



INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)
www.ijlgc.com



**VISIBILITI INTEGRASI SISTEM INFRASTRUKTUR DAN
KESALINGHUBUNGAN KEBERTANGGUNGJAWABAN
UNIVERSITI DALAM KONTEKS MENJANA KELESTARIAN
PERSEKITARAN PEMBELAJARAN KONDUSIF KAMPUS
BERTARAF ANTARABANGSA**

*VISIBILITY OF INFRASTRUCTURE INTEGRATION SYSTEM AND
INTERCONNECTION OF UNIVERSITY'S ACCOUNTABILITY IN THE CONTEXT
OF GENERATING SUSTAINABLE CONDUCTIVE LEARNING ENVIRONMENT OF
INTERNATIONAL STANDARD CAMPUS*

Irma Wani Othman^{1*}, Mohd Sohaimi Esa^{2*}, Romzi Ationg^{3*}, Mohd Azri Ibrahim^{4*}, Siti Aidah Lukin
@ Lokin^{5*} & Jais Abdul Hamid^{6*}

¹ Centre for the Promotion of Knowledge and Language Learning, Universiti Malaysia Sabah
Email: irma@ums.edu.my

² Centre for the Promotion of Knowledge and Language Learning, Universiti Malaysia Sabah
Email: msohaimi@ums.edu.my

³ Centre for the Promotion of Knowledge and Language Learning, Universiti Malaysia Sabah
Email: mratiang@ums.edu.my

⁴ Centre for the Promotion of Knowledge and Language Learning, Universiti Malaysia Sabah
Email: mohdazri@ums.edu.my

⁵ Centre for the Promotion of Knowledge and Language Learning, Universiti Malaysia Sabah
Email: sitiaida@ums.edu.my

⁶ IPG Kampus Kent, Tuaran, Sabah
Email: jahwin2009@gmail.com

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 15.01.2021

Revised date: 15.02.2021

Accepted date: 15.03.2021

Published date: 30.04.2021

Abstrak:

Kertas kerja ini membahaskan visibiliti integrasi infrastruktur dan kesalinghubungan kebertanggungjawaban universiti dalam konteks menjana kelestarian persekitaran pembelajaran berkondusif kampus bertaraf antarabangsa di Universiti Awam (UA) Malaysia. Kelestarian persekitaran pembelajaran kondusif membuktikan komitmen pengurusan universiti dalam merealisasikan dasar pengantarabangsaan negara. Konsep kelestarian persekitaran kondusif berpaksikan fungsi vital dan keberkesanan sistem infrastruktur yang

To cite this document:

Othman, I. W., Esa, M. S., Ationg, R., Ibrahim, M. A., Lukin, S. A., & Hamid, J. A. (2021). *Visibiliti Integrasi Sistem Infrastruktur Dan Kesalinghubungan Bertanggungjawab Universiti Dalam Konteks Menjana Kelestarian Persekitaran Pembelajaran Kondusif Kampus Bertaraf Antarabangsa*. *International Journal of Law, Government and Communication*, 6 (23), 23-41.

DOI: 10.35631/IJLGC.623002.

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



diimplementasi oleh sesebuah universiti. Ia mempunyai kelangsungan dengan sistem sokongan kesejahteraan dan kebajikan yang dijadikan faktor penarik pemilihan Malaysia sebagai destinasi pengajian golongan pelajar antarabangsa. Secara ideal, penyediaan infrastruktur universiti merangkumi tiga komponen, (a) infrastruktur pembelajaran dan pengajaran, (b) infrastruktur Informasi Teknologi (IT), dan (c) infrastruktur penyelidikan. Kajian ini mempunyai dua objektif utama iaitu (1) menerokai pandangan pelajar antarabangsa berhubung kelestarian sistem infrastruktur di UA Malaysia dan (2) menilai pandangan pelajar berhubung tanggungjawab UA Malaysia menyediakan persekitaran pembelajaran kondusif bagi menaikkan status sebagai kampus bertaraf antarabangsa. Pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik temu bual mendalam dipilih berdasarkan latar belakang kajian yang berbentuk penerokaan. Seramai 30 orang pelajar antarabangsa yang berada dalam pengajian di empat UA Malaysia ditemu ramah bagi memperoleh data empirikal. Pengaplikasian teknik tematik ke atas transkripsi temu bual mendalam berkenaan melalui proses pengekodan tema dominan dan subdominan. Perbincangan kertas kerja ini mengutilasikan seleksi naratif dari responden kajian yang bertumpu kepada tiga tema dominan iaitu (i) Kemudahan Prasarana dan Infrastruktur (ii) Perkhidmatan Mesra Pelanggan Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa dan (iii) Jaminan Keselamatan Pelajar Antarabangsa di Universiti Awam Malaysia. Perbincangan ini diharap mampu memartabatkan imej serta kualiti universiti awam Malaysia agar terus memberi komitmen dalam menarik lebih ramai kehadiran pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian ke Malaysia.

Kata Kunci:

Integrasi Infrastruktur; Bertanggungjawab Universiti; Kelestarian Persekitaran; Pembelajaran Berkondusif; Universiti Awam Malaysia

Abstract:

This paper discusses the visibility of infrastructure integration and the interconnectedness of university accountability in the context of generating a sustainable conducive learning environment of an international standard campus in Malaysian Public Universities. The sustainability of a conducive learning environment proves the commitment of the university management in realising the country's internationalisation policy. The concept of conducive environmental sustainability is centered on the vital functions and effectiveness of the infrastructure system implemented by a university. It has continuity with a system of well-being and welfare support which is an attractive factor in the selection of Malaysia as a study destination for international students. Ideally, the provision of university infrastructure includes three components, (a) learning and teaching infrastructure, (b) Information Technology (IT) infrastructure, and (c) research infrastructure. This study has two main objectives, namely (1) to explore the views of international students on the sustainability of the infrastructure system in Malaysian Public Universities and (2) to assess the views of students on the responsibility of Malaysian Public Universities to provide a conducive learning environment to upgrade its status as an international campus. A qualitative approach using in-depth interview techniques was selected based on the background of an exploratory study. A total of 30 international students studying at four Malaysian Public Universities were interviewed to obtain empirical data. The application of thematic techniques to the transcripts of in-depth interviews was through the process of coding dominant and subdominant themes. The discussion of this paper utilises a selection of narrative from respondents that focus on three dominant themes namely (i) Facilities and Infrastructure (ii) Customer Friendly Services of the Office of International Affairs and (iii) Assurance of International Student Safety at Malaysian Public Universities. It is hoped that this discussion will be

able to elevate the image and quality of Malaysian Public Universities in continuing to give a commitment to attracting more international students to further their studies in Malaysia.

Keywords:

Infrastructure Integration, University Accountability Environmental Sustainability, Conducive Learning, Malaysian Public University

Pendahuluan

Era globalisasi menyaksikan Malaysia sebagai salah sebuah negara di rantau Asia yang diangkat martabat menjadi antara destinasi pilihan bagi melanjutkan pengajian di peringkat tinggi dalam kalangan pelajar antarabangsa (Irma Wani, Herlina dan Norazah, 2019b). Pemilihan Malaysia sebagai gedung ilmu memberi impak besar ke atas pertumbuhan ekonomi dan secara tidak langsung memperlihatkan perubahan positif dalam sistem pendidikan negara. Kehadiran pelajar antarabangsa dari pelbagai latar belakang kewarganegaraan, agama, budaya dan sebagainya menjadikan universiti di negara ini lebih bersifat diversiti dan global. Persoalan yang timbul adalah apakah pandangan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan prasarana serta perkhidmatan yang disediakan serta bagaimanakah ianya berperanan dalam mewujudkan pengalaman yang bermakna dalam kalangan pelajar antarabangsa universiti awam di Malaysia?

Justeru itu, pelbagai persediaan dirangka bagi memastikan Malaysia menjadi pusat pendidikan seiring dengan sistem pendidikan di negara maju (Berita Harian, 2018). Dalam memacu Malaysia ke arah negara maju, sektor pendidikan bukan sahaja memainkan peranan penting dalam memperkasa institusi pengajian tinggi di peringkat antarabangsa tetapi juga menjana ekonomi negara dengan kemasukan pelajar antarabangsa ke negara ini. Sebagaimana termaktub dalam Pelan Pendidikan Pembangunan Malaysia (2013-2025), kerajaan memfokuskan usaha dengan membiayai pelbagai program pengajaran dan pembelajaran di bawah seliaan Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia (MOHE, 2018). Rentetan dari itu, sektor pendidikan telah terlebih dahulu dijadikan sebagai salah satu Bidang Ekonomi Utama Negara dalam Program Transformasi Ekonomi (KPTM, 2011). Dasar pengantarabangsaan pendidikan tinggi negara diperkenalkan dan merupakan pendekatan yang dapat mempertingkatkan keupayaan universiti Malaysia agar setanding dengan sistem pengajian tinggi yang terbaik di dunia.

Berdasarkan Model Ekonomi Baru Malaysia, matlamat untuk menjadikan pendidikan berkualiti dalam melahirkan modal insan yang kreatif, inovatif dan berkemahiran tinggi adalah perlu sejajar dengan aspirasi pembangunan negara bagi meningkatkan imej serta kualiti sistem pendidikan bagi meningkatkan daya saing negara di persada dunia. Walaupun terdapat peningkatan serta penurunan kehadiran pelajar antarabangsa yang melanjutkan pengajian di Malaysia, namun peranan pelajar antarabangsa dilihat penting dalam menjadikan universiti awam di Malaysia sebagai universiti bertaraf dunia. Sehubungan dengan itu, bagi mengekalkan kehadiran pelajar antarabangsa terus meningkat, pihak universiti seharusnya lebih optimis dalam menyediakan persekitaran yang kondusif demi menjamin keselesaan serta kelestarian pelajar antarabangsa. Ini termasuklah menyediakan kemudahan prasarana dan infrastruktur agar dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pelajar antarabangsa.

Sorotan Literatur

Kemudahan dan perkhidmatan kampus yang lengkap dan canggih menyokong kelestarian persekitaran untuk pembelajaran kondusif. Dari segi keselesaan pula, persekitaran fizikal kampus adalah kriteria penting yang menjadi tarikan pelajar dan mempengaruhi atau menentukan keselesaan mereka terhadap sesebuah institusi. Selain itu, pelajar juga haruslah mempunyai perasaan seronok sepanjang mereka berada di institusi. Imej yang bertaraf antarabangsa dan berprestij bagi sesebuah universiti adalah merupakan suatu tarikan kepada pelajar kerana mereka menjangkakan bahawa imej tersebut dapat memberikan peluang kerjaya yang lebih baik kepada mereka (Hasbullah, A., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y., Herlina, J., dan Rudy Adie, R., 2017). . Jangkaan seperti itu telah dibentuk berdasarkan maklumat yang diperolehi tentang universiti, kursus, kakitangan akademik dan membuat perbandingan kedudukan dengan universiti lain. Beberapa universiti membina secara strategik peraturan akademik yang tertentu yang dapat memberi kesan kepada imej dan prestij. Mengekalkan imej baik dan berprestij antarabangsa adalah suatu proses yang panjang, sukar dan memerlukan komitmen berterusan. Ini disokong oleh Moreira dan Gomes, (2019) dan Irma Wani, Muhammad Safuan, Siti Aidah, Romzi, Abang Mohd Razif & Mohd Kamal (2020a) yang menegaskan bahawa sesebuah institusi pengajian haruslah mengekalkan prestasi baik dan berkualiti kerana perkhidmatan kampus yang sempurna mampu menyediakan persekitaran untuk pembelajaran kondusif.

Sebagai sebuah negara yang proaktif dalam mempergiat dasar pengantarabangsaan pendidikan tinggi dan bergerak ke arah universiti bertaraf dunia, terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menjamin keselesaan warga universiti bertaraf antarabangsa semasa mereka berada dalam pengajian (Rudy Adie, R., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Hasbullah, A., Herlina, J., dan Muhammad Safuan, Y., 2017). Ini termasuklah dari aspek kemudahan prasarana dan infrastruktur yang disediakan oleh universiti kepada kakitangan akademik dan pelajar antarabangsa (Irma Wani, Herlina, Hasbullah & Muhammad Safuan, 2017; Kouba, 2020). Elemen-elemen kemudahan prasarana dan infrastruktur ini merangkumi bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, bengkel, perpustakaan, kafeteria, pejabat antarabangsa, sukan serta universiti itu sendiri. Bagi memastikan pelajar dapat belajar dalam suasana yang baik dan selesa serta pengajar dapat menyampaikan ilmu dengan lebih berkesan, maka pihak pengurusan, sama ada Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) mahu pun Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), perlulah menyediakan infrastruktur serta kemudahan-kemudahan yang sesuai mengikut bidang kursus pengajian yang dikendalikan (Ross, Ta & Oliaro, 2020). Ini selaras dengan prosedur di dalam Lembaga Akreditasi Negara (2002) yang telah menetapkan bahawa setiap Institut Pengajian Tinggi perlu mempunyai bilik-bilik kuliah yang sesuai saiznya dan lengkap dengan peralatan bagi memenuhi keperluan pembelajaran dan makmal, bengkel dan studio yang disediakan juga perlu lengkap dan mencukupi serta selesa untuk proses pengajaran dan pembelajaran.

Umum mengetahui bahawa pusat sumber merupakan suatu tempat yang menyediakan pelbagai maklumat dan bahan bacaan yang boleh dipinjam, dibaca serta membantu dalam meningkatkan pengajaran dan pembelajaran pelajar. Menurut Sahu (2015), kualiti perkhidmatan dan kemudahan sesebuah perpustakaan adalah untuk memuaskan permintaan pengguna secara tepat, menyeluruh dan cekap. Ini adalah selaras dengan dapatan kajian Herlina, J., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y. & Hasbullah, A. (2018) yang menyatakan bahawa penyediaan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan yang baik kepada pelanggan sewajarnya mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan hati dan keperluan mereka. Bagi sesebuah institusi mahupun organisasi, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan

elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik dan efektif (Smith, 2020). Kedua-dua aspek ini dianggap sebagai kritikal serta wajib dipenuhi kerana ianya bakal menentukan sama ada kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan itu dapat memenuhi kehendak pelanggan.

Manakala kepelbagaian menu makanan, harga yang diiklankan dan kecekapan layanan cafeteria turut menjadi faktor yang dikaitkan dengan persekitaran kampus yang kondusif (Hasbullah, A., Irma Wani, O., Norazah, M.S., Muhammad Safuan, Y., and Herlina, J. (2018). Ini kerana makanan dan pemakanan merupakan keperluan asas yang penting bagi menjamin taraf kesihatan baik di samping memberi tenaga untuk menjalankan aktiviti kehidupan seharian pelajar universiti. Akta Makanan 1983 dan Peraturan Makanan (Akta 281) khas digubal untuk melindungi pengguna dari amalan yang memudaratkan kesihatan terutamanya berkaitan dengan makanan. Persepsi pengguna berkaitan kebersihan adalah faktor penting dalam membuat pemilihan tempat membeli makanan. Persekitaran tempat perniagaan yang bersih mampu menarik minat pelanggan untuk mengunjungi premis perniagaan tersebut. Oleh yang demikian menjadi suatu keperluan yang harus dititikberatkan oleh sesebuah perniagaan makanan agar memastikan persekitaran premis berada dalam keadaan bersih, kemas dan kualiti makanan yang terkawal (Hamzah, 2012; Moreira dan Gomes, 2019).

Menurut Moreira dan Gomes, (2019) pengurus dan pengusaha makanan adalah bertanggungjawab untuk menghidangkan makanan berkualiti serta memberi layanan baik, menyediakan tempat makan bersih serta menjual makanan dengan harga yang berpatutan. Tidak dapat dinafikan bahawa penentuan harga adalah satu faktor penting di dalam sesebuah perniagaan. Daripada hasil kajian berkenaan mendapati majoriti pelajar antarabangsa berpuas hati dengan harga yang ditawarkan oleh pihak kafetaria. Harga makanan dipaparkan di papan kenyataan serupa dengan harga yang dikenakan serta berpatutan dengan kemampuan mereka sebagai pelajar. Penyediaan pelbagai menu menepati selera pelajar berbilang kaum dan kriteria penting untuk mengelakkan pelajar merasa bosan dengan menu sama setiap hari. Menu yang ditawarkan hendaklah meliputi makanan yang bersesuaian dengan diet pelajar. Kepelbagaian menu dalam hidangan mencerminkan kecekapan layanan dari aspek fizikal dan dari aspek psikologi memperlihatkan keprihatinan terhadap cita rasa pelanggan.

Sementara itu perkhidmatan mesra pelanggan dari Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa menjadi elemen yang dekat dengan kehidupan pelajar antarabangsa semasa mengikuti pengajian di universiti luar negara. Kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan akademik dan sokongan juga adalah penentu kepuasan belajar di sesebuah institusi pengajian (Chelliah, Khan, Krishnan, Kamarulzaman & Goh, 2019; Irma Wani, Muhammad Safuan, Syamsul, Saifulazry, Habibah dan Mohd Kamal, 2020). Hubungan yang harmoni mewujudkan suasana selesa dan keseronokan bagi pelajar dalam menuntut ilmu. Perkhidmatan cekap mesra dan keprihatinan yang diberikan adalah untuk memastikan segala urusan pelajar antarabangsa sama ada berhubung akademik mahupun kehidupan di luar kampus berjalan dengan lancar. Dengan itu, para pelajar lebih berasa selesa semasa membuat aduan atau terdapat masalah-masalah. Ini adalah selaras dengan pendapat Abd Hair, Zaimah dan Izzurazlia, (2012) yang telah menggariskan beberapa fungsi utama pentadbiran yang meliputi beberapa perkara, antaranya ialah menyediakan kemudahan asas dan mengelolakan kebajikan para pelajar.

Perkhidmatan kaunseling, pengurusan imigresen dan visa dan libat sama melalui program-program orientasi dan aktiviti-aktiviti anjuran fakulti dianggap sebagai relevan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar dan menjana kelestarian mereka sepanjang berada di negara

tuan rumah. Kebanyakan pelajar antarabangsa mengalami kesukaran dan tekanan semasa awal pendaftaran di universiti (Quinton, 2019). Selain itu, pelajar antarabangsa berada dalam kedudukan emosi yang rapuh serta terdedah kepada kejutan budaya dalam persekitaran baru yang serba asing bagi mereka (Khanal dan Gaulee, 2019). Oleh itu, perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar merupakan suatu keperluan kepada mereka. Isu keselamatan diri juga adalah menjadi salah satu aspek kebimbangan kepada pelajar antarabangsa dan keluarga yang tidak dapat memantau keperluan dan kesejahteraan anak-anak apabila berada jauh dari keluarga (Irma Wani, Herlina, Hasbullah & Muhammad Safuan, 2017; Irma Wani, Herlina & Norazah, 2018b). Justeru itu, kepuasan pelajar antarabangsa yang turut dinilai oleh keluarga pelajar di negara asal tentunya datang dari segi perkhidmatan kakitangan Pejabat Hal Ehwal Pelajar Antarabangsa terutama dari aspek layanan dan perkhidmatan, kesediaan staf sokongan memberi bantuan kepada pelajar, tempoh masa yang diambil untuk melayan para pelajar, urusan dokumentasi serta perkhidmatan secara keseluruhan yang ditawarkan di universiti (Muhammad Safuan, Y., Nur Hidayah Iwani, M. K., Irma Wani, O., dan Abu Bakar. A. H., 2018). Menurut Irma Wani, Hasbullah and Norazah, (2019a) sekiranya pelanggan mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diberikan maka organisasi tersebut telah mencapai keberkesanan dalam penawaran perkhidmatan mereka terhadap pelanggan.

Metodologi

Penggunaan reka bentuk kajian jenis kajian kes yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti dan mencari secara intensif mengenai latar belakang sesuatu perkara yang berlaku melalui interaksi persekitaran sesuatu unit sosial sama ada melibatkan secara individu, kumpulan, institusi atau komuniti yang mana bertepatan dengan kajian yang dijalankan ini (Yin, 2009). Mengambil pendekatan tersebut maka, kajian berbentuk kualitatif yang menggunakan kaedah teknik temu bual mendalam separa berstruktur telah diaplikasikan dalam kajian ini sebagai kaedah utama bagi mendapatkan maklumat mendalam daripada informan yang terlibat (Eriksson & Kovalainen, 2016). Seramai tiga puluh (30) orang informan kajian yang terdiri daripada pelajar antarabangsa yang sedang mengikuti pengajian di empat (4) buah Universiti Awam Malaysia telah berjaya di pilih secara rawak berdasarkan teknik persampelan bertujuan. Persampelan bertujuan digunakan bagi memilih informan kajian iaitu dengan melibatkan pemilihan sampel daripada suatu populasi yang telah dikenal pasti berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Creswell, 2014). Selepas temu bual dijalankan, analisis data kemudiannya dilakukan ke atas tiga puluh rakaman suara yang melibatkan proses analisis secara induktif iaitu merubah rakaman suara kepada bentuk teks yang melibatkan proses mengtranskripsi dan kemudiannya pengkaji akan mengenalpasti hasil dapatan kajian melalui pengkategorian tema dengan menggunakan kaedah pengekodan (Flick, 2014).

Dapatan Kajian

Kepekaan pihak pengurusan universiti dalam usaha mengena pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kecenderungan pelajar antarabangsa semasa melakukan proses pemilihan dalam melanjutkan pengajian ke luar negara semakin menjadi trend masa kini. Kebanyakan universiti di seluruh dunia bersaing untuk kekal menjadi relevan dan sentiasa bersedia menjadi proaktif dan kompetitif dengan menawarkan pelbagai pakej promosi program pengajian akademik bagi menarik minat kedatangan pelajar antarabangsa datang ke negara mereka. Justeru itu, pihak universiti haruslah mengambil inisiatif wajar dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan lengkap dengan menawarkan keselesaan kehidupan kampus bagi pelajar antarabangsa. Perbincangan berhubung perkhidmatan universiti menumpukan kepada tiga tema utama (i) Kemudahan Prasarana dan Infrastruktur (ii) Perkhidmatan Mesra

Pelanggan Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa dan (iii) Jaminan Keselamatan Pelajar Antarabangsa di Universiti Awam Malaysia

Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Kemudahan Prasarana dan Infrastruktur di Universiti Awam Malaysia

Persekitaran pembelajaran kondusif merupakan ciri yang tidak boleh dinafikan kepentingannya bagi seseorang pelajar antarabangsa dalam membuat pemilihan negara destinasi sebelum melanjutkan pengajian mereka ke luar negara (Herlina *et al.*, 2018; Moreira dan Gomes, 2019; Kouba, 2020; Trujillo, Mohammed dan Saleh, 2020). Berdasarkan Jadual 3, seramai 13 orang pelajar antarabangsa terlibat dalam kajian ini memaklumkan bahawa kemudahan prasarana Universiti Awam Malaysia diklasifikasikan sebagai berada dalam keadaan yang baik dan memuaskan. Malahan kepemilikan pembiayaan infrastruktur yang menjadi tanggungjawab sepenuhnya oleh pihak pengurusan universiti merupakan salah satu faktor yang berjaya menarik kehadiran pelajar antarabangsa yang kebanyakan dari mereka bergantung kepada informasi semasa berhubung kelestarian reputasi sesebuah universiti dalam menyediakan tempat pembelajaran yang kondusif (Muhammad Safuan, Y., Irma Wani, O., Norazah, M. S., dan Rudie Adie, R., 2015). Berikut merupakan hasil dapatan kajian yang memperlihatkan pandangan peribadi pelajar-pelajar antarabangsa apabila menjawab persoalan berhubung kepentingan elemen kemudahan prasarana dan kepemilikan pembiayaan infrastruktur sepanjang pengajian mereka di Universiti Awam Malaysia

Jadual 1: Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Kemudahan Prasarana dan Infrastruktur di Universiti Awam Malaysia

Universiti 1	Universiti II	Universiti III	Universiti IV
Pelajar Antarabangsa 1	Pelajar Antarabangsa 6	Pelajar Antarabangsa 16	Pelajar Antarabangsa 21
Pelajar Antarabangsa 3	Pelajar Antarabangsa 10	Pelajar Antarabangsa 19	Pelajar Antarabangsa 22
Pelajar Antarabangsa 5	Pelajar Antarabangsa 12		Pelajar Antarabangsa 25
	Pelajar Antarabangsa 14		Pelajar Antarabangsa 30

Pelajar Antarabangsa 3 yang mewakili Universiti 1 secara khususnya merujuk kemudahan prasarana yang meliputi dewan kuliah, bilik kuliah yang mempunyai saiz bersesuaian dengan bilangan pelajar dan kelebihan makmal yang menyediakan peralatan yang menepati keperluan pembelajaran masa kini berjaya membantu beliau dalam menjalani pembelajaran di universiti dalam keadaan yang selesa.

“Saya merasa selesa dengan persekitaran pembelajaran yang kondusif di universiti ini. Pada saya ruang di dalam dewan kuliah yang besar, bilik kuliah dengan saiz yang sesuai, makmal yang dilengkapi peralatan canggih semuanya itu yang saya perlukan.”
(Pelajar Antarabangsa 3)

Manakala Pelajar Antarabangsa 5 secara terbuka mengutarakan pandangan bahawa kemudahan prasarana dan infrastruktur yang disediakan oleh pihak universiti ini adalah lengkap bagi menampung kegunaan semua pelajar. Malahan ianya telah meletakkan reputasi universiti sebagai antara pusat pengajian terbaik di rantau Asia hasil dari usaha universiti memenuhi kebajikan pelajar terutamanya dari konteks keperluan pembelajaran yang berkualiti,

“Kemudahan yang lengkap sebegini pada pendapat saya penting untuk keperluan pembelajaran sebagai seorang pelajar. Bagi kami pelajar antarabangsa yang sentiasa berada di dalam kampus yang jauh dari kampung halaman dan tidak berpeluang untuk bercuti, maka dengan pelbagai kemudahan ini menjadikan kami sangat selesa. Apa yang boleh saya katakan universiti ini adalah antara yang terbaik.” (Pelajar Antarabangsa 5)

Pelajar Antarabangsa 6 menyatakan suasana persekitaran selesa dan memudahkan seperti bilik kuliah bersesuaian saiznya serta dilengkapi dengan peralatan bahan bantuan mengajar adalah elemen penting bagi memenuhi keperluan pembelajaran kondusif.

“Saya sukakan suasana persekitaran kampus yang selesa. Jarak yang dekat antara fakulti dan dewan kuliah memudahkan aktiviti pembelajaran kami. Ada kalanya bagi kuliah yang kecil bilangan pelajar kami ditempatkan di bilik-bilik kuliah di dalam fakulti. Setiap bilik kuliah mempunyai kelengkapan alat bantu mengajar yang lengkap.” (Pelajar Antarabangsa 6)

Tambahan lagi, dengan adanya kemudahan makmal ianya dianggap perkara yang membantu Pelajar Antarabangsa 14 dalam melaksanakan tugas dengan lebih cepat dan mudah. Pelajar juga berpandangan bahawa sistem sokongan kakitangan yang dipertanggungjawabkan dalam menguruskan makmal boleh diberi pujian kerana cekap dan berdedikasi.

“Sebagai pelajar kejuruteraan, program yang kami ambil memerlukan sebahagian besar dari tugas dilakukan di makmal. Yang bagusnya di universiti ini adalah kemudahan makmal yang lengkap dan perkhidmatan dari pembantu yang cekap memudahkan pembelajaran kami di sini.” (Pelajar Antarabangsa 14)

Bagi Pelajar Antarabangsa 19 pula, isu serupa berhubung kemudahan prasarana dan infrastruktur sesebuah universiti turut diutarakan terutamanya perpustakaan dan tempat beriadah yang dikatakan memberikan perkhidmatan yang memuaskan. Malahan perkhidmatan perpustakaan di peringkat universiti dianggap sangat vital dan menjadi tempat tumpuan pelajar bagi mencari bahan pembelajaran dan untuk berkumpul sesama mahasiswa lain untuk berbincang dan melakukan tugas bersama-sama rakan seperjuangan. Kemudahan tempat belajar 24 jam pula dianggap mata tambahan (*bonus point facilities*) bagi pelajar yang tinggal di luar kampus serta memerlukan tempat belajar yang selamat dan selesa. Kedudukan perpustakaan yang berhampiran dengan masjid juga dijadikan kelebihan yang boleh dimanfaatkan bagi pelajar beragama Islam.

“Oh saya paling meminati perpustakaan universiti ini. Bukan sahaja bangunan ini luas tetapi dilengkapi dengan pelbagai perkhidmatan seperti peminjaman buku antara universiti, langganan jurnal yang komprehensif, buku rujukan yang terkini serta dibuka 24 jam sepanjang minggu-minggu peperiksaan. Kedudukan masjid berhampiran dengan perpustakaan juga memudahkan pelajar Islam beribadah.” (Pelajar Antarabangsa 19)

Pelbagai maklumat dan bahan bacaan dikatakan membantu Pelajar Antarabangsa 21 dalam mempertingkatkan kemudahan dalam pembelajaran harian serta menambah pengetahuan terutamanya melalui seleksi bahan bacaan terkini yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

Pihak pengurusan perpustakaan diberi pujian kerana sentiasa memberi pemakluman terkini berhubung langganan e-book dan e-jurnal bagi kegunaan pelajar.

“Saya memanfaatkan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan universiti ini. Banyak langganan e-book yang boleh dilayari. Tambahan lagi seleksi buku terkini yang ada di perpustakaan memudahkan saya melakukan pencarian bahan-bahan akademik untuk melengkapkan tugas. Ada kalanya saya lupa masa berlalu begitu pantas semasa berada di perpustakaan kerana di sini suasana pembelajaran yang sangat kondusif.” (Pelajar Antarabangsa 21)

Pelajar Antarabangsa 22 juga merujuk kepada kemudahan tempat rekreasi seperti kompleks sukan lengkap yang dimanfaatkan dengan melakukan aktiviti riadah ketika masa lapang. Pelajar merasakan bahawa reputasi prasarana dan infrastruktur universiti mempunyai kelangsungan dengan fasiliti yang ditawarkan iaitu bukan sahaja memberikan kemudahan kepada pelajar universiti malahan menjadi tumpuan penggunaan masyarakat umum.

“Universiti ini terkenal dengan kompleks sukan yang luas dan menjadi tumpuan pelajar-pelajar menghabiskan masa bersukan dan melakukan aktiviti riadah. Terdapat juga acara sukan yang melibatkan pihak luar. Ini menandakan kompleks sukan universiti menjadi tumpuan umum kerana kemudahannya yang lengkap.” (Pelajar Antarabangsa 22)

Isu berhubung kemudahan prasarana dan infrastruktur baik disokong oleh Ross, Ta dan Oliaro, (2020) dan Moreira dan Gomes, (2019), di mana penekanan dan pengukuran sesebuah institusi mahupun organisasi merupakan elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, efisien dan efektif. Perkara tersebut dikongsi oleh Pelajar Antarabangsa 25 menerusi kenyataan di bawah:

“Pertama kali menjejakkan kaki ke perpustakaan, saya teruja melihat pelbagai jenis bahan bacaan serta rujukan yang disediakan khususnya untuk para pelajar. Sistem yang efektif memudahkan lagi saya mencari bahan rujukan. Yang menariknya juga tempat beriadah yang disediakan oleh universiti ini sangat besar terutamanya kompleks sukan membolehkan saya melakukan riadah ketika petang jika ada kelapangan masa. Saya amat berpuas hati dengan kemudahan prasarana yang disediakan dan menjadi salah satu keutamaan pihak pengurusan universiti.” (Pelajar Antarabangsa 25)

Manakala bagi Pelajar Antarabangsa 30, kemudahan prasarana yang disediakan oleh pihak universiti membantu dirinya berada dalam zon selesa sepanjang pengajian di negara ini. Pelajar turut melakukan perbandingan terhadap kemudahan prasarana university di mana beliau pernah menuntut sebelum ini.

“Saya pernah menuntut di sebuah universiti lain semasa di peringkat ijazah dahulu. Secara perbandingan saya lebih sukakan universiti di Malaysia atas banyak faktor. Salah satu daripadanya adalah kemudahan prasarana yang disediakan membuatkan kita berada dalam zon yang selesa. Kalau dulu saya selalu mengeluh untuk pergi dari satu tempat ke tempat yang lain namun di sini konsep perkhidmatan bersepadu seperti ‘1-Stop Centre’ menjadi amalan di hampir setiap universiti awam negara ini dan ini sangat memudahkan dan menjimatkan masa pelajar.” (Pelajar Antarabangsa 30)

Bagi Pelajar Antarabangsa 1, 10, 12 dan 16 bersetuju bahawa kemudahan disediakan termasuklah perpustakaan lengkap dengan sumber rujukan terkini, kafeteria bersih dan menawarkan pelbagai juadah menyelerakan dengan harga berpatutan serta makmal dilengkapi peralatan terkini telah banyak membantu dirinya sepanjang meneruskan pengajian di universiti ini dan ini dapat dilihat melalui kenyataan asal di bawah:

“Kemudahan dan prasarana yang disediakan oleh pihak universiti ini banyak membantu saya terutamanya dalam soal akademik serta sosial. Perkara remeh nagi sesetengah orang seperti kualiti makanan yang disediakan oleh café universiti amat memberi kesan berbeza terhadap kualiti kehidupan pelajar dalam proses pembelajaran mereka” (Pelajar Antarabangsa 1)

“Kemudahan internet, perpustakaan, kemudahan tempat rekreasi, kafeteria, makmal dan sebagainya merupakan aspek penting bagi saya. Kehidupan masyarakat kampus bertumpu sekitar perkara-perkara tersebut” (Pelajar Antarabangsa 10)

“Saya merasakan kualiti dan standard kemudahan dan prasarana di sini berada pada tahap yang tersendiri dan terkini. Ianya amat membantu saya menjalani kehidupan seharian di sini” (Pelajar Antarabangsa 12)

“Saya sukakan sistem kafeteria di universiti ini. Mereka mendirikan warung-warung kecil yang menyediakan pelbagai juadah mengikut kegemaran etnik tertentu. Ianya sesuatu yang unik dan tiada konsep sedemikian di negara saya.” (Pelajar Antarabangsa 16)

Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Perkhidmatan Mesra Pelanggan Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa di Universiti Awam Malaysia

Penubuhan pejabat antarabangsa di setiap universiti berperanan sebagai medium perantara di antara pelajar antarabangsa di mana pihak pengurusan universiti diharapkan dapat menjamin keselamatan pelajar antarabangsa dan membantu menyelesaikan setiap permasalahan yang berlaku dalam kalangan pelajar antarabangsa sepanjang keberadaan mereka di negara ini (Abd Hair, Zaimah dan Izzurazlia, 2012; Irma Wani *et al.*, 2017; Irma Wani, Muhammad Safuan, Abu Bakar, Hasbullah & Herlina, 2018; Irma Wani *et al.*, 2020a). Fungsi utama Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa adalah mengawalselia hubungan di antara pelajar antarabangsa dan pihak university terutama dalam memastikan kebajikan untuk belajar di university dan menjalani kehidupan di negara tuan rumah terbela (Herlina *et al.*, 2018; Irma Wani, Hasbullah and Norazah, 2019a; Chelliah *et al.*, 2019). Layanan perkhidmatan berkualiti dan cekap boleh dianggap sebagai salah satu daripada penentu kepada tahap kepuasan pelajar antarabangsa sepanjang pengajian mereka di luar negara (Dora, Ibrahim, Ramachandran, Kasim & Saad, 2014; Herlina, Irma Wani, Norazah, Muhammad Safuan, Hasbullah & Rudy Adie, 2017).

Jadual 4: Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Perkhidmatan Mesra Pelanggan Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa

Universiti I	Universiti II	Universiti III	Universiti IV
Pelajar Antarabangsa 2	Pelajar Antarabangsa 7	Pelajar Antarabangsa 18	Pelajar Antarabangsa 23
Pelajar Antarabangsa 3	Pelajar Antarabangsa 9	Pelajar Antarabangsa 19	Pelajar Antarabangsa 25
Pelajar Antarabangsa 4	Pelajar Antarabangsa 11	Pelajar Antarabangsa 20	Pelajar Antarabangsa 27
	Pelajar Antarabangsa 12		Pelajar Antarabangsa 29
	Pelajar Antarabangsa 13		
	Pelajar Antarabangsa 15		

Seramai 16 orang pelajar antarabangsa telah memberikan maklum balas terhadap perkhidmatan pejabat antarabangsa universiti awam di negara ini. Antara yang mendapat perhatian adalah saranan yang diutarakan oleh Pelajar Antarabangsa 2 yang menyatakan layanan diberikan oleh kakitangan pejabat antarabangsa di universiti ini adalah pada tahap memuaskan terutama apabila menyentuh tentang sikap kakitangan yang sabar dan sentiasa membantu.

“Pertama kali berurusan dengan pejabat antarabangsa, layanan yang saya terima khususnya dari adalah memuaskan. Mereka melayan setiap soalan saya dengan penuh kesabaran dan berulang-ulang kali bertanya sama ada saya sudah benar-benar faham.” (Pelajar Antarabangsa 2)

Apabila disabitkan dengan golongan pelajar antarabangsa, antara perkara yang menjadi tumpuan permasalahan adalah isu-isu berhubung dengan tempat belajar dan penginapan pelajar yang memerlukan perhatian pihak pengurusan Hal Ehwal Antarabangsa sesebuah universiti. Justeru itu, sebarang permasalahan berhubung visa pelajar atau yuran pengajian diberi keutamaan dan cuba diselesaikan dengan kadar segera bagi mengelakkan lebih banyak komplikasi. Pernyataan Pelajar Antarabangsa 11 yang merujuk perkara tersebut adalah seperti di bawah:

“Mereka melayan persoalan yang diajukan terutamanya dari segi visa pelajar serta yuran pengajian. Bagi pelajar yang menghadapi masalah visa, mereka akan cuba menyelesaikannya dengan kadar segera. Manakala bagi urusan pembayaran yuran pula selalunya yang menjadi masalah adalah pertukaran mata wang asing yang membingungkan kami. Namun yang menjadi masalah di pihak pelajar pula adalah tidak memahami proses tersebut disebabkan faktor baru saja berada di negara yang serba asing bagi kami. Oleh itu sebarang bentuk bantuan amat kami hargai” (Pelajar Antarabangsa 11)

Pelajar Antarabangsa 15 memberikan gambaran secara keseluruhan terhadap kepentingan penubuhan pejabat pentadbiran antarabangsa berfungsi secara efisien dalam memastikan kepuasan pelajar sepanjang tempoh pengajian mereka di universiti (Irma Wani *et al.*, 2020a). Penghargaan turut dinyatakan dengan merujuk kepada bantuan Hal Ehwal Antarabangsa dari aspek sosial dan asimilasi budaya di negara tuan rumah.

“Mujurlah dengan wujudnya pejabat antarabangsa ini yang selalu memberi khidmat kaunseling kepada semua pelajar antarabangsa dan banyak membantu dari segi akademik, sosial, budaya dan sebagainya” (Pelajar Antarabangsa 15)

Berdasarkan Pelajar Antarabangsa 19 kualiti perkhidmatan diberikan oleh kakitangan pengurusan universiti juga adalah penentu kepada tahap kepuasan pelajar dalam sesebuah institusi pengajian di sesebuah negara serta memberi impak dalam menyarankan pemilihan destinasi pembelajaran bagi rakan-rakan dan keluarga (Irma Wani, Muhammad Safuan, Romzi, Mohd Sohaimi & Mohd Kamal, 2020b).

“Pada pendapat saya jika kita berpuashati dengan kualiti perkhidmatan universiti maka kita tidak akan rasa ragu-ragu atau malu untuk mencadangkan kepada rakan taulan untuk datang belajar ke sini” (Pelajar Antarabangsa 19)

Sementara itu Pelajar Antarabangsa 23 menekankan kesejahteraan minda seorang pelajar semasa berada di luar negara, terutamanya apabila keluarga dan rakan-rakan berada jauh dari mereka adalah berada dalam keadaan yang sangat memerlukan sistem sokongan seperti yang *committed* dan *reliable* (Irma Wani *et al.*, 2020b).

“Tambahan pula, sebagai seorang pelajar antarabangsa yang jauh merantau di negara orang, kita terpaksa hidup berdikari kerana keluarga tidak lagi bersama-sama kita sepanjang masa. Jadi dengan adanya sistem sokongan dari Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa saya tak perlu terlalu risau sekiranya berhadapan dengan masalah dan ianya merupakan elemen penting dalam menjamin kesejahteraan minda sebagai seorang pelajar” (Pelajar Antarabangsa 23)

Manakala Pelajar Antarabangsa 27 pula merasakan perkhidmatan mesra kakitangan dari Hal Ehwal Antarabangsa membuatkan dirinya merasa selamat kerana wujudnya satu sistem jaringan sosial yang boleh membantu mereka jika menghadapi sebarang masalah.

“Oh saya pasti mereka sangat membuatkan saya rasa selamat. Seperti sebuah keluarga besar yang memberi bantuan sepanjang masa di mana sahaja. Sentiasa ada program yang dianjurkan oleh mereka yang melibatkan pelajar antarabangsa. Setiap seorang dari kami juga mendapat keluarga angkat di luar dari sistem universiti dan saya secara peribadi merasakan ianya sangat bagus untuk pelajar terutama dalam asimilasi budaya asing dan juga menjadi pengubat rindu dengan keluarga yang ditinggalkan di negara asal” (Pelajar Antarabangsa 27)

Pelajar Antarabangsa 29 turut bersetuju dengan inisiatif pihak universiti dalam mengadakan minggu suai mesra khas untuk pelajar antarabangsa kerana mereka memerlukan bantuan terutama dalam fasa asimilasi diri di negara asing (Glass & Westmont, 2014).

“Saya rasa pihak universiti bertindak wajar mengadakan minggu suai mesra khas untuk kelompok pelajar antarabangsa untuk mendedahkan kami dengan budaya baru. Saya merasakan program suai mesra yang wajib diikuti oleh semua pelajar baru di peringkat universiti tidak begitu menekankan tentang proses asimilasi diri hidup di negara orang.” (Pelajar Antarabangsa 29)

Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Keselamatan dan Kebajikan Pelajar Antarabangsa di Universiti Awam Malaysia

Sebelum membuat pemilihan destinasi pengajian, pelajar antarabangsa memberi keutamaan kebajikan diri mereka dengan menekankan faktor keselamatan negara destinasi bagi memastikan suasana pembelajaran sepanjang tempoh pengajian berjalan lancar (Singh, Jack dan Schapper, 2014; Chen, 2017; Pawar, Dasgupta dan Vispute, 2019). Dalam konteks ini, faktor keselamatan diri pelajar ini adalah bukan sahaja merujuk kepada keadaan negara destinasi yang aman dan bebas dari segala bentuk pergolakan mahupun ketidakstabilan politik (Han, Gebbie dan Appelbaum, 2015; Lee, 2016; Irma Wani *et al.*, 2017; 2018; Rahman, 2019). Elemen keselamatan yang ditekankan adalah keselamatan dari aspek tempat tinggal yang disediakan oleh pihak pengurusan universiti bagi memastikan pelajar memperoleh kediaman yang boleh dijamin keselamatan sepanjang melanjutkan pengajian universiti.

Jadual 5: Perspektif Pelajar Antarabangsa Berhubung Keselamatan di Universiti Awam Malaysia

Universiti I	Universiti II	Universiti III	Universiti IV
Pelajar Antarabangsa 1	Pelajar Antarabangsa 6	Pelajar Antarabangsa 16	Pelajar Antarabangsa 20
Pelajar Antarabangsa 2	Pelajar Antarabangsa 10	Pelajar Antarabangsa 17	Pelajar Antarabangsa 22
Pelajar Antarabangsa 3	Pelajar Antarabangsa 11	Pelajar Antarabangsa 19	Pelajar Antarabangsa 24
Pelajar Antarabangsa 5	Pelajar Antarabangsa 13		Pelajar Antarabangsa 26
	Pelajar Antarabangsa 14		Pelajar Antarabangsa 27
			Pelajar Antarabangsa 28
			Pelajar Antarabangsa 30

Berdasarkan Jadual 5 di atas, seramai sembilan belas orang pelajar antarabangsa berpendapat bahawa faktor keselamatan dan kebajikan mereka sepanjang berada di negara tuan rumah merupakan aspek utama yang dipertimbangkan sebelum membuat keputusan dalam memilih destinasi pengajian mereka (Norazah, M. S., Irma Wani, O., Muhammad Safuan, Y., dan Norbayah, M. S., 2014). Ini dapat dilihat menerusi kenyataan Pelajar Antarabangsa 2 yang berkata faktor keselamatan dan kebajikan beliau sepanjang tempoh pengajian di negara destinasi pilihannya amat dititikberatkan sebelum keputusan akhir dibuat oleh dirinya dan keluarga (Irma Wani *et al.*, 2020b).

“Saya berasal dari negara yang sentiasa bergolak dengan masalah peperangan diskriminasi agama, bangsa dan warna kulit. Oleh itu saya tidak mahu datang beribu batu ke sebuah negara yang mempunyai masalah kegawatan sistem pemerintahan. Ini kerana secara pengalaman peribadi, ianya akan memberi kesan yang negatif terutama dalam proses saya berada di negara tersebut. Saya memilih Malaysia kerana faktor keselamatan dalam negara ini tidak seperti negara asal saya. Untuk belajar saya memerlukan suasana yang tenang dan keselamatan datangnya dari perlindungan yang boleh ditawarkan oleh pihak university juga dengan menyediakan kemudahan prasarana dan infrastruktur yang baik.” (Pelajar Antarabangsa 2)

Pelajar Antarabangsa 14 menambah dengan menjelaskan bahawa keputusan yang dilakukan dalam memilih Malaysia berdasarkan testimonial sistem pendidikan tinggi berhubung dari kehidupan harmoni masyarakat multi etnik di negara ini (Irma Wani, Muhammad Safuan, Syamsul, Saifulazry, Habibah & Mohd Kamal, 2020c).

“Keputusan untuk datang ke Malaysia berdasarkan testimonial sistem pendidikan yang secara tidak langsung dikaitkan dengan kestabilan politik negara ini. Keluarga saya masih berpegang teguh terhadap prinsip keharmonian negara hanya berlaku dengan wujudnya kerajaan yang memerintah dengan baik dan dibuktikan dengan sistem pendidikan tinggi yang baik. Banyak negara yang mempunyai masyarakat berbilang kaum tapi Malaysia merupakan satu contoh baik negara yang menghidupkan perpaduan bangsa dan agama. Itu daya penarik untuk saya memilih untuk belajar di sini.” (Pelajar Antarabangsa 14)

Sementara itu penjelasan Pelajar Antarabangsa 19 berhubung penekanan faktor keselamatan dari segi kemudahan penginapan yang disediakan oleh pihak universiti dan telah menjadi prioriti yang ditetapkan oleh kedua ibu bapanya sebelum dia memilih destinasi negara untuk melanjutkan pengajian.

“Sebagai pelajar antarabangsa yang tidak mendapat tajaan dari mana-mana organisasi, saya mempunyai kebebasan untuk memilih mana-mana negara untuk menyambung pelajaran saya. Namun disebabkan keluarga yang menanggung kos pembiayaan pelajaran saya, saya terpaksa akur pada permintaan mereka. Jadi dari awal lagi keluarga mengutamakan faktor keselamatan sepanjang pengajian saya di universiti sebagai syarat destinasi negara yang dipilih” (Pelajar Antarabangsa 19)

Tambahan lagi pernyataan Pelajar Antarabangsa 10 telah disokong dengan pernyataan dari Pelajar Antarabangsa 22 yang mendakwa sepanjang berada di Malaysia tahap keselamatan serta kebajikan dirinya sebagai pelajar antarabangsa sentiasa terjamin (Irma Wani *et al.*, 2017; 2018; Rahman, 2019).

“Keluarga meletakkan syarat kepada saya untuk belajar di negara yang mempunyai tahap keselamatan yang tinggi. Ibu bapa saya sentiasa bimbangkan kebajikan diri saya kerana berjauhan dengan mereka membuatkan saya harus memastikan saya tidak mendedahkan diri pada suasana yang tidak selamat. Malaysia merupakan antara negara yang menduduki tangga teratas ketika saya melakukan pemilihan universiti” (Pelajar Antarabangsa 22)

Manakala Pelajar Antarabangsa 26 menyokong kenyataan berhubung keadaan politik di negara tuan rumah sememangnya memainkan peranan penting dalam mempengaruhi golongan pelajar antarabangsa membuat keputusan untuk memilih negara destinasi bagi meneruskan pengajian mereka (Irma Wani *et al.*, 2017; 2018; Rahman, 2019).

“Setiap hari kita ditontonkan dengan peperangan yang tidak putus-putus yang berlaku di banyak tempat di dunia. Saya keluar dari negara saya walaupun untuk menyambung pelajaran tetapi dalam masa yang sama mencari peluang sekiranya ada untuk bekerja di sini selepas tamat pengajian. Pergolakan politik di negara kejiranan di mana saya berasal turut memberikan kesan kepada diaspora kami ke luar negara. Oleh itu sistem

pendidikan dari negara yang aman damai boleh beri impak berbeza di atas pemilihan pelajar” (Pelajar Antarabangsa 26)

Ini disokong oleh Pelajar Antarabangsa 28 yang membicarakan isu-isu berhubung faktor-faktor seperti persekitaran politik yang stabil, keselamatan negara bebas dari peperangan, kebebasan bersuara, kadar pengangguran rendah akan menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh pelajar antarabangsa dalam membuat pemilihan untuk melanjutkan pengajian di sesebuah negara destinasi (Irma Wani *et al.*, 2017; 2018; Rahman, 2019).

“Banyak faktor yang terpaksa diambilkira ketika membuat keputusan untuk keluar dari negara asal kita dan belajar ke luar negara. Secara logiknya saya akan mencari kemudahan prasarana yang menjamin keselamatan saya sepanjang tiga tahun di sesebuah universiti. Keadaan yang dielakkan antaranya persekitaran politik yang tidak menentu, peperangan saudara yang berpanjangan, penindasan kaum dan hak bersuara serta kadar inflasi yang menjejaskan peluang pekerjaan di sesebuah negara. Saya antara yang bertuah kerana keluarga saya mampu untuk menanggung pengajian di universiti yang aman” (Pelajar Antarabangsa 28)

Wacana Cadangan dan Rumusan

Kebanjiran pelajar antarabangsa melanjutkan pengajian ke luar negara telah menjadi trend semasa di mana ianya dilihat sebagai pemangkin kemajuan ekonomi negara destinasi seterusnya dapat mengembangkan tenaga modal insan yang berkualiti. Justeru itu, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia sentiasa memastikan keperluan dan kehendak pelajar antarabangsa iaitu secara asasnya berhubung dengan kemudahan prasarana dan perkhidmatan yang berkualiti haruslah dilengkapi terlebih dahulu oleh pihak universiti bagi menjamin kepuasan pelajar antarabangsa sepanjang mengikuti pengajian di negara tuan rumah. Ini sejajar dengan usaha Institusi Pengajian Tinggi yang berusaha giat bagi memastikan kualiti sistem pendidikan tinggi negara seiring dengan negara maju, lantas dapat menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk datang ke Malaysia bagi melanjutkan pengajian.

Artikel ini membincangkan hasil dapatan kajian yang mendedahkan pengalaman pelajar antarabangsa yang membuat keputusan untuk melanjutkan pengajian ke luar negara serta memberikan pandangan mereka secara bijak dengan menghujahkan pertimbangan iaitu faktor kemudahan prasarana dan infrastruktur yang disediakan oleh universiti tersebut. Jika dilihat dari segi perkhidmatan universiti, kecenderungan pelajar memilih destinasi pengajian ke luar negara adalah disebabkan oleh beberapa faktor antaranya kemudahan prasarana dan infrastruktur yang disediakan. Perkara tersebut adalah penting bukan sahaja bagi menjamin keselesaan pelajar antarabangsa dalam menuntut ilmu tetapi dalam usaha mencapai tahap kepuasan mereka sepanjang tempoh pengajian mereka di negara tuan rumah. Kemudahan dan prasarana yang disediakan oleh universiti haruslah dinaiktaraf bagi menjamin kualiti serta mutu kemudahan dan prasarana yang ditawarkan kepada para pelajar berada dalam keadaan yang terbaik.

Hasil penyelidikan ini memperlihatkan keinginan pelajar antarabangsa memilih untuk melanjutkan pengajian ke luar negara pada masa kini dilihat sebagai suatu perkembangan positif yang dapat memberi keuntungan kepada negara destinasi dan institusi pengajian tinggi itu sendiri. Oleh sebab itu, kebanyakan universiti di seluruh dunia secara progresif menawarkan pelbagai promosi bagi menarik minat kedatangan pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian di universiti mereka. Perbincangan dalam artikel ini mengusulkan bahawa

kemudahan prasarana dan infrastruktur yang ditawarkan oleh pihak universiti merupakan alasan penting bagi menjamin keselesaan pelajar antarabangsa sepanjang mereka berada di institusi tersebut. Tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh pihak universiti turut berperanan mewujudkan pengalaman tahun pertama yang bermakna kepada pelajar antarabangsa. Melalui temu bual yang dilakukan, pelajar antarabangsa berpendapat kemudahan prasarana dan infrastruktur yang disediakan adalah baik terutama apabila ianya berkaitan dengan aspek pengajaran dan pembelajaran. Kemudahan lain seperti perpustakaan, kafeteria serta tempat riadah juga yang disediakan oleh pihak universiti berada di dalam keadaan yang memuaskan. Kemudahan prasarana dan infrastruktur tersebut haruslah sentiasa di selia setiap masa bagi menjamin kualiti serta mutu perkhidmatan yang lebih terjamin.

Tambahan lagi, terdapat pelajar antarabangsa yang menyuarakan pandangan bahawa mereka lebih suka berada dalam suasana kelas yang lebih kecil dengan jumlah pelajar yang tidak ramai. Ini kerana suasana kelas yang lebih kecil lazimnya memberi pelajar lebih tumpuan kepada ilmu yang disampaikan oleh pensyarah. Kelas yang besar dengan jumlah pelajar yang terlalu ramai hanya akan menjadikan suasana lebih bising dan seterusnya mengganggu tumpuan mereka sewaktu mengikuti kuliah dijalankan. Manakala perkhidmatan mesra pelanggan yang disediakan oleh pejabat antarabangsa yang efisien turut berperanan dalam mewujudkan pengalaman yang berharga kepada pelajar antarabangsa. Fungsi pejabat antarabangsa adalah sebagai medium perantara di antara pelajar antarabangsa dengan pihak universiti terutama dalam menguruskan hal-hal berkaitan visa pelajar, yuran pengajian, penginapan dan sebagainya. Kualiti perkhidmatan yang cekap dan mesra yang diberikan oleh kakitangan di sesebuah institusi merupakan penentu kepada tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang disediakan. Fungsi lain pejabat antarabangsa bukan sahaja sebagai medium perantara tetapi juga memberi perkhidmatan sokongan seperti ceramah, kaunseling dan memberi bantuan yang diperlukan bagi membolehkan pelajar antarabangsa ini tidak merasa dipinggirkan sewaktu berada di negara tuan rumah.

Begitu juga dengan persekitaran politik yang stabil, keselamatan negara yang bebas dari segala bentuk peperangan dan mengamalkan prinsip kebebasan bersuara merupakan negara yang mempunyai ciri-ciri pilihan bagi pelajar antarabangsa melanjutkan pengajian ke luar negara. Isu mengenai keselamatan diri, tempat pembelajaran dan penginapan pelajar antarabangsa merupakan isu yang harus diambil kira sebelum keputusan akhir dilakukan dalam membuat keputusan untuk meneruskan pengajian di luar negara. Faktor keselamatan pula merujuk kepada keadaan atau situasi di negara tuan rumah yang bebas dari segala bentuk pergolakan ataupun ketidakstabilan politik yang mampu mendatangkan sebarang kecelakaan kepada orang awam atau mana-mana individu. Faktor keselamatan tidak dipandang remeh bagi menggalakkan lagi kehadiran pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian di negara ini. Akhir kata, pandangan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan prasarana serta perkhidmatan yang disediakan oleh pihak universiti merangkumi tiga perkara utama iaitu (i) kemudahan prasarana dan infrastruktur dan (ii) perkhidmatan mesra pelanggan Pejabat Hal Ehwal Antarabangsa dan (ii) keselamatan dan kebajikan pelajar antarabangsa. Perbincangan ini diharap mampu memartabatkan imej serta kualiti universiti awam Malaysia agar terus memberi komitmen dalam menarik lebih ramai kehadiran pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian ke Malaysia.

Penghargaan

Manuskrip ini dihasilkan berasaskan dana geran penyelidikan Kajian Penyelidikan Mengantarabangsakan Sistem Pendidikan Tinggi Malaysia: Motif Kedatangan serta Pengalaman Pelajar Antarabangsa di Universiti Malaysia Sabah dan Geran Penyelidikan Penerbitan sumbangan Global Academic Excellence (GAE) (Kod Geran: TLS2111).

Rujukan

- Abd Hair Awang, Zaimah Ramli & Izzurazlia Ibrahim. (2012). Graduate International Student Attraction Factors to Research University in Malaysia. *GEOGRAFIA – Malaysian Journal of Society and Space*, 8 (6): 32-41.
- Chelliah, S., Khan, M.J., Krishnan, T., Kamarulzaman, M.E.B.M. & Goh, N.E. (2019). Factors Influencing Satisfaction and Revisit Intention Among International Exchange Students in Malaysia. *Journal of International Education in Business*, 12(1), 111-130.
- Chen, J.M. (2017). Three Levels of Push-Pull Dynamics Among Chinese International Student.' Decision to Study Abroad in the Canadian Context", *Journal of International Students*, 7 (1): 113-135.
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage, Oaks.
- Dora, M.T.H., Ibrahim, N.R.D.W., Ramachandran, S.D., Kasim, A. & Saad, M.S.M. (2014). A Study on Factors That Influence Choice of Malaysian Institution of Higher Learning for International Graduate Students. *Journal of Human Capital Development*, 2 (1): 105-113.
- Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2016). *Qualitative Methods in Business Research*. 2nd ed. London, Thousand Oaks, New Delhi and Singapore: Sage.
- Flick, U. (2014). *An Introduction to Qualitative Research (5th Ed.)*. SAGE, London.
- Glass, C.R. & Westmont, C.M. (2014). Comparative Effects of Belongingness on the Academic Success and Cross-Cultural Interactions of Domestic and International Students. *International Journal of Intercultural Relations*, 38: 106-119.
- Hamzah. A. (2012). *Catering Technology and Services*. Kuala Lumpur: *Dewan Bahasa dan Pustaka*.18-34.
- Han, X., Gebbie, M.A. & Appelbaum, R. (2015). *Will They Stay or Will They Go? International Graduate Students and Their Decisions to Stay Or Leave the U.S. upon Graduation*. Plos One, 10 (3): 1-18.
- Hasbullah, A., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y., and Herlina, J. (2018). Financial Factor as the Catalyst in Choosing Destination to Further Studies Abroad for International Students. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 12(2018):111-118.
- Hasbullah, A., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y., Herlina, J., dan Rudy Adie, R. (2017). Pengalaman Tahun Pertama Pelajar Antarabangsa Universiti Malaysia Sabah. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 11(2017):77-85.
- Herlina, J., Irma Wani. O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y. & Hasbullah, A. (2018). International Student Destination Choice: Institutional Influence. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 12(2018):139-147.
- Herlina, J., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Muhammad Safuan, Y., Hasbullah, A. & Rudy Adie, R. (2017). Factors Influencing International Student's Decision in Choosing Study Destination Abroad. *Labuan e-Journal of Muamalat and Societ*. 11(2017): 86-97.
- Irma Wani Othman, Muhammad Safuan Yusoff, Siti Aidah Lukin @ Lokin, Romzi Ationg, Abang Mohd Razif Abang Muis. & Mohd Kamal Mohd Shah. (2020a). *Adaptasi Kemandirian Dan Kelestarian Prestasi Akademik Pelajar Antarabangsa Universiti*

- Awam Malaysia. *International Journal of Law, Government and Communication*. 5 (21): 138-159.
- Irma Wani Othman, Muhammad Safuan Yusoff, Romzi Ationg, Mohd Sohaimi Esa & Mohd Kamal Mohd Shah. (2020b). The Influence of Culture and Family Towards the Decision to Pursue Study Abroad: A Case Study of Malaysian Public Universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(6):10688-10714.
- Irma Wani Othman, Muhammad Safuan Yusoff, Syamsul Azizul Marinsah, Saifulazry Mokhtar, Habibah Artini @ Ramlie & Mohd Kamal Mohd Shah. (2020c). Strategi Akulturasi Dan Hasil Pembudayaan Berbeza Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa Universiti Awam Malaysia. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*. 5 (21): 123-142.
- Irma Wani, O., Hasbullah, A. & Norazah, M.S. (2019a). First Year International Students' Experience in Universiti Malaysia Sabah. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(2):23-38.
- Irma Wani, O., Herlina, J. & Norazah, M.S. (2019b). Factors Affecting the Tendency of International Students to Pursue Study in Universiti Malaysia Sabah. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(2):185-200.
- Irma Wani, O., Muhammad Safuan, Y., Abu Bakar, A.H., Hasbullah, A. & Herlina, J. (2018). Implications of International Students Expatriation on the Improvement Life Quality on the Host Country. *International Journal of Law, Government and Communication*. 3(7):40-52.
- Irma Wani, O., Herlina, J., Hasbullah, A. & Muhammad Safuan, Y. (2017). Political Factor Acts in Influencing International Student's Decision of an Education Destination in Malaysia. *International Journal of Law, Government and Communication*. 2(3):08-13.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2018). *Malaysia Education Development Plan 2013-2025*. Kementerian Pendidikan Malaysia, Putrajaya.
- Ministry of Higher Education. (2011). *National Higher Education Strategic Plan 2011-2015*. Ministry of Higher Education, Putrajaya.
- Ministry of Education (MOE). (2019). Statistik Perangkaan Pelajar Antarabangsa di Malaysia 2007-2019. accessed on 10 Februari 2021, dari <http://moe.gov.my/muat-turun/awam/statistik/2017>.
- Khanal, J. & Gaulee, U. (2019). Challenges of International Students from Predeparture to Post-Study: A Literature Review. *Journal of International Students*, 9(2): 560-581.
- Kouba, K. (2020). Balancing Study Abroad Student Inflows and Outflows: An Institutional Perspective. *Journal of Studies in International Education*, 24(4): 391-408.
- Lee, S.W. (2016). "Circulating East to East: Understanding the Push-Pull Factors of Chinese Students Studying in Korea", *Journal of studies in international education*, 21 (2): 170-190.
- Ministry of Higher Education. (2019). *International Student Admission Statistics at Public Universities of Malaysia from 2010-2019*. <https://www.Mohe.Gov.My/Muat-Turun/Awam/Statistik>. Accessed on 15 Oktober 2020.
- Moreira, L. & Gomes, R.M. (2019). Study Abroad: The Influence of City and University Attractiveness Factors. *European Journal of Tourism Research*, 22: 79-93.
- Muhammad Safuan, Y., Nur Hidayah Iwani, M. K., Irma Wani, O., dan Abu Bakar. A. H. (2018). Pengaruh Keluarga dalam Memperkasa Keputusan Ekspatriasi Akademik Ekspatriat Berdikari di Universiti Awam Malaysia. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 12(2018):158-168.
- Muhammad Safuan, Y., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Hasbullah, A. Herlina, J., dan Rudy Adie, R. (2017). Persekitaran Politik Sebagai Motif Ekspatriasi Akademik Ekspatriat

- Berdikari di Institusi Pengajian Tinggi Awam Malaysia. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 11(2017):59-67.
- Muhammad Safuan, Y., Irma Wani, O., Norazah, M. S., dan Rudie Adie, R. (2015). Kerjaya Dan Ekonomi Sebagai Motif Ekspatriasi Ekspatriat Akademik di Institusi Pengajian Tinggi Awam Malaysia. *Labuan e-Journal of Muamalat And Society*. 9(2015): 36-47.
- Norazah, M. S., Irma Wani, O., Muhammad Safuan, Y., dan Norbayah, M. S. (2014). Budaya dan Pengembaraan Sebagai Pendorong Pemilihan Kerjaya di Universiti Malaysia Sabah. *Labuan e-Journal of Muamalat And Society*. 8(2014): 73-86.
- Rahman, A. (2019). The Current Political Climate and Its Effects on International Students in American Higher Education. Temple Undergraduate Research Prize Winners.
- Ross, B., Ta, B. & Oliaro, L. (2020). Institutional Responsibilities: Providing Placement for International Students. *Social Work Education*, 39(5): 665-680.
- Rudy Adie, R., Irma Wani, O., Norazah, M. S., Hasbullah, A., Herlina, J., dan Muhammad Safuan, Y. (2017). Pengaruh Keluarga Terhadap Penyesuaian Persekitaran Kerjaya Ekspatriat Akademik Antarabangsa: Kajian Kes Universiti Malaysia Sabah. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 11(2017):68-76.
- Sahu, A.K. (2015). Measuring Service Quality in an Academic Library: an Indian Case Study. *Library Review*, 56: 234-243.
- Singh, J.K.N., Jack, G. & Schapper, J. (2014). Factors That Contribute to Academic Success of International Students: A Literature Review. *Bulletin of Higher Education Research*, 19: 4-6.
- Smith, C. (2020). *International Students and Their Academic Experiences: Student Satisfaction, Student Success Challenges, and Promising Teaching Practices*. In *Rethinking Education Across Borders* (271-287). Springer, Singapore.
- Trujillo, J.P.C., Mohammed, P.J. & Saleh, S.T. (2020). Students' Motivations to Study Abroad: The Case of International Students at the University of Debrecen. *Central European Journal of Educational Research*, 2(1): 76-81.
- Pawar, S.K., Dasgupta, H. & Vispute, S. (2019). Analysis of Factors Influencing International Student Destination Choice: A Case of Indian HE. *Journal of Further and Higher Education*, 1-13.
- Quinton, W.J. (2019). Unwelcome on Campus? Predictors of Prejudice Against International Students. *Journal of Diversity in Higher Education*, 12(2), 156-169
- UNESCO. (2015). *Global flow of tertiary-level students*. Retrieved from <http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/international-student-flow-viz.aspx>.
- www.beritartm.gov.my. *International Student Admissions Increase*. Accessed on 18 Oktober 2020.
- www.bharian.com.my. *Malaysia Can Act as A Global Education Hub*. Accessed on 10 Oktober 2020.
- Yin, R.K. (2009). *Case study Research: Design and Methods 4th Edition*. Thousand Oaks. C. A. Sage.