

**HUBUNGAN ANTARA SEKTOR PERBANKAN DENGAN
PERUSAHAAN KECIL DAN SEDERHANA (PKS)**

NOR HAFIZAH BINTI HASAN

IJAZAH SARJANA SAINS PERBANKAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2012

**HUBUNGAN ANTARA SEKTOR PERBANKAN DENGAN PERUSAHAAN
KECIL DAN SEDERHANA (PKS)**

NOR HAFIZAH BINTI HASAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2012



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(*Certification of Project Paper*)

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

NOR HAFIZAH BT HASAN (805695)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(*Candidate for the degree of*) **MASTER OF SCIENCE (BANKING)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(*has presented his/her project paper of the following title*)

**HUBUNGAN ANTARA SEKTOR PERBANKAN DENGAN PERUSAHAAN
KECIL DAN SEDERHANA (PKS)**

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 : **MR. SHAHRIL BIN SHAFIE**
(*Name of Supervisor*)

Tandatangan :
(*Signature*)

Tarikh : **24 JUNE 2012**
(*Date*)

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan bagi memenuhi keperluan Program Ijazah Sarjana Sains (Perbankan) Universiti Utara Malaysia (UUM) Sintok, Kedah. Saya bersetuju memberi kebenaran kepada pihak Perpustakaan Sultanah Bahiyah, UUM menggunakan kertas projek ini untuk tujuan bahan rujukan umum. Saya turut bersetuju bahawa sebarang salinan sama ada sebahagian atau keseluruhan kertas penyelidikan ini digunakan bagi tujuan akademik dengan kebenaran penyelia penyelidikan ini mahupun Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan atau catatan untuk kegunaan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pihak penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan pihak UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas projek ini.

Sebarang kebenaran untuk menggunakan atau menyalin kertas projek ini sama ada sebahagian mahupun keseluruhannya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Sekolah Pengajian Perniagaan Othman Yeop Abdullah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji hubungan antara sektor perbankan dengan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) serta implikasinya. Dalam kajian ini, penyelidik memberikan tumpuan kepada produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh bank kepada PKS khususnya dalam sektor perkhidmatan, perkilangan, dan pertanian. Kajian ini penting terutamanya bagi mengetahui kewujudan hubungan antara sektor PKS dan bank serta implikasinya. Selain itu, kajian turut berperanan untuk mengenalpasti sektor yang menjurus kepada hubungan tersebut. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara produk, tempoh hubungan, dapatan maklumat dan bilangan bank. Kajian ini mempermudah tahap pemahaman terhadap konsep hubungan jurubank dengan pelanggan PKS. Di samping itu juga, kajian ini juga memberikan gambaran berkaitan PKS yang terdapat di Malaysia.

Kata Kunci: Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS), Sektor perbankan, Hubungan PKS dan Sektor Perbankan, Implikasi

ABSTRACT

This research is conducted in order to study the relationship between banking sector and Small Medium Enterprise (SME) and its implications. The focus of this research will be on the products and services that have been offered by the bank to SME particularly in terms of facilities, manufactures, and agricultures. Therefore, this research is vital in order to know whether relationship between SME and the bank exist and is there implications toward this relationship. Apart from that, this study will also identify sectors that could directed to this relationship. The finding of this research will show that there is a significant relationship between products, relationship period, attained information and the bank quantity. In addition, this study will let the readers understand the banker relationship concept with the customer which effected the bank and the customer. Finally, this study will also measured general view related to SME in Malaysia.

Keyword: Small Medium Enterprise (SME), Banking Sector, SME and Banking Sector Relationship, Implication

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan izinNya dapat juga saya menyiapkan penyelidikan sarjana ini. Sesungguhnya, tanpa kurniaan kesihatan dan ilham daripadaNya, sudah pasti saya tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan sempurna.

Penghargaan yang tidak terhingga buat penyelia projek sarjana saya, En. Shahril Shafie kerana memberikan pendapat, bantuan serta ilmu yang banyak sepanjang saya menyiapkan projek ini. Ilmu yang diberikan sangat membantu saya bukan sahaja dalam menyiapkan penyelidikan malahan untuk panduan pada masa hadapan juga.

Di kesempatan ini juga, saya ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada majikan saya Kolej Islam Darul Ridzuan (KISDAR), serta semua warga KISDAR kerana memberikan saya peluang melanjutkan pengajian ke peringkat sarjana. Segala bentuk bantuan dan kemudahan yang diberikan oleh pihak-pihak terbabit tidak mampu saya balas.

Saya juga ingin mengucapkan ucapan terima kasih buat suami tersayang, Mohd Shukri bin Rashid, bonda Rahmah bt Hj Hamid, Ayahanda Hasan bin Ibrahim, adik beradik, sahabat yang sentiasa menyokong, Anizhidayu, Anis Suria, dan Suzaihan serta rakan-rakan lain yang tidak putus asa memberikan semangat. Sokongan dan bantuan kalian melancarkan lagi kajian ini. Akhir sekali, lafaz terima kasih buat semua yang terlibat dalam projek sarjana ini. Jasa kalian amat saya hargai.

NOR HAFIZAH BINTI HASAN

BAB 2: ULASAN KARYA

2.0	Pendahuluan	19
2.1	Konsep Hubungan Jurubank dan Pelanggan	20
2.2	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Produk & Perkhidmatan	21
2.3	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Tempoh Hubungan	22
2.4	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Bilangan Bank	23
2.5	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Dapatan Maklumat	24
2.6	Kesan Ke Atas Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS	25

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pendahuluan	27
3.1	Data & Kaedah Kajian	27
3.2	Profil Responden Firma	28
3.3	Reka Bentuk Kajian	
3.3.1	Kaedah Kuantitatif	29
3.4	Reka Bentuk Pensampelan	29
3.5	Reka Bentuk Instrumen Kajian	
3.5.1	Instrumen Soal Selidik	31
3.5.2	Soal Selidik Hubungan Perbankan	31
3.5.3	Skala Pengukuran Soal Selidik	32
3.6	Teknik Analisis Data	33

5.1.3	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Bilangan Bank	51
5.1.4	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Dapatan Maklumat	51
5.2	Limitasi Kajian dan Cadangan Bagi Kajian Akan Datang	52

RUJUKAN

APPENDIX A: SOAL SELIDIK

BAB 4: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.0	Pendahuluan	34
4.1	Profil Responden Firma	35
4.2	Analisis Deskriptif	37
4.2.1	Sampel Kajian	37
4.3	Analisis Dapatan Kajian	
4.3.1	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Produk & Perkhidmatan	38
4.3.2	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Tempoh Hubungan	41
4.3.3	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Bilangan Bank	44
4.3.4	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Dapatan Maklumat	45

BAB 5: PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.0	Pendahuluan	49
5.1	Kesimpulan Kajian	
5.1.1	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Melalui Produk & Perkhidmatan	50
5.1.2	Hubungan Perbankan Dalam Sektor PKS Berdasarkan Tempoh Hubungan	50

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1:	Pengklasifikasian aktiviti sektor perkilangan/pembuatan	4
Jadual 1.2 :	Peratusan bahagian PKS mengikut sektor di Malaysia	5
Jadual 1.3 :	Peratusan bahagian PKS mengikut saiz di Malaysia	6
Jadual 1.4 :	status pemilikan PKS di Malaysia	7
Jadual 1.5 :	Status pekerja PKS di Malaysia	8
Jadual 1.6 :	Faktor penentu kejayaan PKS	8
Jadual 3.1 :	Bilangan pelanggan PKS CIMB	28
Jadual 3.2 :	Pecahan soalan setiap dimensi hubungan perbankan dalam sektor PKS	32
Jadual 4.1 :	Peringkat di mana pinjaman yang pertama	38
Jadual 4.2:	Kepentingan sumber kewangan	39
Jadual 4.3 :	Peratusan firma mengikut kadar faedah kepada penyertaan	40
Jadual 4.4 :	Tempoh hubungan bank dengan PKS	41
Jadual 4.5 :	Kesan ke atas tempoh kepada kadar faedah overdraf	43
Jadual 4.6 :	Tahap penyertaan dalam hubungan perbankan	44
Jadual 4.7 :	Kesan ke atas penumpuan sesebuah bank kepada kadar faedah overdraf.	47

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Nama Penuh
BAFIA	Akta Bank dan Institusi Kewangan 1989
BNM	Bank Negara Malaysia
IKS	Industri Kecil dan Sederhana
JJT	Jumlah Jualan Tahunan
KDNK	Keluaran Dalam Negara Kasar
MITI	Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri
MPPK	Majlis Pembangunan PKS Kebangsaan
PKS	Perusahaan Kecil dan Sederhana
PSM	Pekerja Sepenuh Masa
SME BANK	Bank Perusahaan Kecil dan Sederhana
SME	Perusahaan Kecil dan Sederhana

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.0 Pendahuluan

Setiap tahun bilangan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) menunjukkan peningkatan yang ketara di Malaysia. Para pengkaji seperti Zimmerer dan Scarborough (1994), telah menyatakan bahawa terdapat kemunculan bilangan PKS dalam jumlah yang besar pada abad ini. Menurut Kuratko dan Hodgetts (1995), PKS dikenalpasti sebagai komponen yang penting dalam ekonomi negara Barat. Lebih daripada 99 peratus daripada semua perusahaan perniagaan dalam Kesatuan Eropah (EU) dikategorikan sebagai kecil dan sederhana (PKS) dan ini adalah benar khususnya di Ireland di mana mereka merupakan 97 peratus daripada semua firma-firma (Perniagaan Forum Kecil 1996).

PKS secara amnya mempunyai pergantungan yang kuat kepada bantuan kewangan daripada sektor perbankan atau institusi kewangan. Hubungan di antara bank dengan PKS adalah untuk memudahkan maklumat yang disampaikan dapat diterima dan meminimumkan masalah komunikasi yang mungkin wujud. Di samping itu, terdapat juga kajian terdahulu yang mencadangkan bahawa perhubungan yang baik antara PKS dan perbankan boleh meningkatkan kualiti perkhidmatan sektor perbankan dari segi kewangan dan pembiayaan. Hubungan sektor perbankan dengan PKS yang melibatkan peruntukan perkhidmatan kewangan adalah seperti berikut:

The contents of
the thesis is for
internal user
only

REFERENCES:

- Ahmad Sazmy Abdul Aziz (2007). *Pembiayaan Perniagaan Kecil dan Sederhana*. Kuala Lumpur: PTS Professional
- Abdul Rahim. (1999). *Kaedah menganalisis data berkomputer*. Shah Alam: Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Angelini, P, Di Salvo, R. and Ferri, G. (1998). Availability and Cost of Credit for Small Businesses: Customer Relationships and Credit Cooperatives, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, No. 6, pp. 925–954.
- Armstrong, J. and Overton, T.(1977). Estimating Nonresponse Bias in Mail Surveys, *Journal of Marketing Research*, Vol. 14, No.2, pp. 396–402.
- Azman Zakaria, & Nor Liza Ahmad. (2008). Ambil alih tugas di bawah 18 kementerian rangka dasar pembangunan. *Berita Harian*.
- Bank Negara Malaysia (2001-2005). *Laporan Tahunan*, Kuala Lumpur
- Berger, A. and Udell, G. (1995). Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance, *Journal of Business*, Vol. 68, No.3, pp. 351–381.
- Berger, A., Miller, N., Petersen, M., Rajan, R. and Stein, J.C. (2002). Does Function Follow Organizational Form? Evidence from the lending practices of large and small banks, *NBER Working Paper No. W8752*.
- Berger, A. and Udell, G. (2006). A More Complete Conceptual Framework for SME Finance, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 30, No. 11, pp. 2945–2966.
- Binks, M. and Ennew, C. (1996), Growing Firms and The Credit Constraint, *Small Business Economics*, Vol. 8, No. 1, pp.17–25.
- Binks, M. and Ennew, C., (1998), Smaller Businesses and Relationship Banking: the Impact of Participative Behaviour, *Entrepreneurship: Theory and Practice*, Vol. 21, No. 4, pp. 83–92.
- Blackwell, D.W. and Winters, D.B. (1997). Banking Relationships and the Effect of Monitoring on Loan Pricing, *Journal of Financial Research*, Vol. 20, No. 2, pp. 275–289.
- Boderhorn, H. (2003). Short-term Loans and Long term Relationships: Relationship Lending in Early America, *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 35, No. 1, pp. 485–504.
- Boot, A., (2000). Relationship Banking: What Do We Know? *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 9, No. 1, pp.7–25.

- Birch, M. Ennew, C & Reed G (1992). *Small Businesses and their Banks :1992*, Forum of private business, Knutsford, Cheshire.
- Cavana, R. Y, Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research: qualitative and quantitative methods*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Chee Peng Lim. 1986b. *Small Industry In Malaysia*. Kuala Lumpur: Berita Publishing. Sdn. Bhd.
- Coakes, S. J., & Steed, L. G. (2003). *SPSS Analysis without anguish version 11.0 for Windows*. Melbourne: John Wiley & Sons.
- Cole, R. (1998). The Importance of Relationships to the Availability of Credit, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, No. 6–8, pp. 959–977.
- Cole, R., Goldberg, L. and White, L. (2004). Cookie-cutter versus Character: The Microstructure of Small Business Lending by Large and Small Banks, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol. 39, No. 2, pp. 227–251.
- Coleman, S. (2000). Access to Capital and Terms of Credit: a Comparison of Men- and Women-owned Small Businesses, *Journal of Small Business Management*, Vol. 38, No. 1, pp. 37–53.
- Degryse, H. and van Cayseele, P. (2000). Relationship Lending within a Bank-based System: Evidence from European Small Business Data, *Journal Financial Intermediation*, Vol. 9, No.1, pp. 90–109.
- Dr. Lay Yoon Fah (2008). *Pengenalan Kepada Analisis Statistik Dalam Penyelidikan Sains Sosial Sirl I*. Kota Kinabalu: Venton Sdn Bhd.
- Elsas, R and Krahen, J (1998). Is Relationship Lending Special? Evidence from Credit-File Data in Germany, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, No. 10–11, pp. 1283–1316
- Elsas, R. (2005). Empirical Determinants of Relationship Lending, *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 14, No. 1, pp. 32–57.
- Elyasiani, E. and Goldberg, L., (2004). Relationship Lending: A Survey of the Literature, *Journal of Economics and Business*, Vol. 56, No. 4, pp. 315–330.
- Ennew, C. and Binks, M.(1996). Good and Bad customers: the Benefits of Participating in the Banking Relationship, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14, No. 1, pp. 513.
- Ennew, C. and Binks, M. (1998). Smaller Businesses and Relationship Banking: the impact of participative behaviour, *Entrepreneurship, Theory and Practice*, Vol. 21, No. 1, pp. 83–92.

- Ferdous, A. S., & Towfique, B. (2008). Consumer sentiment towards marketing in Bangladesh. *Marketing Intelligence & Planning*, 26(5), 481-495.
- Gaski, J. K. (2008). The index of consumer sentiment toward marketing: validation, updated results, and demographics analysis. *Journal of Consumer Policy*, 31, 195-216.
- Gaski, J. K., & Etzel, M. J. (1986). The index of consumer sentiment toward marketing: *Journal of Marketing*, 50, 71-81.
- Hair, J., Money, A., Page, M., & Samouel, P. (2007). *Research methods for business*. England: John Wiley & Son Ltd.
- Hart, H.L (1931). *The Law of Banking*, 4th edition, Vol 1, p. 1
- Hanley, A., C. Ennew and Binks, M. (2006). The Price of UK Commercial Credit Lines: A Research Note, *Journal of Business Finance & Accounting*, Vol. 33, No. 5, pp.932–938
- Harhoff, D. and Körting, T. (1998). Lending Relationships in Germany - Empirical Evidence from Survey Data, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, No. 10, pp. 1317–1353.
- Hernandez, G. and Martinez-Solano, P.(2006). Banking Relationships: Effects on Debt Terms for Small Spanish Firms, *Journal of Small Business Management*, Vol. 44, No. 3, pp. 315–333.
- Horiuchi, T., Packer, F. and Fukuda, S. (1988). What Role Has the 'Main Bank' Played in Japan? *Journal of Japanese and International Economies*, Vol. 2, No. 1, pp. 159–180.
- Hoshi, T., Kashyap, A. and Scharfstein, D. (1990). The Role of Banks in Reducing the Costs of Financial Distress in Japan, *Journal of Financial Economics*, Vol. 27, No. 1, pp. 67–88.
- Kuratko, D.F and Hodgetts, R.M. 1995. *Entrepreneurship: A contemporary approach*, 3rd edition. Orlando: The Dryden Press
- Lehmann, E. and Neuberger, D. (2001). Do Lending Relationships Matter? Evidence from Bank Survey Data in Germany, *Journal of Economic Behaviour and Organization*, Vol. 45, No. 4, pp. 339–359.
- Moha Asri Abdullah (1999a). *Pembangunan Industri Kecil dan Sederhana*, Kuala Lumpur: Fajar Bakti
- Moha Asri Abdullah (1997). *Industri Kecil di Malaysia: Pembangunan dan Masa Depan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mohd Rosli Mohamad (2000). *Industri Kecil dan Sederhana: Landasan Pembangunan Usahawan*, Kuala Lumpur: Universiti Malaya

- Norkhazzaina Salahuddin. (2009). *Kualiti perkhidmatan dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan di Hospital Sultanah Bahiyah Alor Setar*. Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Ongena S. and Smith, D. (2000). What Determines the Number of Bank Relationships? Cross-country evidence, *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 9, No. 1, pp. 26–56.
- Ongena, S. and Smith, D. (2001). The Duration of Bank Relationships, *Journal of Financial Economics*, Vol. 61, No. 3, pp. 449–475.
- Peltoniemi, J.J. (2007). The Benefits of Relationship Banking: Evidence from Small Business Financing in Finland, *Journal of Financial Services Review*, Vol. 31, No. 1, pp. 153–171.
- Petersen, M. and Rajan, R. (1994). The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data, *Journal of Finance*, Vol. 49, No. 3, pp. 1367–1400.
- Petersen, M. and Rajan, R. (1995). The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships, *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 110, No. 2, pp. 406–443.
- Rahmah Ismail et al. (2006). *Daya Saing Usahawan dan Syarikat Melayu dalam Sektor. Pembuatan dan Perkhidmatan*. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rosdi (2002). *Faktor-faktor Kegagalan Usahawan Melayu*. Johor Bahru: Majlis Amanah Rakyat.
- Report of the Small Business Forum (2006), *Forfas, Department of Enterprise, Trade and Employment*
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: a skill-building approach* (4ed.). US: John Wiley & Son. Inc.
- Stein, J. C. (2002). Information Production and Capital Allocation: Decentralised versus Hierarchical Firms, *Journal of Finance*, Vol. 57, No. 5, pp.1891–1921
- Sjögren, H. (1994). Long-Term Financial Contracts in the Bank-Orientated Financial Systems, *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 10, No. 2, pp. 315–330.
- Udell, G.F. (2008). What's in a Relationship? The Case of Commercial Lending, *Business Horizons*, Vol 51, No. 1, pp. 93–103.
- Zimmerer, T. W., & Scarborough, N. M. (1994). *Essentials of small business management*. New York: Macmillan.