

BAB 4

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0 PENGENALAN

Bab ini membincangkan dapatan-dapatan kajian berdasarkan tujuan dan objektif kajian. Untuk memudahkan perbincangan tentang dapatan kajian, bab ini dibahagikan kepada 4 bahagian iaitu:

- a. Maklumat demografi responden.
- b. Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan.
- c. Persepsi responden terhadap perkhidmatan SPANCO.
- d. Membuat perbandingan kos di antara SPANCO dan ATM dalam menyelenggarakan kenderaan tersebut dengan mengambil kereta Proton Perdana V6 dan Proton Iswara sebagai contoh sampel.

Bab ini diakhiri dengan perbincangan tentang dapatan kajian.

4.1 DAPATAN KAJIAN

4.1.1 Maklumat Demografi Responden

Maklumat demografi responden yang diperolehi dalam kajian ini termasuk perkhidmatan, pangkat, kumpulan tugas, dan jangkamasa perkhidmatan. Taburan kekerapan bagi maklumat demografi responden ditunjukkan di dalam Jadual 4.1.1. Daripada segi perkhidmatan responden didapati 78.2 peratus (86) responden terdiri daripada anggota dan pegawai dari Perkhidmatan Tentera Darat, 11.8 peratus (13) responden terdiri dari Perkhidmatan Tentera Laut dan 10.0 peratus (11) responden terdiri daripada Perkhidmatan Tentera Udara. Daripada 110 orang responden, 36.4 peratus (40) responden adalah berpangkat pegawai, 3.6 peratus (4) responden adalah anggota PTT Kanan dan 60.0 peratus (66) responden adalah anggota berpangkat Koperal/Lans Koperal/Pemandu.

Kajian ini mendapati 36.4 peratus (40) responden adalah dari kumpulan tugas Pemerintah/Pegawai Staf ataupun dari kumpulan pengguna kereta turus/utiliti, 5.5 peratus (6) responden dari kumpulan penyelia dan selebihnya 58.2 peratus (64) responden adalah dari kumpulan pemandu kereta turus/utiliti. Dari segi jangkamasa perkhidmatan seramai 22.7 peratus (25) responden telah berkhidmat diantara 5 ke 10 tahun dan selebihnya iaitu 77.3 peratus (85) responden terdiri daripada mereka-mereka yang telah berkhidmat melebihi daripada 10 tahun.

Jadual 4.1.1: Profile Demografi

Bil	Profile Demografi	Kekerapan	Peratusan (%)
1.	Perkhidmatan: a. Tentera Darat. b. Tentera Laut. c. Tentera Udara. Jumlah	86 13 11 110	78.2 11.8 10.00 100.0
2.	Pangkat: a. Pegawai. b. PTT Kanan. c. Kpl/Lkpl/Pbt. Jumlah	40 4 66 110	36.4 3.6 60.0 100.0
3.	Kumpulan Tugas: a. Pemerintah/Pegawai Setaf. b. Penyelia. c. Pemandu. Jumlah	40 6 64 110	36.4 5.5 58.2 100.0
4.	Jangkamasa Perkhidmatan: a. Kurang dari 5 Tahun. b. 5 ke 10 Tahun. c. Lebih dari 10 Tahun. Jumlah	- 25 85 110	- 22.7 77.3 100.0

4.2 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN SPANCO

4.2.1 Tahap Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan SPANCO.

Bagi membuat penilaian terhadap tahap kepuasan pelanggan, kumpulan kajian telah menkategorikan kepada 3 tahap iaitu Rendah, Pertengahan dan Tinggi. Dari jumlah responden seramai 110, didapati sebanyak 32.7 peratus (36) responden mempunyai tahap kepuasan yang rendah terhadap perkhidmatan oleh SPANCO, 30.0 peratus (33) responden mempunyai tahap kepuasan sederhana (medium) dan sebanyak 37.3 peratus (41) responden mempunyai tahap kepuasan yang tinggi, lihat Jadual 4.2.1.

Jadual 4.2.1: Tahap Kepuasan Semua Responden Terhadap Perkhidmatan

Bil	Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratusan (%)
1.	Rendah (Low)	36	32.7
2.	Sederhana (Medium)	33	30.0
3.	Tinggi (High)	41	37.3
Jumlah		110	100.0

Bagi mendapatkan keputusan sebenar tahap kepuasan responden, kumpulan kajian hanya membuat penilaian terhadap tahap kepuasan yang tinggi dan rendah sahaja, dimana tahap kepuasan sederhana telah dipadamkan. Sebanyak 30.0 peratus (33) responden yang mempunyai tahap kepuasan sederhana telah tidak diambil kira. Seramai 77 responden (70.0 peratus) yang terdiri daripada 32.7 peratus (36) responden yang mempunyai tahap kepuasan rendah serta 37.7 peratus (41) responden yang mempunyai tahap kepuasan tinggi telah diambil kira bagi membuat perbandingan tahap kepuasan diantara pegawai dan LLP (Jadual 4.2.2).

Jadual 4.2.2: Tahap Kepuasan Perkhidmatan

Bil	Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratusan (%)
1.	Rendah (Low)	36	32.7
3.	Tinggi (High)	41	37.3
	Jumlah	77	70.0

4.2.2 Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Pegawai dan LLP

Bagi membuat perbandingan tahap kepuasan diantara pegawai dan LLP, Crosstabulation antara pangkat telah dilakukan dan analisis Ujian Chi-Square (Chi-Square Tests) dilakukan bagi mendapatkan keputusan sama ada terdapat perbezaan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO diantara pegawai dengan anggota LLP. Hasil dari ujian sebagaimana dalam Jadual 4.2.3 didapati daripada 77 responden yang diuji didapati sebanyak 11.1 peratus (4) responden pegawai dan 88.9 peratus (32) responden LLP mempunyai tahap kepuasan yang rendah. Manakala sebanyak 56.1 peratus (23) responden pegawai dan sebanyak 43.9 peratus (18) responden LLP mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO.

Berdasarkan keputusan analisis Ujian Chi-Square didapati nilai P (*Significant Value*) adalah signifikan iaitu .000, yang mana apabila nilai P kecil daripada 0.05 ($P < 0.05$) maka ini bermakna terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dengan anggota LLP. Oleh itu, Hipotesis 1 yang menyatakan tiada perbezaan kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO di antara pegawai dan LLP ditolak.

Daripada 27 responden pegawai sebanyak 14.8 peratus (4) mempunyai tahap kepuasan yang rendah berbanding sebanyak 85.2 peratus (23) responden pegawai mempunyai tahap kepuasan yang tinggi. Bagi anggota LLP, daripada 50 responden sebanyak 64.0 peratus (32) responden mempunyai tahap kepuasan yang rendah dan sebanyak 36.0 peratus (18) responden mempunyai

tahap kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO.

Jadual 4.2.3: Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Pegawai Dan LLP

TOTSAT1 * PANGKAT Crosstabulation

Tahap Kepuasan			PANGKAT		Jumlah
			Pegawai	LLP	
TOTSAT 1	low	Count	4	32	36
		% within TOTSAT1	11.1%	88.9%	100.0%
		% within PANGKAT	14.8%	64.0%	46.8%
	high	% of Total	5.2%	41.6%	46.8%
		Count	23	18	41
		% within TOTSAT1	56.1%	43.9%	100.0%
Total		% within PANGKAT	85.2%	36.0%	53.2%
		% of Total	29.9%	23.4%	53.2%
		Count	27	50	77
		% within TOTSAT1	35.1%	64.9%	100.0%
		% within PANGKAT	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	35.1%	64.9%	100.0%
		Ujian Chi-Square, Nilai P adalah = .000			

Untuk mengenalpasti bahagian manakah yang menunjukkan aras keyakinan responden maka analisis Ujian-T (*T-Test for Equality of Means*) dijalankan terhadap soalan-soalan yang telah dijawab oleh responden untuk mendapatkan nilai P. Sekiranya nilai P lebih kecil daripada 0.05 ini bermakna terdapat perbezaan aras keyakinan kepuasan di antara pegawai dan anggota LLP. Daripada 10 soalan-soalan yang dikemukakan, terdapat 5 soalan yang menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO antara pegawai dan anggota LLP. Soalan-soalan tersebut adalah seperti berikut berikut:

- a. **Mutu Hasil Kerja Yang Dilaksanakan.** Nilai P bagi soalan ini adalah signifikan iaitu **0.000**, bermakna terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP iaitu pemandu Nilai Min adalah 2.99 berbanding pegawai 3.70 ini menunjukkan anggota LLP lebih tidak berpuashati berbanding pegawai.
- b. **Prestasi Kenderaan Selepas Dibaik Pulih.** Nilai P bagi soalan ini adalah signifikan iaitu **0.007**, bermakna terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP Nilai Min adalah 3.12 berbanding pegawai 3.90 ini menunjukkan anggota LLP lebih tidak berpuashati berbanding pegawai.
- c. **Perkhidmatan Dalam Waktu Kecemasan.** Nilai P bagi soalan ini adalah signifikan iaitu **0.000**, bermakna terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP Nilai Min adalah 3.08 berbanding pegawai 3.60 ini menunjukkan anggota LLP lebih tidak berpuashati berbanding pegawai.
- d. **Layanan Oleh Staf SPANCO Semasa Berurusian.** Nilai P soalan ini adalah signifikan iaitu **0.009**, bermakna terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP Nilai Min adalah 3.05 berbanding pegawai 3.98 ini menunjukkan anggota LLP lebih tidak berpuashati berbanding pegawai.
- e. **Kemudahan Ejen Bengkel Pembaikan.** Nilai P soalan ini adalah signifikan iaitu **0.000** terdapat perbezaan kepuasan di antara pegawai dan LLP di mana didapati anggota LLP iaitu pemandu Nilai Min adalah 3.11 berbanding pegawai 3.89 ini menunjukkan anggota LLP lebih tidak berpuashati berbanding pegawai.

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

Bil	Kepuasan Terhadap Perkhidmatan	Nilai Min		Sig
		Pegawai	LLP	
1.	Jangka masa pembaikan yang diambil	3.53	2.80	.083
2.	Mutu hasil kerja yang dilaksanakan	3.70	2.99	.000
3.	Kebersehan kenderaan luar dan dalam selepas diservis	3.58	3.23	.745
4.	Prestasi kenderaan selepas dibaik pulih	3.90	3.13	.007
5.	Mesti buat temujanji bagi sebarang perkhidmatan senggaraan	3.55	3.04	.622
6.	Perkhidmatan dalam waktu kecemasan	3.60	3.09	.000
7.	Layanan oleh staf SPANCO semasa berurusan	3.98	3.06	.009
8.	Tempoh masa berurusan	3.48	2.73	.071
9.	Sangat mudah untuk berurusan	3.70	3.04	.146
10.	Kemudahan ejen bengkel pembaikan	3.88	3.11	.000

Nota: Signifikan pada aras keyakinan 0.05.

4.3 PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SPANCO

4.3.1 Persepsi Keseluruhan Responden Terhadap SPANCO

Bagi menilai persepsi responden terhadap SPANCO, pengelasan terhadap persepsi dari 110 responden telah dibahagikan kepada tiga ialitu persepsi negatif atau sangat tidak bersetuju, berkecuali dan positif atau sangat bersetuju. Sebanyak 33.6 peratus (37) responden mempunyai persepsi negatif, 30.9 peratus (34) responden berkecuali dan 35.5 peratus (39) responden mempunyai persepsi positif terhadap SPANCO (Jadual 4.3.1).

Jadual 4.3.1: Persepsi Keseluruhan Responden Terhadap SPANCO

Bil	Persepsi	Kekerapan	Peratusan (%)
1.	Negatif	37	33.6
2.	Berkecuali	34	30.9
3.	Positif	39	35.5
Jumlah		110	100.0

Bagi tujuan membuat perbandingan persepsi, responden yang memberikan persepsi berkecuali dipadamkan, pengkaji hanya membuat perbandingan terhadap persepsi positif dan negatif sahaja. Sebanyak 30.9 peratus (34) responden yang mempunyai persepsi berkecuali tidak diambil kira dalam membuat perbandingan. Seramai 69.1 peratus (76) responden yang terdiri daripada 33.6 peratus (37) responden yang mempunyai persepsi negatif atau sangat tidak bersetuju serta 35.5 peratus (39) responden yang mempunyai persepsi positif atau sangat bersetuju terhadap SPANCO telah diambil kira bagi membuat perbandingan persepsi di antara pegawai dan LLP (Jadual 4.3.2).

Jadual 4.3.2: Persepsi Responden

Bil	Persepsi	Kekerapan	Peratusan (%)
1.	Negatif	37	33.6
3.	Positif	39	35.5
Jumlah		76	69.1

4.3.2 Perbandingan Persepsi Di antara Pegawai Dan LLP

Bagi membuat perbandingan persepsi di antara pegawai dan LLP, Crosstabulation antara pangkat telah dilakukan dan Ujian Chi-Square dilakukan bagi mendapatkan keputusan sama ada Hipotesis 2 yang menyatakan tiada perbezaan persepsi terhadap SPANCO di antara pegawai dengan anggota LLP perlu diterima atau ditolak. Hasil dari ujian sebagaimana dalam Jadual 4.3.3

didapati daripada 76 responden yang diuji didapati sebanyak 21.6 peratus (8) responden pegawai dan 78.4 peratus (29) responden LLP mempunyai persepsi negatif atau sangat tidak bersetuju. Manakala sebanyak 46.2 peratus (18) responden pegawai dan sebanyak 53.8 peratus (21) responden LLP mempunyai persepsi positif atau sangat bersetuju dengan SPANCO.

Berdasarkan keputusan analisis Ujian Chi-Square didapati nilai P (**Significant Value**) adalah 0.031 yang mana apabila nilai P kecil daripada 0.05 ($P < 0.05$) maka ini bermakna terdapat perbezaan persepsi di antara pegawai dengan anggota LLP. Oleh itu, Hipotesis 2 yang menyatakan tiada perbezaan persepsi di antara pegawai LLP terhadap SPANCO di antara pegawai dan LLP ditolak.

Daripada 26 responden pegawai sebanyak 30.8 peratus (8) mempunyai persepsi negatif berbanding sebanyak 69.2 peratus (18) responden pegawai membuat penilaian positif. Bagi anggota LLP, daripada 50 responden sebanyak 58.0 peratus (29) memberi penilaian negatif dan sebanyak 42.0 peratus (21) memberikan penilaian yang positif terhadap SPANCO.

Jadual 4.3.3: Perbandingan Persepsi Diantara Pegawai Dan LLP

TOTPERS1 * PANGKAT Crosstabulation

		PANGKAT		Total
		Pegawai	LLP	
TOTPERS1 Negative	Count	8	29	37
	% within TOTPERS1	21.6%	78.4%	100.0%
	% within PANGKAT	30.8%	58.0%	48.7%
	% of Total	10.5%	38.2%	48.7%
Positive	Count	18	21	39
	% within TOTPERS1	46.2%	53.8%	100.0%
	% within PANGKAT	69.2%	42.0%	51.3%
	% of Total	23.7%	27.6%	51.3%
Total	Count	26	50	76
	% within TOTPERS1	34.2%	65.8%	100.0%
	% within PANGKAT	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	34.2%	65.8%	100.0%
Ujian Chi-Square, Nilai P adalah		= .031		

Untuk mengenalpasti bahagian manakah yang menunjukkan aras keyakinan responden maka analisis Ujian-T dijalankan terhadap soalan-soalan yang telah dijawab oleh responden untuk mendapatkan nilai P. Sekiranya nilai P adalah signifikan iaitu lebih kecil daripada 0.05 ini bermakna terdapat perbezaan aras keyakinan persepsi di antara pegawai dan anggota LLP. Daripada 7 soalan-soalan yang dikemukakan, terdapat 2 soalan yang menunjukkan terdapat perbezaan persepsi terhadap SPANCO di antara pegawai dan anggota LLP. Soalan-soalan tersebut adalah seperti berikut berikut:

- a. **SPANCO Telah Menguruskannya Jauh Lebih Baik Berbanding ATM.** Nilai P bagi soalan ini adalah signifikan iaitu **0.004**, bermakna terdapat perbezaan persepsi di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP iaitu pemandu Nilai Min adalah 3.61 berbanding pegawai 4.08 ini menunjukkan persepsi anggota LLP adalah negatif berbanding pegawai.
- b. **Bantuan yang diperlukan dari SPANCO sangat mudah diperolehi.** Nilai P bagi soalan ini adalah signifikan iaitu **0.021**, bermakna terdapat perbezaan persepsi di antara pegawai dan LLP di mana anggota LLP Nilai Min adalah 3.43 berbanding pegawai 3.75 ini menunjukkan anggota LLP mempunyai persepsi negatif berbanding pegawai.

**Jadual 4.3.4: Keputusan Analisis Ujian-T Tentang Perbezaan Persepsi
Antara Pegawai dan LLP Terhadap SPANCO**

Bil	Persepsi Pengguna	Nilai Min		Sig
		Pegawai	LLP	
1.	Tanggungjawab pengurusan Kereta Turus dan utiliti ATM patut dikendalikan oleh SPANCO	4.43	3.93	.247
2.	Semenjak penswastaan Kereta Turus/Utiliti, pengurusan kereta-kereta tersebut telah bertambah baik	4.38	3.76	.103
3.	Penswastaan ini perlu diteruskan lagi SPANCO dapat memberikan perkhidmatan yang baik	4.43	3.93	.260
4.	SPANCO adalah syarikat yang sangat professional dalam melaksanakan tanggungjawabnya	3.98	3.53	.147
5.	SPANCO telah menguruskannya jauh lebih baik berbanding ATM	4.08	3.61	.004
6.	SPANCO sangat mengambil berat masalah pengguna kenderaannya	3.63	3.36	.790
7.	Bantuan yang diperlukan dari SPANCO sangat mudah diperolehi	3.75	3.43	.021

Nota: Signifikan pada aras keyakinan 0.05.

4.4 PERBINCANGAN

Secara umumnya kajian ini, dijalankan adalah untuk mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan persepsi dan juga kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO di antara pegawai-pegawai ATM dengan anggota LLP terutamanya di kalangan pemandu-pemandu kereta turus dan utiliti yang dipajakkan oleh SPANCO kepada ATM. Perbincangan dibuat berdasarkan

kepada dapatan-dapatan kajian yang diperolehi dan dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

- a. Kepuasan pelangan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO.
- b. Persepsi pegawai serta anggota LLP ATM terhadap SPANCO.

4.4.1 Kepuasan Pelangan Terhadap Perkhidmatan Yang Diberikan Oleh SPANCO.

Kajian ini telah menghasilkan beberapa maklumat yang penting berkenaan dengan kepuasan pengguna-pengguna serta pemandu kereta turus dan utiliti terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO selaku syarikat yang telah diberi tanggungjawab oleh kerajaan dalam penswastaan kereta turus dan utiliti ATM. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan terhadap perkhidmatan di antara pegawai-pegawai selaku pengguna dengan anggota LLP selaku pemandu serta orang yang terlibat secara langsung dengan penyenggaraan serta penjagaan kereta-kereta tersebut. Daripada 77 responden yang dikategorikan dalam kategori kepuasan tinggi dan rendah, hasil kajian menunjukkan 88.9 peratus (32) responden adalah anggota LLP dan 11.1 peratus (4) responden pegawai yang mempunyai kepuasan yang rendah ataupun sangat tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO berbanding dengan 56.1 peratus (23) responden pegawai dan 43.9 peratus (18) responden anggota LLP yang mempunyai kepuasan yang tinggi ataupun sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Keputusan ini adalah selari dengan kajian yang dilaksanakan oleh Zaini dan Razak (1997). Terdapat sebanyak 30 peratus (33) responden yang menganggap perkhidmatan SPANCO adalah sederhana dan golongan ini dikategorikan sebagai golongan berkecuali.

Perbezaan kepuasan ini berlaku mungkin kerana pegawai hanyalah sebagai pengguna dan jarang atau tidak pernah berurusan dengan SPANCO manakala anggota LLP ataupun pemandu, mereka kerap kali berurusan dengan SPANCO

terutamanya dalam urusan penyelenggaraan kenderaan yang dipandunya. Analisis Ujian-T dilakukan bagi menilai bahagian manakah yang mempunyai nilai aras keyakinan yang paling rendah atau yang sangat tidak berpuas hati. Dari ujian tersebut didapati antara perkara-perkara yang tidak memuaskan oleh pemandu adalah terhadap prestasi kenderaan selepas dibaik pulih, bantuan semasa pembaikan, layanan semasa berurusan dan akhir sekali ejen-ejen bengkel pembaikan (Jadual 4.2.4).

Hasil analisis Ujian Chi-square (Jadual 4.2.3) secara keseluruhannya menunjukkan wujud perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pegawai dan anggota LLP terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Oleh itu **Hipotesis 1** yang menyatakan tiada perbezaan kepuasan di antara pegawai dan anggota LLP tidak dapat diterima ataupun ditolak.

4.4.2 Persepsi Pegawai Serta Anggota LLP ATM Terhadap SPANCO.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai persepsi positif terhadap SPANCO di mana daripada 110 responden sebanyak 35.5 peratus (39) responden mempunyai persepsi positif, 30.9 peratus (34) responden mempunyai persepsi sederhana dan 33.6 peratus (37) responden mempunyai persepsi negatif terhadap SPANCO. Bagi membuat perbandingan persepsi di antara pegawai dan anggota LLP, maka perbandingan dibuat terhadap responden yang mempunyai persepsi positif dan negatif sahaja iaitu sebanyak 69.1 peratus (76) responden.

Hasil dari analisis Ujian Chi-square (Jadual 4.3.3) didapati dari 26 responden pegawai yang diuji sebanyak 30.8 peratus (8) responden menunjukkan persepsi yang negatif manakala 69.2 peratus (18) responden menunjukkan persepsi yang positif ataupun sangat bersetuju. Untuk responden LLP pula daripada 50 responden sebanyak 58.0 peratus (29) responden menunjukkan persepsi negatif manakala 42.0 peratus (21) responden menunjukkan persepsi positif.

Jika dilihat secara perbandingan pula bagi persepsi negatif dari 37 responden sebanyak 78.4 peratus (29) responden adalah anggota LLP dan persepsi positif,

dari 39 responden sebanyak 46.2 peratus (18) responden adalah pegawai dan 53.8 peratus (21) responden anggota LLP.

Perbezaan persepsi ini berlaku mungkin berdasarkan pengalaman yang dihadapi oleh seseorang itu semasa berurusan ataupun semasa menghadapi sebarang masalah dan memerlukan bantuan dari SPANCO. Analisis Ujian-T dilakukan bagi menilai bahagian manakah yang mempunyai nilai aras keyakinan yang paling rendah atau yang sangat tidak berpuashati. Dari ujian tersebut didapati antara perkara-perkara yang menunjukkan responden mempunyai persepsi yang rendah ataupun sangat tidak bersetuju adalah pendapat tentang SPANCO telah menguruskan kereta-kereta turus dan utiliti jauh lebih baik daripada ATM, serta sangat mudah berurusan dengan SPANCO (Jadual 4.3.4).

Hasil analisis Ujian Chi-square (Jadual 4.2.3) secara keseluruhannya menunjukkan wujud perbezaan persepsi yang signifikan di antara pegawai dan anggota LLP terhadap SPANCO. Oleh itu **Hipotesis 2** yang menyatakan tiada perbezaan persepsi diantara pegawai dan anggota LLP tidak dapat diterima ataupun ditolak.

4.5 PENEMUAN TERHADAP KOS

SPANCO mempunyai sistem pengurusan yang menjurus kepada keuntungan (*profit-oriented*). Ini amat berlainan dengan sistem pengurusan yang diamalkan oleh ATM iaitu lebih berorientasikan perkhidmatan. Oleh itu sudah tentu terdapat beberapa perbezaan yang ketara jika dibuat perbandingan. Bagaimanapun setiap organisasi mempunyai kekuatan masing-masing dalam mengendalikan pengurusan kenderaan berkenaan.

Semasa *fleet* kenderaan turus dan utiliti diurus oleh ATM, permasalahaan mutu perkhidmatan tidak begitu menonjol memandangkan ATM mempunyai strukturnya sendiri dalam menangani masalah yang dihadapi. Terutamanya dalam aspek keperluan alat ganti ataupun keperluan anggota-anggota yang berkemahiran. Bagaimanapun permasalahan yang sering mempengaruhi keberkesanan sistem pengurusan ATM adalah dari segi peruntukan kewangan

yang diperolehi setiap tahun. Jarang sekali ATM mendapat peruntukan mengikut keperluan sebenar sebagaimana yang diminta setiap tahun. Disebabkan peruntukan yang tidak mencukupi sedikit sebanyak ianya telah menjelaskan proses pengurusan kenderaan berkenaan dan ini telah mengakibatkan tempoh masa pembaikan menjadi lebih lama dari apa yang dijangkakan.

Disebabkan tempoh menunggu terlalu lama menyebabkan berlaku lain-lain kerosakan dan ini menyebabkan kos pembaikan meningkat disamping keperluan pengguna tidak dapat dipenuhi secara maksimum. Kelewatan proses pembaikan atau senggaraan telah membebankan pengguna dan akhirnya mutu perkhidmatan dan sistem pengurusan yang dilaksanakan sering menjadi persoalan oleh mereka yang mendapatkan kemudahan tersebut.

Berhubung tentang kos, dengan wujudnya penswastaan pengurusan kereta turus dan utiliti, didapati kos pajakan dan senggaraan meningkat dari tahun ke setahun. Mengikut penyata laporan prestasi yang dikeluarkan oleh SPANCO bagi tiga tahun bermula pada tahun 1999 ATM telah membelanjakan sejumlah RM21.283 juta, tahun 2000 sebanyak RM22.184 juta dan tahun 2001 sebanyak RM22.3 juta (Laporan Prestasi Tahunan SPANCO Tahun 1999, 2000 dan 2002). Adalah dipercayai kos penyelenggaraan, pembaikan serta pengurusan dapat dikurangkan sekiranya ianya diuruskan sendiri oleh ATM. Oleh yang demikian bagi mendapatkan maklumat sebenar kumpulan kajian akan membuat perbandingan pengelitian kos sebenar yang dibelanjakan oleh kedua-dua organisasi berkenaan.

4.5.1 Penglibatan Terhadap Kos Oleh SPANCO

Bagi mendapatkan satu perbandingan yang realistik dan adil, kumpulan kajian membuat perbandingan terhadap kos penyelenggaraan dua buah kenderaan dari kategori yang berbeza iaitu sebuah kereta Proton Perdana V6 yang dikategorikan sebagai kereta turus dan sebuah kereta Proton Iswara yang dikategorikan sebagai kereta utiliti. Pemilihan kereta-kereta jenis ini adalah disebabkan sebahagian besar *fleet* kenderaan di bawah SPANCO adalah kereta dari jenis ini disamping itu keterbatasan data terutamanya bagi kenderaan ATM

memandangkan kenderaan jenis ini sudah tiada dalam inventori semenjak kereta-kereta ini diswastakan iaitu mulai Tahun 1994. Meskipun kajian perbandingan ini hanya melibatkan kereta Proton Perdana V6 dan Iswara sahaja namun diyakini ianya tidak akan mencacatkan analisa kajian disebabkan kereta jenis ini sebagaimana diterangkan tadi merupakan kumpulan terbesar dalam *fleet* kenderaan SPANCO iaitu pada Tahun 1999 merupakan 88.3 peratus dari jumlah pegangan (Laporan Prestasi Tahunan SPANCO 1999). Pengiraan kos hanya melibatkan kos sewaan dan kos senggaraan sahaja. Pengiraan kos tidak melibatkan seperti kos upah buruh, kos modal, dan kos-kos pelbagai ini kerana SPANCO hanya bertanggungjawab menyediakan kenderaan dan seterusnya menyerahkan kepada ATM untuk digunakan sehingga apabila kenderaan tersebut mencapai had tempoh umur ekonomiknya dan selepas itu ianya akan dibuat pengantian oleh SPANCO.

4.5.1.1 Kos-kos Yang Dikenakan Caj Oleh SPANCO. Antara caj-caj yang dikenakan bagi sesebuah kereta yang dipajakkan adalah meliputi caj-caj berikut:

- a. Caj pajakan/sewaan bulanan.
- b. Caj senggaraan bulanan mengikut tahun.
- c. Lain-lain caj seperti caj pengangkutan ke Sabah dan Serawak.

4.5.1.2 Tempoh Umur Ekonomik. Bagi kenderaan-kenderaan yang dipajakkan oleh SPANCO ianya telah dikategorikan kepada dua jenis iaitu kereta turus dan kereta jabatan. Bagi kereta turus ianya terdiri daripada kereta-kereta yang didaftarkan atas nama pengguna itu sendiri iaitu terdiri daripada mereka-mereka yang dikategorikan layak sebagaimana yang terkandung di dalam Perkeliling Perbendaharaan bil 2 1996. Kereta kategori ini ditetapkan tempoh umur ekonomiknya adalah selama 4 tahun. Manakala kereta-kereta yang dikategorikan sebagai kereta jabatan had umur ekonomik adalah 5 tahun. Apabila telah genap had umur ekonomiknya SPANCO bertanggung jawab bagi mengantikan dengan kenderaan baru dari kategori yang sama juga.

4.5.1.3 Kos Pajakan Mengikut Had Umur Ekonomik. Bagi menunjukkan jumlah kos sebenar yang dibayar oleh ATM kepada SPANCO bagi pajakan dua

buah kereta iaitu Proton Perdana V6 dan Proton Iswara sepanjang tempoh had umur ekonomiknya. Jumlah kos pajakan bagi kedua-dua kereta tersebut adalah seperti mana yang ditunjukkan dalam Jadual 4.5.1 dan 4.5.2 di bawah:

Jadual 4.5.1: Jumlah Keseluruhan Kos Pajakan Bagi Sebuah Kereta Proton Perdana V6 Mengikut Tahun

Bil	Tahun	Kos Sewaan (RM)		Senggaraan (RM)		Jumlah Keseluruhan (RM)
		Sebulan	Setahun	Sebulan	Setahun	
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(h)
1.	1	2,692.00	32,304.00	323.58	3,882.96	36,186.96
2.	2	2,692.00	32,304.00	485.37	5,824.44	38,128.44
3.	3	2,692.00	32,304.00	647.16	7,765.92	40,069.92
4.	4	2,692.00	32,304.00	808.95	9,707.40	42,011.40
Jumlah		129,216.00			27,180.72	157,980.72

Sumber Data: Penyata Bayaran Tahunan Markas ATM

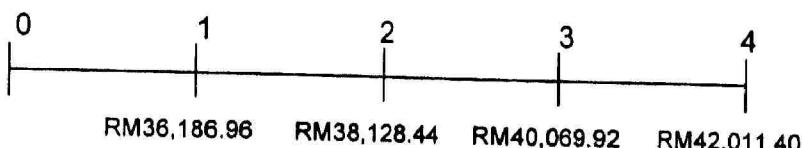
Jadual 4.5.2: Jumlah Keseluruhan Kos Pajakan Bagi Sebuah Kereta Proton Iswara Mengikut Tahun

Bil	Tahun	Kos Sewaan (RM)		Senggaraan (RM)		Jumlah Keseluruhan (d+f+g) (RM)
		Sebulan	Setahun	Sebulan	Setahun	
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(h)
1.	1	1,053.95	12,647.40	136.92	1,643.04	14,290.44
2.	2	1,053.95	12,647.40	205.38	2,464.56	15,111.96
3.	3	1,053.95	12,647.40	213.84	2,566.08	15,213.48
4.	4	1,053.95	12,647.40	342.30	4,107.60	16,755.00
5.	5	1,053.95	12,647.40	410.77	4,929.24	17,576.64
Jumlah		63,237.00			15,710.52	78,947.52

Sumber Data: Penyata Bayaran Tahunan Markas ATM

4.5.1.4 Pengiraan Nilai Kini. Bagi mendapatkan nilai sebenar kos yang dikenakan oleh SPANCO secara purata setahun maka pengiraan kaedah nilai kini **PVIF** (*Present Value Interest Factors*) digunakan dengan kadar 8 peratus sebagai kadar diskau. Oleh itu pengiraan berdasarkan garisan waktu bagi kedua-dua jenis kereta adalah seperti berikut:

a. **Proton Perdana V6**

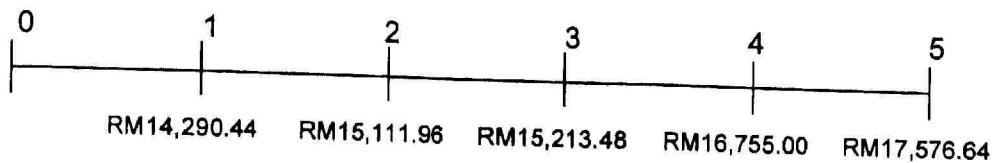


Tahun	Wang Keluar (RM)	PVIF $8\%, n^a$	Nilai Masa Kini (RM)
1	36,186.96	0.926	33,509.12
2	38,128.44	0.857	32,676.07
3	40,069.92	0.794	31,815.52
4	42,011.40	0.735	30,878.38
Jumlah Besar			128,879.09

Jumlah keseluruhan mengikut nilai masa kini yang perlu dibelanjakan adalah sebanyak **RM128,879.09** bagi sebuah kereta Proton Perdana V6 untuk tempoh empat tahun. Oleh yang demikian nilai **EAA** (*Equivalent Net Annuity*) dengan menggunakan pendekatan **ANPV** (*Annualized Net Present Value*) bagi sebuah Proton Iswara yang diurus serta disenggarakan oleh SPANCO pada setiap tahun adalah seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 ANPV_J &= \frac{NPV_J}{PVIFA_{k,n}} \quad (\text{menggunakan kadar diskau } 8\%) \\
 &= \frac{128,879.09}{PVIFA_{8\%,4}^b} \\
 &= \frac{128,879.09}{3.312} \\
 &= \underline{\underline{38,912.77}}
 \end{aligned}$$

b. Proton Iswara



Jumlah keseluruhan mengikut nilai masa kini yang perlu dibelanjakan adalah sebanyak RM62,548.02 bagi sebuah kereta Proton Iswara untuk tempoh lima tahun. Oleh yang demikian nilai EAA dengan menggunakan pendekatan ANPV bagi sebuah Proton Iswara yang diurus serta diselenggarakan oleh SPANCO pada setiap tahun adalah seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 ANPV_j &= \frac{NPV_j}{PVIFA_{k,n}} \quad (\text{menggunakan kadar diskon } 8\%) \\
 &= \frac{62,548.02}{PVIFA_{8\%,5^*}} \\
 &= \frac{62,548.02}{3.993} \\
 &= \underline{\underline{15,664.42}}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pengiraan bagi kedua-dua buah kendaraan di atas, ini bermakna kos yang terpaksa dibelanjakan oleh ATM bagi menggunakan kereta – kereta yang dipajakan oleh SPANCO secara kontrak adalah: untuk sebuah kereta Proton Perdana V6 secara purata adalah sebanyak RM38,912.77 setahun manakala bagi sebuah Proton Iswara adalah sebanyak RM15,664.42 setahun.

4.5.2 Penglibatan Terhadap Kos Oleh ATM

Bagi ATM penglibatan kos bagi pengurusan kereta-kereta yang dimaksudkan adalah agak berbeza apabila pengurusan kereta turus dan utiliti ini telah diswastakan ini kerana sekiranya pengurusan kereta ini tidak diswastakan terdapat pelbagai kos yang perlu ditanggung antara kos-kos yang perlu ditanggung adalah seperti berikut:

- a. Kos perolehan ataupun pembelian kenderaan.
- b. Kos alat ganti.
- c. Kos upah buruh.
- d. Kos pemberian tempatan.

Dalam perbandingan kos ini, kos-kos seperti kos gaji bagi semua pihak yang terlibat dalam pengurusan kereta turus dan utiliti ini tidak diambil kira begitu juga kos infrastruktur dan lain-lain kos yang berkaitan, hanya kos-kos yang disebutkan di atas sahaja yang diambil kira bagi membuat perbandingan ini. Manakala bagi tujuan kajian ini bagi alat ganti hanya melibatkan keperluan alat ganti bersifat *preventive maintenance* sahaja yang diambil kira tidak termasuk alat ganti untuk *corrective maintenance* ini kerana sebarang kerosakan terhadap kenderaan tidak dapat dijangkakan dan sebarang pengantian alat ganti hanya dilakukan apabila berlaku kerosakan. Bagi harga alat ganti disebabkan ATM tiada lagi memegang serta mempunyai alat ganti bagi kenderaan ini maka kumpulan kajian menggunakan harga alat ganti di pasaran dengan mendapatkan data dari Pusat Servis EON.

4.5.2.1 Had Umur Ekonomik. Had umur ekonomik bagi kereta turus dan utiliti ATM adalah enam tahun. Apabila kenderaan-kenderaan tersebut telah genap enam tahun dalam perkhidmatan lanya akan dijual melalui tender oleh Kor Ordnans DiRaja dan proses selanjutnya adalah proses pengantian dengan kenderaan baru.

4.5.2.2 Jumlah Kos Yang Terlibat. Bagi mendapatkan pengiraan kos sebenar bagi pengurusan kereta turus dan utiliti, kumpulan kajian akan hanya

menunjukkan kos yang terlibat bagi sebuah kereta Proton Perdana V6 dan sebuah Proton Iswara. Berikut adalah kos-kos yang terlibat:

- a. **Kos Perolehan/Pembelian.** Kos pembelian bagi sebuah Proton Perdana V6 adalah sebanyak RM72,100.00 dan sebuah Proton Iswara adalah sebanyak RM31,600.00. Kos pembelian ini adalah pada harga yang telah dikecualikan daripada cukai kerajaan. Mengikut dasar sedia ada yang diamalkan oleh ATM tempoh hayat kenderaan jenis ini adalah selama 6 tahun dengan pengiraan nilai buku sebanyak 10 peratus ditolak pada setiap tahun dalam perkhidmatan. Nilai kenderaan ini akan berkurangan mengikut usianya dalam perkhidmatan. Sebagai contoh ditunjukkan nilai bagi sebuah Proton Perdana V6 dan Proton Iswara yang disusutnilaikan pada setiap tahun dalam perkhidmatan sebagaimana dalam Jadual 4.5.3 di bawah.

Jadual 4.5.3: Kos Susut Nilai Kereta Proton Perdana V6 dan Proton Iswara Mengikut Tahun

Jenis Kereta	Harga Asal (RM)	Baki Nilai Buku Mengikut Tahun (10% Susut Nilai)					
		1	2	3	4	5	6
Perdana V6	72,100.00	64,890.00	58,401.00	52,560.90	47,304.81	42,574.33	38,316.90
Iswara 1.3s	31,600.00	28,440.00	25,596.00	23,036.40	20,732.76	18,659.49	16,793.54

- b. **Kos Alat Ganti.** Bagi memastikan kenderaan-kenderaan ini berada dalam keadaan siap sedia untuk digunakan pada sebilang masa maka kerja-kerja senggaraan secara pencegahan (*preventive maintenance*) dan mengikut sebagaimana yang dijadualkan dalam buku jadual senggaraan perlulah dilaksanakan. Semua peralatan alat ganti kenderaan ini dikategorikan sebagai alat pakai habis (*expandable item*) seperti minyak injin, penapis minyak, palam pencucur dan sebagainya. Bagi pengantian

minyak injin dan penapis minyak dibuat dalam masa tiga bulan sekali ataupun apabila sampai tempoh batuan perjalanan sebagaimana dalam buku jadual senggaraan. Bagi tujuan pengiraan kos ditunjukkan pengantian dibuat pada setiap 3 bulan sekali, ini bermakna sebanyak 4 kali dibuat dalam masa satu tahun. Bagi peralatan lain seperti palam pencur, minyak brek dan sebagainya pengantian dilakukan sekali dalam masa dua tahun kecuali *timing belt* yang perlu dilakukan dalam masa 3 tahun sekali ataupun apabila telah mencapai jarak batuan sebanyak 80,000 ke 100,000 kilometer perjalanan dan *fuel filter* yang ditukar 3 tahun sekali ataupun apabila mencapai 60,000 kilometer jarak batuan perjalanan. Kos alat ganti yang diperlukan bagi penyenggaraan kedua-dua buah kenderaan ini adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 4.5.4 dan 4.5.5. Berdasarkan kedua-dua jadual tersebut diperhatikan kos penggunaan alat ganti bagi kedua-dua kenderaan pada tahun kedua dan keempat adalah sebanyak RM1,685.62 bagi Proton Perdana V6 dan RM1,039.83 bagi Proton Iswara. Didapati terdapat peningkatan kos senggaraan apabila semua kenderaan memasuki tahun keenam dalam perkhidmatan. Berbanding dengan jumlah kos pada tahun pertama, ketiga dan kelima.

Jadual 4.5.4: Kos Alat Ganti Proton Perdana V6 Mengikut Tahun

Alat Ganti	Harga (RM)	Tahun					
		1	2	3	4	5	6
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Minyak Injin	39.00	156.00	156.00	156.00	156.00	156.00	156.00
Penapis Minyak	15.43	61.72	61.72	61.72	61.72	61.72	61.72
Engine Coolant	14.00	28.00	28.00	28.00	28.00	28.00	28.00
Penapis Udara	63.95		63.95		63.95		63.95
Minyak Brek	29.25		29.25		29.25		29.25
Fuel Filter	244.00			244.00			244.00
Transmission Oil	60.00		60.00		60.00		60.00
Minyak Gris Wheel Bearing	25.00		25.00		25.00		25.00
Spark Plug	31.20		31.20		31.20		31.20
Brake Pad	115.50		115.50		115.50		115.50
Tayar	880.00		880.00		880.00		880.00
Bateri	155.00		155.00		155.00		155.00
Timing Belt complete	888.10			888.10			888.10
Gas Pendingin Udara	80.00		80.00		80.00		80.00
Jumlah		245.72	1,685.62	1,377.82	1,685.62	245.72	2,817.72

Sumber: Harga alat ganti dari Pusat Servis EON Tempatan

Jadual 4.5.5: Kos Alat Ganti Proton Iswara Mengikut Tahun

Alat Ganti	Harga (RM)	Tahun					
		1	2	3	4	5	6
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Minyak Injin	39.00	156.00	156.00	156.00	156.00	156.00	156.00
Penapis Minyak	10.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00
Engine Coolant	14.00	28.00	28.00	28.00	28.00	28.00	28.00
Penapis Udara	28.49		28.49		28.49		28.49
Minyak Brek	19.50		19.50		19.50		19.50
Fuel Filter	7.25			7.25			7.25
Transmission Oil	17.90		17.90		17.90		17.90
Minyak Gris Wheel Bearing	21.00		21.00		21.00		21.00
Spark Plug	21.84		21.84		21.84		21.84
Brake Pad	124.10		124.10		124.10		124.10
Tayar	420.00		420.00		420.00		420.00
Bateri	130.00		130.00		130.00		130.00
Timing Belt complete	442.60			442.60			442.60
Gas Pendingin Udara	33.00		33.00		33.00		33.00
Jumlah		224.00	1,039.83	673.85	1,039.83	224.00	1,489.68

Sumber: Harga alat ganti dari Pusat Servis EON Tempatan

4.5.2.3 Kos Pembaikan Luar/Tempatan. Pembaikan luar/tempatan biasanya dilakukan bagi kerja-kerja yang mana ianya tidak dapat dilaksanakan oleh woksyop-woksyop ATM disebabkan ketiadaan peralatan-peralatan khas (*special tools*) bagi melaksanakan kerja-kerja tersebut seperti *wheel balancing*, *tyre alignment*, *engine tuning* dan sebagainya. Sebagaimana dalam buku jadual senggaraan dicadangkan kerja-kerja seperti yang disebutkan diatas dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam masa tiga bulan. Kos yang diperlukan bagi kerja-kerja tersebut bagi sebuah Proton Perdana V6 adalah sebanyak RM360.00 dan RM240.00 bagi sebuah Proton Iswara. Kos bagi pembaikan luar mengikut tahun sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 4.5.6:

Jadual 4.5.6: Kos Pembaikan Luar/Tempatan Mengikut Tahun

Jenis Kereta	Jenis Pembaikan	Harga (RM)	Tahun					
			1	2	3	4	5	6
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Proton Perdana	Tyre Balancing	20.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
	Tyre Alignment	30.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00
	Engine Tuning	40.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00
Jumlah			360.00	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00
Proton Iswara	Tyre Balancing	20.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
	Tyre Alignment	20.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
	Engine Tuning	20.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
Jumlah			240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00

Sumber: Pusat Servis EON Tempatan

4.5.2.4 Pengiraan Kadar Upah Senggaraan. Kadar upah bagi kerja-kerja pembaikan dan juga senggaraan bagi seorang makenik woksyop ATM adalah sebanyak RM8.00 sejam. Jadual 4.5.7 menunjukkan jumlah masa serta kadar upah yang dikira bagi kerja-kerja senggaraan sebuah kereta. Kadar upah ini serta masa yang diambil bagi kerja-kerja yang tersenarai di dalam jadual 4.5.7 adalah sama bagi Proton Perdana V6 dan juga Proton Iswara. Pemeriksaan juga dibuat terhadap kenderaan mengikut jadual senggaraan bulanan yang mana kadang kala tiada memerlukan sebarang pertukaran alat ganti. Pemeriksaan jenis ini secara puratanya dalam setahun memerlukan masa selama 3 jam bagi sebuah kereta.

Jadual 4.5.7: Kos Kadar Upah Senggaraan Bagi sebuah Proton Perdana V6 ataupun Proton Iswara

Kerja-Kerja Senggaraan	Masa Diambil (minit)	Upah (RM/Jam)	Tahun (RM)					
			1	2	3	4	5	6
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Minyak Injin	10	8.00	5.32	5.32	5.32	5.32	5.32	5.32
Penapis Minyak	10	8.00	5.32	5.32	5.32	5.32	5.32	5.32
Engine Coolant	10	8.00	2.67	2.67	2.67	2.67	2.67	2.67
Penapis Udara	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Minyak Brek	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Fuel Filter	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Transmission Oil	20	8.00		2.67		2.67		2.67
Minyak Gris	30	8.00		4.00		4.00		4.00
Spark Plug	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Brake Pad	40	8.00		5.32		5.32		5.32
Tayar	60	8.00		8.00		8.00		8.00
Bateri	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Timing Belt complete	60	8.00			8.00			8.00
Gas Pendingin Udara	10	8.00		1.33		1.33		1.33
Lain-Lain Pemeriksaan	180	8.00	24.00	24.00	24.00	24.00	24.00	24.00
Jumlah			37.31	65.28	45.31	65.28	45.41	77.28

Sumber Data: Markas Pemerintahan Logistik TD (Kumpulan JLJ)

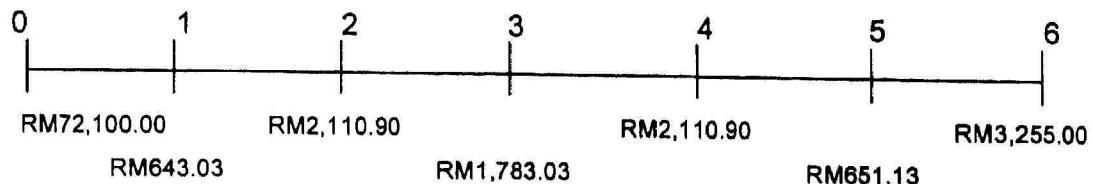
4.5.2.5 Jumlah Kos Keseluruhan. Berdasarkan jumlah kos-kos yang perlu dibelanjakan bagi menyelenggarakan sebuah Proton Perdana dan juga sebuah Proton Iswara didapati perbelanjaan pada tahun pertama adalah yang paling rendah berbanding pada tahun-tahun berikutnya. Diperhatikan apabila umur kenderaan mencapai tahun keenam, perbelanjaan senggaraannya adalah yang paling tinggi. Kos minima yang diperlukan bagi menyelenggarakan sebuah kereta iaitu *preventive maintenance* dalam masa enam tahun didapati Proton Perdana memerlukan sebanyak RM10,554.09 manakala Proton Iswara adalah sebanyak RM6,467.06. Jadual 4.5.8 menunjukkan jumlah keseluruhan kos perbelanjaan untuk sebuah Proton Perdana dan sebuah Proton Iswara.

Jadual 4.5.8: Kos Keseluruhan Perbelanjaan Untuk Sebuah Kereta Proton Perdana V6 dan Iswara Mengikut Tahun

Jenis Kereta	Perkara	Tahun (RM)					
		1	2	3	4	5	6
(a)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
Perdana	Kos Alat Ganti	245.72	1,685.62	1,377.82	1,685.62	245.72	2,817.72
	Kos Pembaikan Luar	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00
	Kos Upah	37.31	65.28	45.31	65.28	45.41	77.28
Jumlah		643.03	2,110.90	1,783.13	2,110.90	651.13	3,255.00
Iswara	Kos Alat Ganti	224.00	1,039.83	673.85	1,039.83	224.00	1,489.68
	Kos Pembaikan Luar	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00
	Kos Upah	37.31	65.28	45.31	65.28	45.41	77.28
Jumlah		501.31	1,345.11	969.16	1,345.11	509.41	1,806.96

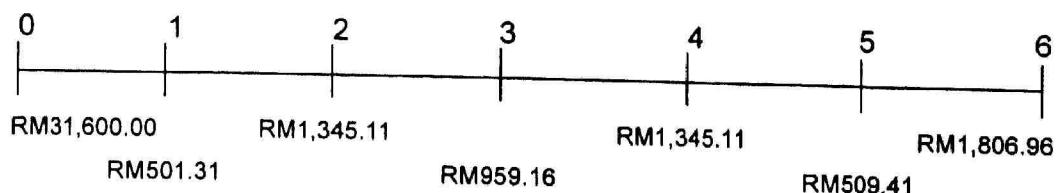
4.5.2.6 Pengiraan Nilai Kini. Bagi mendapatkan nilai sebenar kos yang dikenakan, pengiraan kaedah nilai kini PVIF digunakan dengan kadar simpanan 8 peratus sebagai kadar diskaun. Oleh itu pengiraan berdasarkan garisan waktu untuk Proton Perdana V6 dan Proton Iswara adalah seperti berikut:

a. **Proton Perdana V6**



Tahun	Wang Keluar (RM)	PVIF $8\%,n^8$	Nilai Masa Kini (RM)
0	72,100.00	-	(72,100.00)
1	643.03	0.926	(595.45)
2	2,110.90	0.857	(1,809.04)
3	1,783.03	0.794	(1,415.73)
4	2,110.90	0.735	(1,551.51)
5	651.13	0.681	(443.42)
6	3,255.00	0.630	(2,050.65)
Jumlah Besar			24,139.65
			55,826.15

b. Proton Iswara



Catatan:

- * Nilai kenderaan pada akhir tahun keenam setelah ditolak susut nilai sebanyak 10% setahun.

Berpandukan daripada nilai kini (*present value*) bagi kedua-dua kereta di atas, ianya jelas menunjukkan bahawa kos bagi menggunakan sebuah kereta Proton Perdana untuk tempoh enam tahun adalah sebanyak RM55,826.15 manakala bagi sebuah Proton Iswara adalah sebanyak RM25,872.56 sekiranya diuruskan sepenuhnya oleh ATM. Oleh yang demikian nilai EAA dengan menggunakan

pendekatan ANPV bagi mendapatkan jumlah kos yang dibelanjakan setahun bagi setiap sebuah kereta adalah seperti berikut:

a. **Proton Perdana**

$$\begin{aligned} \text{ANPV}_1 &= \frac{\text{NPV}_1}{\text{PVIFA}_{k,n}} \quad (\text{menggunakan kadar diskaun } 8\%) \\ &= \frac{55,826.15}{\text{PVIFA}_{8\%,6}} \\ &= \frac{55,826.15}{4.623} \\ &= \underline{\underline{12,075.74}} \end{aligned}$$

a. **Proton Iswara**

$$\begin{aligned} \text{ANPV}_1 &= \frac{\text{NPV}_1}{\text{PVIFA}_{k,n}} \quad (\text{menggunakan kadar diskaun } 8\%) \\ &= \frac{25,872.56}{\text{PVIFA}_{8\%,6}} \\ &= \frac{25,872.56}{4.623} \\ &= \underline{\underline{5,596.49}} \end{aligned}$$

Berdasarkan keputusan pengiraan ANPV didapati kos perbelanjaan bagi sebuah Proton Perdana V6 setahun adalah sebanyak RM12,075.74 manakala sebuah Proton Iswara 1.3s adalah sebanyak RM5,596.49.

4.6 RUMUSAN

Hasil daripada pengiraan jumlah kos perbelanjaan, didapati untuk tempoh jangkamasa kontrak pajakan sebuah Proton Perdana V6 selama 4 tahun dengan SPANCO maka ATM perlu membelanjakan sebanyak RM128,879.09 (nilai kini) dan bagi sebuah Proton Iswara untuk tempoh kontrak selama 5 tahun ATM perlu membelanjakan sebanyak RM62,548.02 (nilai kini). Apabila jumlah tersebut

dijadikan aliran anuiti mengikut tempoh kontrak maka kos tahunan bagi sebuah Proton Perdana V6 adalah RM38,912.77 dan sebuah Proton Iswara 1.3s adalah sebanyak RM15,664.42. Sekiranya ATM menguruskan sendiri didapati dalam jangka masa 6 tahun ATM hanya perlu membelanjakan sebanyak RM55,826.15 (nilai kini) bagi sebuah Proton Perdana V6 dan sebanyak RM25,812.56 (nilai kini) bagi sebuah Proton Iswara. Apabila jumlah ini dijadikan aliran anuiti untuk tempoh 6 tahun kos tahunan bagi sebuah Proton Perdana V6 adalah sebanyak RM12,075.74 dan Proton Iswara sebanyak RM5,596.49 sahaja.

Berdasarkan penemuan perbandingan kos di atas didapati perbezaan kos keseluruhan berdasarkan EAA bagi kenderaan yang dipajak melalui SPANCO dan juga jika diuruskan sendiri oleh pihak ATM adalah: untuk sebuah Proton Perdana V6 sebanyak RM26,837.03 (RM38,912.77 – RM12,075.74) manakala untuk sebuah Proton Iswara 1.3s adalah sebanyak RM10,067.93 (RM15,664.42 – RM5,596.49). Jumlah perbezaan angka ini adalah agak besar jika di ambil kira jumlah pegangan semasa kereta turus dan utiliti yang dipajak oleh ATM dalam program penswastaan ini. Bagi tujuan kiraan sekiranya jumlah tersebut dikalikan dengan pegangan kenderaan berakhir pada Disember 2001 adalah seperti berikut:

- a. **Proton Perdana.** Jumlah yang dipajak sehingga Disember 2001 adalah sebanyak 134 buah. Oleh itu untuk satu tahun kos senggaraan yang perlu dibayar kepada SPANCO secara purata adalah sebanyak RM5,214,311.18 ($RM38,912.77 \times 134$) dan apabila dikali dengan 4 tahun jumlahnya menjadi RM20,857,244.72. Manakala jika diuruskan sendiri oleh ATM jumlah setahun adalah sebanyak RM1,618,149.16 ($RM12,075.74 \times 134$) dan untuk 6 tahun adalah sebanyak RM9,708,894.96.
- b. **Proton Iswara.** Jumlah yang dipajak sehingga Disember 2001 adalah sebanyak 1,008 buah. Oleh itu untuk satu tahun kos senggaraan yang perlu dibayar kepada SPANCO secara purata adalah sebanyak RM15,789,735.36 ($RM15,664.42 \times 1,008$) dan apabila dikali dengan 5 tahun jumlahnya menjadi RM78,948,676.80. Manakala jika diuruskan

sendiri oleh ATM jumlah setahun adalah sebanyak RM5,641,261.92 (RM5,596.49 x 1,008) dan untuk 6 tahun adalah sebanyak RM33,847,571.52.

Kesimpulannya, kedua-dua perbezaan kos yang ditunjukkan di atas adalah jelas terdapat perbezaan kos sebanyak tiga kali ganda apabila pengurusan kereta turus dan utiliti ini diswastakan berbanding jika ianya diuruskan sendiri oleh ATM. Oleh yang demikian **Hipotesis 3** yang menyatakan terdapat perbezaan kos penyenggaraan kereta turus dan utiliti di antara SPANCO dengan ATM diterima.