

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN CADANGAN**

#### **5.0 PENGENALAN**

Secara umumnya kajian terbahagi kepada dua bahagian iaitu pertama adalah untuk melihat bagaimana persepsi pegawai selaku pengguna kereta turus dan utiliti dan anggota LLP yang sebahagian besarnya adalah terdiri daripada pemandu kenderaan tersebut terhadap perkhidmatan SPANCO selaku syarikat yang telah diberi tanggungjawab di bawah program penswastaan kereta turus dan utiliti kerajaan. Disamping itu, kajian juga dilakukan bagi mengenal pasti sejauhmana pengguna berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Seterusnya melihat sejauh mana kepuasan pengguna mempengaruhi persepsi mereka terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti dalam ATM. Bahagian kedua kajian ini ialah membuat perbandingan kos pengurusan yang menumpukan terhadap kos penyenggaraan di antara pengurusan oleh SPANCO dengan pengurusan oleh pihak ATM sendiri. Oleh itu dalam bab ini dibentangkan kesimpulan kajian dan cadangan-cadangan.

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan dapatan kajian dan perbincangan yang telah dibentangkan dalam Bab 4 beberapa rumusan boleh dibuat seperti berikut:

**5.1.1. Persepsi.** Secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang positif terhadap perkhidmatan SPANCO. Sebanyak 35.5 peratus (39) responden mempunyai persepsi yang positif, 30.9 peratus (34) responden memberi penilaian persepsi sederhana dan 33.6 peratus (37) responden yang mempunyai persepsi yang negatif terhadap penswastaan kereta turus dan utiliti kepada SPANCO.

Bagi melihat perbezaan persepsi di antara pegawai dan anggota LLP, sebanyak 65 peratus (26) responden pegawai dan 72 peratus (50) responden anggota LLP

yang mempunyai persepsi positif dan negatif terhadap perkhidmatan SPANCO diambil kira dalam membuat perbandingan. Dalam Ujian Chi-Square keputusan menunjukkan terdapat perbezaan persepsi yang signifikan ( $P = 0.000$ ) di antara pegawai dan anggota LLP. Manakala analisis Ujian-T menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan di antara pegawai dengan anggota LLP tentang persepsi mereka terhadap perkhidmatan SPANCO terutamanya pendapat yang menyatakan SPANCO telah menguruskan perkhidmatan kereta turus dan utiliti jauh lebih baik berbanding ATM di mana nilai  $P = 0.004$  dan juga bantuan yang diperlukan dari SPANCO sangat mudah diperolehi, yang mana nilai  $P = 0.021$ .

Kesimpulannya persepsi yang berbeza di antara pegawai dengan anggota LLP mungkin dipengaruhi oleh pengalaman semasa berurusan dengan SPANCO di mana pemandu kerap kali berurusan dengan SPANCO apabila melibatkan masalah yang dihadapi oleh kenderaan yang dipandunya. Berbanding pegawai yang mana mereka sebagai pengguna mungkin tidak pernah berurusan ataupun menghadapi masalah dalam berurusan dengan SPANCO. Disebabkan pengalaman-pengalaman lalu yang kurang menyenangkan sama ada dengan SPANCO sendiri ataupun dengan wakil-wakil bengkel pembaikan yang diiktiraf oleh SPANCO maka ianya telah mempengaruhi persepsi mereka terhadap SPANCO secara keseluruhannya.

**5.1.2. Kepuasan.** Secara keseluruhannya pegawai serta anggota LLP mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Daripada 110 responden yang diuji, didapati sebanyak 37.3 peratus (41) responden pegawai dan anggota LLP mempunyai tahap kepuasan yang tinggi, 30.0 peratus (33) responden mempunyai tahap kepuasan sederhana dan 32.7 peratus (36) responden mempunyai tahap kepuasan yang rendah terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO.

Bagi menilai perbezaan kepuasan di antara pegawai dan anggota LLP, sebanyak 67.5 peratus (27) responden pegawai dan 72 peratus (50) responden anggota LLP yang mempunyai persepsi positif dan negatif terhadap perkhidmatan SPANCO diambil kira dalam membuat perbandingan. Dalam Ujian Chi-Square juga menunjukkan terdapat perbezaan persepsi yang signifikan ( $P = 0.000$ ) di

antara pegawai dan anggota LLP. Analisis Ujian-T pula menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan di antara pegawai dengan anggota LLP tentang kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO terutamanya pada perkara-perkara berikut: Pertama: mutu hasil kerja yang dilaksanakan ( $P = 0.000$ ), kedua: prestasi kenderaan selepas dibaik pulih ( $P = 0.007$ ), ketiga: perkhidmatan dalam waktu kecemasan ( $P = 0.000$ ), keempat: layanan staf SPANCO semasa berurusan ( $P = 0.009$ ) dan akhir sekali kemudahan ejen bengkel pembaikan ( $P = 0.000$ ).

Kesimpulannya, terdapatnya perbezaan kepuasan di antara pegawai dengan pemandu adalah berdasarkan pengalaman mereka sendiri iaitu pemandu yang selalu berurusan dengan SPANCO terutamanya bagi kerja-kerja senggaraan yang kerap dilakukan serta beberapa masalah yang dihadapi apabila berlaku kecemasan seperti kerosakan ataupun berlaku kemalangan yang mana ianya memerlukan bantuan segera daripada pihak SPANCO. Berdasarkan pengalaman tersebut, maka ianya telah menimbulkan perasaan tidak puas hati terhadap mutu perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO. Berbanding dengan pegawai sebagaimana yang dinyatakan di atas, mereka hanyalah pengguna yang mana tidak berurusan secara terus dengan SPANCO. Oleh yang demikian dapatlah disimpulkan faktor kepuasan pengguna telah mempengaruhi persepsi mereka terhadap pengwastaan kereta turus dan utiliti kepada SPANCO.

**5.1.3. Perbandingan Kos.** Secara keseluruhannya kajian menunjukkan terdapat perbezaan kos iaitu peningkatan sebanyak tiga kali ganda apabila pengurusan kereta turus dan utiliti di kendalikan oleh SPANCO berbanding sekiranya ianya diuruskan sendiri oleh ATM. Oleh yang demikian, dapatlah disimpulkan bahawa adalah lebih menjimatkan serta menguntungkan jika faktor kos diambil kira sekiranya ATM dipertanggungjawabkan bagi menguruskannya sendiri.

## **5.2. CADANGAN-CADANGAN**

Berdasarkan hasil perbincangan dan dapatan dalam kertas kajian ini maka kumpulan kajian ingin mengemukakan beberapa cadangan seperti berikut:

a. Keputusan kajian mendapati sebanyak 46.8 peratus (36) responden yang sangat tidak berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO, serta sebanyak 48.7 peratus (37) responden yang sangat tidak bersetuju ataupun mempunyai persepsi negatif terhadap SPANCO, jelas menunjukkan bahawa terdapat beberapa masalah yang perlu diberi perhatian sewajarnya oleh SPANCO. Selaku syarikat profesional SPANCO perlu memperbaiki lagi mutu perkhidmatannya terhadap pelanggan-pelanggannya. Antara perkara-perkara yang perlu diambil perhatian adalah seperti berikut:

- (1) Kerja-kerja pembaikan perlulah dilaksanakan dengan betul dan bermutu.
- (2) Perkhidmatan dalam waktu kecemasan perlu dipertingkatkan.
- (3) Menambah ejen ataupun wakil-wakil bengkel yang diiktiraf bagi memenuhi permintaan sebarang kerja-kerja yang diperlukan.
- (4) Mengutamakan pelanggan, SPANCO perlulah memandang berat perkara ini dan langkah sewajarnya perlulah diambil bagi memberi layanan yang sewajarnya terhadap pelanggan-pelanggan SPANCO.

b. Berdasarkan dapatan kajian perbandingan kos, jelas menunjukkan perbezaan yang sangat ketara. Kajian berhubung dengan kos pajakan serta kos senggaraan secara mendalam perlu dilakukan agar kos sewaan serta kos senggaraan ini dapat dirundingkan semula agar kedua-dua belah pihak mendapat kebaikan bersama ataupun *win-win situation*.

### **5.3 CADANGAN KAJIAN LANJUTAN**

Disebabkan kekurangan masa serta kekurangan sumber kewangan, kajian ini hanya melibatkan pegawai serta anggota LLP pemandu di kawasan Kuala Lumpur iaitu di KEMENTAH dan juga di kawasan Port Dickson sahaja. Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh yang lebih tepat berhubung persepsi serta kepuasan pengguna dan pemandu, adalah dicadangkan supaya kajian lanjutan yang melibatkan semua anggota pemandu kereta turus dan utiliti di seluruh negara dijalankan oleh pengkaji-pengkaji seterusnya. Begitu juga dengan kajian perbandingan kos secara menyeluruh seperti kos gaji, kos penyimpanan serta lain-lain kos yang berkaitan.