawa kesemua instrumen yang digunakan mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Kajian ini diharap dapat membantu para pemegang taruh KV di semua peringkat khasnya di peringkat institusi, industri dan pelajar sendiri dalam menambah baik program pendidikan sekali gus memastikan matlamat serta objektif untuk meningkatkan kebolehgajian pelajar dapat dicapai dengan cemerlang melalui intervensi kualiti perkhidmatan, latihan industri dan gaya pembelajaran terarah sendiri.

**Kata kunci:** Kebolehgajian, tanggapan kebolehgajian diri, kualiti perkhidmatan, kepuasan latihan industri, pembelajaran terarah sendiri

### **The Influence of Institution Service Quality, Industrial Training Satisfaction and Self-Directed Learning on the Employability of Vocational College Students in Sabah**

#### **Abstract**

The issue of graduate unemployment as a result of the rapid changes in the labor market due to socioeconomic instability, organizational change and technology advances has gained attention not only in Malaysia, but also globally. This issue is synonymous with employability and need to be addressed by all parties, including higher education institutions, the industry which offers training collaborations as well as students themselves. Therefore, this study aimed to identify the influence of

student's learning experiences related to institution quality services, industrial training satisfaction, and self-directed learning on the self-perceived employability among vocational college students in Sabah, Malaysia. Among the theory and model applied as a guide are SSPE Model (Student Self-Perceived Employability), HESQUAL Model, Internship Satisfaction Model and PRO-SDL Model (Personal Responsibility Orientation of Self-Directed in Learning). This quantitative study that applied cross-sectional survey method using a set of adapted structured questionnaires. A pilot study involving 105 respondents found that the instruments to be used have high validity and reliability. The findings of the study are expected to help vocational college stakeholders at all level especially institution, industry as well as students to improve the education programs and to ensure that the goals and objectives to enhance employability can be achieved excellently through the intervention of service quality, industrial training and self-directed learning.

**Keywords:** Employability, self-perceived employability, service quality, industrial training satisfaction, self-directed learning

---

## Pengenalan

Modal insan merupakan pelaburan terpenting bagi pembangunan sesebuah negara. Tidak ada negara mampu mencapai kemajuan tanpa memiliki modal insan cemerlang yang berkemahiran tinggi, boleh bertindak balas dengan pantas secara kreatif terhadap perubahan ekonomi, serta berpaksikan kepada penjana dan penggunaan pengetahuan. Justeru itu, satu-satunya pilihan ialah mengerakkan semua potensi, kemahiran dan bakat seluruh rakyat secara aktif dan memastikan kualiti sumber manusia sentiasa dipertingkatkan bagi menambah kecekapan dan kelangsungan pembangunan negara yang mantap demi kesejahteraan bersama (Saudi & Esa, 2012). Menyedari hakikat ini, Malaysia pada tahun 2012 telah melancarkan Transformasi Pendidikan Vokasional (TPV) yang membawa beberapa perubahan penting dalam sistem pendidikan negara sebagai inisiatif kerajaan untuk memperkasakan pembangunan modal insan. Antara langkah yang telah diambil ialah menjenamakan semula Sekolah Menengah Vokasional (SMV) menjadi Kolej Vokasional (KV). Transformasi ini merangkumi semakan semula kurikulum sedia ada, mengguna pakai beberapa kaedah penilaian dan pentaksiran baharu, meningkatkan kemahiran guru serta mengukuhkan lagi jaringan kerjasama dengan industri. Matlamatnya adalah untuk membentuk modal insan yang bersahsiah, berilmu dan berkemahiran tinggi (BPTV KPM, 2011).

Berbeza dengan sistem SMV sebelum ini yang hanya menasaskan pelajar dapat melanjutkan pelajaran dengan berbekalkan Sijil Pelajaran Malaysia (Vokasional) selepas menamatkan pengajian, KV pula menasaskan 70% daripada pelajar akan terus bekerja di industri, 20% melanjutkan pengajian, sementara 10% lagi akan menjadi usahawan yang berjaya selepas menamatkan tempoh pengajian selama empat tahun dan lima bulan (latihan industri). Dalam erti kata lain, KV yang menyediakan peluang Pendidikan dan Latihan Teknikal Vokasional seawal 16 tahun kepada pelajar lepasan PT3 sehingga ke peringkat diploma dicabar untuk menghasilkan tenaga kerja terlatih yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak industri serta pasaran buruh sejajar dengan perkembangan pesat era Revolusi Perindustrian 4.0. Justeru itu, penyediaan pengalaman-pengalaman pembelajaran yang terbaik kepada pelajar merupakan aspek penting dalam memastikan hasrat pewujudan KV dapat dicapai.

## Latar Belakang Kajian

Melihat kepada objektif KV yang menasaskan 70% daripada graduan yang dilahirkan akan terus mendapat pekerjaan di dalam industri selepas menamatkan pengajian, jelas bahawa isu penting yang menjadi perhatian adalah berkaitan dengan kebolehgajian pelajar. Secara mudahnya, kebolehgajian dari perspektif pelajar adalah tentang kemampuan untuk mendapatkan pekerjaan, dan untuk memajukan diri dalam pasaran buruh dengan merealisasikan potensi melalui pekerjaan yang berterusan (Hillage & Pollard, 1988). Kebolehgajian juga dapat didefinisikan sebagai 'keupayaan untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan' sesuai dengan kelayakan yang dimiliki selepas menamatkan pengajian

(Rothwell & Arnold, 2007). Kebolehgajian dilihat sebagai sebagai kunci yang membolehkan seseorang pelajar dapat bersaing dengan mudah dalam pasaran buruh. Justeru, pelajar ataupun graduan KV dituntut untuk memiliki kebolehgajian yang tinggi. Tambahan pula, kebolehgajian juga merupakan pengukur usaha sesebuah institusi pendidikan khususnya pendidikan tinggi dalam pembangunan sumber manusia, dan juga petunjuk kepada keberkesanan program latihan yang diberikan oleh institusi tersebut (Kee et al., 2012). Program latihan dikatakan berkesan sekiranya graduan yang dihasilkan berupaya memenuhi keperluan dan kehendak pasaran buruh yang sentiasa berubah rentetan arus globalisasi dan percambahan teknologi yang semakin rancak.

Bagi memastikan pelajar yang dikeluarkan mempunyai kebolehgajian yang tinggi, semua pihak termasuklah institusi pendidikan tinggi, pihak industri yang menawarkan kolaborasi latihan, dan individu pelajar sendiri perlu memainkan peranan dengan lebih progresif. Di peringkat institusi, konsep kualiti perkhidmatan merupakan faktor kritikal untuk berjaya (Yildiz, 2014). Sehubungan itu, KV perlu membangunkan program jaminan kualiti supaya memberi terang kepada keperluan khusus pelajar, memantau kualiti perkhidmatan, mengenal pasti bahagian mana yang memerlukan penambahbaikan, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk memperbetulkannya. Ini perlu ditangani bukan sahaja melalui laluan tradisi akreditasi dan semakan kursus, soal selidik maklum balas pelajar tentang kualiti penyampaian dan pengajaran kursus, tetapi juga melalui penilaian tentang apa yang pelajar sendiri pertimbangkan sebagai elemen dalam kualiti perkhidmatan. Bahkan, terdapat bukti yang jelas bahawa mendengar dan memberikan ruang kepada pelajar untuk mengambil bahagian dalam membuat keputusan lebih mendatangkan hasil yang positif (Thurgood, 1990; Oldfield, 1997). Pelajar sebagai pelanggan adalah pertimbangan utama dalam institusi pendidikan, dan kepuasan mereka menggambarkan sama ada operasi institusi berjaya atau sebaliknya (Abasimi & Xiaosong, 2016; Hassan et al., 2019). Tambahan pula, banyak kajian terdahulu mendapati bahawa kualiti perkhidmatan memberi impak langsung atau tidak langsung kepada kebolehgajian pelajar (Senthilkumar & Arulraj, 2011; Calvo-Porrall et al., 2013; Zaliza & Safarin, 2014; Boateng et al., 2015; Joshi & Chadha, 2016).

Peranan industri pula dapat direalisasikan melalui kolaborasi institusi-industri misalnya pelaksanaan latihan industri yang dilihat sebagai medium utama bagi pembelajaran berasaskan pengalaman sebenar. Dalam mana-mana program latihan, latihan industri merupakan kaedah berkesan untuk meningkatkan produktiviti dan prestasi tatkala memasuki persekitaran kerja sebenar (Mollahoseini & Farjad, 2012). Latihan industri dalam kurikulum KV dinamakan *On-Job Training* (OJT) dan dilaksanakan selama sekurang-kurangnya lima bulan setelah pelajar melengkapkan lapan semester pengajian. Objektifnya adalah untuk melatih pelajar melaksanakan pekerjaan dalam persekitaran kerja yang sebenar dan sebagai orientasi berkaitan kerjaya yang bakal diceburi selepas menamatkan pengajian. Latihan industri juga berfungsi sebagai titik pertemuan antara pelajar dengan majikan dan saluran transisi pelajar KV ke alam pekerjaan sebenar. Namun begitu, masih wujud kebimbangan tentang keberkesanan khususnya berkaitan penerimaan pelajar dan majikan terhadap program latihan industri pelajar KV dan juga sejauh mana pelajar berpuas hati dengan latihan industri yang dilalui. Kepuasan latihan industri sangat penting kerana ia memberi impak kepada kebolehgajian pelajar (Chen & Shen, 2012; Jose et al., 2013; Silva et al., 2016; Omar et al., 2017).

Di peringkat individu pelajar sendiri, kebolehgajian dapat ditingkatkan melalui keupayaan PTK. Berdasarkan literatur sedia ada, PTK adalah satu daripada ciri atau keupayaan yang diperlukan oleh graduan masa ini untuk mengekalkan kebolehgajian dan daya tarik di dalam pasaran buruh. Menurut Raemdonck et al. (2012), 'peranan arahan sendiri dianggap paling utama dalam mengekalkan kebolehgajian seseorang'. Ini kerana PTK dilihat sangat membantu pelajar untuk beradaptasi dan menangani perubahan pesat dalam persekitaran sosial, fizikal dan pekerjaan (O'Donoghue & Maguire, 2005). Oleh itu, kompetensi yang diperoleh melalui PTK akan memberi manfaat kepada graduan hari ini untuk mendapatkan dan mengekalkan pekerjaan atau untuk tetap laris dalam pasaran buruh. Singkatnya, dalam usaha untuk memiliki kebolehgajian yang tinggi, seseorang individu perlu mempunyai gaya, sikap dan tahap keupayaan PTK. Keupayaan melakukan PTK akan membantu seseorang untuk mengekalkan kadar pembelajaran sepanjang hayat supaya meraih pengetahuan dan kemahiran secara berterusan sepanjang kehidupannya. Seseorang individu yang mempunyai keupayaan PTK yang tinggi juga dijangka akan memiliki kelenturan dan kebolehsuaian dalam mencari pekerjaan alternatif dalam dunia yang sukar sentiasa berubah.

Ringkasnya, konsep dan peranan kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, dan pembelajaran terarah sendiri (PTK) merupakan elemen yang sangat berperanan dalam memastikan kebolehgajian pelajar institusi pengajian tinggi, tidak terkecuali institusi KV. Justeru itu, kajian ini diinisiatifkan untuk mengkaji bagaimana ketiga-tiga konsep ini memberi kesan kepada kebolehgajian pelajar. Pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan dan pengaruh kualiti perkhidmatan, kepuasan latihan industri, dan PTK terhadap kebolehgajian pelajar dalam konteks pendidikan tinggi, lebih spesifik dalam konteks pendidikan kolaj vokasional di Malaysia masih diperlukan dan patut diterokai secara empirik.

## Masalah Kajian

Kesan daripada kepesatan perubahan pasaran buruh yang disebabkan oleh ketidaktentuan sosioekonomi, perubahan organisasi dan kemajuan teknologi, kebolehgajian pelajar semakin mendapat perhatian secara global. Menurut Fugate et al. (2004), kebolehgajian adalah faktor kritikal seseorang individu dalam pasaran buruh. Justeru itu, kebolehgajian dilihat sebagai alternatif kepada masalah pengangguran. Namun begitu, pengangguran sehingga kini masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius. Menurut *International Labour Organization* (2016), kadar pengangguran telah mencecah 13.1% dengan anggaran 71 juta belia menganggur di seluruh dunia pada tahun 2016. Jabatan Perangkaan Malaysia (2018) pula melaporkan bahawa kadar pengangguran di Malaysia telah meningkat sebanyak 0.5 mata peratus iaitu daripada 2.9 peratus pada tahun 2014 kepada 3.4 peratus pada tahun 2017. Sementara itu, Laporan Kajian Pengesanan Graduan bagi tahun 2017 turut mendedahkan bahawa peratus graduan yang menganggur di Sabah adalah yang tertinggi di Malaysia iaitu 31.4% pada tahun 2017 dan 31.0% pada tahun 2016 (Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia, 2018). Senario pengangguran yang dilaporkan ini sudah memberi bayangan akan cabaran yang bakal dihadapi oleh graduan kolej vokasional. Tambahan pula dengan persaingan daripada graduan institusi TVET lain yang lebih senior seperti Politeknik, ILP dan Kolej Komuniti.

Justeru, kajian ini dijalankan dengan harapan menyumbang dapat kepada penyelesaian isu kebolehgajian dan pengangguran khususnya dalam konteks KV. Ini bertujuan untuk melihat dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kebolehgajian pelajar. Dalam kajian ini, kebolehgajian dilihat dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan institusi (Jackson, 2014; Zaliza et al., 2015), kepuasan latihan industri (Qenani et al., 2014; Ishengoma & Vaaland, 2016; Yang et al., 2016), serta pembelajaran terarah sendiri (Gijbels et al., 2010; Raemdonck et al., 2011; Khong, 2018). Semua faktor yang dinyatakan ini akan dikaji secara menyeluruh untuk mendapatkan kefahaman lebih lanjut tentang hubungan serta pengaruh, dan seterusnya untuk membangunkan model sumbangan langsung faktor-faktor ini terhadap kebolehgajian pelajar.

Literatur telah membuktikan bahawa masalah pengangguran sangat berkait rapat, bahkan hampir sinonim dengan kebolehgajian. Sekiranya masalah ini tidak ditangani dengan baik, ia dikhuatiri akan memberi kesan kepada kebolehgajian pelajar KV sehingga mereka gagal dalam persaingan dalam pasaran buruh seperti yang diharapkan. Jika graduan yang dihasilkan tidak boleh memenuhi pasaran buruh, maka sistem pendidikan itu dikatakan telah gagal. Justeru, kajian tentang kebolehgajian ini sangat penting kerana ia dapat memberi banyak faedah bukan sahaja kepada institusi latihan tetapi juga kepada para pelajar sendiri. Kajian ini diharap dapat membantu para pemegang taruh KV di semua peringkat khususnya di peringkat institusi, industri dan pelajar sendiri dalam menambah baik program pendidikan sekali gus memastikan matlamat serta objektif untuk meningkatkan kebolehgajian pelajar dapat dicapai dengan cemerlang melalui intervensi kualiti perkhidmatan, latihan industri dan gaya pembelajaran terarah sendiri.

## Objektif Kajian

Objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini adalah:

- (i) Mengkaji tahap persepsi kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, pembelajaran terarah sendiri, dan tanggapan kebolehgajian diri pelajar kolej vokasional di Sabah.
- (ii) Mengenal pasti perbezaan skor min bagi tanggapan kebolehgajian diri pelajar berdasarkan ciri demografi (program pengajian, lokasi tempat tinggal, tahap pendidikan ibu bapa, pendapatan ibu bapa).
- (iii) Mengenal pasti hubungan antara persepsi kualiti perkhidmatan institusi dengan tanggapan kebolehgajian diri pelajar.
- (iv) Mengenal pasti hubungan antara kepuasan latihan industri dengan tanggapan kebolehgajian diri pelajar.
- (v) Mengenal pasti hubungan antara pembelajaran terarah sendiri dengan tanggapan kebolehgajian diri pelajar.
- (vi) Mengenal pasti pengaruh persepsi kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, dan pembelajaran terarah sendiri terhadap tanggapan kebolehgajian diri pelajar.
- (vii) Mencadangkan model sumbangan langsung persepsi kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, dan pembelajaran terarah sendiri terhadap tanggapan kebolehgajian diri pelajar.

## Tinjauan Literatur

### ***Kebolehgajian Pelajar***

Berikutan pasaran buruh yang pesat berubah, globalisasi dan peningkatan kemajuan teknologi, konsep kebolehgajian telah menarik banyak perdebatan daripada para sarjana sehingga menghasilkan banyak konsensus, konflik, definisi, model dan pengoperasian konsep dari pelbagai perspektif yang berbeza. Tumpuan kebanyakan penyelidikan mengenai kebolehgajian dapat dikategorikan kepada tiga perspektif yang luas iaitu, pendidikan dan kerajaan, organisasi dan majikan, dan individu (Thijssen et al., 2008; Guilbert et al. 2016). Namun dalam kajian ini, perbincangan hanya akan bertumpu kepada kebolehgajian dari perspektif individu, yakni berkaitan dengan peluang mendapat dan mengekalkan pekerjaan yang memuaskan pasaran buruh dalaman dan luaran; kecenderungan dan tingkah laku individu; dan tanggapan terhadap keupayaan sendiri (Forrier & Sels, 2003; Fugate et al., 2004; Bernston & Marklund, 2007; O'Donoghue & Maguire, 2005; Rothwell et al., 2008).

Dalam literatur, kebolehgajian individu boleh dikonseptualisasikan sebagai hasil (secara objektif) dan anteseden (secara subjektif) (Dries et al., 2014; Veld et al., 2015). Kebolehgajian berdasarkan hasil (*outcome-based*) atau kebolehgajian objektif merujuk kepada pengukuran faktor-faktor objektif yang menerangkan sama ada seseorang boleh atau tidak boleh mendapatkan dan mengekalkan pekerjaan. Sebaliknya, kebolehgajian berdasarkan anteseden atau kebolehgajian subjektif pula bergantung kepada pengukuran konstruk kebolehgajian berdasarkan persepsi atau tanggapan individu terhadap kebolehgajiannya sendiri. Sebagai contoh, kebolehgajian subjektif boleh diperolehi melalui penilaian individu itu sendiri tentang kemahiran, kebolehan, motivasi sikap dan tingkah laku yang dapat membantunya mencari pekerjaan baharu atau mengekalkan pekerjaan sedia ada (Bernston et al., 2006; Rothwell & Arnold, 2007; Rothwell et al., 2008, 2009; Kirves et al., 2014).

Berikutan cabaran untuk mendapatkan data yang tepat mengenai kebolehgajian objektif, penyelidik berminat dengan pengertian secara psikologi tentang kebolehgajian pelajar (contohnya kemahiran, kebolehan, motivasi sikap dan tingkah laku) dan dimensi kontekstual (misalnya pasaran buruh) sebagai penentu kebolehgajian. Oleh itu, kebolehgajian dalam kajian ini ditafsirkan oleh tahap individu dan tahap subjektiviti dengan memberi fokus kepada persepsi pelajar tentang kebolehgajian mereka sendiri (juga dirujuk sebagai tanggapan kebolehgajian diri). Ringkasnya, tanggapan kebolehgajian diri boleh ditakrifkan sebagai 'persepsi individu tentang kemungkinannya untuk mendapat pekerjaan' (Bernston & Marklund, 2007). Dari perspektif individu pelajar, Rothwell et al. (2008) mendefinisikan tanggapan kebolehgajian diri sebagai 'tanggapan tentang keupayaan untuk mendapat pekerjaan tetap sesuai dengan kelayakan yang dimiliki'. Selain itu, Rothwell et al. (2008; 2009) juga menambah bahawa

faktor psikososial lain seperti pasaran buruh dan reputasi institusi pengajian boleh menjadi penentu kepada kebolehgajian.

Kesimpulannya, tanggapan kebolehgajian diri mengambil berat persepsi individu mengenai kemungkinannya untuk mendapatkan pekerjaan atau mengekalkan pekerjaan dalam pasaran kerja dalaman dan luaran. Andaiannya adalah semakin tinggi tanggapan kebolehgajian diri, semakin luas peluang untuk mendapat pekerjaan. Dalam kajian lama oleh Roskies dan Louis-Guerin (1990), terdapat hujah bahawa persepsi diri adalah penting sebagai penentu kebolehgajian. Ini kerana seseorang individu dilihat mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk bertindak mengikut persepsinya berbanding realiti objektif. Hujah ini disokong oleh kajian-kajian terdahulu (Bernston & Marklund, 2007; Kim et al., 2015) yang mendapati bahawa tanggapan kebolehgajian diri atau kebolehgajian subjektif adalah peramal yang lebih baik berbanding kebolehgajian objektif dalam menilai sikap, niat dan kesejahteraan psikologi pekerja. Oleh itu, berdasarkan literatur dan faedah tanggapan kebolehgajian diri yang telah dibincangkan, hujah utama yang digunakan dalam kajian ini ialah bahawa seorang individu pelajar dengan tanggapan kebolehgajian diri tinggi akan berfikir bahawa lebih mudah baginya untuk mendapatkan pekerjaan selepas tamat pengajian.

### ***Kualiti Institusi Pendidikan***

Dalam konteks pendidikan, kualiti perkhidmatan merupakan faktor penting yang menentukan kecemerlangan. Pada masa ini, sektor pendidikan terus berkembang pesat dan secara globalnya telah memperoleh status sebagai industri perkhidmatan sepenuhnya (Galeeva, 2016; Latif et al., 2017), bahkan kualiti perkhidmatan khususnya di peringkat pendidikan tinggi adalah penentu penting yang merangsang persaingan nasional dalam era globalisasi (Abidin, 2015). Kualiti ini merupakan hasil daripada kombinasi kecemerlangan proses pembelajaran dan kepuasan awam khususnya dalam kalangan para pemegangtaruh pendidikan terhadap perkhidmatan yang diberikan (Hanaysha et al., 2012). Pelajar merupakan pemegang taruh utama dalam tetapan pendidikan kerana mereka adalah kumpulan yang akan menerima perkhidmatan secara terus. Justeru, jangkaan mereka terhadap perkhidmatan pendidikan mestilah dipenuhi kerana ini akan mendorong keyakinan, kepercayaan dan kesetiaan mereka terhadap institusi pendidikan (Fernandes et al., 2013).

Berlandaskan definisi Cronin dan Taylor (1994), kualiti perkhidmatan dalam konteks pendidikan dapat ditakrifkan sebagai persepsi atau perasaan pelajar terhadap prestasi perkhidmatan semata-mata, tanpa membandingkannya dengan jangkaan perkhidmatan. Konsep itu digunakan kerana terdapat hujah yang menjelaskan bahawa pendekatan prestasi semata-mata lebih sesuai dalam konteks pendidikan tinggi (Oldfield & Baron, 2000; Abdullah, 2006; Teeroovengadum et al., 2016). Ini disebabkan wujudnya masalah yang berkaitan dengan cubaan untuk menentukan jangkaan pelajar. Para pengkaji berpendapat bahawa pelajar mungkin tidak mempunyai jangkaan yang jelas tentang perkhidmatan pendidikan tinggi (Joseph & Joseph, 1997; Ford et al., 1999; Angell et al., 2008). Idea ini telah digunakan secara meluas dalam pelbagai kajian yang bertujuan mengukur kualiti perkhidmatan institusi pendidikan (Ganguli & Roy, 2010; Ibrahim et al., 2012; Enayati et al., 2013; Abdelhak et al., 2015; Kamokoty et al., 2015; Kolar et al., 2018).

Literatur menyajikan pelbagai model dan instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan khususnya dalam bidang pendidikan telah dibangunkan oleh ramai penyelidik. Namun dalam kajian ini, Model HESQUAL (Teeroovengadum et al., 2016) yang melihat kualiti perkhidmatan institusi pendidikan dalam lima dimensi utama iaitu kualiti pentadbiran, kualiti persekitaran fizikal, kualiti teras pendidikan, kualiti kemudahan sokongan dan kualiti transformatif akan digunakan. Menurut Teeroovengadum et al. (2016), pendekatan kualiti perkhidmatan dalam Model HESQUAL adalah bersifat holistik dan menyeluruh kerana telah mempertimbangkan kedua-dua aspek penting dalam perkhidmatan iaitu kefungasian dan teknikal. Aspek kualiti perkhidmatan kefungasian dapat dilihat menerusi penerapan dimensi kualiti pentadbiran, kualiti fasiliti sokongan, kualiti teras pendidikan serta kualiti persekitaran fizikal. Aspek kualiti perkhidmatan teknikal pula dikonseptualisasikan sebagai kualiti transformatif.

Dari aspek hubungan kualiti perkhidmatan institusi pendidikan tinggi dengan kebolehgajian pelajar, beberapa kajian terdahulu melaporkan hubungan secara empirik kedua-dua konstruk ini sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Nasrudin (2004) dalam kajiannya melaporkan bahawa satu daripada faktor yang menyebabkan masalah pengangguran dalam kalangan graduan ialah kualiti perkhidmatan pendidikan. Masalah pengangguran pada dasarnya sangat sinonim dengan kebolehgajian pelajar. Begitu juga, Zaliza et al. (2015) dalam kajiannya mendapati bahawa kualiti kurikulum yang dilaksanakan, serta pengajaran dan pembelajaran khususnya pengajaran pensyarah merupakan faktor yang menyumbang kepada masalah pengangguran dalam kalangan graduan bidang teknikal. Selain itu, Jackson (2014) dalam kajiannya mendedahkan bahawa faktor institusi, kualiti kursus dan identiti graduan adalah antara faktor yang mempengaruhi kejayaan mendapatkan pekerjaan dalam kalangan graduan. Menurut Smith et al. (2000) kejayaan mendapat kerja 'sangat dipengaruhi oleh reputasi institusi yang merupakan indikator kepada kualiti pendidikan sama ada tinggi atau lemah'. Knight et al. (2003) pula menegaskan bahawa "pembelajaran yang baik, pengajaran dan penilaian projek akan membangunkan amalan yang juga akan membantu kebolehgajian pelajar".

### ***Kepuasan Latihan Industri***

Menurut Yusof dan Fauzi (2013), latihan industri merupakan salah satu platform utama dalam menghasilkan graduan yang berkualiti tinggi. Latihan industri telah diterima baik oleh ahli akademik, pelajar dan industri, dan terbukti memberikan banyak manfaat (Chen & Shen, 2012; Zopiatis & Constanti, 2012; Binder et al., 2015; Chen et al., 2018). Antara manfaat latihan industri adalah memberikan pendedahan kepada pelajar kepada teknologi terkini yang diimplementasikan dalam industri, membantu pelajar menghubungkan pelajaran di bilik kuliah dengan persekitaran kerja, membangunkan pengalaman praktikal yang berharga, membiasakan pelajar dengan tempat kerja, membuka peluang untuk berkomunikasi dan mewujudkan hubungan dengan penyelia di dalam industri serta membantu menjelaskan harapan kerjaya. Satu lagi manfaat terpenting latihan industri kepada pelajar ialah peningkatan kemahiran kebolehgajian yang mebolehkan mereka bersaing dalam pasaran buruh selepas menamatkan pengajian (Ishengoma & Vaaland, 2016; Chen et al., 2018).

Latihan industri diakui memberi banyak manfaat namun isu utama yang perlu diambil perhatian dalam memastikan keberkesananannya ialah kepuasan pelajar khususnya terhadap pengalaman latihan industri yang dilaluinya. Kepuasan latihan industri adalah sinonim dengan kepuasan kerja yakni kepuasan pelajar terhadap pengalaman kerja semasa menjalankan latihan industri. Menurut Klee (2011), kepuasan kerja didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan bagaimana tanggapan atau perasaan mereka tentang pelbagai aspek yang berbeza dalam pekerjaan mereka. Kepuasan terhadap latihan industri secara efektif membantu meramal kecenderungan kerjaya graduan dan banyak kajian telah menyokong bahawa kepuasan latihan industri berkait rapat dengan sebaik mana persiapan pelajar untuk memasuki dunia pekerjaan sebenar. Eurico, Silva dan Valle (2015) menyatakan bahawa mengenal pasti dan memuaskan kehendak pelajar akan meningkatkan kemahiran kebolehgajian pelajar. Justeru itu, kepuasan pelajar terhadap latihan industri yang dilaluinya perlu diambil berat. Kajian terdahulu mendapati bahawa jika jangkaan pelajar konsisten dengan keadaan sebenar, maka pelajar itu akan berpuas hati (Siu et al., 2012; Ruhanen et al., 2013). Bahkan, komitmen individu, pengaturan oleh institusi atau bantuan syarikat dan layanan adil mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap latihan industri dan juga keputusan mereka untuk kekal dalam industri pada masa akan datang (Chen & Chen, 2011; Chen & Shen, 2012; Chen et al., 2018).

Berdasarkan tinjauan literatur, kepuasan latihan industri dipengaruhi oleh beberapa faktor iaitu faktor individu, sokongan institusi, ciri-ciri pekerjaan, persekitaran organisasi, dan faktor kontekstual (D'abate et al., 2009; Jean et al., 2012; Omar et al., 2017; Hussein & Lopa, 2018). Faktor individu merujuk kepada kesediaan pengetahuan, sikap dan inisiatif pelajar sementara faktor sokongan institusi pula adalah merangkumi sistem pengurusan serta penyeliaan yang diamalkan oleh institusi pengajian dalam melaksanakan program latihan industri. Faktor ciri-ciri pekerjaan melihat kepada aspek kehendak tugas pekerjaan dan juga peluang menggunakan semua kemahiran dalam melaksanakan tugas. Faktor persekitaran organisasi pula merangkumi peluang pembelajaran dan peningkatan pembangunan kerjaya, sokongan penyeliaan dan rakan sekerja, peluang jaringan dan kepuasan

terhadap syarikat di mana pelajar menjalankan latihan industri. Sementara faktor kontekstual pula merujuk kepada ganjaran atau pulangan yang diterima oleh pelajar semasa latihan industri.

Selaras dengan konteks dan objektif kajian ini, banyak kajian telah mendedahkan kesan signifikan latihan industri terhadap kebolehgajian pelajar. Ishengoma dan Vaaland (2016) dalam kajian mereka sebagai contoh mendapati bahawa latihan industri mempunyai manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kebolehgajian dalam kalangan pelajar, bahkan Qenani et al. (2014) dalam kajian mereka melaporkan bahawa keyakinan pelajar terhadap kebolehgajian mereka meningkat 2.5 kali lebih tinggi selepas menjalani latihan industri. Latihan industri juga merupakan aktiviti pembelajaran berasaskan pengalaman yang sangat berguna dalam meningkatkan kebolehgajian (Yang et al., 2016) dan merupakan pendekatan yang paling efektif untuk mendekatkan jurang antara pendidikan dan permintaan pekerjaan, yang mana intipatinya ialah kebolehgajian (Sapp & Zhang, 2009). Justeru itu, persepsi pelajar tentang pengalaman latihan industri, dan kepuasan terhadap pengalaman ini boleh memberi pengaruh besar kepada hasil latihan industri itu sendiri. Kajian tentang pengaruh kepuasan latihan industri ini adalah penting bagi meneroka lebih lanjut faktor-faktor asas program latihan industri yang memberi pengaruh kuat terhadap peningkatan kebolehgajian. Dalam masa yang sama, sungguh pun kajian menunjukkan bahawa latihan industri akan meningkatkan kebolehgajian, namun masih ada kekurangan dalam penyelidikan tentang kompetensi kebolehgajian yang paling dipengaruhi oleh kepuasan latihan industri.

### ***Pembelajaran Terarah Kendiri***

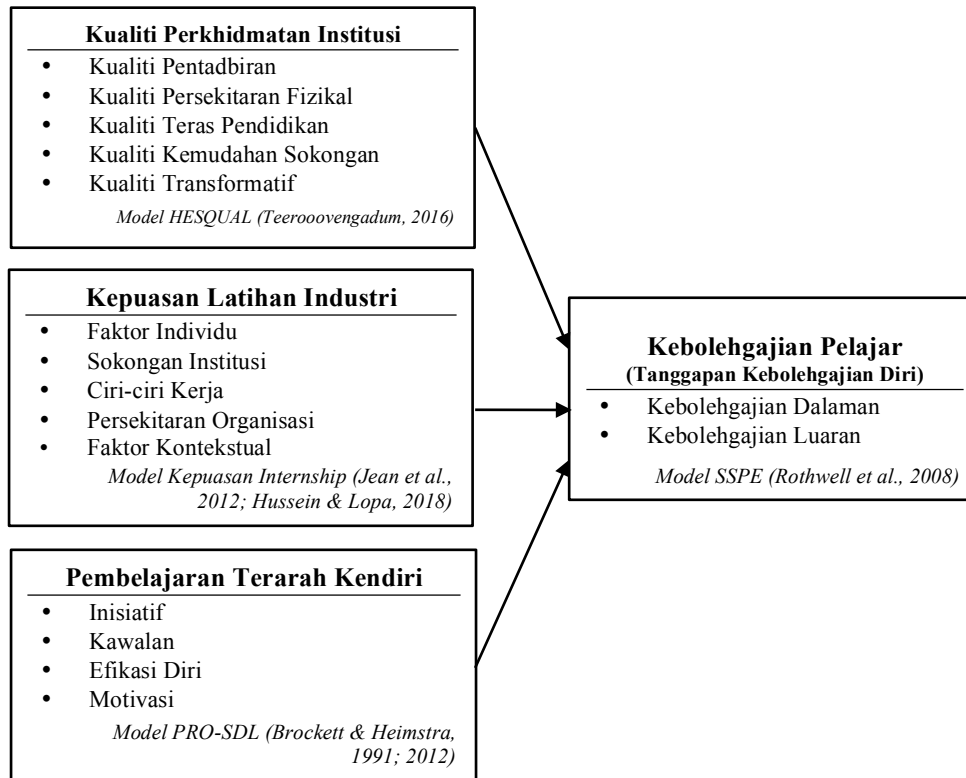
Konsep pembelajaran terarah sendiri (PTK) semakin berperanan penting dalam teori dan amalan pembelajaran, bahkan elemen PTK cukup memberi impak kepada kejayaan seseorang pelajar. Kesepaduan aspek pengajaran serta bimbingan berkesan, disertai dengan motivasi dan pengupayaan PTK pelajar yang berkesan menyumbang kepada pembangunan modal insan seperti yang diaspirasikan dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan di Malaysia (Taat & Abdullah, 2014). Menurut Knowles (1975), PTK dapat didefinisikan sebagai 'proses di mana individu mengambil inisiatif, dengan atau tanpa bantuan orang lain, dalam mendiagnosis keperluan pembelajaran mereka, merumuskan matlamat pembelajaran, mengenal pasti sumber dan bahan pembelajaran, memilih dan melaksanakan strategi pembelajaran yang sesuai, dan menilai hasil pembelajaran'. Definisi Knowles tentang PTK memberi penekanan pada elemen inisiatif yang diambil oleh individu dalam menentukan proses dan hasil pembelajaran. Beliau juga menambah bahawa PTK bukan satu bentuk pendidikan tetapi 'kompetensi asas manusia yakni keupayaannya untuk belajar sendiri (Knowles, 1975). Sejalan dengan Knowles, Brockett (1983) pula mentakrifkan PTK sebagai 'aktiviti di mana tanggungjawab utama untuk merancang, menjalankan, dan menilai usaha pembelajaran ditangani sendiri oleh individu pelajar'.

Sesuai dengan perkembangan konsep PTK, Brockett dan Hiemstra (1991) mencadangkan bahawa ciri-ciri atau faktor keperibadian pelajar dimasukkan dalam mendefinisikan konstruk ini. Oleh itu, dalam kerangka kerja mereka berdasarkan Model *Personal Responsibility Orientation* (PRO), PTK melibatkan kepada dua dimensi yang berbeza tetapi berkaitan, iaitu proses pembelajaran dan ciri-ciri keperibadian. Berdasarkan cadangan ini, Brockett dan Hiemstra (1991) mentakrifkan arahan sendiri dalam pembelajaran sebagai gabungan kedua-dua 'ciri luaran iaitu proses pengajaran (inisiatif, kawalan)' dan 'ciri dalaman pelajar (efikasi diri, motivasi), di mana individu tersebut bertanggungjawab terhadap pengalaman pembelajaran'. Dalam kajian ini, definisi serta Model PRO-SDL oleh Brockett dan Heimstra (1991) digunakan sebagai landasan, sementara PRO-SDLS yang dibangunkan oleh Stockdale dan Brockett (2011) digunakan sebagai instrumen pengukuran.

Hubungan langsung mahupun tidak langsung PTK dan kebolehgajian banyak didedahkan dalam literatur. Misalnya, Raemdonck et al. (2011) dalam kajiannya menegaskan bahawa PTK menyumbang kepada kemajuan kerjaya seseorang dan menjadikannya lebih mudah untuk mendapat pekerjaan. Beliau juga mengusulkan bahawa PTK dan arahan sendiri dalam kerjaya akan meramalkan kebolehgajian individu melalui pengekalan dan mobiliti pekerjaan. Selain itu, Gijbels et al. (2010) di dalam kajiannya juga mendapati wujud pengaruh PTK yang signifikan terhadap kebolehgajian terutamanya sikap pembelajaran yang berkaitan dengan kerja. Pembelajaran berkaitan kerja ringkasnya merujuk kepada aktiviti yang membantu individu untuk belajar dan berkembang melalui pemerolehan

maklumat-maklumat terkini, mencari penyelesaian masalah dan meningkatkan prestasi dengan melakukan tugas-tugas baharu. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa individu yang terarah sendiri dalam orientasi pembelajarannya akan lebih banyak belajar berkaitan dengan pekerjaan, yang seterusnya membantu mereka untuk mendapatkan kemahiran sekali gus meningkatkan lagi kebolehgajiannya dalam pasaran kerja (Gijbels et al., 2010).

## Kerangka Konseptual Kajian



## Metod Kajian

### Reka bentuk Kajian

Sesuai dengan tujuan kajian ini untuk meningkatkan pemahaman tentang kebolehgajian pelajar yang dipengaruhi oleh faktor-faktor terpilih, maka kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bagi mencapai objektif kajian. Reka bentuk kuantitatif digunakan kerana ia membantu penyelidik menyiasat saiz sampel yang besar yang diperlukan dalam kajian ini (Ghazali & Sufean, 2016). Kumar et al. (2012) menyatakan bahawa pendekatan kuantitatif membantu penyelidik membuat generalisasi dapatan kajian bagi populasi secara keseluruhan melalui analisis statistik. Kajian ini juga berbentuk tinjauan *cross-sectional* kerana data dipungut daripada sampel yang mengikuti sesuatu program atau kursus pada satu-satu masa atau sesi tertentu sahaja serta dipilih atau diambil secara selari (Ghazali & Sufean, 2016).

### Populasi dan Sampel Kajian

Populasi kajian ini ialah pelajar semester akhir dalam bidang teknologi Mekanikal dan Pembuatan di tujuh buah KV di Sabah (Beaufort, Likas, Keningau, Kudat, Sandakan, Lahad Datu, Tawau) pada tahun 2019 iaitu seramai 347 orang. Menurut Krejcie dan Morgan (1970), sampel minimum berdasarkan saiz populasi 347 orang ialah 183 orang. Namun sesuai saranan Ghazali dan Sufean

(2016), cara pemilihan sampel dalam kajian ini dibuat secara *target population* iaitu mengambil populasi sebagai sampel. Ini kerana saiz populasi telah dikenal pasti dan saiznya juga tidak terlalu besar. Ini bermakna kesemua 347 orang pelajar diberi peluang sama untuk menjadi sampel kajian. Dengan ini, teknik pemilihan sampel secara rawak tidak diaplikasikan. Justeru, tanpa melaksanakan sebarang teknik pensampelan daripada jumlah penuh populasi, diharap kadar penyertaan akan meningkatkan kejutuan perwakilan dapatan dan generalisasi sampel terhadap populasi sebenar (Ghazali & Sufean, 2016). Ini secara langsung akan meningkatkan kesahihan dapatan kajian.

### ***Instrumen Kajian***

Kajian ini menggunakan instrumen borang soal selidik berstruktur yang diadaptasi daripada beberapa pengkaji sebelum ini bersesuaian dengan objektif kajian. Borang soal selidik dibahagikan kepada lima bahagian utama iaitu bahagian A yang berkaitan dengan maklumat demografi responden, sementara bahagian B, C, D dan E pula adalah berkaitan dengan konstruk kajian. Tanggapan kebolehgajian diri diukur menggunakan *Student's Self-Perceived Employability Scale* (SSPES) oleh Rothwell et al. (2008), sementara kualiti perkhidmatan institusi diukur menggunakan *HESQUAL Scale* oleh Teerovengadum et al. (2016). Kepuasan latihan industri diukur menggunakan instrumen oleh Jean et al. (2012) daripada instrumen yang dibangunkan oleh D'abate et al. (2009). Instrumen *Personal Responsibility Orientation of Self-Direction in Learning Scale* (PRO-SDLS) oleh Stockdale dan Brockett (2011) pula digunakan untuk mengukur pembelajaran terarah sendiri. Maklum balas responden dalam soal selidik diperoleh menggunakan skala Likert 10-mata.

### ***Kajian Rintis***

Kajian rintis seperti yang dijelaskan oleh Sekaran dan Bougie (2009) merupakan proses yang sangat penting dijalankan bagi memastikan kefahaman terhadap soal selidik, kejelasan arahan, jangkaan masa menjawab, dan menilai kesahan dan kebolehpercayaan instrumen soal selidik bagi tujuan penambahbaikan. Justeru, kajian rintis dalam kajian ini telah dilaksanakan dengan mengambil seramai 105 orang responden dalam kalangan pelajar semester akhir di dua buah kolej di Sabah dan sedang menjalankan latihan industri di pelbagai syarikat yang berkaitan dengan bidang pengajian mereka. Menurut Ghazali dan Sufean (2016), jumlah sampel ideal dalam kajian rintis mestilah melebihi 100 orang. Saranan sama turut diutarakan oleh dan Zainudin (2012). Justeru itu jumlah responden seramai 105 dalam kajian rintis ini adalah mencukupi untuk prosedur selanjutnya.

Bagi menentukan kesahan konstruk, analisis faktor penerokaan (EFA) telah dilakukan menggunakan SPSS. Sementara khidmat panel pakar pula digunakan untuk memastikan kesahan muka dan kesahan kandungan. Rumusan hasil EFA dan pekali *Alpha Cronbach* yang menentukan kebolehpercayaan ditunjukkan pada Jadual 1 berikut. Berdasarkan hasil analisis yang dijalankan, didapati instrumen yang digunakan dalam kajian ini mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang baik.

Jadual 1: Rumusan EFA dan Kebolehpercayaan Instrumen Rintis

<b>Konstruk</b>	<b>Bil. item instrumen asal</b>	<b>Bil. item selepas CFA</b>	<b>Nilai Alpha Cronbach</b>
Tanggapan Kebolehgajian Diri	16	14	0.943
Kualiti Perkhidmatan Institusi	42	37	0.957
Kepuasan Latihan Industri	30	18	0.951
Pembelajaran Terarah Kendiri	25	23	0.962
Keseluruhan	113	92	0.967

### ***Kesimpulan***

KV yang lahir melalui penjenamaan semula SMV sememangnya satu lagi usaha murni untuk memperkasakan pembangunan modal insan di Malaysia. Namun begitu, setelah tujuh tahun pelaksanaannya, kolej vokasional sebagai pembekal graduan vokasional dominan dalam negara telah diasak dengan pelbagai isu terutamanya berhubung kebolehgajian graduannya. Justeru, kajian yang lebih komprehensif bagi menangani isu ini perlu dilakukan sebagai landasan kepada penambahbaikan.

Kualiti perkhidmatan institusi, kepuasan latihan industri, dan PTK perlu diberikan penelitian sewajarnya kerana aspek-aspek ini dilihat menjadi peramal kepada kebolehgajian pelajar. Dapatan kajian ini bukan sahaja dapat meningkatkan kefahaman terhadap konstruk-konstruk yang terlibat, malah ia juga diharap dapat membantu para pemegang taruh KV di semua peringkat khususnya di peringkat institusi, industri dan pelajar sendiri dalam menambah baik program pendidikan sekali gus memastikan matlamat serta objektif KV dapat dicapai dengan cemerlang melalui intervensi kualiti perkhidmatan, latihan industri dan gaya PTK. Akhir sekali, dapatan kajian ini juga boleh dijadikan asas kepada penilaian program pendidikan khususnya pencapaian objektif KV menggunakan Model Penilaian Objektif Tyler (1943).

## Rujukan

- Abasimi, E. dan Xiaosong, G. 2016. Character strengths and life satisfaction of teachers in Ghana. *Humanities and Social Sciences Letters*, 41, 22–35.
- Abdelhak, A., Mohammed, T., Mohammed, R., Khalid, S., & Abderrahim, T. (2015). Quality Management in Vocational Training: Evaluation of A Specialized Institution in Ict. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 1928–1933.
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), 31–47.
- Abidin, M. (2015). Higher Education Quality: Perception Differences among Internal and External Stakeholders. *International Education Studies*, 8(12), 185.
- Angell, R. J., Heffernan, T. W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236–254.
- Bernston, E. dan Marklund, S. 2007. The Relationship Between Perceived Employability and Subsequent Health. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health and Organisations*. 21(3). 279-292.
- Bernston, E., Sverke, M. dan Marklund, S. 2006. Predicting Perceived Employability: Human Capital or Labour Market Opportunities. *Economic and Industrial Democracy*. 27(2). 223-244.
- Binder, J. F., Baguley, T., Crook, C., & Miller, F. (2015). The academic value of internships: Benefits across disciplines and student backgrounds. *Contemporary Educational Psychology*, 41, 73–82.
- Boateng, J. K., Eghan, A., & Adu, M. O. (2015). Quality Assurance and Employability of Graduates in a Ghanaian University. *Journal of Education and E-Learning Research*, 2(3), 42–51.
- BPTV KPM. (2011). *Pelan Strategik Transformasi Pendidikan Vokasional*. Putrajaya: Kementerian Pelajaran Malaysia. Retrieved from <http://www.moe.gov.my/bptv/>
- Brockett, R. G. (1983). Self-directed learning and the Hard to Reach Adult. *Lifelong Learning: The Adult Years*, 6(8), 16–18.
- Brockett, R. G., & Hiemstra, R. (1991). *Self-direction in Adult Learning: Perspectives on Theory, Research and Practices* (1st Editio). London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Calvo-Porrá, C., Lévy-Mangin, J. P., & Novo-Corti, I. (2013). Perceived quality in higher education: An empirical study. *Marketing Intelligence and Planning*, 31(6), 601–619.
- Chen, C., & Chen, C. (2011). The influence of internship experiences on the behavioral intentions of college students in Taiwan. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 20(1), 73–92.
- Chen, T.-L., Shen, C.-C., & Gosling, M. (2018). Does employability increase with internship satisfaction? Enhanced employability and internship satisfaction in a hospitality program. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 22(April), 88–99.
- Chen, T. L., & Shen, C. C. (2012). Today's intern, tomorrow's practitioner? - The influence of internship programmes on students' career development in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 11(1), 29–40.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A. 1994. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131.
- D'abate, C. P., Youndt, M. A., & Wenzel, K. E. (2009). Making the Most of an Internship: An Empirical Study of Internship Satisfaction. *Academy of Management Learning & Education*, 8(4), 527–539.
- Dries, N., Forrier, A., De Vos, A., dan Papermans, R. 2014. Self-perceived employability, Organization-rated Potential and the Psychological Contract. *Journal of Managerial Psychology*.

29(5). 565 – 581

- Enayati, T., Modanloo, Y., Behnamfar, R., & Rezaei, A. (2013). Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 101–118.
- Eurico, S. T., Silva, J. A. M. da, & Valle, P. O. do. (2015). A model of graduates ' satisfaction and loyalty in tourism higher education : The role of employability. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 16, 30–42.
- Fernandes, C., Ross, K., & Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. *International Journal of Educational Management*, 27(6), 613–630.
- Ford, J. B., Joseph, M., & Joseph, B. (1999). Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA. *THE JOURNAL OF SERVICES MARKETING*, 13(2), 171–186.
- Forrier, A. dan Sels, L. 2003. The Concept employability: A Complex Mosaic. *International Journal of Human Resources Development and Management*. 3(2). 102 – 124.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., dan Ashforth, B. E. 2004. Employability: A psycho-social construct, its dimensions, and applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 14–38.
- Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3).
- Ganguli, S., & Roy, S. K. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(5), 404–424.
- Ghazali, D., & Sufean, H. (2016). *Metodologi Penyelidikan dalam Pendidikan: Amalan dan Analisis Kajian* (2nd ed.). Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Gijbels, D., Raemdonck, I. and Vevecken, D. (2010). Influencing Work-Related Learning: The Role of Job Characteristics and Self-Directed Learning Orientation in Part-Time Vocational Education. *Vocations and Learning*. 3. pp. 239-255.
- Guilbert, L., Bernaud, J., Gouvernet, B. dan Rossier, J. 2016. Employability: Review and Research Prospects. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*. 16, 69 -89
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2012). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, 2011, 1–10.
- Hassan, S., Shamsudin, M. F., Hasim, M. A., Mustapha, I., Jaafar, J., Adruthdin, K. F., ... Ahmad, R. (2019). Mediating Effect of Corporate Image and Students' Satisfaction on the Relationship Between Service Quality and Students' Loyalty in TVET HLIs. *Asian Academy of Management Journal*, 24(Supp.1), 93–105.
- Hussein, F. M., & Lopa, M. La. (2018). The determinants of student satisfaction with internship programs in the hospitality industry: A case study in the USA. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 17(4), 502–527.
- Ibrahim, M. Z., Rahman, M. N. A., & Yasin, R. M. (2012). Assessing Students Perceptions of Service Quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) Institution in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56(1cthe), 272–283.
- Ishengoma, E., & Vaaland, T. I. V. (2016). Can university-industry linkages stimulate students employability? *Education + Training*, 58, 18–44.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. 2018. *BULETIN PERANGKAAN BULANAN MALAYSIA*. Retrieved from <https://www.dosm.gov.my>
- Jackson, D. (2014). Factors influencing job attainment in recent Bachelor graduates: Evidence from Australia. *Higher Education*, 68(1), 135–153.
- Jean, C. P., Kawai, H., Rong, H. W., Chi, O. X., & Yin, S. C. (2012). *Internship Satisfaction: A preliminary Study On Undergraduates From faculty Of Business and Finance of Universiti Tunku Abdul Rahman*. Universiti Tunku Abdul Rahman.
- Jose, G., Fisher, E., Elizabeth, C., & Mitch, S. (2013). Assessing the impact of mandatory internships on employability of recent college graduates in Mexico.
- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service quality in education : a student. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15–21.
- Joshi, P., & Chadha, S. K. (2016). Measuring service quality perception of students in business schools. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 479.
- Kamokoty, J., Sohani, N., & Sohani, N. (2015). Determinants of service quality in education : service

- provider's perspective and academician's perspective. *Int. J. Services and Operations Management*, 20(2), 141–164.
- Kee, C. P., Ahmad, F., Ibrahim, F., & Nie, K. S. (2012). Correlating graduate marketability dimensions with the measurements of university-student relationship. *Asian Social Science*, 8(6), 63–73.
- Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia. (2018). *Kajian Pengesanan Graduan 2017*. Retrieved from <http://www.mohe.gov.my/muat-turun/awam/statistik/2017>
- Khong, C. S. 2018. *The Relationship between Self-Directedness in Learning and Employability: A study at a Private University in Dubai, United Arab Emirates*. University of Leicester.
- Kim, S.J., Kim, H.S., dan Lee, J.K. 2015. Employee self-concepts, voluntary learning behavior, and perceived employability. *Journal of Managerial Psychology*. 30(3), 264-279.
- Kirves, K., Kinnunen, U. dan De Cuyper, N. 2014. Contract Type, Perceived Mobility and Optimism as Antecedents of Perceived Employability. *Economic and Industrial Democracy*. 35(3), 435 - 453.
- Knowles, M. S. 1975. *Self-Directed Learning: A Guide for Learners and Teachers*. New York: The Adult Education Company.
- Kumar, M., Talib, S. A., dan Ramayah, T. 2012. *Business Research Methods, OXFORD University Press, ISBN: 978 983 47074 77*. New York: Oxford University Press.
- Kolar, T., Erčulj, V., & Weis, L. (2018). Multigroup validation of the service quality, customer satisfaction and performance links in higher education. *Service Industries Journal*, 0(0), 1–25.
- Latif, K. F., Imran, L., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. (2017). In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management and Business Excellence*, 3363(June), 1–24.
- Mollahoseini, A., & Farjad, S. (2012). Assessment Effectiveness on the Job Training in Higher Education (Case Study: Takestan University). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47(2008), 1310–1314.
- Nasrudin Mohamed 2004. Graduate Unemployment; Perspectives & Brief Analysis. *Journal of Administrative Science*.
- O'Donoghue, J. dan Maguire, T. 2005. The Individual Learner, Employability and the Workplace: A Reappraisal of Relationships and Prophecies. *Journal of European Industrial Training*. 29(6), 436-446.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student Perception of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty Quality Assurance Education. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85–95.
- Omar, M. K., Ismail, S., Hussein, N., Yi, C. H., & Yunus, M. N. M. (2017). Factors influencing internship satisfaction among university students in Malaysia. *Advanced Science Letters*, 23(8), 7779–7782.
- Qenani, E., MacDougall, N., & Sexton, C. (2014). An empirical study of self-perceived employability: Improving the prospects for student employment success in an uncertain environment. *Active Learning in Higher Education*, 15(3), 199–213.
- Raemdonck, I., Van Der Leeden, R., Valcke, M., Segers, M., and Thijssen, J. (2012). Predictors of Self-directed learning for Low-Qualified Employees: A Multi-Level Analysis. *European Journal of Training and Development*. 36(6). pp. 572-591.
- Roskies, E. and Louis-Guerin, C. (1990). Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences. *Journal of Organizational Behavior*. 11. pp. 345-359.
- Rothwell, A., dan Arnold, J. 2007. Self-perceived employability: Development and validation of a scale. *Personnel Review*, 36(1), 23–41.
- Rothwell, A., Herbert, I., dan Rothwell, F. 2008. Self-perceived employability: Construction and initial validation of a scale for university students. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 1–12.
- Rothwell, A., Jewell, S., dan Hardie, M. 2009. Self-perceived employability: Investigating the responses of post-graduate students. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 152–161.
- Ruhanen, L., Robinson, R., & Breakey, N. (2013). A tourism immersion internship: Student expectations, experiences and satisfaction. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 13(1), 60–69.
- Sapp, D. A., & Zhang, Q. (2009). Trends in industry supervisors' feedback On business communication internships. *Business Communication Quarterly*, 72(3), 274–288.
- Saudi, S., & Esa, A. (2012). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Program Kerjaya di UTHM. In

- Prosiding Seminar Pendidikan Pasca Ijazah dalam PTV Kali Ke-2* (pp. 221–231).
- Sekaran, U., dan Bougie, J. R. . 2009. *Research Method for Business: A Skill Building Approach* (5th ed.). United Kingdom: Wiley Publishers.
- Senthilkumar, N., & Arulraj, A. (2011). SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India. *Journal of Modelling in Management*, 6(1), 60–78.
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Seabra, D., Melo, A. I., Brito, E., & Dias, G. P. (2016). Stairway to employment? Internships in higher education. *Higher Education*, 72(6), 703–721.
- Siu, G., Cheung, C., & Law, R. (2012). Developing a Conceptual Framework for Measuring Future Career Intention of Hotel Interns. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 12(2), 188–215.
- Smith, M. K. 2010. David Kolb on experiential learning. In *The Encyclopedia of Informal Education*. Retrieved from <http://infed.org/mobi/david-a-kolb-on-experiential-learning/>.
- Stockdale, S. L., dan Brockett, R. G. 2011. Development of the PRO- SDLS : A Measure of Self-Direction in Learning Based on the Personal Responsibility Orientation Model. *Adult Education Quarterly*, 61(2), 161–180.
- Taat, M. S., & Abdullah, M. Y. (2014). Impak Pengajaran Dan Bimbingan Guru Pendidikan Islam Terhadap Motivasi Dan Pembelajaran Terarah Kendiri Pelajar. *Jurnal Pemikir Pendidikan (Journal for Educational Thinkers)*, 5, 1–17.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. ., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a Hierarchical Model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258.
- Thijssen, J.G.L, Van der Heijden, B. dan Rocco, T.S. 2008. Toward the Employability-Link Model: Current Employment Transition to Future Employment Perspectives. *Human Resource Development Review*. 7(2), 165-183.
- Thurgood, J. 1990, *Active Listening ± A Social Work Perspective*, NSPCC, Longman Group, Harlow
- Veld, M., Semejin, J. dan Van Vuuren, T. 2015. Enhancing Perceived Employability: An Interactionist Perspective on Responsibilities of Organizations and Employees. *Personnel Review*. 44(6), 866 – 882.
- Yang, H., Cheung, C., & Song, H. (2016). Enhancing the learning and employability of hospitality graduates in China. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 19, 85–96.
- Yildiz, S. M. (2014). Service quality evaluation in the school of physical education and sports: An empirical investigation of students' perceptions. *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(1–2), 80–94.
- Yusof, N., & Fauzi, S. N. F. M. (2013). Students' Performance in Practical Training: Academicians Evaluation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93, 1275–1280.
- Zainudin Awang. 2012. *Research Methodology and Data Analysis*. 2<sup>nd</sup> ed. Shah Alam, Malaysia: UiTM Press.
- Zaliza, H., & Safarin, N. M (2014). Unemployment Among Malaysia Graduates: Graduates' Attributes, Lecturers' Competency and Quality of Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112(Iceepsy 2013), 1056–1063.
- Zaliza, H., Safarin, N. M., & Ridzwan, C. R. (2015). Unemployment Problem among Graduates of Technical Field : Competencies of the Graduates and Quality of the Education. *Sains Humanika*, 2(2014), 53–57.
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2012). Managing hospitality internship practices: A conceptual framework. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 24(1), 44–51.