

**PENGARUH PERKHIDMATAN SUKAN,
PENGURUSAN PROGRAM LATIHAN DAN
PENGURUSAN RISIKO TERHADAP
KEPUASAN ATLET BOLA TAMPAR
UNIVERSITI AWAM MALAYSIA**



AHMAD FADLY BIN ABDUL RAHMAN

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

**PENGARUH PERKHIDMATAN SUKAN,
PENGURUSAN PROGRAM LATIHAN DAN
PENGURUSAN RISIKO TERHADAP
KEPUASAN ATLET BOLA TAMPAR
UNIVERSITI AWAM MALAYSIA**

AHMAD FADLY BIN ABDUL RAHMAN



UMS

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH
DOKTOR FALSAFAH**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **PENGARUH PERKHIDMATAN SUKAN, PENGURUSAN PROGRAM LATIHAN DAN PENGURUSAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN ATLET BOLA TAMPAR UNIVERSITI AWAM MALAYSIA**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH**

BIDANG : **SAINS SUKAN**

Saya **AHMAD FADLY BIN ABDUL RAHMAN**, Sesi **2017-2022**, mengaku membenarkan tesis Doktor ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Disahkan Oleh,

AHMAD FADLY BIN ABDUL RAHMAN
DP1711063T

(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh : 25 Mac 2022

(Prof. Madya Dr. Muhamad Suhaimi Taat)
Penyelia Utama

PENAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

03 Februari 2022

Ahmad Fadly Bin Abdul Rahman
DP1711063T



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **AHMAD FADLY BIN ABDUL RAHMAN**

NO. MATRIK : **DP1711063T**

TAJUK : **PENGARUH PERKHIDMATAN SUKAN, PENGURUSAN PROGRAM LATIHAN DAN PENGURUSAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN ATLET BOLA TAMPAR UNIVERSITI AWAM MALAYSIA**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH**

BIDANG : **SAINS SUKAN**

TARIKH VIVA : **03 FEBRUARI 2022**



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

DISAHKAN OLEH;

Tandatangan

1. PENYELIA UTAMA
Prof. Madya Dr. Muhamad Suhaimi Taat

2. PENYELIA BERSAMA
Dr. Hasnol Bin Noordin

PENGHARGAAN

Assalamualaikum. Hanya kepada Allah bertawakal dan menyerah diri. Sembah dan syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnianNya, penyelidik telah berjaya menyempurnakan penyelidikan ini dengan penuh cabaran dan dugaan. Buat pertama kalinya dalam cebisan yang singkat ini, saya merakam penghargaan kepada pihak-pihak yang berkaitan sepanjang perjalanan penyelidikan ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada UMS atas kebenaran yang diberikan kepada saya yang membolehkan saya menyempurnakan Ijazah Doktor Falsafah dalam bidang Sains Sukan (Pengurusan Sukan) di UMS.

Penghargaan yang tidak ternilai kepada penyelia tesis saya, Profesor Madya Dr Muhamad Suhaimi Taat dan Dr Hasnol Bin Noordin atas usaha beliau membimbing, mendorong, memotivasikan dan memberi panduan serta tunjuk ajar sehingga tesis ini berjaya disempurnakan. Pengetahuan yang dinamik dan mesra pelajar, membolehkan tesis ini dapat dihasilkan walaupun pelbagai cabaran dan rintangan diharungi semasa proses penyelidikan ini dilaksanakan. Tidak lupa juga, kepada insan yang menjadi pendorong dalam penyelidikan, Profesor Madya Dr Anuar Din, semoga Allah SWT menempatkan beliau bersama-sama orang yang beriman.

Dalam ruangan terhad ini, saya juga ingin mengucapkan ribuan penghargaan kepada Bahagian Sukan Kementerian Pengajian Tinggi, Pusat Sukan dan atlet Univeristi Awam, Pensyarah-pensyarah dari dalam dan luar UMS, Pengarah Pusat Sukan serta Dekan FPP UMS. Tanpa bantuan, kerjasama dan komitmen dari anda semua, sudah pasti penyelidikan ini tidak dapat disempurnakan dengan lancar. Tidak lupa juga kepada pakar-pakar dalam bidang bahasa dan bidang sukan di atas kesudian menyemak dan memurnikan soal selidik bagi tujuan kesahan kandungan berdasarkan kepakaran masing-masing.

Segunung penghargaan juga khas kepada isteri tercinta, Pn Salsiah Been dan anak-anak yang tersayang Nazihah Mardhiyah, Ramziyah Sunniyah, Nursafiah Raudhah yang sentiasa sabar menanti kejayaan ini, serta tidak jemu memberi dorongan. Kejayaan ini adalah sumber inspirasi dan pendorong semasa menyempurnakan kajian ini.

Akhir sekali, dengan kejayaan ini tidaklah membuatkan diri menjadi seorang insan yang sombong, ego dan bangga diri, namun dengan kejayaan ini membuatkan diri lebih bersyukur dan merendah diri kepada sesama insan dan Allah SWT. Berdoa dan bertawakal agar kejayaan ini dapat memberi kebaikan dan pahala yang berpanjangan kepada arwah ibu, bapa dan keluarga tercinta serta umat muslim yang di sayangi. Yang baik adalah anugerah dari Maha Pencipta dan yang buruk adalah kelemahan diri sendiri, Sekian terima kasih.

Ahmad Fadly Bin Abdul Rahman
03 Februari 2022

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet bola tampar di Universiti Awam (UA) Malaysia. Seramai 240 orang atlet bola tampar daripada 20 buah UA Malaysia dipilih menjadi responden. Kajian ini adalah satu kajian kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan untuk menjawab objektif kajian. Satu set soal selidik digunakan dalam kajian ini yang mempunyai lima bahagian iaitu Bahagian A merujuk kepada Demografi, Bahagian B merujuk kepada Perkhidmatan Sukan, Bahagian C merujuk kepada Pengurusan Program Latihan, Bahagian D merujuk kepada Pengurusan Risiko dan Bahagian E merujuk kepada Kepuasan Atlet. Semua soal selidik diambil dan diubahsuai berdasarkan kajian lepas iaitu Lam *et al.*, (2005) untuk Perkhidmatan Sukan, Anuar Din (2010), Bompas (1999) dan Chelladurai & Salleh (1980) untuk Pengurusan Program Latihan, Fatimah Mustaffa (2015) dan Jaffry Zakaria (2015) untuk Pengurusan Risiko dan Kepuasan Atlet diadaptasi daripada Riemer & Chelladurai (1998) dan diterjemahkan oleh Asiah Pilus (2009). Soal selidik ini telah menjalani proses kesahan daripada pakar bidang dan bahasa. Kajian rintis telah dilaksanakan untuk menguji kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian. Analisis statistik inferensi seperti ujian-*t*, Kolerasi *Pearson*, Pekali Regresi Pelbagai Stepwise untuk menguji lapan hipotesis nol (H_0). Program SPSS versi 27.00 dan analisis laluan AMOS 5.0 digunakan untuk menganalisis data. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet ($r = .804, p < 0.05$), hubungan pengurusan program latihan dengan kepuasan atlet ($r = .887, p < 0.05$) serta hubungan pengurusan risiko dengan kepuasan atlet ($r = .869, p < 0.05$). Sementara itu, dapatan kajian menunjukkan terdapat pengaruh perkhidmatan sukan terhadap kepuasan atlet ($R^2 = .643, p < 0.05$), pengaruh pengurusan program latihan terhadap kepuasan atlet ($R^2 = .797, p < 0.05$) serta pengaruh pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet ($R^2 = .831, p < 0.05$). Selain itu juga, dapatan menunjukkan perkhidmatan sukan merupakan peramal utama kepada kepuasan atlet ($\beta = .803, t = 20.585, p < 0.05$) dan pengurusan program latihan merupakan peramal kedua kepada kepuasan atlet ($\beta = .714, t = 13.356, p < 0.05$) serta pengurusan risiko merupakan peramal yang ketiga kepada kepuasan atlet ($\beta = .406, t = 6.985, p < 0.05$). Selain itu, dapatan juga menyatakan aspek staf merupakan paling dominan bagi perkhidmatan sukan, aspek persediaan mental paling dominan bagi pengurusan program latihan, aspek tempat latihan paling dominan bagi

pengurusan risiko, aspek kesungguhan pasukan paling dominan bagi kepuasan atlet dan keseluruhan tahap kepuasan atlet di UA berada pada tahap yang tinggi. Selain itu juga, keputusan analisis laluan menunjukkan terdapat kesesuaian yang signifikan model bagi pengaruh secara langsung atau tidak langsung pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet bola tampar UA. Justeru itu, selain perkhidmatan sukan, pusat sukan di UA perlu memberi penekanan kepada pengurusan program latihan dan pengurusan risiko bagi meningkatkan tahap kepuasan atlet di UA bagi menyahut Dasar Pembangunan Sukan Institusi Pengajian Tinggi (DPSIPT) dalam menyediakan "*The Thinking Athletes*" bagi bersaing di kejohanan sukan peringkat kebangsaan hingga ke peringkat antarabangsa.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRACT

INFLUENCE OF SPORTS SERVICES, MANAGEMENT OF TRAINING PROGRAMMES AND RISK MANAGEMENT ON THE SATISFACTION OF VOLLEYBALL ATHLETES IN PUBLIC UNIVERSITIES MALAYSIA

This study mainly aims to identify the influence of sports services, training programme management and risk management upon volleyball athletes' satisfaction in Malaysia Public Universities (UA). A total of 240 volleyball athletes from 20 UA Malaysia were selected as respondents. This quantitative study was using a survey method to answer the objectives of the study. A set of questionnaires were used in this study which consist of five sections, namely Part A refers to Demographics, Part B refers to Sports Services, Part C refers to Training Program Management, Part D refers to Risk Management and Part E refers to Athletes Satisfaction. All questionnaires were taken and modified based on past studies namely Lam et al., (2005) for Sports Services, Anuar Din (2010), Bompa (1999) and Chelladurai & Salleh (1980) for Training Program Management, Fatimah Mustaffa (2015) and Jaffry Zakaria (2015) for Risk Management and Athletes Satisfaction adapted from Riemer & Chelladurai (1998) and translated by Asiah Pilus (2009). The questionnaire has undergone a legalization process from field and language experts. Pilot studies have been conducted to test the validity and reliability of the study instruments. Statistical analysis of inferences such as t test, Pearson Correlation, Stepwise Multi-Regression Coefficient to test eight zero (H_0) hypotheses. The SPSS program version 27.00 and amOS 5.0 route analysis are used to analyze the data. The findings showed that there was a relationship of sports services with athlete satisfaction ($r=.804, p<0.05$), the management relationship of training programs with athlete satisfaction ($r=.887, p<0.05$) as well as risk management relationship with athlete satisfaction ($r=.869, p<0.05$). Meanwhile, the findings showed that there was an influence of sports services on athletes' satisfaction ($R^2= .643, p<0.05$), the influence of training program management on athletes' satisfaction ($R^2= .797, p<0.05$) as well as the influence of risk management on athletes' satisfaction ($R^2=.831, p<0.05$). In addition, the findings showed that sports services was the main predictor of athletes' satisfaction ($\beta=.803, t=20.585, p<0.05$) and followed by the management of training programs as the second predictor ($\beta=.714, t=13.356, p<0.05$) and risk management was the third predictor towards athletes' satisfaction ($\beta=.406, t=6.985, p<0.05$). In addition, the findings also state that the staff was the most dominant aspect for sports services, mental preparation was the dominant aspect for the management of training programmes, training aspect for risk management, seriousness as the dominant aspect for athletes satisfaction and overall athletes' satisfaction level in UA is at a high level. In addition, the results of the route analysis showed that there is a significant suitability of the model for the direct or indirect influence of the management of training programs and risk

management on sports services with the satisfaction of UA volleyball athletes. Hence, it can be concluded that besides sports services, UA sports centres should emphasise on the management of training and risk management programmes to increase the level of athletes' satisfaction in UA in response to the Institute of Higher Education (DPSIPT) Sports Development Policy in providing "The Thinking Athletes" to compete in national level sports tournaments to the international level.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	vi
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
SENARAI KANDUNGAN	ix
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI SINGKATAN	xvii
SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang Kajian	3
1.3 Pernyataan Masalah	11
1.4 Objektif Kajian	16
1.5 Soalan Kajian	17
1.6 Hipotesis Kajian	17
1.7 Kepentingan Kajian	18
1.8 Limitasi Kajian	21
1.9 Definisi Operasional	23
1.9.1 Perkhidmatan Sukan	23
1.9.2 Pengurusan Program Latihan	23
1.9.3 Pengurusan Risiko	24
1.9.4 Kepuasan Atlet Bola Tampar	24
1.10 Kesimpulan	25

BAB 2: KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	26
2.2	Konsep Perkhidmatan Sukan	26
2.2.1	Teori Perkhidmatan Sukan	30
2.2.2	Model Service Quality (SERVQUAL)	34
2.2.3	Kajian Berkaitan Perkhidmatan Sukan	36
2.3	Pengurusan Program Latihan	48
2.3.1	Kajian Berkaitan Pengurusan Program Latihan	52
2.4	Pengurusan Risiko	64
2.4.1	Model Pengurusan Risiko	66
2.4.2	Teori Kemalangan	67
2.4.3	Kajian Berkaitan Pengurusan Risiko Sukan	68
2.5	Kepuasan Atlet	78
2.5.1	Model Kepuasan Atlet	79
2.6	Kerangka Kajian	89
2.7	Kesimpulan	92

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	94
3.2	Rekabentuk Kajian	94
3.3	Lokasi Kajian	97
3.4	Pensampelan Kajian	98
3.5	Populasi Kajian	99
3.6	Instrumen Kajian	101
3.7	Kajian Rintis	108
3.7.1	Kesahan Instrumen Soal Selidik	110
3.7.2	Analisis Faktor Instrumen	111
3.7.3	Kebolehpercayaan dan Normaliti Soal Selidik	115
3.7.4	Kebolehpercayaan dan normaliti skala perkhidmatan sukan	116
3.7.5	Kebolehpercayaan dan normaliti skala pengurusan program latihan	118
3.7.6	Kebolehpercayaan dan normaliti skala pengurusan risiko	119
3.7.7	Kebolehpercayaan dan normaliti skala kepuasan atlet	120

3.8	Prosedur Pengumpulan Data Kajian	122
3.9	Penganalisan Data Kajian	124
3.10	Kesimpulan	130

BAB 4: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	132
4.2	Normaliti Kajian	132
4.2.1	Normaliti Perkhidmatan Sukan	133
4.2.2	Normaliti dalam Pengurusan Program Latihan	133
4.2.3	Normaliti dalam Pengurusan Risiko	134
4.2.4	Normaliti dalam Kepuasan Atlet	135
4.3	Kebolehpercayaan Kajian	136
4.3.1	Kebolehpercayaan dalam Perkhidmatan Sukan	136
4.3.2	Kebolehpercayaan dalam Pengurusan Program Latihan	137
4.3.3	Kebolehpercayaan dalam Pengurusan Risiko	138
4.3.4	Kebolehpercayaan dalam Kepuasan Atlet	138
4.4	Pemerihalan Responden	139
4.5	Analisis Diskriptif Kajian	141
4.5.1	Analisis Diskriptif Perkhidmatan Sukan Berdasarkan Aspek	141
4.5.2	Analisis Diskriptif Pengurusan Program Latihan Berdasarkan Aspek	142
4.5.3	Analisis Diskriptif Pengurusan Risiko Berdasarkan Aspek	143
4.5.4	Analisis Diskriptif Kepuasan Atlet Berdasarkan Aspek	144
4.6	Analisis Hipotesis Kajian	145
4.6.1	Analisis statistik ujian-t	145
4.6.2	Analisis statistik ujian Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	147
4.6.3	Analisis statistik ujian Regresi Pelbagai Stepwise	150
4.6.4	Analisis lintasan SEM (AMOS)	153
4.7	Ringkasan Penemuan Kajian	158
4.7.1	Keputusan Keseluruhan bagi Demografi Kajian ini	159
4.7.2	Keputusan keseluruhan analisis diskriptif perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan, pengurusan risiko dan kepuasan atlet berdasarkan aspek	159

4.7.3	Perbezaan min antara perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet bola tampar universiti awam mengikut jantina	159
4.7.4	Hubungan antara perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko dengan kepuasan atlet bola tampar universiti awam	160
4.7.5	Pengaruh antara perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet bola tampar universiti awam	160
4.7.6	Kesesuaian cadangan model yang dibentuk bagi mengenal pasti pengaruh secara langsung atau tidak langsung antara pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan dalam kalangan atlet bola tampar universiti awam	160
4.8	Keputusan Hasil Dapatan Kajian Berdasarkan Hipotesis Kajian	161
4.9	Kesimpulan	163
BAB 5: PERBINCANGAN, IMPLIKASI, CADANGAN KAJIAN LANJUTAN, RUMUSAN DAN PENUTUP		
5.1	Pengenalan	165
5.2	Perbincangan	166
5.2.1	Objektif Pertama	166
5.2.2	Objektif Kedua	178
5.2.3	Objektif Ketiga	182
5.2.4	Objektif Keempat	185
5.2.5	Objektif Kelima	190
5.3	Implikasi Kajian	196
5.3.1	Implikasi Kajian Teori dan Model	196
5.3.2	Implikasi Penyelidikan	202
5.3.3	Implikasi Pengamalan	204
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	208
5.5	Rumusan	210
5.6	Penutup	216
BIBLIOGRAFI		218
LAMPIRAN		244

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 : Soal selidik bahagian B (Perkhidmatan Sukan)	103
Jadual 3.2 : Soal selidik bahagian C (Pengurusan Program Latihan)	104
Jadual 3.3 : Soal selidik bahagian D (Pengurusan Risiko)	105
Jadual 3.4 : Soal Selidik Bahagian E (Kepuasan Atlet)	106
Jadual 3.5 : Jadual skala bagi Perkhidmatan Sukan, Pengurusan Program Latihan Jurulatih dan Pengurusan Risiko	107
Jadual 3.6 : Skala bagi kepuasan atlet	107
Jadual 3.7 : Nilai muatan item	112
Jadual 3.8 : Analisis faktor berkenaan Perkhidmatan Sukan	113
Jadual 3.9 : Analisis faktor berkenaan Pengurusan Program Latihan	114
Jadual 3.10 : Analisis faktor berkenaan Pengurusan Risiko	114
Jadual 3.11 : Analisis faktor berkenaan Kepuasan Atlet	115
Jadual 3.12 : Kebolehpercayaan dan normaliti instrumen Perkhidmatan Sukan	117
Jadual 3.13 : Kebolehpercayaan dan normaliti instrumen Pengurusan Program Latihan	118
Jadual 3.14 : Kebolehpercayaan dan normaliti instrumen Pengurusan Risiko	120
Jadual 3.15 : Kebolehpercayaan dan normaliti instrumen Kepuasan Atlet	121
Jadual 3.16 : Pengelesan Skor Min	125
Jadual 3.17 : Kekuatan Kolerasi	125
Jadual 3.18 : Kriteria Pengukuran Penyesuaian Model (AMOS)	127
Jadual 3.19 : Hipotesis kajian dengan ujian-ujian statistik yang digunakan	129
Jadual 4.1 : Normaliti dalam perkhidmatan sukan	133
Jadual 4.2 : Normaliti dalam pengurusan program latihan	134
Jadual 4.3 : Normaliti dalam pengurusan risiko	134
Jadual 4.4 : Normaliti dalam kepuasan atlet	135
Jadual 4.5 : Kebolehpercayaan dalam perkhidmatan sukan	136
Jadual 4.6 : Kebolehpercayaan dalam pengurusan program latihan	137

Jadual 4.7	: Kebolehpercayaan dalam pengurusan risiko	138
Jadual 4.8	: Kebolehpercayaan dalam kepuasan atlet	139
Jadual 4.9	: Bilangan Atlet Bola Tampar UA mengikut kumpulan jantina	140
Jadual 4.10	: Tahap Perkhidmatan Sukan Berdasarkan Aspek	141
Jadual 4.11	: Tahap Pengurusan Program Latihan Berdasarkan Aspek	142
Jadual 4.12	: Tahap Pengurusan Risiko Berdasarkan Aspek	143
Jadual 4.13	: Tahap Kepuasan Atlet Berdasarkan Aspek	144
Jadual 4.14	: Perbezaan perkhidmatan sukan dalam kalangan atlet bola tampar universiti awam mengikut jantina	146
Jadual 4.15	: Perbezaan pengurusan program latihan dalam kalangan atlet bola tampar universiti awam mengikut jantina	146
Jadual 4.16	: Perbezaan pengurusan risiko dalam kalangan atlet bola tampar universiti awam mengikut jantina	147
Jadual 4.17	: <i>Korelasi Pearson</i> perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet bola tampar universiti awam	148
Jadual 4.18	: <i>Korelasi Pearson</i> pengurusan program latihan dengan kepuasan atlet bola tampar universiti awam	148
Jadual 4.19	: <i>Korelasi Pearson</i> antara pengurusan risiko dengan kepuasan atlet bola tampar universiti awam	149
Jadual 4.20	: Analisis Regresi pelbagai <i>stepwise</i> bagi perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet bola tampar universiti awam	151
Jadual 4.21	: Analisis varians model regresi kepuasan atlet bola tampar universiti awam	152
Jadual 4.22	: Koefisien regresi pelbagai <i>stepwise</i> bagi bagi perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko terhadap kepuasan atlet bola tampar universiti awam	152
Jadual 4.23	: Analisis Kesan Langsung Perkhidmatan Sukan dan Pengurusan Risiko Terhadap Kepuasan Atlet	156
Jadual 4.24	: Analisis Kesan Mediasi Variabel Pengurusan Risiko	156
Jadual 4.25	: Analisis Kesan Langsung Perkhidmatan Sukan dan Pengurusan Program Latihan Terhadap Kepuasan Atlet	157

Jadual 4.26	: Analisis Kesan Mediasi Variabel Pengurusan Program Latihan	158
Jadual 4.27	: Keputusan hasil dapatan kajian berdasarkan hipotesis kajian	161



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1 : Teori Perkhidmatan Kelab-kelab Sukan, Kecergasan dan Kesihatan	32
Rajah 2.2 : Model SERVQUAL	35
Rajah 2.3 : Pengurusan Program Latihan (Sistem Latihan)	48
Rajah 2.4 : Faktor Kualiti Latihan	49
Rajah 2.5 : Ciri-ciri Peralatan Teknologi Mudah Alih	67
Rajah 2.6 : Model Kepuasan Atlet	80
Rajah 2.7 : Kerangka Konseptual Kajian	91
Rajah 3.1 : Bilangan dan nama universiti di Malaysia	97
Rajah 3.2 : Pemilihan Subjek kajian berdasarkan populasi dari Universiti Awam	99
Rajah 3.3 : Pembahagian Respondan Mengikut Universiti Awam	100
Rajah 3.4 : Carta alir prosedur penyelidikan	123
Rajah 3.5 : Prosedur pengupulan data	124
Rajah 4.1 : Bilangan Responden dan Nama Universiti Awam di Malaysia	140
Rajah 4.2 : Analisis Laluan Hubungan Perkhidmatan Sukan, Pengurusan Program Latihan, Pengurusan Risiko Secara Langsung atau Tidak Langsung Terhadap Kepuasan Atlet Bola Tmpar UA	154
Rajah 4.3 : Kesan Langsung dan Tidak Langsung Perkhidmatan Sukan Terhadap Kepuasan Atlety (Mediasi Variabel Pengurusan Risiko)	155
Rajah 4.4 : Kesan Langsung dan Tidak Langsung Perkhidmatan Sukan Terhadap Kepuasan Atlet (Mediasi Variabel Pengurusan Program Latihan)	157

SENARAI SINGKATAN

UA	-	Universiti Awam
US	-	Universiti Swasta
IPT	-	Institut Pengajian Tinggi
KPT	-	Kementerian Pengajian Tinggi
IPGKPM	-	Institut Pendidikan Guru Kementerian Pendidikan Malaysia
DPSIPT	-	Dasar Pembangunan Sukan Institut Pengajian Tinggi
SUKIPT	-	Sukan Institut Pengajian Tinggi
MASUM	-	Majlis Sukan Universiti Malaysia
AUG	-	Asian University Games
WUG	-	World University Games
SERVQUAL	-	Servis Quality
SERVPERF	-	Servis Performant
FIVB	-	Federation Internasional Volleyball
MAVA	-	Malaysia Assocation Volleyball
UMS	-	Universiti Malaysia Sabah
SPSS	-	Statistical Package for Social Science
KBS	-	Kementerian Belai dan Sukan

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Borang soal selidik	244
Lampiran B : Surat kelulusan menjalankan kajian dan pengesahan soal selidik daripada panel-panel	255
Lampiran C : Contoh-contoh analisis statistik kajian	432



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Pembangunan sukan di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) adalah selaras dengan Dasar Pembangunan Sukan IPT (DPSIPT) iaitu mewujudkan budaya bersukan di IPT ke arah memperkasakan modal insan seimbang dan berkualiti dalam pencapaian akademik serta penglibatan dalam bidang sukan (KPT, 2009). Bagi mencapai matlamat ini, sasaran untuk melahirkan sekurang-kurangnya 30 peratus (%) atlet negara adalah terdiri daripada atlet IPT atau "The Thinking Athletes". Selaras dengan DPSIPT, universiti awam (UA) berperanan mengilap potensi sukan dikalangan pelajar dengan mewujudkan pengurusan atlet serta menyediakan keperluan seperti perkhidmatan sukan, kejurulatihan, pengurusan program latihan, pengurusan risiko dan lain-lain kemudahan sukan bagi mencapai tahap kepuasan yang baik untuk menyediakan "The Thinking Athletes" bagi bersaing di kejohanan sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Pembangunan sukan di UA tidak hanya tertumpu dalam melaksanakan pertandingan atau penganjuran program sukan sahaja, tetapi ianya perlu pada pengurusan dan perancangan aktiviti yang efektif seperti pembangunan kepimpinan sukan, keselamatan, latihan, penyediaan kemudahan, perkhidmatan sukan serta menitikberatkan faktor kepuasan (Omardin Ashaari, 1998; Asiah Pilus, 2009; Anuar Din, 2010; Skendiz, 2011; Joao Serrano *et al.*, 2013 & Aminuddin Yusof, *et al.*, 2018). Justeru itu, kepelbagaian program pembangunan sukan, pengurusan atlet, kebajikan dan pengurusan fasiliti sukan di UA yang menjurus kepada kepuasan akan memantapkan lagi prestasi atlet untuk terus mencapai dan mengecapi

kejayaan di peringkat universiti, negeri, kebangsaan bahkan mewakili negara ke peringkat antarabangsa.

Di UA, pelajar adalah pelanggan utama, pelajar yang aktif dan berbakat dalam bersukan sudah pasti akan dipilih untuk mewakili universiti dalam sesuatu pertandingan sukan samada di peringkat universiti, negeri, negara mahu pun antarabangsa. Faktor-faktor dalam pengurusan atlet yang disediakan dan diberikan oleh Pusat Sukan UA, perlulah mementingkan aspek-aspek kualiti yang menjurus kepada kepuasan atlet. Apabila disebut tentang kualiti pengurusan atau perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan (Parasuraman *et al.*, 1988). Collis (2006) menyatakan bahawa tanpa kepuasan, sesebuah organisasi tidak mungkin mengetahui tentang potensi sebenar perkhidmatan yang dilakukan. Ianya merupakan petunjuk terbaik kepada ramalan masa depan sebuah organisasi dalam pengoperasiannya.

Dalam konteks pengoperasian dan pengurusan atlet di UA, sekiranya atlet merasa puas dengan apa yang diterima daripada sesebuah organisasi sukan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi sukan tersebut kerana telah berjaya memahami keperluan dan kehendak atlet bagi tujuan latihan. Maka, jika perkhidmatan dan pengurusan tadbir yang terbaik dapat disediakan oleh Pusat Sukan, sudah pasti atlet tidak akan keberatan untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Sukan dari masa ke semasa. Dengan cara itu, atlet akan berpuashati, selesa dan bersemangat bagi melakukan latihan dan aktiviti sukan yang telah dirancang atau diprogramkan oleh Pusat Sukan dan jurulatih. Brady dan Robertson (2001) menyatakan bahawa, peningkatan tahap kepuasan adalah penting kerana ia mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam aktiviti sukan dan latihan. Inilah yang dikatakan bahawa kepuasan pelanggan dapat memberi keuntungan kepada organisasi sama ada dari segi material dan juga imej sesebuah organisasi (Nurulhuda Ramli *et al.*, 2009).

Oleh itu, bagi mencapai dan menjadikan pusat yang cemerlang lagi lestari serta mampu menghasilkan atlet yang boleh bersaing di peringkat tinggi, Pusat Sukan perlu memperkemaskan urus tadbir dan menitikberatkan faktor-faktor kualiti dalam pengurusan atlet. Faktor-faktor tersebut adalah seperti kualiti perkhidmatan

sukan yang baik, pengurusan program latihan yang tersusun dan berkesan serta pengurusan risiko yang dipraktikkan bagi mengelak daripada sebarang kemalangan berlaku. (Jose Alvarez Garcia *et al.*, 2019; Ben Ohuruogu *et al.*, 2016 & Fagher *et al.*, (2016). Dengan sistem pengurusan atlet yang baik dan efektif, atlet akan merasakan kebajikan dan pengorbanan mereka dijaga dan dihargai, hal ini akan memberi persepsi yang positif terhadap pembangunan atlet di UA sekaligus dapat mencapai tahap kepuasan yang tinggi dan peningkatan prestasi yang memberangsangkan. Hasrat ini akan tercapai sekiranya Pusat Sukan di UA mempunyai kakitangan sukan dan jurulatih yang berilmu, berwibawa, inovatif, kreatif, proaktif serta mempunyai kepimpinan yang baik. Kajian yang dijalankan oleh Gibbons *et al.*, (2003); Asiah Pilus dan Rosli Saadan (2005), Anuar Din (2010), Fatimah Mustaffa (2015) dan Aminuddin Yusof *et al.*, (2018) menyatakan faktor yang penting dalam menyumbang kepada kecemerlangan dan peningkatan prestasi serta kepuasan atlet adalah seperti jurulatih yang cemerlang, berpengetahuan, sokongan moral, keberkesanan pengurusan program latihan, etika, kualiti perkhidmatan dan urus tadbir serta pengurusan risiko di organisasi sukan.

Bagi mencapai hasrat tersebut, kakitangan sukan dan jurulatih di UA perlu menerapkan konsep kepuasan terhadap atlet dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti, pengurusan program latihan yang tersusun dan pengurusan risiko yang berkesan. Justeru itu, Pusat Sukan akan dilihat sebagai salah satu organisasi sukan yang cemerlang dari sudut pengurusan atlet di UA Malaysia, secara tidak langsung ini akan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap atlet mahupun pelanggan sukan di universiti serta dapat memertabatkan mutu kualiti pengurusan sukan di negara mahupun dunia dari persepsi sukan dan kesihatan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Selaras dengan DPSIPT iaitu melahirkan keupayaan atlet menggunakan ilmu pengetahuan yang diperolehi semasa di UA untuk membantu meningkatkan pencapaian sukan yang diceburi ke tahap tertinggi dan kebolehpasaran yang terserlah apabila memasuki pasaran kerjaya, faktor-faktor dari segi keperluan,

kegembiraan dan kepuasan adalah perlu dipandang secara serius oleh pengurusan sukan di UA.

Kepuasan atlet di institusi pendidikan adalah sesuatu isu yang semakin popular dibincangkan serta dikaji bagi mendapatkan jawapan yang lebih tepat serta memberi feadah kepada sesebuah organisasi sukan, pasukan atau individu (Asiah Pilus & Rosli Saadan, 2009; Anuar Din 2010). Kepuasan seseorang atlet adalah satu psikologi dan keadaan emosi yang menunjukkan sesuatu hasil yang diperolehi (Crompton, 1979; Cole, 2006). Pencapaian prestasi seseorang atlet bergantung kepada motivasi (Mohamad Nizam Nazaruddin *et al.*, 2017) yang memberikan kepuasan kepada atlet terhadap apa yang mereka rasai dalam sesuatu pertandingan atau latihan.

Kepuasan atlet terhadap pengurusan sukan seperti perkhidmatan sukan, pengurusan program latihan dan pengurusan risiko adalah sesuatu yang amat penting bagi seseorang atlet mencapai kejayaan. Kepuasan atlet dalam latihan atau kejohanan yang disertainya bukan sahaja dipengaruhi oleh faktor diri atlet sendiri akan tetapi juga oleh sebab faktor-faktor lain. Contohnya pada tahun 2001, pasukan bola tampar lelaki Malaysia mendapat pingat perak, Datuk Lee Chong Wei dan kecemerlangan Datuk Nicol Ann David yang pernah memegang status pemain nombor satu dunia acara badminton dan skuasy banyak dipengaruhi oleh faktor kesungguhan pemain itu sendiri, dorongan dan motivasi dari pakar psikologi sukan (Duda & Nicholls, 2006; Shahrudin Abd Aziz, 2005), pengurusan program latihan yang dirangkakan dan diguna pakai oleh jurulatih semasa latihan sama ada *offside competition* dan *onsite competition* (Chelladurai, 1984) serta kepentingan pengurusan risiko terhadap atlet-atlet bagi mengelak daripada mengalami kecederaan semasa latihan dan pertandingan (Jaffry Zakaria *et al.*, 2015 & Fatimah Mustafa (2015).

Di universiti, atlet dalam kalangan pelajar (*student-athletes*) merupakan aset paling penting bagi sesebuah Pusat Sukan di UA, maka faktor inilah yang menyebabkan setiap UA di Malaysia bersaing antara satu sama lain bagi mendapatkan lebih ramai pelajar yang berkualiti terutamanya dalam bidang sukan untuk memasuki UA tersebut bagi meneruskan pengajian mereka. Jika sesebuah UA