

Penilaian Peserta, Penganjur dan Penonton terhadap Keberkesanan dan Kepuasan Program Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM)

SAODAH WOK
MAZLENA MOHAMAD HUSSAIN
International Islamic University Malaysia

ABSTRAK

Objektif utama Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM) adalah bertujuan untuk memartabat dan memperkasakan Bahasa Melayu di persada dunia. Tahun 2017 merupakan tahun kesebelas PABM diadakan. Selepas sepuluh tahun penganjurannya, sudah tiba masanya satu penilaian dibuat untuk melihat keberkesanan PABM. Oleh itu, kertas kerja ini membuat satu analisis perbandingan antara peserta, penganjur dan penonton untuk melihat darjah persamaan penilaian keberkesanan dan kepuasan mereka terhadap beberapa aspek berkenaan PABM. Aspek tersebut termasuklah penilaian kepuasan terhadap program PABM ke atas (a) kemudahan, (b) Program PABM, (c) perkhidmatan, (d) aspek teknikal dan penghakiman PABM, (e) keberkesanan Program PABM terhadap produktiviti dan kemahiran peserta, (g) Peningkatan tugas dalam kemahiran Bahasa Melayu, dan (h) impak PABM terhadap negara sendiri dan negara Malaysia. Seramai 67 orang peserta, 17 orang penganjur dan 22 orang penonton terlibat dalam kajian ini. Analisis perbandingan melibatkan ANOVA dilakukan terhadap data yang diperolehi melalui borang soal selidik. Hasil kajian mendapati bahawa pada keseluruhannya tidak terdapat perbezaan yang ketara antara ketiga-tiga responden terhadap keseluruhan kemudahan, program, perkhidmatan, aspek teknikal dan penghakiman, keberkesanan PABM kepada produktiviti, peningkatan tugas dalam kemahiran Bahasa Melayu, dan impak kepada negara sendiri. Namun, perbezaan hanya terdapat antara kemahiran peserta dan penganjur serta impak kepada negara Malaysia iaitu antara peserta dan penonton dengan penganjur. Kajian ini penting dalam menilai keberkesanan PABM dan seterusnya mencadangkan bahawa PABM patut diteruskan. Penambahakan akan diutarakan demi masa depan PABM.

Kata kunci: *Budaya Malaysia, Bahasa Melayu, Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM), pidato, pidato Bahasa Melayu.*

Participant, Organiser and Audience Evaluations of Effectiveness and Satisfaction toward the International Malay Language Oratory Programme (PABM)

ABSTRACT

The main objective of the International Malay Language Oratory Competition (PABM) is to honour and uplift the Malay language at an international level. The year 2017 marked the eleventh year PABM was held. After ten years of PABM, it was time to evaluate the effectiveness of the programme. A comparative analysis was conducted between participants, organisers and audiences on the effectiveness of PABM and satisfaction toward particular aspects of the programme. These aspects included satisfaction levels toward (a) amenities (b) programmes (c) services (d) technical aspects and judgment (e) effectiveness of PABM in increasing productivity and skills of participants (f) increased activities conducted in Malay, and

(g) the impact of PABM on their own countries and Malaysia. 67 PABM participants, 17 organisers and 22 members of the audience were involved in this study. The comparative analysis was conducted by performing ANOVA on data collected through a survey. The results indicated that there were no differences between participants, organisers and audience members in their overall evaluation of amenities, programmes, services, technical aspects and judgment, the effectiveness of PABM in productivity, increase in activities conducted in Malay and impact on their own country. Differences were found in skill levels of participants and organisers as well as perceptions of the programme's impact on Malaysia between audience members and the organisers. This study provides pertinent information on PABM effectiveness and recommends that PABM be continued in the future. Recommendations for programme improvements are also presented.

Keywords: *Malaysian culture, Malay language, Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM), oratory competition, Malay language oratory.*

PENGENALAN

Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM) telah diperkenalkan buat pertama kalinya pada tahun 2007. Pertandingan ini adalah cetusan idea Y.A.B Dato' Sri Mohd. Najib Bin Tun Hj. Abdul Razak pada tahun 2007 sewaktu beliau masih lagi memegang jawatan Timbalan Perdana Menteri Malaysia. Justeru, pada tahun pertama ia diadakan, pertandingan ini dinamakan Pertandingan Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu, Piala Timbalan Perdana Menteri.

PABM yang bermula pada tahun 2007, telah menyaksikan jumlah penyertaan yang meningkat saban tahun. Peningkatan dari segi jumlah peserta ini menunjukkan betapa masyarakat dunia berminat untuk menyertai satu-satunya program pengucapan awam dalam Bahasa Melayu di peringkat antarabangsa yang terulung di dunia. Malah sesetengah negara seperti Rusia, China, Australia dan Jepun telah mula mengadakan pertandingan pidato Bahasa Melayu di negara masing-masing untuk mencari pemedato yang terbaik untuk mewakili negara masing-masing ke PABM. Usaha-usaha yang dilakukan oleh pelbagai negara ini secara tidak langsung membuktikan betapa PABM semakin mendapat tempat dalam kalangan peserta antarabangsa dan sememangnya sebuah pertandingan yang diambil serius oleh negara-negara peserta. Malah, pertandingan yang hanya bermula dengan satu kategori, kini telah dipertanding dalam tiga kategori iaitu kategori antarabangsa, kategori pelajar antarabangsa di Malaysia (PAM) dan kategori alam Melayu.

PERMASALAHAN KAJIAN

Dari tahun 2007 sehingga 2014, seramai 452 orang peserta dari seluruh pelusuk dunia telah mengambil bahagian. Setiap tahun pertandingan ini menyaksikan peningkatan bukan sahaja daripada segi bilangan peserta tetapi juga daripada segi kualiti persembahan pidato yang dipamerkan oleh para peserta. Sepanjang tempoh penganjurannya, telah banyak perubahan dan penambahbaikan yang dilakukan kepada penganjuran pertandingan tersebut untuk memastikan objektif pertandingan tercapai. Syarat dan peraturan juga sentiasa dikemas kini dan ditambah baik setiap tahun agar pertandingan ini kekal kompetitif dalam kalangan peserta. Namun demikian, sejak ia mula diadakan sehingga kini, persoalan yang senantiasa berlegar dalam kalangan mereka yang terlibat dalam penganjuran pertandingan ini, ialah setakat mana pertandingan ini berjaya mencapai objektifnya dalam memartabat dan mengantarabangsakan

Bahasa Melayu. Oleh yang demikian, terdapat keperluan untuk menjalankan suatu kajian khusus untuk mengkaji dan menilai bukan sahaja setakat mana pertandingan ini berjaya mencapai matlamat penganjurannya, tetapi juga setakat mana PABM memberikan kesan kepada masyarakat Malaysia dan antarabangsa.

Selain itu, adalah penting untuk kita mengetahui sama ada pandangan dan anggapan peserta, penganjur, juri dan penonton terhadap PABM adalah sama dan seiring antara satu sama lain. Hal ini penting kerana persamaan menunjukkan persetujuan yang memberangsangkan. Oleh itu, kajian perbandingan diperlukan untuk menganalisis dan menguji teori koorientasi yang diutarakan McLeod dan Chafee (1973).

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif utama kajian ini adalah untuk melihat persamaan dan perbezaan pendapat antara peserta, penganjur, juri dan penonton yang terlibat dalam PABM untuk menilai beberapa aspek:

- (a) Kemudahan,
- (b) Program,
- (c) Perkhidmatan,
- (d) Aspek teknikal dan penghakiman,
- (e) Keberkesanan program,
- (f) Impak program terhadap produktiviti individu dan impak terhadap kemahiran individu,
- (g) Peningkatan tugas,
- (h) Kesan kepada negara peserta dan terhadap negara Malaysia, dan
- (i) Pengetahuan peserta.

SIGNIFIKAN KAJIAN

Kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada pelbagai kelompok yang terlibat dalam PABM iaitu peserta, penganjur, juri dan negara. Daripada perspektif peserta, mereka diharapkan lebih berminat dan dapat mempertingkatkan kemahiran masing-masing dalam pengucapan awam dan berpidato dalam Bahasa Melayu. Melalui kajian ini juga, kita akan mengetahui sama ada PABM telah dapat memartabat dan mengangkat Bahasa Melayu sebagai bahasa yang diminati oleh semua peserta. Adalah menjadi harapan penganjur agar para peserta dapat menjadi pendorong kepada ahli keluarga serta masyarakat di negara masing-masing untuk turut mempelajari Bahasa Melayu.

Kepada penganjur serta juri pula, diharapkan PABM dapat memberi pulangan yang setimpal dengan pelaburan besar yang dilakukan oleh kerajaan Malaysia untuk menganjurkan PABM setiap tahun. Diharapkan objektif asal PABM untuk memartabatkan Bahasa Melayu di persada antarabangsa dan di dunia tercapai dengan jayanya. Ini hanya dapat dinilai melalui kajian yang dilaksanakan ini.

Bagi penonton, mereka mungkin akan lebih berminat untuk mempelajari Bahasa Melayu dan mungkin juga mewakili negara masing-masing di masa akan datang setelah menyaksikan PABM. Warga Malaysia juga seharusnya merasa bangga kerana bahasa kebangsaan Malaysia dipelajari dan digunakan oleh orang dari luar negara. Adalah diharapkan PABM akan menjadi pemangkin kepada rakyat Malaysia untuk tidak meminggirkan Bahasa Melayu sebagai bahasa

kebangsaan. Kajian ini memberikan cadangan kepada penambahbaikan yang perlu dilaksanakan sekiranya penilaian semua responden terhadap PABM adalah tidak memberangsangkan.

SOROTON LITERATUR

Pembelajaran Bahasa Asing

Kemasukan pelajar asing dari serata pelosok dunia telah menaikkan Bahasa Melayu dalam kalangan bukan penutur Bahasa Melayu (Siti Saniah & Saharala Subramaniam, 2017). Ini adalah kerana setiap institusi pendidikan tinggi di Malaysia menawarkan pembelajaran Bahasa Melayu kepada semua pelajar asing. Malah penggunaan Bahasa Melayu dalam kalangan pelajar asing di Malaysia adalah sangat memberangsangkan (Jyh Wee Sew, 2013). Sebenarnya ada pelbagai kaedah dalam mempelajari bahasa asing (River, 2018). Oleh yang demikian kita boleh melihat objektif utama PABM untuk memartabatkan Bahasa Melayu di peringkat antarabangsa sebenarnya adalah untuk menggalakkan penggunaan Bahasa Melayu dalam kalangan masyarakat antarabangsa agar Bahasa Melayu akan setara dengan bahasa-bahasa lain. Pembelajaran Bahasa Melayu dalam kalangan penutur asing di Malaysia adalah mengikut keperluan masing-masing (Khuzaiton Zakaria & Thana Abdullah, 2014). Ini bermakna penutur akan belajar mengikut apa yang mereka perlukan sewaktu berkomunikasi dalam Bahasa Melayu. Oleh yang demikian kita boleh melihat persembahan peserta PABM adalah pelbagai dan sangat dipengaruhi oleh latarbelakang dan kursus pengajian yang diambil oleh peserta.

Teori Koorientasi

Teori Koorientasi mula diutarakan oleh Theodore M. Newcomb pada tahun 1953 dalam artikelnya yang berjudul "An Approach to the Study of Communicative Acts". Teori ini kemudiannya disokong oleh McLeod dan Chafee (1973) dalam menggambarkan bagaimana dua individu mengorientasikan sesuatu isu yang diterima bersama. Teori ini melibatkan gabungan antara komunikasi intrapersonal dan interpersonal. Komunikasi intrapersonal merangka persamaan antara pendapat kita dengan pendapat orang lain. Dalam kajian ini kita mungkin merupakan peserta, penganjur, juri atau penonton. Masing-masing melahirkan pendapat tentang persepsi sendiri terhadap PABM yang dilaksanakan. Kita dan orang lain boleh digambarkan seperti: peserta – penganjur, peserta - juri, peserta – penonton, penganjur - juri dan penganjur - penonton.

Masing-masing hanya meluahkan persepsi masing-masing tanpa mengira persepsi orang lain. Namun untuk mengkaji persepsi penilaian peserta, penganjur, juri dan penonton persamaan adalah diperlukan supaya PABM betul-betul mencapai apa yang diharapkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia sebagai penganjur PABM. Jika terdapat persamaan penilaian, maka terbentuklah tanggapan persetujuan antara semua kumpulan tersebut. Inilah yang diharapkan dalam aspek kajian ini. Ketepatan dan persamaan penilaian adalah perlu supaya PABM betul-betul memuaskan tanggapan pelbagai pihak yang terlibat dalam PABM. Persamaan menunjukkan bahawa pandangan orang lain adalah sama dengan pandang kita, tidak kiralah sama ada kita tergolong daripada mana satu kumpulan tersebut. Pokok pangkalnya tidak terdapat perbezaan pendapat dan persepsi antara satu sama lain. Oleh itu, akhirnya persetujuan dan persefahaman akan terbentuk dalam komunikasi interpersonal sewaktu pertandingan PABM tanpa mengira

masalah dan jurang antara satu sama lain. Akhirnya semua pihak yang terlibat dalam PABM akan berkongsi minat yang sama untuk menjayakannya.

Persefahaman antara semua pihak yang terlibat mengukur setakat mana adanya persamaan dalam takrifan dan tafsiran tentang PABM. Selalunya dalam paradigma orientasi, persetujuan memberi anggapan kepada kepentingan dan keutamaan, manakala persefahaman pula lebih kepada penekanan terhadap isu yang relevan dan jitu. Oleh itu, jika tiada perbezaan antara satu kumpulan dengan yang lain, jadi rata-rata PABM penting, sesuai, dan dapat terus dilaksanakan kerana setiap kumpulan memberikan penilaian yang serupa tanpa perbezaan yang ketara. Teori ini dibentuk berasaskan kepada Teori Imbangan (*Balance Theory*) oleh Heider (1946).

Kualiti Perkhidmatan

Tanggapan terhadap kualiti perkhidmatan adalah penting demi meningkatkan kualiti perkhidmatan di masa hadapan. Sememangnya kualiti orang yang menyediakan perkhidmatan akan mempengaruhi mutu perkhidmatan yang diberi (Aryee, Walumbwa, Seidu et al., 2013). Kualiti perkhidmatan memainkan peranan yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Dalam hal ini semua aspek berkaitan dengan pelaksanaan PABM termasuklah isu-isu berkenaan dengan (a) program, (b) perkhidmatan, (c) aspek teknikal dan penghakiman, (d) keberkesanan terhadap produktiviti dan kemahiran, (e) peningkatan tugas, dan impak terhadap negara sendiri dan Malaysia perlulah dinilai dan dianalisis. Namun tidak semua isu akan dikupas kerana tidak banyak sorotan literatur yang dapat diterokai mengenainya. Secara kasarnya kertas kerja ini akan mengupas mengenai isu perkhidmatan kualiti secara menyeluruh.

Perkhidmatan kualiti merupakan satu elemen yang penting dalam penilaian kepuasan pelanggan. Pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan selalunya akan setia dengan sesebuah program atau penyedia perkhidmatan. (Kasiri & Teoh et al., 2017). Namun kajian ini mengambil kira kesemua kategori peserta sebagai pelanggan kepada Kementerian Pendidikan yang menganjurkan PABM. Hal ini membuatkan sorotan literaturnya agak sukar diteliti dengan mendalam. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), melalui model mereka yang bernama "SERVQUAL", telah memberikan suatu konsep terhadap pengukuran kualiti perkhidmatan. Mereka cuba mencari jurang antara harapan dan tanggapan pelanggan. Beberapa dimensi pengukuran dipersetujui yang akhirnya melibatkan lima perkara iaitu (1) bukti, (2) kebolehpercayaan, (3) responsif, (4) jaminan, dan (5) empati. Secara terperinci, bukti melibatkan kemudahan-kemudahan fizikal, peralatan, dan penampilan pekerja. Kebolehpercayaan pula meliputi kemampuan untuk melaksanakan perkhidmatan yang dapat dipercayai dengan tepat. Responsif pula mengambil kira kesediaan pemberi perkhidmatan dalam membantu pelanggan dengan memberikan perkhidmatan dengan cepat. Jaminan pula mengambil kira isu berkaitan dengan pengetahuan dan mesra pelanggan dan dengan kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Akhir sekali, sifat empati melibatkan isu mengambil berat dan memberikan tumpuan peribadi terhadap pelanggannya.

Dalam menilai tanggapan pelanggan dan harapan mereka bagi institusi pengajian tinggi, model SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Kualiti perkhidmatan yang disediakan universiti adalah penting untuk mengeluarkan bakal graduan yang profesional seperti yang dilaksanakan dalam membentuk pemedato yang bertaraf dunia. Adalah diharapkan graduan-graduan ini akan dapat berbakti kepada masyarakat dan negara masing-masing (Oliveira & Ferreira, 2009). Justeru itu, dengan menambah baik dimensi kualiti perkhidmatan akan dapat meningkatkan lagi tanggapan penonton terutamanya pelajar yang menyaksikan pertandingan PABM serta mereka yang terlibat sebagai peserta yang rata-ratanya terdiri daripada golongan pelajar. Memenuhi kehendak dan minat pelajar-pelajar yang terlibat adalah penting sekali kerana ia akan dapat memberikan kesan terhadap prestasi peserta PABM yang mewakili negara masing-masing. Prestasi peserta juga secara tidak langsung akan menaikkan nama universiti yang diwakili (Abili, Thani & Afarinandehbin, 2012).

Untuk mencapai kualiti perkhidmatan yang tinggi, Kementerian Pendidikan sebagai penganjur patut mempunyai pegawai yang mempunyai kelayakan yang cemerlang agar dapat mengenal pasti keperluan peserta dan penonton PABM daripada segi keperluan dan harapan mereka, dapat meningkat semangat juang antara peserta PABM untuk memberikan persembahan yang terbaik, mempunyai kemahiran komunikasi yang baik supaya dapat menyelesaikan sebarang masalah secara proaktif (Hasan, Ilias, Rahman & Razak, 2008). Pencapaian yang cemerlang dalam kalangan peserta PABM dapat tercapai dengan adanya kualiti perkhidmatan yang disampaikan secara komunikasi yang berkesan. Hal ini memerlukan kerjasama daripada semua pihak: peserta, penganjur, juri dan penonton. Gabungan kerjasama dari semua pihak yang terlibat akan membuahkan sebuah pertandingan yang membanggakan. Oleh yang demikian, pembekal perkhidmatan patut memberikan kemudahan yang terbaik, cepat dan cemerlang demi menjaga imej dan reputasi institusi. Pegawai yang berwibawa juga akan memastikan mutu perkhidmatan yang cemerlang demi menyediakan kemudahan yang berkesan (Cina, 1989; Gruber et al., 2010).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur melalui penilaian mereka selepas tempoh penggunaan perkhidmatan (Oliver, 1989). Penilaian kepuasan pelanggan terhasil daripada tanggapan kualiti perkhidmatan yang diberikan (Oliver, 1980). Tanggapan peserta, penganjur, juri dan penonton yang baik dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima mereka (Ledden, Kalafatis & Mathioudakis, 2011; Munteanu, Ceobanu, Bobâlca & Anton, 2010). Oleh yang demikian kepuasan terhadap program, kemudahan dan lain-lain bergantung terhadap pertalian yang rapat dengan isu-isu semasa penilaian dibuat.

METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan. Borang soal selidik digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Populasi dan Prosedur Persampelan

Populasi kajian ini terdiri daripada peserta, penganjur, juri dan penonton PABM. Tiada persampelan dilakukan kerana bilangan responden yang terlibat agak terhad. Semua yang terlibat dikaji namun hanya segelintir sahaja yang menjawab borang soal selidik tersebut.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian adalah berbentuk borang soal selidik yang merangkumi soalan-soalan yang dapat menjawab objektif-objektif kajian, maklumat peserta program Pidato Antarabangsa Bahasa Melayu (PABM) dan latar belakang mengenai program yang mereka sertai. Soalan-soalan kaji selidik juga berkisar kepada penilaian terhadap kepuasan program, penilaian terhadap aspek teknikal dan penghakiman, keberkesanan program, impak program, pencapaian peserta, komentar dan cadangan, serta cadangan sama ada PABM wajar diteruskan atau tidak, dan sama ada PABM mampu untuk memartabatkan Bahasa Melayu.

Perbezaan set borang soal selidik adalah berkaitan dengan ciri-ciri demografi serta aktiviti dan program yang dilakukan mengikut kesesuaian responden.

Pengukuran Angkuba

Konstruk yang dikaji diukur mengikut skala berikut:

- (a) kemudahan dengan 18 item mempunyai 5-mata skala (sangat tidak baik – sangat baik),
- (b) program PABM dengan 8 item mempunyai 5-mata skala (sangat tidak baik – sangat baik),
- (c) Perkhidmatan dengan 11 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak baik – sangat baik),
- (d) aspek teknikal dan penghakiman dengan 13 item mempunyai 5-mata skala (sangat tidak baik – sangat baik),
- (e) keberkesanan program dengan 11 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan),
- (f) impak program kepada produktiviti individu dengan 7 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan),
- (g) impak terhadap kemahiran individu dengan 6 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan),
- (h) peningkatan tugas dengan 5 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan),
- (i) kesan kepada negara sendiri dengan 7 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan),

- (j) kesan terhadap negara Malaysia dengan 5 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak berkesan – sangat berkesan), dan
- (k) pengetahuan peserta dengan 10 item yang mempunyai 5-mata skala (sangat tidak memuaskan – sangat memuaskan).

Kesahihan dan Keesahan

Kesahihan pengukur adalah penting supaya ia dapat memberikan data yang melambangkan angkubah yang dikaji. Bagi kajian ini, hanya ekspresi muka dilihat dengan memberikan soalan kepada pakar untuk menilai supaya pernyataan yang dikaji mencerminkan konstruk kajian. Begitu juga bagi keesahan konsep yang dikaji. Semua konstruk yang diukur menggunakan tiga atau lebih item yang telah diuji keesahannya, sebelum konstruk tersebut dapat digunakan untuk kajian sebenar. Hasil kajian menunjukkan bahawa kesemua konstruk adalah diterima pakai dengan alpha Cronbach bernilai .890 hingga 1.000 bagi kajian sebenar. Ini menunjukkan bahawa semua konstruk adalah sah.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data peserta dibuat melalui atas talian selama sebulan (13 Mei 2016 - 1 Jun 2016), manakala untuk responden lain, borang soal selidik diberikan kepada mereka untuk dijawab secara bersemuka.

Penganalisan Data

Setelah maklumat dikumpul, data dianalisis menggunakan Program Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 21. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensi. Statistik deskriptif meliputi frekuensi, peratus, min, sisihan piawai, dan korelasi. Bagi statistik inferensi pula, kertas kerja ini hanya menggunakan analisis variansi (ANOVA) untuk melihat perbezaan antara setiap kumpulan: peserta, penganjur, juri dan penonton. Ujian *post hoc* menggunakan ujian Scheffe digunakan untuk melihat perbezaan antara kumpulan.

DAPATAN KAJIAN

Latar Belakang Responden

Seramai 106 responden kajian terdiri daripada peserta (n=68), penganjur (n=16) dan penonton (n=22). Bagi peserta, terdapat lebih ramai lelaki (n=46), yang kebanyakannya berumur antara 21-30 tahun (n=53) dan berbangsa Melayu (n=9) dan Arab (n=7), bukan warganegara Malaysia (n=61), mempunyai ijazah (n=36) dan sarjana (n=26), kebanyakannya dari Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (n=17) dan Universiti Utara Malaysia (n=5).

Kategori penganjur (N=17) terdiri daripada penganjur sendiri (n=4), juri (n=12). Mereka terdiri daripada lelaki (n=10) dan perempuan (n=6), berumur antara 31-40 tahun (n=8), berbangsa Melayu (n=13) dan dari Malaysia (n=14), mempunyai sarjana muda ke atas dengan 8 orang dengan PhD, dan dari pelbagai jawatan.

Seramai 22 orang penonton terlibat dalam kajian ini. Mereka terdiri daripada lelaki (n=10) dan perempuan (n=12), umur antara 21-30 tahun (n=11), berbangsa Melayu (n=21), dari Malaysia (n=22), dengan berpendidikan sarjana muda (n=21), kebanyakan dari UIAM (n=18).

PENILAIAN KEPUASAN PROGRAM PABM

Kemudahan

Pada keseluruhannya, penilaian peserta, penganjur, juri dan penonton terhadap kemudahan PABM tidak menunjukkan perbezaan (Jadual 1). Namun begitu, terdapat tiga kemudahan PABM yang berbeza iaitu dewan pertandingan sewaktu pusingan awal ($F=3.135$, $p=.048$), dewan makan untuk peserta ($F=3.289$, $p=.041$), dan kemudahan jaringan sesawang tanpa wayar ($F=4.403$, $p=.015$). Secara khususnya, dewan pertandingan pusingan awal dinilai lebih baik oleh penganjur dan juri ($M=4.571$) berbanding dengan penonton ($M=3.909$). Bagi dewan makan untuk peserta pula, peserta menilai dewan makan lebih tinggi ($M=3.328$) berbanding dengan penonton ($M=3.864$). Penonton ($M=4.455$) pula menilai kemudahan sesawang tanpa wayar lebih baik berbanding dengan penganjur dan juri ($M=3.529$). Ini bermakna hanya tiga kemudahan yang tidak mendapat penilaian yang sama daripada peserta, penganjur, juri dan penonton.

Jadual 1: ONEWAY ANOVA Terhadap Penilaian Kepuasan Program PABM ke atas Kemudahan PABM Mengikut Kategori Responden.

A	Kemudahan PABM	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Dewan pertandingan sewaktu pusingan awal	Peserta	68	4.162	3.135	2,101	.048	Penganjur/juri- penonton
		Penganjur/ juri	14	4.571				
		Penonton	22	3.909				
		Jumlah	104	4.164				
2	Dewan pertandingan sewaktu pertandingan akhir	Peserta	68	4.441	1.251	2,102	.290	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	15	4.733				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	105	4.467				
3	Dewan makan untuk peserta	Peserta	67	4.328	3.289	2,102	.041	Peserta- Penonton
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	3.864				
		Jumlah	105	4.200				
4	Kualiti makanan	Peserta	68	4.353	2.816	2,103	.064	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.000				
		Penonton	22	3.955				
		Jumlah	106	4.217				
5	Tandas	Peserta	68	4.279	1.861	2,104	.161	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	3.909				
		Jumlah	107	4.168				
6	Tempat penginapan	Peserta	67	4.148	0.888	2,103	.415	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.294				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	106	4.349				
7	Pengangkutan	Peserta	67	4.448	1.624	2,103	.202	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	106	4.359				
8	Cenderahati yang disediakan	Peserta	68	4.191	0.358	2,104	.700	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.046				
		Jumlah	107	4.168				

9	Nilai hadiah wang tunai	Peserta	68	4.382	1.407	2,104	.250	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.647				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	107	4.402				
10	Kepadatan jadual pertandingan	Peserta	67	4.119	1.326	2,103	.270	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.824				
		Penonton	22	3.864				
		Jumlah	106	4.019				
11	Bengkel penyampaian pidato	Peserta	67	4.119	0.192	2,102	.826	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.250				
		Penonton	22	4.091				
		Jumlah	105	4.133				
12	Program makan malam	Peserta	68	4.500	3.932	2,104	.023	Tidak ketara
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	107	4.355				
13	Program inap desa	Peserta	67	4.224	0.232	2,101	.794	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	15	4.133				
		Penonton	22	4.091				
		Jumlah	104	4.183				
14	Program lawatan ke tempat menarik	Peserta	68	4.309	0.975	2,102	.381	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	15	4.067				
		Penonton	22	4.091				
		Jumlah	105	4.229				
15	Acara pertandingan akhir	Peserta	67	4.403	0.086	2,103	.917	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.471				
		Penonton	22	4.455				
		Jumlah	106	4.425				
16	Sokongan teknikal (pembesar suara, keluasan pentas dll)	Peserta	68	4.353	0.819	2,104	.444	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.588				
		Penonton	22	4.455				
		Jumlah	107	4.411				
17	Kemudahan jaringan sesawang tanpa wayar	Peserta	67	4.060	4.403	2,103	.015	Penonton- Penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.529				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.038				
18	Kualiti keseluruhan kemudahan yang disediakan untuk peserta	Peserta	68	4.397	0.399	2,104	.672	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	107	4.365				
	Keseluruhan kemudahan	Peserta	64	4.311	0.833	2,94	.438	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	11	4.182				
		Penonton	22	4.144				
		Jumlah	97	4.258				

*1=sangat tidak baik, 2=tidak baik, 3=agak baik, 4=baik, 5=sangat baik.

PENILAIAN KEPUASAN PROGRAM PABM: PROGRAM

Hasil penilaian kepuasan program PABM dari perspektif program tersebut, menunjukkan bahawa pandangan dan penilaian semua kategori responden adalah serupa (Jadual 2). Ini bermakna nilai yang diberikan tidak menunjukkan perbezaan yang ketara dan signifikan antara kategori responden.

Jadual 2: ONEWAY ANOVA Terhadap Penilaian Kepuasan ke atas Program PABM Mengikut Kategori Responden.

B	Program PABM	Kategori	N	M	F	Df	p	Perbandingan t
					(1,2)			
1	Kualiti penganjuran PABM	Peserta	68	4.382	0.934	2,104	.396	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.409				
		Jumlah	107	4.346				
2	Semangat persaingan dalam kalangan peserta (N=68)	Peserta	68	4.353	0.849	2,104	.431	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	107	4.280				
3	Persaingan antara peserta (N=67)	Peserta	67	4.284	1.432	2,103	.244	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.455				
		Jumlah	106	4.283				
4	Kecekapan ahli jawatankuasa pengelola (N=68)	Peserta	68	4.250	0.157	2,104	.855	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.177				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	107	4.252				
5	Program PABM memenuhi jangkaan (N=68)	Peserta	68	4.250	0.358	2,104	.700	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	107	4.243				
6	Penyertaan / penglibatan dalam PABM adalah berbaloi (N=66)	Peserta	66	4.424	1.664	2,102	.194	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	105	4.343				
7	Penyertaan dalam PABM adalah pengalaman yang berharga (N=67)	Peserta	67	4.552	1.247	2,103	.292	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.455				
		Jumlah	106	4.481				
8	Ketepatan masa penganjuran (N=67)	Peserta	67	4.239	0.404	2,103	.669	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	106	4.189				
	Keseluruhan program	Peserta	65	4.344	0.961	2,101	.386	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.324				
		Jumlah	104	4.303				

*1=sangat tidak baik, 2=tidak baik, 3=agak baik, 4=baik, 5=sangat baik.

PENILAIAN KEPUASAN PROGRAM PABM: PERKHIDMATAN

Jadual 3 menunjukkan bahawa penilaian perkhidmatan PABM yang diberikan oleh peserta, penganjur, juri dan penonton adalah serupa. Ini menunjukkan pandangan dan pendapat yang sama bagi setiap item perkhidmatan yang diberikan.

Jadual 3: ONEWAY ANOVA terhadap Penilaian Kepuasan Program PABM ke atas Perkhidmatan PABM Mengikut Kategori Responden.

C	Perkhidmatan PABM	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Pengurusan perjalanan program	Peserta	67	4.284	2.407	2,102	.134	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.313				
		Penonton	22	3.909				
		Jumlah	10	4.210				
			5					
2	Kebajikan peserta	Peserta	66	4.258	0.179	2,101	.837	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.375				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	10	4.289				
			4					
3	Layanan terhadap peserta	Peserta	66	4.394	0.424	2,101	.655	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.375				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	10	4.356				
			4					
4	Pengendalian masalah/kesulitan	Peserta	67	4.299	0.920	2,102	.402	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.250				
		Penonton	22	4.500				
		Jumlah	10	4.333				
			5					
5	Maklumat yang mencukupi	Peserta	67	4.224	0.020	2,102	.980	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.188				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	10	4.219				
			5					
6	Kesediaan untuk membantu peserta	Peserta	67	4.463	1.164	2,102	.236	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.375				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	10	4.391				
			8					
7	Sikap profesionalisme penganjur	Peserta	67	4.433	1.505	2,102	.227	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	10	4.343				
			5					
8	Jumlah ahli jawatankuasa mencukupi	Peserta	67	4.433	1.448	2,102	.240	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	10	4.362				
			5					

9	Tahap keselamatan peserta	Peserta	67	4.433	1.330	2,102	.269	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	10	4.362				
			5					
10	Tahap keselamatan harta benda	Peserta	67	4.388	0.742	2,102	.479	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.188				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	10	4.333				
			5					
11	Tahap keselamatan tempat pertandingan	Peserta	67	4.388	0.140	2,102	.869	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.313				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	10	4.362				
			5					
Keseluruhan perkhidmatan		Peserta	65	4.352	0.344	2,100	.710	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.250				
		Penonton	22	4.256				
		Jumlah	10	4.316				
			3					

*1=sangat tidak baik, 2=tidak baik, 3=agak baik, 4=baik, 5=sangat baik.

ASPEK TEKNIKAL DAN PENGHAKIMAN PABM

Turut dinilai adalah aspek teknikal dan penghakiman (Jadual 4). Hasil kajian menunjukkan bahawa lebih banyak item yang dinilai serupa oleh responden dari pelbagai kategori. Namun begitu terdapat tiga item yang menunjukkan perbezaan dari perspektif peserta, penganjur, juri, dan penonton. Penganjur, juri dan penonton lebih berpuas hati dengan keputusan juri pertandingan ($F=7.292$, $p=.001$) berbanding dengan peserta ($M=3.821$) yang kurang markah penilaiannya. Selain daripada itu, peserta ($M=3.821$) juga turut memberikan penilaian yang rendah terhadap alasan kepada setiap keputusan yang diberikan juri berbanding dengan penganjur dan juri ($M=4.412$) dan penonton ($M=4.364$). Akhir sekali penonton ($M=4.105$) juga turut kurang berpuas hati dengan cara juri mendengar pidato yang disampaikan berbanding dengan penilaian penganjur dan juri ($M=4.647$).

Jadual 4: ONEWAY ANOVA Terhadap Penilaian Terhadap Aspek Teknikal dan Penghakiman PABM Mengikut Kategori Responden.

No.	Penilaian terhadap Aspek Teknikal dan Penghakiman PABM...	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Syarat dan peraturan PABM	Peserta	67	4.149	0.716	2,103	.491	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.409				
		Jumlah	106	4.127				
2	Syarat dan peraturan PABM dimaklumkan sebelum pertandingan bermula	Peserta	67	4.224	0.682	2,103	.508	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.471				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.293				

3	Jumlah peserta yang layak ke setiap pusingan	Peserta	67	4.060	1.555	2,103	.216	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.412				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	106	4.142				
4	Masa yang diperuntukkan untuk berpidato	Peserta	66	4.182	3.195	2,102	.045	Tidak ketara
		Penganjur/juri	17	4.647				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	105	4.295				
5	Keputusan juri pertandingan	Peserta	67	3.821	7.292	2,102	.001	Penganjur/juri-peserta; Penonton-peserta
		Penganjur/juri	16	4.625				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	107	4.057				
6	Alasan kepada setiap keputusan yang diberikan juri	Peserta	67	3.687	7.783	2,103	.001	Penganjur/juri-peserta; Penonton-peserta
		Penganjur/juri	17	4.412				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	3.943				
7	Tunjuk ajar daripada pihak juri	Peserta	67	3.910	1.921	2,103	.152	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.353				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	106	4.038				
8	Juri mendengar pidato yang disampaikan	Peserta	67	4.105	3.234	2,103	.043	Penganjur/juri-peserta
		Penganjur/juri	17	4.647				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	106	4.226				
9	Juri memberikan perhatian kepada pidato yang disampaikan	Peserta	67	4.060	2.880	2,103	.061	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.529				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.198				
10	Tahap kelayakan juri	Peserta	67	4.090	1.463	2,103	.236	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.471				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	106	4.179				
11	Kepelbagaian tajuk pidato	Peserta	67	4.194	0.574	2,103	.565	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.294				
		Penonton	22	4.000				
		Jumlah	106	4.170				
12	Pilihan tajuk pidato yang diberikan	Peserta	66	4.152	0.246	2,102	.782	Tidak signifikan
		Penganjur/juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.000				
		Jumlah	105	4.105				

13	Kesesuaian tajuk	Peserta	67	4.119	0.447	2,103	.641	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	106	4.160				
	Keseluruhan aspek teknikal dan penghakiman.	Peserta	65	4.052	2.602	2,100	.079	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.462				
		Penonton	22	4.262				
		Jumlah	103	4.161				

*1=sangat tidak baik, 2=tidak baik, 3=agak baik, 4=baik, 5=sangat baik.

KEBERKESANAN PROGRAM PABM

Penilaian keberkesanan program PABM adalah serupa bagi setiap item (Jadual 5). Namun bagitu, hanya satu item iaitu “PABM dapat menyelesaikan masalah berpidato dalam Bahasa Melayu” yang menunjukkan perbezaan yang ketara antara ketiga-tiga kategori responden ($F=4.150$, $p=.018$). Peserta ($M=4.179$) dan penonton ($M=4.318$) memberi penilaian yang tinggi berbanding dengan penganjur dan juri ($M=3.563$). Ini menunjukkan cara keseluruhannya program PABM adalah berkesan.

Jadual 5: ONEWAY ANOVA Terhadap Keberkesanan Program Mengikut Kategori Responden.

No.	Keberkesanan Program PABM	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	PABM dapat mempertingkatkan kemahiran komunikasi dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.269	2.435	2,102	.093	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.750				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	10	4.181				
			5					
2	PABM dapat menyelesaikan masalah berpidato dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.179	4.150	2,102	.018	Peserta- penganjur/juri, Penonton- penganjur/juri
		Penganjur/ juri	16	3.563				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	10	4.114				
			5					
3	Saya dapat memperluaskan kosa kata dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.284	1.679	2,102	.192	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.875				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	10	4.191				
			5					
4	PABM dapat melatih bertutur dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.299	2.528	2,102	.085	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.813				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	10	4.200				
			5					
5	PABM dapat menggalakkan interaksi dalam Bahasa Melayu secara berkumpulan.	Peserta	67	4.239	0.926	2,102	.399	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.063				
		Penonton	22	3.955				
		Jumlah	10	4.152				
			5					

6	PABM dapat meningkatkan daya kreativiti dalam berpidato.	Peserta	67	4.328	0.399	2,102	.672	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	10	4.286				
			5					
7	PABM menjadikan Bahasa Melayu dihargai.	Peserta	67	4.433	0.902	2,102	.409	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	10	4.371				
			5					
8	PABM dapat mengutarakan budaya Melayu.	Peserta	67	4.418	2.334	2,102	.102	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.000				
		Penonton	22	4.546				
		Jumlah	10	4.381				
			5					
9	PABM dapat meningkatkan daya persaingan dalam berpidato.	Peserta	67	4.373	1.989	2,102	.142	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.938				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	10	4.286				
			5					
10	PABM dapat mengawal perasaan gemuruh peserta.	Peserta	67	4.224	2.814	2,102	.065	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.688				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	10	4.143				
			5					
11	PABM dapat meningkatkan pengetahuan antara peserta.	Peserta	67	4.388	0.540	2,102	.585	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.188				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	10	4.352				
			5					
Keseluruhan keberkesanan PABM.		Peserta	67	4.312	2.133	2,102	.124	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.921				
		Penonton	22	4.260				
		Jumlah	10	4.242				
			5					

KEBERKESANAN PROGRAM PABM TERHADAP PRODUKTIVITI INDIVIDU

Rata-rata hasil kajian menunjukkan tidak banyak perbezaan penilaian antara peserta, penganjur/juri, dan penonton terhadap produktiviti individu (Jadual 6). Namun begitu terdapat perbezaan pandangan peserta ($M=4.308$) dengan penganjur/juri ($M=3.706$) bagi item 3: "Meningkatkan kemahiran berhujah dalam Bahasa Melayu" ($F=3.925$, $p=.023$). Ini bermakna peserta telah dapat meningkatkan kemahiran berhujah tetapi penganjur/juri tidak sependapat dengan mereka.

Jadual 6: ONEWAY ANOVA Terhadap Impak Program Terhadap Produktiviti Individu Mengikut Kategori Responden.

A	Produktiviti Individu	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Meningkatkan prestasi berpidato dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.313	1.100	2,103	.337	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	106	4.255				

2	Menambah kemahiran berkomunikasi dalam Bahasa Melayu dengan khalayak.	Peserta	67	4.254	1.071	2,103	.346	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.236				
3	Meningkatkan kemahiran berhujah dalam Bahasa Melayu.	Peserta	65	4.308	3.925	2,101	.023	Peserta- penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.706				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	104	4.192				
4	Meningkatkan keyakinan berpidato dalam Bahasa Melayu.	Peserta	66	4.273	0.756	2,102	.472	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	105	4.229				
5	Meningkatkan pengetahuan dalam mencari maklumat.	Peserta	67	4.358	3.036	2,103	.052	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.882				
		Penonton	22	4.409				
		Jumlah	106	4.293				
6	Memberi motivasi untuk berkomunikasi dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.373	1.629	2,103	.201	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	106	4.293				
7	Meningkatkan penguasaan dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.313	1.669	2,103	.193	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.941				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.264				
Keseluruhan produktiviti individu.		Peserta	64	4.306	2.019	2,100	.138	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.933				
		Penonton	22	4.312				
		Jumlah	103	4.246				

*1=sangat tidak berkesan, 2=tidak berkesan, 3=agak berkesan, 4=berkesan, 5=sangat berkesan.

KEBERKESANAN PROGRAM PABM TERHADAP KEMAHIRAN INDIVIDU

Berbeza dengan produktiviti individu, kemahiran individu menunjukkan banyak perbezaan pendapat dan penilaian mengenainya (Jadual 7). Pada keseluruhannya, peserta (M=4.239) menilai kemahiran mereka lebih tinggi berbanding penganjur/juri (M=3.735). Perbezaan tersebut adalah signifikan (F=3.659, p=.029): selain daripada itu, peserta turut memberi penilaian yang tinggi terhadap item 2: "Menyelesaikan kelemahan dalam Bahasa Melayu", item 3: "Meningkatkan tahap pertuturan dalam Bahasa Melayu", dan item 6: "Menyediakan peluang mempelajari pelbagai lenggok Bahasa Melayu". Tambahan pula, penonton turut menyokong pandangan peserta bagi item 2: "Menyelesaikan kelemahan dalam Bahasa Melayu" dan item 3: "Meningkatkan tahap pertuturan dalam Bahasa Melayu". Ini menunjukkan bahawa impak program PABM secara langsung dapat membantu peserta mengatasi kelemahan mereka, dapat meningkatkan tahap pertuturan, dan dapat mempelajari pelbagai lenggok Bahasa Melayu.

Jadual 7: ONEWAY ANOVA Terhadap Impak Program Terhadap Kemahiran Individu Mengikut Kategori Responden.

B	Kemahiran Individu	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Menambah kemahiran berkomunikasi dalam Bahasa Melayu.	Peserta	65	4.262	1.213	2,101	.302	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.941				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	104	4.183				
2	Menyelesaikan kelemahan dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.179	8.139	2,103	.001	Peserta-penganjur/juri; Penonton-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.353				
		Penonton	22	4.046				
		Jumlah	106	4.019				
3	Meningkatkan tahap pertuturan dalam Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.313	6.135	2,103	.003	Peserta-penganjur/juri; Penonton-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.588				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	106	4.079				
4	Menambah tahap kreativiti dalam menggunakan Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.254	1.800	2,103	.170	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.882				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	106	4.208				
5	Menyediakan peluang mempelajari pelbagai aspek bahasa Melayu.	Peserta	67	4.284	1.340	2,103	.266	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.941				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	106	4.208				
6	Menyediakan peluang mempelajari pelbagai lenggok Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.254	3.138	2,103	.048	Peserta-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.706				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	106	4.142				
	Keseluruhan kemahiran individu.	Peserta	65	4.239	3.659	2,101	.029	Peserta-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.735				
		Penonton	22	4.174				
		Jumlah	104	4.143				

*1=sangat tidak berkesan, 2=tidak berkesan, 3=agak berkesan, 4=berkesan, 5=sangat berkesan.

KEBERKESANAN PROGRAM PABM TERHADAP PENINGKATAN TUGASAN DALAM KEMAHIRAN BAHASA MELAYU

Jadual 8 menunjukkan bahawa tanggapan dan penilaian pelbagai kategori responden adalah serupa kecuali satu. Item 4: "Membantu dalam keupayaan untuk berfikir" menunjukkan bahawa peserta (M=4.209) dan penonton (M=4.227) menilainya dengan lebih tinggi berbanding penganjur dan juri (M=3.438) dengan nilai F=6.051, p=.003. Ini bermakna peserta dan penonton sepakat menunjukkan bahawa impak program PABM mampu membantu peserta untuk berfikir dengan lebih baik.

Jadual 8: ONEWAY ANOVA Terhadap Impak Program Terhadap Peningkatan Tugas dalam Kemahiran Bahasa Melayu Mengikut Kategori Responden.

C	Peningkatan Tugas dalam Kemahiran Bahasa Melayu	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Menambah pengetahuan dalam Bahasa Melayu.	Peserta	66	4.273	0.771	2,101	.465	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.000				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	104	4.212				
2	Meningkatkan kemahiran menggunakan teknologi dalam pembelajaran Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.030	2.881	2,102	.061	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.500				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	105	3.991				
3	Membantu dalam penyesuaian diri terhadap Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.149	1.109	2,102	.334	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.813				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	105	4.095				
4	Membantu dalam keupayaan untuk berfikir.	Peserta	67	4.209	6.051	2,102	.003	Peserta-penganjur/juri; Penonton-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	16	3.438				
		Penonton	22	4.227				
		Jumlah	105	4.095				
5	Membantu dalam keupayaan untuk membentuk jaringan persahabatan melalui Bahasa Melayu.	Peserta	67	4.328	1.075	2,102	.345	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	4.125				
		Penonton	22	4.500				
		Jumlah	105	4.333				
	Keseluruhan peningkatan tugas dalam kemahiran Bahasa Melayu.	Peserta	66	4.194	2.483	2,101	.089	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.775				
		Penonton	22	4.255				
		Jumlah	104	4.142				

*1=sangat tidak berkesan, 2=tidak berkesan, 3=agak berkesan, 4=berkesan, 5=sangat berkesan.

IMPAK PROGRAM TERHADAP NEGARA SENDIRI

Jadual 9 menunjukkan tidak ada perbezaan yang signifikan terhadap kesemua item yang menilai kesan program PABM terhadap negara masing-masing. Penilaian tersebut, walaupun berkesan, tapi tidak jauh bezanya antara kategori-kategori responden. Mereka memberikan penilaian yang hampir sama.

Jadual 9: ONEWAY ANOVA Terhadap Impak Program PABM - Kesan kepada Negara Sendiri Mengikut Kategori Responden.

A	Kesan kepada Negara Sendiri	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	Penganjuran PABM memartabatkan aktiviti berpidato dalam Bahasa Melayu di negara saya.	Peserta	66	3.864	2.298	2,102	.106	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.059				
		Penonton	22	4.409				
		Jumlah	105	4.010				

2	PABM memartabatkan Bahasa Melayu di negara saya.	Peserta	66	3.818	2.356	2,102	.100	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	105	3.962				
3	PABM memperkenalkan Malaysia di negara luar.	Peserta	66	4.015	2.576	2,102	.081	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.235				
		Penonton	22	4.500				
		Jumlah	105	4.152				
4	PABM memberi pengalaman baharu untuk dikongsi bersama.	Peserta	66	4.136	0.656	2,102	.521	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	105	4.181				
5	PABM meningkatkan kemampuan untuk mengajar Bahasa Melayu.	Peserta	66	4.182	1.201	2,102	.305	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.882				
		Penonton	22	4.318				
		Jumlah	105	4.162				
6	PABM mendapat bantuan dan sokongan yang sewajarnya dari kedutaan.	Peserta	66	3.985	0.514	2,101	.600	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	16	3.813				
		Penonton	22	4.136				
		Jumlah	104	3.990				
7	PABM mendapat sokongan dan bantuan yang sewajarnya dari universiti.	Peserta	66	3.864	1.516	2,102	.224	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.118				
		Penonton	22	4.273				
		Jumlah	105	3.991				
Keseluruhan kesan kepada negara sendiri.	Peserta	66	3.981	1.695	2,101	.189	Tidak signifikan	
	Penganjur/ juri	16	4.071					
	Penonton	22	4.338					
	Jumlah	104	4.070					

*1=sangat tidak berkesan, 2=tidak berkesan, 3=agak berkesan, 4=berkesan, 5=sangat berkesan.

IMPAK PROGRAM TERHADAP NEGARA MALAYSIA

Pada keseluruhannya, impak program PABM memberikan kesan yang baik pada pandangan peserta ($M=4.166$) dan penonton ($M=4.218$) berbanding dengan penganjur dan juri ($M=3.588$). Hasil kajian (Jadual 10) turut menyokong dapatan di atas dengan memperincikannya. Peserta memberi penilaian lebih tinggi terhadap item 2: "PABM membuktikan Bahasa Melayu dapat menstabilkan politik melalui persefahaman bahasa" ($F=5.625$, $p=.005$) dan item 4: "PABM membuktikan Bahasa Melayu dapat digunakan dalam urusan perniagaan" ($F=6.424$, $p=.002$). Item 4 turut disokong oleh penonton ($M=4.182$). Ini bermakna Bahasa Melayu dapat memberikan persefahaman, dapat menstabilkan politik serta Bahasa Melayu turut digunakan dalam urusan perniagaan.

Jadual 10: ONEWAY ANOVA Terhadap Impak Program PABM - Kesan kepada Negara Malaysia Mengikut Kategori Responden.

B	Kesan kepada Negara Malaysia	Kategori	N	M	F	Df (1,2)	p	Perbandingan t
1	PABM membuktikan Bahasa Melayu dapat menyatupadukan masyarakat berbilang bangsa di Malaysia.	Peserta	66	4.091	2.701	2,102	.072	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.588				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	105	4.029				
2	PABM membuktikan Bahasa Melayu dapat menstabilkan politik melalui persefahaman bahasa.	Peserta	67	4.164	5.625	2,103	.005	Peserta-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.353				
		Penonton	22	3.955				
		Jumlah	106	3.991				
3	PABM membuktikan Malaysia kaya dengan warisan budaya.	Peserta	67	4.194	1.175	2,103	.313	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	4.000				
		Penonton	22	4.409				
		Jumlah	106	4.208				
4	PABM membuktikan Bahasa Melayu dapat digunakan dalam urusan perniagaan.	Peserta	66	4.000	6.424	2,102	.002	Peserta-penganjur/juri; Penonton-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.177				
		Penonton	22	4.182				
		Jumlah	105	3.905				
5	PABM membuktikan kepelbagaian bangsa, bahasa, budaya dan agama menjadikan Malaysia negara yang unik.	Peserta	67	4.343	3.042	2,103	.052	Tidak signifikan
		Penganjur/ juri	17	3.824				
		Penonton	22	4.364				
		Jumlah	106	4.264				
	Keseluruhan kesan kepada negara Malaysia.	Peserta	65	4.166	4.876	2,101	.010	Peserta-penganjur/juri; Penonton-penganjur/juri
		Penganjur/ juri	17	3.588				
		Penonton	22	4.218				
		Jumlah	104	4.083				

*1=sangat tidak berkesan, 2=tidak berkesan, 3=agak berkesan, 4=berkesan, 5=sangat berkesan.

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Tujuan utama kajian ini adalah untuk melihat persamaan tanggapan peserta, penganjur, juri dan penonton. Seramai 106 responden terlibat dalam kajian ini. Mereka terdiri daripada 68 orang peserta, 16 orang penganjur dan 22 orang penonton PABM. Walaupun mereka mempunyai latarbelakang yang berbeza, tetapi mereka turut terlibat dalam program tersebut. Jadi pendapat mereka adalah penting demi memastikan kelangsungan program tersebut. Persamaan penilaian antara semua kategori responden adalah diharapkan. Rata-rata pada keseluruhannya, terdapat persamaan dalam penilaian peserta, penganjur, juri dan penonton dalam aspek-aspek seperti penilaian terhadap keseluruhan; kepuasan terhadap kemudahan yang disediakan, program PABM perkhidmatan yang diberikan, aspek teknikal dan penghakiman; keberkesanan keseluruhan produktiviti individu (peserta) yang terlibat dalam PABM; peningkatan tugas dalam berbahasa Melayu serta kesan terhadap negara masing-masing. Namun terdapat

perbezaan yang nyata antara peserta dengan penganjur terhadap keseluruhan kemahiran mereka.

Rumusannya, PABM banyak memberikan impak yang positif kepada semua pihak yang terlibat. Walaupun program tersebut hanyalah program yang dianjurkan secara tahunan, kajian membuktikan semua peserta yang menyertai pertandingan berpendapat bahawa PABM membantu mereka memperbaiki keupayaan mereka dalam berbahasa Melayu. Malah, mereka juga lebih mengenali negara dan budaya orang Malaysia melalui PABM. Oleh itu, pada keseluruhannya, PABM patut diteruskan bukan sahaja demi memertabatkan Bahasa Melayu di persada antarabangsa, tetapi juga sebagai satu wadah untuk menaikkan nama Malaysia dalam kalangan masyarakat antarabangsa. Namun demikian usaha-usaha selain daripada penganjuran PABM adalah perlu untuk memastikan Bahasa Melayu kekal relevan dalam kalangan masyarakat dunia.

BIODATA

Saodah Wok merupakan Profesor di Jabatan Komunikasi, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (IIUM). Bidang kepakaran beliau ialah Komunikasi Keorganisasian dan Media. Emel: wsaodah@iium.edu.my

Mazlena Mohamad Hussain merupakan Penolong Profesor di Jabatan Sivil, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (IIUM). Bidang kepakaran beliau ialah Kriminologi dan Undang-undang Sivil. Emel: mazlena@iium.edu.my

RUJUKAN

- Abili, K., Thani, F. N., & Afarinandeh, M. (2012). Measuring University Service Quality by Means of SERVQUAL Method. *Asian Journal on Quality*, 13(3), 204-211.
- Aryee, S., Walumbwa, F. O., Seidu, E. Y. M., & Otake, L. E. (2013). Developing and Leveraging Human Capital Resources to Promote Service Quality: Testing A Theory of Performance. *Journal of Management*, 42(2), 480-499.
- Cina, C. (1989). Creating an Effective Customer Satisfaction Program. *Journal of Consumer Marketing*, 6(4), 31-40.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining Student Satisfaction with Higher Education Services: Using A New Measurement Tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, Ra. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Heider, F. (1946). Attitudes and Cognitive Organization. *The Journal of Psychology*, 21, 107-112.
- Jyh Wee Sew. (2013). Ke Arah Penilaian, Perkembangan dan Pemupukan Bahasa Melayu Supranasional. *Kajian Malaysia*, 31(2), 87-104.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Samsinar Md. Sidin (2017). Integration of Standardisation and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Retailing & Services*, 35, 91-97.
- Khuzaitun Zakaria, & Thana Abdullah. (2014). *Mengajar Bahasa Melayu kepada Penutur Asing dan Cabarannya: Pengalaman di Universiti Malaysia Kelantan, Malaysia*. Kertas pembentangan di Professional Development in Education (PDE) 2014 Teaching & Learning in 21st Century: Aspiration & Challenges, 11-12 Jun 2014. Bandung: Park Hotel.
- Ledden, L., Kalafatis, S. P., & Mathioudakis, A. (2011). The Idiosyncratic Behaviour of Service Quality, Value, Satisfaction, and Intention to Recommend in Higher Education: An Empirical Examination. *Journal of Marketing Management*, 27(October), 1232-1260.
- Newcomb, M. T. (1953). An Approach to the Study of Communicative Acts. *Psychological Review*, 60(6), 393-404.
- McLeod, J., & Chaffee, S. (1973). Interpersonal Approaches to Communication Research. *American Behavioral Scientist*, 26(4), 469-499.
- Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobâlca, C., & Anton, O. (2010). An Analysis of Customer Satisfaction in a Higher Education Context. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140.
- Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). *Adaptation and Application of The SERVQUAL Scale in Higher Education*. Paper presented at POMS 20th Annual Conference (Vol. 55). Retrieved from <https://www.pomsmeetings.org/ConfPapers/011/011-0072.pdf>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1989). Processing of The Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior: CS/D&CB*, 2, 1-16.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

Rivers, W. M., (2018). *Teaching Foreign Language Skills*. Chicago: University of Chicago Press.