

**PENSWASTAAN KERETA TURUS DAN UTILITI ATM:
PERSEPSI TERHADAP PERKHIDMATAN DAN JUGA
PERBANDINGAN KOS ANTARA SPANCO DAN ATM.**

Oleh

**MEJAR MOHAMAD YUSOFF BIN YAACOB
MEJAR SHAIFUL HISHAM BIN HJ MAHAT
MEJAR DAUD BIN MOHAMED**

**Diserahkan kepada Fakulti Perniagaan dan Perakaunan,
Universiti Malaya sebagai memenuhi sebahagian daripada
syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Pengurusan**

**UNIVERSITI MALAYA
2001/2002**

Perpustakaan Universiti Malaya



A511704686

PENGHARGAAN

Sesungguhnya kami memanjatkan puji syukur kami kepada ALLAH SWT kerana dengan berkat dan restuNya, kami telah berjaya menyiapkan kertas kajian ini di dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan.

Kami ingin merakam setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Prof Madya Dr. Abdul Latif bin Hj Salleh sebagai Penyelia Kajian kepada kumpulan kajian kami kerana telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar ilmiah dalam menjayakan kertas penyelidikan kami. Bimbingan dan tunjuk ajar beliau telah membantu melancarkan proses kajian dan penulisan sehingga kertas kajian kami telah dapat disiapkan dengan sempurna.

Kami juga merakam rasa penghargaan kami kepada semua pensyarah-pensyarah dari Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Malaya kerana telah memberi didikan ilmiah yang telah membantu kami membuat analisis dan dapatan dalam penyelidikan kami ini. Tidak lupa juga kepada juruarah-juruarah di Cawangan Pengurusan, IPDA yang sentiasa memberi perhatian dan galakan kepada kami.

Tidak lupa kepada isteri-isteri kami tersayang Norliza, Norazizah dan Haslinda serta anak-anak kami yang sentiasa memberi galakan serta sanggup berkorban dan tabah mengharungi dugaan sewaktu kami mengikuti kursus pengajian sarjana ini.

Terima Kasih.

ABSTRAK

Sejak awal penubuhan ATM pengurusan *fleet* kereta turus dan utiliti adalah dibawah tanggungjawab ATM sepenuhnya. Walau bagaimanapun pada 30 Oktober 1993, perjanjian konsesi telah ditandatangani antara Kerajaan Malaysia dan Syarikat SPANCO Sdn Bhd. Dalam perjanjian ini, SPANCO telah diberi hak konsesi untuk memberi perkhidmatan kereta turus dan utiliti kepada ATM.

Setelah hampir 9 tahun SPANCO memberi perkhidmatan kini timbul beberapa rungutan di kalangan pengguna ATM yang secara umumnya mempersoalkan keupayaan SPANCO dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada ATM. Kos sewaan serta senggaraan yang terus meningkat dari tahun kesetahun juga turut menimbulkan persoalan mengapa pengurusan kereta turus dan utiliti ini perlu diswastakan sedangkan ATM berkeupayaan untuk menguruskannya dengan kos yang mungkin jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan jumlah yang dibayar kepada SPANCO.

Oleh itu kajian ini dilaksanakan untuk menguji sejauh mana kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO mempengaruhi persepsi mereka terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti. Disamping itu kajian juga dibuat untuk membuat perbandingan kos pengurusan diantara ATM dengan SPANCO dengan membuat perbandingan keatas dua kategori kereta iaitu kereta turus dan kereta utiliti dengan menggunakan kos sewaan, kos senggaraan serta kos alat ganti semasa.

Kaji selidik telah dibuat keatas responden-responden di sekitar Kuala Lumpur dan Port Dickson. Mereka terdiri daripada pegawai-pegawai ATM yang berkelayakkan menggunakan perkhidmatan kereta turus dan utiliti serta anggota LLP yang bertugas sebagai pemandu dan penyelia kenderaan tersebut.

Antara hasil kajian ialah didapati persepsi pengguna terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti adalah positif, ini dipengaruhi oleh kepuasan mereka keatas perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Dapatkan kajian ini juga mendapati tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan SPANCO adalah tinggi. Sementara perbezaan kepuasan antara pegawai dan anggota LLP adalah berdasarkan pengalaman semasa berurusan dengan pihak SPANCO dimana didapati tahap kepuasan pemandu adalah rendah berbanding dengan pegawai. Secara keseluruhannya kajian ini juga mendapati kos senggaraan di bawah SPANCO adalah jauh lebih tinggi berbanding sekiranya diuruskan sendiri oleh ATM.

Berdasarkan daripada dapatan kajian, beberapa cadangan telah dikemukakan agar dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan dan pengurusan *fleet* kereta turus dan utiliti ATM.

KANDUNGAN

Tajuk	Muka Surat
Penghargaan	i
Abstrak	ii
Kandungan	iv
Senarai Jadual dan Rajah	vii
Senarai Lampiran	ix
Singkatan	x

BAB 1 – PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Penswastaan	2
1.3 Kemajuan Perlaksanaan Dasar Penswastaan	4
1.4 Kontek Pengurusan Kenderaan Jabatan Kerajaan	8
1.5 Sistem Pengurusan Fleet Kenderaan oleh SPANCO	13
1.6 Sistem Pengurusan Fleet Kenderaan ATM	18

BAB 2 – SOROTAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan	23
2.1 Definisi	23
2.2 Persepsi	25
2.3 Perkhidmatan	29
2.4 Kepuasan	30
2.5 Kajian-kajian Yang Berkaitan	31

BAB 3 – OBJEKTIF DAN METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pendahuluan	33
3.1	Penyataan Masalah	33
3.2	Objektif Kajian	35
3.3	Hipotesis Kajian	35
3.4	Kepentingan Kajian	36
3.5	Skop Kajian	36
3.6	Batasan Kajian	36
3.7	Peringkat-Peringkat Kajian	37
3.8	Kaedah Pengumpulan Data	39
3.9	Reka Bentuk Kaji Selidik	39
3.10	Pra Uji	40
3.11	Kaedah Persampelan	41
3.12	Kaedah Teknik Penganalisaan Data	41

BAB 4 – DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pengenalan	43
4.1	Dapatan Kajian	43
4.2	Kepuasan Pelangan Terhadap Perkhidmatan SPANCO	45
4.3	Persepsi Responden Terhadap SPANCO	49
4.4	Perbincangan	53
4.5	Penemuan Terhadap Kos	56
4.6	Rumusan	73

BAB 5 – KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	76
5.1	Kesimpulan	76

5.2	Cadangan-Cadangan	78
5.3	Cadangan Kajian Lanjutan	80
BIBLIOGRAFI		81

SENARAI RAJAH DAN JADUAL

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 - Proses Persepsi Manusia

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 - Projek-Projek Penswastaan Mengikut Sektor

Jadual 1.2 - Penunjuk Kecekapan Dan Produktiviti Beberapa Entiti
Terpilih Yang Diswastakan

Jadual 1.3 - Projek/Entiti Yang Diswastakan Pada Tahun 1999

Jadual 1.4 - Pecahan Jumlah Kenderaan Mengikut Kementerian
Sehingga Dis 2001

Jadual 1.5 - Pecahan Kategori Kenderaan Kementerian Pertahanan
Sehingga Dis 2001

Jadual 1.6 - Kadar Sewa Bulanan serta Bayaran Senggaraan Bulanan
Mengikut Jenis Kereta

Jadual 4.1.1 - Profile Demografi

Jadual 4.2.1 - Tahap Kepuasan Semua Responden Terhadap
Perkhidmatan

Jadual 4.2.2 - Tahap Kepuasan Perkhidmatan

Jadual 4.2.3 - Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Pegawai Dan LLP

Jadual 4.2.4 - Keputusan Analisis Ujian-T Tentang Perbezaan Kepuasan
Antara Pegawai dan LLP Terhadap Perkhidmatan SPANCO

- Jadual 4.3.1 - Persepsi Keseluruhan Responden Terhadap SPANCO
- Jadual 4.3.2 - Persepsi Responden
- Jadual 4.3.3 - Perbandingan Persepsi Diantara Pegawai Dan LLP
- Jadual 4.3.4 - Keputusan Analisis -T Tentang Perbezaan Persepsi Antara Pegawai dan LLP Terhadap SPANCO
- Jadual 4.5.1 - Jumlah Keseluruhan Kos Pajakan Bagi Sebuah Kereta Proton Perdana V6 Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.2 - Jumlah Keseluruhan Kos Pajakan Bagi Sebuah Kereta Proton Iswara Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.3 - Kos Susut Nilai Kereta Proton Perdana V6 dan Proton Iswara Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.4 - Kos Alat Ganti Proton Perdana V6 Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.5 - Kos Alat Ganti Proton Iswara Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.6 - Kos Pembaikan Luar/Tempatan Mengikut Tahun
- Jadual 4.5.7 - Kos Kadar Upah Senggaraan Bagi Sebuah Proton Perdana V6 ataupun Proton Iswara
- Jadual 4.5.8 - Kos Keseluruhan Perbelanjaan Untuk Sebuah Kereta Proton Perdana V6 dan Iswara Mengikut Tahun

SENARAI LAMPIRAN

- | | | |
|------------|---|--|
| Lampiran 1 | - | Borang Soal Selidik Kajian |
| Lampiran 2 | - | Hasil Kerja Kajian Menggunakan Perisian SPSS |

SINGKATAN

ANPV	-	<i>Annualized Net Present Value</i>
ATM	-	Angkatan Tentera Malaysia
Bil	-	Bilangan
EAA	-	<i>Equivalent Net Annuity</i>
IPDA	-	Institut Pengurusan Tentera Darat
KEMENTAH	-	Kementerian Pertahanan
KJLJD	-	Kor Jurutera Letrik dan Jentera DiRaja
KPD	-	Kor Perkhidmatan DiRaja
KOD	-	Kor Ordnans Diraja
Kpl	-	Koperal
LKpl	-	Lans Koperal
LLP	-	Lain-lain Pangkat
Lt Kol	-	Leftenan Kolonel
Mej	-	Mejar
MK TD	-	Markas Tentera Darat
MPL TD	-	Markas Pemerintahan Logistik Tentera Darat
MPM TD	-	Markas Pemerintahan Medan Tentera Darat
PMAT	-	Perintah Majlis Angkatan Tentera
PVIF	-	<i>Present Value Interest Factor</i>
PVIFA	-	<i>Present Value Interest Factor Anuity</i>
RAJD	-	Rejimen Askar Jurutera DiRaja
RM	-	Ringgit Malaysia

Sig	-	Signifikan
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Science</i>
SPANCO	-	Sistem Pengurusan Angkatan National Company
TD	-	Tentera Darat
TQM	-	<i>Total Quality Management</i>