

KUALITI HIDUP DAN HUBUNGANNYA DENGAN KUALITI PERKHIDMATAN
SERTA KEPUASAN PELANGGAN: SATU KAJIAN KE ATAS PESERTA
PROGRAM LADANG KONTRAK

OLEH:

YUSRIZAL BIN AHMAD

Disertasi Diserahkan Kepada

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,

Universiti Utara Malaysia

bagi memenuhi keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Januari 2013



KOLEJ PERNIAGAAN
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

YUSRIZAL BIN AHMAD (811257)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**KUALITI HIDUP DAN HUBUNGANNYA DENGAN KUALITI
PERKHIDMATAN SERTA KEPUASAN PELANGGAN:**

SATU KAJIAN KE ATAS PESERTA PROGRAM LADANG KONTRAK

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia UUM ; Dr Abdul Rahim Othman
(Name of supervisor)

Tandatangan : _____
(Signature)

Tarikh : _____
(Date)

PENGESAHAN TESIS

Saya mengaku bahawa semua kerja-kerja tesis yang dinyatakan dalam disertasi ini adalah usaha saya sendiri (melainkan diakui dalam teks) dan bahawa tidak ada kerja-kerja tesis telah sebelum ini diserahkan untuk mana-mana program akademik Sarjana. Semua sumber yang dipetik telah diakui melalui rujukan.

Tarikh : 9 Januari 2013

Tandatangan Pelajar :

KEBENARAN MERUJUK

Kertas penyelidikan ini dikemukakan bagi memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas penyelidikan ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan setelah merujuk kepada penyelia projek ini iaitu Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah dari Kolej Perniagaan universiti ini. Manakala sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan bukan akademik tanpa kebenaran penyelidik adalah dilarang sama sekali. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan penulis kertas ini serta pihak UUM perlu dinyatakan sebagai rujukan dari kertas penyelidikan ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas penyelidikan ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN
PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH
KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian penyelidikan ini dilaksanakan adalah bertujuan untuk melihat sama ada terdapat hubungkait di antara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan tahap kepuasan peserta Program Ladang Kontrak dengan kualiti hidup mereka, dan sekiranya terdapat hubungkait diantara pembolehubah-pembolehubah tersebut, berapa kuatkah pengaruhnya terhadap kualiti hidup peserta. Turut dikaji adalah sama ada perbezaan dari segi faktor demografi mempunyai kesan yang signifikan kepada kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Populasi kajian adalah merupakan keseluruhan peserta Program Ladang Kontrak yang terdapat di seluruh negara, iaitu seramai 25,689 orang (*population*). Kaedah persampelan kebarangkalian secara rawak mudah telah digunakan (*simple random probability sampling*). Borang soal selidik digunakan sebagai kaedah bagi pengumpulan data. Daripada 450 borang soal selidik yang diedarkan, sebanyak 409 dikembalikan dan hanya 394 sahaja yang dapat digunakan. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 16. Analisis Korelasi Pearson digunakan untuk mengkaji perkaitan antara setiap pembolehubah. Manakala Regresi Berganda digunakan untuk melihat pengaruh terhadap pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. Analisis ANOVA pula digunakan untuk melihat sama ada perbezaan dari segi demografi mempunyai kesan terhadap pemboleh ubah bersandar. Dapatan hasil kajian menunjukkan terdapat hubungkait positif yang kuat diantara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup di mana kedua-dua pembolehubah tersebut mempengaruhi 40.3% daripada keseluruhan kualiti hidup. Turut ditemui adalah perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan kepada kualiti hidup. Hasil penemuan ini dapat dijadikan input kepada pihak pengurusan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dalam merancang dan melaksanakan program ini dengan memberi penekanan kepada kualiti perkhidmatan yang disampaikan, serta berusaha memenuhi keperluan dan kehendak peserta. Program ini juga didapati boleh dijadikan sebagai instrumen bagi mencapai matlamat kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup serta mengurangkan kadar kemiskinan penduduk di luar bandar yang majoritinya terlibat dengan aktiviti pertanian.

ABSTRACT

The purpose of this study was to see whether there was a correlation between the perception of the quality of government services received and the level of satisfaction with quality of life of Contract Farming Program participant, and if there was a correlation between these variables, how strong the influence on the quality of life. Also examined is whether the differences in demographic factors have a significant impact on the quality of life of the participants. The study population is the entire contract farming program participants found throughout the country, namely a total of 25,689 people (Population). The sampling method used was simple random probability sampling. Questionnaires were used as a method for data collection. Of the 450 questionnaires distributed, a total of 409 was returned and only 394 can be used. Data were analyzed using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 16. Pearson correlation analysis is used to determine the correlation between variables. While the Multiple Regression is used to determine the influence of the independent variables to the dependent variable. ANOVA analysis was used to see whether differences in demographics have an impact on the dependent variable. The findings indicate there is a strong positive relationship between service quality and service satisfaction with quality of life in which both of these variables affects 40.3% of the overall quality of life. Also found were differences in the level of educational attainment and number of services received have a significant impact on quality of life. These findings can be used as input to the management of Ministry of Agriculture and Agro-based Industry in planning and implementing this program with emphasis on quality of services delivered, and strive to meet the needs and desires of the participants. The program can also be used as an instruments to achieve the government's goal to improve quality of life and reduce poverty in the rural population of whom the majority are involved in agricultural activities.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Pengampun lagi Maha Mengasihani

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan keizinanNya jua maka dapatlah satu kertas penyelidikan terhasil mengikut jadual seperti yang telah ditetapkan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Dengan penuh rasa rendah diri dan terharu, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini iaitu Dr Abdul Rahim Othman dari UUM. Segala tunjuk ajar yang telah dicurahkan dengan penuh keikhlasan tersebut akan saya manfaatkan untuk kegunaan di masa-masa akan datang demi perkembangan ilmu dan manfaat bersama.

Penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepada Y.Bhg. Dato' Mohd Hashim Abdullah, Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, serta warga kerjanya terutamanya Encik Mohd Shukur Khalid, Puan Thilagarani Silvaraj, Cik Fariza Zabidi dan Puan Dahlia Sulaiman di atas bantuan dan kerjasama yang diberikan. Selain itu, tidak dilupakan juga kepada pihak INTAN terutamanya warga kerja Pusat Pengembangan Pengetahuan yang telah memberikan bantuan dan sokongan kepada saya terutama dalam menganalisis data bagi mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan.

Di samping itu, dorongan dan galakan dari keluarga merupakan pembakar semangat untuk saya terus berusaha melengkapkan setiap tugas sepanjang pengajian terutama dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada semua ahli keluarga terutama kepada isteri yang tercinta, Che Wan Zadilah Che Wan Ibrahim yang banyak membantu, serta kedua ibu bapa saya yang tidak pernah jemu mendoakan kejayaan saya. Semoga iringan doa tersebut akan terus memberi jalan kejayaan kepada saya sepanjang kerjaya yang diamanahkan ini.

Akhirnya, penghargaan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan DSP/SSP sesi 2011/2012 yang telah banyak memberikan kerjasama dan bantuan serta nasihat sepanjang program ini dilaksanakan. Semoga kita akan bersama-sama beroleh kejayaan di masa akan datang dan seterusnya hubungan yang terjalin ini akan kekal buat selamanya.

YUSRIZAL BIN AHMAD
INTAN BUKIT KIARA
KUALA LUMPUR
2012

KANDUNGAN

	HALAMAN
TAJUK	i
PERAKUAN KERTAS PROJEK	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
KEBENARAN MERUJUK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PENGHARGAAN	vii
KANDUNGAN	viii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI LAMPIRAN	xviii
SENARAI SINGKATAN	xix
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Latar Belakang Program Ladang Kontrak	3
1.3 Pernyataan Masalah	9
1.4 Persoalan Kajian	14

	HALAMAN	
1.5	Objektif Kajian	15
1.6	Kepentingan Kajian	15
1.7	Skop Kajian	16
1.8	Andaian Kajian	17
1.9	Batasan Kajian	17
1.10	Organisasi Tesis	18
1.11	Kesimpulan	19
BAB 2	SOROTAN KARYA	20
2.1	Pengenalan	20
2.2	Kualiti Hidup	20
	2.2.1 Definisi dan Konsep Kualiti Hidup	21
	2.2.2 Pengukuran Kualiti Hidup	23
	2.2.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Hidup	31
2.3	Kualiti Perkhidmatan	34
	2.3.1 Definisi dan Konsep Kualiti Perkhidmatan	35
	2.3.2 Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	36
	2.3.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Perkhidmatan	40

	HALAMAN	
2.4	Tahap Kepuasan Pelanggan	42
2.4.1	Definisi dan Konsep Tahap Kepuasan Pelanggan	43
2.4.2	Pengukuran Tahap Kepuasan Pelanggan	45
2.4.3	Hasil Dapatan Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan	
2.5	Program Ladang Kontrak	46
2.5.1	Definisi dan Konsep Program Ladang Kontrak	46
2.5.2	Hasil Dapatan Kajian Mengenai Program Ladang Kontrak	50
2.6	Kesimpulan	54
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	56
3.1	Pengenalan	56
3.2	Kerangka Kajian	56
3.3	Hipotesis Kajian	57
3.3.1	Hipotesis 1	57
3.3.2	Hipotesis 2	58
3.3.3	Hipotesis 3	58
3.3.4	Hipotesis 4	58
3.3.5	Hipotesis 5	58
3.3.6	Hipotesis 6	58

	HALAMAN	
3.4	Rekabentuk Kajian	58
3.5	Instrumen / Alat Pengukuran	60
3.5.1	Bahagian A: Latarbelakang Responden	61
3.5.2	Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan	62
3.5.3	Bahagian C: Tahap Kepuasan Pelanggan	63
3.5.4	Bahagian D: Kualiti Hidup	63
3.6	Pengumpulan Data	64
3.6.1	Persampelan	65
3.6.2	Prosedur Pengumpulan Data	66
3.7	Tatacara Analisis Data	69
3.8	Kajian Rintis dan Ujian Kebolehpercayaan	71
3.9	Ujian Validasi (Keesahan)	74
3.10	Ujian Normaliti	76
3.11	Ujian Lineariti	78
3.12	Kesimpulan	79
BAB 4	KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN	80
4.1	Pengenalan	80
4.2	Demografi Responden	80
4.2.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	81

4.2.2	Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur	81
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	83
4.2.4	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	84
4.2.5	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	85
4.2.6	Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan	86
4.2.7	Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan	87
4.2.8	Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	88
4.3	Kualiti Perkhidmatan	90
4.4	Tahap Kepuasan Pelanggan	91
4.5	Kualiti Hidup	92
4.6	Pengujian Terhadap Hipotesis Kajian	94
4.6.1	Menguji Hipotesis 1 dan 2	94
4.6.2	Pembentukan Persamaan Model Regresi	98
4.6.3	Analisis <i>Variance</i> (ANOVA) Satu Hala Bagi Menguji Hipotesis 3, 4, 5 dan 6	100
4.7	Rumusan dan Kesimpulan	104

	HALAMAN	
BAB 5	Kesimpulan dan Cadangan	106
5.1	Pengenalan	106
5.2	Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dengan Kualiti Hidup	106
5.3	Hubungan Antara Tahap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualiti Hidup	107
5.4	Hubungan Faktor Demografi Dengan Kualiti Hidup	109
5.4.1	Hubungan Faktor Umur Dengan Kualiti Hidup	109
5.4.2	Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	110
5.4.3	Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup	111
5.4.4	Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	111
5.5	Implikasi Kajian	112
5.6	Cadangan	113
5.6.1	Cadangan Kepada Organisasi	114
5.6.2	Cadangan Untuk Kajian Penyelidikan Akan Datang	115
5.7	Kesimpulan	116
	Rujukan	117
	Lampiran	123

SENARAI RAJAH

TAJUK RAJAH	HALAMAN
<u>BAB 2: SOROTAN KARYA</u>	
Rajah 2.1: Komponen, Penunjuk dan Subpenunjuk Kualiti Hidup Masyarakat Bandar	28
Rajah 2.2: Komponen Kesediaan Diri (Kualiti Hidup)	29
Rajah 2.3: Struktur model Dagger dan Sweeney	41
<u>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN</u>	
Rajah 3.1: Kerangka Kajian	57
<u>BAB 4: ANALISIS DATA</u>	
Rajah 4.1: Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur	82
Rajah 4.2: Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	89

SENARAI JADUAL

TAJUK JADUAL	HALAMAN
<u>BAB 1: PENGENALAN</u>	
Jadual 1.1: 16 Jenis Sayur-Sayuran yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	7
Jadual 1.2: 13 Jenis Buah-Buahan yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	8
<u>BAB 2: SOROTAN KARYA</u>	
Jadual 2.1: Komponen Indeks Kualiti Hidup Malaysia (IKHM)	25
Jadual 2.2: Dimensi dan item dalam model SERVQUAL	37
Jadual 2.3: Pembolehubah dan item dalam model Dagger dan Sweeney	39
Jadual 2.4: 16 Jenis Sayur-Sayuran yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	37
Jadual 2.5: 13 Jenis Buah-buahan yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	37
<u>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN</u>	
Jadual 3.1: Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Nombor Item	63
Jadual 3.2: Dimensi Kualiti Hidup dan Nombor Item	64
Jadual 3.3: Pecahan Responden Mengikut Negeri	68
Jadual 3.4: Nilai Korelasi dan Kekuatan Hubungan	70

Jadual 3.5:	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (<i>Alpha Cronbach</i>)	72
Jadual 3.6:	Keputusan Ujian KMO dan Barylett's	74
Jadual 3.7:	Patern Matrix dengan kaedah rotasi Oblimin with Kaiser Normalization	75
Jadual 3.8:	Nilai <i>skewness</i> dan <i>kurtosis</i> bagi pembolehubah yang dikaji	77

TAJUK JADUAL

HALAMAN

BAB 4: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Jadual 4.1:	Taburan Responden Mengikut Jantina	81
Jadual 4.2:	Taburan Responden Mengikut Bangsa	83
Jadual 4.3:	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	85
Jadual 4.4:	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	86
Jadual 4.5:	Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan	87
Jadual 4.6:	Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan	88
Jadual 4.7:	Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	89
Jadual 4.8:	Analisis Dimensi Kualiti Perkhidmatan	90
Jadual 4.9:	Nilai Purata Pembolehubah Tahap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Item	92
Jadual 4.10:	Nilai Purata Pembolehubah Kualiti Hidup Berdasarkan Item	93
Jadual 4.11:	Keputusan Ujian Korelasi	95
Jadual 4.12:	Keputusan Ujian <i>Collinearity Statistic</i>	96

Jadual 4.13:	Keputusan Ujian Regrasi bagi Model Kajian	97
Jadual 4.14:	Keputusan Ujian Regrasi	98
Jadual 4.15:	Keputusan Ujian Regrasi	99
Jadual 4.16:	Keputusan Ujian Hubungan Umur Dengan Kualiti Hidup	100
Jadual 4.17:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	101
Jadual 4.18:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup	102
Jadual 4.19:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	103
Jadual 4.20:	Rumusan Ujian Hipotesis Kajian	104

SENARAI LAMPIRAN

TAJUK LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1: Borang Soal Selidik	123
Lampiran 2: Analisis Faktor	131
Lampiran 3: Keputusan Ujian Normaliti	135
Lampiran 4: Keputusan Ujian Lineariti	141
Lampiran 5: Bilangan Penduduk yang Bekerja mengikut Pekerjaan dan Jantina 2010	143
Lampiran 6: Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Jantina dan Kumpulan Umur Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011	144
Lampiran 7: Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Pencapaian Pendidikan Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011	145
Lampiran 8: Keputusan Ujian Regrasi	146
Lampiran 9: Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	149
Lampiran 10: Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	151

SENARAI SINGKATAN

MAPPA	-	Majlis Perdana Perkhidmatan Awam
PTK	-	Program Transformasi Kerajaan
RMK-9	-	Rancangan Malaysia Ke-9
RMK-10	-	Rancangan Malaysia Ke-10
PTD	-	Pegawai Tadbir dan Diplomatik
INTAN	-	Institut Tadbiran Awam Negara
JPA	-	Jabatan Perkhidmatan Awam
MOA	-	Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani
SPSS	-	<i>Statistical Package For The Social Science</i>

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Sektor pertanian merupakan antara sektor yang terpenting di Malaysia sungguhpun terdapat tanggapan bahawa sektor ini merupakan sektor yang mengalami kemuncupan dan sudah ketinggalan zaman. Ini terbukti apabila Kerajaan telah mempergiatkan semula dan meletakkan sektor pertanian sebagai jentera pertumbuhan negara yang ketiga (third engine of growth) di dalam Rangka Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9). Penekanan diberikan kepada sistem pertanian baru yang melibatkan pertanian berskala komersil dengan penggunaan teknologi moden yang meluas serta penglibatan usahawan tani dan tenaga kerja mahir.

Sektor pertanian terus diberikan perhatian yang penting dalam pelaksanaan Rancangan Malaysia Ke-10 melalui Program Transformasi Ekonomi yang dilaksanakan oleh Kerajaan. Melalui program tersebut, sektor ini akan mengalami peralihan daripada pertanian kepada Industri Asas Tani. Menurut YB Datuk Seri Noh bin Omar, Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, penekanan akan diberikan kepada pengeluaran produk bernilai tinggi seperti produk sarang burung walit dan pengeluaran produk yang boleh diproses menjadi produk hiliran. Turut disasarkan adalah peningkatan produktiviti dalam penanaman padi, perladangan rumpai laut dan penanaman sayur-sayuran beriklim sederhana menerusi infrastruktur, teknik pengurusan dan teknologi yang lebih baik (Bab 15, Program Transformasi Ekonomi, Unit Perancang Ekonomi (EPU JPM)).

Salah satu program yang dilaksanakan dan diberi perhatian oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani bagi mencapai matlamat yang disasarkan dalam Program Transformasi Ekonomi adalah Program Ladang Kontrak. Konsep ladang kontrak adalah memadankan pengeluaran hasil pertanian tanaman dengan permintaan dipasaran. Pelaksanaan program ini mengambil kira semua aktiviti yang berkaitan di sepanjang rantai bekalan pengeluaran pertanian di mana khidmat-khidmat sokongan untuk menjayakan projek ini seperti kemudahan lepas tuai yang merangkumi pusat pengumpulan serta pusat pengedaran yang dibina dan disediakan oleh Kerajaan. Program ini telah dimulakan dalam Rancangan Malaysia Kesembilan dan diberi status sebagai Projek Berimpak Tinggi (High Impact Projek)(Portal Rasmi - Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani).

Program Ladang Kontrak ini dibangunkan melalui pengeluar yang terdiri daripada petani atau peserta program, bersetuju untuk mengeluarkan hasil atau produk yang berkualiti dari segi kuantiti, jenis, variasi, pembungkusan, gred, dalam tempoh masa yang dipersetujui dan pasaran dijamin pada harga yang dipersetujui bersama dengan pihak pendorong atau pembeli. Projek ini juga menjamin bekalan yang berkualiti sentiasa berterusan untuk pembekalan kepada pelanggan tetap dan pada masa yang sama menjamin ruang pasaran pada peserta Ladang Kontrak.

Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani bukan sekadar menjamin pasaran kepada peserta, malahan turut merangkumi perkhidmatan bantuan teknikal, kemudahan pembangunan dan pemasaran serta

kemudahan kredit yang dirangkumkan sekali secara pakej dalam satu program yang sama (Portal Rasmi - Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani).

1.2 Latar Belakang Program Ladang Kontrak

Perladangan kontrak didefinisikan sebagai perjanjian antara petani dengan pemproses dan / atau firma pemasaran untuk pengeluaran dan pembekalan keluaran pertanian di masa hadapan, lazimnya pada paras harga yang telah ditentukan terlebih dahulu (Food and Agriculture Organization of the United Nation - FAO, 2001). Dari aspek pelaksanaannya di Malaysia, konsep Ladang Kontrak adalah memadankan pengeluaran hasil pertanian tanaman dengan permintaan dipasaran. Pelaksanaan program ini mengambil kira semua aktiviti yang berkaitan di sepanjang rantai bekalan pengeluaran pertanian di mana khidmat-khidmat sokongan untuk menjayakan projek ini seperti kemudahan lepas tuai yang merangkumi pusat pengumpulan serta pusat penggredan yang dibina dan disediakan oleh Kerajaan (Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, 2009).

Berdasarkan kajian berkenaan pelaksanaan Program Ladang Kontrak di negara-negara membangun yang telah dijalankan oleh Phil Simmons pada tahun 2002 (Simmons, 2002), didapati faedah utama yang menjadi pemacu kepada pelaksanaan Program Ladang Kontrak adalah peningkatan keuntungan dan pendapatan. Di peringkat operasi dalam pelaksanaan kontrak, peningkatan keuntungan dan pendapatan ini adalah disebabkan oleh beberapa faktor utama iaitu:

(1) Meningkatkan Akses kepada Pasaran

Program Ladang Kontrak membolehkan firma perniagaan (pembeli) mencapai saiz yang ekonomik untuk menembusi pasaran antarabangsa. Kelebihan ini seterusnya akan turut dinikmati oleh petani-petani kecil (pengeluar) yang sebelum ini terperangkap dengan pasaran tempatan yang terhad;

(2) Meningkatkan Akses kepada Kredit dan Input Ladang

Petani-petani kecil sering dikekang oleh kekurangan modal atau kredit yang menyebabkan mereka tidak mempunyai akses kepada input ladang yang diperlukan bagi menjalankan aktiviti pertanian mahupun menambahkan saiz tanah yang diusahakan. Masalah ini akan dapat diatasi melalui Program Ladang Kontrak dimana firma perniagaan (pembeli) pada kebiasaannya akan memberikan kemudahan kredit (pinjaman) atau pembayaran pendahuluan kepada petani-petani dibawahnya;

(3) Penggunaan Teknologi yang Lebih Baik

Pada kebiasaannya, keperluan dan kawalan kualiti yang ketat terkandung dalam kontrak diantara firma perniagaan (pembeli) dengan petani (pengeluar). Tanpa bantuan daripada firma perniagaan, petani perlu membelanjakan kos yang besar bagi mendapatkan maklumat teknikal seperti teknologi baru dan juga maklumat pasaran. Perkara ini dapat diatasi dengan adanya Program Ladang Kontrak dimana maklumat-maklumat ini dapat dibekalkan oleh firma perniagaan kepada

petani dalam usaha memastikan produk yang dihasilkan dapat memenuhi keperluan sebagaimana yang diperlukan;

(4) Pengurusan Risiko yang Lebih Baik

Firma perniagaan (pembeli) boleh memudahkan petani dalam menguruskan risiko dan perusahaan dengan menyediakan bantuan modal permulaan, tunai operasi dan input pertanian, serta jaminan harga belian tanpa perlu menghadapi risiko harga pasaran yang tidak stabil. Disamping itu, pelaksanaan Ladang Kontrak juga dapat menggalakkan kepelbagaian aktiviti ladang dan tanaman. Bantuan lanjutan juga turut dibekalkan dalam usaha mengurangkan risiko kerosakan hasil tanaman; dan

(5) Peluang Pekerjaan kepada Keluarga Petani

Pekebun kecil mendapat manfaat daripada peluang pekerjaan tambahan yang timbul hasil daripada pelaksanaan Ladang Kontrak dimana tenaga kerja tambahan diperlukan bagi sesuatu tempoh masa yang singkat terutamanya ketika penuaian hasil. Tambahan lagi, pertanian bagi pengeluaran sayuran dan buah-buahan segar adalah memerlukan tenaga buruh yang intensif. Ahli keluarga petani akan mempunyai peluang untuk turut sama dalam aktiviti yang dijalankan dan akan mengurangkan risiko pengangguran.

Berdasarkan Pelan Biru Pelaksanaan Program Ladang Kontrak (Contract Farming Blue Plan) yang telah dikeluarkan oleh Bahagian Khidmat Sokongan dan Pembangunan Industri (KSI), Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani (MOA) pada tahun 2006,

Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan melalui agensi-agensi dibawahnya (FAMA, Lembaga Pertubuhan Peladang, Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia, Jabatan Pertanian Malaysia, AgroBank dan MARDI) merupakan sebuah program yang menyeluruh dimana ia merangkumi bantuan dari segi pemasaran dan khidmat nasihat pemasaran (di bawah tanggungjawab FAMA), perkhidmatan bantuan teknikal (di bawah tanggungjawab semua agensi mengikut bidang kepakaran), kemudahan pembangunan dan pemasaran (di bawah tanggungjawab LPP dan FAMA) serta kemudahan kredit (di bawah tanggungjawab LPP (untuk ahli LPP) dan AgroBank) yang dirangkumkan sekali secara pakej dalam satu program yang sama.

Antara faedah yang akan diperolehi oleh petani yang menyertai Program Ladang Kontrak ini adalah mendapat jaminan pasaran ke atas produk yang dikeluarkan, dapat menjana dan menambah pendapatan hasil daripada bantuan-bantuan yang ditawarkan, mendapat jaminan bantuan khidmat nasihat teknikal dan pengurusan ladang yang lebih sistematik daripada agensi dan jabatan yang berkaitan, mendapat jaminan kemudahan kredit input terutamanya kepada ahli Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) dan juga menikmati peluang kursus dan latihan untuk meningkatkan motivasi serta pengetahuan dalam bidang pertanian.

Kumpulan sasaran bagi pelaksanaan Program Ladang Kontrak ini adalah petani atau peladang individu, projek berkelompok (diusahakan oleh petani secara berkumpulan), pengeluar komersil (berskala besar) serta projek-projek di bawah anak syarikat dan agensi-agensi kerajaan. Syarat-syarat bagi menyertai program ini adalah individu

perseorangan, kelompok atau syarikat yang memiliki kawasan tanah tapak projek dengan pemilikan atau sewaan yang sah di sisi undang-undang, terlibat secara langsung dan sepenuh masa dalam projek yang diusahakan, berpengalaman dalam pengeluaran komoditi yang diusulkan serta mempunyai modal kerja yang mencukupi.

Terdapat 16 jenis sayur-sayuran dan 13 jenis buah-buahan yang tersenarai sebagai komoditi dalam Program Ladang Kontrak iaitu sebagaimana dalam **Jadual 1.1** dan **Jadual 1.2** berikut:

Jadual 1.1:

16 Jenis Sayur-Sayuran yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak

JENIS SAYUR-SAYURAN	SPESIFIKASI SAYUR-SAYURAN
Bendi	Hijau (5 segi), Putih (7 segi), 989
Cili	Kulai, Batu Pahat, Minyak, Korean Hot (Hybrid)
Halia Tua	Bentong
Jagung Manis	F1 522, 969
Kacang Buncis	White Flower
Kacang Panjang	388, 328
Keledek	VitAto, tempatan terpilih
Kobis	KY Cross (tanah tinggi), Tropicana
Labu Manis	Taiwan 767
Petola	Tempatan terpilih, F1(Thailand-hijau/putih)
Roselle	UM - UKL 1
Terung	302, 312, 1540
Timun	118, 980
Tomato	Holand: 1039, 322, 263, Denmark 163, Baccarat (fertigasi)
Ubi Kayu	Kuning, Putih, Sri Pontian
Serai	Paha Ayam

Jadual 1.2:*13 Jenis Buah-buahan yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak*

JENIS BUAH-BUAHAN	SPESIFIKASI BUAH-BUAHAN
Belimbing	B10, B17
Betik	Ekstotika, Sekaki / Hong Kong, Subang / Batu
Mangga	Chokanan, Harumanis
Nanas	Morris, Josaphine, N36, Gandul
Tembikai	Merah (tanpa biji), Wangi, Golden Langkawi
Pisang	Berangan, Mas, Cavendish, Tanduk, Rastali
Jambu Batu	Thai (tanpa biji), Kampuchea GU8, Klom Toon Klao GU9, Klom Sali GU10
Pitaya	Isi merah, isi putih
Limau	Madu, Bali KK2/Melonmas, Bali PO51/Sha Ting, Bali PO52/Tambun
Nangka/Cempedak	J31 / NS 1, J29, CH1, CH27, CH28, CH32
Rambutan	Anak Sekolah, Deli
Manggis	
Durian	D24, D101

Kerajaan Persekutuan melalui MOA telah memperuntukkan sebanyak RM 135 Juta untuk pelaksanaan program ini dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9) dimana peruntukan yang diberikan adalah merangkumi peruntukan untuk pembinaan infrastruktur pengeluaran dan pembinaan, sistem ICT, modal pusingan serta latihan. Manakala bagi Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK-10), peruntukan yang dipertimbangkan untuk pelaksanaan program ini adalah sebanyak RM 50 Juta dimana ia merangkumi peruntukan untuk kerja-kerja pembinaan, kerja awalan dan penyediaan kawasan, alat jentera dan peralatan, input ladang dan lain-lain peruntukan yang berkenaan (KSI MOA, 2012).

1.3 Pernyataan Masalah

Bidang pertanian tidak menjadi pilihan bidang kerjaya di Malaysia kerana pengeluaran makanan daripada amalan pertanian seringkali dikaitkan dengan penduduk luar bandar dan kemiskinan (Azrina, 2006). Perkara ini terjadi kerana persepsi rakyat terhadap sektor pertanian yang dikatakan tidak memberikan pulangan yang setimpal dan hanya memberikan pendapatan yang sedikit kepada mereka yang terlibat. Tambahan lagi, petani dikatakan masih lagi terperangkap dengan sistem pemasaran yang berat sebelah kepada "orang tengah" (Fatimah, 2010).

Atas sebab inilah maka wujudnya Program Ladang Kontrak dimana 4 objektif utama program ini adalah sebagaimana berikut:

- (1) Menjamin pasaran dan seterusnya meningkatkan pendapatan pengeluar;
- (2) Mempertingkatkan pengeluaran buah-buahan dan sayur-sayuran melalui perancangan pengeluaran dan pemasaran bersistematik;
- (3) Memastikan pengeluaran hasil pertanian yang berkualiti dan mapan serta menepati kehendak pasaran melalui Amalan Pertanian Baik (GAP); dan
- (4) Mempercepatkan pemindahan teknologi di dalam rantai bekalan.

Dijangkakan dengan pelaksanaan program ini, petani-petani sedia ada akan dapat ditransformasikan menjadi petani yang berdaya saing dan mampu mendapat pendapatan tinggi memandangkan program ini bersifat serampang dua mata iaitu menjamin keselamatan bekalan makanan negara (food security) dengan meningkatkan pengeluaran bagi memenuhi keperluan serta dapat meningkatkan pendapatan petani bagi

mengeluarkan mereka daripada paras kemiskinan. Atas dasar inilah maka program ini dikategorikan sebagai Projek Berimpak Tinggi dan diberikan peruntukan yang besar dalam pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9).

Walaupun demikian, sungguhpun Kerajaan Persekutuan melalui MOA telah memperuntukkan sebanyak RM 135 Juta untuk pelaksanaan Program Ladang Kontrak dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9). Dimana peruntukan yang diberikan adalah merangkumi peruntukan untuk pembinaan infrastruktur pengeluaran dan pembinaan, sistem ICT, modal pusingan serta latihan, namun kesannya terhadap kualiti hidup masyarakat luar bandar masih tidak dapat ditunjukkan. Berdasarkan perangkaan yang dikeluarkan oleh Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, kadar kemiskinan di kawasan luar bandar mencatatkan 8.4% yang melibatkan 154,800 bilangan isi rumah serta kadar miskin tegar di kawasan luar bandar kekal pada tahap 1.8% bagi tahun 2008 dan 2009 (EPU JPM, 2010). Masalah kemiskinan tegar masih banyak terdapat di luar bandar yang majoritinya masyarakat petani, penternak dan nelayan (Mohd Shaladdin, Wan Abdul Aziz dan Nik Wan, 2007). Tan Sri Muhyiddin Yassin pada tahun 2004 menyatakan bahawa walaupun Malaysia merupakan salah satu negara yang dikenalpasti oleh Bank Dunia sebagai sebuah ekonomi yang berjaya, namun masih terdapat masyarakat petani, penternak dan nelayan yang masih belum mengecapi nikmat pembangunan tersebut seolah-olah mereka berada di pinggiran proses pembangunan negara. Masyarakat luar bandar, kebanyakannya terlibat dengan aktiviti pertanian. Dengan itu, secara tidak langsung, mereka dalam golongan miskin ini adalah terlibat dalam aktiviti pertanian (Muhyiddin, 2004). Tambahan lagi, berdasarkan kajian yang

telah dijalankan ke atas Program Ladang Kontrak dibawah kelolaan FAMA yang dilaksanakan di Zon Utara Semenanjung Malaysia mendapati bahawa Program Ladang Kontrak pada umumnya kurang berjaya sebagai satu kaedah untuk memajukan petani kecil Melayu (Amriah & Ratnawati, 2009 dan Amriah, Mohd Azlan & Rosmiza, 2010). Sungguhpun antara objektif utama Program Ladang Kontrak adalah meningkatkan pendapatan petani dan memperbaiki kualiti hidup mereka, terdapat persoalan mengenai keberkesanan program ini dalam mencapai objektif tersebut berdasarkan kepada simptom-simptom yang hadir dari bukti-bukti dan penemuan dalam kajian-kajian yang telah dijalankan.

Walau bagaimanapun, Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani beserta dengan Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri menyangkal persoalan ini dengan mendakwa bahawa Program Ladang Kontrak berjaya meningkatkan pendapatan 89% daripada peserta yang menyertai program tersebut, berdasarkan hasil kajian yang dilaksanakan pada tahun 2010 (ICU JPM, 2010). Berdasarkan hasil kajian tersebut juga menyatakan bahawa punca utama kegagalannya dalam meningkatkan kualiti hidup masyarakat, termasuklah mengurangkan kadar kemiskinan di luar bandar adalah akibat masalah dalam pelaksanaan yang dihadapi, iaitu dari segi penyampaian perkhidmatan. Kegagalan Program Ladang Kontrak mencapai sasaran penglibatan peserta sebanyak 25,689 orang sepanjang pelaksanaannya dalam Rancangan Malaysia Kesembilan dan hanya mampu mengumpulkan seramai 20,660 orang (hanya mencapai sekitar 80% daripada yang disasarkan) berdasarkan hasil kajian yang telah dijalankan tersebut menunjukkan bahawa terdapat masalah yang menghalang atau menyebabkan golongan

petani kurang berminat untuk menyertai program yang dilaksanakan. Perkara ini jelas dibuktikan apabila kajian yang dijalankan oleh Fatimah Mohamad Arshad (Fatimah, 2010) menyatakan bahawa 56% daripada petani yang tidak menyertai Program Ladang Kontrak memaklumkan bahawa mereka tidak menyertainya disebabkan oleh proses penyertaan yang rumit. Tambahan lagi berdasarkan kajian yang dijalankan berkenaan Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan di Zon Utara Semenanjung Malaysia pada tahun 2009, didapati peratusan peserta yang tidak berpuashati dengan program yang disertai adalah tinggi iaitu sebanyak 39.13% (Amriah et al, 2010 dan Ratnawati & Amriah, 2009). Proses penyertaan yang rumit dan ketidakpuashati terhadap program ini jelas menunjukkan simptom-simptom kepada masalah utama yang dihadapi oleh peserta iaitu kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh Kerajaan serta tahap kepuasan pelanggan yang diterima dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak.

Dari segi teori, Taylor dan Baker (1994) menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan merupakan 2 faktor berbeza yang mampu mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Namun beberapa pengkaji lain seperti Gronroos (1993) serta Rust dan Oliver (1994) menyetakan bahawa kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan merupakan satu faktor yang sama. Percanggahan pendapat ini telah menyebabkan perlunya kajian dijalankan bagi memastikan bahawa dari segi penyampaian perkhidmatan dalam sektor pertanian, kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan boleh dikira sebagai 2 faktor yang berbeza atau tidak, serta adakah terdapat hubungan antara kedua-dua faktor tersebut dengan kualiti hidup.

Tambahan lagi, berdasarkan Dagger dan Sweeney (2006), terdapat hubungan yang positif dan kuat diantara kualiti perkhidmatan dengan kualiti hidup, serta diantara kepuasan terhadap perkhidmatan diterima dengan kualiti hidup. Terdapat banyak lagi kajian yang dijalankan berhubung kualiti hidup dan sebilangan kecilnya adalah seperti yang dijalankan oleh Rod, Ashill, Shao dan Carruthers (2009) untuk perkhidmatan perbankan internet di New Zealand, Aditi Naidu (2009) untuk sektor kesihatan di India, Gonzalez (2012) untuk sektor kesihatan di Los Angelis. Walau bagaimanapun, kajian yang dijalankan adalah terhad bagi sesetengah sektor sahaja seperti sektor perkhidmatan kesihatan dan perbankan, manakala bagi perkhidmatan yang melibatkan sektor pertanian, masih belum terdapat sebarang kajian yang mengaitkan antara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup.

Memandangkan Program Ladang Kontrak merupakan salah satu program utama Kerajaan bagi sektor pertanian yang menelan perbelanjaan yang besar, adalah perlu dijalankan kajian yang melihat adakah benar terdapat hubungan diantara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan Kerajaan dan juga tahap kepuasan pelanggan bagi pelaksanaan Program Ladang Kontrak yang disampaikan dengan kualiti hidup peserta, iaitu petani yang merupakan golongan sasaran perkhidmatan Kerajaan bagi sektor pertanian ini. Sekiranya terdapat hubungan yang jelas diantara ketiga-tiga faktor ini, maka persoalan mengenai masalah utama kegagalan program ini dalam meningkatkan kualiti hidup masyarakat, termasuklah mengurangkan kadar kemiskinan di luar bandar yang mungkin berpunca daripada kelemahan dalam menyampaikan kualiti perkhidmatan dan kegagalan menyediakan perkhidmatan yang memenuhi tahap kepuasan pelanggan akan dapat

terjawab. Hasil daripada kajian ini juga akan boleh dijadikan rujukan dan panduan dalam membolehkan penambahbaikan dibuat selaras dengan kehendak Kerajaan sebagaimana motto "rakyat didahulukan, pencapaian diutamakan". Jika sekiranya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ketiga-tiga faktor tersebut, maka program yang dilaksanakan ini tidak akan dapat memenuhi objektifnya untuk mengurangkan kadar kemiskinan dan meningkatkan kualiti hidup masyarakat luar bandar, terutamanya golongan petani, peternak dan juga nelayan. Maka, adalah lebih baik jika Program Ladang Kontrak ini dirombak semula agar pelaksanaannya kelak akan dapat memenuhi objektif sebagaimana yang telah dirancang.

1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan bagi mendapatkan jawapan terhadap persoalan-persoalan kajian sebagaimana berikut:

1. Adakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan tahap kepuasan pelanggan dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak?
2. Adakah perbezaan dari segi faktor demografi seperti umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak?

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian dibentuk bagi membekalkan jawapan kepada persoalan-persoalan kajian.

Objektif bagi kajian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Mengkaji sama ada terdapat hubungan diantara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan tahap kepuasan pelanggan dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak; dan
2. Mengkaji sama ada faktor demografi seperti umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

1.6 Kepentingan Kajian

Hasil daripada kajian yang dijalankan akan memberi gambaran secara jelas mengenai kepentingan kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh kerajaan terhadap kualiti hidup masyarakat, dan dalam konteks kajian ini adalah masyarakat yang terdiri daripada golongan petani. Dengan memahami hubungkait dan pengaruh persepsi dan tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan, penjawat awam akan dapat mengetahui kehendak sebenar masyarakat lantas dapat membuat pelarasan yang diperlukan bagi memastikan apa yang dilaksanakan adalah benar-benar memenuhi keperluan golongan sasaran. Penemuan kajian ini juga dapat memberikan hala cara kepada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani serta jabatan dan agensi-agensi di bawahnya merancang keperluan program latihan dan pembangunan di masa hadapan dengan lebih berkesan, ke arah mempertingkatkan mutu perkhidmatan.

Dari segi teori pula, berdasarkan kepada objektif kajian yang telah dikenalpasti, kajian yang dilaksanakan ini akan dapat membantu dalam memberikan lebih kefahaman tentang dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan serta dimensi-dimensi kualiti hidup dan juga pengukurannya. Tambahan lagi, memandangkan model SERVQUAL biasanya hanya digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan kaunter dan belum pernah digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Pasukan Ladang Kontrak atau perkhidmatan-perkhidmatan lain yang diberikan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, hasil kajian ini mampu menjadi rujukan kepada penjawat awam, terutamanya yang bertugas di Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani bagi menambahkan kefahaman dan ilmu berhubung pelaksanaan model tersebut.

1.7 Skop Kajian

Kajian yang dijalankan melibatkan responden yang terdiri daripada peserta-peserta Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani melalui Jabatan dan Agensi di bawahnya yang diterajui oleh Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (Federal Agricultural Marketing Authority - FAMA) di seluruh Malaysia termasuklah di Sabah dan Sarawak. Rangka persampelan yang digunakan dalam membuat persampelan merupakan senarai nama peserta berdasarkan negeri yang telah direkodkan dan dikemaskini sehingga 31 Disember 2011 sahaja dan tidak melibatkan peserta-peserta Program Ladang Kontrak yang mendaftar selepas daripada tarikh tersebut.

Aspek yang dikaji adalah melibatkan persepsi peserta terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh kerajaan iaitu oleh Pasukan Ladang Kontrak dengan menggunakan model SERVQUAL, tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima, serta elemen kualiti hidup yang merangkumi dimensi-dimensi dalam komponen komponen kesediaan diri dalam menilai kualiti hidup masyarakat yang merangkumi aspek pendapatan dan pengagihan, kesihatan, pendidikan serta kehidupan keluarga sahaja.

1.8 Andaian Kajian

Adalah diandaikan sampel yang akan dipilih iaitu peserta-peserta Program Ladang Kontrak berdasarkan negeri yang telah direkodkan dan dikemaskini sehingga 31 Disember 2011 dapat mewakili populasi sebenar kajian iaitu keseluruhan peserta Program Ladang Kontrak.

1.9 Batasan Kajian

i. Batasan Kewangan

Batasan kewangan akan menyebabkan pengkaji terpaksa menyesuaikan kaedah kajian berdasarkan peruntukan yang terhad. Oleh yang demikian proses pengumpulan data hanya akan dilakukan melalui soal selidik sahaja.

ii. Tempoh Masa

Tempoh masa kajian ini adalah terhad dan menyebabkan tempoh pengumpulan maklumat dihadkan bagi membolehkan masa yang mencukupi dapat diperuntukkan bagi tujuan analisis data dan penulisan laporan.

1.10 Organisasi Tesis

Tesis ini dibahagikan kepada 5 bab yang berasingan iaitu Bab 1 - Pengenalan, Bab 2 - Kajian Literasi, Bab 3 - Metodologi Kajian, Bab 4 - Keputusan dan Perbincangan serta Bab 5 - Kesimpulan dan Cadangan.

Sebagai pengenalan, Bab 1 menceritakan mengenai latarbelakang kajian iaitu berkenaan dengan Program Ladang Kontrak dan keadaan sektor pertanian di Malaysia secara umum; serta menyatakan mengenai penyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian serta skop kajian yang akan dijalankan.

Bab 2 menyatakan hasil-hasil dapatan dan kesimpulan kajian-kajian yang telah dijalankan sebelum ini oleh penyelidik-penyelidik lain dalam bidang yang berkaitan, serta akan menyatakan asas-asas atau sumber-sumber yang digunakan bagi membentuk kerangka kajian yang akan dijalankan.

Bab 3 menerangkan mengenai metodologi kajian dimana ia akan merangkumi kerangka kajian, hipotesis kajian yang dikenalpasti, rekabentuk kajian, instrumen dan kaedah pengukuran yang digunakan, kaedah persampelan dan analisis data yang digunakan.

Bab 4 adalah untuk perbincangan hasil dapatan kajian dan analisis yang dijalankan. Ia akan memberikan keputusan dan analisa lengkap dapatan kajian yang dijalankan dalam bentuk angka, jadual dan rajah dimana maklumat-maklumat utama dan penemuan-penemuan penting akan diutamakan dan dihuraikan.

Bab 5 iaitu bab yang terakhir dalam tesis ini akan menceritakan mengenai analisis akhir kajian serta kesimpulan yang dapat dibuat hasil daripada kajian yang dijalankan. Turut akan dinyatakan adalah cadangan-cadangan yang sesuai bagi pelaksanaan program serta cadangan penambahbaikan atau penambahan yang boleh dilaksanakan dalam kajian-kajian yang akan datang.

1.11 Kesimpulan

Bab ini menerangkan pernyataan masalah yang merupakan teras kepada kajian penyelidikan ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan objektif, persoalan dan kepentingan kajian yang mendorong penyelidik untuk membuat kajian selanjutnya dalam bab-bab yang seterusnya. Persoalan dan objektif kajian ini juga akan diselarikan dengan hipotesis dalam bab 3 supaya matlamat kajian ini dapat dicapai. Manakala bab 2 memperincikan sorotan karya bagi memperolehi intipati kajian ini untuk dibincangkan dalam bab 3 dan bab 4 nanti.

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.1 Pengenalan

Dalam membentuk kerangka kajian dan seterusnya mengenalpasti aspek-aspek yang ingin dikaji, kajian-kajian yang telah dijalankan oleh penyelidik tempatan serta penyelidik dari luar negara berhubung dengan topik-topik yang berkaitan dengan Kualiti Hidup dan faktor-faktor yang memberi kesan kepada kualiti hidup serta Ladang Kontrak telah disemak dan diteliti. Ulasan terhadap karya-karya yang terdahulu adalah penting untuk dijadikan sebagai panduan dalam menjalankan kajian ini. Dalam konteks ini, hasil-hasil dapatan dan kesimpulan kajian-kajian yang telah dijalankan sebelum ini oleh penyelidik-penyelidik lain dalam bidang yang berkaitan terutamanya yang berkaitan dengan teori yang digunakan, analisis data dan kesimpulan yang dibuat serta perbandingan atau jurang yang ada akan disemak dan diteliti semula dan seterusnya kajian ini akan dirangka bagi merapatkan jurang dalam memberi pemahaman dan pengetahuan berhubung Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani.

2.2 Kualiti Hidup

Dalam memahami dan seterusnya mengkaji berkenaan kualiti hidup, pengkaji telah membuat semakan terhadap karya-karya dan kajian-kajian terdahulu. Hasil daripada semakan tersebut dapat dikategorikan kepada definisi dan konsep, pengukuran dan dapatan kajian sebagaimana berikut:

2.2.1 Definisi dan Konsep Kualiti Hidup

Terdapat banyak definisi atau maksud yang boleh diperolehi apabila kita memperkatakan mengenai kualiti hidup. Antara definisi kualiti hidup yang digunakan di Malaysia ditakrifkan merangkumi kemajuan diri, gaya hidup yang sihat, pencapaian dan kebebasan untuk memperolehi pengetahuan dan menikmati taraf hidup yang melebihi keperluan asas dan psikologi individu, mencapai tahap kesejahteraan sosial yang seiring dengan hasrat negara. Apabila sesebuah masyarakat beralih kepada suasana kehidupan yang pada amnya lebih baik, maka kualiti hidupnya dianggap telah meningkat (Kualiti Hidup Malaysia, 2004).

Mengikut World Health Organization pula, konsep kualiti hidup didefinisikan sebagai anggapan atau persepsi seseorang individu mengenai posisi atau kedudukan kehidupan mereka dalam konteks budaya dan sistem nilai di mana ia berhubung rapat dengan matlamat, jangkaan, piawaian dan kebimbangan individu tersebut (Portal Rasmi-World Health Organization: Regional Office of South- East Asia, 2012). Manakala berdasarkan Ventegodt, Merrick dan Andersen, kualiti hidup telah didefinisikan sebagai kehidupan yang baik dimana ia adalah sama dengan hidup dengan kualiti yang tinggi serta ia memerlukan sedikit penjelasan yang mudah kerana istilah perubatan sering menggunakan konsep kualiti hidup dalam ruang lingkup yang sempit (Ventegodt, Merrick dan Andersen, 2003). Kualiti hidup turut didefinisikan sebagai keadaan persekitaran (persekitaran kerja, sosial, alam sekitar, kemudahan kesihatan dan lain-lain) yang mempengaruhi kehidupan seseorang (Mohd. Samsudin, 1995, sebagaimana yang dipetik oleh Haryati, Jamaluddin dan A. Latiff, 2003).

Berdasarkan teori Ventegodt et. al, kualiti hidup dipecahkan kepada 2 bahagian iaitu dari segi *Kualiti Hidup Subjektif* yang lebih kepada kesejahteraan (well being) hidup dan dari segi *Kualiti Hidup Objektif* yang lebih kepada faktor-faktor norma budaya dan aturan biologi (Ventegodt et. al, 2003). Walau bagaimanapun, yang seringkali digunakan adalah konsep kualiti hidup yang melibatkan perubahan dalam masyarakat dan sistem sosial daripada keadaan yang dianggap tidak memuaskan kepada keadaan yang lebih baik. Dengan demikian, kualiti hidup merangkumi bukan sahaja pembangunan ekonomi, tetapi meliputi juga aspek lain seperti sosial, psikologi, kebudayaan, politik dan alam sekitar.

Sebagai satu konsep, kualiti hidup boleh memberi makna yang berbeza kepada orang yang berbeza, dimana persepsi seperti 'kesejahteraan' adalah tertumpu kepada individu, sebagaimana konsep 'tempat yang baik' bertumpu kepada lokasi. Walau makna atau definisi manapun digunakan, persepsi kualiti hidup mempunyai implikasi yang besar untuk perancangan (Dissart dan Deller, 2000). Berdasarkan Day dan Jankey (1996), pada tahun 1960-an, Amerika Syarikat telah mencatatkan peningkatan dalam kejadian keganasan, jenayah, dan gangguan awam walaupun terdapat peningkatan kepada tahap pendapatan dan ekonomi masyarakat. Ini telah menyebabkan banyak penyelidik mendapati bahawa pertumbuhan ekonomi sahaja adalah tidak mencukupi untuk menggambarkan nilai kualiti hidup di Amerika Syarikat. Penyelidik kemudiannya mula mengumpul data mengenai pelbagai petunjuk sosial, seperti kadar jenayah, tahap pendidikan, jenis perumahan dan kejinan dan pelbagai indikator lain untuk mencerminkan nilai atau indeks kualiti hidup sesebuah negara.

Sungguhpun terdapat pelbagai definisi dan konsep berhubung kualiti hidup, bagi tujuan kajian ini, kualiti hidup di Malaysia ditakrifkan sebagai merangkumi kemajuan diri, gaya hidup yang sihat, akses dan kebebasan memperolehi pengetahuan serta taraf kehidupan yang memenuhi keperluan psikologi untuk mencapai tahap kesejahteraan sosial yang setanding dengan aspirasi negara, sebagaimana yang digunakan dalam Kualiti Hidup Malaysia (1999).

2.2.2 Pengukuran Kualiti Hidup

Apabila memperkatakan mengenai kualiti hidup, ia tidak dapat dipisahkan dengan konsep lestari. Konsep lestari atau mampan selalunya dikaitkan dengan kualiti kehidupan yang merangkumi sistem ekonomi, sosial dan persekitaran bagi menjamin keselesaan hidup dan persekitaran yang sihat dan produktif. Matlamat ini bukan sahaja untuk keperluan generasi masa kini tetapi juga untuk generasi akan datang. Pada asasnya terlalu sukar untuk mengukur kualiti hidup bagi sesebuah komuniti atau bagi seseorang individu itu secara khususnya. Tidak ada satupun kaedah yang dapat merangkumi kepuasan manusia hingga mencapai kualiti hidup yang maksimum. Ada sesetengah pihak yang menggunakan pendekatan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) untuk melihat perkembangan kualiti hidup, namun wujud kelemahan pada penunjuk seperti KDNK dimana ianya merujuk kepada kemajuan ekonomi semata-mata (Haryati & Nurasyikin, 2010).

Terdapat beberapa cabaran yang dikaitkan dengan mengukur nilai kualiti hidup (Szalai, 1980). Malah, isu-isu yang timbul dalam membuat pengukuran tahap kualiti hidup telah menjadi pemacu utama dalam pembangunan konsep nilai Indeks Kualiti Hidup. Pada tahun 1980-an, terdapat banyak kritikan berhubung kajian tentang kualiti hidup, seperti ketidakupayaan untuk menunjukkan bagaimana pembolehubah yang berbeza berinteraksi untuk menghasilkan nilai Indeks Kualiti Hidup yang diberikan dan kegagalan untuk mengintegrasikan data subjektif, membawa kepada penurunan kajian pembangunan Indeks Kualiti Hidup dalam aspek sosial selepas beberapa tahun kajian (Romer, 1994).

Sehubungan dengan itu, ramai pengkaji telah merangka instrumen bagi mengukur tahap kualiti hidup. Salah satu instrumen yang kerap digunakan di Malaysia adalah Indeks Kualiti Hidup Malaysia (IKHM). Sebagai alat untuk mengukur perubahan dalam kualiti hidup di negara ini, IKHM telah dibangunkan dan mula diperkenalkan pada tahun 1999. IKHM merupakan satu pengukuran komposit berdasarkan 10 bidang utama yang dipilih bagi menunjukkan komponen perubahan dalam tahap kualiti hidup rakyat Malaysia. 10 bidang ini dipilih kerana aspek-aspek ini dianggap sama penting untuk kesejahteraan dan kualiti hidup penduduk. Ini kerana konsep kualiti hidup melibatkan perubahan dalam masyarakat dan sistem sosial daripada keadaan yang dianggap tidak memuaskan kepada keadaan yang lebih baik. Sehubungan dengan itu, wajaran yang sama telah diberi kepada setiap bidang tersebut. Berbanding dengan kaedah tradisional yang lebih menjurus kepada pengukuran kemajuan dari segi ekonomi sahaja, IKHM mempunyai kelebihan dari segi mengukur pembangunan pelbagai dimensi (Kualiti Hidup Malaysia, 1999).

Sebanyak 38 petunjuk telah digunakan dalam pengiraan indeks kualiti hidup dimana setiap satu daripada 10 bidang utama dipecahkan kepada beberapa petunjuk dalam mengira indeks tersebut (Kualiti Hidup Malaysia, 1999). Petunjuk-petunjuk ini digunakan sebagai unit pengukuran bagi menunjukkan tahap kualiti hidup, sama ada tinggi atau rendah tahapnya di sesebuah kawasan. 10 bidang utama yang dipilih dan petunjuk yang dibangunkan serta digunakan bagi setiap bidang dalam penilaian IKHM adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 2.1**.

Jadual 2.1:

Komponen Indeks Kualiti Hidup Malaysia (IKHM)

BIL	BIDANG	PETUNJUK
1	Pendapatan Pengagihan	& KNK Per Kapita sebenar Ankali Gini Kadar Kemiskinan
2	Persekitaran Kerja	Kadar Pengangguran Pertikaian Perusahaan Kehilangan Hari Bekerja Kerana Tindakan Perusahaan Kadar Kemalangan Perusahaan
3	Pengangkutan Komunikasi	& Motokar & Motosikal Persendirian Kenderaan Perdagangan Pembangunan Jalan Raya Telefon Edaran Purata Akhbar Harian
4	Kesihatan	Jangka Hayat Semasa Lahir (Lelaki) Jangka Hayat Semasa Lahir (Perempuan) Kadar Kematian Bayi Nisbah Doktor-Penduduk Nisbah Katil Hospital-Penduduk

5	Pendidikan	Kadar Penyertaan Pra-Sekolah Kadar Penyertaan Sekolah Menengah Kadar Penyertaan Universiti Kadar Celik Huruf Nisbah Guru-Pelajar Sekolah Rendah Nisbah Guru-Pelajar Sekolah Menengah
6	Perumahan	Harga Purata Rumah Unit Rumah Kos Rendah Unit Rumah Dengan Bekalan Air Paip Unit Rumah Dengan Bekalan Elektrik
7	Alam Sekitar	Kualiti Udara Sungai Bersih Kawasan Berhutan
8	Kehidupan Keluarga	Penceraian Kadar Kelahiran Kasar Saiz Isi Rumah Jenayah Juvenil
9	Penyertaan Sosial	Pengundi Berdaftar Keahlian Dalam Organisasi Sukarela Terpilih
10	Keselamatan Awam	Jenayah Kemalangan Jalan Raya

Sumber: Kualiti Hidup Malaysia, 1999

Pemilihan 10 bidang utama bagi menunjukkan perubahan dalam kualiti hidup yang digunakan dalam IKHM adalah berdasarkan rasional kepentingan setiap bidang tersebut dan kesannya kepada kehidupan penduduk secara keseluruhan. Pemilihan pendapatan dan pengagihan contohnya, adalah kerana pendapatan kasar atau pendapatan per kapita telah digunakan secara meluas sebagai proksi bagi mencerminkan kebajikan atau taraf hidup. Pendapatan membolehkan individu menampung perbelanjaan bagi diri sendiri serta keluarga mereka manakala agihan pendapatan pula menggambarkan kesaksamaan dan pengagihan sumber ekonomi. Begitu juga dengan aspek kesihatan, ia dipilih memandangkan kesihatan yang merangkumi kesejahteraan jasmani dan mental

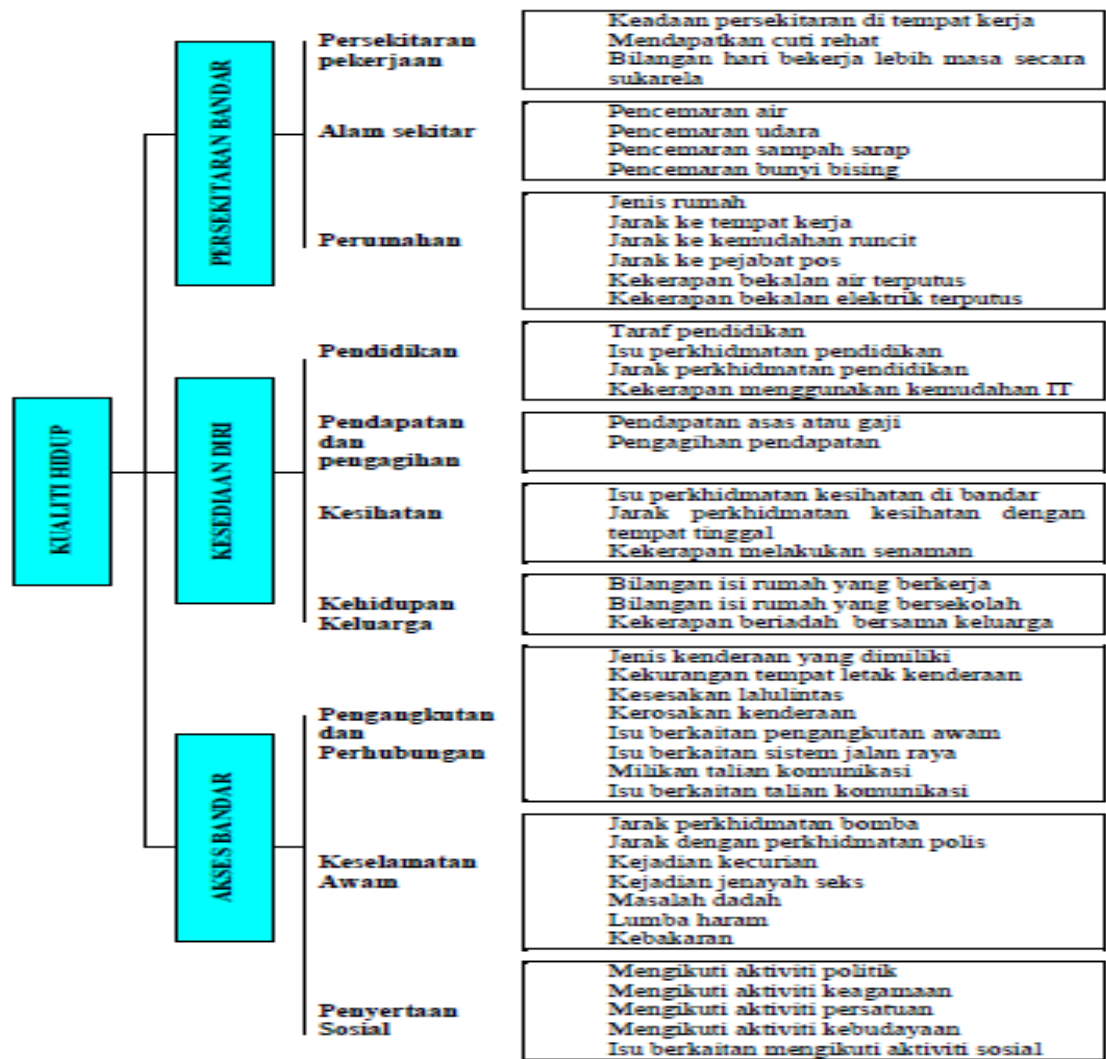
mbolehkan manusia bekerja dengan produktif serta melibatkan diri secara aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat (Kualiti Hidup Malaysia, 1999).

Menurut Azahan Awang (Azahan, Abdul Samad, Jamaluddin, Asmah & Abdul Hadi, 2006), kelangsungan kualiti hidup dilihat dalam konteks agen iaitu individu di dalam masyarakat sesebuah bandar itu sendiri. Penerimaan masyarakat terhadap persekitaran bandar tergambar melalui kesediaan diri penduduk yang tinggi. Akses yang baik juga digambarkan melalui kemampuan penduduk menggunakan kemudahan yang disediakan di kawasan bandar. Persekitaran bandar merupakan struktur yang sedia ada di kawasan bandar dan menjadi asas kepada komponen kesediaan diri dan akses bandar yang didasari oleh agen atau individu kepada masyarakat bandar (Azahan Awang et. al, 2006). Berdasarkan Azahan Awang lagi, berasaskan daripada 10 bidang utama kualiti hidup yang digunakan dalam Indeks Kualiti Hidup Malaysia (IKHM), 3 komponen utama dibentuk iaitu komponen persekitaran bandar, komponen kesediaan diri dan komponen akses masyarakat bandar terhadap persekitarannya. 3 komponen ini dibentuk dan digunakan untuk membuat penilaian berhubung kualiti hidup di sesebuah kawasan bandar, dengan cara membentuk penunjuk dan subpenunjuk bagi setiap komponen. 10 bidang utama yang digunakan dalam IKHM dikumpulkan menjadi 3 komponen dimana komponen persekitaran bandar terdiri daripada persekitaran pekerjaan, alam sekitar dan perumahan; komponen kesediaan diri terdiri daripada pendidikan, pendapatan & pengagihan, kesihatan dan kehidupan keluarga; serta komponen akses masyarakat bandar terhadap persekitarannya terdiri daripada pengangkutan & perhubungan, keselamatan awam dan penyertaan sosial (Azahan Awang et. al, 2006). Manakala bagi setiap

penunjuk, subpenunjuk dibentuk sebagai alat untuk mengukur tahap kualiti hidup yang dikaji. **Rajah 2.1** menunjukkan komponen, penunjuk dan subpenunjuk kualiti hidup masyarakat bandar yang dibentuk dan digunakan dalam kajian tersebut.

Rajah 2.1:

Komponen, Penunjuk dan Subpenunjuk Kualiti Hidup Masyarakat Bandar



Sumber: Azahan et al., 2006

Sungguhpun seringkali pengkaji-pengkaji dari dalam dan luar negara menggunakan 10 indeks sebagai penunjuk dalam menilai tahap kualiti hidup termasuklah yang digunakan oleh Kerajaan dalam IKHM, bagi tujuan kajian ini, hanya komponen kesediaan diri yang sesuai untuk digunakan bagi mengukur perubahan tahap kualiti hidup individu, terutamanya golongan petani. Ini memandangkan hanya komponen kesediaan diri yang terdiri daripada pendidikan, pendapatan dan pengagihan, kesihatan serta hubungan keluarga mempunyai kesan langsung ke atas individu (Azahan Awang et. al, 2006). **Rajah 2.2** menunjukkan komponen kesediaan diri dalam kualiti hidup sebagaimana yang dirangka oleh Azahan Awang (Azahan Awang et. al, 2006).

Rajah 2.2:

Komponen Kesediaan Diri (Kualiti Hidup)



Walau bagaimanapun, dalam hasil kajian HIP (*high impact project*) yang dijalankan oleh Bahagian Pemantauan dan Penilaian, Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri (ICU, JPM) pada tahun 2010, parameter indeks kualiti hidup (*Quality of Life Index*) yang digunakan untuk melihat kesan sesuatu projek yang bertaraf HIP adalah terdiri daripada 6 item seperti berikut:

- (1) Mampu meningkatkan hasil pendapatan;
- (2) Mampu menanggung kos perbelanjaan harian;
- (3) Mampu untuk menabung;
- (4) Mampu menyediakan keperluan makanan yang lebih sihat;
- (5) Mampu mendapatkan rawatan kesihatan yang lebih baik untuk diri dan keluarga;
- dan
- (6) Mampu memberikan kemudahan pendidikan yang lebih baik kepada anak-anak.

Berdasarkan item-item yang digunakan, didapati parameter indeks kualiti hidup (*Quality of Life Index*) yang digunakan oleh Bahagian Pemantauan dan Penilaian, Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri (ICU, JPM) dalam kajian tersebut turut menumpukan kepada komponen kesediaan diri dalam kualiti hidup iaitu pendapatan dan pengagihan (item 1 hingga 4), kesihatan (item 5) dan pendidikan (item 6). Ini adalah selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Azahan Awang (Azahan Awang et. al, 2006) dalam membuat pengukuran terhadap kualiti hidup.

Sehubungan dengan itu, bagi tujuan pelaksanaan kajian ini, komponen kesediaan diri bagi kualiti hidup sebagaimana yang diketengahkan oleh Azahan Awang (Azahan Awang

et. al, 2006) dan Bahagian Pemantauan dan Penilaian, Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri (ICU, JPM) akan digunakan sebagai alat untuk mengukur perubahan terhadap kualiti hidup yang dialami oleh Peserta Program Ladang Kontrak yang telah dipilih sebagai subjek untuk kajian.

2.2.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Hidup

Secara umumnya, dua model popular telah dicadangkan untuk menerangkan hubungan antara kualiti hidup dengan pembolehubah lain. Model *top-down* adalah berdasarkan tanggapan bahawa kualiti hidup adalah satu ciri yang berkekalan yang menyebabkan hasil tertentu dalam hidup seseorang individu. Manakala model *bottom-up*, yang bersandar pada tanggapan bahawa pembolehubah yang tertentu dapat mempengaruhi kualiti hidup seseorang individu (Evans, 1994).

Menggunakan model *bottom-up* dalam mengkaji responden bagi satu program kesihatan, Wheeler (1991) menyatakan bahawa kualiti hidup atau kesejahteraan umum terdiri daripada satu set pembolehubah psikologi yang boleh diukur dan kompleks, serta pembolehubah yang paling penting adalah pembolehubah yang berkaitan dengan emosi. Andrew (1991) pula dalam kajiannya terhadap sektor kesihatan di Amerika Syarikat mengatakan bahawa kualiti hidup seseorang individu turut dipengaruhi oleh tahap kesihatan, pendapatan dan taraf hidup, hubungan keluarga, tahap pendidikan dan hubungan sosial dengan masyarakat. Headey (1993) pula menyatakan bahawa kualiti hidup dipengaruhi oleh hubungan sosial dan pemilikan (sokongan keluarga, jaringan rakan, harta dimiliki dan kesihatan) serta latarbelakang demografi (jantina, umur, tahap

pendidikan, personaliti dan status sosial). Dagger dan Sweeney (1994) pula menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan teknikal dan kualiti perkhidmatan fungsian yang diberikan oleh kakitangan perubatan mempunyai kesan langsung terhadap kualiti hidup pesakit atau pelanggan hospital yang dijadikan sebagai responden dalam kajiannya. Beliau turut menyatakan bahawa tempoh rawatan seseorang pesakit turut mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup pesakit tersebut.

Berdasarkan hasil dapatan kajian, Taylor dan Baker (1994) pula menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan merupakan dua faktor berbeza yang mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima, malahan mempunyai potensi dalam mempengaruhi persepsi terhadap kualiti hidup pelanggan itu sendiri. Pernyataan ini turut disokong berdasarkan hasil kajian yang telah dijalankan oleh Dagger dan Sweeney (2006), dimana didapati terdapat hubungan pengaruh yang kuat diantara tahap kepuasan dengan kualiti hidup, melebihi daripada hubungan pengaruh kualiti perkhidmatan teknikal dan kualiti perkhidmatan fungsian terhadap kualiti hidup.

Sehubungan dengan itu, dalam mengkaji kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak, persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima akan dipilih sebagai pembolehubah-pembolehubah bersandar dalam kajian yang dijalankan.

Selain daripada kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan, globalisasi turut mempunyai kesan yang besar terhadap kualiti hidup masyarakat. Tiada sesiapa boleh

menafikan bahawa globalisasi menghasilkan perubahan penting ke atas semua aspek kehidupan manusia, termasuk yang memberi impak yang ketara terhadap kualiti hidup (Tsakiri, 2010).

Terdapat banyak literasi dan kajian yang dibuat berkaitan dengan globalisasi dan kesannya kepada kehidupan manusia, terutamanya dalam bidang ekonomi dan kewangan. Secara ringkasnya globalisasi adalah merujuk kepada proses pelebaran, mendalamkan dan mempercepatkan saling perhubungan diantara ekonomi dan masyarakat yang berbeza di seluruh dunia (McGrew, 2007). Namun, bagi tujuan kajian ini, definisi menurut Tabung Kewangan Antarabangsa (International Monetary Fund-IMF) yang digunakan, di mana globalisasi adalah satu proses sejarah, hasil inovasi manusia dan kemajuan teknologi. Ia merujuk kepada peningkatan integrasi ekonomi di seluruh dunia, terutamanya melalui pergerakan barangan dan produk, perkhidmatan serta modal merentasi sempadan antarabangsa. Istilah ini juga kadangkala merujuk kepada pergerakan tenaga buruh dan pengetahuan (teknologi) (Portal Rasmi - International Monetary Fund (IMF), 2008).

Walau bagaimanapun, memandangkan konsep globalisasi mempunyai ruang lingkup yang terlalu luas serta belum terdapat satu instrumen pun yang telah dihasilkan dan diterima pakai bagi mengukur kesan atau tahap pengaruh globalisasi terhadap kehidupan manusia, maka bagi tujuan kajian ini, faktor globalisasi tidak akan dipilih sebagai salah satu pembolehubah terhadap kualiti hidup.

2.3 Kualiti Perkhidmatan

Terdapat banyak faktor yang mampu mempengaruhi atau memberi kesan terhadap kualiti hidup seseorang individu, terutamanya yang memberi kesan langsung kepada komponen kesediaan diri dalam kualiti hidup. Dalam kes peserta Program Ladang Kontrak, antara faktor yang mampu memberikan kesan kepada kualiti hidup mereka adalah kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan yang berkenaan. Ini adalah selaras dengan hasil kajian oleh Dagger dan Sweeney (2006) yang menyatakan bahawa memahami nilai kualiti hidup sebagai hasil proses kepenggunaan khususnya penyampaian perkhidmatan adalah asas untuk meluaskan skop pemasaran. Dapatan kajian jelas menunjukkan bahawa persepsi terhadap kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan menjejaskan bukan sahaja tingkah laku pelanggan, malahan menyumbang kepada persepsi terhadap kualiti hidup. Penilaian perkhidmatan dilihat mempunyai potensi untuk mempengaruhi kesan terhadap faktor sosial seperti kualiti hidup sebagai tambahan kepada kesan terhadap faktor ekonomi seperti keuntungan dan prestasi pasaran (Dagger dan Sweeney, 2006). Kenyataan ini turut menyokong hasil kajian yang telah dijalankan di Palermo, Brazil pada tahun 1997, dimana didapati kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Perkhidmatan Awam bukan sahaja mempengaruhi pembangunan ekonomi, malahan turut memberi kesan kepada kualiti hidup masyarakat di kawasan tersebut (Abbate, Giambalvo dan Milito, 2001). Kualiti perkhidmatan Kerajaan terutamanya dari segi literasi dan maklumat yang disebarkan juga didapati mempunyai pertalian yang amat kuat dengan kualiti hidup berdasarkan daripada kajian penerokaan yang telah dijalankan terhadap pengguna internet di Hong Kong pada tahun 2008 (Leung, 2009). Sehubungan dengan itu, secara

jelas telah dinyatakan bahawa kualiti perkhidmatan mempunyai kaitan langsung dengan kualiti hidup.

2.3.1 Definisi dan Konsep Kualiti Perkhidmatan

Apakah sebenarnya yang dimaksudkan dengan kualiti perkhidmatan? Menurut W. Edwards Deming, kualiti bererti membuatkan setiap orang melaksanakan apa yang mereka telah persetujuan dan mereka melaksanakannya dengan tepat pada kali pertama (Deming, 1992). Namun definisi kualiti berdasarkan MS ISO 9000 pula ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk atau perkhidmatan) yang mempengaruhi keupayaannya untuk memenuhi kehendak pelanggan sebagaimana yang tertera atau tersirat (Jabatan Perdana Menteri, 2012). Manakala kualiti perkhidmatan adalah ditakrifkan sebagai sejauh mana perkhidmatan yang diberikan memenuhi syarat atau melebihi jangkaan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Kualiti perkhidmatan dalam perkataan lain dinilai oleh perbandingan diantara persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima dan jangkaan pelanggan. Jika jangkaan lebih besar daripada prestasi, maka persepsi terhadap kualiti perkhidmatan dianggap kurang memuaskan dan oleh itu perasaan tidak puas hati oleh pelanggan berlaku (Parasuraman et al, 1985). Definisi ini turut digunakan oleh Seyed Hossein Siadat (2008) yang menyatakan bahawa perkhidmatan yang berkualiti merupakan perbandingan subjektif yang dibuat oleh pelanggan antara kualiti perkhidmatan yang mereka jangkaan dengan apa yang mereka sebenarnya perolehi. Sehubungan dengan itu, bagi pelaksanaan kajian ini, definisi kualiti perkhidmatan yang digunakan adalah persepsi atau pandangan peserta

terhadap sejauh manakah perkhidmatan yang disampaikan oleh Pasukan Ladang Kontrak dan diterima oleh mereka memenuhi kehendak dan keperluan mereka.

2.3.2 Pengukuran Kualiti Perkhidmatan

Kesukaran dalam memahami konsep kualiti perkhidmatan timbul kerana sifatnya yang mempunyai ciri-ciri abstrak dan illusi serta sukar untuk digambarkan (Parasuraman et. al, 1985). Terdapat beberapa ciri utama yang perlu diambilkira dalam menilai kualiti perkhidmatan, iaitu merupakan ciri-ciri umum seperti kepuasan pengguna atau pelanggan, bilangan kesilapan, jumlah yang dapat dijual, pulangan pelaburan dan juga pendapatan bersih (Mat Lazim Salleh, 1995, sebagaimana yang dipetik dari Barnadin & Russell, 1993). Memandangkan kualiti perkhidmatan adalah bersifat subjektif dan sukar untuk diukur, bagi tujuan menjalankan kajian ini, instrumen yang telah seringkali digunakan dan dipercayai hendaklah dipilih dalam membuat pengukuran terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan kepada peserta Program Ladang Kontrak.

Satu model pengukuran kualiti perkhidmatan yang telah digunakan secara meluas adalah model SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et. al pada tahun 1985. Instrumen SERVQUAL telah menjadi kaedah utama yang digunakan dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kualiti perkhidmatan. Berdasarkan Parasuraman et. al (1985,1988), terdapat 10 dimensi yang saling bertindihan digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualiti perkhidmatan yang diterima iaitu tangibles, kebolehpercayaan, responsif, komunikasi, kreadibiliti, keselamatan, kemahiran, kesopanan, memahami

kehendak pengguna dan akses kepada perkhidmatan yang diberikan. Parasuraman et. al (1985,1988) seterusnya telah menggabungkan 10 dimensi yang saling bertindihan tersebut menjadi 5 dimensi gabungan sahaja dan telah menggunakan 22 item untuk menunjukkan sifat dimensi-dimensi yang telah digabungkan tersebut iaitu tangibles, kebolehpercayaan, responsif, jaminan (assurance) dan empati dalam instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan yang lebih dikenali sebagai SERVQUAL. 5 dimensi beserta dengan 22 item tersebut adalah sebagaimana yang berikut:

Jadual 2.2:

Dimensi dan item dalam model SERVQUAL

Dimensi	Item
Tangibles	Peralatan (teknologi) terkini Peralatan (kemudahan) fizikal Penampilan kakitangan Kesesuaian peralatan
Kebolehpercayaan	Sentiasa bersedia memberi khidmat Keupayaan menyelesaikan masalah Dipercayai (dependable) Ketepatan waktu Penyimpanan rekod
Responsif	Maklumat mengenai perkhidmatan Perkhidmatan yang cepat dan tepat Sentiasa membantu Layanan yang baik
Jaminan (assurance)	Amanah Keselamatan Sokongan pihak pengurusan Sopan santun atau mesra
Empati	Perhatian secara individu Layanan secara individu Memahami kehendak pelanggan

Walaupun model SERVQUAL digunakan secara meluas dalam pelbagai sektor perkhidmatan, model tersebut telah dikritik oleh beberapa ahli akademik seperti Carmen (1990) serta Babakus & Boller (1992). Antara kritikan yang dibuat adalah berkenaan dengan asas dan konsep SERVQUAL terutamanya berkenaan dengan *validity*, *reability* dan struktur dimensi model tersebut. Walau bagaimanapun, semua pengkaji tersebut bersetuju bahawa model SERVQUAL dapat memberikan gambaran yang boleh dipercayai mengenai kualiti perkhidmatan secara keseluruhannya (Khan, 2003).

Kesan daripada kritikan terhadap model SERVQUAL, beberapa model lain telah dibangunkan dan diperkenalkan oleh beberapa orang pengkaji mengikut sektor atau jenis perkhidmatan yang dipilih. Dalam industri pelancongan dan hospitaliti, Knutson, Stevens, Wullaert dan Patton (1991) telah membangunkan model LODGSERV, model yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam industri tersebut. Model ini dibentuk berdasarkan lima dimensi asal SERVQUAL dan mengandungi 26 item. Getty dan Thompson (1994) pula telah memperkenalkan satu lagi model khusus untuk menilai kualiti perkhidmatan sektor perhotelan yang dipanggil LODGEQUAL. Model LODGEQUAL menggunakan tiga dimensi kualiti perkhidmatan iaitu tangibles, kebolehpercayaan dan rangkaian kenalan (*contacts*). Dalam konteks kajian yang dijalankan di Malaysia pula, Wan Zahari Wan Yusoff & Maziah Ismail (2008) pula telah membangunkan model FM-SERVQUAL, iaitu model yang dibentuk untuk menilai kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Walau

bagaimanapun, model-model ini semuanya adalah bersandarkan kepada model SERVQUAL yang asal dan diubah suai mengikut kesesuaian sektor yang dikaji.

Berbeza pula dengan model yang telah digunakan oleh Dagger & Sweeney (2006), dimana bagi mengukur kualiti perkhidmatan yang diberikan, perkhidmatan tersebut dinilai berdasarkan 2 kumpulan iaitu kualiti perkhidmatan teknikal dan juga kualiti perkhidmatan fungsian (functional service quality). Dagger & Sweeney (2006) telah menggunakan beberapa dimensi bagi menunjukkan sifat pembolehubah-pembolehubah yang telah dipilih iaitu kualiti perkhidmatan teknikal, kualiti perkhidmatan fungsian, kepuasan terhadap perkhidmatan diterima, tingkah laku dan kualiti hidup. 5 pembolehubah beserta dengan dimensi tersebut adalah sebagaimana yang berikut:

Jadual 2.3:

Pembolehubah dan item dalam model Dagger dan Sweeney (2006)

Pembolehubah	Dimensi
Kualiti Perkhidmatan Fungsian	Interaksi dengan kakitangan persekitaran fizikal sistem pentadbiran
Kualiti Perkhidmatan Teknikal	Tahap kualiti perkhidmatan Persepsi terhadap perkhidmatan
Kepuasan Terhadap Perkhidmatan Diterima	Perasaan terhadap perkhidmatan Tahap kepuasan (perkhidmatan) Tahap kepuasan (hasil perkhidmatan)
Kualiti Hidup (persepsi)	Tahap kesihatan Tahap kualiti hidup

Tingkah Laku

Pemilihan akan datang
Syor kepada orang lain
Penerimaan terhadap perkhidmatan

Sungguhpun dilihat terdapat sedikit perbezaan dari segi dimensi yang dipilih untuk menunjukkan sifat atau bagi membuat pengukuran terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima bagi model SERVQUAL dan model Dagger dan Sweeney, namun pada dasarnya kedua-dua model ini dilihat sesuai digunapakai untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi kerajaan yang terlibat kepada peserta Ladang Kontrak.

Sehubungan dengan itu, bagi tujuan pelaksanaan kajian ini, memandangkan belum terdapat sebarang model khas dibina bagi mengukur persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan dalam sektor pertanian, model SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman et al (1985, 1988) akan digunakan oleh pengkaji sebagai instrumen pengukuran dalam konteks menjalankan kajian ini terhadap peserta Program Ladang Kontrak.

2.3.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Perkhidmatan

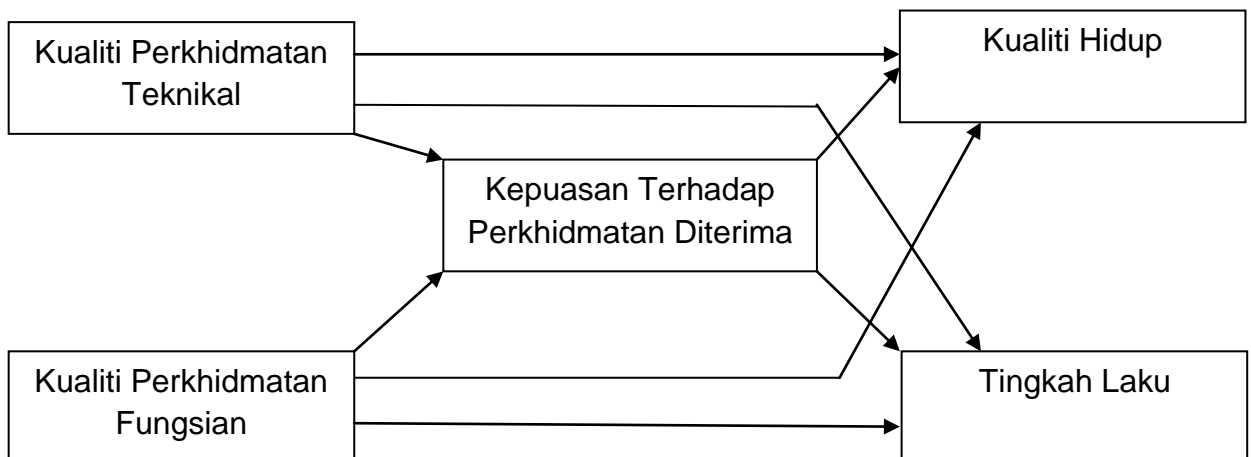
Pelanggan menentukan nilai atau kognitif perkhidmatan yang diterima berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima perkhidmatan yang disampaikan. Ghobadian, Speller & Jones (1994) menyatakan bahawa jangkaan pelanggan, proses penyampaian perkhidmatan dan hasil perkhidmatan yang diterima mempunyai impak ke atas persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan. Yoo & Park (2007) pula mendapati bahawa pekerja, sebagai sebahagian daripada proses penting dalam penyampaian

perkhidmatan, adalah elemen penting dalam meningkatkan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan. Tambahan lagi, Edvardsson (2005) menyatakan bahawa persepsi terhadap kualiti perkhidmatan terbentuk semasa permohonan, penyampaian dan proses penerimaan perkhidmatan yang diberikan. O'Neill & Palmer (2003) pula menyatakan bahawa berdasarkan kajian yang telah mereka jalankan, didapati bahawa persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima, sebahagian besarnya, akan dipengaruhi oleh tahap pengalaman pelanggan terhadap penerimaan sesuatu perkhidmatan tersebut.

Dagger & Sweeney (2006) pula telah menyatakan bahawa kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima, tingkah laku pelanggan, dan kualiti hidup pelanggan merupakan outcome daripada penilaian kualiti perkhidmatan yang diterima. **Rajah 2.3** berikut menunjukkan hasil daripada keputusan daripada kajian yang telah dijalankan oleh Dagger & Sweeney (2006) bagi sektor perubatan.

Rajah 2.3:

Struktur model Dagger dan Sweeney



Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, Dagger & Sweeney (2006) telah mendapati bahawa kualiti perkhidmatan teknikal dan fungsian serta tahap kepuasan terhadap perkhidmatan diterima mempunyai hubungan yang positif dan kuat dengan kualiti hidup, mahupun dengan tingkah laku pelanggan.

Sehubungan dengan itu, berdasarkan hasil dapatan kajian oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu, dapat dilihat dengan jelas bahawa kualiti perkhidmatan yang diterima didapati mempunyai hubungan dengan kualiti hidup pelanggan yang menerima perkhidmatan tersebut. Maka, dalam menjalankan kajian berkenaan Program Ladang Kontrak ini, pengkaji akan melihat hubungan antara kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Pasukan Ladang Kontrak dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak yang merupakan fokus kajian yang dijalankan.

2.4 Tahap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dapatan oleh kajian-kajian lepas yang dijalankan oleh Dagger & Sweeney (2006) dan juga Taylor & Baker (1994), tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima turut mampu mempengaruhi kualiti hidup seseorang pelanggan tersebut. Sehubungan dengan itu, pengkaji telah membuat rujukan terhadap karya-karya yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelanggan dan hasil rujukan tersebut adalah sebagaimana yang berikut:

2.4.1 Definisi dan Konsep Tahap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merujuk kepada keadaan efektif yang merupakan reaksi emosi terhadap pengalaman atau hasil interaksi dengan penjual atau pembekal perkhidmatan. Ia dihasilkan oleh penilaian pelanggan terhadap sejauh mana prestasi penjual dilihat telah memenuhi atau melebihi beberapa standard perbandingan (Padmakumar, Swapna & Gantasala, 2011). Kepuasan pelanggan juga turut didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pelanggan berdasarkan jumlah pembelian dan pengalaman penggunaan dengan baik atau perkhidmatan yang diterima dari semasa ke semasa (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994). Namun menurut Paul, Bendle, Philip & David (2010), kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai bilangan pelanggan atau peratusan daripada jumlah pelanggan yang melaporkan pengalaman dengan sebuah firma, produk atau perkhidmatan melebihi matlamat kepuasan yang dinyatakan.

Sehubungan dengan itu, bagi tujuan kajian ini, definisi yang akan digunakan adalah penilaian pelanggan atau peserta terhadap sejauh mana prestasi pegawai dan kakitangan Pasukan Ladang Kontrak dalam memberikan perkhidmatan yang ditawarkan dilihat telah memenuhi atau melebihi daripada jangkaan mereka.

2.4.2 Pengukuran Tahap Kepuasan Pelanggan

Pengeluar dan penyedia perkhidmatan biasanya mengukur kepuasan pelanggan mereka kerana mereka percaya bahawa peningkatan dalam kesetiaan pelanggan, penyebaran atau pengiklanan dari mulut ke mulut dan hasil daripada

kedatangan pelanggan ulangan adalah berpunca daripada tahap kepuasan pelanggan yang lebih baik (Chrzan & Kemery, 2012) .

Sungguhpun tahap kepuasan pelanggan sering digabungkan dengan kualiti perkhidmatan dalam membuat penilaian berkenaan penerimaan pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bolton & Drew (1994), namun dapatan hasil kajian ini disangkal melalui kesimpulan yang dibuat oleh Taylor dan Baker (1994) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan merupakan dua faktor berbeza yang mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima, malahan mempunyai potensi dalam mempengaruhi persepsi terhadap kualiti hidup pelanggan itu sendiri.

Memandangkan tahap kepuasan adalah sesuatu yang subjektif dan sukar untuk diukur, penggunaan instrumen yang sesuai perlu dibuat dalam menilaikannya. Salah satu instrumen yang pernah digunakan oleh pengkaji terdahulu adalah UserSat. UserSat merupakan instrumen penilaian berdasarkan pengalaman pengguna (*experience-based*) terhadap perkhidmatan yang diterima atau digunakan. Penilaian berdasarkan pengalaman ini didapati efektif dan kognitif dalam mengukur tahap kepuasan pelanggan terutamanya terhadap sistem informasi (Au, Ngai & Cheng, 2008).

Taylor & Baker (1994) pula telah merangka instrumen pengukuran tahap kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi mereka dalam memilih pemberi perkhidmatan berdasarkan pengalaman yang lalu. Instrumen yang dibentuk mempunyai 4 item yang

diukur menggunakan skala likert. Manakala Dagger & Sweeney (2006) turut menggunakan instrumen yang sama sebagaimana yang digunakan oleh Taylor & Baker (1994) dengan membuat sedikit pengubahsuaian berdasarkan kegunaannya dalam sektor perkhidmatan kesihatan. Sehubungan dengan itu, bagi tujuan menjalankan kajian ini, instrumen yang telah dirangka dan digunakan oleh Taylor & Baker (1994) serta Dagger & Sweeney (2006) akan digunakan bagi mengukur tahap kepuasan peserta Program Ladang Kontrak terhadap perkhidmatan yang diterima daripada Pasukan Ladang Kontrak.

2.4.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dapatan kajian yang dijalankan oleh Taylor & Baker (1994), didapati interaksi antara kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelanggan dapat menunjukkan varian yang lebih besar kepada niat pembelian dan kualiti hidup berbanding jika melihat kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan secara berasingan. Berdasarkan kajian tersebut, didapati kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan masing-masing mempunyai pengaruh yang kuat terhadap niat pembelian dan kualiti hidup. Pernyataan ini turut disokong berdasarkan hasil kajian yang telah dijalankan oleh Dagger & Sweeney (2006), dimana didapati terdapat hubungan pengaruh yang kuat diantara tahap kepuasan dengan kualiti hidup, melebihi daripada hubungan pengaruh kualiti perkhidmatan teknikal dan kualiti perkhidmatan fungsian terhadap kualiti hidup. Manakala menurut Aditi Naidu (2009), sosio demografik responden yang merangkumi jantina, tahap pendidikan, status kesihatan, ethnik, status perkahwinan dan kumpulan atau kelas sosial mempunyai hubungan yang positif dengan tahap kepuasan pelanggan,

berdasarkan kajian yang dijalankan dalam sektor kesihatan di India. Sehubungan dengan itu, bagi tujuan kajian ini, tahap kepuasan pelanggan akan digunakan sebagai salah satu pembolehubah bebas, bagi melihat hubungkait dan kesan pengaruhnya terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

2.5 Program Ladang Kontrak

Dalam menilai atau mengukur kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan kepada peserta Program Ladang Kontrak, adalah penting untuk mengetahui atau mengenalpasti definisi Program Ladang Kontrak dan aspek atau jenis-jenis perkhidmatan serta bantuan yang ditawarkan kepada peserta Ladang Kontrak terlebih dahulu.

2.5.1 Definisi dan Konsep Program Ladang Kontrak

Konsep Ladang Kontrak adalah memadankan pengeluaran hasil pertanian tanaman dengan permintaan dipasaran. Pelaksanaan program ini mengambil kira semua aktiviti yang berkaitan di sepanjang rangkaian bekalan pengeluaran pertanian di mana khidmat-khidmat sokongan untuk menjayakan projek ini seperti kemudahan lepas tuai yang merangkumi pusat pengumpulan serta pusat penggredan yang dibina dan disediakan oleh Kerajaan (Portal Rasmi - Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani). Pertanian Kontrak pada umumnya melibatkan elemen-elemen berikut: harga, kuantiti, kualiti, keluasan pertanian, dan tempoh kontrak yang telah persetujuan di antara syarikat dengan petani. Dalam sistem ini syarikat yang mengkontrak membekalkan semua input yang diperlukan sementara petani membekalkan tanah dan tenaga kerja. Bagaimanapun, syarat dan sifat kontrak berbeza mengikut jenis tanaman atau ternakan, agensi yang terlibat,

petani sendiri, teknologi dan konteks kontrak yang diwujudkan (Amriah, Mohd Azlan & Rosmiza, 2010).

Dalam konteks kajian ini, Program Ladang Kontrak dimaksudkan sebagai program berimpak tinggi yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani melalui Pasukan Ladang Kontrak yang terdiri daripada Jabatan dan Agensi di bawahnya yang melibatkan Jabatan Pertanian (DOA), Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM), Institut Penyelidikan dan Kemajuan Pertanian Malaysia (MARDI), Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP), AgroBank serta diterajui oleh Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA). Pasukan Ladang Kontrak ini menyediakan 5 perkhidmatan utama kepada peserta program yang terdiri daripada perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pemasaran, khidmat nasihat teknikal, kemudahan input pertanian, kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran, dan kemudahan kredit.

Berdasarkan daripada semakan terhadap dokumen-dokumen dan maklumat yang diterima daripada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani (MOA), didapati perkhidmatan yang disediakan kepada peserta dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak terdiri daripada 5 jenis perkhidmatan utama iaitu perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pemasaran, khidmat nasihat teknikal, kemudahan input pertanian, kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran, dan kemudahan kredit.

Kaedah pemasaran bagi program ladang kontrak dilaksanakan melalui 2 cara iaitu pengaturan pasaran diantara pengeluar (petani) dengan pemproses, institusi (hyper atau

supermarket) atau pemborong; dan juga belian terus oleh FAMA sama ada mengikut peratus (50% produk yang dihasilkan dijual kepada FAMA dan bakinya dipasarkan sendiri oleh pengeluar) ataupun belian kontrak pajakan bermusim terutamanya bagi buah-buahan. Setiap peserta Program Ladang Kontrak akan menerima perkhidmatan pemasaran hasil pertanian yang mereka keluarkan melalui 2 kaedah pemasaran ini berdasarkan kepada persetujuan dan kemahuan peserta. Ikatan kontrak akan dimeterai antara peserta (petani) dengan pembeli, sama ada FAMA atau pihak-pihak lain yang terlibat. Dengan cara ini, peserta Program Ladang Kontrak akan menerima jaminan pasaran bagi produk yang mereka keluarkan berdasarkan kontrak yang dipersetujui.

Khidmat nasihat teknikal yang diberikan merangkumi khidmat nasihat serta bimbingan melalui penyediaan bahan rujukan, pemindahan maklumat dan teknologi berhubung penanaman serta penjagaan tanaman, pengendalian lepas tuai, pemilihan input pertanian (baja, racun, kapur dan sebagainya), analisis tanah dan penyelesaian masalah berkaitan tanaman, serta perkhidmatan rundingan pemasaran (merangkumi maklumat pasaran dari segi harga, bekalan dan permintaan, kajian potensi pasaran dan pepadanan pemasaran dengan pemborong atau hypermarket) yang diberikan oleh pegawai atau tenaga profesional yang disediakan sama ada melalui sesi latihan, seminar mahupun lawatan di tapak. Perkhidmatan ini diberikan oleh satu pasukan khas Program Ladang Kontrak dimana ia terdiri daripada pelbagai agensi dibawah MOA yang merangkumi Jabatan Pertanian Semenanjung, Lembaga Pertubuhan Peladang, MARDI, FAMA, Jabatan Pertanian Sabah, Jabatan Pertanian Sarawak, Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia dan Unit HIP (Projek Berimpak Tinggi) Ladang Kontrak. Peserta boleh mendapatkan

perkhidmatan ini melalui pegawai-pegawai Jabatan dan agensi sama ada yang berada di daerah, negeri mahupun di peringkat ibu pejabat.

Kemudahan input pertanian merupakan bantuan dalam bentuk pemberian input seperti benih dan anak pokok yang berkualiti, baja, kapur, racun perosak dan bahan-bahan penggalak pertumbuhan dan pengeluaran hasil secara percuma atau dengan harga yang bersubsidi yang diberikan kepada peserta Program Ladang Kontrak. Bagi sesetengah komoditi seperti nanas dan buah-buahan yang diusahakan secara berkelompok, bantuan dalam bentuk pemberian infrastruktur seperti sistem pengairan dan perparitan, struktur pelindung hujan, khidmat perataan tanah dan penggemburan turut diberikan kepada peserta yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan. Semua pemberian bantuan tersebut dibuat berdasarkan kadar per hektar bagi keluasan tanah yang diusahakan.

Kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran pula merupakan kemudahan yang disediakan untuk kegunaan peserta Program Ladang Kontrak bagi memastikan kecukupan dan keberkesanan perkhidmatan pemasaran yang merangkumi Pusat Pengumpulan Ladang sebagai tempat menjalankan aktiviti pengendalian lepas tuai, penggredan, pembungkusan dan pelabelan serta peralatan yang sesuai disediakan mengikut keperluan aktiviti pengendalian tersebut. Turut disediakan adalah Pusat Pengumpulan Mudah Alih (sementara), jentera dan kenderaan untuk pengangkutan serta penuaian hasil. Kemudahan pembangunan lain yang diberikan adalah dalam bentuk peluang untuk menyertai aktiviti penerokaan dan pembangunan pasaran yang dijalankan di dalam dan luar negara melalui misi perdagangan, promosi, ekspo, pameran serta lawatan.

Manakala kemudahan kredit ditawarkan kepada peserta Program Ladang Kontrak yang memerlukan serta layak dan diberikan melalui AgroBank. Kemudahan kredit tersebut diberikan pada kadar faedah yang rendah iaitu 4% setahun dan boleh dibuat sama ada dalam bentuk pinjaman pusingan (revolving credit) mahupun pinjaman berjangka (term loan). Bayaran boleh dibuat melalui pelbagai cara sama ada melalui bayaran bulanan, suku tahunan mahupun berdasarkan musim penanaman sebagaimana yang dipersetujui bersama dengan pihak AgroBank. Kemudahan kredit turut ditawarkan oleh Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP) kepada peserta program yang merupakan ahli kepada Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) yang diwujudkan di daerah-daerah serta negeri melalui pinjaman mudah dimana bayaran balik akan dibuat berdasarkan potongan bayaran terhadap hasil yang dikeluarkan dan dijual melalui LPP.

2.5.2 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Program Ladang Kontrak

Kajian-kajian yang dijalankan di Malaysia yang mengkaji secara khusus berkaitan Program Ladang Kontrak adalah agak kurang dan tidak terlalu banyak. Walau bagaimanapun, ada terdapat beberapa kajian yang mengkhususkan berkenaan Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan di Zon Utara Semenanjung Malaysia terutamanya berkenaan persepsi petani dan masyarakat setempat berhubung prestasi program yang dijalankan (Amriah, Mohd Azlan & Rosmiza, 2010 dan Amriah & Ratnawati, 2009) dan juga kajian yang memberi penekanan khusus kepada sikap petani terhadap Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan (Fatimah, 2010). Beberapa keputusan dan

kesimpulan yang agak menarik diperolehi daripada kajian-kajian yang telah dijalankan tersebut.

Daripada hasil kajian yang dijalankan, didapati 48.31% daripada responden yang terdiri daripada peserta-peserta Program Ladang Kontrak di Zon Utara Semenanjung Malaysia yang dikaji menyatakan rasa puas hati selepas menyertai program tersebut. Walau bagaimanapun, sebanyak 39.13% daripada responden merasa tidak atau kurang berpuas hati selepas menyertai program yang dijalankan (Amriah et al., 2010). Antara alasan mengapa petani berpuas hati selepas menyertai program tersebut adalah sebagaimana yang berikut:

- Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (Federal Agriculture Marketing Authority - FAMA) menjamin pemasaran dan pembayaran hasil ladang responden (61.00%);
- FAMA pasti membeli hasil ladang responden meskipun di masa-masa berlaku lambakan (17.00%); dan
- Harga belian FAMA adalah mengikut harga pasaran (12.00%).

Daripada kajian tersebut juga didapati responden tidak atau kurang berpuas hati dengan Program Ladang Kontrak disebabkan oleh beberapa alasan iaitu harga belian FAMA sentiasa rendah sedangkan harga runcit turun naik mengikut harga pasaran semasa, FAMA seperti memerangkap petani kerana kontrak berlaku setelah pokok berbuah dan harga belian FAMA sentiasa rendah sedangkan kos penjagaan ladang semakin meningkat (Amriah et al., 2010).

Berdasarkan tanggapan dan penilaian komuniti tani tempatan terhadap pelaksanaan Program Ladang Kontrak didapati bahawa sebahagian besar daripada mereka merasa tidak menyesal tidak menyertai program tersebut dan ini mencerminkan bahawa berdasarkan persepsi komuniti, program tersebut sebenarnya kurang bermakna bagi mereka kerana ianya tidak boleh meningkatkan pendapatan petani peserta program tersebut (Amriah et al., 2010). Kajian juga membuat kesimpulan bahawa Program Ladang Kontrak pada umumnya kurang berjaya sebagai satu kaedah untuk memajukan petani kecil Melayu.

Manakala menurut Fatimah Mohamed Arshad (2010), petani buah-buahan dan sayur-sayuran segar terpaksa berdepan dengan pemborong, firma perniagaan tani yang besar dan kukuh kuasa pasarannya dan tuntutan kualiti yang tinggi daripada pengguna. Didapati hanya 19.7% daripada responden kajian terlibat dengan Pertanian Kontrak daripada keseluruhan 208 sampel yang diambil dan ini menunjukkan bahawa konsep Pertanian Kontrak ini masih baru serta kurang diamalkan. Daripada hasil kajian juga menyatakan bahawa situasi yang akan mendorong petani tanpa kontrak menceburi Pertanian Kontrak adalah sebagaimana berikut:

- Jika pembeli membeli dengan harga yang tinggi;
- Jika pembeli memberi harga dan pendapatan yang stabil;
- Jika pembeli membeli semua hasil;
- Jika pembeli menyediakan maklumat pasaran;
- Jika pembeli menyediakan bekalan input yang boleh dipercayai;

- Jika pembeli menyediakan pinjaman atau kredit untuk membiayai input pengeluaran;
- Jika pembeli menyediakan khidmat nasihat pemasaran dan pengeluaran; dan
- Jika pembeli menyediakan teknologi baru untuk meningkatkan produktiviti hasil komoditi.

Kajian yang dijalankan juga menyimpulkan bahawa pembangunan Pertanian Kontrak masih terbatas iaitu bilangan peserta yang kecil, lebih kepada kontrak pemasaran dan berbentuk informal. Turut dinyatakan bahawa petani yang merupakan bukan peserta masih skeptikal tentang faedah Pertanian Kontrak walaupun mereka terperangkap dalam sistem pemasaran yang berat sebelah kepada "orang tengah", atau persepsi "perkongsian tidak setara (unequal partnership)" serta mereka mengalami "paradox" iaitu walaupun terperangkap tetapi masih meneruskan amalan lazimnya (Fatimah, 2010).

Fatimah Mohamed Arshad (2010) turut membuat cadangan bagi meningkatkan pelaksanaan Pertanian Kontrak melalui pelaksanaan polisi makro dan polisi mikro. Polisi makro dicadangkan untuk mengurangkan kos kontrak dan meningkatkan kedayaupayaan (empowerment) petani agar dapat bebas dari perangkap pasaran dan mengurangkan ketidakserataan antara pihak petani dengan pembeli. Antara cadangannya adalah merangkumi kredit ladang yang murah dan cekap, peraturan bank yang lebih kondusif, polisi persaingan, insentif kepada firma dan petani, serta penyediaan infrastruktur asas seperti ICT, kemudahan pasaran asas, pengangkutan, storan, maklumat pasaran di tahap ladang dan lain-lain lagi. Manakala polisi mikro pula dicadangkan untuk memudahkan

Pertanian Kontrak yang merangkumi latihan dan kursus pengurusan rekod ladang dan sebagainya; membantu pertelingkahan atau sebagai timbang tara; khidmat pengembangan pengeluaran dan pemasaran; menggalakkan sistem penemuan harga yang telus seperti sistem lelong; pembangunan koperasi pengeluar dan institusi di tahap ladang; bantuan input pertanian, kredit dan khidmat nasihat teknikal serta pengurusan untuk meningkatkan produktiviti; serta akses kepada maklumat dan peluang pasaran.

Perbezaan pendapat dan kesimpulan diantara pengkaji-pengkaji sebelum ini telah menyebabkan kajian ini dijalankan. Sehubungan dengan itu, bagi tujuan pelaksanaan kajian, kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada 5 jenis perkhidmatan utama iaitu perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pemasaran, khidmat nasihat teknikal, kemudahan input pertanian, kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran, dan kemudahan kredit sebagaimana yang diberikan kepada peserta Program Ladang Kontrak inilah yang akan dinilai dan kesannya terhadap kualiti hidup peserta akan dikaji dan dianalisa.

2.6 Kesimpulan

Berdasarkan kepada kajian-kajian yang telah dijalankan sebelum ini, didapati penyelidik-penyelidik terdahulu mengaitkan kualiti hidup dengan pelbagai faktor seperti kualiti perkhidmatan, tahap kepuasan terhadap perkhidmatan, globalisasi, literasi maklumat serta tahap keberkaitan dengan internet. Namun dari konteks peserta Program Ladang Kontrak, faktor yang paling sesuai dan dijangka mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualiti hidup mereka terdiri daripada faktor kualiti perkhidmatan dan faktor tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima. Tambahan lagi memandangkan terdapat

perbezaan pendapat diantara pengkaji-pengkaji terdahulu berhubung kesan pelaksanaan Program Ladang Kontrak terhadap kualiti hidup petani, maka ini telah mendorong kepada kajian selanjutnya mengenai hubungkait diantara faktor kualiti perkhidmatan dan faktor tahap kepuasan dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Sehubungan dengan itu, berdasarkan hasil dapatan kajian-kajian yang lepas berhubung kualiti hidup, kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji adalah menggunakan pendekatan model *bottom-up* dimana pembolehubah-pembolehubah dan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak akan dikaji. Dalam konteks kajian ini, pembolehubah yang dipilih adalah kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kesan atau pengaruh faktor-faktor demografi seperti umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan ke dalam program serta bilangan jenis perkhidmatan yang diterima terhadap kualiti hidup turut akan dikaji bagi melihat kesannya kepada kualiti hidup peserta.

Maka, bagi tujuan pelaksanaan kajian ini, gabungan diantara model SERVQUAL dan model Dagger dan Sweeney akan digunakan sebagai alat untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Kerajaan berdasarkan persepsi Peserta Program Ladang Kontrak yang telah dipilih sebagai subjek untuk kajian.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

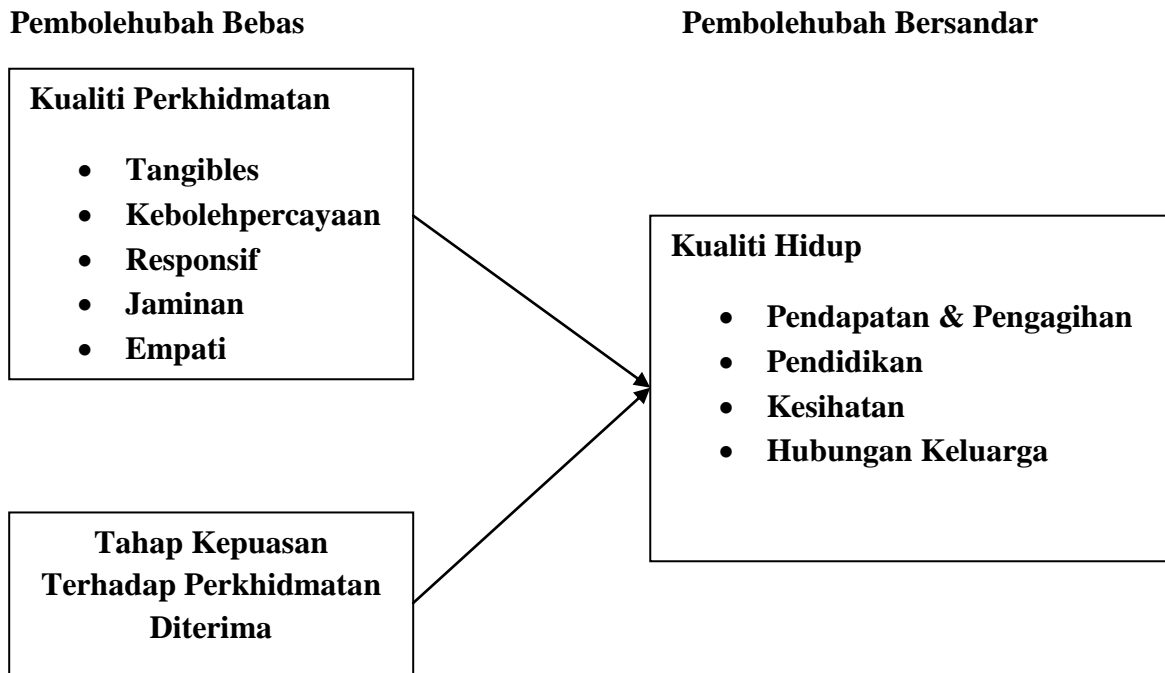
Metodologi kajian akan menjelaskan secara terperinci bagaimana kajian ini akan dilaksanakan bagi mencapai matlamat dan objektif yang telah digariskan. Perkara-perkara yang diuraikan di dalam bab ini adalah mengenai kerangka dan hipotesis kajian yang telah dibentuk, rekabentuk kajian, definisi konsep bagi setiap pembolehubah, alat kajian yang digunakan, populasi dan persampelan, cara pengumpulan dan analisis data, ujian rintis, ujian normaliti, ujian lineariti, ujian kebolehppercayaan dan juga kesimpulan bagi bab ini.

3.2 Kerangka Kajian

Hasil daripada semakan terhadap kajian-kajian yang lepas dan dokumen-dokumen rasmi berkenaan Program Ladang Kontrak yang diperolehi daripada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, sebagaimana yang telah diterangkan dalam Bab 2 iaitu sorotan karya, satu kerangka kajian telah dibentuk dengan menggabungkan model yang telah dibangunkan oleh Dagger dan Sweeney (2006), Parasuraman et. al (1985, 1988) serta Taylor dan Baker (1994), dimana pembolehubah bersandar kajian adalah Kualiti Hidup peserta Program Ladang Kontrak, serta faktor persepsi terhadap Kualiti Perkhidmatan kerajaan dan Tahap Kepuasan Pelanggan dijadikan sebagai pembolehubah bebas bagi kajian yang dijalankan. Kerangka kajian yang dibentuk adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Rajah 3.1** yang berikut:

Rajah 3.1:

Kerangka Kajian



3.3 Hipotesis Kajian

Berdasarkan daripada kerangka kajian yang dibentuk dan juga persoalan kajian yang telah dikenalpasti, hipotesis kajian telah dibuat sebagaimana berikut iaitu:

3.3.1 Hipotesis 1

H_{a1}: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap **kualiti perkhidmatan** kerajaan yang diterima dengan **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.3.2 Hipotesis 2

H_{a2}: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara **tahap kepuasan** pelanggan dengan **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.3.3 Hipotesis 3

H_{a3}: Perbezaan dari segi **umur** mempunyai kesan yang signifikan terhadap **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.3.4 Hipotesis 4

H_{a4}: Perbezaan dari segi **tahap pendidikan tertinggi** mempunyai kesan yang signifikan terhadap **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.3.5 Hipotesis 5

H_{a5}: Perbezaan dari segi **tempoh penyertaan** mempunyai kesan yang signifikan terhadap **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.3.6 Hipotesis 6

H_{a6}: Perbezaan dari segi **bilangan jenis perkhidmatan yang diterima** mempunyai kesan yang signifikan terhadap **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

3.4 Rekabentuk Kajian

Kajian dibuat menggunakan pendekatan kuantitatif dimana berdasarkan kerangka kajian yang telah dibentuk, data akan dikumpulkan melalui kaedah penyelidikan berbentuk

tinjauan yang dikendalikan secara rapi dan terperinci agar mempunyai kawalan-kawalan terhadap subjek yang dikaji terutamanya dari demografi subjek yang dikaji. Kaedah tinjauan merupakan satu bentuk pengumpulan data yang dirancang bagi tujuan untuk meramal, membuat pemerihalan dan analisis hubungan antara pembolehubah-pembolehubah kajian (Kerlinger, 1973). Unit analisis adalah individu yang terdiri daripada petani yang merupakan peserta kepada Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani.

Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen bagi mendapatkan data primer. Manakala bagi data sekunder, dengan kerjasama dan bantuan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, maklumat diperolehi melalui temubual dengan pegawai-pegawain Kerajaan yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan Program Ladang Kontrak dan juga semakan terhadap dokumen-dokumen seperti laporan, kertas kerja, minit mesyuarat dan sebagainya yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Ladang Kontrak. Melalui bantuan agensi dibawah Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, iaitu Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA), pengkaji mengedarkan borang-borang soal selidik kepada responden secara rawak melalui Pejabat FAMA Negeri. Memandangkan kajian ini dijalankan merangkumi seluruh peserta Program Ladang Kontrak di Malaysia, tempat kajian terdiri daripada 13 buah negeri, termasuklah di Sabah dan Sarawak.

Kajian yang dijalankan ini melibatkan kajian korelasi iaitu bagi melihat hubungan atau pengaruh antara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain dengan

menggunakan ujian statistik korelasi. Turut digunakan adalah ujian regresi bagi melihat sejauh mana kekuatan hubungan diantara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain tersebut. Dalam konteks kajian ini, hubungan diantara pembolehubah iaitu persepsi peserta terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan dengan pembolehubah-pembolehubah lain iaitu tahap kepuasan dan juga kualiti hidup peserta program dikaji berdasarkan analisis terhadap data-data yang diperolehi.

3.5 Instrumen / Alat Pengukuran

Dalam melaksanakan kajian ini, pada peringkat awal pelaksanaan kajian, kaedah temubual akan digunakan dalam usaha mendapatkan maklumat-maklumat penting berkenaan bidang kajian sebelum kajian lapangan dilaksanakan. Menggunakan temubual sebagai instrumen, pegawai-pegawai kanan yang terlibat dengan pelaksanaan Program Ladang Kontrak iaitu pegawai-pegawai dari Bahagian Khidmat Sokongan dan Pembangunan Industri (KSI), Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, serta pegawai-pegawai kanan dari Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) Ibu Pejabat akan ditemubual bagi mendapatkan maklumat-maklumat penting berkenaan pelaksanaan program seperti dasar dan pelan pelaksanaan program, peruntukan-peruntukan yang terlibat, syarat-syarat pemilihan, bantuan-bantuan dan kemudahan yang disediakan, jumlah peserta dan sebagainya.

Setelah maklumat-maklumat penting tersebut diperolehi, alat ukuran atau instrumen yang dibentuk dan digunakan dalam kajian lapangan bagi mendapatkan serta mengumpul maklumat kajian ialah borang soal selidik, yang diedarkan kepada responden untuk

mendapatkan maklumbalas. Borang soal selidik tersebut merangkumi beberapa item yang berkaitan dengan bidang kajian dan digunakan untuk mengukur persepsi peserta Program Ladang Kontrak terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh Pasukan Ladang Kontrak, tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang diterima dan juga bagi mengukur perubahan terhadap kualiti hidup yang dialami oleh peserta Program Ladang Kontrak yang terpilih sebagai subjek kajian. Penggunaan borang soal selidik dipilih memandangkan ia merupakan cara yang paling mudah untuk mendapatkan maklumat secara terus daripada responden dengan menggunakan masa dan kos secara optimum. Tambahan lagi, dengan menggunakan borang soal selidik, responden akan merasa lebih tenang apabila boleh menjawabnya dalam masa sendiri dan tidak terikat atau berasa tertekan dalam memberikan jawapan berbanding dengan pelaksanaan melalui kaedah temubual.

Borang soal selidik yang dibina mengandungi 44 item serta terbahagi kepada 4 bahagian yang merangkumi soalan atau item bagi mendapatkan maklumat mengenai demografi, persepsi mengenai kualiti perkhidmatan kerajaan, tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima dan juga mengenai kualiti hidup sebagaimana yang disertakan di **Lampiran 1**. Perincian berhubung borang soal selidik tersebut adalah sebagaimana berikut:

3.5.1 Bahagian A: Latarbelakang Responden

Bahagian A akan digunakan untuk mendapatkan maklumat demografi responden iaitu bagi mendapatkan maklumat latar belakang responden dari segi umur, jantina, bangsa,

status perkahwinan, tahap pendidikan, tempoh penyertaan dalam program, kategori penglibatan dan juga jenis-jenis perkhidmatan yang diterima daripada Pasukan Ladang Kontrak. Data-data yang diambil dalam bahagian ini terdiri daripada data jenis nominal, dimana label diletakkan bagi ruangan jawapan mengikut keperluan soalan. Bahagian A ini terdiri daripada soalan 1 hingga soalan 8 dalam borang soal selidik yang digunakan.

3.5.2 Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan

Bahagian B dalam soal selidik yang dibina digunakan untuk mendapatkan maklumat-maklumat berkenaan pembolehubah bebas kajian iaitu persepsi responden terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diberikan oleh Pasukan Ladang Kontrak. Bagi mengukur persepsi terhadap kualiti perkhidmatan, penyelidik menggunakan model SERVQUAL yang telah dibentuk oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Parasuraman et al, 1988). SERVQUAL mengandungi 5 dimensi bagi mengukur kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada tangibles, kebolehpercayaan, responsif, jaminan serta empati, dan telah digunakan dengan sedikit pengubahsuaian oleh ramai pengkaji termasuklah oleh Ravichandran, Prabhakaran dan Arun Kumar (Ravichandran et al, 2010), Wan Zahari dan Maziah (2008), Abbate, Giambalvo dan Milito (Abbate et al, 2001), Mat Lazim (1995) dan ramai lagi. Terdapat 26 soalan atau item digunakan yang memerlukan responden menjawab menggunakan *Skala Likert* iaitu skor diantara "1" untuk sangat tidak setuju hingga "7" untuk sangat setuju. Senarai nombor soalan atau item bagi setiap dimensi kualiti perkhidmatan yang digunakan adalah seperti **Jadual 3.1** yang berikut:

Jadual 3.1:*Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Nombor Item*

Dimensi	Nombor Item	Jumlah
Tangibles	9, 10, 11, 12, 13	5
Kebolehpercayaan	14, 15, 16, 17, 18, 19	6
Responsif	20, 21, 22, 23, 24, 25	6
Jaminan	26, 27, 28, 29, 30	5
Empati	31, 32, 33, 34	4
Jumlah Soalan		26

3.5.3 Bahagian C: Tahap Kepuasan Pelanggan

Bahagian C dalam soal selidik yang dibina digunakan untuk mendapatkan maklumat-maklumat berkenaan pembolehubah bebas kajian yang kedua iaitu tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima dari Pasukan Ladang Kontrak. Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan, penyelidik menggunakan model yang dibentuk oleh Dagger dan Sweeney (2006) dan Taylor dan Baker (1994). Terdapat 4 soalan atau item digunakan yang memerlukan responden menjawab menggunakan *Skala Likert* iaitu skor diantara "1" untuk sangat tidak setuju hingga "7" untuk sangat setuju. Bahagian C ini terdiri daripada soalan 35 hingga soalan 38 dalam borang soal selidik yang digunakan.

3.5.4 Bahagian D: Kualiti Hidup

Bahagian D dalam soal selidik yang dibina digunakan untuk mendapatkan maklumat-maklumat berkenaan pembolehubah bersandar bagi kajian iaitu yang berkaitan dengan kualiti hidup merangkumi komponen kesediaan diri iaitu pendapatan dan pengagihan,

kesihatan, pendidikan serta kehidupan keluarga responden. Beberapa komponen tambahan turut dimasukkan iaitu taraf hidup, taraf kesihatan, hubungan perkahwinan, hubungan dengan anak-anak, hubungan luar dan kemajuan diri. Instrumen yang digunakan bagi mengukur tahap kualiti hidup dari komponen kesediaan diri adalah diambil daripada instrumen yang telah dibentuk dan digunakan oleh Bahagian Pemantauan dan Penilaian, Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri (ICU JPM, 2010). Terdapat 6 soalan atau item digunakan yang memerlukan responden menjawab menggunakan *Skala Likert* iaitu skor diantara "1" untuk sangat tidak setuju hingga "5" untuk sangat setuju. Senarai nombor soalan atau item bagi setiap dimensi yang digunakan adalah seperti **Jadual 3.2** yang berikut:

Jadual 3.2:

Dimensi Kualiti Hidup dan Nombor Item

Dimensi	Nombor Item	Jumlah
Komponen Kesediaan Diri	39, 40, 41, 42, 43, 44	6
Jumlah Soalan		6

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dibuat melalui tinjauan secara *cross-sectional* menggunakan borang soal selidik dan seterusnya dianalisis dalam usaha mendapatkan keputusan sama ada untuk menerima atau menolak hipotesis yang telah ditetapkan. Kaedah persampelan yang dilaksanakan dan prosedur pengambilan data yang dibuat adalah sebagaimana yang dibincangkan seperti berikut:

3.6.1 Persampelan

Berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, dalam tempoh pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesembilan, seramai 25,689 orang peserta di seluruh negara telah menyertai Program Ladang Kontrak dengan keluasan tanah yang diusahakan adalah sebanyak 31,866 hektar.

Populasi kajian adalah merupakan keseluruhan peserta Program Ladang Kontrak yang terdapat di seluruh negara, iaitu seramai 25,689 orang (*population*). Berdasarkan teori saiz persampelan oleh Krejcie & Morgan (1970), saiz sampel yang perlu diambil adalah sekurang-kurangnya sebanyak 379 responden atau unit analisis yang terdiri daripada individu petani iaitu peserta Program Ladang Kontrak (*unit of analysis*). Memandangkan jumlah sampel yang besar dan taburan peserta yang menyeluruh termasuklah di Sabah dan Sarawak, kaedah persampelan dua peringkat telah digunakan.

Bagi peringkat pertama persampelan, populasi dikelaskan kepada 13 kumpulan atau *cluster* berdasarkan negeri di mana mereka tinggal. Kemudian, bagi peringkat kedua persampelan, kerangka persampelan (*sampling frame*) yang digunakan adalah senarai penuh nama semua peserta Program Ladang Kontrak di setiap negeri yang diperolehi daripada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. Kaedah persampelan kebarangkalian secara rawak mudah digunakan (*simple random probability sampling*) dimana sampel dipilih menggunakan jadual kebarangkalian (*probability table*) yang dijana melalui perisian *Microsoft Office Excel 2007*. Sampel atau responden ditentukan melalui turutan nombor yang diambil dari jadual kebarangkalian tersebut dan dipadankan

dengan nombor senarai responden yang diambil daripada senarai nama peserta Program Ladang Kontrak dalam kerangka persampelan.

3.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Sebelum kajian lapangan untuk mengumpulkan data dibuat, aktiviti pra-ujian (*pre-test*) dijalankan terlebih dahulu dengan pengkaji mengemukakan borang soal selidik yang telah dibina kepada beberapa orang pensyarah kanan yang mahir berkenaan dengan bidang kajian iaitu berkaitan bidang pertanian, pemasaran dan penyelidikan di *College of Business Universiti Utara Malaysia* untuk semakan dan mendapatkan pandangan. Borang soal selidik tersebut turut dikemukakan kepada pegawai-pegawai kanan Kerajaan yang terdiri daripada pegawai-pegawai di Institut Tadbiran awam Negara (INTAN) dan di Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. Aktiviti pra-ujian ini dijalankan bagi memastikan barang soal selidik yang akan digunakan dalam kajian lapangan kelak adalah sesuai dan dapat digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk membuat analisis kajian.

Setelah pembetulan dan penambahbaikan terhadap borang soal selidik dilaksanakan, langkah pengumpulan data melalui kajian lapangan dimulakan melalui penghantaran surat permohonan menjalankan kajian kepada Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani selaku peneraju utama dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak. Tujuannya adalah bagi mendapatkan persetujuan dan kerjasama daripada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dan Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA) dalam membuat kajian terhadap peserta-peserta Program Ladang

Kontrak yang berada dibawah seliaan agensi-agensi tersebut. Memandangkan pegawai-pegawai FAMA lebih arif dan mengenali responden-responden yang ingin dikaji, bantuan mereka untuk mengedarkan borang soial selidik yang dibina telah digunakan.

Pelaksanaan kajian lapangan akan dimulakan dengan mengedarkan sejumlah kecil borang soal selidik, iaitu sebanyak 40 set kepada 40 responden yang dipilih secara rawak daripada sampel sebagai kajian rintis (*pilot test*). Kajian rintis merupakan kajian yang dijalankan sebelum set soal selidik digunakan dalam kajian sebenar. Ia dijalankan bagi memastikan tahap keesahan dan kebolehpercayaan (*validity and realibility*) borang soal selidik yang dibentuk dan digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen yang mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi akan memberi keputusan yang sama dan hampir sama setiap kali ia digunakan dalam situasi yang setara. Setelah berpuas hati dengan instrumen iaitu baorang soal selidik yang akan digunakan, barulah kajian lapangan sebenar dimana borang soal selidik sebenar akan diedarkan kepada semua responden.

Proses pengumpulan data melalui edaran borang soal selidik telah dilaksanakan bermula daripada 1 Oktober 2012 sehingga 2 November 2012. Masa yang panjang diperlukan bagi memperolehi semula borang-borang soal selidik yang diedarkan memandangkan ianya melibatkan peserta program yang berada di seluruh negara. Borang soal selidik yang telah lengkap dijawab oleh responden dan dikumpulkan oleh pegawai-pegawai kerajaan yang berkenaan seterusnya dipungut semula dan disemak. Borang-borang soal selidik tersebut akan dipisahkan dan dinomborkan (*indeks*) untuk memudahkan proses

analisis terhadap data-data tersebut berdasarkan pembolehubah-pembolehubah yang dikaji. Kadar maklumbalas yang diterima adalah baik dimana daripada 450 borang soal selidik yang diedarkan, 409 responden telah diterima yang membawa kepada 90.89% kadar maklumbalas. Memandangkan jumlah responden yang diterima adalah melebihi daripada bilangan sampel yang diperlukan, jumlah penerimaan ini adalah amat baik dan boleh diterima untuk proses penganalisan seterusnya.

Pecahan bilangan borang soal selidik yang diedarkan dan bilangan responden yang diterima mengikut negeri adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 3.3** yang berikut:

Jadual 3.3:

Pecahan Responden Mengikut Negeri

Negeri	Bilangan		
	Bilangan Borang Soal	Borang Soal	Peratus
	Selidik Diedar	Selidik Diterima	Responden
Selangor	50	43	86.00
Perak	45	41	91.11
Pahang	45	45	100.00
Johor	45	39	86.67
Terengganu	40	40	100.00
Kelantan	40	40	100.00
Kedah	30	28	93.33
Melaka	35	35	100.00
Negeri Sembilan	35	35	100.00

Pulau Pinang	35	35	100.00
Sabah	15	5	33.33
Sarawak	15	5	33.33
Perlis	20	18	90.00
JUMLAH	450	409	90.89

3.7 Tatacara Analisis Data

Bagi menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diperolehi, perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 16 telah digunakan. Umumnya, 4 jenis statistik telah digunakan bagi menganalisis data dalam kajian ini iaitu sebagaimana yang berikut:

(1) Statistik Diskriptif

Statistik deskriptif adalah untuk menghuraikan ciri-ciri pembolehubah dan juga responden. Statistik ini menggunakan petunjuk-petunjuk seperti min, sisihan piawai, median, mod, peratus dan skor Z untuk menerangkan tentang responden dan pembolehubah (Chua, 2012). Dalam kajian ini, statistik deskriptif ini digunakan untuk memberi penerangan dan kefahaman mengenai pembolehubah-pembolehubah yang dikaji serta berkenaan dengan responden. Dalam kajian ini selain daripada menggunakan kekerapan dan peratus untuk menggambarkan tentang taburan responden berdasarkan ciri-ciri demografi, nilai min juga digunakan bagi menerangkan mengenai dimensi-dimensi dalam kualiti perkhidmatan.

(2) Korelasi Pekali Pearson r (*Pearson r Correlation*)

Digunakan untuk menunjukkan hubungkait diantara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji. Ia digunakan untuk melihat kekuatan hubungan diantara pembolehubah-

pembolehubah bebas iaitu persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima dan tahap kepuasan pelanggan dengan pembolehubah bersandar iaitu kualiti hidup peserta. Kekuatan hubungan tersebut akan dilihat sama ada kesannya adalah tinggi, rendah mahupun tiada kesan yang signifikan. Kekuatan perkaitan diantara pembolehubah yang dibangunkan oleh Davis (1971) adalah digunakan sebagaimana **Jadual 3.4** yang berikut:

Jadual 3.4:

Nilai Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Kekuatan Hubungan
1. ± 0.70 dan ke atas	Sangat Kuat
2. ± 0.50 to ± 0.69	Kuat
3. ± 0.30 to ± 0.49	Sederhana Kuat
4. ± 0.1 to ± 0.29	Lemah
5. ± 0.01 to ± 0.09	Sangat Lemah

(3) Regrasi

Digunakan untuk mengukur pengaruh hubungan diantara pembolehubah-pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar. Dalam kajian ini, regrasi akan digunakan untuk mengukur pengaruh persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan pengaruh tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

(4) ANOVA

Analisis Variance atau ANOVA adalah digunakan untuk menguji perbezaan yang signifikan diantara min. Kegunaannya adalah untuk menunjukkan atau menentukan sama ada terdapat perbezaan yang signifikan diantara kumpulan atau kelompok terhadap pembolehubah-pemboleh ubah yang dikaji. Dalam kajian ini, ANOVA digunakan bagi melihat sama ada perbezaan dari segi faktor demografi seperti umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

3.8 Kajian Rintis (Pilot Test) dan Ujian Kebolehpercayaan

Sebelum kajian lapangan sebenar dibuat, kajian rintis dimulakan dengan mengedarkan sejumlah kecil borang soal selidik, iaitu sebanyak 40 set kepada 40 responden yang dipilih secara rawak daripada sampel bagi kajian lapangan sebenar. 40 responden mewakili sekitar 10% daripada keseluruhan sampel kajian. Ia dijalankan bagi memastikan tahap kebolehpercayaan (*reliability*) borang soal selidik yang dibentuk dan digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Kebolehpercayaan dalam sesuatu penyelidikan merujuk kepada keupayaan suatu kajian untuk memperoleh nilai serupa apabila pengukuran yang sama diulangi. Jika pengukuran pada kali kedua atau seterusnya memberi nilai yang serupa, maka kajian dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Chua, 2012). Pengkaji menggunakan model “Alpha Cronbach” dalam membuat ujian kebolehpercayaan terhadap instrumen kajian yang digunakan. Semakin hampir *Alpha Cronbach* kepada angka 1, maka semakin tinggi ketekalan instrumen kajian yang digunakan. Menurut Chua (2012), nilai pekali *Alpha*

Cronbach di antara 0.65 hingga 0.95 adalah dianggap memuaskan kerana nilai yang terlalu rendah menunjukkan keupayaan item-item instrumen kajian untuk mengukur konsep kajian adalah rendah. Dengan menggunakan SPSS, pengkaji telah menjalankan ujian kebolehpercayaan *Alpha Cronbach* dan hasil yang diperolehi daripada ujian terhadap instrumen kajian adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 3.5**.

Jadual 3.5:

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (Alpha Cronbach)

Dimensi Pembolehubah	Kajian Sebenar	Ujian Rintis	Kajian Terdahulu
Tangibles	0.886	0.821	0.72
Kebolehpercayaan	0.923	0.896	0.83
Responsif	0.923	0.848	0.84
Jaminan	0.913	0.892	0.85
Empati	0.900	0.852	0.85
Kualiti Perkhidmatan	0.975	0.954	0.94
Tahap Kepuasan Pelanggan	0.923	0.848	0.93
Kualiti Hidup	0.921	0.939	

Berdasarkan hasil yang diperolehi daripada ujian kebolehpercayaan, didapati instrumen yang dipilih bagi mengukur pembolehubah kualiti perkhidmatan dan setiap dimensi dalam kualiti perkhidmatan adalah mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu nilai *Alpha Cronbach* diantara 0.821 hingga 0.954 bagi ujian rintis (n=40) serta nilai *Alpha Cronbach* diantara 0.886 hingga 0.975 bagi ujian sebenar (n=409). Nilai ini juga adalah lebih besar berbanding dengan nilai *Alpha Cronbach* bagi kajian yang telah dijalankan sebelum ini oleh pengkaji yang terdahulu. Didapati berlaku kenaikan nilai *Alpha*

Cronbach diantara ujian rintis dan ujian sebenar yang membuktikan bahawa instrumen yang dipilih dan digunakan adalah boleh diterima pakai untuk analisa yang selanjutnya.

Begitu juga dengan pembolehubah tahap kepuasan pelanggan, didapati instrumen yang dipilih bagi mengukur pembolehubah tersebut adalah mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu nilai *Alpha Cronbach* ialah 0.848 bagi ujian rintis (n=40) serta nilai *Alpha Cronbach* ialah 0.923 bagi ujian sebenar (n=409). Nilai ini didapati sedikit rendah berbanding dengan nilai *Alpha Cronbach* bagi kajian yang telah dijalankan sebelum ini oleh pengkaji yang terdahulu, namun masih tetap boleh diterima memandangkan nilainya yang melebihi daripada 0.64. Didapati berlaku kenaikan nilai *Alpha Cronbach* diantara ujian rintis dan ujian sebenar yang membuktikan bahawa instrumen yang dipilih dan digunakan adalah boleh diterima pakai untuk analisa yang selanjutnya.

Manakala bagi pembolehubah kualiti hidup yang merangkumi komponen soalan untuk pendapatan dan pengagihan, pendidikan, kesihatan dan juga hubungan keluarga, didapati nilai *Alpha Cronbach* ialah 0.939 bagi ujian rintis (n=40) serta nilai *Alpha Cronbach* ialah 0.921 bagi ujian sebenar (n=409). Ini menunjukkan bahawa kebolehpercayaan instrumen yang dipilih adalah tinggi. Didapati berlaku sedikit penurunan nilai *Alpha Cronbach* diantara ujian rintis dan ujian sebenar namun memandangkan nilainya yang melebihi daripada 0.64, ujian kebolehpercayaan yang dijalankan ini telah membuktikan bahawa instrumen yang dipilih dan digunakan adalah boleh diterima pakai untuk analisa yang selanjutnya.

3.9 Ujian Validasi (Keesahan)

Bagi memastikan instrumen yang dipilih dan digunakan dalam kajian ini adalah sah dan sesuai digunakan, ujian validasi dengan menggunakan analisis faktor telah dijalankan.

Hasil daripada ujian KMO dan Bartlett's yang dijalankan, didapati instrumen yang digunakan adalah didapati sesuai untuk dianalisis menggunakan analisis faktor memandangkan nilai KMO adalah melebihi 0.6 dan ujian Bartlett's adalah signifikan. Ini adalah kerana berdasarkan Pallant (2011), nilai KMO yang melebihi 0.6 dan ujian Bartlett's yang signifikan menunjukkan bahawa instrumen dan data yang dikumpulkan adalah sesuai untuk dijalankan analisis faktor. Keputusan ujian tersebut adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 3.6** berikut:

Jadual 3.6:

Keputusan Ujian KMO dan Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.968
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10694.121
	df	435
	Sig.	.000

Seterusnya, hasil analisis faktor mendapati bahawa instrumen yang digunakan bagi mengukur pembolehubah-pembolehubah bebas terdiri daripada 2 faktor, sama sebagaimana kerangka kajian. Pembolehubah-pembolehubah bebas tersebut terdiri daripada faktor kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan. Ini jelas dapat dilihat daripada *scree plot* sebagaimana yang dilampirkan di **Lampiran 2**. *Total variance explained* bagi 2 faktor tersebut adalah 63.53%.

Daripada *patern matrix* yang diperolehi menggunakan kaedah rotasi *Oblimin with Kaiser Normalization*, didapati item-item yang digunakan bagi mengukur kedua-dua pembolehubah yang dipilih berada dalam komponen sebagaimana yang telah dibentuk. Patern matrix yang diperolehi daripada analisis faktor yang dijalankan adalah sebagaimana dalam **Jadual 3.7** berikut:

Jadual 3.7:

Patern Matrix dengan kaedah rotasi Oblimin with Kaiser Normalization

Nombor Soalan (Item)	KOMPONEN	
	1	2
9	.856	
10	.853	
11	.876	
12	.690	
13	.745	
14	.729	
15	.779	
16	.725	
17	.813	
18	.758	
19	.819	
20	.774	
21	.775	
22	.812	
23	.714	
24	.698	
25	.779	

26	.747	
27	.637	
28	.732	
29	.717	
30	.711	
31	.714	
32	.699	
33	.786	
34	.726	
35		.596
36		.668
37		.624
38		.655

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

Berdasarkan hasil dapatan ini jelas menunjukkan keesahan instrumen yang dipilih dan digunakan dalam kajian yang dijalankan.

3.10 Ujian Normaliti

Selain daripada ujian kebolehpercayaan dan validasi, antara syarat asas bagi memastikan statistik inferensi dapat digunakan dalam membuat analisis terhadap data yang diperolehi adalah dengan memastikan taburan bagi data tersebut adalah normal atau dekat dengan normal. Ujian normaliti boleh digunakan untuk tujuan ini dengan bersandarkan kaedah-kaedah statistik seperti Ujian *Kolmogorov*, *Shapira-Wilks*, *Statistik Lilliefors*, *Skewness* dan *Kurtosis*. Selain daripada itu, normaliti juga boleh dikenalpasti melalui penggunaan

graf-graf seperti *histogram*, *stem and leaf plot*, *box plot* dan *normal probability plot*. Ujian *skewness* dan *kurtois* boleh digunakan untuk membuktikan bahawa data yang diperolehi adalah normal. Jika nilai *skewness* dan *kurtosis* berada dalam lingkungan +/- 1.96, data tersebut berada dalam taburan normal. Sementara bentuk histogram dan *Steam-and-Leaf*, bentuk taburan yang tinggi di tengah-tengah dan rendah dikedua-dua belah kiri dan kanan atau atas dan bawah bagi *Steam-and-Leaf* menunjukkan data tersebut adalah bertaburan secara normal (Chua, 2012).

Berdasarkan ujian normaliti menggunakan kaedah *skewness* dan *kurtosis*, didapati data-data yang diperolehi bagi semua pembolehubah yang dikaji iaitu kualiti perkhidmatan, tahap kepuasan pelanggan dan juga kualiti hidup adalah bertaburan normal dimana nilainya adalah dalam lingkungan +/- 1.96. Nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi ketiga-tiga pembolehubah tersebut adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 3.8** seperti berikut:

Jadual 3.8:

Nilai skewness dan kurtosis bagi pembolehubah yang dikaji

Pembolehubah	Min	Skewness	Kurtosis
Kualiti Perkhidmatan	5.29	-0.435	0.145
Tahap Kepuasan	5.45	-0.713	0.785
Kualiti Hidup	3.86	-0.83	0.942

Hasil ujian normaliti ini turut disokong oleh taburan data yang normal sebagaimana yang dapat dilihat dalam bentuk histogram, *Steam-and-Leaf plot* dan juga *Normal Q-Q plot* sebagaimana yang ditunjukkan di **Lampiran 3**.

3.11 Ujian Lineariti

Sebelum analisa lebih lanjut dilaksanakan, pengkaji telah menjalankan ujian lineariti bagi melihat hubungan di antara dua pembolehubah, sama ada boleh diterima atau tidak sebelum data digunakan untuk analisis regrasi dan korelasi. Serakan yang besar dalam rajah *scatter plot* menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang lemah antara pembolehubah tetapi apabila serakan adalah bertumpu atau berpusat maka hubungannya adalah kuat (Pallant,2011).

Ujian lineariti antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji telah dibuat dan berdasarkan rajah *scatter plot* yang diperolehi sebagaimana yang terdapat dalam **Lampiran 4**, didapati terdapat hubungan yang sederhana diantara pembolehubah kualiti perkhidmatan dengan kualiti hidup memandangkan terdapat serakan data yang agak berpusat dan boleh membentuk satu garis lurus. Begitu juga didapati terdapat hubungan yang sederhana diantara pembolehubah kualiti hidup dengan tahap kepuasan dimana serakan data yang agak berpusat turut dapat dikesan dalam rajah *scatter plot*. Bagaimanapun, pembolehubah kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan mempunyai hubungan yang agak kuat berdasarkan daripada serakan data yang agak berpusat jika dilihat daripada rajah *scatter plot*. Memandangkan ketiga-tiga pembolehubah yang dikaji mempunyai hubungan antara satu sama lain berdasarkan daripada ujian linieriti yang

telah dijalankan, dapatlah disimpulkan bahawa data yang diperolehi boleh digunakan untuk analisis statistik yang seterusnya terutamanya untuk melihat perkaitan dan pengaruh hubungan diantara pembolehubah-pembolehubah tersebut.

3.12 Kesimpulan

Dalam bab ini, penerangan berkenaan kerangka kajian, hipotesis kajian, serta cara dan kaedah kajian dijalankan merangkumi reka bentuk kajian, instrumen yang digunakan, populasi dan persampelan serta kaedah analisis data telah diterangkan bagi memberi gambaran berhubung kajian yang dilaksanakan. Sehubungan dengan itu, kajian yang sebenar dijalankan bagi membuat kesimpulan terhadap hipotesis kajian yang telah dibentuk dalam usaha memenuhi objektif kajian menggunakan kualiti hidup sebagai pembolehubah bersandar, manakala kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan digunakan sebagai pembolehubah bebas. Hasil dapatan kajian yang dijalankan diterangkan dalam bab yang berikutnya (Bab 4).

BAB 4

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pengenalan

Bab analisis data ini akan menjelaskan secara terperinci dapatan kajian bagi memenuhi matlamat dan objektif kajian sebagaimana yang telah digariskan dan dijelaskan dalam Bab 1. Perkara-perkara yang dihuraikan di dalam bab ini adalah mengenai hasil dapatan kajian yang diperolehi daripada analisis statistik diskriptif, analisis statistik inferensi yang terdiri daripada korelasi, regresi dan juga ANOVA yang dibuat dengan menggunakan bantuan perisian *Statistical Package for the Social Science (SPSS) Version 16*. Turut dihuraikan adalah intepetasi ke atas hasil-hasil analisis statistik yang dibuat terhadap data. Dalam bab ini juga, pengkaji turut akan menerangkan mengenai hasil dapatan kajian berdasarkan hipotesis kajian yang telah dirangka dan diterangkan sebagaimana dalam Bab 3.

4.2 Demografi Responden

Statistik diskriptif digunakan bagi menunjukkan taburan demografi bagi responden yang dikaji. Taburan ditunjukkan dari segi kekerapan dan peratusan kekerapan bagi data-data yang telah diperolehi menggunakan perisian *SPSS Version 16* sebagaimana berikut:

4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina

Daripada hasil dapatan kajian, taburan demografi responden berdasarkan jantina adalah 309 orang (75.6%) lelaki manakala hanya 100 orang (24.4%) wanita, sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.1**. Memandangkan sampel adalah diambil secara rawak, taburan ini menunjukkan bahawa peserta Program Ladang Kontrak didominasi oleh peserta lelaki dimana nisbah antara peserta lelaki kepada wanita adalah 3:1. Dapatan hasil kajian ini adalah selaras dengan statistik "Bilangan Penduduk yang Bekerja mengikut Pekerjaan dan Jantina 2010" yang dikeluarkan oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, dimana dalam sektor pertanian dan perikanan, 75.7% tenaga buruh mahir adalah terdiri daripada lelaki manakala 24.3% lagi terdiri daripada wanita (Buku Perangkaan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, 2011). Statistik tersebut dinyatakan dalam **Lampiran 5**.

Jadual 4.1:

Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus
Lelaki	309	75.6
Perempuan	100	24.4
Jumlah	409	100.0

4.2.2 Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur

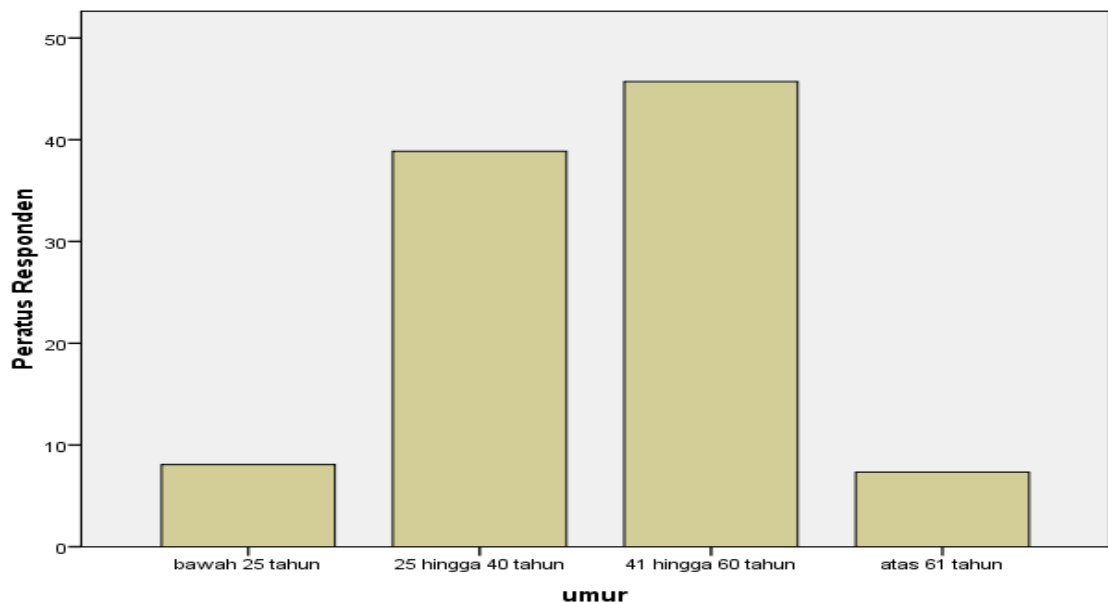
Responden bagi kajian ini telah dipecahkan kepada 4 kumpulan umur. Daripada hasil dapatan kajian, taburan responden mengikut kumpulan umur adalah 8.1% berumur dibawah 25 tahun, 38.9% berumur diantara 25 hingga 40 tahun, 45.7% berumur diantara 41 hingga 60 tahun, dan 7.3% berumur diatas 61 tahun. Berdasarkan penemuan ini,

bolehlah disimpulkan bahawa majoriti peserta Program Ladang Kontrak terdiri daripada mereka yang berada dalam golongan umur produktif iaitu diantara 25 hingga 60 tahun, dimana ia merangkumi 84.6% daripada keseluruhan populasi sebagaimana yang dapat dilihat berdasarkan graf bar yang ditunjukkan dalam **Rajah 4.1**.

Dapatan hasil kajian ini adalah selaras dengan statistik "Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Jantina dan Kumpulan Umur Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011" yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia, dimana peratusan tenaga buruh bagi umur diantara 25 hingga 64 tahun adalah sebanyak 84.3% daripada keseluruhan tenaga buruh di Malaysia (Laporan Perangkaan Tenaga Buruh, 2011). Statistik tersebut dinyatakan dalam **Lampiran 6**.

Rajah 4.1:

Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur



4.2.3 Taburan Responden Mengikut Bangsa

Responden bagi kajian ini telah dipecahkan kepada 4 kumpulan mengikut kaum iaitu Melayu, Cina, India dan lain-lain berdasarkan kumpulan ethnik di Malaysia. Berdasarkan data yang telah diperolehi, majoriti responden adalah berbangsa Melayu yang mewakili 91.2% daripada keseluruhan responden. Responden dari kaum Cina hanya berjumlah 16 orang, iaitu bersamaan dengan 3.9%, dan diikuti dengan 2.9% responden yang terdiri dari kaum lain terutamanya Bumiputera Sabah dan Sarawak. Responden dari kaum India merupakan kumpulan terkecil dengan jumlah 8 orang atau bersamaan dengan 2% daripada keseluruhan responden. Taburan responden mengikut bangsa adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.2**. Berdasarkan penemuan ini, boleh disimpulkan bahawa majoriti petani yang menjadi peserta Program Ladang Kontrak adalah terdiri daripada petani berbangsa Melayu. Dapatan ini adalah selaras dengan objektif pelaksanaan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dimana antara tujuannya adalah membasmi kemiskinan, dan kebanyakan penduduk luar bandar yang berada dalam tahap miskin adalah berbangsa Melayu.

Jadual 4.2:

Taburan Responden Mengikut Bangsa

Bangsa	Kekerapan	Peratus
Melayu	373	91.2
Cina	16	3.9
India	8	2.0
Lain-lain	12	2.9
Jumlah	409	100.0

Berdasarkan penemuan ini, boleh disimpulkan bahawa majoriti petani yang menjadi peserta Program Ladang Kontrak adalah terdiri daripada petani berbangsa Melayu. Dapatan ini adalah selaras dengan objektif pelaksanaan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dimana antara tujuannya adalah membasmi kemiskinan, dan kebanyakan penduduk luar bandar yang berada dalam tahap miskin adalah berbangsa Melayu.

4.2.4 Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan

Status perkahwinan bagi responden dalam kajian ini dipecahkan kepada 2 kumpulan sahaja iaitu kumpulan responden yang berkahwinan dan juga kumpulan responden yang tidak berkahwin, merangkumi responden yang berstatus duda atau janda. Dalam kajian yang telah dijalankan ini, didapati majoriti responden adalah berkahwin dengan kekerapan sebanyak 328 orang, atau bersamaan dengan 80.2% daripada keseluruhan responden. Manakala bakinya iaitu 81 orang lagi adalah terdiri daripada responden sama ada yang belum berkahwin, duda ataupun janda, sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.3**. Hasil dapatan ini adalah selaras dengan dapatan taburan responden mengikut kumpulan umur memandangkan 84.6% responden terdiri daripada petani berumur diantar 25 hingga 60 tahun, iaitu kumpulan umur yang sesuai dimana seseorang itu berumah tangga.

Jadual 4.3:*Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan*

Jantina	Kekerapan	Peratus
Berkahwin	328	80.2
Tidak Berkahwin	81	19.8
Jumlah	409	100.0

4.2.5 Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi

Bagi pelaksanaan kajian ini, taburan responden mengikut tahap pendidikan tertinggi dipecahkan kepada 5 kumpulan iaitu tiada pendidikan formal, pendidikan tahap sekolah rendah, pendidikan tahap sekolah menengah, pendidikan tahap STPM/Sijil/Diploma dan pendidikan tahap Ijazah dan ke atas. Berdasarkan data yang diperolehi hasil daripada kajian yang dijalankan, didapati majoriti responden terdiri daripada peserta dengan tahap pendidikan peringkat sekolah menengah iaitu berjumlah 209 orang atau bersamaan dengan 51.1%. Ini diikuti dengan peserta dengan tahap pendidikan peringkat sekolah rendah iaitu berjumlah 88 orang atau 21.5%, seterusnya peserta dengan tahap pendidikan peringkat STPM/Sijil/Diploma berjumlah 81 orang atau 19.8%. Responden yang tidak mempunyai pendidikan yang formal merupakan kumpulan minoriti dengan hanya 9 orang atau 2.2% daripada keseluruhan responden. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa golongan petani, terutamanya peserta Program Ladang Kontrak merupakan golongan yang berpelajaran dengan kira-kira 3/4 daripadanya mempunyai tahap pendidikan sekurang-kurangnya sehingga ke peringkat sekolah menengah. Taburan responden mengikut tahap pendidikan tertinggi secara keseluruhannya adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.4**. Hasil dapatan ini adalah selaras dengan statistik "Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Pencapaian Pendidikan Malaysia, Q2/2011 dan

Q3/2011" yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia, dimana majoriti (55%) penduduk bekerja mempunyai tahap pendidikan sekolah menengah, 18% penduduk bekerja mempunyai tahap pendidikan sekolah rendah, dan 3.5% penduduk bekerja tidak mempunyai pendidikan yang formal (Laporan Perangkaan Tenaga Buruh, 2011). Statistik tersebut dinyatakan dalam **Lampiran 7**.

Jadual 4.4:

Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi

Tahap Pendidikan Tertinggi	Kekerapan	Peratus
Tiada Pendidikan Formal	9	2.2
Sekolah Rendah	88	21.5
Sekolah Menengah	209	51.1
STPM / Sijil / Diploma	81	19.8
Ijazah	22	5.4
Jumlah	409	100.0

4.2.6 Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan

Jika dilihat berdasarkan tempoh penyertaan responden di dalam Program Ladang Kontrak, didapati majoriti daripada responden iaitu seramai 264 orang, atau bersamaan dengan 64.5% daripada mereka telah menyertai Program ini bagi tempoh diantara 1 hingga 5 tahun. 94 orang atau 23% daripada responden baru menyertai program ini manakala bakinya iaitu 51 orang atau 12.5% responden telah menyertai program ini bagi tempoh melebihi 5 tahun. Hasil dapatan ini adalah selaras dengan pelaksanaan Program Ladang Kontrak ini dimana ia mula dilaksanakan dalam Rancangan Malaysia

Kesembilan yang bermula pada tahun 2006, dan menurut pegawai di Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, pada peringkat awal pelaksanaannya, penyertaan adalah perlahan. Manakala penyertaan baru pada masa ini adalah dihadkan memandangkan peruntukan yang diluluskan bagi pelaksanaan program ini adalah terhad. Taburan responden mengikut tempoh penyertaan adalah seperti **Jadual 4.5**.

Jadual 4.5:

Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan

Jantina	Kekerapan	Peratus
Kurang dari 1 tahun	94	23.0
1 hingga 5 tahun	264	64.5
Lebih dari 5 tahun	51	12.5
Jumlah	409	100.0

4.2.7 Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan

Penglibatan peserta dalam aktiviti Perladangan Kontrak adalah secara sepenuh masa ataupun separuh masa. Dalam kajian yang dijalankan, didapati 296 orang atau 72.4% responden adalah peserta yang menjalankan aktiviti pertanian secara sepenuh masa manakala hanya 113 orang atau 27.6% responden sahaja yang menjalankan aktiviti ini secara separuh masa. Taburan responden mengikut kategori penglibatan adalah seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.6**. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa majoriti peserta Ladang Kontrak merupakan petani sepenuh masa yang menjadikan aktiviti pertanian sebagai punca pendapatan yang utama. Sehubungan dengan itu, kerajaan haruslah memberi perhatian mengenai hakikat ini memandangkan setiap keputusan yang

memberi kesan kepada petani akan mampu mempengaruhi kualiti hidup mereka dan keluarga mereka.

Jadual 4.6:

Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan

Kategori Penglibatan	Kekerapan	Peratus
Sepenuh Masa	296	72.4
Separuh Masa	113	27.6
Jumlah	409	100.0

4.2.8 Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima

Terdapat 5 jenis perkhidmatan yang ditawarkan kepada peserta Program Ladang Kontrak iaitu perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pasaran; khidmat nasihat teknikal; kemudahan input pertanian; kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran; dan juga kemudahan kredit. Daripada dapatan kajian, didapati sebanyak 31.5% responden menerima 3 jenis perkhidmatan, 20.8% responden menerima 2 jenis perkhidmatan, 20% responden menerima 4 jenis perkhidmatan, 17.8% responden menerima hanya 1 jenis perkhidmatan dan bakinya iaitu 9.8% responden sahaja yang menerima kelima-lime jenis perkhidmatan yang ditawarkan. Taburan responden mengikut bilangan perkhidmatan diterima adalah seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.7** dan **Rajah 4.2**. Daripada hasil dapatan ini, bolehlah disimpulkan bahawa majoriti (72.3%) peserta Program Ladang Kontrak akan menerima diantara 2 hingga 4 jenis perkhidmatan yang ditawarkan. Hasil dapatan ini adalah selaras dengan maklumat daripada pegawai di Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani yang menyatakan bahawa dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak, perkhidmatan pertama yang akan ditawarkan kepada peserta yang berdaftar

adalah perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pasaran. Seterusnya khidmat nasihat teknikal dan kemudahan input pertanian akan ditawarkan. Hanya peserta yang aktif akan ditawarkan kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran, manakala hanya peserta yang benar-benar layak dan berdaya maju akan ditawarkan kemudahan kredit. Maka pada kebiasaannya, setiap peserta Program Ladang Kontrak akan menerima diantara 2 hingga 4 jenis perkhidmatan sahaja. Manakala hanya sebilangan kecil peserta yang akan menerima kelima-lima jenis perkhidmatan yang ditawarkan.

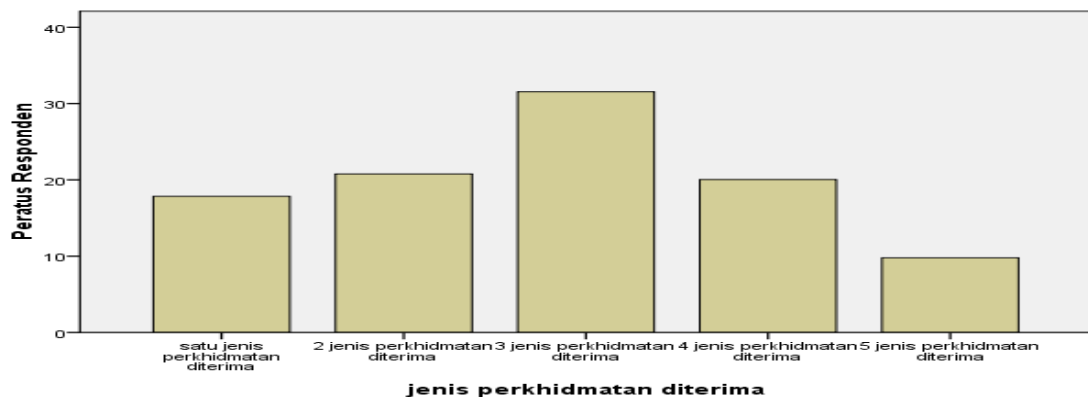
Jadual 4.7:

Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima

Bilangan Perkhidmatan Diterima	Kekerapan	Peratus
1 jenis perkhidmatan	73	17.8
2 jenis perkhidmatan	85	20.8
3 jenis perkhidmatan	129	31.5
4 jenis perkhidmatan	82	20.0
5 jenis perkhidmatan	40	9.8
Jumlah	409	100.0

Rajah 4.2:

Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima



4.3 Kualiti Perkhidmatan

Bagi pembolehubah kualiti perkhidmatan yang merupakan salah satu pembolehubah bebas dalam kajian ini, sebagaimana model SERVQUAL yang digunakan sebagai alat kajian, terdapat 5 dimensi bagi pembolehubah tersebut. Dimensi-dimensi tersebut terdiri daripada tangibles, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan juga empati. Pengkaji telah menjalankan analisis purata (min) dan sisihan piawai (*standard deviation*) terhadap setiap dimensi tersebut dan hasilnya adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 4.8** berikut:

Jadual 4.8:

Analisis Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Dimensi	Purata	Sisihan Piawai
Tangibles	5.13	1.084
Kebolehpercayaan	5.38	0.972
Responsif	5.42	0.956
Jaminan	5.43	0.958
Empati	5.39	0.973

Daripada hasil dapatan kajian, secara purata, didapati kualiti perkhidmatan kerajaan yang disampaikan melalui Pasukan Ladang Kontrak adalah memuaskan berdasarkan persepsi responden yang telah dikumpulkan, di mana nilai purata (Min) bagi setiap dimensi dalam kualiti perkhidmatan adalah melebihi daripada 5. Daripada kelima-lima dimensi tersebut, didapati tangibles merupakan dimensi yang mendapat nilai purata yang terendah iaitu

5.13. Manakala dimensi jaminan merupakan dimensi yang mendapat nilai purata yang tertinggi iaitu 5.43. Sungguhpun demikian, berdasarkan hasil dapatan ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disampaikan masih lagi rendah dan boleh diperbaiki lagi kerana nilai purata yang diperolehi bagi setiap dimensi adalah sekitar 5 dan ini menunjukkan tahap persepsi yang sederhana tinggi antara 5-6 bagi instrumen yang diukur melalui skala likert 1-7. Penambahbaikan segera terutamanya berkenaan item-item tangibles seperti dari segi penggunaan peralatan dan kemudahan, infrastruktur pertanian dan pemasaran serta penggunaan teknologi yang lebih moden dan terkini berbanding dengan apa yang dimiliki dan digunakan pada masa ini perlu segera diambil oleh Pasukan Ladang Kontrak bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada golongan sasaran. Kualiti perkhidmatan berdasarkan dimensi-dimensi lain turut perlu diperbaiki selaras dengan keperluan dan kehendak pelanggan pada masa ini, seiring dengan perkembangan teknologi dan ekonomi dunia yang dinamik.

4.4 Tahap Kepuasan Pelanggan

Bagi pembolehubah tahap kepuasan pelanggan, yang merupakan pembolehubah bebas kedua dalam kajian ini, sebanyak 4 item digunakan untuk mengukurnya dan berdasarkan hasil dapatan kajian, didapati nilai purata bagi tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah 5.52. Manakala nilai purata bagi setiap item adalah diantara 5.46 hingga 5.57 sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.9** yang berikut:

Jadual 4.9:

Nilai Purata Pembolehubah Tahap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Item

Item	Purata	Sisihan Piawai
Puashati dengan keseluruhan perkhidmatan	5.57	1.143
Puashati dengan kesan/hasil perkhidmatan	5.51	1.077
Pengalaman yang memuaskan	5.54	1.074
Percaya akan berpuashati dengan perkhidmatan	5.46	1.171

Daripada hasil dapatan kajian, secara purata, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh Pasukan Ladang Kontrak adalah pada tahap yang memuaskan memandangkan nilai purata bagi tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan nilai purata bagi setiap item dalam pembolehubah tahap kepuasan pelanggan adalah melebihi nilai 5, iaitu berada dalam tahap memuaskan. Walau bagaimanapun, berdasarkan hasil dapatan ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan masih lagi rendah dan boleh diperbaiki lagi kerana nilai purata yang diperolehi bagi setiap item adalah sekitar 5 dan ini menunjukkan tahap persepsi yang sederhana tinggi antara 5-6 bagi instrumen yang diukur melalui skala likert 1-7.

4.5 Kualiti Hidup

Bagi pembolehubah kualiti hidup, yang merupakan pembolehubah bersandar dalam kajian ini, sebanyak 6 item digunakan untuk mengukurnya termasuklah yang merangkumi komponen pendapatan dan pengagihan, kesihatan, pendidikan serta hubungan keluarga. Berdasarkan hasil dapatan kajian, didapati nilai purata bagi kualiti

hidup secara keseluruhan adalah 3.91. Manakala nilai purata bagi setiap item adalah diantara 3.75 hingga 4.14 sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.10** yang berikut:

Jadual 4.10:

Nilai Purata Pembolehubah Kualiti Hidup Berdasarkan Item

Item	Purata	Sisihan Piawai
Peningkatan pendapatan bulanan	4.14	0.759
Pendapatan mampu menampung perbelanjaan	3.94	0.815
Mampu dapatkan rawatan kesihatan lebih baik	3.75	0.883
Mampu beri pendidikan lebih baik	3.85	0.886
Mempunyai lebih masa bersama keluarga	3.75	0.896
Tingkatkan kualiti hidup keseluruhan	4.05	0.835
Pembolehubah kualiti hidup (keseluruhan)	3.91	0.702

Daripada hasil dapatan kajian, secara purata, didapati perubahan pada kualiti hidup peserta adalah memuaskan memandangkan nilai purata bagi pembolehubah kualiti hidup secara keseluruhan dan nilai purata bagi setiap item dalam pembolehubah kualiti hidup adalah diantara nilai 3.75 hingga nilai 4.14, iaitu berada dalam tahap memuaskan. Hasil dapatan kajian juga menunjukkan bahawa perubahan dari segi peningkatan pendapatan bulanan mendapat nilai yang tertinggi dan secara tidak langsung menunjukkan bahawa Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan berkeupayaan untuk mencapai objektif pertama pewujudannya iaitu meningkatkan pendapatan petani yang terdiri daripada peserta program tersebut. Berdasarkan hasil dapatan ini juga dapat ditunjukkan bahawa

tahap perubahan terhadap kualiti hidup peserta adalah agak tinggi kerana nilai purata yang diperolehi bagi setiap item adalah sekitar 4 dan ini menunjukkan tahap persepsi yang tinggi antara 3-4 bagi instrumen yang diukur melalui skala likert 1-5.

4.6 Pengujian Terhadap Hipotesis Kajian

Bagi menguji hipotesis kajian yang telah dibentuk dan dinyatakan sebagaimana diterangkan dalam Bab 3, analisa statistik inferensi telah digunakan dengan menggunakan perisian *SPSS Version 16*. Ujian korelasi Pekali Pearson r (*Pearson r Correlation*) dan ujian regrasi telah digunakan oleh pengkaji untuk menunjukkan hubungan diantara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji iaitu antara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup. Ia juga digunakan untuk mengkaji sejauh manakah hubungan diantara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan tahap kepuasan pelanggan mempengaruhi kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak, sama ada pengaruhnya adalah tinggi, rendah mahupun tiada kesan yang signifikan. Dalam kajian ini, ANOVA turut digunakan bagi melihat sama ada perbezaan dari segi faktor demografi seperti umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak, iaitu bagi menguji hipotesis 3 hingga 6.

4.6.1 Menguji Hipotesis 1 dan 2

Hipotesis yang telah dibina adalah sebagaimana yang berikut:

H_{a1}: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap **kualiti perkhidmatan** kerajaan yang diterima dengan **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak; dan

H_{a2}: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara **tahap kepuasan** pelanggan dengan **kualiti hidup** peserta Program Ladang Kontrak.

Berdasarkan ujian korelasi Pekali Pearson r (*Pearson r Correlation*) yang dijalankan terhadap pembolehubah-pembolehubah bebas iaitu persepsi terhadap kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan dengan pembolehubah bersandar iaitu kualiti hidup, didapati terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat diantara ketiga-tiga pembolehubah tersebut dimana nilai Pekali Pearson r adalah 0.549 dan 0.612. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan diantara pembolehubah-pembolehubah tersebut. Keputusan ujian korelasi yang dijalankan adalah sebagaimana yang boleh dilihat dalam **Jadual 4.11** seperti yang berikut:

Jadual 4.11:

Keputusan Ujian Korelasi

		kualiti hidup	kualiti perkhidmatan	tahap kepuasan
Pearson Correlation	kualiti hidup	1.000	.549	.612
	kualiti perkhidmatan	.549	1.000	.698
	tahap kepuasan	.612	.698	1.000
Sig. (1-tailed)	kualiti hidup	.	.000	.000
	kualiti perkhidmatan	.000	.	.000
	tahap kepuasan	.000	.000	.

Setelah mendapati terdapatnya hubungan diantara ketiga-tiga pembolehubah yang dikaji, ujian regrasi dijalankan bagi mengenalpasti kekuatan hubungan tersebut serta bagi melihat pengaruh hubungan diantara kedua-dua pembolehubah bebas terhadap pembolehubah bersandar. Pengkaji telah menjalankan ujian regresi berganda ke atas hubungan tersebut. Berdasarkan analisa menggunakan *Collinearity Statistic*, didapati nilai coefficient untuk *tolerance* adalah melebihi daripada 0.1 dan nilai coefficient untuk VIF adalah tidak melebihi 10. Ini menunjukkan bahawa tidak berlaku *multicollinearity* diantara kedua-dua pembolehubah bebas yang dikaji kerana berdasarkan Parlant (2011), jika nilai coefficient untuk *tolerance* adalah kecil (kurang daripada 0.1) dan nilai coefficient untuk VIF adalah besar (melebihi 10), terdapat *multicollinearity* berlaku. *Multicollinearity* adalah satu fenomena statistik dimana dua atau lebih pembolehubah bebas dalam model regresi berganda berkait rapat dan sekiranya ini berlaku, ia akan memberikan kesan kepada pengiraan yang dilakukan terhadap pembolehubah bebas tersebut. Keputusan ujian *collinearity statistic* tersebut adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 4.12** berikut:

Jadual 4.12:

Keputusan Ujian Collinearity Statistic

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kualiti perkhidmatan	.513	1.949
	tahap kepuasan	.513	1.949

a. Dependent Variable: kualiti hidup

Setelah mendapati bahawa tiada sebarang multicollinearity berlaku, pengkaji selanjutnya telah menjalankan ujian regresi bagi model kajian iaitu hubungan diantara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup. Hasil ujian tersebut adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 4.13** berikut:

Jadual 4.13:

Keputusan Ujian Regresi bagi Model Kajian

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.635 ^a	0.403	0.400	0.543

a. Predictors: (Constant), tahap kepuasan, kualiti perkhidmatan

b. Dependent Variable: kualiti hidup

Daripada hasil dapatan kajian yang dijalankan, didapati nilai *R Square* adalah bersamaan dengan 0.403, dimana ini menunjukkan bahawa pembolehubah kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh sebanyak 40.3% kepada pembolehubah kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Ini menunjukkan bahawa model kajian yang dirangka membawa pengaruh yang besar terhadap kualiti hidup dimana pengaruhnya adalah melebihi 1/3 daripada keseluruhan faktor yang memberi kesan kepada kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Berdasarkan hasil dapatan kajian juga menunjukkan bahawa pembolehubah tahap kepuasan mempunyai sumbangan unik yang lebih kuat berbanding pembolehubah kualiti perkhidmatan dimana nilai Beta bagi pembolehubah tahap kepuasan adalah 0.446 manakala nilai Beta bagi kualiti perkhidmatan adalah 0.238. Didapati juga kedua-dua pembolehubah ini mempunyai sumbangan unik yang signifikan terhadap kualiti hidup. Keputusan ujian tersebut adalah

sebagaimana yang dinyatakan dalam **Jadual 4.14** manakala keputusan penuh ujian adalah sebagaimana yang terdapat dalam **Lampiran 8**.

Jadual 4.14:

Keputusan Ujian Regrasi

	Model	Standardized Coefficients		Correlations		
		Beta	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)		.000			
	kualiti perkhidmatan	.238	.000	.549	.215	.170
	tahap kepuasan	.446	.000	.612	.382	.319

a. Dependent Variable: kualiti hidup

Daripada hasil dapatan kajian, jelas didapati bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan diantara kualiti perkhidmatan dengan kualiti hidup, serta diantara tahap kepuasan dengan kualiti hidup. Sehubungan dengan itu, H_{a1} dan H_{a2} adalah berjaya diterima.

4.6.2 Pembentukan Persamaan Model Regrasi

Berdasarkan ujian regresi yang telah dijalankan, dengan menggunakan nilai *beta*, B di bawah ruangan *understandardized coefficients*, didapati faktor tahap kepuasan mempunyai nilai $B = 0.317$ dan faktor kualiti perkhidmatan mempunyai nilai $B = 0.184$. Nilai ini membawa maksud bertambahan 1 unit dalam faktor tahap kepuasan akan menambahkan 0.317 unit kepada faktor kualiti hidup, begitu juga bagi pertambahan 1 unit dalam faktor kualiti perkhidmatan akan menambahkan 0.184 unit kepada faktor

kualiti hidup. Keputusan ujian regresai berganda tersebut adalah sebagaimana ditunjukkan dalam **Jadual 4.15** berikut:

Jadual 4.15:

Keputusan Ujian Regrasi

	Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1.178	.174	6.790	.000
	kualiti perkhidmatan	.184	.042	4.362	.000
	tahap kepuasan	.317	.039	8.175	.000

a. Dependent Variable: kualiti hidup

Berdasarkan hasil dapatan kajian tersebut, persamaan regrasi yang dibentuk bagi kajian ini adalah sebagaimana berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana: Y = kualiti Hidup;

a = *constant*

X₁ = Kualiti Perkhidmatan

X₂ = Tahap Kepuasan

Maka, persamaan regrasi adalah:

$$Y = 1.178 + 0.184X_1 + 0.317X_2$$

4.6.3 Analisis Variance (ANOVA) Satu Hala Bagi Menguji Hipotesis 3, 4, 5 dan 6

Bagi menguji hipotesis 3 hingga 6, pengkaji telah menggunakan analisis *variance* atau ANOVA satu hala untuk menguji perbezaan yang signifikan diantara min. Ia digunakan bagi melihat sama ada perbezaan dari segi faktor demografi mempunyai kesan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak atau tidak. Keputusan ujian ini digunakan untuk mengkaji hipotesis 3 hingga 6 yang telah dibina sebagaimana yang berikut:

Hipotesis 3:

H_{a3} : Perbezaan dari segi umur mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi umur tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Ini dapat ditunjukkan bilamana nilai $f=2.477$ adalah tidak signifikan. Sehubungan dengan itu, H_{a3} gagal diterima (ditolak) dan dapatan hasil kajian menunjukkan bahawa perbezaan dari segi umur tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Keputusan analisis ANOVA sehala adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.16** berikut:

Jadual 4.16:

Keputusan Ujian Hubungan Faktor Umur Dengan Kualiti Hidup

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.619	3	1.206	2.477	.061
Within Groups	189.893	390	.487		
Total	193.511	393			

Hypothesis 4

H_{a4} : Perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Ini dapat ditunjukkan bilamana nilai $f=3.378$ adalah signifikan. Sehubungan dengan itu, H_{a4} berjaya diterima dan dapatan hasil kajian menunjukkan bahawa perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Keputusan analisis ANOVA sehalu adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.17** berikut:

Jadual 4.17:

Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.495	4	1.624	3.378	.010
Within Groups	187.016	389	.481		
Total	193.511	393			

Berdasarkan ujian *post-hoc* yang dijalankan, didapati perbezaan antara kumpulan telah berlaku diantara kumpulan responden yang mempunyai tahap pendidikan tertinggi pada tahap sekolah rendah, sekolah menengah dan pada tahap STPM/Sijil/Diploma. Keputusan

keseluruhan ujian ANOVA sehalu dan ujian *post-hoc* yang telah dijalankan adalah sebagaimana yang disertakan dalam **Lampiran 9**.

Hipotesis 5

H_{a5}: Perbezaan dari segi tempoh penyertaan mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi tempoh penyertaan ke dalam Program Ladang Kontrak tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Ini dapat ditunjukkan bilamana nilai $f=0.598$ adalah tidak signifikan. Sehubungan dengan itu, H_{a5} gagal diterima (ditolak) dan dapatan hasil kajian menunjukkan bahawa perbezaan dari segi tempoh penyertaan tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Keputusan analisis ANOVA sehalu adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.18** berikut:

Jadual 4.18:

Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.591	2	0.295	0.598	0.550
Within Groups	192.921	391	.493		
Total	193.511	393			

Hypothesis 6

H_{a6}: Perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Ini dapat ditunjukkan bilamana nilai $f=7.334$ adalah signifikan. Sehubungan dengan itu, H_{a6} berjaya diterima dan dapatan hasil kajian menunjukkan bahawa perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Keputusan analisis ANOVA sehala adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.19** berikut:

Jadual 4.19:

Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.570	4	3.393	7.334	.000
Within Groups	179.941	389	.463		
Total	193.511	393			

Berdasarkan ujian *post-hoc* yang dijalankan, didapati perbezaan antara kumpulan telah berlaku diantara semua kumpulan responden berdasarkan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima. Keputusan keseluruhan ujian ANOVA sehala dan ujian *post-hoc* yang telah dijalankan adalah sebagaimana yang disertakan dalam **Lampiran 10**.

4.7 Rumusan dan Kesimpulan

Berdasarkan hasil dapatan kajian yang telah dibuat dengan menggunakan analisis statistik inferensi, rumusan terhadap hipotesis-hipotesis kajian yang dibentuk adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.20** berikut:

Jadual 4.20:

Rumusan Ujian Hypothesis Kajian

Hipotesis Kajian	Keputusan
Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak	Disokong / Diterima
Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tahap kepuasan pelanggan dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.	Disokong / Diterima
Perbezaan dari segi umur mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.	Tidak Disokong / Ditolak
Perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.	Disokong / Diterima
Perbezaan dari segi tempoh penyertaan mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.	Tidak Disokong / Ditolak

Perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.	Disokong / Diterima
--	---------------------

Secara kesimpulan, penganalisan data berbentuk deskriptif dan inferensi dijelaskan secara terperinci dalam bab ini bagi mencapai objektif kajian serta menjawab persoalan dan hipotesis kajian. Analisa statistik deskriptif telah dijalankan untuk menerangkan mengenai latarbelakang responden dan pengukuran persepsi peserta terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima serta melihat tahap kepuasan pelanggan. Selain itu, ujian inferensi seperti ujian korelasi dan regrasi telah dilaksanakan bagi mengukur signifikan ataupun tidak signifikan, arah hubungan, kekuatan hubungan dan pengaruh antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. Analisis empat faktor demografi dengan menggunakan ANOVA juga dihuraikan dalam bab ini.

Bab seterusnya menghuraikan dan membincangkan dengan lebih lanjut hasil laporan dan dapatan kajian yang diperolehi daripada bab ini.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan hasil dapatan kajian sebagaimana yang dinyatakan dalam Bab 4 dan seterusnya membuat rumusan terhadap populasi yang dikaji. Perbincangan yang dibuat melibatkan hipotesis kajian iaitu mengenai hubungkait antara kesemua pembolehubah yang dikaji, pengaruh pembolehubah bebas terhadap pembolehubah bersandar serta kesan pengaruh faktor-faktor demografi terhadap pembolehubah bersandar. Turut dibincangkan adalah cadangan hasil daripada dapatan kajian yang terdiri daripada cadangan kepada organisasi yang terlibat serta cadangan untuk penyelidikan yang akan datang.

5.2 Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dengan Kualiti Hidup

Berdasarkan hasil dapatan kajian yang dibuat menggunakan ujian korelasi Pekali Pearson r (*Pearson r Correlation*) serta analisis regrasi berganda, didapati terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat diantara pembolehubah kualiti perkhidmatan dengan kualiti hidup dimana nilainya adalah 0.549. Hasil kajian ini adalah selaras dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Dagger dan Sweeney (2006) terhadap perkhidmatan kesihatan di Australia dimana dalam kajian tersebut, didapati kualiti perkhidmatan teknikal dan kualiti perkhidmatan fungsian mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kualiti hidup responden. Hasil dapatan kajian juga turut menyokong hasil kajian Abbate, Giambalvo & Milito (2001) yang telah dijalankan di Palermo, Brazil pada tahun

1997, dimana didapati kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Perkhidmatan Awam memberi kesan secara langsung kepada kualiti hidup masyarakat di kawasan tersebut. Ia juga selaras dengan kajian penerokaan yang telah dijalankan terhadap pengguna internet di Hong Kong pada tahun 2008 (Leung, 2009) dimana didapati kualiti perkhidmatan Kerajaan terutamanya dari segi literasi dan maklumat yang disebarkan juga didapati mempunyai pertalian yang amat kuat dengan kualiti hidup.

Sungguhpun kajian-kajian yang telah dilaksanakan adalah berdasarkan kepada populasi yang berbeza dari segi budaya masyarakat dan kepercayaan, gaya hidup, serta daripada segi demografi dan geografi, namun didapati hasil dapatan kajian yang diperolehi adalah sama dimana didapati kualiti perkhidmatan kerajaan mempunyai hubungan positif yang signifikan dan kuat terhadap kualiti hidup. Sehubungan dengan itu, dapatlah disimpulkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh Pasukan Ladang Kontrak mempunyai hubungan positif yang signifikan dan kuat terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Ini adalah kerana dengan adanya bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada peserta (petani) dalam bentuk perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pasukan Ladang Kontrak serta disampaikan dengan baik dan berkesan,

5.3 Hubungan Antara Tahap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualiti Hidup

Dengan menggunakan ujian korelasi Pekali Pearson r (*Pearson r Correlation*) dan analisis regresi berganda, didapati terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat diantara pembolehubah tahap kepuasan dengan kualiti hidup dimana nilainya adalah 0.612. Hasil kajian ini adalah selaras dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Dagger dan Sweeney

(2006) terhadap perkhidmatan kesihatan di Australia dimana dalam kajian tersebut, didapati tahap kepuasan mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kualiti hidup responden. Sungguhpun terdapat perbezaan yang ketara antara sektor kesihatan dengan sektor pertanian, serta terdapat perbezaan dari segi populasi yang dikaji oleh Dagger & Sweeney (2006) dengan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji, namun didapati hasil dapatan kajian adalah sama dimana didapati tahap kepuasan pelanggan mempunyai hubungan positif yang signifikan dan kuat terhadap kualiti hidup. Sehubungan dengan itu, bolehlah disimpulkan bahawa tahap kepuasan pelanggan mempunyai hubungan positif yang signifikan dan kuat terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak.

Setelah berjaya membuktikan hubungkait diantara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup, hasil dapatan ujian regresi yang dijalankan mendapati kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualiti hidup dimana 40.3% daripada kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak adalah dipengaruhi oleh kedua-dua pembolehubah ini.

Hasil kajian ini juga turut mengesahkan dakwaan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani serta Unit Penyelarasan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri yang mengatakan bahawa terdapat hubungkait diantara kualiti perkhidmatan dengan kualiti hidup terutamanya dari dimensi pendapatan dan pengagihan.

Sehubungan dengan itu, memandangkan pengaruh kedua-dua pembolehubah bebas ini adalah besar terhadap kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak, tindakan penambahbaikan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan adalah perlu segera diambil oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani bagi memastikan Program Ladang Kontrak ini dapat memenuhi salah satu objektif utama ia diwujudkan iaitu meningkatkan kualiti hidup petani serta seterusnya mengurangkan kadar kemiskinan di luar bandar.

5.4 Hubungan Faktor Demografi Dengan Kualiti Hidup

Dalam kajian yang telah dijalankan, analisis varian atau ANOVA telah digunakan bagi melihat sama perbezaan dari segi faktor demografi iaitu umur, tahap pendidikan tertinggi, tempoh penyertaan dan bilangan perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup atau tidak.

5.4.1 Hubungan Faktor Umur Dengan Kualiti Hidup

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi umur tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Hasil dapatan kajian ini adalah selaras dengan kesimpulan yang dibuat oleh Bowling (1995) dalam kajiannya yang dibuat terhadap sektor perubatan dan kesihatan. Perbezaan dari segi umur tidak signifikan terhadap kualiti hidup peserta Ladang Kontrak mungkin adalah disebabkan oleh majoriti peserta berumur diantara 25 hingga 60 tahun dan berada dalam kumpulan umur yang produktif. Maka kualiti hidup mereka dari segi komponen kesediaan diri (pendapatan dan pengagihan, pendidikan,

kesihatan dan hubungan keluarga) adalah tidak bergantung kepada umur, namun sebaliknya bergantung kepada faktor-faktor lain seperti luas kawasan yang diusahakan, sebagaimana berdasarkan hasil dapatan kajian oleh ICU JPM (2012) yang menyatakan bahawa semakin luas kawasan yang diusahakan maka semakin tinggilah pendapatan yang diperolehi. Sehubungan dengan itu, faktor umur tidak perlu diberi penekanan oleh MOA dalam memilih dan meluluskan permohonan petani untuk menjadi peserta Program Ladang Kontrak memandangkan ia tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup mereka.

5.4.2 Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Berdasarkan ujian *post-hoc* yang dijalankan, didapati perbezaan antara kumpulan telah berlaku diantara kumpulan responden yang mempunyai tahap pendidikan tertinggi pada tahap sekolah rendah, sekolah menengah dan pada tahap STPM/Sijil/Diploma. Hasil dapatan kajian ini adalah selaras dengan kesimpulan yang telah dibuat oleh Boschen (1996) dimana menyatakan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan diantara kualiti hidup dengan pembolehubah-pembolehubah seperti status pekerjaan, taraf perkahwinan, latarbelakang pendidikan serta sokongan sosial responden. Dalam konteks program Ladang Kontrak, perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta mungkin disebabkan oleh dengan adanya pendidikan, peserta akan lebih mudah memahami cara yang betul dan berkesan dalam menjalankan aktiviti pertanian mereka,

termasuklah dalam meningkatkan mutu dan produktiviti yang secara langsung dapat meningkatkan pendapatan mereka. Dengan bertambahnya pendapatan, tahap kesihatan dan pendidikan keluarga akan dapat ditingkatkan dan seterusnya menyebabkan peningkatan kepada kualiti hidup peserta tersebut. Sehubungan dengan itu, faktor tahap pendidikan tertinggi harus diberi perhatian oleh MOA dalam memilih peserta yang sesuai untuk menyertai program yang ditawarkan.

5.4.3 Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi tempoh penyertaan ke dalam Program Ladang Kontrak tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Ini adalah kerana perkhidmatan yang diberikan kepada peserta tidak mempunyai sebarang perbezaan diantara peserta baru mahupun peserta lama. Dasar ini diamalkan oleh Pasukan Ladang Kontrak bagi memastikan kesaksamaan dan keadilan dimana setiap peserta adalah sama penting kepada Program Ladang Kontrak yang dilaksanakan.

5.4.4 Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup

Daripada hasil dapatan kajian, dengan menggunakan keputusan ujian yang diperolehi, didapati perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup peserta. Berdasarkan ujian *post-hoc* yang dijalankan, didapati perbezaan antara kumpulan telah berlaku diantara semua kumpulan responden berdasarkan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima. Maklumat daripada

pegawai di Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani yang diterima menyatakan bahawa dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak, perkhidmatan pertama yang akan ditawarkan kepada peserta yang berdaftar adalah perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pasaran. Seterusnya khidmat nasihat teknikal dan kemudahan input pertanian akan ditawarkan. Hanya peserta yang aktif akan ditawarkan kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran, manakala hanya peserta yang benar-benar layak dan berdaya maju akan ditawarkan kemudahan kredit. Memandangkan semakin banyak perkhidmatan yang diterima akan memudahkan peserta untuk memperkembangkan dan mengusahakan semakin banyak aktiviti pertanian yang diceburi, bilangan jenis perkhidmatan yang diterima ini secara langsung akan mempengaruhi kualiti hidup peserta yang terlibat.

5.5 Implikasi Kajian

Hasil penemuan dalam kajian yang dijalankan ini memberi implikasi kepada pihak pengurusan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani serta agensi-agensi dibawahnya yang terlibat dengan perancangan, pelaksanaan dan pemantauan Program Ladang Kontrak, terutamanya Pasukan Ladang Kontrak.

Berdasarkan penemuan dalam kajian yang dijalankan, didapati terdapat hubungkait diantara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Tambahan lagi, didapati pengaruh kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan adalah sangat signifikan dan kuat dimana ia mampu mempengaruhi 40.3% daripada keseluruhan kualiti hidup peserta. Sehubungan dengan itu, pihak pengurusan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani perlu

merancang dan melaksanakan program ini dengan memberi penekanan kepada kualiti perkhidmatan yang disampaikan, serta berusaha memenuhi keperluan dan kehendak peserta. Tambahan lagi, memandangkan pengaruh program yang dilaksanakan ini adalah signifikan terhadap kualiti hidup peserta, program ini perlu diteruskan dan dikembangkan lagi bagi membolehkan lebih ramai petani dapat menyertai serta memperolehi manfaat daripada program yang dilaksanakan. Program ini juga boleh dijadikan sebagai instrumen bagi mencapai matlamat kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup masyarakat serta mengurangkan kadar kemiskinan penduduk di luar bandar yang sebahagian besarnya terlibat dengan aktiviti pertanian.

Daripada hasil dapatan kajian yang dijalankan ini juga, pihak pengurusan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dapat mengenalpasti faktor-faktor atau dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan yang berada pada tahap yang rendah dari persepsi pelanggan dan perlu memberi perhatian serta mengambil tindakan penambahbaikan dengan segera. Sehubungan dengan itu, kajian ini boleh dijadikan sebagai *input* dalam merangka dan melaksanakan Program Ladang Kontrak dan program-program seumpamanya di masa akan datang.

5.6 Cadangan

Berdasarkan hasil dapatan kajian yang telah dibuat, beberapa cadangan penambahbaikan dapat dibentuk. Cadangan ini terdiri daripada cadangan kepada organisasi yang terlibat serta cadangan bagi kajian di masa yang akan datang.

5.6.1 Cadangan Kepada Organisasi

Setelah mengetahui hubungkait diantara kualiti perkhidmatan, tahap kepuasan dan kualiti hidup, serta memahami faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak, antara cadangan yang boleh disarankan kepada Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani adalah sebagaimana berikut:

- (1) Memandangkan faktor tahap kepuasan dan kualiti perkhidmatan mempunyai pengaruh yang signifikan kepada kualiti hidup, disarankan agar Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani melibatkan petani atau kumpulan sasar dalam perbincangan bagi merangka program-program yang ingin dilaksanakan. Dengan cara ini, melalui input yang diperolehi dari golongan ini, kehendak dan keperluan mereka akan dapat dipenuhi, serta secara tidak langsung akan dapat meningkatkan tahap kepuasan mereka terhadap penyampaian perkhidmatan kerajaan;
- (2) Perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kualiti hidup. Sehubungan dengan itu, dalam memastikan matlamat meningkatkan kualiti hidup masyarakat dapat dicapai, peserta yang dipilih menyertai Program Ladang Kontrak perlu sekurang-kurangnya mempunyai pendidikan pada tahap sekolah rendah. Dengan cara ini, mereka akan lebih memahami keperluan dan peraturan atau prosedur yang perlu mereka patuhi dan laksanakan bagi mendapatkan perkhidmatan yang ditawarkan, seterusnya mereka akan dapat meningkatkan lagi produktiviti mereka;
- (3) Perbezaan dari segi bilangan jenis perkhidmatan yang diterima memberi kesan yang signifikan kepada kualiti hidup. Dengan mengetahui fakta ini, setiap peserta Program Ladang Kontrak harus diberikan peluang untuk memperolehi lebih banyak jenis perkhidmatan yang ditawarkan. Dengan cara ini, selain daripada peserta dapat

meningkatkan produktiviti dan mengembangkan lagi aktiviti pertanian mereka, secara tidak langsung ia akan dapat meningkatkan kualiti hidup mereka; dan

(4) Tahap persepsi peserta terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan masih berada pada tahap memuaskan sahaja. Sehubungan dengan itu, Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani perlu menambahbaik perkhidmatan yang diberikan, terutamanya dari dimensi tangibles. Penambahbaikan segera terutamanya berkenaan item-item tangibles seperti dari segi penggunaan peralatan dan kemudahan, infrastruktur pertanian dan pemasaran serta penggunaan teknologi yang lebih moden dan terkini berbanding dengan apa yang dimiliki dan digunapakai pada masa ini perlu segera diambil oleh Pasukan Ladang Kontrak bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada golongan sasaran. Kualiti perkhidmatan berdasarkan dimensi-dimensi lain turut perlu diperbaiki selaras dengan keperluan dan kehendak pelanggan pada masa ini, seiring dengan perkembangan teknologi dan ekonomi dunia yang dinamik.

5.6.2 Cadangan Untuk Kajian Penyelidikan Akan Datang

Memandangkan kajian yang dijalankan mempunyai skop yang terhad akibat limitasi dan kekangan yang dialami, kajian yang dijalankan masih belum menyeluruh. Sehubungan dengan itu, beberapa cadangan untuk kajian penyelidikan yang akan datang telah dikenalpasti sebagaimana berikut:

(1) Memandangkan dalam kajian ini hanya persepsi peserta dikumpulkan dan diukur, dicadangkan bagi penyelidikan akan datang, data bagi jangkaan peserta terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang ditawarkan turut dikumpulkan. Dengan cara ini, perbezaan (gap) diantara jangkaan dan persepsi peserta terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang

diberikan dapat diukur. Hasil daripada kajian tersebut akan dapat menunjukkan dimensi atau item manakah yang perlu diperbaiki segera berdasarkan perbezaan yang paling besar diantara jangkaan dan persepsi kualiti perkhidmatan yang diterima; dan

(2) Kajian yang akan datang juga dicadangkan untuk cuba mengenalpasti faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi kualiti hidup seperti tahap kerajinan, globalisasi dan sebagainya. Dengan mengetahui faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi kualiti hidup, organisasi akan dapat merangka strategi dan program yang lebih berkesan dalam meningkatkan kualiti hidup masyarakat.

5.7 Kesimpulan

Penemuan hasil kajian ini diharapkan dapat membantu Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani khususnya, dan kerajaan umumnya, dalam merangka pelan strategi dan pelan pelaksanaan Program Ladang Kontrak dan program-program lain untuk kepentingan masyarakat. Ia juga diharap dapat membantu pengkaji-pengkaji yang akan datang, yang berminat dalam menjalankan penerokaan dan penyelidikan mengenai kualiti perkhidmatan, tahap kepuasan dan juga kualiti hidup.

RUJUKAN:

- Abbate, R., Giambalvo, O. & Milito, A. M. (2001). Service and life quality: the case of Palermo. *Social Indicators Research*, 54, 3, 275-308
- Aditi Naidu (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22, 4, 366-381
- Amriah Buang, Mohd Azlan Abdullah & Rosmiza Mohd Zainol (2010). Memajukan petani kecil Melayu menerusi Pertanian Kontrak - Persepsi dan penilaian peserta projek dan komuniti tempatan. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 6, 1, 68-80.
- Amriah Buang & Ratnawati Yuni Suryandari (2009). Pertanian kontrak sebagai satu kaedah memajukan petani kecil Melayu: Tanggapan dan penilaian komuniti tani tempatan di Zon Utara, Semenanjung Malaysia terhadap prestasi program Pertanian Kontrak FAMA. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 5, 1, 11-22.
- Anderson, Eugene, W., Fornell, C. & Lehmann (1994). A customer satisfaction research prospectus. 241-268
- Andrews, F. M. (1991). Stability and change in levels and structure of subjective wellbeing: USA 1972 and 1988. *Social Indicators Research*, 25, 1-30
- Au, N., Ngai, E. W. T. & Cheng, T. C. E. (2008). Extending the Understanding of End User Information Systems Satisfaction Formation: An Equitable Needs Fulfillment Model Approach. *MIS Quarterly*, 32, 1, 43-66
- Azahan Awang, Abdul Samad Hadi, Jamaluddin Md Jahi, Asmah Ahmad & Abdul Hadi, Harman Shah (2006). Mendefinisikan Semula Makna Kualiti Hidup Masyarakat Bandar Dalam Konteks Ilmu Sosial. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 7, 19-32.
- Azahan Awang (2006). *Kualiti Hidup masyarakat bandar di kawasan Majlis Perbandaran Seremban, Negeri Sembilan*. Thesis Dr. Falsafah, Program Pengurusan Persekitaran, Pusat Pengajian siswazah, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Azrina, S. (2006). *Mulakan aktiviti tani untuk kegunaan sendiri*. Utusan Online: 28 Julai 2006.
- Babakus, E., and G. W. Boller. 1992. An empirical assessment of the servqual scale. *Journal of Business Research*, 24, 3, 253-268

- Bolton, Ruth and James H. Drew (1994). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value, *Journal of Consumer Research*, 17 (March): 375-384.-(1994). Linking Customer Satisfaction to Service Operations and Outcomes. Pp. 173-200 in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Roland T. Rust and Richard L. Oliver (Eds.) London: Sage
- Boschen, K.A. 1996. Correlates of life quality, life satisfaction, residential satisfaction, and locus of control among adults with spinal cord injuries. *Rehabilitation Counseling Bulletin* 39: 230-243.
- Bowling, A. The Most Important Things in Life. Comparisons Between Older and Younger Population Age Groups by Gender. Results From a National Survey of the Public's Judgments. *International Journal of Health Sciences*, 1995b, 6:169-175.
- Carman, J. M. 1990. Consumer perceptions of service quality: An assessment of the servqual dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 1, 33-55.
- Chua, Y. P. (2012). *Asas Statistik Penyelidikan* (2 ed.). Kuala Lumpur: McGraw-Hill Malaysia Sdn Bhd.
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah Penyelidikan* (2 ed.). Kuala Lumpur: McGraw - Hill Malaysia Sdn Bhd.
- Dagger, T. S. & Sweeney, J. C. (2006). The effect of service evaluations on behavioral intentions and quality of life. *Journal of Service Research*, 9,1, 3-18
- Davis, J.A.(1971).*Elementary Survey Analysis*. Parentice Hall
- Deming, W. E. (1992). *The new economics for industry, government, education*. British Deming Association SPC Press, INC
- Eaton, C. & Shepherd, A. W. (2001). Contract Farming, partnerships for growth. *Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) Agricultural Service Bulletin*, 145, 67-79.
- Edvardsson, B. 2005. Service quality: Beyond cognitive assessment. *Managing Service Quality*, 15,2, 127-135
- Evans, R. David. (1994). .Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators Research*, 33, 47-88.
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc. ISBN 0-13-705829-2.

- Fatimah Mohamed Arshad (2010). Sikap petani buah-buahan dan sayur-sayuran segar kepada Perladangan Kontrak: Beberapa Implikasi Polisi. *Proceeding in a discussion organize by FAMA in Shah Alam, Selangor on 27 January 2010*.
- Fatimah, M. A. & Khalid, A. R. (2008). New Agri-food Marketing System: Structural and Impact Analyses. *Research report submitted to Federal Agricultural Marketing Authority (FAMA)*.
- Getty, J., & K. Thompson (1994). A procedure for scaling perceptions of lodging quality. *Hospitality Research Journal*, 18, 2, 75–96
- Ghobadian, A., S. Speller, and M. Jones (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11, 9, 43–66
- Haryati Shafii & Nurasyikin Miskam (2010). *Pembentukan Penunjuk dan Indeks Kualiti Hidup bagi mengukur kesejahteraan hidup masyarakat di pekan Parit Raja, Johor*. Thesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM): Fakulti Pengurusan Teknologi, Perniagaan dan Keusahawanan.
- Haryati Shafii, Jamaluddin Md Jahi & A. Latiff (2003). Penunjuk Kualiti Hidup di Taman Perumahan Penduduk di Bandar Baru Bangi, Selangor, Malaysia. *Journal of Techno Social*, 1, 3-15
- Headey, Bruce. (1993). An economic model of subjective well-being: Integrating economic and psychological theories. *Social Indicators Research*, 28, 97-116
- Keith, C. & Michael, K. (2012). Make or break: A simple non-compensatory customer satisfaction model. *International Journal of Market Research*, 54, 2, 163-176
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioural Research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Khan, M. (2003). Ecoserv: Ecotourists' quality expectations. *Annals of Tourism Research*, 30, 1, 109–124
- Knutson, B., P. Stevens, C. Wullaert, & M. Patton (1991). Lodgserv: A service quality index for the lodging industry. *Hospitality Research Journal*, 14, 7, 277–284
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Louis Leung (2010). Effects of Internet Connectedness and Information Literacy on Quality of Life. *Soc Indic Res* (2010) 98:273–290. DOI 10.1007/s11205-009-9539-1

- Malaysia (2012). Hasil kajian HIP Projek. *Pembentangan laporan dalam Mesyuarat Pembangunan Negara*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Penyelarasan Pelaksanaan.
- Malaysia (2012). *Soal jawab MS ISO 9001:2008*. Jabatan Perdana Menteri: Bahagian Inovasi dan Pengurusan Sumber Manusia.
- Malaysia (2011). *Buku Perangkaan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat.
- Malaysia (2011). *Laporan Perangkaan Tenaga Buruh*. Jabatan Perangkaan Malaysia.
- Malaysia (2010). Program Transformasi Ekonomi (ETP). Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (2005). *Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9)*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (2004). *Kualiti Hidup Malaysia*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (1999). *Kualiti Hidup Malaysia*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Mat Lazim Salleh (1995). *Perbezaan Tanggapan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di antara Kakitangan Jabatan Hasil Dalam Negeri dan Pelanggan Di Kawasan Utara*. Thesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia (UUM): Sekolah siswazah.
- Muhyiddin Mohd Yassin (2004). Ucaputama YB Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, Persidangan Halatuju Sektor Pertanian dan Industri Berasaskan Pertanian pada 12 Ogos 2004 di Hotel Palace of Golden Horses Selangor. Di muat turun dari <http://agrolink.moa.my/darimejamenteri/exco%20pertanian> pada 27 Julai 2012
- O'Neill, M. & Palmer, A. (2003). An exploratory study of the effects of experience in consumer perceptions of the service quality construct. *Managing Service Quality*, 13, 2, 187-196
- Padmakumar Ram, Swapna Bhargavi, G. & Gantasala, V. P. (2011). Work environment, service climate and customer satisfaction: Examining theoretical and emperical connections. *International Journal of Business and Social Science*, 2, 20, 121-137
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual: A step by step guid to data analysis using SPSS*. Australia: Allen & Unwin.
- Parasuraman,. Zeithaml, A. V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64,1, 12-40
- Portal Rasmi International Monetary Fund (IMF). www.imf.org. Diakses pada 27 Julai 2012
- Portal Rasmi Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. www.moa.gov.my. Diakses pada 23 Jun 2012
- Portal Rasmi Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA). www.fama.gov.my. Diakses pada 23 Jun 2012
- Portal Rasmi World Health Organization: Regional Office of South-East Asia (2012). www.who.int/ Diakses pada 27 Julai 2012
- Ravichandran, K., Phrabakaran, S. & Arun Kumar, S. (2010). Application of Servqual Model on Measuring Service Quality: A Bayesian Approach. *Enterprise Risk Management*, 1, 1, 145-169
- Seyed Hossein Siadat (2011). Measuring service quality using SERVQUAL model: A case study of e-retrailing in Iran. Unpublish report. University of Wales, Cardiff.
- Simmons, P. (2002). *Overview of smallholder Contract Farming in Developing Countries*. Unpublished report. University of New England, Armidale, Australia.
- Taylor, S. A. & Baker, T. L. (1994). An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70, 2, 163-178
- Tsakiri, L. T. (2010). Is Globalisation Affecting the Quality of Life? A Review of the Literature. *European Research Studies*, 13, 4, 157-168
- Ventegodt, S., Merrick, J., & Andersen, N. J. (2003). Quality of Life Theory I. The IQOL Theory: An Integrative Theory of the Global Quality of Life Concept. *The Scientific World Journal*, 3, 1030-1040
- Wan Abdul Aziz Wan Mohd Amin & Nik Wan Omar (2007). Analisis kesejahteraan hidup nelayan pesisir. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 3, 1, 53-59.
- Wan Zahari Wan Yusoff & Maziah Ismail (2008). FM-SERVQUAL: A New Approach of Service Quality Measurement Framework in Local Authorities. *Pacific Rim Real Estate Society*, 1-15
- Wheeler, J. Robert. (1991). The theoretical and empirical structure of general well-being. *Social Indicators Research*, 24, 71-79

Yoo, D. K., & J. A. Park (2007). Perceived service quality: Analyzing relationships among employees, customers and financial performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21, 9, 908–926



**KOLEJ PENGURUSAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA DAN
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN) BUKIT KIARA
BORANG SOAL SELIDIK**

**“PERSEPSI PESERTA PROGRAM LADANG KONTRAK TERHADAP
KUALITI PERKHIDMATAN KERAJAAN DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KUALITI HIDUP”**

UNTUK TUJUAN PEMBELAJARAN SAHAJA

Salam sejahtera,

Tuan/puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan sepertimana tajuk di atas. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pembolehubah yang dikaji di dalam kajian ini. Ianya juga bertujuan untuk mempelajari data analisis bagi program Sarjana Sains (Pengurusan) di bawah selian Dr. Abdul Rahim b Othman. Segala maklumat yang diberi akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang betul atau salah di dalam soal selidik kajian ini. Justeru, anda berhak memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan diri anda sendiri. **KEJUJURAN dan KEIHKLASAN** anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai. Soal selidik ini akan mengambil masa lebih kurang 15 minit sahaja. Sila kembalikan soal selidik yang telah dijawab. **Jika terdapat sebarang kemusykilan dan pertanyaan, sila hubungi saya di nombor 012-2713239.** Kerjasama tuan/puan meluangkan masa menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

YUSRIZAL BIN AHMAD

Pelajar Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia / INTAN

Borang soal selidik ini mengandungi 11 halaman bercetak. Sila jawab KESEMUA soalan yang diberikan.

BAHAGIAN A: LATARBELAKANG RESPONDEN

Bahagian ini adalah bertujuan untuk mendapatkan latarbelakang responden. Sila tandakan (√) atau isikan tempat kosong di ruangan yang berkenaan.

(1) Jantina:

Lelaki

Perempuan

(2) Umur:

Bawah 25 tahun

25 hingga 40 tahun

41 hingga 60 tahun

Atas 61 tahun

(3) Bangsa:

Melayu

Cina

India

Lain-Lain (Nyatakan:_____)

(4) Status Perkahwinan:

Berkahwin

Tidak Berkahwin / Duda / Janda

- (5) Taraf Pendidikan Tertinggi
- Tiada pendidikan formal
- Sekolah Rendah
- Sekolah Menengah
- STPM/ Sijil/ Diploma
- Ijazah/ Ijazah lanjutan
- (6) Sudah berapa lamakah anda menyertai Program Ladang Kontrak.
- Kurang dari 1 tahun
- 1 hingga 5 tahun
- Lebih dari 5 tahun
- (7) Kategori penglibatan dalam Program Ladang Kontrak
- Sepenuh masa
- Separuh masa
- (8) Jenis perkhidmatan yang diterima daripada Kerajaan dalam pelaksanaan Program Ladang Kontrak (boleh ditandakan lebih dari satu)
- Perkhidmatan pemasaran dan pepadanan pasaran
- Khidmat nasihat teknikal
- Kemudahan input pertanian
- Kemudahan pembangunan dan infrastruktur pemasaran
- Kemudahan kredit (pinjaman)

BAHAGIAN B: Kualiti Perkhidmatan

Sebagai seorang peserta Program Ladang Kontrak, anda telah menerima perkhidmatan yang diberikan oleh Kerajaan melalui Pasukan Ladang Kontrak yang terdiri daripada FAMA, Jabatan Pertanian, LPNM, MARDI, LPP dan AgroBank. Set pernyataan berikut berkaitan dengan persepsi (tanggapan) anda berkenaan Pasukan Ladang Kontrak. Bagi setiap pernyataan, sila tunjukkan sejauh mana anda percaya Pasukan Ladang Kontrak mempunyai ciri-ciri yang digambarkan oleh pernyataan tersebut. Sila bulatkan pilihan nombor yang sesuai berdasarkan tanggapan anda mengikut skala 1 hingga 7 sebagaimana berikut.

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
1	Mereka memiliki dan menggunakan peralatan pertanian yang moden untuk memberikan perkhidmatan kepada peserta	1	2	3	4	5	6	7
2	Mereka memiliki dan menggunakan infrastruktur pertanian dan pemasaran (pusat pengumpulan, penggredan dan pembungkusan; peralatan yang digunakan; jentera pengangkutan) yang moden untuk memberikan perkhidmatan kepada peserta	1	2	3	4	5	6	7
3	Mereka memiliki dan menggunakan maklumat dan teknologi yang terkini untuk memberikan perkhidmatan kepada peserta	1	2	3	4	5	6	7
4	Kakitangan mereka sentiasa kelihatan kemas dan mengenakan pakaian yang bersesuaian	1	2	3	4	5	6	7
5	Mereka menggunakan bahan-bahan yang sesuai dan menarik (nota, buku panduan, buku rekod ladang)	1	2	3	4	5	6	7
6	Kakitangan mereka mempunyai kemahiran dan keupayaan untuk melaksanakan tugas	1	2	3	4	5	6	7

7	Mereka berupaya untuk memberikan perkhidmatan yang bermutu dalam masa yang ditetapkan (mengikut piagam pelanggan)	1	2	3	4	5	6	7
8	Mereka berupaya menyelesaikan masalah peserta	1	2	3	4	5	6	7
9	Mereka memberikan perkhidmatan tanpa bertanggung	1	2	3	4	5	6	7
10	Perkhidmatan yang mereka berikan (maklumat, panduan dan bimbingan) boleh dipercayai	1	2	3	4	5	6	7
11	Sistem pentadbiran dan penyelenggaraan rekod mereka adalah baik dan berkesan	1	2	3	4	5	6	7
12	Mereka menyediakan maklumat yang lengkap mengenai perkhidmatan yang ditawarkan (laman web, pamphlet, kertas edaran)	1	2	3	4	5	6	7
13	Mereka berupaya memberikan perkhidmatan yang cepat dan tepat	1	2	3	4	5	6	7
14	Mereka memberikan maklumbalas dan tindakan segera terhadap sebarang pertanyaan / permasalahan mahupun permohonan perkhidmatan	1	2	3	4	5	6	7
15	Mereka sentiasa bersedia untuk membantu peserta	1	2	3	4	5	6	7
16	Mereka bersikap profesional dan menawarkan layanan yang baik	1	2	3	4	5	6	7
17	Mereka memaklumkan bilakah perkhidmatan akan diberikan kepada peserta	1	2	3	4	5	6	7
18	Mereka berupaya menjaga kepentingan dan keselamatan pelanggan (kerahsiaan maklumat peribadi dan transaksi)	1	2	3	4	5	6	7
19	Mereka amanah dalam menjalankan tanggungjawab serta sopan	1	2	3	4	5	6	7

20	Kakitangan mereka berkeupayaan menyelesaikan masalah dengan cepat dan berkesan	1	2	3	4	5	6	7
21	Kakitangan mereka berupaya memberikan keyakinan dan jaminan terhadap perkhidmatan yang diberikan	1	2	3	4	5	6	7
22	Kakitangan mereka mendapat sokongan yang mencukupi dari pihak pengurusan bagi membolehkan mereka menjalankan tugas	1	2	3	4	5	6	7
23	Mereka menawarkan akses kepada peserta untuk mendapatkan perkhidmatan yang ditawarkan (masa kaunter / pejabat dibuka, lokasi pejabat, kakitangan mudah dihubungi)	1	2	3	4	5	6	7
24	Mereka menawarkan layanan dan perhatian secara individu	1	2	3	4	5	6	7
25	Mereka memahami kehendak dan keperluan peserta	1	2	3	4	5	6	7
26	Mereka memberi keutamaan dalam memenuhi keperluan peserta	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN C: Tahap Kepuasan Pelanggan

Set pernyataan berikut adalah bagi mengukur tahap kepuasan anda berhubung dengan perkhidmatan yang telah anda terima dari Pasukan Ladang Kontrak. Bagi setiap pernyataan, sila tunjukkan sejauh manakah anda berpuashati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan. Sila bulatkan pilihan nombor yang sesuai berdasarkan tanggapan anda mengikut skala 1 hingga 7 sebagaimana berikut.

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
1	Secara keseluruhannya saya berpuashati dengan Pasukan Ladang Kontrak dan perkhidmatan yang ditawarkan	1	2	3	4	5	6	7
2	Saya berpuashati dengan kesan atau hasil daripada penyertaan saya ke dalam Program Ladang Kontrak	1	2	3	4	5	6	7
3	Saya percaya bahawa perkhidmatan yang diberikan oleh Pasukan Ladang Kontrak adalah biasanya merupakan satu pengalaman yang memuaskan	1	2	3	4	5	6	7
4	Sekiranya saya memerlukan sebarang perkhidmatan yang berkaitan dengan pemasaran, khidmat nasihat teknikal, infrastruktur pemasaran dan bantuan kredit, saya percaya bahawa saya akan berpuashati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pasukan Ladang Kontrak	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN D: Kualiti Hidup

Set pernyataan berikut adalah bagi mengukur kesan penyertaan anda sebagai peserta Program Ladang Kontrak terhadap kualiti hidup. Bagi setiap pernyataan, sila bulatkan pilihan nombor yang sesuai berdasarkan pendapat anda mengikut skala 1 hingga 5 sebagaimana berikut.

1-----2-----3-----4-----5

Sangat Tidak
Setuju

Sangat Setuju

Secara Keseluruhan

BIL	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Program ini membantu meningkatkan hasil pendapatan bulanan saya	1	2	3	4	5
2	Pendapatan dari program ini mampu menampung perbelanjaan keluarga saya	1	2	3	4	5
3	Selepas mengikuti program ini, saya mampu mendapatkan rawatan kesihatan yang lebih baik bagi diri sendiri dan keluarga	1	2	3	4	5
4	Selepas mengikuti program ini, saya mampu memberi keperluan pendidikan yang lebih baik kepada keluarga/anak-anak/tanggungannya	1	2	3	4	5
5	Selepas mengikuti program ini, saya mempunyai lebih masa untuk diluangkan bersama keluarga	1	2	3	4	5
6	Secara keseluruhannya, program ini membantu meningkatkan kualiti hidup saya	1	2	3	4	5

ANALISIS FAKTOR

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.968
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	10694.121
	df
	435
	Sig.
	.000

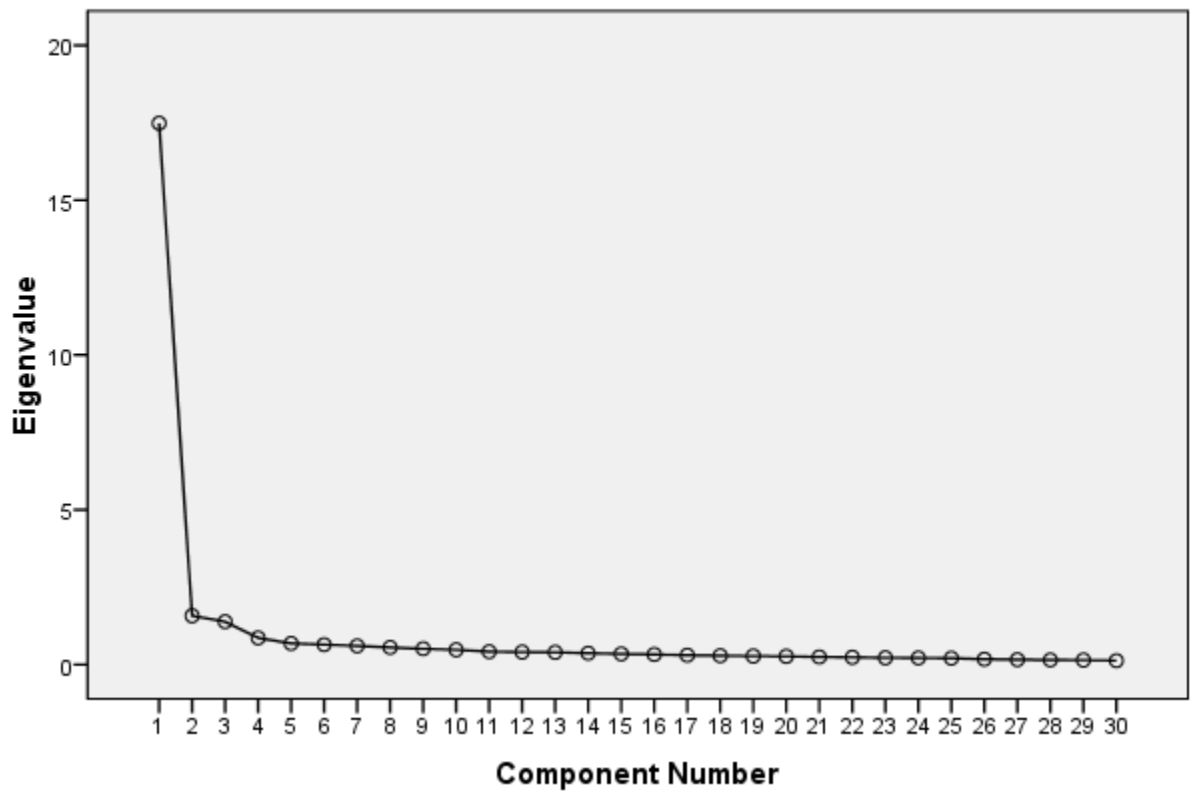
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	17.485	58.285	58.285	17.485	58.285	58.285	11.318	37.728
2	1.574	5.247	63.531	1.574	5.247	63.531	7.741	25.803	63.531
3	1.383	4.610	68.141						
4	.862	2.872	71.013						
5	.681	2.271	73.284						
6	.644	2.147	75.431						
7	.603	2.010	77.440						
8	.552	1.839	79.279						
9	.509	1.698	80.977						
10	.476	1.587	82.564						
11	.417	1.391	83.956						
12	.403	1.343	85.299						
13	.395	1.317	86.617						
14	.365	1.218	87.834						
15	.344	1.148	88.982						
16	.325	1.084	90.066						
17	.300	1.000	91.066						
18	.285	.948	92.014						
19	.275	.916	92.930						
20	.266	.886	93.816						

21	.243	.811	94.627						
22	.232	.774	95.401						
23	.218	.725	96.126						
24	.211	.704	96.830						
25	.203	.677	97.506						
26	.173	.576	98.082						
27	.158	.525	98.607						
28	.148	.493	99.100						
29	.143	.477	99.578						
30	.127	.422	100.000						

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Scree Plot



Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
11	.788	
9	.776	
10	.773	
19	.708	.428
22	.706	.376
17	.705	.399
20	.678	.312
33	.675	.449
15	.672	.423
25	.669	.446
21	.661	.486
18	.657	.379
13	.644	.388
26	.636	.484
14	.620	.480
28	.613	.573
16	.612	.522
34	.609	.556
23	.605	.489
31	.603	.512
29	.601	.553
12	.595	.368
30	.595	.558
32	.594	.471
24	.584	.551
36		.843
37		.790
35		.790
38		.783
27	.531	.533

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2
1	.783	.623
2	-.623	.783

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Pattern Matrix^a

	Component	
	1	2
9	.856	
10	.853	
11	.876	
12	.690	
13	.745	
14	.729	
15	.779	
16	.725	
17	.813	
18	.758	
19	.819	
20	.774	
21	.775	
22	.812	
23	.714	
24	.698	
25	.779	
26	.747	
27	.637	
28	.732	
29	.717	
30	.711	
31	.714	
32	.699	
33	.786	
34	.726	
35		.596
36		.668
37		.624
38		.655

Extraction Method: Principal Component Analysis
Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization

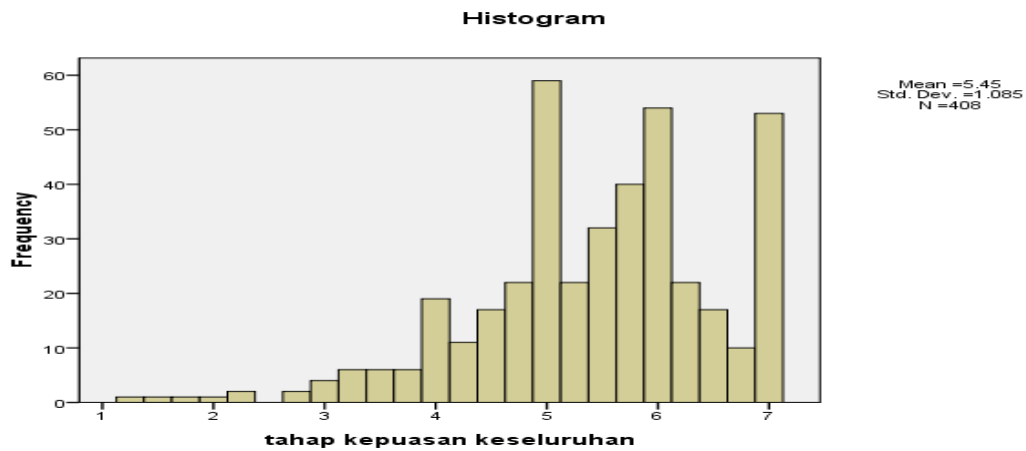
Keputusan Ujian Normaliti

Pembolehubah Tahap Kepuasan:

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
tahap kepuasan	.098	408	.000	.949	408	.000

a. Lilliefors Significance Correction



tahap kepuasan: Stem-and-Leaf Plot

```

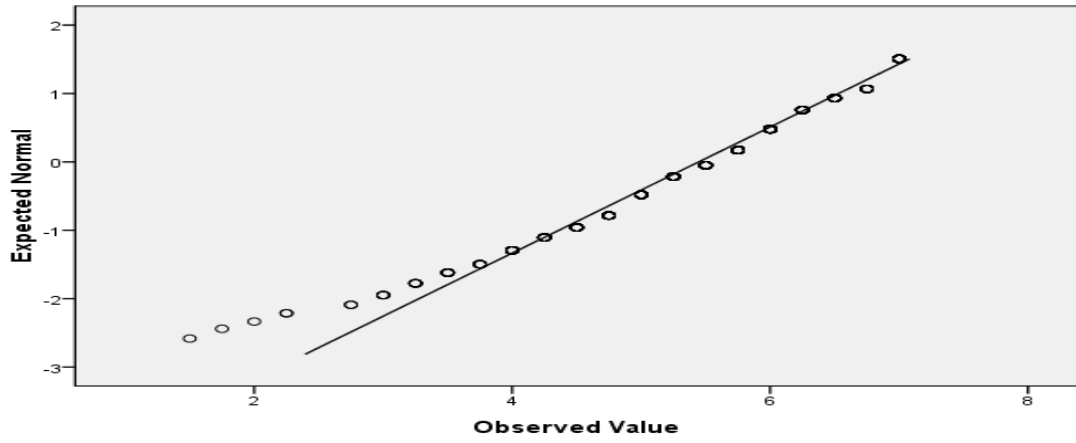
Frequency      Stem & Leaf

    18.00 Extremes      (= < 3.3)
     .00              3 .
    12.00              3 . 555555777777
    30.00              4 . 0000000000000000002222222222
    39.00              4 . 5555555555555555777777777777777777777777
    81.00              5 . 000000000000000000000000000000000000000000
00222222222222222222222222222222
    72.00              5 . 5555555555555555555555555555557777777777777777777
7777777777777777
    76.00              6 . 00000000000000000000000000000000000000000000222
222222222222222222222222
    27.00              6 . 5555555555555555777777777777
    53.00              7 . 000000000000000000000000000000000000000000

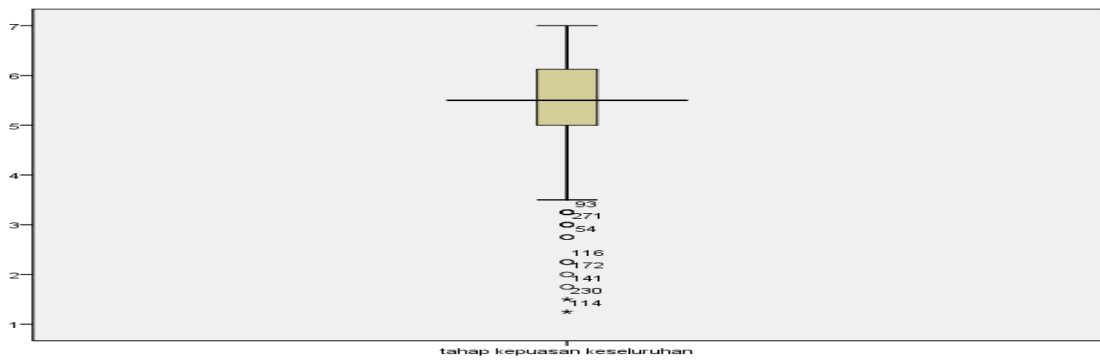
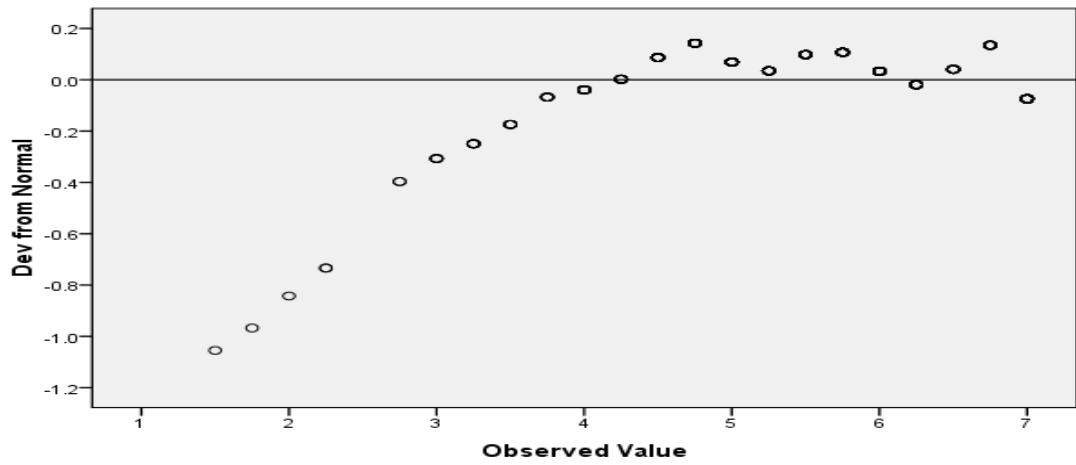
```

Stem width: 1
Each leaf: 1 case(s)

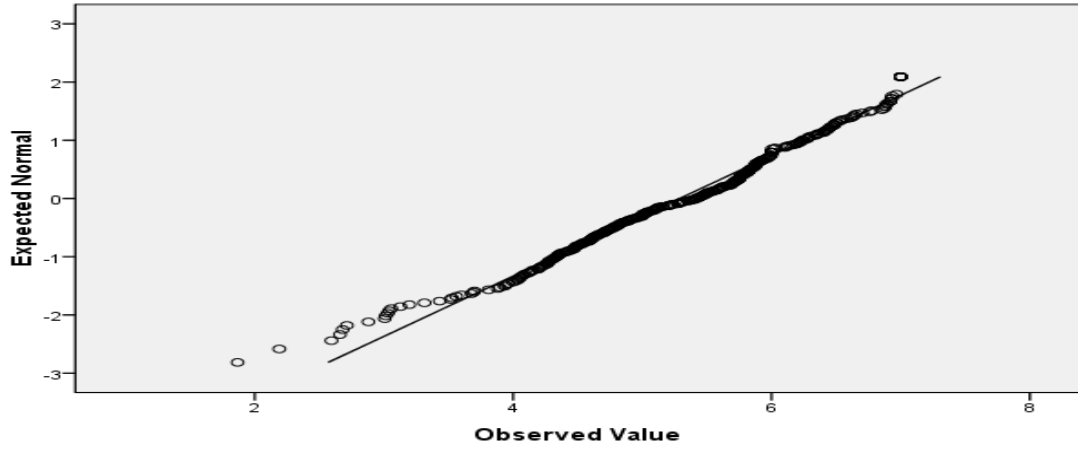
Normal Q-Q Plot of tahap kepuasan keseluruhan



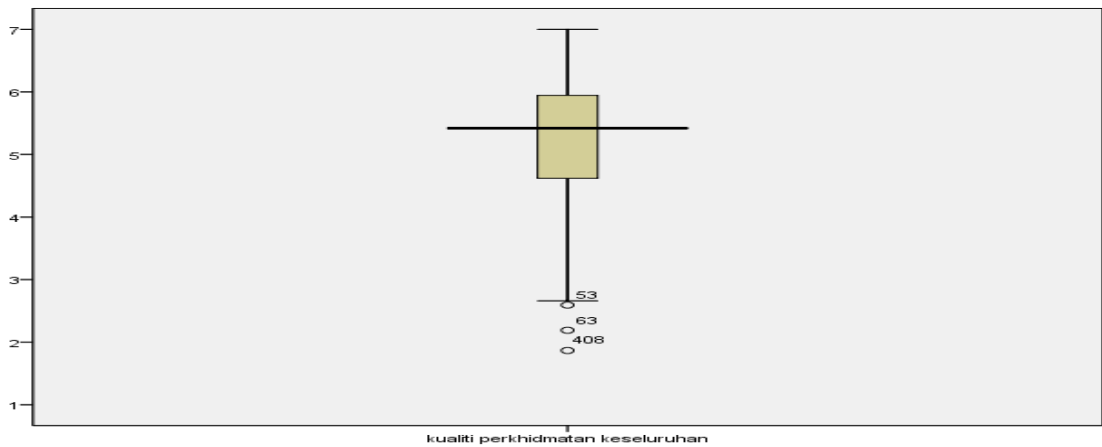
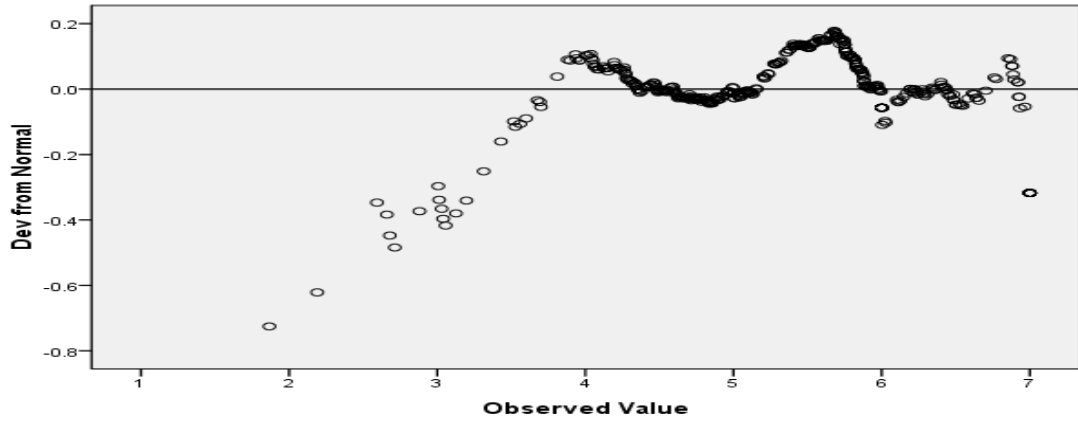
Detrended Normal Q-Q Plot of tahap kepuasan keseluruhan



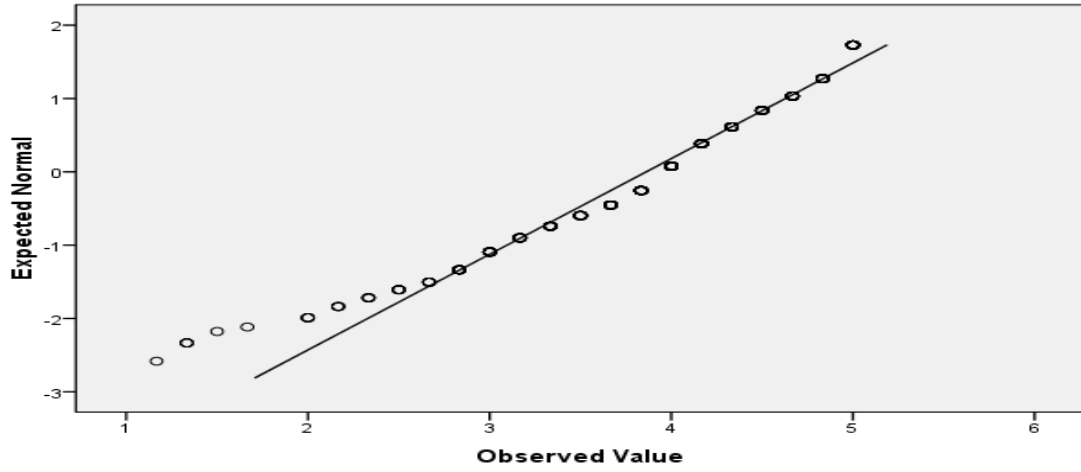
Normal Q-Q Plot of kualiti perkhidmatan keseluruhan



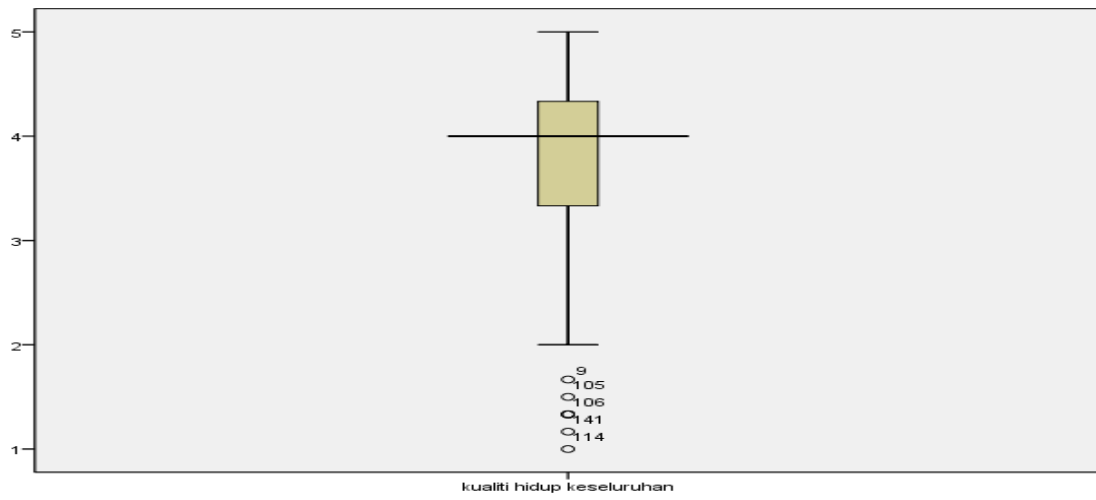
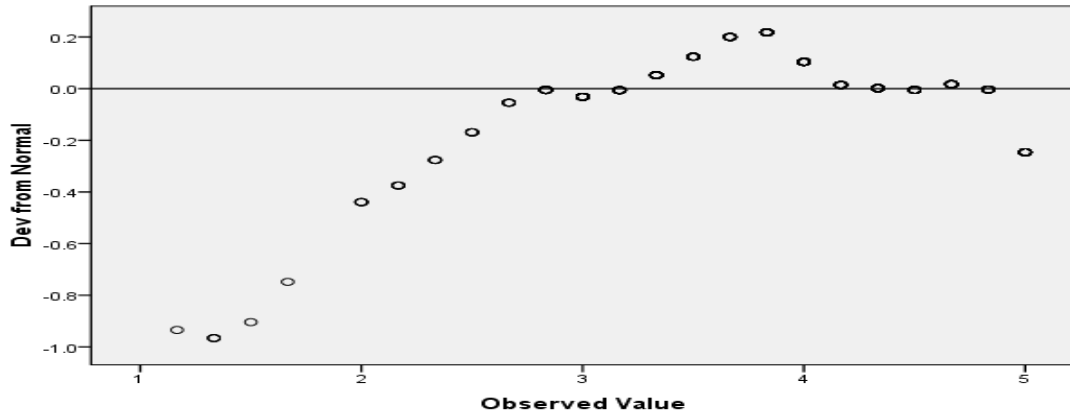
Detrended Normal Q-Q Plot of kualiti perkhidmatan keseluruhan



Normal Q-Q Plot of kualiti hidup keseluruhan

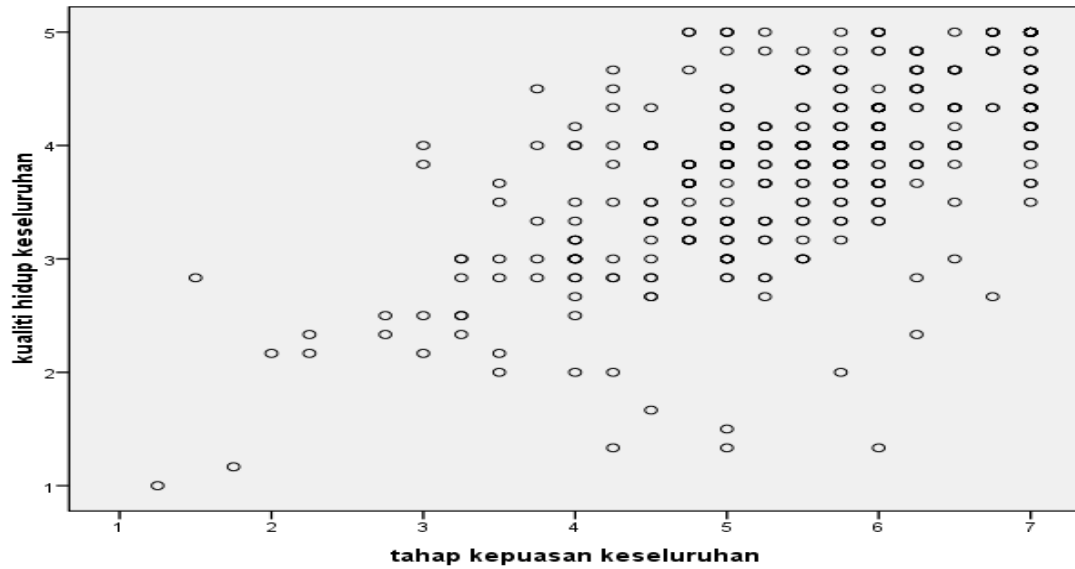


Detrended Normal Q-Q Plot of kualiti hidup keseluruhan

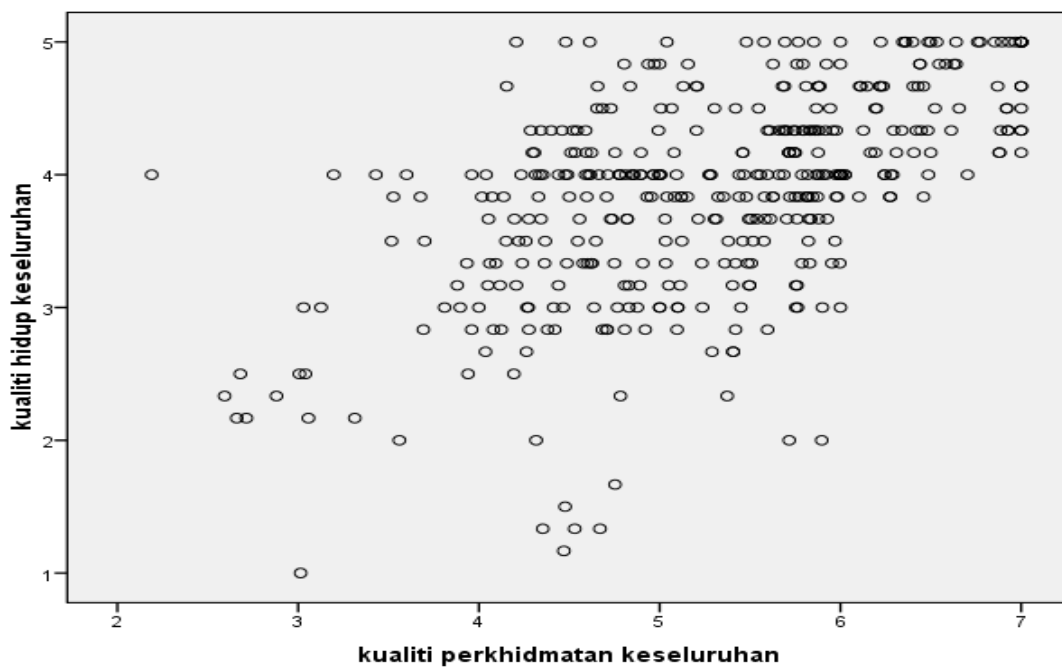


Keputusan Ujian Lineariti

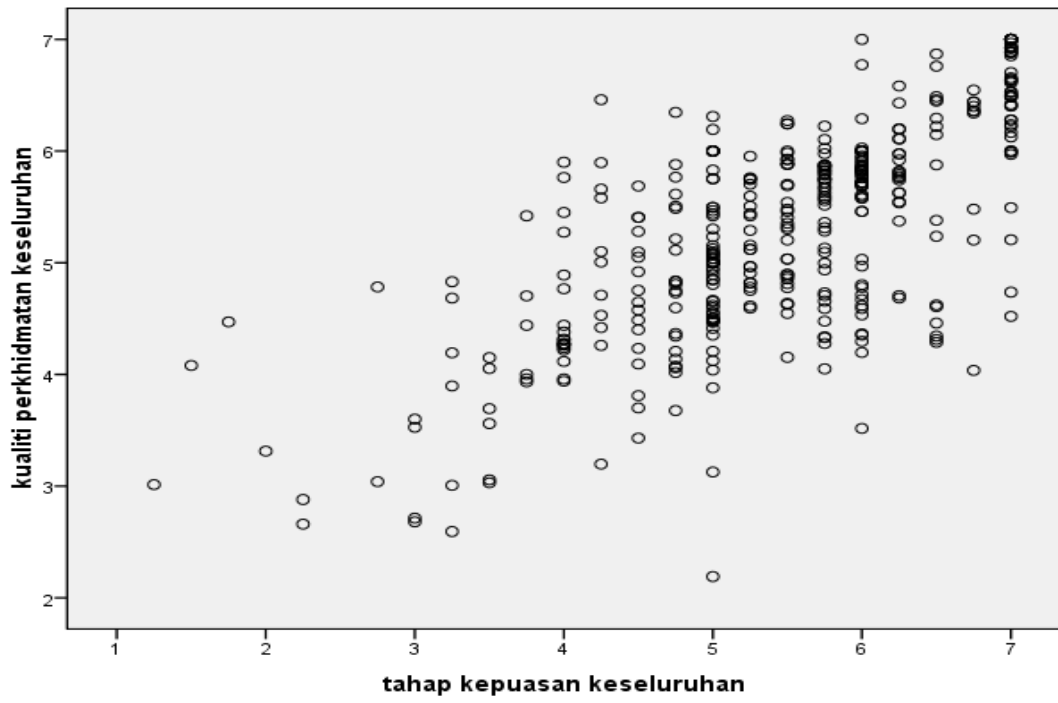
Pembolehubah Tahap Kepuasan Dengan Kualiti Hidup:



Pembolehubah Kualiti Perkhidmatan Dengan Kualiti Hidup:



Pembolehubah Kualiti Perkhidmatan Dengan Tahap Kepuasan:



Bilangan Penduduk yang Bekerja mengikut Pekerjaan dan Jantina 2010

Jadual 2.5 : Bilangan Penduduk yang Bekerja mengikut Pekerjaan dan Jantina, 2010
Table 2.5 : Number of Employed Persons by Occupation and Sex, 2010

Pekerjaan / Occupation	Jumlah Total (000)	Lelaki Male		Perempuan Female		Perempuan (% daripada jumlah perempuan yang bekerja) Female (% of total female employed)
		(000)	(%)	(000)	(%)	
Pengubal undang-undang, pegawai kanan & pengurus <i>Legislators, senior officials & managers</i>	837.6	628.3	75.0	209.3	25.0	5.2
Profesional <i>Professionals</i>	706.4	371.0	52.5	335.4	47.5	8.3
Juruteknik & profesional bersekutu <i>Technicians & associate professionals</i>	1,644.0	995.3	60.5	648.7	39.5	16.1
Pekerja perkeranian <i>Clerical workers</i>	1,132.8	340.3	30.0	792.5	70.0	19.7
Pekerja perkhidmatan, pekerja kedai & jurujual <i>Service workers and shop and market sales workers</i>	1,874.5	1,065.5	56.8	809.0	43.2	20.1
Pekerja mahir pertanian & perikanan <i>Skilled agricultural & fishery workers</i>	1,259.9	953.3	75.7	306.6	24.3	7.6
Pekerja pertukangan & yang berkaitan <i>Craft and related trade workers</i>	1,167.8	1,003.1	85.9	164.7	14.1	4.1
Operator loji & mesin serta pemasangan <i>Plant & machine-operators and assemblers</i>	1,312.3	979.8	74.7	332.5	25.3	8.3
Pekerjaan asas ¹ <i>Elementary occupations ¹</i>	1,194.2	775.6	64.9	418.6	35.1	10.4
Jumlah / Total	11,129.5	7,112.2	63.9	4,017.3	36.1	100.0

Nota / Notes: ¹ Elementary occupations perform simple and routine tasks, which mainly require the use of handheld tools and in some cases considerable physical effort. Most occupations in this major group require skills at the first level.

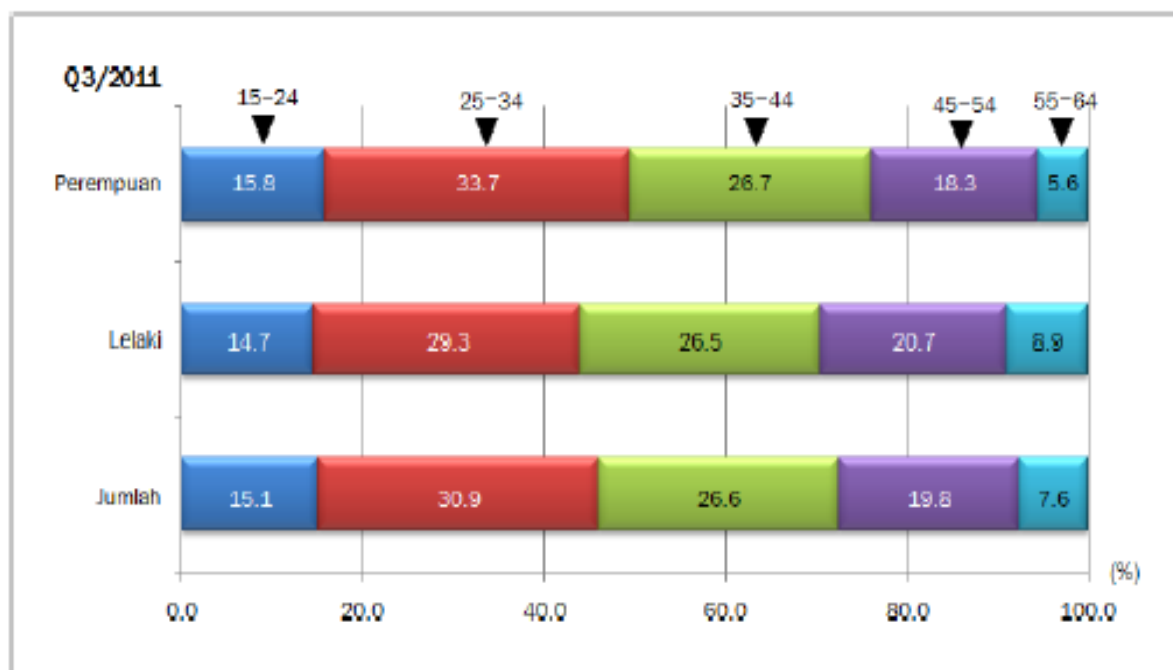
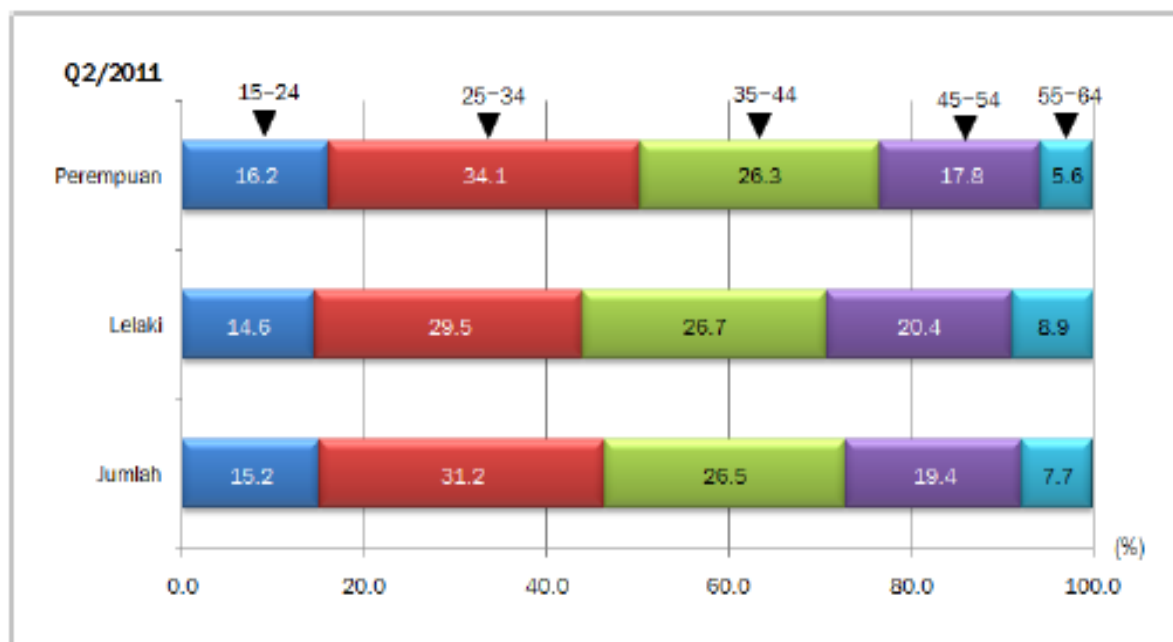
Pekerjaan dikelaskan mengikut Piawai Pengelasan Pekerja Malaysia 1998
Occupation classified according to MASCO (Malaysian Standard Classification of Occupations) 1998

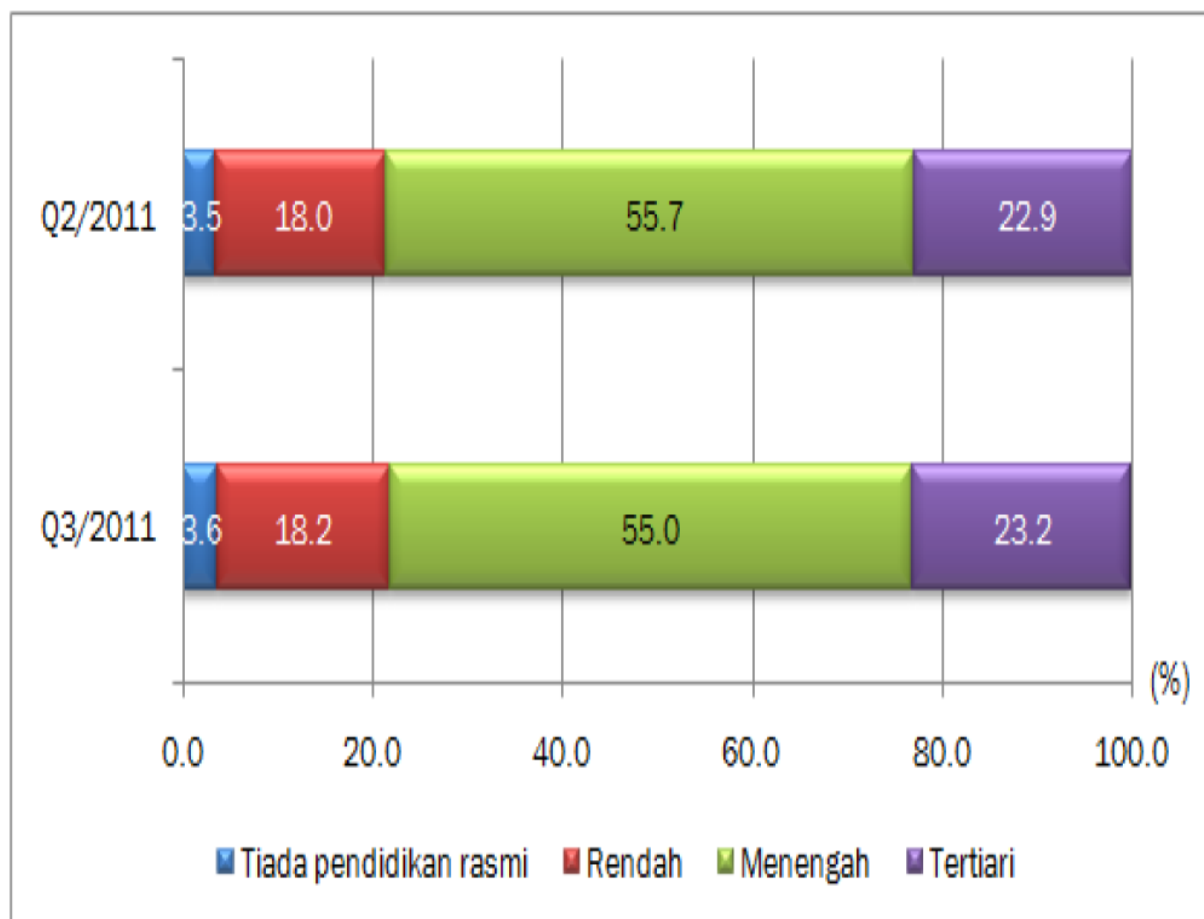
Sumber : Jabatan Perangkaan
Source : Department of Statistics

LAMPIRAN 6

Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Jantina dan Kumpulan Umur

Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011



Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Jantina Pencapaian Pendidikan**Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011**

Keputusan Ujian Regresi**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
kualiti hidup	3.91	.702	394
kualiti perkhidmatan	5.35	.907	395
tahap kepuasan	5.52	.986	395

Correlations

		kualiti hidup keseluruhan	kualiti perkhidmatan keseluruhan	tahap kepuasan keseluruhan
Pearson Correlation	kualiti hidup keseluruhan	1.000	.549	.612
	kualiti perkhidmatan keseluruhan	.549	1.000	.698
	tahap kepuasan keseluruhan	.612	.698	1.000
Sig. (1-tailed)	kualiti hidup keseluruhan	.	.000	.000
	kualiti perkhidmatan keseluruhan	.000	.	.000
	tahap kepuasan keseluruhan	.000	.000	.
N	kualiti hidup keseluruhan	394	394	394
	kualiti perkhidmatan keseluruhan	394	395	395
	tahap kepuasan keseluruhan	394	395	395

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.635 ^a	.403	.400	.543

a. Predictors: (Constant), tahap kepuasan, kualiti perkhidmatan

b. Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.059	2	39.030	132.181	.000 ^a
	Residual	115.452	391	.295		
	Total	193.511	393			

a. Predictors: (Constant), tahap kepuasan keseluruhan, kualiti perkhidmatan keseluruhan

b. Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.178	.174		6.790	.000	.837	1.519						
	kualiti perkhidmatan	.184	.042	.238	4.362	.000	.101	.267	.549	.215	.170	.513	1.949	
	tahap kepuasan	.317	.039	.446	8.175	.000	.241	.393	.612	.382	.319	.513	1.949	

a. Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	kualiti perkhidmatan keseluruhan	tahap kepuasan keseluruhan
1	1	2.974	1.000	.00	.00	.00
	2	.017	13.288	.97	.09	.22
	3	.009	18.384	.02	.91	.78

a. Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan

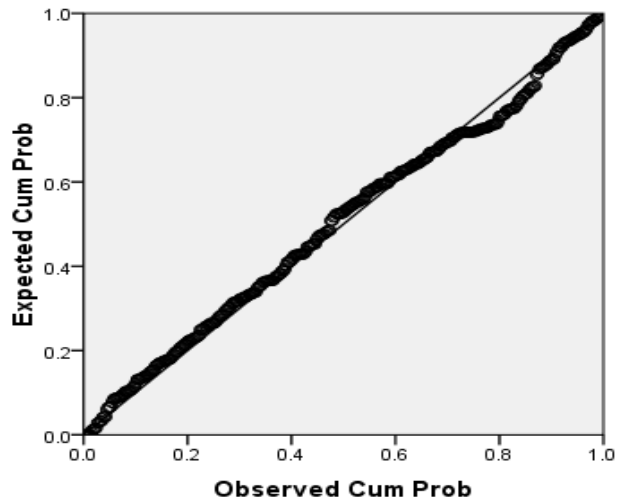
Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	kualiti hidup keseluruhan	Predicted Value	Residual
8	-3.343	2	4.15	-1.816
102	-4.108	1	3.57	-2.232
144	-3.781	2	4.05	-2.054
392	-3.730	1	3.36	-2.027

a. Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan

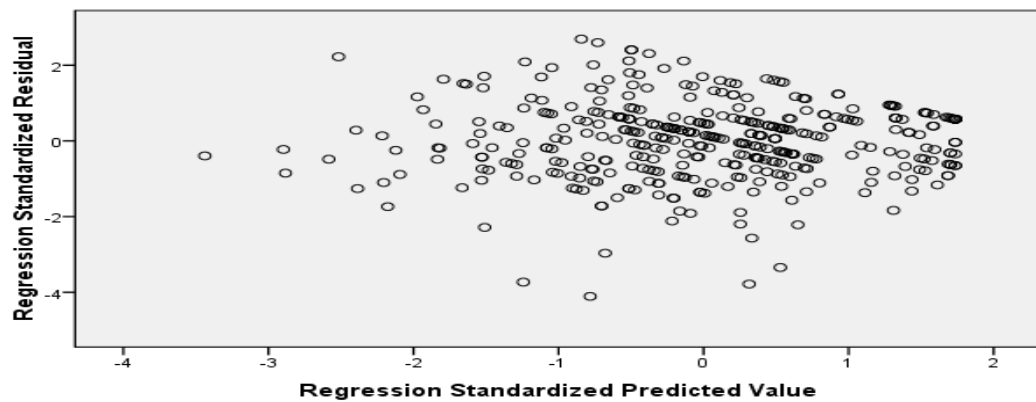
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan



Scatterplot

Dependent Variable: kualiti hidup keseluruhan



Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi**Dengan Kualiti Hidup****ANOVA**

kualiti perkhidmatan keseluruhan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22.485	4	5.621	7.271	.000
Within Groups	301.504	390	.773		
Total	323.989	394			

Homogeneous

kualiti perkhidmatan keseluruhan

Tukey HSD

taraf pendidikan tertinggi	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
stpm/sijil/diploma	77	5.05	
ijazah	21	5.16	5.16
sekolah menengah	201	5.30	5.30
tiada pendidikan formal	8	5.56	5.56
sekolah rendah	88		5.75
Sig.		.244	.136

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Post-Hoc
Multiple Comparisons

kualiti perkhidmatan keseluruhan

Tukey HSD

(I) taraf pendidikan tertinggi		(J) taraf pendidikan tertinggi		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
tiada pendidikan formal	sekolah rendah			-.188	.325	.978	-1.08	.70
	sekolah menengah			.258	.317	.927	-.61	1.13
	stpm/sijil/diploma			.512	.327	.519	-.38	1.41
	ijazah			.396	.365	.814	-.60	1.40
sekolah rendah	tiada pendidikan formal			.188	.325	.978	-.70	1.08
	sekolah menengah			.445*	.112	.001	.14	.75
	stpm/sijil/diploma			.700*	.137	.000	.32	1.08
	ijazah			.584	.214	.051	.00	1.17
sekolah menengah	tiada pendidikan formal			-.258	.317	.927	-1.13	.61
	sekolah rendah			-.445*	.112	.001	-.75	-.14
	stpm/sijil/diploma			.255	.118	.197	-.07	.58
	ijazah			.139	.202	.959	-.41	.69
stpm/sijil/diploma	tiada pendidikan formal			-.512	.327	.519	-1.41	.38
	sekolah rendah			-.700*	.137	.000	-1.08	-.32
	sekolah menengah			-.255	.118	.197	-.58	.07
	ijazah			-.116	.216	.984	-.71	.48
ijazah	tiada pendidikan formal			-.396	.365	.814	-1.40	.60
	sekolah rendah			-.584	.214	.051	-1.17	.00
	sekolah menengah			-.139	.202	.959	-.69	.41
	stpm/sijil/diploma			.116	.216	.984	-.48	.71

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima**Dengan Kualiti Hidup****ANOVA**

kualiti perkhidmatan keseluruhan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25.574	4	6.393	8.356	.000
Within Groups	298.415	390	.765		
Total	323.989	394			

Homogeneous

kualiti perkhidmatan keseluruhan

Tukey HSD

jenis perkhidmatan diterima	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
satu jenis perkhidmatan diterima	70	5.03		
2 jenis perkhidmatan diterima	79	5.17	5.17	
3 jenis perkhidmatan diterima	125	5.33	5.33	
4 jenis perkhidmatan diterima	81		5.54	5.54
5 jenis perkhidmatan diterima	40			5.92
Sig.		.263	.102	.076

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

**Post-Hoc
Multiple Comparisons**

kualiti perkhidmatan keseluruhan

Tukey HSD

(I) jenis perkhidmatan diterima	(J) jenis perkhidmatan diterima	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
satu jenis perkhidmatan diterima	2 jenis perkhidmatan	-.140	.144	.865	-.53	.25
	3 jenis perkhidmatan	-.299	.131	.150	-.66	.06
	4 jenis perkhidmatan	-.506*	.143	.004	-.90	-.12
	5 jenis perkhidmatan	-.890*	.173	.000	-1.37	-.41
2 jenis perkhidmatan diterima	satu jenis perkhidmatan	.140	.144	.865	-.25	.53
	3 jenis perkhidmatan	-.159	.126	.715	-.50	.19
	4 jenis perkhidmatan	-.366	.138	.064	-.74	.01
	5 jenis perkhidmatan	-.750*	.170	.000	-1.21	-.28
3 jenis perkhidmatan diterima	satu jenis perkhidmatan	.299	.131	.150	-.06	.66
	2 jenis perkhidmatan	.159	.126	.715	-.19	.50
	4 jenis perkhidmatan	-.207	.125	.459	-.55	.13
	5 jenis perkhidmatan	-.591*	.159	.002	-1.03	-.16
4 jenis perkhidmatan diterima	satu jenis perkhidmatan	.506*	.143	.004	.12	.90
	2 jenis perkhidmatan	.366	.138	.064	-.01	.74
	3 jenis perkhidmatan	.207	.125	.459	-.13	.55
	5 jenis perkhidmatan	-.384	.169	.157	-.85	.08
5 jenis perkhidmatan diterima	satu jenis perkhidmatan	.890*	.173	.000	.41	1.37
	2 jenis perkhidmatan	.750*	.170	.000	.28	1.21
	3 jenis perkhidmatan	.591*	.159	.002	.16	1.03
	4 jenis perkhidmatan	.384	.169	.157	-.08	.85

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.