

## BAB 2

### SOROTAN LITERATUR

#### 2.0 PENDAHULUAN

Bab ini meninjau bahan-bahan penulisan dan kajian lepas yang berkaitan dengan kajian ini. Sebagai asas kajian ini, beberapa definisi seperti penswastaan, kereta turus dan utiliti, konsep utama persepsi, perkhidmatan dan kepuasan serta dibincangkan. Kajian-kajian lepas yang berkaitan atau hampir serupa dengan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan penswastaan serta perbandingan kos penswastaan yang telah dijalankan akan disorot.

#### 2.1 DEFINISI

**2.1.1 Penswastaan.** Menurut Lovelock (1996) penswastaan adalah merupakan satu polisi atau dasar memindah milik industri atau perusahaan atau perkhidmatan milik sektor awam (kerajaan) kepada pemilik persendirian atau swasta. Penswastaan juga boleh didefinisikan sebagai pemindahan atau perubahan pengurusan untuk pengkordinasian atau fungsi kerajaan atau sektor awam yang telah ditubuhkan atau akan ditubuhkan kepada sektor swasta di dalam jangka masa yang telah ditetapkan. Oleh itu pengswastaan juga meliputi proses di mana harta dan dana kerajaan diuruskan oleh sektor swasta (Mustafa Johan Abdullah, 1987)

Rasional kepada pengkuatkuasaan dasar ini oleh kerajaan adalah munasabah dan sangat menyakinkan. Sekiranya dengan cara mengkontrakkan satu bahagian daripada operasi lebih murah daripada membuat sendiri, ia merupakan kes yang nyata untuk dilaksanakan. Dengan ini sesebuah organisasi atau syarikat akan mendapat lebih keuntungan dan juga dapat menumpukan kepada aktiviti-aktiviti utama (Henry, 1995 dikutip oleh Ajhman, 2000). Pada dasarnya penswastaan atau pemberian kontrak bukan satu perkara baru (Winkleman, 1993 dikutip oleh Ajhman, 2000 ). Banyak organisasi atau syarikat telah mengambil pembekal atau pemberi khidmat daripada luar untuk membantu mereka di dalam bidang-bidang atau aktiviti-aktiviti yang didapati lebih kos efektif apabila dilaksanakan.

Penswastaan merupakan pemindahan perkhidmatan dan fungsi (yang secara tradisinya dimiliki oleh kerajaan) kepada sektor swasta. Penswastaan aset atau entiti kerajaan boleh diuruskan melalui salah satu daripada cara berikut (JPM, 2002):

- a. Tukar ganti tanah (*Land swap*).
- b. Bina-pajak-pindahmilik/bina-kendali-pajak-pindahmilik.
- c. Penjualan aset/ekuiti.
- d. Penswastaan melalui penyenaraian.
- e. Bina-kendali-pindah.
- f. Kontrak pengurusan.
- g. *Management buy out*.
- h. Gabungan (a) - (g).

**2.1.2 Kereta Turus dan Utiliti.** Mengikut Perintah Am ATM bilangan 1/2001 kereta-kereta *saloon* untuk kegunaan ATM dikategorikan seperti berikut:

- a. **Kereta Rasmi.** Kereta *saloon* yang diperuntukan kepada pegawai-pegawai kanan ATM berpangkat Brigedier Jeneral keatas atau setaraf. Kereta ini boleh digunakan oleh pegawai yang berkenaan untuk tugas rasmi dan persendirian.
- b. **Kereta Jabatan.** Dikategorikan seperti berikut:
  - (1) **Kereta Jabatan Khas.** Kereta Jabatan Khas ini diperuntukan kepada Kolonel Penasihat Pertahanan/*Defence Attaché* atau setaraf di MALAWAKIL luar negara, Kolonel Memerintah atau setaraf, Kolonel Staf atau setaraf dan Leftenan Kolonel (Lt Kol) Penasihat Pertahanan atau setaraf dibawah waran perjawatan pasukan. Kereta dibawah kategori ini digunakan secara khusus untuk tugas-tugas rasmi oleh pegawai-pegawai berkenaan.
  - (2) **Kereta Jabatan Turus.** Kereta di bawah kategori ini diperuntukan kepada Lt Kol Memerintah atau setaraf, Lt Kol

Pengarah atau setaraf, Lt Kol Staf atau setaraf dan Mejari Penasihat Pertahanan atau setaraf. Hanya Lt Kol Memerintah atau setaraf dan Mejari Penasihat Pertahanan setaraf diberikan keistimewaan untuk menggunakan kereta jabatan turus khusus secara perseorangan. Lain-lain kategori jawatan Lt Kol atau setaraf perlu berkongsi 2 orang.

(3) **Kereta Jabatan Utiliti.** Kereta-kereta yang dikategorikan di bawah kategori ini diperuntukan kepada pasukan-pasukan untuk kegunaan bersama secara berkongsi oleh semua anggota serta pegawai-pegawai di pasukan itu.

## 2.2 PERSEPSI

Persepsi mempengaruhi tingkah laku kita. Persepsi manusia terhadap sesuatu berbeza-beza, tindakan mereka juga berbeza. Ketidakjelasan mendorong manusia mempersepsikan sesuatu bersesuaian dengan mereka sahaja. Dengan memahami bagaimana dan apakah faktor mempengaruhi persepsi boleh membantu kita memahami tingkah laku diri kita dan orang lain. Persepsi juga mungkin betul atau tidak, subjektif atau boleh berubah dan ianya penting kerana memberi gambaran dan merangsang tindak balas. Oleh yang demikian persepsi pengguna kereta turus dan utiliti adalah penting dalam kajian ini kerana ianya dapat memberi gambaran tentang penerimaan mereka ke atas konsep penswastaan kereta turus dan utiliti di dalam ATM. Pihak pengurusan harus peka dengan persepsi kerana ia memberi kesan terhadap hubungan kepercayaan atau tindakan-tindakan yang negatif.

### 2.2.1 Konsep Persepsi

Devito (1978) mendefinisikan persepsi sebagai satu proses yang memberi kesedaran kepada individu tentang objek atau peristiwa di luar diri melalui sistem kederiaan seperti penglihatan, hidu, rasa, sentuhan dan pendengaran. Proses pembentukan persepsi seseorang melalui tiga tahap iaitu:

- a. **Sensory Stimulation Occurs.** Sesuatu yang manusia persepsikan hanya sebahagian kecil daripada keseluruhan rangsangan yang diterima. Setiap rangsangan yang diterima oleh seseorang itu mempunyai batas-batas tertentu.
- b. **Sensory Stimulation is Organised.** Rangsangan yang diterima, disusun atau diorganisasikan berdasarkan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh psikologi Gestalt, iaitu *Proximity- Resemblance, Good Form, Closure dan Common Fate*.
- c. **Sensory Stimulation is Interpreted-Evaluated.** Merupakan proses subjektif yang melibatkan penilaian pihak penerima. Proses Interpretasi-penilaian dipengaruhi oleh pengalaman lampau, keperluan, kehendak, sistem nilai, kepercayaan terhadap sesuatu yang diingin, tahap emosi dan fizikal ketika itu, ekspektasi dan sebagainya. Proses ini berbeza antara individu dan berubah dan semasa ke semasa untuk seseorang individu.

Mengikut Devito juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi ketepatan persepsi termasuklah umur, seks, kecerdasan, kompleksiti kognitif, populariti, ciri-ciri personaliti dan kesan latihan. Dengan memahami bagaimana dan apakah yang mempengaruhi persepsi boleh membantu kita memahami tingkah laku diri kita dan juga orang lain.

Hall dan Lindzey (1978) menyatakan bahawa persepsi merujuk kepada semua yang dialami oleh seseorang sama ada sesuatu pengalaman luaran atau dalaman. Pengalaman seseorang itu sentiasa berubah kerana berlaku perubahan luaran seperti peristiwa-peristiwa dalam persekitaran kehidupan atau berlaku pembelajaran baru. Perubahan dalaman pula seperti kematangan seseorang.

Di dalam sesebuah organisasi, orang berinteraksi sesama sendiri dan membuat keputusan berkenaan dengan tugas berdasarkan persepsi mereka terhadap apa yang berlaku di persekitarannya. Persepsi sangat penting bagi membuat penilaian sejauhmana pemandu, penyelia serta pengguna-pengguna kereta turus serta kereta utiliti yang diswastakan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan

yang diberikan oleh SPANCO selaku syarikat konsesi kereta nasional yang bertanggungjawab bagi menguruskan kereta-kereta tersebut.

### 2.2.2 Kerangka Teori Persepsi

Persepsi merupakan sesuatu proses yang aktif dan kompleks. Trenholm (1986), telah membahagikan proses persepsi individu kepada enam proses berasingan yang saling berkaitan antara satu dengan lain.

Proses ini bermula dengan perhatian, yang melibatkan pemerhatian khusus terhadap tingkah laku dan bahagian tertentu seseorang individu lain. Proses ini sebahagiannya ditentukan oleh rangsangan dan sebahagiannya ditentukan oleh tujuan, nilai dan pengalaman lampau individu yang membuat persepsi.

Proses kedua dikenali sebagai ***Snap-judgement***. Ini merupakan hasil pengalaman lampau ketika bersama seseorang yang telah menujukkan isyarat serta melalui sterotaip budaya. Proses ini membantu individu untuk meneruskan persepsinya. Sekiranya ***Snap-judgement*** bebentuk positif, akan mendorong ke arah proses seterusnya iaitu atribusi. Menurut Heider (1958), manusia memaparkan dua bentuk atribusi terhadap sesuatu tingkah laku, iaitu atribusi dalam dan atribusi luaran.

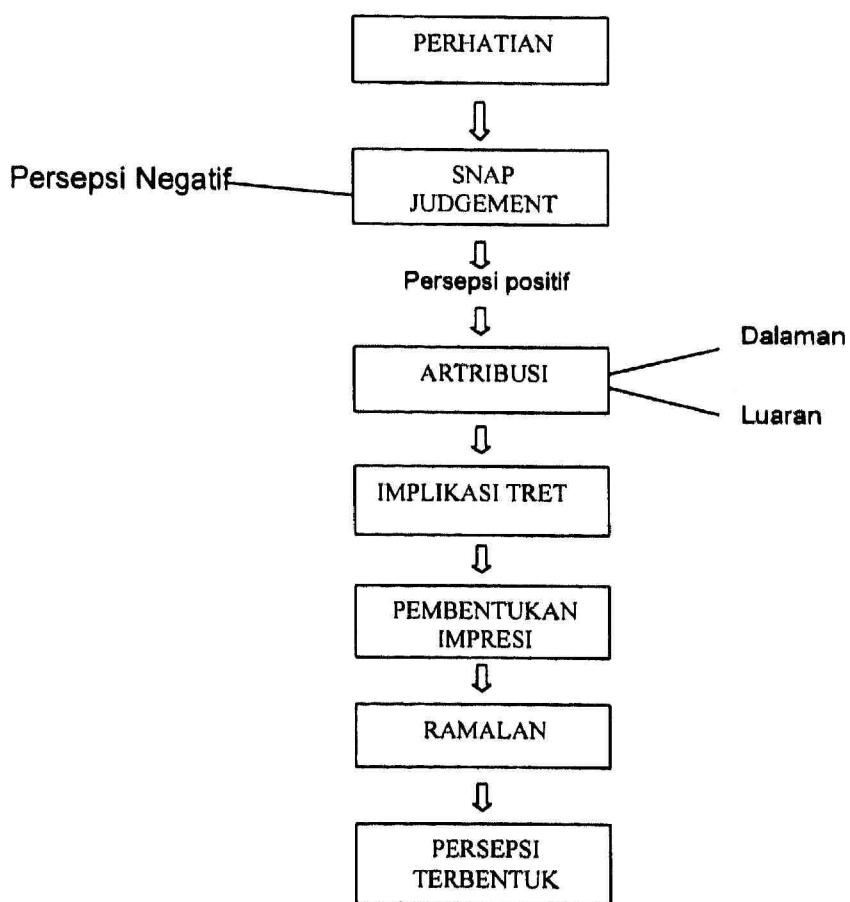
Atribusi dalam ialah penerangan terhadap tingkah laku yang berlaku pada individu itu sendiri seperti perubahan emosi, ragam, fikiran dan sikap. Atribusi luaran pula ialah penerangan terhadap tingkah laku yang berlaku pada individu lain seperti seseorang berlagak dengan gaya yang aneh atau luar biasa.

Proses keempat dan kelima mempunyai pertalian yang rapat. Proses-proses tersebut dikenali sebagai implikasi *trait* dan pembentukan impresi. Implikasi *trait* bermaksud sesuatu *trait* tertentu akan membayangkan sifat-sifat tertentu pada individu tersebut. Pembentukan impresi ialah proses menyusun atau mengorganisasikan persepsi terhadap *trait* yang diperlihatkan oleh seseorang individu secara memusat. Misalnya, seorang individu yang suka menolong orang lain dianggap orang yang baik hati.

Proses terakhir di dalam proses pembentukan persepsi ialah ramalan. Ini melibatkan ramalan tentang sesuatu tindak balas terhadap tingkah laku tertentu. Proses persepsi manusia terbentuk dengan memperlihatkan pertalian antara langkah-langkah yang terlibat di dalam proses tersebut seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.1.

Kesimpulannya, persepsi bukanlah proses yang lazim kerana ia tidak berlaku secara automatik. Ia merupakan proses yang aktif melibatkan beberapa proses yang saling berkaitan dan amat kompleks.

**Rajah 2.1 : Proses Persepsi Manusia**



**Sumber:** Trenholm (1986)

## 2.3 PERKHIDMATAN

Perkhidmatan didefinisikan berlandaskan kepada 4 perkara iaitu tidak nyata (*intangibility*), kepelbagaian (*heterogeneity*), tidak boleh dipisahkan (*inseparability*) dan tidak kekal (*perishability*). Pertama, kebanyakan perkhidmatan adalah tidak nyata (Bateson 1997, Berry 1980, Lovelock 1981 dan Shostack 1977 dipetik dalam Ajhman, 2000), perkhidmatan adalah merupakan perlakuan atau persempahan bukan objek, ia akan berbeza-beza mengikut keadaan dan *factual* sampingan yang mempengaruhi. Kebanyakan perkhidmatan tidak boleh dihitung, diukur, diuji dan dijelaskan terlebih dahulu terhadap menentukan kualiti dan ketetapan. Oleh yang demikian pelanggan menilai perkhidmatan melalui layanan yang diterima, tindakan terhadap aduan, masa yang diambil, perlakuan pegawai yang memberi khidmat (Gronroos, 1978). Berdasarkan kepada sifat-sifat ini sesebuah firma menghadapi kesukaran untuk memahami kehendak atau persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan (Zeithaml, 1981 dikutip dalam Ajhman, 2000).

Kedua, perkhidmatan yang memerlukan penyertaan pekerja yang ramai adalah bersifat kepelbagaian. Persembahan mereka sering kali berbeza di antara pengeluar kepada pengeluar, pengguna kepada pengguna dan daripada satu masa ke satu masa yang lain. Ketetapan di dalam perlakuan orang yang memberi khidmat adalah sukar untuk ditentukan (Booms dan Bitner, 1981), ini disebabkan oleh apa yang sebuah firma ingin sampaikan mungkin berbeza dengan apa yang pengguna harapkan. Oleh itu, sifat yang demikian akan menaikkan lagi potensi kepelbagaian yang lebih tinggi di dalam perlaksanaan perkhidmatan.

Ketiga, pengeluaran dan penggunaan kebanyakan perkhidmatan adalah tidak boleh dipisahkan (Carmen & Langeard, 1980; Gronroos, 1978). Kualiti di dalam sesuatu perkhidmatan tidak direka cipta di dalam kilang pembuatan dan seterusnya dihantar kepada pengguna. Di dalam perkhidmatan yang melibatkan guna tenaga yang tinggi, kualiti timbul di dalam proses khidmat penghantaran dan penyampaian yang pada kebiasaannya tertumpu kepada interaksi di antara pengguna dan perantara firma. Dalam erti kata lain, ia tidak boleh dipisahkan 'memaksa pengguna untuk berhubung rapat dengan proses pembuatan'

(Carmen & Langeard, 1980). Di dalam banyak perkara firma tidak berupaya mengawal selia sepenuhnya khidmat kualiti yang melibatkan persepsi pengguna yang mendesak seperti rawatan doktor dan gunting rambut yang melibatkan pengguna secara langsung.

Keempat, perkhidmatan tidak boleh dikenakan atau disimpan (Bessom & Jackson, 1975; Thomas, 1978 dikutip dalam Ajhman, 2000). Di dalam bidang perniagaan pada amnya adalah sukar untuk menyelaraskan diantara permintaan dan juga bekalan, kerap berlaku lebihan permintaan berbanding bekalan atau sebaliknya. Sebagai contoh apabila berlaku terlalu ramai pelanggan yang menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan maka masa yang diambil akan menjadi lebih lama daripada yang dijanjikan dengan itu perkhidmatan akan diklasifikasikan sebagai tidak memuaskan.

Kesimpulannya, perkhidmatan adalah berbeza dari aspek pengeluaran, pemasaran dan penggunaan oleh yang demikian ianya telah menimbulkan kesukaran kepada pemberi khidmat untuk mengawal perkhidmatan berkualiti yang diberikan.

#### **2.4 KEPUASAN.**

Rumusan pemikiran keatas kepuasan pada masa ini seperti berikut: Ia merupakan keadaan fisiologi yang tercetus daripada emosi persekitaran yang tidak mengesahkan ekspektasi, di mana perasaan pelangan menjadi berbelah dengan pengalaman penggunaan yang lepas (Oliver, 1981). Oliver kemudian merumuskan keadaan transaksi tertentu kepuasan dan kepelbezaan dengan sikap seperti berikut:

*"Sikap merupakan satu kesan tindakan pelanggan terhadap orientasi sesuatu produk, barang atau proses (khidmat pelanggan) sementara kepuasan merupakan satu reaksi emosi berikutan daripada ketidaksaian ekspektasi berdasarkan pengalaman pelanggan. Oleh sebab demikian sikap akan diukur secara lebih umum terhadap prestasi produk atau barang dan tidak kepada orientasi keadaan" (Oliver, 1981, p 17).*

## 2.5 KAJIAN-KAJIAN YANG BERKAITAN

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk melihat bagaimanakah persepsi pengguna, penyelia serta pemandu-pemandu kereta turus dan utiliti ATM terhadap mutu perkhidmatan SPANCO serta membuat perbandingan kos pengurusan oleh ATM dan SPANCO. Sehubungan itu, kumpulan kajian telah berusaha untuk mencari mana-mana kajian telah dibuat sebelum ini berkaitan subjek yang hampir serupa dengan tajuk kajian, namun didapati hampir tiada langsung kajian yang serupa dibuat. Walau bagaimanapun di bawah ini dikemukakan beberapa tinjauan ke atas kajian-kajian yang dirasakan hampir serupa dengan kajian yang dibuat.

Untuk menilai sejauh mana keberkesanan pengurusan kereta turus dan utiliti yang telah diswastakan kepada SPANCO, Zaini dan Razak (1997) telah mengkaji tahap kepuasan para pegawai tentera serta pemandu kereta turus dan utiliti yang dipajakkan oleh SPANCO tentang mutu perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat tersebut. Hasil kajian mendapati majoriti responden telah memberi tanggapan bahawa mutu perkhidmatan yang disediakan oleh SPANCO adalah sangat memuaskan baik dari segi layanan, masa menunggu, serta perkhidmatan baik pulih kenderaan dan juga tahap penyelenggaraan kereta turus yang dipajakkan kepada ATM. Manakala dalam kajian ini, kumpulan kajian pula cuba melihat sejauh mana kepuasan pengguna mempengaruhi persepsi mereka terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti.

Zaini dan Razak (1997) juga telah membuat kajian keberkesanan kos dengan membuat perbandingan terhadap kos bagi menguruskan kereta-kereta turus dan utiliti di antara SPANCO dan TD. Hasil kajian serta perbandingan tersebut didapati kos pengurusan oleh SPANCO adalah lebih tinggi jika dibandingkan dengan pengurusan oleh TD sendiri. Walau bagaimanapun kajian menunjukkan tahap pengurusan SPANCO adalah lebih efisen jika dibandingkan dengan TD terutama sekali dari segi kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan. Dalam kajian ini juga dibuat perbandingan kos pengurusan, tetapi ianya dikembangkan meliputi jumlah keseluruhan kenderaan dalam ATM dengan mengambil contoh perbandingan bagi dua kategori kereta iaitu kereta rasmi dan kereta utiliti. Ini berbeza dengan kajian oleh Zaini yang tertumpu pada kereta

utiliti sahaja. Disamping itu semua data-data dari segi kos pajakan, kos senggaraan dan kos alat ganti dalam kajian ini adalah mengikut kos semasa.

Satu lagi kajian yang didapati hampir menjurus kepada tajuk kajian meskipun dalam bidang yang berbeza adalah kajian yang dilakukan oleh Maimunah (1994) berhubung perbandingan kos penswastaan Unit Kesihatan Pelajar Universiti Utara Malaysia. Dalam kajian beliau didapati pengeluaran swasta adalah lebih kos efektif jika dibandingkan pengeluaran Unit Kesihatan Pelajar UUM. Penemuannya juga mendapati adalah jelas bahawa penswastaan adalah cara yang lebih berkesan dalam membekalkan perkhidmatan perubatan kepada pelajar-pelajar di Unit Kesihatan Pelajar UUM.

Terdapat juga satu kajian oleh Maimon (1994) berhubung tahap kepuasan pengguna terhadap keberkesanan dan juga mutu perkhidmatan bas dalam kampus yang disediakan bagi pelajar-pelajar di dalam kampus universiti. Hasil kajian menunjukkan sebahagian besar responden tidak berpuashati terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan terutamanya dari segi masa menunggu bas, keselesaan dan kemudahan bas, jadual perjalanan bas dan sikap pemandu-pemandu bas.

Norliza (1993) dalam kajiannya keatas penswastaan Tenaga Nasional Berhad (TNB) mendapati persepsi kepuasan adalah dipengaruhi oleh faktor umur, gaji dan lama bekerja.

Dapatan daripada kajian-kajian yang telah dibincangkan di atas, secara keseluruhan terdapat kajian-kajian yang menunjukkan tanggapan dan pandangan pengguna yang menyatakan perkhidmatan penswastaan ini adalah berguna dan berkesan. Begitu juga dari segi perbandingan kos didapati penswastaan adalah lebih berkesan walaupun dari segi perbandingan kos adalah lebih memihak kepada pengurusan oleh organisasi itu sendiri, namun begitu terdapat perbezaan dari segi mutu perkhidmatan yang disediakan serta tahap kepuasan pelanggan-pelanggan itu sendiri. Didapati juga majoriti responden ini menerima, menghargai dan menyokong perkhidmatan penswastaan.