

KAJIAN KEBERKESANAN KURSUS KEMAHIRAN PERUNDINGAN DAN KONSULTASI UNTUK PEMIMPIN PENDIDIKAN DALAM TALIAN BERDASARKAN MODEL KIRKPATRICK

*Quah Cheng Sim, PhD.
Asiah Yaacob Khan
Salwati Shafee, PhD.
Shafinaz A. Maulod, PhD.
Ahmad Termizi Mohd Yusof
Faizatoen Zulkernain

Pusat Konsultasi dan Pembangunan Organisasi, Institut Aminuddin Baki,
Kementerian Pendidikan Malaysia
*qsquah@iab.moe.gov.my

ABSTRAK

Era pandemik telah menyebabkan kebanyakan institusi pendidikan terpaksa beralih kepada medium dalam talian untuk kelangsungan pendidikan. Persoalan berkaitan dengan aspek keberkesanan penggunaan medium tersebut menjadi persoalan. Kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji keberkesanan Kursus Kemahiran Perundingan dan Konsultasi Untuk Pemimpin Pendidikan (KKPKPP) secara dalam talian berdasarkan empat aras Model Kirkpatrick. Kajian ini menggunakan pendekatan gabungan kuantitatif dan kualitatif yang melibatkan 52 orang peserta daripada dua siri kursus. Instrumen soal selidik berskala berdasarkan IPGM (2021) dan soalan separa struktur. Trangulasi juga dilakukan daripada soalan terbuka penilaian peserta kursus serta data daripada FUFT. Dapatan kajian menunjukkan kursus KKPKPP dalam talian telah berjaya mencapai keempat-empat aras keberkesanan model Kirkpatrick. Aspek yang paling tinggi dalam aras pertama adalah pengisian kursus manakala aras kedua adalah pembentukan sikap bertanggungjawab terhadap bidang tugas. Sumbangan yang paling kukuh dalam menghasilkan prestasi pembelajaran (aras kedua) adalah reaksi terhadap pengurusan. Manakala dalam aras ketiga, sumbangan yang paling kukuh untuk menjelaskan perubahan tingkah laku adalah reaksi terhadap kemudahan. Dapatan kajian menunjukkan wujud perubahan tingkahlaku dalam meningkatkan kemahiran melaksanakan tugas dengan lebih berkesan. Dalam aras keempat, peserta mampu meningkatkan kerjasama berpasukan dengan rakan sekerja dan reputasi organisasi. Kajian ini membuktikan wujudnya peningkatan kompetensi perundingan peserta yang mengikuti kursus KKPKPP dalam talian.

Kata kunci: Kirkpatrick, reaksi, prestasi, perubahan tingkahlaku, hasil pembelajaran

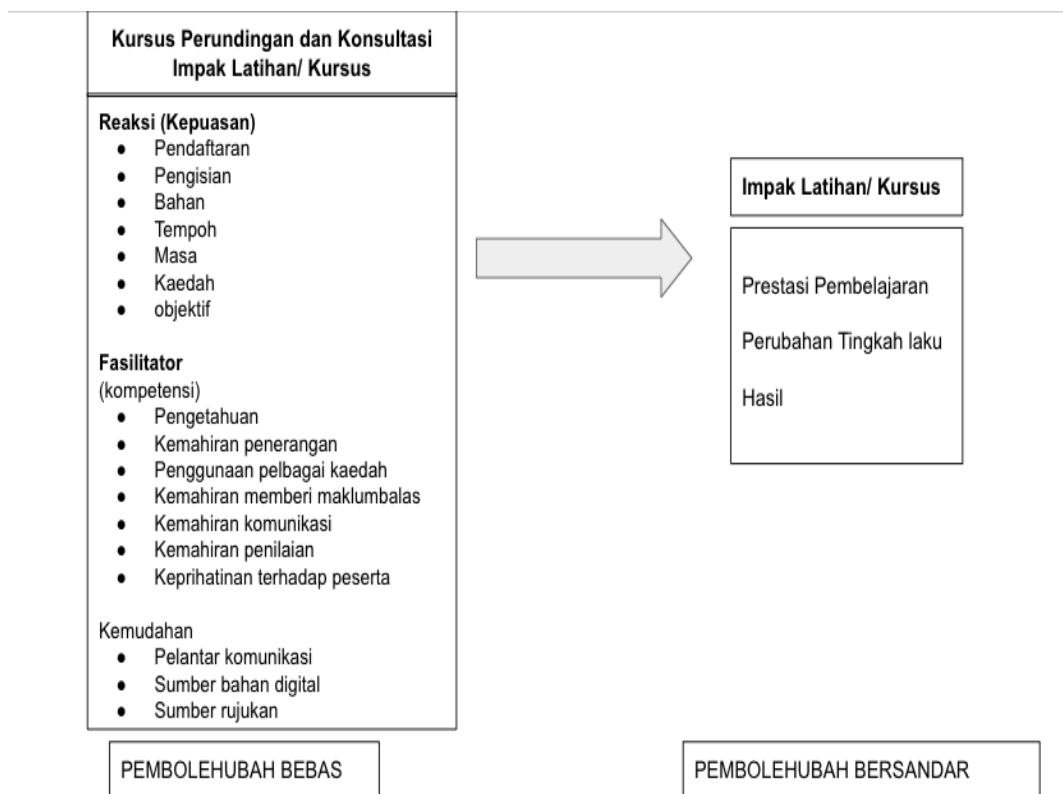
PENGENALAN

Mesyuarat Pengurusan Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) Perkara 7 Bil. 1/ 2019 bertarikh 25 Februari 2019 yang dipengerusikan oleh Ketua Pengarah Pelajaran Malaysia, mempertanggungjawabkan IAB untuk melaksanakan Kursus Kemahiran Perundingan dan Konsultasi Untuk Pemimpin Pendidikan (KKPKPP) selaras dengan kehendak Naratif Baharu Amalan Pendidikan 2019. Pada situasi pandemik Covid-19 melanda negara dan dunia, Institut Aminuddin Baki (IAB) mendepani cabaran menjadi peluang dengan melaksanakan latihan atau kursus secara dalam talian. Langkah IAB selaras dengan Kaur (2020), Covid-19 memaksa pakar akademik untuk mempertimbangkan semula cara tradisional pembelajaran bersemuka dan mereka mula menganggap pembelajaran jarak jauh sebagai pilihan. Bermula tahun 2021, KKPKPP telah dijalankan secara dalam talian.

Pertukaran mood penyampaian, kepada kaedah pembelajaran secara atas talian ini menimbulkan beberapa persoalan seperti, pemilihan gajet, data internet, capaian internet, pemilihan platform yang sesuai serta kaedah penyampaian jarak jauh. Keberkesanan penyampaian latihan menjadi satu perkara yang dititikberatkan oleh pengurusan IAB selaras

dengan Liguori dan Winkler (2020), kapasiti untuk berjaya mengajar secara digital mungkin berbeza berdasarkan pelbagai matlamat pembelajaran. Malah menurut McPherson dan Bacaw (2015), sangat sedikit kajian kesan dan keberkesanan pendidikan dalam talian.

Sehubungan dengan itu, tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji keberkesanan KKP KP secara dalam talian berdasarkan Model Kirkpatrick iaitu aras pertama berkaitan dengan reaksi (kepuasan) peserta, aras kedua berkaitan dengan prestasi pembelajaran, aras ketiga berkaitan dengan perubahan tingkahlaku dan aras keempat berkaitan dengan hasil pembelajaran. Kajian ini penting kepada IAB untuk memastikan kursus-kursus yang ditawarkan secara atas talian adalah relevan dan memenuhi keperluan pengguna. Dua proses yang sangat penting untuk memastikan program yang dirancang berkesan adalah reka bentuk kursus dan gaya penyampaian pensyarah (Mtebe & Raphael, 2018, Harrandi, 2015). Selain itu, kajian ini juga penting untuk pembangunan profesional pensyarah terutamanya di dalam kursus berasaskan pengajaran atas talian dan meningkatkan ketrampilan pensyarah di dalam menyampaikan pengajaran secara atas talian yang secara langsung menyumbang kepada peningkatan kepuasan peserta terhadap prestasi latihan (Gopal, Singh & Aggarwal, 2021, Alqahtani & Rajkhan, 2020, Su & Guo, 2021, Mayerova & Rosicka, 2015). Kajian ini juga dapat membantu IAB di dalam merancang dan menyediakan prasarana ICT yang bersesuaian dengan keperluan pelaksanaan program secara atas talian untuk memastikan kelancaran latihan tanpa gangguan teknikal (Adnan & Anwar, 2020, Liguori & Winkler, 2020, Erickson & Noonan 2010).



Rajah 1: Kerangka Konseptual Kajian

Berdasarkan kerangka konseptual kajian dalam Rajah 1, tiga komponen penilaian KKP KP merupakan pemboleh ubah tidak bersandar (*independent variable*) iaitu aras pertama dalam Model Penilaian Kirkpatrick yang terdiri daripada variable reaksi peserta terhadap pengurusan kursus (pendaftaran, pengisian, bahan, tempoh, masa, kaedah dan objektif), variable fasilitator (pengetahuan, kemahiran penerangan, penggunaan pelbagai kaedah, kemahiran memberi maklum balas, kemahiran komunikasi, kemahiran penilaian dan keprihatinan terhadap peserta dan variable kemudahan (pelantar komunikasi, sumber bahan digital dan sumber rujukan).

Manakala impak latihan merupakan pemboleh ubah bersandar (*dependent variable*) yang melihat dari aspek prestasi pembelajaran, perubahan tingkah laku serta hasil pembelajaran. Ketiga-tiga komponen pemboleh ubah bersandar adalah berasaskan kepada aras kedua hingga keempat dalam Model Kirkpatrick.

TINJAUAN LITERATUR

Pembelajaran Atas Talian

Pelan Pembangunan Pendidikan (2013-2025) menggariskan strategi yang seiring dengan konsep e-Pembelajaran pada anjakan ketujuh yang menggalakkan penggunaan ICT bagi meningkatkan kualiti pembelajaran di Malaysia dengan meningkatkan penggunaan internet dan pembelajaran secara maya, memanfaatkan penggunaan ICT dalam pembelajaran berasaskan sendiri termasuklah pembelajaran jarak jauh. Selain itu, e-pembelajaran membolehkan guru atau tenaga pengajar untuk menyampaikan pengajaran dan pengetahuan kepada pelajar dalam jumlah yang besar tanpa terikat dengan ruang dan masa yang terhad (Aung & Khaing 2016). Menurut Rusmini Ku Ahmad (2012), melalui integrasi TMK beberapa perubahan dan proses pembelajaran dan pengajaran berlaku. Antaranya ialah perubahan fokus daripada pengajaran berpusatkan guru kepada pengajaran berpusatkan pelajar. Dalam hal ini pelajar menjadi lebih fokus kepada aktiviti pembelajaran yang berorientasikan kepada proses penerokaan dan penemuan berdasarkan kepada teori konstruktivisme. Lu et al. (2013) juga menyatakan bahawa interaksi pelajar-pengajar, interaksi rakan sebaya, dan interaksi kelas secara positif berkaitan dengan kepuasan pembelajaran dalam talian dan meningkatkan prestasi e-pembelajaran pelajar. Di samping itu, kursus dalam talian dengan tahap interaktiviti yang tinggi menghasilkan peningkatan tahap motivasi pelajar serta pembelajaran dan kepuasan yang lebih baik berbanding dengan persekitaran pembelajaran yang kurang interaktif (Croxtton, 2014). Kursus secara dalam talian perlu dilaksanakan menggunakan teknologi yang disediakan bagi memenuhi kehendak organisasi dalam mencapai matlamatnya (Kaur, 2020).

Kesan Pembelajaran Dalam Talian

Peralihan serta perubahan kepada latihan secara dalam talian merupakan satu kayu pengukur kepada kecekapan sesebuah organisasi, dimana fokus adalah tertumpu kepada pemindahan kandungan latihan itu kepada bentuk digital dan bukannya secara spesifik kepada kaedah pengajaran dan penyampaian latihan itu yang sepatutnya menjadi keutamaan (Adnan & Anwar, 2020). Pengkaji juga mendapati kaedah latihan secara bersemuka adalah lebih baik dan dapat memberikan impak pemindahan maklumat yang lebih besar. Banyak kajian dilakukan bagi melihat keberkesanan kaedah latihan secara tradisional berbanding kaedah secara dalam talian dari aspek pencapaian akademik dan kepuasan peserta latihan. Hasilnya didapati kaedah dalam talian lebih menarik dan memberi impak pemindahan maklumat yang besar kepada peserta (Lockman & Schirmer, 2020; Pei & Wu, 2019). Kajian Gopal et al. (2021), mendapati terdapat empat faktor yang menyumbang kepada kepuasan dan prestasi latihan dalam talian berada di tahap tinggi iaitu kualiti tenaga pengajar, rekabentuk kandungan kursus, maklum balas dari tenaga pengajar dan harapan peserta. Dapatan Leukens et al. (2004) juga mendapati kualiti fasilitator memainkan peranan utama dalam keberkesanan dan kepuasan hati peserta semasa kursus dalam talian dilaksanakan. Dalam kajian ini, peserta mengatakan bahawa maklum balas dari tenaga pengajar adalah berada di tahap tinggi. Selain itu, harapan dari peserta juga merupakan antara impak keberkesanan sesuatu latihan itu. Apabila harapan peserta dapat direalisasikan dalam sesuatu latihan maka keberkesanan dan kepuasan peserta akan berada di tahap tinggi yang akan membawa kepada peningkatan prestasi peserta latihan (Gopal et al. 2021). Selain itu, Nopa (2021) dalam kajian beliau terhadap keberkesanan pembelajaran secara dalam talian di Indonesia mendapati 80% pelajar mengatakan pembelajaran secara dalam talian sangat

menarik, 60% pelajar mengatakan pembelajaran secara dalam talian menunjukkan kualiti pengajaran yang tinggi dan 70% guru berjaya menyampaikan kandungan pembelajaran dengan baik.

Kaedah pengajaran dan kandungan kursus turut menyumbang kepada keberkesanan kursus yang dirancang. Mayerova dan Rosicka (2015), mendapati bahawa kandungan kursus yang tersusun dengan baik memberi kesan positif kepada motivasi e-pembelajaran pelajar. Sehubungan itu, kandungan kursus perlu dirancang secara menyeluruh oleh tenaga pengajar untuk memastikan pelajar bermotivasi untuk mendapatkan bahan terbaik untuk proses e-pembelajaran mereka kerana penerokaan sendiri pelajar terhadap kandungan tersebut merupakan salah satu matlamat utama untuk proses e-pembelajaran yang berkualiti. Kaedah pengajaran dalam proses e-pembelajaran amat berbeza daripada pendekatan konvensional. Walau bagaimanapun, cara pengajar menyampaikan kandungan mereka boleh meningkatkan penyertaan pengguna dan seterusnya meningkatkan keberkesanan pembelajaran dalam talian. Peltier et al. (2007) mendapati bahawa kandungan kursus adalah faktor terpenting dalam menilai kualiti pengalaman pembelajaran dalam talian dan kualiti keseluruhan kursus tidak berkaitan secara langsung dengan kualiti interaksi guru-pelajar dan pelajar-pelajar. Kajian yang dijalankan oleh Harrandi (2015) menunjukkan bahawa susun atur kursus yang dirancang dengan teliti memberi kesan yang signifikan terhadap semangat pelajar terhadap pembelajaran dalam talian. Kejayaan pembelajaran atas talian bergantung kepada kepuasan pelajar terhadap kaedah pembelajaran (Rios et al., 2018).

Cabaran

Dalam melaksanakan pembelajaran secara dalam talian, antara faktor yang perlu diutamakan ialah kemudahan yang disediakan dan yang tersedia untuk peserta. Menurut Adnan dan Anuar (2020) dalam kajian yang dijalankan untuk melihat cabaran yang dihadapi semasa mengikuti pembelajaran dalam talian mendapati antara cabaran utama yang dihadapi oleh peserta ialah dari aspek capaian internet dan kemudahan alatan. Mereka mendapati antara cabaran yang dihadapi adalah dari segi capaian internet yang kurang stabil, alatan digital yang mahal (tidak semua pelajar boleh memilikinya) dan faktor pelajar yang tidak mahir menggunakan alatan. Kebolehcapaian dan kemudahan internet yang diperolehi akan mempengaruhi komunikasi dan pemindahan kandungan pembelajaran tersebut. Aspek ini akan mempengaruhi kepuasan hati peserta dalam mengikuti latihan secara dalam talian dimana Liguori & Winkler (2020) mendapati cabaran dan masalah yang dihadapi oleh peserta kursus akan menyebabkan peserta tidak bermotivasi dan meninggalkan sesi pembelajaran tersebut. Selain itu, kajian Mtebe dan Raphael (2018) berjaya mengenal pasti beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap sistem e-pembelajaran Universiti Dar es Salaam, seperti kualiti kursus, kualiti sistem, kualiti perkhidmatan, kualiti pengajar, dan kebergunaan yang dirasakan. Manakala, kajian yang dijalankan oleh Alqurashi (2019) mendapati interaksi pelajar-kandungan, interaksi pelajar-pengajar, dan interaksi pelajar-pelajar boleh mempengaruhi kepuasan pelajar dan persepsi pembelajaran dalam persekitaran pembelajaran dalam talian. Mereka mendapati bahawa interaksi pelajar-kandungan adalah penunjuk kepuasan pelajar yang paling tinggi dan paling ketara. Sebaliknya, Alqahtani dan Rajkhan (2020) pula mengkaji beberapa faktor kritikal utama dari perspektif pengurusan, seperti ciri pengajar atau pelajar, teknologi maklumat, reka bentuk pengajaran, persekitaran e-Pembelajaran, tahap kerjasama dan sebagainya, dan membuat kesimpulan bahawa pengetahuan pengurusan, bantuan, ciri pelajar dan teknologi maklumat adalah faktor paling kritikal yang mempengaruhi proses e-pembelajaran semasa pandemik COVID-19. Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Su dan Guo (2021) melihat kepada kualiti sistem, reka bentuk kursus dan interaksi (pelajar-pelajar, pengajar-pelajar, dan kandungan pelajar) sebagai kemungkinan penentu utama yang mempengaruhi hasil pembelajaran pelajar universiti China dan kepuasan pelajar apabila mereka menyertai kursus dalam talian sepenuhnya semasa pandemik COVID-19.

Penilaian Program Latihan

Penilaian keberkesanan program yang dibangunkan oleh Kirkpatrick (1996) yang memperkenalkan model 4 aras untuk menilai latihan iaitu reaksi, pembelajaran, tingkah laku dan hasil. Aras pertama menilai reaksi peserta dari segi minat, motivasi dan perhatian. Penilaian dibuat dengan melihat pandangan peserta terhadap program yang dilaksanakan kebiasaannya menggunakan soal selidik reaksi peserta. Instrumen pengukuran meminta peserta memberi maklum balas terhadap kandungan latihan, bahan, penyampai, kemudahan dan penyampaian. (Kirkpatrick, 2006). Penilaian ini penting kerana reaksi yang positif akan menggalakkan lebih ramai pekerja untuk mengikuti latihan yang akan datang manakala reaksi negatif pula akan menyebabkan peserta tidak berminat untuk mengikuti atau menamatkan proram latihan yang mereka ikuti. Kedua-dua maklum balas ini penting untuk organisasi membuat penambahbaikan terhadap aktiti latihan dan mendapatkan sokongan organisasi terhadap latihan yang dilaksanakan (Reio et al, 2017). Aras kedua pula melihat pembelajaran peserta dari segi kemahiran dan pengetahuan hasil daripada latihan yang diikuti. Kirkpatrick (2006) berpandangan mengukur pembelajaran sangat penting kerana tanpa pembelajaran tidak akan ada perubahan tingkah laku berlaku kepada pekerja. Kirkpatrick (2007) mendefinasi pembelajaran berlaku apabila peserta berubah sikap, bertambah pengetahuan dan meningkatkan kemahiran hasil penyertaan di dalam program latihan yang dianjurkan. McDonnell (1997) menjalankan kursus latihan selama 3 hari yang direka untuk mengajar staf penjagaan menguruskan tingkah laku yang mencabar. Seramai 21 orang staf penjagaan menyertai latihan tersebut. Penilaian dibuat pada aras kedua (pengetahuan atau kemahiran) model Kirkpatrick. Keputusan menunjukkan perubahan ketara dalam keyakinan diri. Ini diikuti dengan aras ketiga menilai keupayaan peserta menggunakan pengetahuan dan kemahiran baharu mereka dalam melaksanakan tugas seharian. Reio et al, (2017) berpandangan aras ini kritikal kerana ia menunjukkan isu pemindahan pembelajaran yang berlaku di dalam sesuatu program latihan. Jika peserta tidak mengamalkan apa yang mereka pelajari semasa latihan apabila mereka kembali ke tempat kerja, latihan yang dilaksanakan tidak akan memberi kesan terhadap pencapaian organisasi (Reio et al, 2017). Manakala aras keempat pula menilai kesan latihan secara menyeluruh termasuk kesan kewangan dan kesan moral peserta (Smidt, et al, 2009). Penggunaan model penilaian Kirkpatrick membantu organisasi untuk (a) mengenal pasti aras kritikal prestasi latihan, (b) menamatkan atau membuat penambahbaikan program yang tidak berkesan, (c) memastikan peruntukan kewangan untuk latihan digunakan dengan bijaksana dan (d) meningkatkan impak organisasi (Reio et al, 2017). Kekuatan model penilaian Kirkpatrick adalah terletak pada kesederhanaan dan keupayaan untuk memahami dengan mudah konsep penilaian latihan (Reio et al, 2017). Menurut Ziarnik & Bernstein, (1984), walaupun staf sesuatu organisasi mungkin melaporkan bahawa latihan yang mereka lalui memang berguna, tetapi tidak ada jaminan bahawa latihan yang dilalui akan memberi kesan kepada tahap pengetahuan atau tingkah laku mereka.

Dalam kajian yang terdiri daripada tiga sesi latihan selama 3 jam mengajar iaitu penilaian berkaitan dengan fungsi tingkah laku yang bermasalah, campur tangan tingkah laku dan kaedah pengajaran, Baker (2000) mengukur sama ada kakitangan mampu menyelesaikan analisis fungsi tingkah laku dan menulis pelan sokongan tingkah laku (Aras 3) apabila mereka kembali ke tempat kerja. Kandungan pelan sokongan tingkah laku juga telah disemak (Aras 2). Data juga dikumpul untuk mengukur episod insiden tingkah laku yang mencabar dengan mengaudit borang laporan insiden (Aras 4). Dapatan kajian Baker mendapati pelan sokongan tingkah laku meningkat dengan ketara manakala bilangan episod tingkah laku mencabar menurun dengan ketara. Sehubungan itu, dalam kajian yang dijalankan untuk mengkaji keberkesanan latihan/pembelajaran dalam talian mendapati 61.1% responden selesai berkomunikasi menggunakan elektronik semasa latihan/pembelajaran secara dalam talian dan hanya 13% merasakan latihan/pembelajaran secara dalam talian memberikan kepuasan dan motivasi kepada mereka (Adnan & Anwar, 2020). Adnan & Anwar juga

mendapati kaedah latihan/pembelajaran secara bersemuka adalah lebih baik dan dapat memberikan impak pemindahan maklumat yang lebih besar.

METODOLOGI

Instrumen soal selidik berskala ini dibina oleh Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) berdasarkan model Kirkpatrick yang merangkumi 4 fasa iaitu fasa pertama berkaitan dengan reaksi (kepuasan) peserta, fasa kedua berkaitan dengan prestasi pembelajaran, fasa ketiga berkaitan dengan perubahan tingkahlaku dan fasa keempat berkaitan dengan hasil pembelajaran. Tringulasi dapatan soal selidik bagi fasa kedua, ketiga dan keempat dibuat melalui soalan separa berstruktur yang dibina oleh kumpulan penyelidik Pusat Konsultasi Pembangunan Organisasi Pendidikan, penilaian peserta terhadap pengurusan kursus dan pensyarah melalui soalan terbuka Borang Kualiti IAB 09 (BK109) dan maklumbalas peserta melalui aktiviti *Follow up follow through* (FUFT). Persampelan kajian ini berdasarkan persampelan bertujuan yang melibatkan keseluruhan 60 orang peserta dari dua siri kursus yang telah dijalankan. Namun hanya 52 orang peserta kursus sahaja yang menjawab dan mengembalikan instrumen soal selidik. Kaedah analisis data dalam kajian ini adalah berbentuk deskriptif (frekuensi, peratus, min), inferensi (analisis ANOVA dan regresi) dan pengkategorian mengikut tema. Kajian ini hanya terbatas kepada dua siri KKPMP dalam tahun 2021 dan dilimitasikan kepada tempoh jangka masa 6 bulan selepas kursus Perundingan dilaksanakan untuk mengkaji keberkesanan berdasarkan fasa Kirkpatrick.

DAPATAN KAJIAN

Berkaitan dengan reaksi peserta tentang kursus Perundingan secara dalam talian (Aras Pertama), analisis dapatan dalam Jadual 1 menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan sistem pengurusan KKPMP dalam talian. Aspek yang paling tinggi adalah pengisian kursus ($m=4.70$, $SP=.696$) diikuti dengan pendaftaran peserta kursus ($m=4.62$, $SP=.713$). Melalui soalan terbuka penilaian kursus, peserta kursus menyatakan kursus tersebut sangat bernilai, membantu dalam melaksanakan tugas mereka, dan input (bahan) kursus adalah sangat bernilai dan relevan untuk tugas mereka. Dalam aspek fasilitator, menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan fasilitator kursus. Aspek yang paling tinggi adalah kemahiran berkomunikasi ($m=4.77$, $SP=.640$), diikuti dengan pengetahuan kandungan kursus ($m=4.75$, $SP=.648$). Manakala bagi aspek kemudahan kursus pula, peserta sangat berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan semasa KKPMP dijalankan. Aspek yang paling tinggi adalah sumber bahan digital yang disediakan ($m=4.60$, $SP=.768$) diikuti dengan pelantar komunikasi yang digunakan ($m=4.57$, $SP=.797$). Melalui jawapan soalan terbuka, peserta menyatakan bahawa mereka dapat menggunakan aplikasi dalam talian yang baharu dengan mudah dalam kursus tersebut.

Jadual 1: Min dan tahap reaksi peserta terhadap sistem pengurusan, fasilitator dan kemudahan

Saya berpuas hati dengan sistem pengurusan CPD PPP dalam talian dari aspek...		Mean	SP	Tahap
1	pendaftaran peserta kursus	4.62	.713	Tinggi
2	pengisian kursus	4.70	.696	Tinggi
3	bahan kursus	4.49	.846	Tinggi
4	tempoh kursus	4.34	.919	Tinggi
5	Masa kursus	4.30	.932	Tinggi
6	kaedah kursus	4.30	.972	Tinggi
7	objektif kursus	4.58	.770	Tinggi
Saya berpuas hati dengan fasilitator dari aspek...				
8	pengetahuan kandungan kursus	4.75	.648	Tinggi
9	kemahiran menerangkan isi kandungan kursus	4.62	.740	Tinggi
10	Kemahiran menyampaikan kursus menggunakan pelbagai pendekatan	4.70	.668	Tinggi
11	Kemahiran memberikan maklumbalas kepada persoalan yang dikemukakan	4.74	.655	Tinggi
12	keprihatinan terhadap peserta kursus	4.70	.668	Tinggi
13	kemahiran berkomunikasi dengan peserta kursus	4.77	.640	Tinggi
14	kemahiran melakukan penilaian terhadap peserta kursus	4.70	.696	Tinggi
Saya berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan semasa CPD dari aspek...				
15	pelantar komunikasi yang digunakan	4.57	.797	Tinggi
16	sumber bahan digital yang disediakan	4.60	.768	Tinggi
17	sumber rujukan yang dicadangkan	4.45	.822	Tinggi

Analisis dapatan kajian dalam Jadual 2, berkaitan dengan tahap keberkesanan pembelajaran peserta (Aras Kedua), menunjukkan bahawa peserta kursus sangat berpuas hati dari aspek pembelajaran peserta. Aspek yang paling tinggi adalah membentuk sikap bertanggungjawab terhadap bidang tugas ($m=4.68$, $SP=.701$) diikuti dengan aspek mewujudkan kolaboratif dengan rakan sekerja ($m=4.64$, $SP=.710$).

Jadual 2: Min dan tahap kepuasan peserta terhadap prestasi pembelajaran

Melalui CPD ini saya dapat...		Mean	SP	Tahap
1	Memperoleh pengetahuan yang diperlukan berkaitan bidang tugas	4.62	.740	Tinggi
2	menguasai pengetahuan berkaitan bidang tugas	4.53	.823	Tinggi
3	mengaplikasi pengetahuan yang diperoleh dalam bidang tugas	4.60	.743	Tinggi
4	mengadaptasi pengetahuan yang diperoleh dalam bidang tugas	4.58	.745	Tinggi
5	mengenalpasti masalah yang berkaitan bidang tugas	4.57	.772	Tinggi
6	menyelesaikan masalah dengan yakin berkaitan bidang tugas	4.45	.774	Tinggi
7	membentuk sikap bertanggungjawab terhadap bidang tugas	4.68	.701	Tinggi
8	merancang tugas dengan lebih baik	4.60	.716	Tinggi
9	melaksanakan tugas dengan lebih baik	4.62	.713	Tinggi
10	mewujudkan kolaboratif dengan rakan sekerja	4.64	.710	Tinggi

Dapatan dari analisis ANOVA menunjukkan hanya reaksi pengurusan dan fasilitator mempunyai hubungan signifikan dengan prestasi pembelajaran. Reaksi pengurusan mempunyai hubungan signifikan dengan prestasi pembelajaran dengan $F(1, 51) = 283.043$; $p < 0.05$. Begitu juga reaksi fasilitator dengan $F(1, 51) = 146.401$; $p < 0.05$. Jadual 2 menunjukkan reaksi pengurusan menerangkan varians yang tinggi dalam prestasi pembelajaran iaitu sebanyak 84.7% diikuti dengan reaksi fasilitator iaitu sebanyak 74.2%.

Jadual 3: Model Summary Prestasi Pembelajaran

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^{a1}	.847	.844	.27469
1	.861 ^{a2}	.742	.737	.35733

a. Predictors: (Constant),
a1: Reaksi pengurusan
a2: Reaksi fasilitator
b. Dependent Variable: Prestasi Pembelajaran

Dalam membandingkan sumbangan setiap pemboleh ubah bebas terhadap prestasi pembelajaran, Jadual 4 menunjukkan reaksi pengurusan memberikan sumbangan yang paling mantap untuk menjelaskan prestasi pembelajaran, diikuti dengan reaksi fasilitator.

Jadual 4: Koefisien reaksi peserta dengan prestasi pembelajaran

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound
	B	Std. Error				
(Constant)	.657	.237		2.776	.008	.182
1 Reaksi_pengurusan	.879	.052	.921	16.824	.000	.774
(Constant)	.083	.376		.222	.825	-.671
1 Reaksi_fasilitator	.957	.079	.861	12.100	.000	.798

a. Dependent Variable: Prestasi Pembelajaran

Berkaitan dengan sumbangan reaksi pengurusan terhadap prestasi pembelajaran, analisis dapatan kuantitatif telah dapat dikukuhkan dengan triangulasi dapatan kualitatif yang menegaskan bahawa pengisian kursus telah berjaya meningkatkan prestasi pembelajaran mereka. Dalam slot Kemahiran Komunikasi, peserta kursus mengakui bahawa, "...pengetahuan yang dalam slot kemahiran komunikasi diterima juga boleh digunakan untuk berurusan dengan rakan sejawat". dan "...berkomunikasi dengan pelanggan, rakan dan pihak atasan"

Manakala bagi slot Kemahiran Membina Hubungan, peserta kursus juga mengakui bahawa, "...membantu mengamalkan budaya membina hubungan supaya guru yang dibimbing selesa dan tidak stress ketika sesi bimbingan", dan "...mewujudkan hubungan baik dengan pelanggan".

Selain itu, slot Kemahiran Perundingan pula memaparkan reaksi peserta seperti berikut; "...Pengetahuan daripada kursus ini saya akan menggunakan beberapa kemahiran yang pelajari antaranya perundingan menang-menang". dan "...Pengetahuan tersebut membantu saya dalam merancang dan melaksanakan bimbingan secara sistematik".

Dalam slot Kemahiran Mempengaruhi, peserta kursus menyatakan bahawa slot tersebut telah meningkatkan amalan mereka. Akhir sekali dalam slot Kemahiran Mengawal Emosi, peserta kursus telah mengaku bahawa, "...kemahiran tersebut telah berjaya dipraktikkan semasa sesi perundingan dengan mengambil kira seperti faktor emosi, jantina, perjawatan dan umur pelanggan kita" dan "...sesuatu isu dapat ditangani dengan pemikiran yang terbuka".

Tahap keberkesanan daripada segi perubahan tingkah laku peserta (Aras Ketiga), analisis dapatan dalam Jadual 5 menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan dari segi pembelajaran. Aspek yang paling tinggi adalah meningkatkan kemahiran

melaksanakan tugas dengan lebih berkesan ($m=4.57$, $SP= .721$) dan meningkatkan prestasi kerja ($m=4.57$, $SP= .721$), diikuti dengan meningkatkan motivasi dalam melaksanakan tugas ($m=4.55$, $SP= .748$).

Jadual 5: Min dan tahap kepuasan peserta terhadap perubahan tingkahlaku

	Melalui CPD ini saya berupaya...	Mean	SP	Tahap
1	Mengaplikasi pengetahuan baharu dalam bidang tugas dengan yakin	4.51	.724	Tinggi
2	Meningkatkan kemahiran melaksanakan tugas dengan lebih berkesan	4.57	.721	Tinggi
3	meningkatkan prestasi kerja	4.57	.721	Tinggi
4	meningkatkan motivasi dalam melaksanakan tugas	4.55	.748	Tinggi

Dapatan dari analisis ANOVA menunjukkan ketiga-tiga reaksi mempunyai hubungan signifikan dengan perubahan tingkahlaku. Reaksi pengurusan mempunyai hubungan signifikan dengan perubahan tingkahlaku dengan $F(1, 51) = 253.355$; $p < 0.05$. Begitu juga reaksi fasilitator dengan $F(1, 51) = 132.751$; $p < 0.05$ dan reaksi kemudahan dengan $F(1, 51) = 353.308$; $p < 0.05$. Jadual 6 menunjukkan reaksi kemudahan menerangkan varians yang paling tinggi dalam perubahan tingkahlaku iaitu sebanyak 87.4% diikuti dengan reaksi pengurusan iaitu sebanyak 83.2%. Manakala reaksi fasilitator hanya menerangkan 72.2 peratus varians dalam perubahan tingkahlaku.

Jadual 6: Model Summary Prestasi Perubahan Tingkahlaku

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^{a1}	.832	.829	.29372
1	.850 ^{a2}	.722	.717	.37801
1	.935 ^{a3}	.874	.871	.25484

a. Predictors: (Constant),
 a1: Reaksi_pengurusan
 a2: Reaksi_fasilitator
 a3: Reaksi_kemudahan
 b. Dependent Variable: Perubahan tingkahlaku

Dalam membandingkan sumbangan setiap pembolehubah bebas terhadap perubahan tingkahlaku dalam Jadual 7, reaksi kemudahan memberikan sumbangan yang paling kukuh untuk menjelaskan perubahan tingkah laku, diikuti dengan reaksi pengurusan. Manakala reaksi fasilitator memberikan sumbangan yang paling rendah dalam menjelaskan perubahan tingkah laku.

Jadual 7: Koefisien reaksi peserta dengan perubahan tingkahlaku

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B
		B	Std. Error				
1	(Constant)	.568	.253		2.244	.029	.060
	Reaksi_pengurusan	.889	.056	.912	15.917	.000	.777
1	(Constant)	.007	.397		.017	.986	-.791
	Reaksi_fasilitator	.964	.084	.850	11.522	.000	.796
1	(Constant)	.167	.236		.710	.481	-.306
	Reaksi_kemudahan	.954	.051	.935	18.796	.000	.852

a. Dependent Variable: Perubahan tingkah laku

Analisis dapatan kuantitatif telah dapat dikukuhkan dengan triangulasi dapatan kualitatif yang ditunjukkan melalui sub-tema seperti meningkatkan komunikasi berkesan, membina hubungan dan kepercayaan, meningkatkan keyakinan diri, perundingan dapat dijalankan dengan lebih berkesan dan perundingan dapat menghasilkan kelancaran tugas.

Berkaitan dengan tahap keberkesanan daripada segi hasil pembelajaran peserta iaitu peningkatan kualiti perundingan (Aras Keempat), analisis dapatan dalam Jadual 8 menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan peningkatan kualiti perundingan di oerorganisasi masing-masing. Aspek yang paling tinggi adalah berupaya meningkatkan kerjasama berpasukan dengan rakan sekerja (m=4.64, SP=.710) diikuti dengan meningkatkan reputasi organisasi (m=4.57, SP=.72).

Jadual 8: min dan tahap kepuasan peserta terhadap hasil pembelajaran

Melalui CPD ini saya		Mean	SP	Tahap
1	Berupaya meningkatkan kerjasama berpasukan dengan rakan sekerja	4.64	.710	Tinggi
2	menjadi PG yang lebih proaktif	4.43	.844	Tinggi
3	mendapat pengiktirafan daripada pihak pengurusan	4.25	.875	Tinggi
4	meningkatkan reputasi organisasi	4.57	.721	Tinggi
5	meningkatkan kompetensi PG dalam mengurus perpaduan	4.43	.821	Tinggi

Dapatan dari analisis ANOVA menunjukkan ketiga-tiga reaksi mempunyai hubungan signifikan dengan Hasil. Reaksi pengurusan mempunyai hubungan signifikan dengan Hasil Pembelajaran dengan $F(1, 51) = 108.828$; $p < 0.05$. Begitu juga reaksi fasilitator dengan $F(1, 51) = 74.452$; $p < 0.05$ dan reaksi kemudahan dengan dengan $F(1, 51) = 197.604$; $p < 0.05$. Jadual 9 menunjukkan reaksi kemudahan menerangkan varians yang paling tinggi dalam hasil pembelajaran iaitu sebanyak 79.5 % diikuti dengan reaksi pengurusan iaitu sebanyak 68.1%. Manakala model reaksi fasilitator hanya menerangkan 59.3 peratus varians dalam hasil pembelajaran.

Jadual 9: Model Summary Hasil Pembelajaran

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.675	.42081
1	.770 ^a	.593	.585	.47497
1	.892 ^a	.795	.791	.33741

a. Predictors: (Constant),
a1: Reaksi_pengurusan
a2: Reaksi_fasilitator
a3: Reaksi_kemudahan
b. Dependent Variable: Hasil pembelajaran

Dalam membandingkan sumbangan setiap pembolehubah bebas terhadap hasil pembelajaran dalam Jadual 10, reaksi kemudahan memberikan sumbangan yang paling mantap untuk menjelaskan hasil pembelajaran, diikuti dengan reaksi pengurusan. Manakala reaksi fasilitator memberikan sumbangan yang paling rendah dalam menjelaskan hasil pembelajaran.

Jadual 10: Koefisien reaksi peserta dengan hasil pembelajaran

Model		Coefficients ^a				Sig.	95.0% Confidence Interval for B
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		
		B	Std. Error				
1	(Constant)	.728	.363		2.006	.050	.000
1	Reaksi_pengurusan	.835	.080	.825	10.432	.000	.674
1	(Constant)	.192	.499		.384	.702	-.811
1	Reaksi_fasilitator	.907	.105	.770	8.629	.000	.696
1	(Constant)	.127	.312		.408	.685	-.499
1	Reaksi_kemudahan	.945	.067	.892	14.057	.000	.810

a. Dependent Variable: Hasil pembelajaran

Berkaitan dengan sumbangan reaksi kemudahan dan pengurusan terhadap hasil pembelajaran, analisis dapatan kuantitatif telah dapat dikukuhkan dengan triangulasi dapatan kualitatif yang menegaskan bahawa wujud kesan positif terhadap amalan perundingan peserta dengan pelanggan di bawah kawalan mereka masing-masing setelah menghadiri kursus tersebut. Peserta menyatakan pelanggan-pelanggan mendapat kesan yang baik dari kejayaan perundingan yang mereka lakukan secara bijak seperti pernyataan ini, "...Kesan dapat dilihat apabila perundingan dilakukan secara bijak dan keputusan perundingan memberikan kesan serta manfaat kepada kedua-dua belah pihak untuk mencapai persetujuan bersama-sama".

Selain itu, dapatan temubual juga mendapati dengan menghadiri kursus tersebut, peserta kursus telah dapat meningkatkan hubungan dan kepercayaan pelanggan, kepuasan hati pelanggan, objektif perundingan tercapai, pelanggan lebih komited terhadap prestasi kerja serta dapat membina hubungan mentor yang erat.

PERBINCANGAN

Kajian ini telah dijalankan untuk menilai keberkesanan KKKPP secara dalam talian berdasarkan Model Kirkpatrick berkaitan dengan sumbangan reaksi peserta daripada segi pengurusan kursus, fasilitator dan kemudahan kursus secara dalam talian dengan prestasi pembelajaran peserta, perubahan tingkah laku dan hasil pembelajaran. Tahap keberkesanan kursus perundingan secara dalam talian daripada segi reaksi peserta, pembelajaran peserta, perubahan tingkah laku dan hasil pembelajaran peserta telah menunjukkan ia berada pada tahap yang tinggi. Dapatan ini berbeza dengan kajian oleh kajian yang dilakukan oleh Adnan dan Anwar (2020) yang mendapati peserta lebih berminat dengan latihan/pembelajaran secara bersemuka berbanding secara dalam talian. Namun begitu, terdapat juga dapatan beberapa kajian yang menyokong keberkesanan latihan/pembelajaran secara dalam talian seperti kajian oleh Lockman dan Schirmer (2020) dan Pei dan Wu (2019). Pengisian kursus secara dalam talian merupakan item yang berada di tahap paling tinggi dan dapatan ini menyamai dapatan dari kajian oleh Harrandi (2015) dan Peltier et al. (2007) dimana kandungan kursus yang tersusun dengan baik memberi kesan positif kepada motivasi e-pembelajaran pelajar. Gopal et al. (2021) dan Su dan Guo (2021) juga berpendapat yang sama iaitu kursus secara dalam talian yang dirangka dengan baik akan meningkatkan penerimaan dan memberi kepuasan yang tinggi kepada peserta. Pengisian kursus secara dalam talian merangkumi kurikulum, pengurusan, matlamat latihan dan struktur latihan tersebut. Begitu juga dengan dapatan oleh Alqurasi (2019) yang mendapati bahawa interaksi pelajar-kandungan adalah petunjuk kepada kepuasan pelajar yang paling tinggi apabila mengikuti e-pembelajaran. Daripada dapatan-dapatan ini jelas menunjukkan bahawa pengisian dan kandungan kursus/latihan perlulah menarik dan berupaya memberikan impak kepada peserta setelah mengikutinya.

Selain dari itu, dapatan dari kajian ini berkaitan keberkesanan kursus bagi melihat pencapaian fasilitator kursus telah menunjukkan bahawa peserta berpuas hati dengan fasilitator. Kepuasan hati peserta berkaitan fasilitator adalah dari aspek kemahiran komunikasi, pengetahuan kandungan kursus, kemahiran menyampaikan kursus, keprihatinan, kemahiran melakukan penilaian dan kemahiran menerangkan isi kandungan kursus. Menurut Leukens et. al (2004), kualiti fasilitator memainkan peranan utama dalam keberkesanan dan kepuasan hati peserta semasa latihan/kursus dalam talian dilaksanakan. Keupayaan pengajaran dan kualiti seseorang fasilitator dalam menyampaikan latihan secara dalam talian juga akan meningkatkan keberkesanan pembelajaran pelajar (Nopa, 2021). Dapatan kajian ini turut menyokong kenyataan oleh Leukens et al (2004) yang mana kepuasan hati peserta terhadap fasilitator dapat ditunjukkan disamping keupayaan fasilitator untuk segera memberikan maklum balas terhadap persoalan dari peserta turut menyumbang kepada impak pelaksanaan kursus secara dalam talian. Peserta kursus juga turut sangat berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan bagi pelaksanaan kursus perundingan secara dalam

talian. Dalam kajian ini, aspek kemudahan yang dikaji adalah sumber bahan digital yang disediakan, pelantar komunikasi yang digunakan dan sumber rujukan yang dicadangkan. Aspek pelantar komunikasi yang digunakan semasa pelaksanaan kursus secara dalam talian merupakan faktor penting dalam menentukan impak dan keberkesanan kursus (Liguori et al., 2020).

Manakala tahap keberkesanan kursus dari segi pembelajaran peserta bagi kajian ini turut menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan kursus ini. Peserta menunjukkan bahawa mereka sangat berpuas hati bagi sepuluh aspek iaitu keupayaan membentuk sikap bertanggungjawab terhadap bidang tugas, mewujudkan kolaboratif dengan rakan sekerja, melaksanakan tugas dengan baik, merancang tugas dengan lebih baik, memperoleh pengetahuan yang diperlukan berkaitan bidang tugas, mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam bidang tugas, mengadaptasi pengetahuan yang diperoleh dalam bidang tugas, mengenal pasti masalah dengan yakin berkaitan bidang tugas, menguasai pengetahuan berkaitan bidang tugas dan menyelesaikan masalah dengan yakin berkaitan bidang tugas. Kepuasan hati yang tinggi terhadap aspek pembelajaran oleh peserta ini akan memberikan impak yang tinggi kepada mereka dalam melaksanakan tugas dari faktor psikologi dan personaliti (Dziuban et al., 2015). Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan tahap keberkesanan kursus perundingan secara dalam talian dari segi perubahan tingkah laku. Ini menunjukkan perubahan tingkah laku peserta setelah mengikuti kursus ini dapat dinyatakan dengan jelas. Perubahan tingkah laku peserta setelah menghadiri sesuatu latihan seharusnya memberikan impak untuk pembangunan diri peserta. Ini selari dengan Model Penilaian Kirkpatrick (1959) dimana berdasarkan asas penilaian program yang melibatkan tindak balas, pembelajaran, kesan terhadap peserta dan organisasi yang merupakan tahap ketiga iaitu keupayaan peserta untuk memindahkan hasil pembelajaran dalam tugas sehari-hari. Aspek yang dikaji dalam mengenal perubahan tingkah laku bagi kajian ini ialah berkaitan peningkatan kemahiran melaksanakan tugas dengan lebih berkesan, peningkatan prestasi kerja, peningkatan motivasi dalam melaksanakan tugas dan keupayaan mengaplikasikan pengetahuan baharu dalam bidang tugas dengan yakin. Ziarnik & Bernstein (1984) turut memperoleh dapatan yang sama dimana setelah selesai mengikuti latihan, seramai 21 orang staf telah berjaya menunjukkan perubahan ketara dalam keyakinan diri mereka.

Seterusnya bagi mengkaji tahap keberkesanan daripada segi peningkatan kualiti perundingan di organisasi masing-masing, dapatan menunjukkan peserta sangat berpuas hati dengan peningkatan kualiti perundingan yang dilaksanakan. Menurut peserta kursus perundingan, peningkatan kualiti perundingan yang tertinggi dikenal pasti ialah dari aspek keupayaan mereka meningkatkan kerjasama berpasukan dengan rakan sekerja. Selain itu, peserta juga berjaya meningkatkan reputasi organisasi, menjadi lebih proaktif, meningkatkan kompetensi dalam mengurus perpaduan dan berupaya mendapat pengiktirafan daripada pihak pengurusan. Dapatan menunjukkan bahawa peserta kursus sangat berpuas hati dengan kursus tersebut terutamanya dari segi pembelajaran mereka. Peserta bersetuju aspek keberkesanan kursus ini yang utama adalah dari segi berjaya membentuk sikap bertanggungjawab terhadap bidang tugas dan diikuti dengan aspek mewujudkan kolaboratif dengan rakan sekerja. Dapatan ini disokong oleh Kara et al., (2019) yang menunjukkan konteks pelajar dewasa terhadap pelajaran yang diikuti, minat untuk mengaplikasikan pengetahuan yang ditunjukkan oleh peserta kajian sangat berkait rapat dengan pemilihan peserta kursus dengan kandungan kursus. Menurut McDonnell (1997), beliau menjalankan kursus latihan selama 3 hari yang direka untuk mengajar staf penjagaan menguruskan tingkah laku yang mencabar. Seramai 21 orang staf penjagaan menyertai latihan tersebut. Penilaian dibuat pada Tahap 2 (pengetahuan dan/atau kemahiran) model Kirkpatrick. Keputusan menunjukkan perubahan ketara dalam keyakinan diri.

Dapatan kajian juga mendapati hanya reaksi peserta dari segi pengurusan dan fasilitator sahaja mempunyai hubungan signifikan dengan prestasi pembelajaran peserta

manakala kemudahan kursus tiada hubungan signifikan dengan prestasi pembelajaran murid. Dapatan kajian ini setara dengan kajian daripada Alqurashi (2019) yang mengkaji berkaitan dengan interaksi seperti interaksi pelajar-kandungan, interaksi pelajar-pengajar, dan interaksi pelajar-pelajar boleh mempengaruhi kepuasan pelajar dan persepsi pembelajaran dalam persekitaran pembelajaran dalam talian. Mereka mendapati bahawa interaksi pelajar-kandungan adalah penunjuk kepuasan pelajar yang paling tinggi dan paling ketara. Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan sumbangan reaksi peserta dari segi pengurusan kursus amat berkesan terhadap prestasi pembelajaran murid dan diikuti dengan reaksi fasilitator. Pemboleh ubah yang digunakan untuk mewakili pengurusan dalam kajian ini termasuklah pendaftaran peserta kursus, pengisian kursus, bahan kursus, tempoh kursus, masa kursus, kaedah kursus dan objektif kursus. Ia selari dengan dapatan Mtebe dan Raphael (2018) yang telah mengenal pasti faktor seperti kualiti kursus, kualiti sistem, kualiti perkhidmatan, kualiti pengajar, dan kebergunaan yang dirasakan, yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap sistem e-pembelajaran Universiti Dar es Salaam. Alqahtani dan Rajkhan (2020) juga membuat kesimpulan bahawa pengetahuan pengurusan, bantuan, ciri pelajar dan teknologi maklumat adalah faktor paling kritikal yang mempengaruhi proses e-pembelajaran semasa pandemik COVID-19. Justeru, pengurusan kursus secara on-line kursus Perundingan perlu mengambil kira penggunaan agen pedagogi dan kecerdikan teknologi, pelaksanaan aplikasi pentaksiran ujian pra dan pasca kursus dan penyediaan objek pembelajaran (Idrus & McComas, 2006).

Dapatan kajian menunjukkan bahawa peserta sangat berpuas hati dengan peningkatan kualiti perundingan di organisasi masing-masing. Mereka berupaya meningkatkan kerjasama berpasukan dengan rakan sekerja selain dapat meningkatkan reputasi organisasi. Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Gopal et al. (2021) yang mendapati bahawa empat faktor yang menyumbang kepada kepuasan dan prestasi latihan secara dalam talian berada di tahap tinggi ialah kualiti tenaga pengajar, rekabentuk kandungan kursus, maklum balas dari tenaga pengajar dan harapan peserta. Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara reaksi peserta dari segi pengurusan kursus, fasilitator dan kemudahan kursus. Dapatan ini selari dengan kajian yang telah dijalankan oleh Alqahtani dan Rajkhan (2020) yang mendapati beberapa faktor kritikal utama dari perspektif pengurusan, seperti ciri pengajar atau pelajar, teknologi maklumat, reka bentuk pengajaran, persekitaran dan sebagainya –adalah faktor paling kritikal yang mempengaruhi proses e-pembelajaran semasa pandemik COVID-19. Tambahan pula, dapatan kajian ini juga selari dengan kajian Leukens et al (2004) yang mendapati bahawa kualiti fasilitator memainkan peranan utama dalam keberkesanan dan kepuasan hati peserta semasa latihan/kursus dalam talian dilaksanakan.

Manakala, dapatan kajian berkaitan sumbangan reaksi peserta dari segi pengurusan kursus, fasilitator dan kemudahan kursus menunjukkan bahawa reaksi terhadap kemudahan yang disediakan merupakan sumbangan yang paling tinggi diikuti dengan pengurusan kursus. Ini adalah selari dengan dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Liguori dan Winkler (2020) iaitu dalam melaksanakan pembelajaran secara dalam talian, antara faktor yang perlu diutamakan ialah kemudahan yang disediakan dan yang tersedia untuk peserta. Kajian yang dijalankan oleh Adnan dan Anwar (2020) membuktikan bahawa antara cabaran utama yang dihadapi oleh peserta ialah dari aspek capaian internet yang lemah, kemudahan alatan selain faktor pelajar yang tidak mahir menggunakan alatan. Kebolehcapaian dan kemudahan internet yang diperolehi akan mempengaruhi komunikasi dan pemindahan kandungan pembelajaran tersebut. Aspek ini akan mempengaruhi kepuasan hati peserta dalam mengikuti latihan secara dalam talian. Dapatan kajian ini juga selari dengan dapatan kajian Lu et al. (2013) yang mendapati bahawa reaksi peserta terhadap pengajar, interaksi kelas semasa pembelajaran memberi kesan kepada kepuasan pembelajaran dalam talian dan meningkatkan prestasi pembelajaran. Selain itu, ia juga selari dengan pendapat Croxton (2014) yang menyatakan bahawa kursus dalam talian dengan tahap interaktiviti yang tinggi menghasilkan peningkatan kepada tahap motivasi serta pembelajaran dan kepuasan yang lebih baik berbanding dengan persekitaran pembelajaran yang kurang interaktif. Beberapa kajian lain juga turut mendapati

bahawa kaedah secara dalam talian lebih menarik dan memberi impak pemindahan maklumat yang besar kepada peserta (Lockman & Schirmer, 2020; Pei & Wu, 2019).

RUMUSAN

Kejayaan kursus secara maya kepada kumpulan sasaran peserta IAB memerlukan sokongan teknologi daripada Kementerian Pendidikan Malaysia. Selain keperluan peranti, kemahiran teknologi, kelajuan internet, pengurusan masa antara komitmen kerja dan komitmen sebagai peserta kursus perlu ditekankan secara rasmi melalui surat-surat pekeliling. Kepuasan hati peserta wujud kerana hasil daripada pengisian kursus yang disampaikan selari dan relevan dengan tugas yang mereka laksanakan di pejabat. Kandungan kursus yang relevan dengan keperluan peserta dapat meningkatkan motivasi mereka untuk meningkatkan komitmen di dalam mengikuti kursus secara atas talian (Mayerova & Rosicka, 2015, Peltier et al., 2007; Harrandi, 2015). Dapatan ini penting kepada IAB terutamanya dalam reka bentuk kandungan kursus yang hendak dilaksanakan secara atas talian mestilah relevan dengan keperluan pelanggan dan dapat meningkatkan kompetensi pelanggan di dalam melaksanakan tugas harian mereka.

Implikasi kajian ini menunjukkan kepuasan yang tinggi kepada tahap komunikasi fasilitator di dalam menyampaikan kandungan latihan. Komunikasi memainkan peranan yang sangat penting di dalam mempengaruhi pembelajaran dewasa. Keupayaan fasilitator di dalam menggunakan gaya komunikasi yang berkesan dapat merangsang motivasi peserta untuk memberikan komitmen yang tinggi di dalam pembelajaran secara dalam talian. Menurut Abou-Khalil et al. (2021) komunikasi di dalam satu sidang e-pembelajaran melibatkan tiga jenis interaksi yang berbeza iaitu interaksi antara pembelajar dengan pembelajar, pelajar-pengajar dan pelajar-kandungan. Fasilitator perlu bijak memainkan peranan sebagai moderator untuk melancarkan komunikasi dan mempengaruhi ketiga-tiga jenis interaksi tersebut. Dalam masa yang sama, IAB perlu terus meningkatkan kemahiran komunikasi pensyarah untuk memastikan peserta dapat terus berinteraksi dengan rakan pelajar, pensyarah dan berinteraksi dengan kandungan pembelajaran atas talian secara optimum. Implikasi kajian juga menunjukkan IAB telah berjaya melaksanakan kursus Perundingan secara atas talian dengan berkesan. Dapatan ini penting kepada IAB terutamanya di dalam reka bentuk kandungan kursus yang hendak dilaksanakan secara atas talian mestilah relevan dengan keperluan pelanggan dan dapat meningkatkan kompetensi pelanggan di dalam melaksanakan tugas harian mereka.

RUJUKAN

- Abou-Khalil, V., Helou, S., Khalifé, E., Chen, M. A., Majumdar, R., & Ogata, H. (2021). Emergency online learning in low-resource settings: Effective student engagement strategies. *Education in Science, 11*(1),24. <https://doi.org/10.3390/educsci11010024>
- Adnan, M. & Anwar, K. (2020). *Online Learning Amid the Covid-19 Pandemic: Students' Perspectives*.
- Alqahtani, A. Y., & Rajkhan, A. A. (2020). E-learning critical success factors during the COVID-19 pandemic: A comprehensive analysis of E-learning managerial perspectives. *Education in Science, 10*(9), 216
- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education, 40*(1), 133–148. <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>
- Baker, D. J., & Feil, E. G. (2000). A self-evaluation by agencies providing residential support regarding capacity to support persons with disabilities and challenging behaviours. *International Journal of Disability, Development and Education, 47*, 171–181.

- Croxton, R. A. (2014). The role of interactivity in student satisfaction and persistence in online learning. *Journal of Online Learning and Teaching*, 10(2), 314–325 Retrieved from https://jolt.merlot.org/vol10no2/croxton_0614.pdf
- Dziuban, C., Moskal, P., Thompson, J., Kramer, L., DeCantis, G., & Hermsdorfer, A. (2015). Student satisfaction with online learning: Is it a psychological contract? *Journal of Asynchronous Learning Network*. <https://doi.org/10.24059/olj.v19i2.496>
- Erickson, A. S. G. & Noonan, P. M. (2010). Late-career adults in online education: A rewarding experience for individuals aged 50 to 65. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 6(2), 388–397.
- Gopal, R., Singh, V & Aggarwal, A. (2021). Impact of Online Classes on the satisfaction and Performance of Students during The Pandemic Period of Covid-19. *Education and Information Technologies Journal, Springer*, 6923-6947.
- Harrandi, S. R. 2015. Effects of e-learning on students' motivation. *Social and Behavioral Sciences*, 181, 423–430.
- Idrus, R.M., McComas, K. (2006) Keynote Address Technology: Facilitating the Transformation of Learning, *Third International Conference on eLearning for Knowledge-Based Society*, August 3-4, 2006, Bangkok, Thailand
- Kara, M., Erdogdu, F., Kokoc, M., & Cagiltay, K. (2019). Challenges faced by adult learners in online distance education: A literature review. *Open Praxis*, 11(1), 5–22. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.234110355704611>
- Kaur, G. (2020). Digital Life: Boon or bane in Teaching sector on Covid-19. *Annual Interdisciplinary Journal of History*, 6(6), 416-427.
- Kirkpatrick, D. L. (1959). Techniques for Evaluation Training Programs. *Journal of the American Society of Training Directors*
- Kirkpatrick, D. (1996). *Great Ideas Revisited: Revisiting Kirkpatrick's Four-Level Model*. Training & Development.
- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Kirkpatrick, D. L.(2007). *The Four Level of Evaluation*, Alexandria, VA: American Society for Training & Development
- Leukens, M. T., Lyter, D. M., and Fox, E.E. (2004). *Teacher attrition and mobility: Results from the teacher follow-up survey*, National Center for Education for Education Statistics, U.S. Department of Education. <https://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2004301>
- Liguori, E. & Winker, C. (2020). From offline to online: Challenges and opportunities for entrepreneurship education following the Covid-19 Pandemic. *Entrepreneurship and Pedagogy Journal*, 1-6
- Lockman, A. S & Schirmer, B. R. (2020). Online instruction in higher education: Promising, research-based and evidence-based practices. *Journal of Education and eLearning Research*, 7(2), 130-152.
- Lu, J., Yang, J., & Yu, C. S. (2013). Is social capital effective for online learning? *Information Management*, 50(7), 507–522. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.07.009>
- McPherson, Michael S., and Lawrence S. Bacow. 2015. "Online Higher Education: Beyond the Hype Cycle." *Journal of Economic Perspectives*, 29(4), 135-54.
- Mayerova, S. H., and Rosicka, Z. 2015. E-Learning Pros And Cons: Active Learning Culture? *Social and Behavioral Sciences*, 191, 958 – 962.
- McDonnell, A. (1997). Training care staff to manage challenging behaviour: An evaluation of a three day training course. *British Journal of Developmental Disabilities*, 43, 156–162.
- Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4), 107–122.
- Nopa Yusnilita (2020). The Impact of Online Learning: Student's View. *English Teaching Journal*, 11, 57-61

- Pei, L. & Wu, H. (2019). Does Online Learning work better than offline learning in undergraduate medical education? A Systematic Review and meta-analysis. *Medical Education Online*, 24(1).
- Peltier, W. J., Schibrowsky, A. J., & Drago, W. 2007. The interdependence of the factors influencing the perceived quality of the online learning experience: A causal model. *Journal of Marketing Education*, 29(2), 140–153.
- Reio, T. G. (2019). Curiosity is welcome here [Editorial]. *Human Resource Development Quarterly*, 30, 131-132. doi:10.1002/hrdq.21357
- Reio T.G., Rocco T.S., Smith D.H., & Chang E. (2017). A Critique of Kirkpatrick's Evaluation Model *New Horizons in Adult Education & Human Resource Development* 29 (2), 35-53
- Rios, T., Elliott, M., & Mandernach, B. J. (2018). Efficient instructional strategies for maximizing online student satisfaction. *Journal of Educators Online*. <https://doi.org/10.9743/jeo.2018.15.3.7>
- Rusmini Ku Ahmad. (2012). Integrasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi dalam Pengajaran dan Pembelajaran. <http://www.iab.academia.edu/RusminiKuAhmad/papers/524734/Integrasi>
- Su C.Y & Guo, Y (2021) Factors impacting university students' online learning experiences during the COVID 19 epidemic. *Journal of Computer Assisted Learning*
- Ziarnik, J. P., & Bernstein, G. S. (1984). Effecting change in community-based facilities: Putting staff training in perspective. *Behavior Therapist*, 7, 39–41.