

BAB
V

BAB V

ANALISIS DATA

5.1

PENDAHULUAN

Bab ini membentangkan hasil kajian yang diperolehi daripada metodologi yang telah dijalankan. Perbincangan adalah tertumpu kepada perkara yang menjadi objektif dan persoalan kajian serta pertalian antara Piagam Pelanggan dengan kualiti perkhidmatan keseluruhan sampel kajian berdasarkan model “SERVQUAL”. Analisis turut melihat implikasi dasar kajian.

Analisis data adalah menggunakan perisian SPSS versi 10.0 untuk *Windows*. Perisian ini dapat membantu penyelidik sosial dan golongan profesional dalam analisis statistik di mana set data yang dimasukkan kedalam perisian ini adalah berkualiti tinggi kerana setiap kesalahan kemasukan data dapat dikesan sebelum analisis di samping perisian ini adalah mesra pengguna.

5.2

PENGANALISAAN KAJIAN

Analisis dibahagikan kepada 2 bahagian iaitu analisis deskriptif dan analisis inferensi.

I) Analisis Deskriptif seperti berikut:

- Analisis deskriptif subjek lait u analisis bilangan, peratusan dan min bagi setiap perkara didalam bahagian A – Maklumat Demografi dan bahagian B – Kefahaman Piagam Pelanggan.

- Analisis deskriptif mengikut jenis perkhidmatan bagi perbandingan setiap dimensi di bahagian C –Jangkaharap Pelanggan dan bahagian D –Tanggapan Pelanggan.
- Analisis tahap perkhidmatan mengikut lima dimensi yang berkenaan melalui ujian “*Descriptive Frequency*”.

ii) **Analisis Inferensi**

Keputusan analisis korelasi untuk melihat hubungan antara jangkaharap dan tanggapan pelanggan dengan pelaksanaan Piagam Pelanggan sekaligus menyokong hipotesis kajian.

5.3 ANALISIS DESKRIPTIF

5.3.1 Bahagian A: Maklumat Latar Belakang

Maklumat demografi responden dikaji menggunakan statistik deskriptif di mana analisis ini menerangkan mod kes di dalam sampel kajian. Berdasarkan jadual, daripada analisis jawatan 320 orang responden didapati wakil penghantaran dan eksekutif memberikan kerjasama yang mengalakkan iaitu masing-masing 42%. Ini disebabkan kepentingan kumpulan ini dalam urusan tertentu di Cawangan Import. Hanya 13.8% responden terdiri di kalangan penyella dan 1.6% pengurus.

Hampir kesemua responden dalam sampel kajian merupakan responden lelaki (99.1%) dan hanya 3 orang sahaja responden wanita. Ini adalah kerana pekerjaan sebagai agen penghantaran

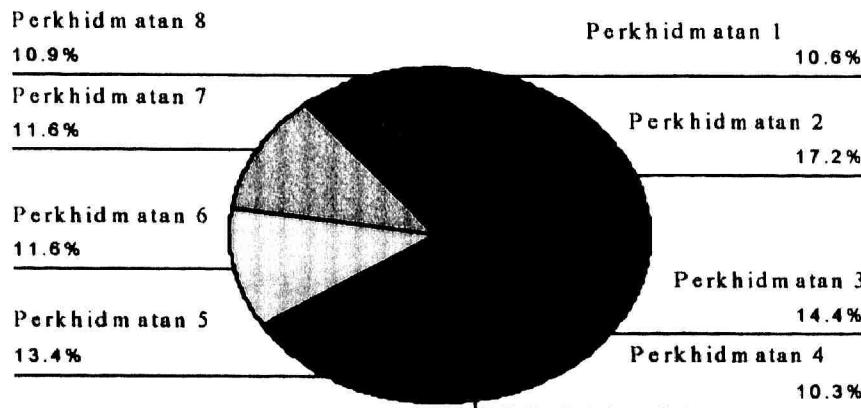
atau urusan pengendalian dagangan di pelabuhan adalah merupakan kerja yang mencabar di mana seseorang pekerja dikehendaki berurusan dari satu tempat ke satu tempat yang lain sebagaimana yang dinyatakan dalam carta aliran prosedur Import dalam rajah 2-5. Pekerjaan seperti ini kurang digemari oleh kaum wanita.

Berdasarkan analisis tempoh responden telah berurusan dengan Cawangan Import KDRMS menunjukkan 45.3% adalah melebihi 10 tahun dan 38.4% bagi tempoh di antara 1 hingga 5 tahun. Manakala bagi tempoh 6 hingga 10 tahun dan kurang dari setahun masing-masing adalah sebanyak 12.5% dan 3.8%. Para responden adalah terlibat secara langsung dalam proses pelepasan dagangan di Cawangan Import. Dengan ini semua responden dapat memberi jawapan dan pandangan peribadi mereka berdasarkan pengalaman mereka sepanjang berurusan di Cawangan Import,KDRMS.

Jadual 5-1 Maklumat Latar Belakang

Variabel		N	%	% Kumulatif
Jawatan	Wakil Penghantaran	136	42.5	42.5
	Penyelia	44	13.8	56.3
	Pengurus	5	1.6	57.8
	Eksekutif	135	42.2	100.0
Jantina	Lelaki	317	99.1	99.1
	Wanita	3	0.9	100
Tempoh berurusan dengan Cawangan Import, KDRMS	< 1 tahun	12	3.8	3.8
	1-5 tahun	123	38.4	42.2
	6-10 tahun	40	12.5	54.7
	>10 tahun	145	45.3	100
Penglibatan secara langsung dalam proses pelepasan dagangan Cawangan Import	Ya	320	100	100
	Tidak	0	0	

Carta Pai Jenis Perkhidmatan
Pelepasan Perkastaman Responden Berurus



- Perkhidmatan 1** :Pelepasan pengimportan barang di bawah jaminan bank sementara menunggu kelulusan pengecualian perbendaharaan di bawah Sek. 14(2), Akta Kastam 1967 melalui Borang Kastam No 1
- Perkhidmatan 2** :Pelepasan pemindahan pengimportan kontena (FCL) ke gudang berlesen awam sekitar Pelabuhan Klang menggunakan Borang Kastam No. 8
- Perkhidmatan 3** :Pelepasan pengangkutan masuk barang dalam Persekutuan dengan Borang Kastam No. 3
- Perkhidmatan 4** :Pelepasan pemindahan barang ke ICD/ICT/NIP melalui Borang Kastam No. 8
- Perkhidmatan 5** :Pelepasan pengimportan barang bercukai yang perlu diperiksa melalui Borang Kastam No. 1
- Perkhidmatan 6** :Pelepasan pengimportan barang bercukai tanpa pemeriksaan melalui Borang Kastam No. 1
- Perkhidmatan 7** :Pelepasan pengimportan barang tidak bercukai dan tidak diperiksa melalui Borang Kastam No. 1
- Perkhidmatan 8** :Pelepasan pengimportan barang tidak bercukai dan perlu diperiksa melalui Borang Kastam No. 1

Daripada 320 orang responden, pemilihan turut berdasarkan jenis perkhidmatan yang ditawarkan di Cawangan Import, KDRMS. Jumlah responden bagi setiap perkhidmatan adalah seragam iaitu masing-masing ~1/8 daripada keseluruhan jumlah responden seperti yang ditunjukkan dalam rajah 5.1.

*Jadual 5-2 : Taburan Responden Mengikut Kategori Jawatan Dan Perkhidmatan
Di Cawangan Import, KDRMS*

JENIS PERKHIDMATAN	KATEGORI RESPONDEN (%)			
	WAKIL PENGHANTARAN	PENYELIA	PENGURUS	EKSEKUTIF
P'KHIDMATAN 1	38.2	32.4	-	29.4
P'KHIDMATAN 2	45.5	3.6	9.1	41.8
P'KHIDMATAN 3	32.6	4.3	-	63.0
P'KHIDMATAN 4	45.5	21.2	-	33.3
P'KHIDMATAN 5	67.4	11.6	-	20.9
P'KHIDMATAN 6	21.6	16.2	-	62.2
P'KHIDMATAN 7	48.6	16.2	-	35.1
P'KHIDMATAN 8	37.1	14.3	-	48.6

10.6% iaitu seramai 34 orang responden adalah dipilih secara rawak daripada Perkhidmatan 1. Mereka terdiri daripada 38.2% wakil penghantaran, 32.4% penyelia dan 29.4% adalah eksekutif di mana 33 orang daripadanya adalah lelaki.

17.2% responden pula adalah di kalangan pelanggan yang berurusan dengan Perkhidmatan 2. Hampir semua responden adalah lelaki dan bekerja sebagai wakil penghantaran (45.5%), eksekutif (41.8%), pengurus (9.1%) dan bakinya adalah penyelia (3.6%).

Bagi Perkhidmatan 3 pula telah memperolehi 46 orang responden iaitu 14.4% yang kesemuanya adalah lelaki dan terlibat secara langsung dalam proses pelepasan dagangan. Kebanyakan responden adalah eksekutif (63%) dan bakinya menjawat jawatan wakil penghantaran (32%) dan penyelia (4.3%).

Seramai 33 orang responden iaitu 10.3% pula adalah di kalangan pelanggan yang berurusan menggunakan Perkhidmatan 4. Semua responden adalah lelaki yang terlibat secara langsung dalam proses pelepasan dagangan di Cawangan Import, KDRMS. Mereka terdiri daripada wakil penghantaran (45.5%), eksekutif (33.3%) dan 21.2% adalah kalangan penyelia.

Perkhidmatan 5 melibatkan responden seramai 43 orang dengan bacaan 13.4% daripada keseluruhan responden. Kebanyakan responden yang berurusan terdiri dari wakil penghantaran (67.4%), 20.9% adalah eksekutif dan 11.6% lagi merupakan penyelia. Mereka terlibat secara langsung dalam pelepasan dagangan di mana 97.7% adalah responden lelaki dan hanya seorang perempuan yang terlibat dalam soalselidik ini.

Perkhidmatan lain yang terdapat di Cawangan Import, KDRMS ialah Perkhidmatan 6 yang memberikan bacaan 11.6% daripada 320 responden. Kebanyakan responden daripada perkhidmatan ini adalah lelaki dan terlibat secara langsung dalam pelepasan dagangan di cawangan ini. Mereka terdiri dari eksekutif (62.2%), wakil penghantaran (21.6%) dan bakinya merupakan kumpulan penyelia (16.2%).

Peratus responden bagi Perkhidmatan 7 adalah sebanyak 11.6%. Mereka terdiri daripada wakil penghantaran (46.6%), eksekutif (35.1%) dan penyelia (16.2%). Hanya seorang daripada responden adalah perempuan dan selebihnya adalah responden lelaki yang kesemuanya terlibat secara langsung dalam pelepasan dagangan di Cawangan Import.

Selain itu, 10.9% responden berurusan dengan Perkhidmatan 8. 100% daripada respondennya adalah lelaki yang terlibat secara langsung dengan pelepasan dagangan di cawangan ini. 35 orang responden ini terdiri daripada eksekutif (48.6%), wakil penghantaran (37.1%) dan penyelia (14.3%)

Manakala jadual 5-3 jelas menunjukkan bahawa hampir 46 % daripada responden telah berurusan dengan kastam bagi tempoh masa melebihi 10 tahun dan 13.2% peratus daripada responden telah berurusan antara tempoh 6 hingga 10 tahun. Manakala peratusan mereka yang berurusan bagi tempoh masa 1 hingga 5 tahun dan juga kurang dari setahun adalah masing-masing dalam lingkungan 37.8% dan 3.9%.

Jadual 5-3 : Taburan Mengikut Tempoh Responden Di Cawangan Import, KDRMS

JENIS PERKHIDMATAN	TEMPOH MASA BERURUSAN (%)			
	< 1 TAHUN TAHUN	1 - 5 TAHUN	6 - 10 TAHUN	> 10 TAHUN
P'KHIDMATAN 1	2.9	32.4	26.5	38.2
P'KHIDMATAN 2	1.8	49.1	1.8	47.3
P'KHIDMATAN 3	2.2	15.2	13.0	69.6
P'KHIDMATAN 4	3.0	45.5	15.2	36.4
P'KHIDMATAN 5	4.7	69.8	18.6	7.0
P'KHIDMATAN 6	2.7	21.6	8.1	67.6
P'KHIDMATAN 7	2.7	32.4	13.5	51.4
P'KHIDMATAN 8	11.4	37.1	8.6	42.9

Perkhidmatan 3 dan 6 merupakan majoriti perkhidmatan yang digunakan oleh mereka yang telah berurusan melebihi 10 tahun, iaitu masing-masing mewakili 69.6% dan 67.6%. Ini diikuti oleh perkhidmatan 1 (26.5%) dan 5 (18.6%) bagi tempoh masa berurusan 6 hingga 10 tahun. Responden yang berurusan dalam tempoh masa 1 hingga 5 tahun pula kebanyakannya lebih gemar menggunakan perkhidmatan 5 (69.8%) dan perkhidmatan 2 (49.1%). Manakala bagi mereka yang baru berjinak dengan jabatan lebih gemar menggunakan perkhidmatan 8 (11.4%).

5.3.2 Bahagian B: Maklumat Kefahaman dan Pencapaian Piagam Pelanggan

Secara ringkasnya jadual 5-4 menunjukkan peratusan kefahaman responden terhadap pelaksanaan Piagam Pelanggan. Secara

keseluruhannya hampir 72% daripada responden mengatakan mereka pernah mendengar perkataan Piagam Pelanggan dan 28% daripada responden tidak pernah mendengarnya. Fenomena ini mungkin disebabkan penglibatan mereka dalam dunia pekerjaan masih baru ataupun tidak peka terhadap keadaan sekeliling atau menganggap Piagam Pelanggan adalah tidak penting sebelum menjalani soal-selidik ini. Piagam Pelanggan yang dipamerkan di sekitar Cawangan Import, KDRMS hanya pernah dilihat oleh 59% responden

Jadual 5-4: Kefahaman Responden Terhadap Piagam Pelanggan

		Perkhidmatan (%)								
			1	2	3	4	5	6	7	8
1	Adakah anda pernah mendengar perkataan Piagam Pelanggan	Y	85	96	93	76	91	84	78	69
		T	15	4	7	24	9	16	22	31
2	Adakah anda pernah lihat Piagam Pelanggan dipamerkan di sekitar Di Cawangan Import, KDRMS	Y	74	65	76	61	72	73	62	60
		T	26	35	24	39	28	27	38	40
3	Adakah urusan anda mengambil masa yang panjang	Y	65	53	87	64	77	76	57	69
		T	35	47	13	36	23	24	43	31
4	Adakah anda diberi perkhidmatan yang mesra	Y	68	58	80	58	35	84	78	72
		T	32	42	20	42	65	16	22	28
			100 (N)							

			Perkhidmatan (%)								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
5	Adakah anda diberi perkhidmatan yang adil		Y	59	27	78	55	33	78	73	69
			T	41	73	22	45	67	22	27	31
6	Adakah anda diberi peluang membuat aduan			100 (N)							
				71 29	55 45	91 9	61 39	40 60	78 22	65 35	71 29
7	Adakah anda diberi peluang membuat rayuan			100 (N)							
				82 18	91 9	98 2	70 30	77 23	86 14	68 32	63 37

Peratus jangkaan keputusan : Y = Ya 75%, T = Tidak 25%

Manakala dari segi tempoh masa berurusan pula didapati hampir 16% daripada responden mengaku mereka mengambil masa yang panjang semasa berurusan di Cawangan Import, KDRMS. Julat masa yang kerap diambil oleh responden adalah dalam lingkungan 1 hingga 3 jam (52.2%), 3 hingga 5 jam (23.7%) dan hanya 8.4% yang mengambil masa kurang daripada 30 minit. Secara langsung ini membuktikan bahawa Piagam Pelanggan KDRMS khususnya

Cawangan Import cuma mampu memenuhi 24.56% daripada komitmennya kepada pelanggan. Ringkasan peratusan perbandingan pencapaian Piagam Pelanggan sebenar Cawangan Import, KDRMS adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam Jadual 5-5.

Jadual 5-5 : Peratusan Responden Mengikut Tempoh Masa Berurusan Berdasarkan Jenis Perkhidmatan Dan Pencapaian Sebenar Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS

JENIS PERKHIDMATAN	TEMPOH MASA BERURUSAN (MINIT / JAM)				TEMPOH MASA DALAM PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
	< 30M	> 1J	> 3J	> 5J		
P/KHIDMATAN 1	8.8	35.3	29.4	26.5	3 jam	44.1
P/KHIDMATAN 2	7.3	78.2	9.1	5.5	1 jam	7.3
P/KHIDMATAN 3	6.5	78.3	13.0	2.2	1 jam	6.5
P/KHIDMATAN 4	9.1	45.5	18.2	27.3	1 jam	9.1
P/KHIDMATAN 5	14.0	51.2	25.3	9.3	4 jam	78.0
P/KHIDMATAN 6	8.1	59.5	18.9	13.5	2 jam	37.9
P/KHIDMATAN 7	13.5	37.8	24.3	24.3	30 min	13.5
P/KHIDMATAN 8	0.0	31.4	51.4	17.1	2 jam 30 min	57.1
Purata Peratus Pencapaian Piagam Pelanggan						31.68

Lebih daripada 55% responden menyatakan bahawa cawangan ini memberikan perkhidmatan yang mesra (66.62%) dan adil (59%). Di samping itu, kebarangkalian responden diberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan adalah tinggi iaitu, 66.5% (aduan) dan

79.3% (rayuan). Hanya segelintir mengatakan mereka tidak diberi peluang untuk membuat aduan mahupun rayuan. Situasi ini berlaku mungkin kerana responden ini tidak mengetahui saluran betul dalam membuat aduan, rayuan atau saranan membina yang mana merupakan kriteria penting dalam menjamin kesinambungan perkhidmatan berkualiti yang sedia ada di cawangan ini.

Namun demikian, secara keseluruhannya KDRMS, khususnya Cawangan Import masih gagal memenuhi komitmen yang termaktub dalam piagamnya. Ini jelas terbukti dengan pencapaiannya berada jauh lebih rendah dari sasaran yang ditetapkan (75%).

5.3.3 *Bahagian C : Jangkaharap Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan*

Bahagian ini adalah untuk mengukur jangkaharap pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS. Soalan-soalan dipadatkan kepada 5 dimensi iaitu kenyataan, kebergantungan, kecepatan bertindak, keyakinan dan keprihatinan.

i) Dimensi 1 : Kenyataan (Tangibles)

N = 100

Kenyataan (Dimensi 1)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Perkhidmatan yang ditawarkan menggunakan sistem dan peralatan moden	14.7	66.3	1.6	17.5	-

Kenyataan (Dimensi 1)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Prosedur jelas dan tidak menyulitkan	12.8	29.7	39.7	17.2	.6
Tempat dan ruang menunggu yang selesa	15.9	57.2	8.1	17.5	1.3

Jadual 5-6 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kenyataan Dari segi Sistem dan Peralatan, Prosedur Kerja dan Keselesaan Di Cawangan Import, KDRMS

Berdasarkan jadual 5-6, analisis deskriptif frekuensi bagi Dimensi Kenyataan menunjukkan bahawa 66.3% responden bersetuju dan 14.7% responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa perkhidmatan yang dibekalkan di Cawangan Import perlu menggunakan sistem dan perkhidmatan yang moden manakala 17.5% adalah tidak bersetuju dan 1.6% lagi adalah tidak pasti. Ini kerana setiap pemikiran orang adalah berbeza.

Sesetengah pelanggan berfikiran bahawa sistem dan perkhidmatan yang moden dapat memberikan kualiti perkhidmatan yang memberangsangkan, lebih berdaya saing dan maju serta memudahkan pengurusan dengan pelanggan di samping peningkatan kepuasan samada di pihak pengurusan ataupun pelanggan (hubungan simbiosis) iaitu kedua-duanya mendapat faedah daripada kecepatan, keberkesanan dan kesensitifan peralatan moden ini. Sesetengah pelanggan pula berfikiran dengan kehadiran sistem dan perkhidmatan moden ini akan mengukur-kacirkan keadaan dimana kemungkinan kemodenan peralatan ini tidak selaras dengan kemampuan manusia ataupun pembelian peralatan ini dianggap satu pembaziran sekiranya pencapaian peralatan ini selari dengan manusia.

29.7% responden bersetuju dan 12.8% sangat bersetuju bahawa prosedur yang dihasilkan perlu jelas dan tidak menyulitkan. Prosedur yang jelas memudahkan pemahaman pelanggan dan mengurangkan ralat semasa berurusan.

Lebih 73% responden mengharapkan cawangan menyediakan tempat dan ruang menunggu yang selesa. Keselesaan ruang menunggu ini penting memandangkan cawangan ini berurusan dengan ramai pelanggan setiap hari.

iii) Dimensi 2 : Kebergantungan

N = 100

Kebergantungan (Dimensi 2)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Maklumat dan khidmat nasihat mudah diperolehi	20.0	39.1	35.0	5.6	-
Prosedur tetap dan tidak berubah-ubah	13.1	21.3	22.8	18.4	24.4
Betul dan tepat	11.9	25.0	36.3	24.1	2.8

Jadual 5-7 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kebergantungan Dari segi Sistem Pengurusan Maklumat Di Cawangan Import, KDRMS

Hampir 60% responden mengharapkan maklumat dan khidmat nasihat di cawangan ini mudah diperolehi.

34% responden juga berharap prosedur di cawangan ini adalah tetap tanpa sebarang perubahan dan 42% responden lagi mengharapkan prosedur dapat diubah mengikut kes dan keadaan semasa. Manakala ~40% responden mengharapkan prosedur adalah betul dan tepat bagi memastikan urusan adalah teratur.

iii) Dimensi 3 : Kecepatan Bertindak

N = 100

Kecepatan Bertindak (Dimensi 3)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai Cawangan Import, KDRMS sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu	15.3	49.4	10.6	21.9	2.8
Pegawai berada dalam keadaan bersedia untuk menunjuk ajar	18.8	34.4	20.9	25.9	-
Pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk dalam memberi layanan kepada pelanggan	11.6	30.3	32.8	22.5	2.8

Jadual 5-8 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kecepatan bertindak

Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS

49.4% responden bersetuju dan 15.3% sangat bersetuju agar pegawai sentiasa berada di dalam kedaan bersedia untuk membantu. 53% responden juga bersetuju supaya pegawai berada di dalam keadaan yang bersedia untuk memberi tunjuk ajar apabila diperlukan. Responden memberikan respon yang pelbagai bagi soalan ‘pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk bagi memberi layanan kepada pelanggan’. Ini mungkin kerana kekeliruan mereka terhadap soalan ini sehingga 32.8% memberikan bacaan tidak pasti.

Berdasarkan teori dan keadaan logik, setiap pelanggan menginginkan perhatian 100% terhadap urusan bersama pihak pengurusan. Oleh itu, mereka mengharapkan pegawai tidak berada dalam keadaan sibuk semasa memberi layanan kepada pelanggan untuk mengelakkan kelembapan urusan di samping keberkesanannya pelbagai kerja yang dijalankan dalam satu masa menurun. Daripada soal-selidik ini, 30.3% responden bersetuju, 11.6% responden sangat bersetuju, 22.5% responden tidak bersetuju dan 2.8% responden sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini.

IV) Dimensi 4 : Keyakinan (Assurance)

N = 100

Keyakinan (Dimensi 4)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap	12.5	40.0	16.6	28.1	2.8
Pegawai bersopan-santun semasa memberi layanan	12.2	45.9	20.3	1.9	19.7

Keyakinan (Dimensi 4)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai menggunakan bahasa yang mudah difahami	25.9	38.8	16.6	18.8	-
Pegawai mengamalkan sikap jujur dan amanah	15.0	38.1	28.4	.3	16.9

Jadual 5-9 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Keyakinan Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS

29.7% responden bersetuju dan 24.4% sangat setuju bahawa pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap berkaitan bidang tugas masing-masing. Hampir 50% daripada responden bersetuju dengan pendapat bahawa pegawai memberi layanan dengan penuh sopan-santun serta menggunakan bahasa yang mudah difahami (38.8%). Cuma segelintir di kalangan mereka tidak bersetuju dengan kedua-dua kenyataan tersebut (19.7%). Manakala sebanyak 38% responden bersetuju dengan pernyataan bahawa pegawai bertugas memberikan perkhidmatan dengan penuh rasa tanggungjawab, jujur dan amanah.

V) Dimensi 5 : Keprihatinan (Empathy)

N = 100

Keprihatinan (Dimensi 5)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai memberi layanan dan perhatian kepada segala urusan pelepasan perkastaman di cawangan ini disamping menjalin persahabatan	16.3	76.9	2.8	.3	-
Pegawai memahami secara mendalam akan kehendak pelanggan	18.4	41.6	18.8	4.4	16.9
Pegawai memahami cara menyelesaikan masalah	18.4	32.8	24.7	24.1	-
Pegawai akan mengambil tindakan dan bertindak segera untuk mengurangkan masa menunggu di waktu sibuk	17.5	28.4	22.2	11.6	20.3

Jadual 5-10 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Keprihatinan Pegawai Bertugas Terhadap Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS

Daripada analisis deskriptif frekuensi, responden (76.9%) berasa selesa dan berpuashati dengan layanan dan perhatian yang diberikan oleh pegawai dalam urusan pelepasan perkastaman khususnya di Cawangan Import KDRMS. Mereka juga bersetuju dengan pendapat pegawai memahami secara mendalam akan kehendak mereka (41.6%) serta cuba menyelesaikan masalah sedaya mungkin (32.8%). Tetapi cuma 22.2% daripada responden

yang sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa pegawai bertindak dan memberi perhatian dengan kadar segera dan secara tidak langsung mengurangkan masa menunggu pelanggan pada waktu yang sibuk.

5.3.4 Bahagian D : Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan

Bahagian ini adalah untuk mengukur tanggapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Cawangan Import KDRMS. Soalan-soalan di bahagian ini turut menjurus kepada lima dimensi yang diperbincangkan dalam bahagian C.

i) Dimensi 1 : Kenyataan (Tangibles)

N = 100

Kenyataan (Dimensi 1)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Perkhidmatan yang ditawarkan menggunakan sistem dan peralatan moden	14.1	50.3	17.5	18.1	-
Prosedur jelas dan menyulitkan	9.4	30.6	38.1	21.6	.3
Tempat dan ruang menunggu yang selesa	5.6	35.9	27.8	27.5	3.1

Jadual 5-11 : Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Kenyataan Dari segi Sistem dan Peralatan, Prosedur Kerja dan Keselesaan Di Cawangan Import, KDRMS

Jadual 5-11 jelas menunjukkan bahawa pelanggan Cawangan Import, KDRMS secara keseluruhannya bersetuju dengan kenyataan bahawa cawangan ini menawarkan perkhidmatan yang bersistematis, jelas dan selesa.

ii) Dimensi 2 : Kebergantungan

Berikut adalah tanggapan responden berkenaan Dimensi 2 iaitu, kebergantungan (Reliability).

N = 100

Kebergantungan (Dimensi 2)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Maklumat dan khidmat nasihat mudah diperolehi	12.2	39.4	23.1	24.7	.6
Prosedur tetap dan tidak berubah-ubah	5.3	27.5	25.0	16.1	24.1
Betul dan tepat	8.1	20.6	45.6	24.1	1.6

Jadual 5-12 : Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kebergantungan Dengan Sistem Pengurusan Maklumat Di Cawangan Import, KDRMS

Dalam dimensi kedua ini didapati hampir 25% daripada responden bertanggapan mereka tidak boleh begitu bergantung kepada khidmat nasihat yang diperoleh dan juga dari segi prosedur. Situasi ini wujud ekoran persekitaran kerja di Cawangan Import, KDRMS yang beroperasi selama 24 jam dengan pegawai yang berlainan

mengikut giliran dan kumpulan kerja masing-masing, di mana berkemungkinan lain pegawai lain tafsirannya berkenaan satu-satu masalah maka nasihat yang diberikan bercanggah dengan pegawai yang lain. Di samping itu, prosedur perkastaman juga berubah-ubah mengikut Bajet tahunan dan dasar kerajaan. Faktor berkenaan mungkin penyumbang utama kepada kadar tiada persetujuan terhadap perkara berkaitan.

iii) Dimensi 3 : Kecepatan Bertindak

N = 100

Kecepatan Bertindak (Dimensi 3)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai Cawangan Import, KDRMS sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu	13.1	48.4	10.6	24.4	3.4
Pegawai berada dalam keadaan bersedia untuk menunjuk ajar	9.4	40.6	25.3	21.9	2.8
Pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk dalam memberi layanan kepada pelanggan	5.3	25.0	42.5	24.4	2.8

Jadual 5-13 : Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Kecepatan Bertindak

Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS

Hasil analisis deskriptif ini didapati hampir 41% bertanggapan bahawa pegawai di cawangan ini sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu dan menunjuk ajar. Manakala hampir

43% responden pula tidak begitu pasti sama ada pegawai dapat memberikan layanan yang sempurna sewaktu sibuk ataupun tidak. Ini kerana setiap pemikiran, pandangan dan penerimaan pelanggan adalah berbeza. Kemungkinan responden ini terdiri daripada kalangan mereka yang baru berkecimpung dalam dunia perkastaman. Jadual 5-13 menunjukkan secara ringkas dan jelas akan kedudukan ini.

IV) Dimensi 4 : Keyakinan (Assurance)

N = 100

Keyakinan (Dimensi 4)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap	9.4	57.8	18.1	14.7	-
Pegawai bersopan-santun semasa memberi layanan	2.8	45.9	20.3	1.9	19.7
Pegawai menggunakan bahasa yang mudah difahami	21.6	37.5	20.3	20.6	-
Pegawai mengamalkan sikap jujur dan amanah	8.4	39.1	33.8	1.3	17.5

Jadual 5-14 : Peratusan Tanggapan Responden Berkaitan Keyakinan Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS

Hampir 40% responden bertanggapan bahawa mereka yakin dan berpuashati dengan pengetahuan, kesopanan dan penggunaan bahasa yang mudah difahami oleh pegawai dalam memberikan

perkhidmatan yang berkualiti kepada mereka. Para pegawai juga memberi komitmen dan bersikap jujur serta amanah dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Situasi ini dapat dilihat dengan jelas dalam jadual 5-14.

VI) Dimensi 5 : Keprihatinan (Empathy)

N = 100

Keprihatinan (Dimensi 5)	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
Pegawai memberi layanan dan perhatian kepada segala urusan pelepasan perkastaman di cawangan ini disamping menjalin persahabatan	5.3	59.1	11.9	23.1	.6
Pegawai memahami secara mendalam akan kehendak pelanggan	9.4	37.5	27.5	25.6	-
Pegawai memahami cara menyelesaikan masalah	9.4	30.0	32.8	27.8	-
Pegawai akan mengambil tindakan dan bertindak segera untuk mengurangkan masa menunggu di waktu sibuk	6.3	29.4	34.4	12.5	17.5

Jadual 5-15 : Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Keprihatinan Pegawai Bertugas Terhadap Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS

Pada keseluruhannya hampir 40% daripada responden bersetuju dan sangat bersetuju (10%) dengan keprihatinan pegawai di cawangan ini dari segi layanan, penyelesaian masalah, kesegeraan bertindak dan juga perhatian mereka dalam memahami kehendak pelanggan.

5.3.5 Bahagian E : Pemeringkatan Kepentingan Dimensi Perkhidmatan Oleh Pelanggan

Bahagian ini adalah untuk mengukur kadar pemeringkatan dimensi perkhidmatan oleh pelanggan. Penulis telah menggunakan Ujian "One-Sample" Statistics dan "One-Sample Test" untuk menentukan kadar pemeringkatan berkenaan. Hasil kajian adalah seperti yang ditunjukkan dalam jadual 5-16.

Jadual 5-16 : Ujian "One-Sample Statistics" Bagi Mendapatkan Skor Min dan Sisihan Piawai

Jenis Dimensi	Min	Sisihan Piawai
Dimensi 1	2.48	0.60
Dimensi 2	4.34	0.47
Dimensi 3	3.74	1.26
Dimensi 4	1.04	0.27
Dimensi 5	3.40	1.06

Jadual 5-16 jelas menunjukkan bahawa dimensi 2 mewakili skor min yang tinggi diikuti oleh dimensi 3, 5 , 1 dan 4.

5.4 Analisis Inferensi

Bahagian ini akan meninjau keputusan analisis korelasi untuk melihat hubungan antara jangkaharap dan tanggapan pelanggan dengan menggunakan ujian “*Paired Sample Statistics*” dan juga hubungan dengan Model “*SERVQUAL*” dalam pelaksanaan Piagam Pelanggan sekaligus menyokong hipotesis kajian.

5.4.1 Perbandingan Di antara Jangkaharap Dan Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Serta Hubungan Dengan Model “*SERVQUAL*”

Jadual 5.17.: Perbandingan Di Antara Jangkaharap dan Tanggapan Responden Terhadap Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS

Variabel	N		Min	Signifikan (2-tailed)
Dimensi 1: Kenyataan (Tangibles)				
Perkhidmatan yang dibekalkan di Cawangan Import, menggunakan sistem dan peralatan moden	56 22 242	T<J T>J T=J	J = 3.78 T = 3.60 J-T = 0.18	.000
Prosedur yang dihasilkan adalah jelas dan tidak menyulitkan	55 31 234	T<J T>J T=J	J = 3.37 T = 3.27 J-T = 0.01	.036
Penyediaan tempat dan ruang menunggu yang selesa	102 0 218	T<J T>J T=J	J = 3.69 T = 3.13 J-T = 0.50	.000

T = Tanggapan

J = Jangkaharap

Dimensi 2: Kebergantungan (Reliability)

Maklumat dan khidmat nasihat mudah diperolehi	102 19 199	T<J T>J T=J	J = 3.74 T = 3.36 J-T = 0.36	.000
Prosedur tetap dan tidak berubah-ubah	37 32 251	T<J T>J T=J	J = 2.80 T = 2.72 J-T = 0.08	.085
Betul dan tepat	47 18 255	T<J T>J T=J	J = 3.19 T = 3.61 J-T = 0.09	.010

Dimensi 3: Kecepatan Bertindak (Responsiveness)

Pegawai Cawangan import, KDRMS sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu	31 30 259	T<J T>J T=J	J = 3.53 T = 3.43 J-T = 0.09	.016
Pegawai berada dalam keadaan bersedia untuk menunjuk ajar	72 47 201	T<J T>J T=J	J = 3.46 T = 3.32 J-T = 0.14	.034
Pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk dalam memberi peranan kepada pelanggan	71 28 221	T<J T>J T=J	J = 3.25 T = 3.06 J-T = 0.20	.000

T = Tanggapan

J = Jangkaharap

Dimensi 4: Keyakinan (Assurance)

Pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap	32 81 207	T<J T>J T=J	J = 3.31 T = 3.62 J-T = -0.31	.000
Pegawai bersopan-santun semasa memberi layanan	80 81 159	T<J T>J T=J	J = 3.29 T = 3.18 J-T = 0.11	.030
Pegawai menggunakan bahasa yang mudah difahami	39 16 256	T<J T>J T=J	J = 3.72 T = 3.60 J-T = 0.12	.004
Pegawai mengamalkan sikap jujur dan amanah	31 8 281	T<J T>J T=J	J = 3.35 T = 3.20 J-T = 0.16	.000

Dimensi 5: Keprihatinan (Empathy)

Pegawai memberi layanan dan perhatian kepada segala urusan selepasan perkastaman di cawangan ini disamping menjalin persahabatan	114 6 188	T<J T>J T=J	J = 4.13 T = 3.49 J-T = 0.64	.000
Pegawai memahami secara mendalam akan kehendak pelanggan	60 69 191	T<J T>J T=J	J = 3.40 T = 3.31 J-T = 0.01	.058
Pegawai memahami cara menyelesaikan masalah	57 20 243	T<J T>J T=J	J = 3.46 T = 3.21 J-T = 0.25	.000
Pegawai akan mengambil tindakan dan bertindak segera untuk mengurangkan masa menunggu di waktu sibuk	70 30 220	T<J T>J T=J	J = 3.11 T = 2.94 J-T = 0.17	.001

T = Tanggapan

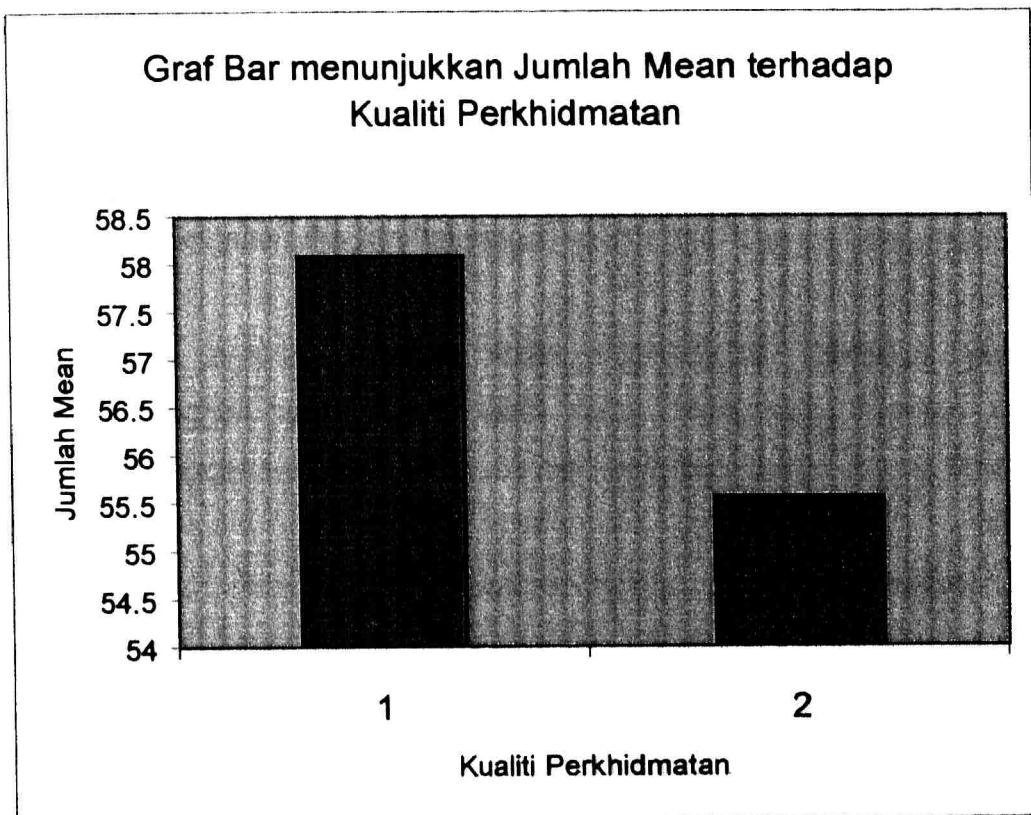
J = Jangkaharap

Ujian T "Wilcoxon" atau "*Wilcoxon signed-rank test*" digunakan dalam analisis kajian ini untuk membandingkan variabel yang sama terhadap dua sampel tidak bersandar. Ujian ini menggunakan skor Z di mana untuk semua variabel, nilai skor $< \text{min}$ adalah skor Z negatif, skor $> \text{min}$ adalah skor Z positif dan skor $= \text{min}$ adalah skor Z 0.00. Daripada perisian SPSS, min skor adalah 0.00 dan sisihan piawai adalah 1.00 untuk semua kes dalam sampel atau populasi. Aras signifikansi output adalah berdasarkan nilai $p < .05$.

Berdasarkan jadual 5-17, analisis perbandingan di antara jangkaharap dan tanggapan dilakukan untuk melihat tahap kualiti sebenar Cawangan Import berasaskan Piagam Pelanggan yang disasarkan. Analisis statistik menunjukkan perkara pada dimensi kenyataan, kebergantungan, kecepatan bertindak dan keprihatinan menunjukkan tanggapan adalah kurang daripada jangkaharap dan mengikut "*SERVQUAL*" situasi ini mewujudkan GAP 5 yang positif (+ve). Keadaan ini menunjukkan kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan di Cawangan Import masih rendah ($\text{JP} > \text{TP}$). Ini bermakna Cawangan Import KDRMS tidak dapat memenuhi piagamnya kerana syarat yang membolehkan Piagam Pelanggan dipenuhi ialah apabila $\text{JP} = \text{TP}$.

Bagi variabel dalam dimensi keyakinan pula menunjukkan keadaan yang sebaliknya di mana tanggapan pelanggan terhadap pegawai yang mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap adalah melebihi jangkaharap. Secara langsung keadaan ini menggambarkan pencapaiankepuasan hati pelanggan terhadap variabel dalam dimensi ini. Namun variabel lain menunjukkan pelanggan masih tidak berpuas hati terhadap kesopanan, sikap dan penggunaan bahasa pegawai semasa bertugas kerana tanggapan kurang

daripada jangkaharap. Perbezaan min di antara jangkaharap dan tanggapan adalah terdapat dalam rajah 5-2.



1= Jangkaharap (JP) 2= Tanggapan (TP)

Perkhidmatan perkastaman terutama pelepasan dagangan Import mempunyai permintaan yang tinggi dalam dunia perdagangan dan perindustrian. Oleh itu KDRMS seharusnya sensitif dalam menetapkan serta melaksanakan prosedur selaras dengan perkembangan persekitaran ekonomi dan permintaan dunia perdagangan. Di samping melaksanakan undang-undang perkhidmatan yang dibekalkan seharusnya boleh menjana pertumbuhan ekonomi negara dan mewujudkan persekitaran perdagangan yang *competitive*.

Berdasarkan kepada kajian, KDRMS hanya berupaya memenuhi 24.56% mengikut penetapan masa yang ditetapkan melalui Piagam Pelanggan. Sementara itu, tahap pematuhan ke atas elemen-elemen lain yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan iaitu perkhidmatan mesra (66.62%) dan adil (59%). Manakala responden yang menyatakan diberi peluang untuk membuat aduan adalah 66.5% dan rayuan 79.3%. Berasaskan saranan pematuhan, sehingga 75% pencapaian perlaksanaan Piagam Pelanggan masih lagi di tahap yang rendah.

Hasil analisis melalui Model “*SERVQUAL*” didapati jangkaharap pelanggan adalah jauh lebih tinggi berbanding dengan tanggapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan oleh KDRMS.

Namun demikian, hasil analisis melalui Model “*SERVQUAL*” dari segi kadar kepentingan dimensi perkhidmatan oleh pelanggan adalah sebaliknya. Secara keseluruhannya responden memberikan purata skor 3 bagi min “*SERVQUAL*”. Ini menunjukkan bahawa responden tidak menafikan bahawa mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang dibekalkan oleh sampel kajian mahupun dari segi kualiti perkhidmatannya. Petunjuk skor min yang positif secara langsung mengambarkan wujudnya peningkatan dalam kualiti perkhidmatan.

Analisis khusus menunjukkan bahawa semua lima dimensi yang dikenalpasti mempengaruhi kualiti perkhidmatan memberi bacaan skor min yang positif. Pada setiap dimensi “*SERVQUAL*”, dimensi kedua iaitu, dimensi kebergantungan memberikan bacaan skor min yang tinggi (4.34) yang mana sekaligus mengambarkan peningkatan kualiti perkhidmatan yang memberansangkan. Manakala kualiti perkhidmatan bagi dimensi keempat iaitu, dimensi keyakinan menunjukkan peningkatan yang sangat perlahan dengan skor min yang rendah (1.04). Secara tidak langsung situasi ini menjelaskan bahawa dimensi

kebergantungan mengambarkan jurang perbezaan (GAP) yang sangat kecil diantara skor jangkaharap dan tanggapan pelanggan. Sebaliknya, dimensi keyakinan menunjukkan jurang perbezaan yang besar. (Jadual 5-16 adalah dirujuk).

Jangkaharap pelanggan mencapai purata skor min keseluruhan sebanyak 3.44. Dimensi kelima iaitu, dimensi keprihatinan memberikan bacaan skor mln yang tinggi (4.13) dan sebaliknya dimensi kebergantungan memberikan skor min yang rendah (2.80). Situasi ini mengambarkan bahawa responden sangat menekankan kepada layanan, perhatian, pemahaman pegawai kepada kehendak pelanggan dan juga kesegeraan dalam mengambil tindakan di samping menyelesaikan masalah berbangkit dalam penawaran mana-mana perkhidmatan di Cawangan Import KDRMS. (Jadual 5-17 adalah dirujuk).

Manakala dari sudut tanggapan pula didapati skor min keseluruhannya ialah 3.2 dengan dimensi keyakinan mewakili skor yang tinggi (3.62) dan dimensi keprihatinan mewakili skor min yang rendah (2.94). Ini bermaksud dimensi keprihatinan tidak memenuhi tanggapan pelanggan berbanding dimensi-dimensi lain. (Jadual 5-17 adalah dirujuk).

5.5 Rumusan Hasil Kajian

Berikut adalah dapatan hasil kajian daripada analisis yang dijalankan :

i) Pencapaian Piagam Pelanggan

Berdasarkan kepada lapan jenis perkhidmatan yang ditawarkan di Cawangan Import KDRMS didapati purata persetujuan pencapaian ke atas elemen-elemen yang dinyatakan melalui Piagam Pelanggan adalah seperti berikut:

*Jadual 5-18 : Purata Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan
Cawangan Import, KDRMS*

Elemen Piagam Pelanggan	Peratusan (%)
Penetapan Masa	31.68
Layanan Mesra	66.62
Layanan Adil	59.0
Peluang Membuat Aduan	66.5
Peluang Membuat Rayuan	79.3
Purata	60.62

Sasaran pencapaian 75% yang ditetapkan oleh Cawangan Import KDRMS menunjukkan bahawa pelaksanaan Piagam Pelanggan tidak mencapai matlamat.

ii) Kualiti Perkhidmatan

Penemuan kajian mendapati bahawa tanggapan pelanggan terhadap dimensi model “*SERVQUAL*” lebih rendah daripada jangkaharap pelanggan. Rajah 5-2 menunjukkan keadaan berkenaan. Secara langsung situasi ini menggambarkan pelanggan berada pada tahap tidak berpuas hati. Justeru itu, kualiti perkhidmatan Cawangan Import, KDRMS adalah berada pada tahap membimbangkan.

iii) Darjah Kepentingan Dimensi Perkhidmatan

Pelanggan Cawangan Import, KDRMS meletakkan darjah kepentingan dimensi mengikut turutan seperti berikut:

- Pertama : Dimensi Kebergantungan.
- Kedua : Dimensi Kecepatan Bertindak.
- Ketiga : Dimensi Keprihatinan.
- Keempat : Dimensi Kenyataan.
- Kellima : Dimensi Keyakinan.

Melihat kepada darjah kepentingan perkhidmatan yang diberi didapati pelanggan-pelanggan Cawangan Import, KDRMS mengutamakan perkhidmatan yang cepat dan tepat.

Kesimpulannya keupayaan perkhidmatan atau perkhidmatan sebenar Cawangan Import, KDRMS belum memuaskan dan cawangan berkenaan belum berupaya memenuhi komitmen yang termaktub dalam piagamnya.