

BAB 3

OBJEKTIF DAN METODOLOGI KAJIAN

3.0 PENDAHULUAN

Bab ini membincangkan aspek-aspek penting yang berkaitan dengan objektif dan metodologi kajian. Aspek yang dibincangkan meliputi pernyataan masalah, objektif kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, skop dan batasan kajian, peringkat kajian, kaedah pengumpulan data, reka bentuk kajiselidik, prauji, kaedah persampelan dan akhir sekali kaedah penganalisaan data.

3.1 PENYATAAN MASALAH

Program penswastaan yang telah dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia adalah selaras dengan wawasan kerajaan bagi menentukan sesebuah agensi itu dapat memberikan satu perkhidmatan yang cekap dan berkesan serta memberi perkhidmatan yang lebih menumpukan kepada kepuasan pelanggan. Ia juga dapat meringankan beban kerajaan dalam aspek pengurusan sumber. Pengalaman terhadap kejayaan program penswastaan telah menggalakkan kerajaan untuk menswastakan perkhidmatan-perkhidmatan lain. Kementerian Pertahanan tidak terkecuali dalam program penswastaan ini, di mana syarikat SPANCO Sdn Bhd telah diberi kepercayaan untuk mengambil alih tugas pengurusan dan perkhidmatan *fleet* kenderaan turus dan utiliti Angkatan Tentera Malaysia.

Sejak pengambilalihan pengurusan oleh SPANCO pada Januari 1994, timbul pelbagai persepsi kemampuan SPANCO dalam memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada ATM. Seperti yang sedia maklum, ATM adalah sebuah organisasi yang serba lengkap serta mempunyai kemampuan sumber untuk menguruskan sendiri *fleet* kenderaanya sebelum ini. ATM mempunyai sebuah

fleet kenderaan darat yang terbesar di negara ini yang selama ini dipertanggungjawabkan kepada Kor Perkhidmatan DiRaja (KPD) untuk menguruskannya. Ekspektasi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan oleh SPANCO adalah tinggi. Walau bagaimanapun terdapat persepsi pelanggan yang berbeza terhadap kemampuan SPANCO memberi kualiti perkhidmatan tinggi kepada ATM. Berdasarkan kepada laporan prestasi tiga tahun yang lepas didapati kos pajakan dan senggaraan, cukai perkhidmatan dan lain-lain kos-kos pelbagai didapati adalah lebih tinggi jika dibandingkan dengan kos yang dibelanjakan semasa dibawah pengurusan ATM. Ekoran dari itu, maka timbulah pelbagai persepsi dikalangan pelanggan dan warga tentera terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO.

Zaini dan Razak (1997) dalam kajian mereka mendapati tahap kepuasan pengguna TD keatas mutu perkhidmatan yang diberi oleh SPANCO adalah sangat memuaskan baik dari segi layanan, masa menunggu, serta perkhidmatan baik pulih kenderaan dan juga tahap penyelenggaraan kereta turus. Oleh kerana kajian mereka hanya keatas tahap kepuasan pengguna TD sahaja maka responden kaji selidik mereka tidak menyeluruh untuk mewakili pengguna ATM. Manakala dalam kajian ini, kumpulan kajian pula cuba melihat sejauh mana kepuasan pengguna ATM mempengaruhi persepsi mereka terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti. Dalam kajian ini juga dibuat perbandingan kos pengurusan, tetapi dikembangkan meliputi jumlah keseluruhan kenderaan yang dipajakkan kepada ATM dengan mengambil contoh perbandingan bagi dua kategori kereta iaitu kereta rasmi dan kereta utiliti berbanding 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 adalah mengikut kos semasa.

Sejauh mana kebenaran tanggapan atau persepsi tersebut perlulah dikaji kesahihannya. Oleh itu kajian permasalahan dalam kertas kajian ini adalah untuk mengenal pasti persepsi pengguna ATM terhadap perkhidmatan yang diberi oleh SPANCO serta membuat perbandingan kos bagi menentukan

samada ianya satu kos yang efektif. Dalam mengevaluasi permasalahan ini, semua polisi, peraturan-peraturan semasa dan komen-komen dari Jemaah Pemeriksaan dan Audit ATM dan laporan prestasi kewangan tahunan SPANCO telah dijadikan panduan.

3.2 OBJEKTIF KAJIAN

Secara umumnya, kajian ini bertujuan untuk melihat bagaimakah persepsi pelanggan yang terdiri daripada pegawai-pegawai yang diberi kemudahan kereta turus dan utiliti, anggota tentera pemandu dan anggota staf pengurusan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO kepada ATM. Secara khususnya pula, objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk:

- a. Mengenal pasti persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO kepada ATM.
- b. Mengenal pasti kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO kepada ATM.
- c. Membuat perbandingan kos penyelenggaraan kenderaan diantara SPANCO dan ATM.

3.3 HIPOTESIS KAJIAN

Hasil daripada huraian permasalahan di atas, tiga hipotesis telah dibentuk untuk mencapai objektif kajian. Bagi mengenal pasti persepsi dan kepuasan pelanggan serta kos efektif, hipotesis-hipotesis berikut telah diuji:

- a. **Hipotesis 1** - Tiada perbezaan kepuasan terhadap perkhidmatan antara pegawai dan lain-lain pangkat.

- b. **Hipotesis 2** - Tiada perbezaan persepsi di antara pegawai dan Lain-lain pangkat.
- c. **Hipotesis 3** - Terdapat perbezaan kos penyelenggaraan antara SPANCO dan ATM.

3.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Dengan kajian ini adalah diharapkan, pihak pengurusan di peringkat ATM dapat menilai samada penswastaan terhadap kereta turus dan utiliti telah membantu di dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memenuhi kepuasan pelanggan secara tidak lansung telah merubah persepsi pelanggan. Daripada penswastaan ini, ATM juga telah mendapat faedah-faedah yang maksimum serta kos perbelanjaan pengurusan dan penyelenggaraan kereta turus dan utiliti dapat dijimatkan.

3.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini telah ditumpukan kepada pasukan-pasukan ATM yang dipilih di sekitar Kuala Lumpur dan Port Dickson. Ini adalah kerana pasukan-pasukan ini mewakili sebahagian besar pelanggan yang menggunakan perkhidmatan kereta turus dan utiliti yang dipajakkan oleh SPANCO. Kumpulan kajian juga telah memilih responden-responden yang terdiri daripada pegawai-pegawai yang layak menggunakan kereta turus dan anggota pemandu dan anggota staf pengurusan di pasukan-pasukan tersebut.

3.6 BATASAN KAJIAN

Batasan kajian adalah dari segi kekurangan masa. Walaupun kumpulan kajian diberi masa selama 5 bulan untuk menyiapkan kajian ini tetapi masa yang

diperuntukkan adalah terhad. Kajian hanya dapat dilaksanakan pada hari Rabu, Sabtu dan Ahad yang diperuntukan untuk membuat penyelidikan. Oleh kerana masa yang terhad maka kajian ini hanya dapat dilaksanakan di sekitar Kuala Lumpur dan Port Dickson sahaja. Jika kumpulan kajian diberi masa yang lebih maka saiz sampel dan tebaran sampel kajiselidik yang lebih besar dan luas dapat diambil. Dengan itu hasil kajian adalah lebih menyeluruh dan mewakili semua lokasi tebaran pengguna. Selain dari itu, belum ada kajian terhadap persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan SPANCO yang telah dibuat. Kumpulan kajian menghadapi masalah untuk pengumpulan data-data primer dan menemubual para responden kerana hari yang diperuntukkan adalah terhad dan cuti hujung minggu, ini sedikit sebanyak telah mengganggu kelancaran kajian. Kumpulan kajian juga tidak diperuntukkan sumber kewangan untuk membiayai kos kajian.

3.7 PERINGKAT- PERINGKAT KAJIAN

Kumpulan kajian telah diberi masa selama 5 bulan untuk menyiapkan kertas kajian. Di dalam tempoh melaksanakan kajian ini, kumpulan kajian telah membentuk tiga peringkat kajian supaya kemajuan kajian lebih teratur dan bersistematik. Peringkat-peringkat kajian adalah peringkat pra-kajian, peringkat kajian dan peringkat keputusan kajian.

Dalam peringkat pra-kajian atau penerokaan, maklumat-maklumat awal berkenaan kajian ini dikumpulkan untuk mengenalpasti masalah dan membentuk rangka kerja teoritikal. Maklumat-maklumat ini diperolehi oleh kumpulan kajian di beberapa lokasi terutamanya di Bahagian Logistik Pertahanan Angkatan Tentera Malaysia dan Markas Logistik Tentera Darat bertempat di Kementerian Pertahanan, Jalan Padang Tembak, Kuala Lumpur serta Markas Pertahanan Medan Tentera Darat bertempat di Kem Sungai Besi, Kuala Lumpur.

Kumpulan kajian juga berpeluang menemubual dengan beberapa pegawai-pegawai kanan bahagian pengurusan logistik ATM dan juga TD di mana mereka ini selain daripada pelanggan dalam kajian ini, mereka mempunyai banyak pengalaman dalam pengurusan kereta turus dan utiliti semasa masih di bawah pengurusan ATM serta kini mereka bertindak sebagai penyelaras dan pemantau keatas perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Tujuan pertemuan ini ialah untuk mendapatkan maklumat yang lebih tepat dan terperinci dari mereka berhubung dengan persepsi sebagai pelanggan, bandingan mutu perkhidmatan serta kos penyelenggaran kenderaan semasa di bawah pengurusan ATM berbanding dengan perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Ini secara tidak langsung telah membantu kumpulan kajian untuk membuat penilaian yang lebih tepat dan relevan dalam kajian ini.

Hasil dari maklumat yang diperolehi dari pertemuan di atas, kumpulan kajian telah dapat membentuk rangka kerja kajian iaitu mengenal pasti permasalahan, pengumbalan objektif kajian, pembentukan rangkakerja teoritikal dan hipotesis, mengenal pasti teknik penganalisaan, persampelan responden dan pengumpulan data serta merangka soal selidik.

Pada peringkat kajian, para responden telah ditemuduga secara berstruktur dengan menggunakan borang kaji selidik. Kumpulan kajian dengan sendiri telah mengelola semua pengisian jawapan yang dilakukan oleh responden untuk menentukan kesahihan data yang diperolehi. Data-data yang diperolehi kemudiannya telah direkod, dikod, disusun dan diproses dengan menggunakan komputer.

Di dalam peringkat keputusan, semua data-data yang diperolehi telah diproses dan dianalisa menggunakan perisian '*Statistical Package for Social Science (SPSS Version 10)*' serta telah direkod dan dijillidkan.

3.8 KAEADAH PENGUMPULAN DATA

3.8.1 Penilaian Kepuasan dan Persepsi Terhadap Perkhidmatan. Kaedah ini menggunakan soal selidik sebagai alat utama untuk mengumpulkan data secara kuantitatif. Analisa deskriptif digunakan untuk mendapatkan maklumat dan keterangan asas daripada responden iaitu yang dipanggil pelanggan dalam kajian ini dimana terdiri daripada pegawai-pegawai tentera yang berkelayakan menggunakan kereta turus serta anggota-anggota pemandu dan anggota-anggota staf pengurusan kereta turus dan utiliti yang dipajakkan oleh SPANCO. Kaedah kualitatif juga akan digunakan yang merangkumi penganalisaan keadaan melalui data-data primer dan sekunder, kepuasaan yang dicapai, dan permerhatian yang lebih spesifik kepada persepsi pelanggan. Proses-proses kajian secara kualitatif ini memberi tumpuan pelaksanaan kajian keatas data-data sekunder dan *experience survey* khususnya dari kalangan pelanggan. Secara umumnya kajian persepsi yang lebih menjurus kepada fakta tentang persepsi dan kepuasan pelanggan adalah diperolehi melalui borang kaji selidik yang dilaksanakan. Penggunaan pendekatan statistik akan digunakan untuk menganalisa data-data yang telah dikumpulkan.

3.8.2 Perbandingan kos. Dalam membuat perbandingan kos, data-data sekunder yang diperolehi dari Markas Pemerintahan Logistik Tentera Darat serta SPANCO. Disamping itu beberapa data kos alat ganti kenderaan diperolehi daripada Pusat Servis Edaran Otomobil Nasional Bhd. Ini kerana ATM sejak penswastaan sejak tahun 1994, telah tiada lagi mempunyai kontrak alat ganti bagi kenderaan-kenderaan dalam kajian ini. Oleh yang demikian perbandingan kos penyelerangan adalah berdasarkan harga semasa alat ganti di pasaran.

3.9 REKABENTUK KAJI SELIDIK

Dalam merekabentuk soalan kaji selidik, kumpulan kajian telah mengenal pasti empat pembolehubah sebagai penyumbang kepada persepsi pelanggan iaitu,

Pangkat, Jawatan, Jangkamasa perkhidmatan dan Jenis Khidmat (Tentera Darat, Tentera Laut dan Tentera Udara). Pemilihan pembolehubah ini adalah hasil daripada pelaksanaan tinjauan oleh kumpulan kajian. Hasil dari kajian rambang adalah didapati bahawa pembolehubah ini telah disebut sebagai pembolehubah yang signifikan di dalam menentukan tahap persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang akan diuji. Soalan-soalan kaji selidik dirangka dalam bentuk kiraan mata yang mana responden hanya perlu membuat pengukuran berdasarkan skala yang telah ditetapkan. Tiga bahagian soalan adalah direka khusus untuk responden iaitu yang terdiri daripada pegawai, pemandu dan penyelia pengurusan. Soalan-soalan adalah berbentuk pilihan wajib jawab (*force-choice questions*) menggunakan *Likert Scale Method* dari skala 1 hingga 5 mengandungi jawapan daripada 'sangat tidak setuju' hingga 'sangat setuju'. Bahagian-bahagian soalan kaji selidik (Lihat Lampiran 1) adalah seperti berikut:

- a. **Bahagian 1 : Profil Responden.** Profil demografi responden seperti jenis perkhidmatan, pangkat, kumpulan tugas dan jangkamasa perkhidmatan.
- b. **Bahagian 2 : Kepuasan terhadap perkhidmatan.** Mengandungi 10 soalan yang memerlukan responden memberi penilaian terhadap kepuasan perkhidmatan.
- c. **Bahagian 3 : Persepsi Pelanggan.** Mengandungi 7 soalan yang memerlukan responden memberi persepsi khidmat kualiti.

3.10 PRA UJI

Kumpulan kajian telah melaksanakan prauji soalan terhadap anggota pemandu dan penyelia kereta turus dan utiliti di Platun Kenderaan IPDA, Port Dickson untuk menentukan kriteria-kriteria soalan kaji selidik adalah tepat, sesuai dan

mudah difahami oleh responden. Hasil dari prauji, kumpulan kajian mendapat beberapa soalan perlu diubahsuai untuk melengkapkan soalan kaji selidik kajian.

3.11 KAEADAH PERSAMPELAN

Sasaran responden adalah terdiri daripada pegawai yang berkelayak menggunakan perkhidmatan kereta turus dan utiliti di dalam ATM serta anggota-anggota pemandu dan penyelia kenderaan di Fleet Kenderaan dan PI Kenderaan pasukan-pasukan di sekitar Kuala Lumpur dan Port Dickson. Dalam pemilihan responden, teknik *convenience sampling* telah digunakan, untuk memilih responden berdasarkan kriteria-kriteria diatas.

Pemilihan sampel menggunakan teknik ini adalah dianggap satu cara yang terbaik oleh kerana dengan teknik ini semua peringkat yang terlibat dalam menggunakan kereta turus dan utiliti atau dalam istilah kajian sebagai pelanggan dapat mewakili kumpulan responden.

Dalam kajian ini, saiz sampel telah ditetapkan sebanyak 110 responden terdiri daripada 30 pegawai dan 80 anggota pemandu dan penyelia. Jumlah ini dipilih adalah berdasarkan keupayaan kumpulan kajian, tempoh kajian dan sumber kewangan yang terbatas untuk memilih saiz sampel yang lebih besar.

3.12 KAEADAH TEKNIK PENGANALISAAN DATA

Data-data yang diperolehi dari responden disemak, dikod dan dianalisa menggunakan perkakasan statistik dari perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS Version 10)*. Data-data dianalisa dengan menggunakan kaedah statistik iaitu *cross tabulation* untuk menguji hipotesis persepsi pelanggan dan menguji tahap kebolehpercayaan maklum balas responden. *Cross tabulation* dibuat adalah untuk menentukan samada terdapat hubungan yang signifikan atau perbezaan di antara tahap kepuasan pelanggan berbanding jawatan. Manakala hipotesis persepsi pelanggan dibuat untuk menyemak persamaan

terhadap purata (*similarity of means*) di antara pangkat responden. Seterusnya menguji tahap kebolehpercayaan (*reliability*) terhadap skala yang digunakan di dalam mengukur tahap kepuasan responden. Hasil kerja perisian SPSS seperti di Lampiran 2.

Dalam kaedah penganalisaan perbandingan kos, tim kajian menggunakan kaedah pengiraan *Time Value for Money* dimana kaedah pengiraan nilai kini iaitu *Present Value Interest Factor (PVIF)* digunakan dengan mengambilkira kadar diskaun 8 peratus setahun. Bagi mendapatkan *Annualized Net Present Value (ANPV)* maka kaedah pengiraan nilai *Equivalent Net Annuity (ENA)* digunakan.