

**MENGENALPASTI TAHAP KEPUASAN HATI
PELANGGAN TERHADAP PENAWARAN GULA
DIPASARAN**

**KAJIAN KES: TAMAN TUN DR ISMAIL (TTDI) SHAH
ALAM**

“ THE NIMBLE’S ”

NAMA

AZLAN SHAH BIN AZAMY @ AZMI

ZARITH SHIMA BINTI RUSLAN

ROSLINA BINTI AHMAD

VIMALA A/P VENUGOPAL

NO. PENDAFTARAN

08 DPI 03 F 511

08 DPI 03 F 518

08 DPI 03 F 522

08 DPI 03 F 523



DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN (PERNIAGAAN ANTARABANGSA)

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

JULAI 2006

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK.

Laporan projek bertajuk “Mengenalpasti Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Penawaran Gula Di Pasaran Taman Tun Dr Ismail (TTDI) Shah Alam” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : Puan Norfaizah bt Abas

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh :

Nama Penyelaras : En. Mohd Nazar Bin Haji Maulud

Tandatangan Penyelaras :

Tarikh :

PERAKUAN PELAJAR

“Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nurkilan yang setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya”

1. Tandatangan :
Nama : Azlan Shah bin Azamy @ Azmi
No Pendaftaran : 08 DPI 03 F 511
Tarikh :
2. Tandatangan :
Nama : Zarith Shima binti Ruslan
No Pendaftaran : 08 DPI 03 F 518
Tarikh :
3. Tandatangan :
Nama : Roslina binti Ahmad
No Pendaftaran : 08 DPI 03 F 522
Tarikh :
4. Tandatangan :
Nama : Vimala a/p Venugopal
No Pendaftaran : 08 DPI 03 F 523
Tarikh :

DEDIKASI

Istimewa buat ibu ayah penyelidik yang disayangi, penyelia yang dihargai dan teman
seperjuang.....

PENGHARGAAN

Penyelidik ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan ikhlas kepada pensyarah projek ini iaitu En Mohd Nazar bin Haji Maulud di atas bimbingan, perbincangan, teguran dan nasihat yang diberikan sepanjang tempoh projek ini dilaksanakan. Tanpa beliau, projek ini tidak akan dapat disiapkan dengan sempurna. Semoga segala yang penyelidik lakukan mendapat restu daripada Ilahi.

Jutaan terima kasih juga diucapkan khas buat penasihat projek iaitu Puan Norfaizah binti Abas diatas segala tunjuk ajar, nasihat, teguran dan bimbingan yang diberikan dan tidak pernah kenal erti jemu dalam memberi maklumat sepanjang tempoh peraksanaan projek ini. Atas tunjuk ajar beliau, penyelidik telah dapat menyiapkan projek ini mengikut prosedur-prosedur yang dikehendaki.

Penghargaan ini juga diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kajian ini secara langsung ataupun tidak langsung diatas kerjasama dan bantuan yang telah diberikan. Khususnya kepada responden-responden iaitu para penduduk yang terdiri daripada penduduk TTDI Shah Alam yang sudi membantu dan meluangkan masa untuk menjawab borang soal selidik yang diberikan. Serta tidak dilupakan juga kepada rakan-rakan yang membantu secara tidak langsung dalam menyempurnakan kajian kami ini. segala sokongan dan bantuan amat para penyelidik hargai dan akan dikenang selalu.

Akhir kata, sekalung penghargaan buat semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kajian kami ini. Maaf dipinta sekiranya terdapat kesilapan yang tidak disedari. Sesungguhnya, segala yang baik datangnya dari Allah s.w.t dan yang buruk adalah dari kelemahan kami sendiri.

Sekian terima kasih.

ABSTRAK

Projek ini dilaksanakan bertujuan untuk mengkaji dengan mengenalpasti tahap kepuasan hati pengguna terhadap penawaran gula di pasaran Taman Tun Dr Ismail (TTDI) Shah Alam. Penyelidik ingin mengenalpasti tahap kepuasan hati pelanggan terhadap penawaran gula kesan daripada kekurangan gula yang berlaku di dalam negara dan mengenalpasti tahap kesedaran pengguna terhadap punca-punca utama kekurangan gula kepada penduduk di TTDI Shah Alam serta mengenalpasti tahap kesedaran pengguna terhadap langkah-langkah yang diambil oleh pihak kerajaan. Penyelidik menagmbil sampel yang mana terdiri daripada penduduk Taman Tun Dr Islami (TTDI) Shah Alam. Dalam mengumpulkan data, penyelidik menggunakan kaedah pengedaran borang soal selidik kepada penduduk TTDI Shah Alam. Data-data yang telah dianalisis akan dipersembahkan dalam bentuk peratusan dan juga carta palang. Berdasarkan keputusan yang diperolehi, kami telah mendapati bahawa kebanyakan penduduk mengamalkan pengambilan gula dalam pemakanan harian mereka dan menyedari tentang kewujudan krisis gula yang telah melanda di negara ini. Setelah meneliti, penyelidik mendapati kebanyakan responden kurang berpuas hati terhadap bekalan gula yang berada dipasaran sekitar kawasan TTDI. Berdasarkan hasil kajian juga, tahap kesedaran terhadap punca-punca berlakunya masalah ini adalah didapati sesetengah responden masih tidak mengetahui punca sebenar berlakunya krisis ini dan mempunyai tahap kesedaran yang sederhana terhadap langkah-langkah yang diambil oleh pihak kerajaan dalam memulihkan keadaan kekurangan gula di pasaran.

ABSTRACT

This project is accomplished with a purpose to study and identify the satisfaction level of consumer regarding the supply of sugar in Taman Tun Dr Ismail (TTDI) Shah Alam. Researchers want to identify the satisfaction level of consumer regarding the supply of sugar as a result from the shortage of sugar which happen in this country and the awareness level of costumer regarding the main causes of shortage of sugar and also to identify the awareness level of costumer regarding the measure taken by government researchers take resident of Taman Tun Dr Ismail (TTDI) Shah Alam as a sample. In gathering data, researchers use the questionnaire distribution method towards the residents of TTDI Shah Alam. Data that already been analyses will be present in the form of bar chart and percentage. Base on the data, we find that most respondent takes sugar in daily life and them also aware of sugar crisis in the country. After closing, researchers found out that many respondents are not satisfied with the supply of sugar in TTDI Shah Alam. Based on the study also, the awareness level of the main causes of shortage of sugar and the measure taken by government to restore the situation.

SENARAI ISI KANDUNGAN

Isi Kandungan	Muka Surat
Halaman Judul	i
Perakuan Pelajar	ii
Penghargaan	iii
Abstrak	iv
Abstract	vi
Senarai Kandungan	vii
Senarai Jadual	x
Senarai Rajah	vii
Senarai Lampiran	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	3
1.3	Penyataan Masalah	5
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Batasan Kajian	8

BAB 2 ULASAN KARYA

2.1	Pengenalan	9
2.1.1	Penawaran Gula	10
2.1.2	Harga	11
2.1.3	Mengenalpasti punca-punca kekurangan gula	12
2.1.4	Mengenalpasti langkah-langkah yang	

		diambil oleh pihak kerajaan	15
BAB	3	METODOLOGI	
3.1		Pengenalan	18
3.2		Reka Bentuk Kajian	18
3.3		Tempat Kajian	19
3.4		Sampel Kajian	19
3.5		Instrument Kajian	20
	3.5.1	Data Primer	21
	3.5.2	Data Sekunder	24
3.6		Kesahihan Dan Kebolehpercayaan	25
3.7		Jangkaan Kajian	25
3.8		Analisi Data.	26
BAB	4	ANALISIS KAJIAN	
4.1		Pengenalan	27
4.2		Demografi Responden	28
4.3		Mengenalpasti Tahap Kepuasan Hati Pengguna Terhadap Penawaran Gula.	38
4.4		Mengenalpasti Tahap Kesedaran Pengguna Terhadap Punca-Punca Kekurangan Gula	54
4.5		Mengenalpasti tahap kesedaran pengguna terhadap langkah-langkah kerajaan dalam mengatasi masalah kekurangan gula.	60
BAB	5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1		Pendahuluan	68

5.2	Pengenalan	68
5.3	Perbincangan	68
5.4	Kesimpulan	71
5.5	Cadangan	72

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN.

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
3.1	Skala Likert bahagian B	23
3.2	Skala Likert bahagian C & D	23
4.1.1	Jantina Responden	28
4.1.2	Umur	29
4.1.3	Status Perkahwinan	30
4.1.4	Pendapatan	31
4.1.5	Tempat Tinggal	32
4.1.6	Pengambilan Gula	33
4.1.7	Tempat Pembelian Gula	34
4.1.8	Kekerapan Pembelian Gula	35
4.1.9	Kuantiti Penggunaan	36
4.1.10	Pengetahuan Mengenai Krisis Gula	37
4.2.1	Bekalan Gula Mencukupi	38
4.2.2	Berpuas Hati Dengan Bekalan Gula	39
4.2.3	Bekalan Gula Diperbanyakkan	40
4.2.4	Bekalan Gula Senang Didapati	41
4.2.5	Harga Murah	42
4.2.6	Harga Bersesuaian Dengan Keadaan Semasa	43
4.2.7	Harga Makanan & Minum Naik	44
4.2.8	Penjualan Mengikut Penetapan Harga	45
4.2.9	Kekurangan Gula Mempengaruhi Perbelanjaan Harian	46
4.2.10	Harga Gula Mempengaruhi Perbelanjaan Harian	47
4.2.11	Kekerapan Membeli Bertambah	48
4.2.12	Penghadan Penjualan Gula Mempengaruhi	49

	Perbelanjaan	
4.2.13	Krisis Gula Terkawal	50
4.2.14	Penawaran Gula Mematuhi	51
	Undang-Undang	
4.2.15	Penjual Mematuhi Kawalan Harga	52
4.2.16	Penghadan Kuantiti Pembelian Gula	53
4.3.1	Sistem Kawalan Harga Diseragamkan	54
4.3.2	Kilang Pengeluar Gula Tidak Mencukupi	56
4.3.3	Bekalan Gula Disorok	57
4.3.4	Bekalan Gula Diseludup	58
4.3.5	Harga Gula Di P asaran Luar Tinggi	59
4.4.1	Kerajaan Mengaudit Semula Kilang Gula	60
4.4.2	Penempatan Pegawai Penguatkuasa Di Kilang	61
4.4.3	Urus Niaga Gula Perlu Direkodkan	62
4.4.4	Pegawai Menyelia Penjualn Gula Di Hypermarket	63
4.4.5	Penyekatan Pihak Industri Daripada Membeli Gula Dari Peruncit	64
4.4.6	Kerajaan Memulihkan Bekalan Gula	65
4.4.7	Kerjasama Dengan Agensi Penguatkuasa Lain	66
4.4.8	Pemantauan	67

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka Surat
4.1.1	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Jantina	28
4.1.2	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Umur	29
4.1.3	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Status Perkahwinan	30
4.1.4	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Pendapatan	31
4.1.5	Pecahan Peratusan Responden Mnengikut Tempat Tinggal	32
4.1.6	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Pengambilan Gula Dalam Makanan Harian	33
4.1.7	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tempat Pembelian Gula	34
4.1.8	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Kekerapan Pembelian Gula	35
4.1.9	Kuantiti Pneggunaan	36
4.1.10	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Pengetahuan Mengenai Krisis Gula	37
4.2.1	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Bekalan Gula Mencukupi	38
4.2.2	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Bekalan Gula	39
4.2.3	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Bekalan Gula Diperbanyakkan	40

4.2.4	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Bekalan Gula Senang Didapati	41
4.2.5	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Harga Gula Murah	42
4.2.6	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Harga Yang Bersesuaian Dengan Keadaan Semasa	43
4.2.7	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Harga Makanan & Minuman Naik	44
4.2.7	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Harga Makanan & Minuman Naik	45
4.2.8	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Kekurangan Gula Mempengaruhi Perbelanjaan Harian	46
4.2.10	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Harga Gula Mempengaruhi Perbelanjaan Harian	47
4.2.11	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Kekerapan Membeli Bertambah	48
4.2.12	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Penghadan Penjualan Gula Mempengaruhi Perbelanjaan	49
4.2.13	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Krisis Gula Dalam Keadaan Terkawal	50

4.2.14	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Penawaran Gula yang Mematuhi Undang-Undang	51
4.2.15	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Penjual Yang Mematuhi Kawalan Harga	52
4.2.16	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Terhadap Penghadan kuantiti Pembelian Gula	53
4.3.1	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Sistem Kawalan Harga Diseragamkan	54
4.3.2	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Kilang Pengeluar Gula Tidak Mencukupi	56
4.3.3	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Bekalan Gula Disorok	57
4.3.4	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Bekalan Gula Diseludup	58
4.3.5	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Harga Gula Di Pasaran Luar Tinggi	59
4.4.1	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Mengaudit Semula Kilang Gula	60
4.4.2	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Menempatan Pegawai	

	Penguatkuasa Di Kilang	61
4.4.3	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Dalam Menetapkan Bahawa Urus Niaga Gula Perlu Direkodkan	62
4.4.4	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Dalam Menempatkan Pegawai Menyelia Penjualan Gula Di Hypermarket	63
4.4.5	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Dalam Membuat Penyekatan Kepada Pihak Industri Daripada Membeli Gula Dari Peruncit	64
4.4.6	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Dalam Memulihkan Bekalan Gula	65
4.4.7	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Yang Bekerjasama Dengan Agensi Penguatkuasa Lain	66
4.4.8	Pecahan Peratusan Responden Mengikut Tahap Kesedaran Terhadap Tindakan Kerajaan Dalam Membuat Pemantauan	67

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

TAJUK

L 1	Contoh Borang Soal Selidik
L 2	Cadangan FOMCA tentang kekurangan Bekalan Gula
L 3	Analisis Kajian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Pengenalan

Gula merupakan sejenis pemanis yang telah digunakan oleh manusia sejak 2000 tahun dahulu untuk mengubah rasa dan sifat makanan dan minuman. Dalam kegunaan am, orang-orang yang bukan ahli sains menggunakan perkataan "gula" untuk bermaksud sukrosa atau sakarosa yang merupakan disakarida berhablur yang berwarna putih. Gula yang dibuat secara dagangan datang daripada pokok tebu atau pokok bit gula. Dalam senarai ramuan, mana-mana satu perkataan yang berakhir dengan "osa" mungkin merupakan gula. Dalam istilah masakan, gula dikenali sebagai makanan yang memberikan rasa manis.

Gula terdiri daripada dua jenis iaitu **Monosakarida** dan **Disakarida**. **Monosakarida** atau gula ringkas menyimpan tenaga yang boleh digunakan oleh sel-sel biologi. Gula ini mempunyai satu molekul sahaja. Glukosa bagi Monosakarida terdapat dalam dektrosa dan gula darah. Fruktosa atau levulosa pula terdapat dalam buah dan Galaktosanya pula terdapat dalam susu. **Sukrosa** (kiri), salah satu disakarida glukosa, dan **fruktosa** (kanan) yang merupakan molekul penting di dalam badan. Disakarida merupakan dua molekul yang diikat melalui pemeluwapan. Sukrosa yang terdapat dalam gula pasir merupakan gabungan satu molekul glukosa dengan satu molekul fruktosa. Laktosa yang terdapat dalam gula susu merupakan gabungan molekul glukosa dengan molekul galaktosa. Maltosa yang terdapat dalam gula malt merupakan gabungan dua molekul glukosa.

Pengeluar gula negara kini dikuasai oleh empat kilang iaitu Malayan Sugar Manufacturing (MSM), Prai, Pulau Pinang, Central Sugar Refinery (CSR), Shah Alam, Selangor, Gula Padang Terap (GPT), Padang Terap, Kedah dan Kilang Gula Felda Perlis (KGFP), Chuping, Perlis.

Gula juga merupakan sejenis barang komoditi yang terpenting dalam penggunaan harian masyarakat Malaysia mahupun sedunia. Menurut sejarah gula, ia di perkenalkan kepada dunia oleh orang-orang Eropah pada abad ke 11. Gula pada asalnya dihasilkan daripada tanaman tebu.

Di Malaysia, gula merupakan barang komoditi kawalan di mana harga serta bekalannya dikawal oleh kerajaan pusat di bawah Akta Kawalan Bekalan 1961 dan Akta Kawalan Harga 1946. Permintaan terhadap gula dikalangan rakyat Malaysia adalah tinggi. Namun begitu, bekalan gula tempatan adalah tidak mencukupi untuk menampung permintaan yang tinggi itu. Oleh yang demikian, kerajaan Malaysia telah mengimport gula dari negara-negara asing. Malaysia mengimport bekalan gula mentah dari Australia, Brazil, Guatemala, Hong Kong, El Salvador, Thailand dan Afrika Selatan melalui Kontrak Jangka Panjang (KJP) dan juga melalui pasaran terbuka dunia. Kontrak Jangka Panjang adalah pembelian gula mentah pada harga yang dipersetujui Kerajaan Malaysia. Kontrak Jangka Panjang ini ditetapkan mulai 1 Januari 2006 hingga 31 Disember 2008 pada paras harga yang dipersetujui iaitu AS\$215 - AS\$218 per tan. Berikutan itu, harga runcit gula di pasaran tempatan ditetapkan pada harga RM1.40 - RM1.45 sekilogram. Harga ini masih di paras rendah berbanding harga gula di negara jiran di rantau ini. Pada penghujung 2005, harga gula di pasaran bebas mula melonjak kepada RM1,900 - RM2,000 tan.

Sejak awal bulan April 2006, negara telah menghadapi masalah kekurangan bekalan gula. FOMCA telah memantau keadaan ini secara terperinci melalui kerjasama ahli-ahli gabungannya di seluruh negara dan mendapati bahawa keadaan yang wujud pada awalnya adalah kritikal.

Setelah membuat pemantauan, FOMCA mendapati bahawa keadaan kekurangan gula dalam negara disebabkan oleh empat faktor utama iaitu, bekalan gula disorok, bekalan gula diseludup ke luar negara, sistem kawalan harga yang tidak menyeluruh dan sektor Industri mengambil kesempatan membeli stok gula dari pasaran runcit. Hal ini berturutan apabila pihak kerajaan telah menegaskan bahawa harga gula dipasaran Malaysia tidak akan dinaikkan dan menyebabkan sesetengah pihak tidak berpuas hati dengan keputusan itu dan membuat tindakan sendiri agar pihak kerajaan merasa tertekan dan terus menaikkan harga bahan tersebut. Oleh itu, kerjasama dari semua pihak amatlah diperlukan agar masalah kekurangan gula dalam Negara ini dapat diatasi dengan segera dan tidak akan berulang lagi.

1.2 Latar Belakang Kajian

Sejak awal bulan April 2006, negara telah menghadapi masalah kekurangan bekalan gula. Setiap hari semenjak krisis ini melanda, di kaca televisyen dan di dada akhbar sentiasa menyiarkan berita berkenaan permasalahan ini sehingga tibanya bulan perayaan depavali dan hari raya baru-baru ini. FOMCA telah memantau keadaan ini secara terperinci melalui kerjasama ahli-ahli gabungannya di seluruh negara dan mendapati bahawa keadaan yang wujud pada awalnya adalah kritikal.

Daripada isu tersebut, timbullah perasaan bimbang dan ketidakpuasan hati pelanggan dari beberapa buah negeri yang mengalami krisis kekurangan gula ini terhadap penawaran gula dipasaran yang mana ia sukar didapati dan dibeli. Salah satu negeri yang terlibat ialah di Lembah Klang, Selangor.

Semasa krisis ini diperingkat awal dan didalam keadaan kritikal, banyak pelanggan menyuarakan ketidakpuasan hati mereka kepada pihak-pihak