



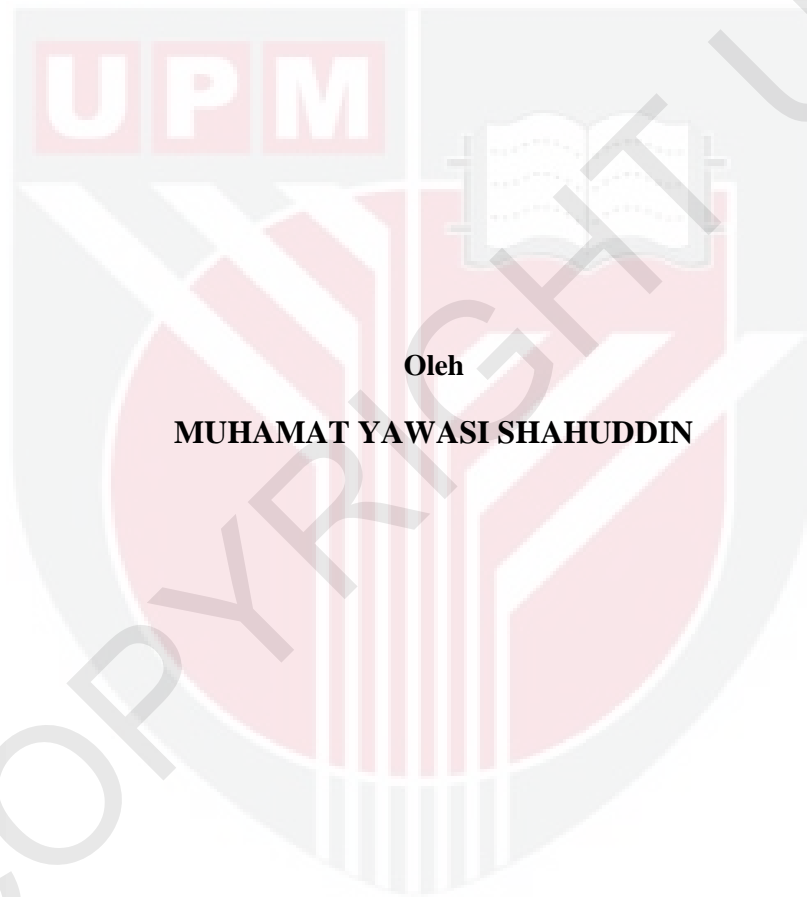
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***AMALAN KAWAL SELIA KENDIRI PEKERJA BENGKEL DALAM
INDUSTRI PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR
DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA***

MUHAMAT YAWASI SHAHUDDIN

FEM 2013 2

**AMALAN KAWAL SELIA KENDIRI PEKERJA BENGKEL DALAM
INDUSTRI PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR
DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA**



Oleh

MUHAMAT YAWASI SHAHUDDIN

**Tesis Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

Januari 2013

Abstrak tesis ini yang dikemukakan kepada senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**AMALAN KAWAL SELIA KENDIRI PEKERJA BENGKEL DALAM
INDUSTRI PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR
DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA**

Oleh

MUHAMAT YAWASI SHAHUDDIN

Januari 2013

Pengerusi : Elistina Abu Bakar, PhD

Fakulti : Ekologi Manusia

Industri pembaikan kenderaan bermotor dilihat sebagai industri yang mampu memberi impak yang besar sama ada kepada masyarakat mahupun ekonomi negara. Berdasarkan statistik oleh Tribunal Tuntutan Pengguna bagi sektor perkhidmatan, tuntutan pengguna terhadap perkhidmatan pembaikan bengkel adalah antara yang tertinggi berbanding sektor perkhidmatan yang lain. Kawal selia sendiri adalah satu komponen penting yang telah digariskan di bawah Dasar Pengguna Negara. Kajian ini bertujuan mengkaji amalan kawal selia sendiri pekerja bengkel dalam industri pembaikan kenderaan bermotor di Lembah Klang, Malaysia. Oleh kerana statistik yang dikeluarkan oleh Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia menunjukkan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur mencatat jumlah aduan yang tertinggi setiap tahun bagi tahun 2005 hingga 2011, Lembah Klang telah dipilih sebagai kawasan kajian. Dengan menggunakan senarai Persatuan Pemilik Bengkel Wilayah Persekutuan (Lembah Klang) yang mempunyai 465 buah bengkel yang berdaftar, sebanyak 300 buah bengkel dipilih secara

rawak mudah berdasarkan senarai ini. Dengan menggunakan kaedah survei, data dikumpul hasil tinjauan sendiri penyelidik ke lokasi kajian, analisis deskriptif dan inferensi iaitu korelasi dan regresi pelbagai telah digunakan menggunakan perisian *statistical package for science social* (SPSS). Di antara pemboleh ubah yang dikaji dalam kajian ini ialah, umur pekerja bengkel, tempoh pekerja bengkel bekerja sebagai mekanik, kesedaran terhadap kewujudan undang-undang, pengetahuan terhadap tanggungjawab di bawah undang-undang, nilai terhadap matlamat organisasi, dan persepsi terhadap kepentingan nilai dan tanggungjawab sosial.

Hasil kajian menggunakan analisis regresi pelbagai menunjukkan pemboleh ubah dikaji telah menyumbang kepada model sebanyak 40%, dengan pemboleh ubah persepsi terhadap kepentingan etika dan tanggungjawab sosial yang terbahagi kepada dua bahagian iaitu etika bagi keuntungan organisasi dan etika bagi memenuhi tanggungjawab sosial merupakan penyumbang terbesar iaitu sebanyak 35% sebagai peramal kepada amalan kawal selia sendiri pekerja bengkel. Walau bagaimanapun pemboleh ubah umur dan kesedaran terhadap kewujudan undang-undang dan kod etika dilihat sebagai pemboleh ubah yang gagal untuk menjadi faktor peramal kepada amalan kawal selia sendiri pekerja bengkel.

Implikasi kajian adalah penting kepada kerajaan, peniaga dan industri pembaikan kenderaan bermotor. Pihak kerajaan, khususnya badan penguatkuasa, haruslah lebih tegas dalam melaksanakan pemeriksaan di setiap bengkel secara berkala serta menguatkuasakan undang-undang dengan lebih efisien dan efektif. Bagi industri pembaikan kenderaan bermotor, Persatuan Pekerja Bengkel Malaysia (PPBKM) dilihat

sebagai organisasi yang mampu memainkan peranan supaya melakukan penambahbaikan dengan memberi latihan dan maklumat kepada ahli-ahli persatuan mereka. Hasil kajian ini juga mampu menjadi rujukan dan panduan kepada pengguna supaya lebih menyedari akan hak-hak mereka, pada masa yang sama mempunyai kesedaran akan kewujudan undang-undang dan kod etika bengkel, tahap pengetahuan pekerja bengkel dan undang-undang yang diperuntukkan bagi industri ini, nilai yang menjadi pegangan dan amalan pekerja bengkel, persepsi pekerja bengkel terhadap etika yang cenderung kepada keuntungan jangka panjang dan amalan kawal selia sendiri pekerja bengkel. Secara tidak langsung dengan cara ini, ia mampu memberikan perlindungan yang optimum kepada pengguna dan kebaikan bersama kepada industri pembaikan kenderaan bermotor dan kerajaan.

Abstract of thesis presented to the senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of requirement for the Master Science

EMPLOYEE SELF-REGULATORY PRACTICES WORKSHOP IN MOTOR VEHICLE REPAIR INDUSTRY IN KLANG VALLEY, MALAYSIA

By

MUHAMAT YAWASI SHAHUDDIN

January 2013

Chair : Elistina Abu Bakar, PhD

Faculty : Human Ecology

The motor vehicle repair industry is seen as an industry that can have a significant impact to either the community or the economy. Based on statistics by Tribunal For Consumer Claim Malaysia, consumer demand for workshop repair services are among the highest compared to the other services. Self-regulation is an important component that is required under the National Consumer Policy. This study aims to investigate the employee self-regulatory practice workshop in motor vehicle repair industry in Klang Valley, Malaysia. Due to the statistics released by the Tribunal for Consumer Claims Malaysia Federal Territory of Kuala Lumpur show recorded the highest number of complaints per year for the years 2005 to 2011, the Klang Valley were selected for this study. By using the list of Federation of Automobile Workshop Owners Association of Malaysia (Klang Valley) who has registered 465 workshops, 300 workshops randomly selected based on this list. By using survey methods, data collected from own survey researchers to the study location, descriptive and inferential analysis of correlation and multiple regressions were used using the Statistical Software Package for Social Science

(SPSS). Among the variables studied in this research is, the age of the mechanics, the period work as mechanics, awareness of the law, knowledge of responsibilities under the law, the value of the organization's goals, and perceptions of the importance of values and responsibilities to social.

The study uses regression analysis showing variables studied contributed to the model by 40%, with variable perceptions of the importance of ethics and social responsibility, which is divided into two parts, namely ethics and ethics for profit organizations to fulfill social responsibility as the largest contributor of 35 % as a predictor of employee self-regulatory practices workshops. However, for variables age and awareness of the law and the code of ethics, is seen as variables that failed to be predictive factors to employee self-regulatory practices workshops.

This study suggests that it is important to governments, businesses and motor vehicle repair industry. The government, in particular the regulatory bodies, should be more strict in carrying out inspections at regular intervals in each workshop and to enforce the law more efficiently and effectively. For motor vehicle repair industry, the Federation of Automobile Workshop Owners Association of Malaysia (FAWOAM) is seen as an organization that is able to play the role that making improvements to provide training and information to members of their association. These findings can also serve as a reference and guide for consumers to be more aware of their rights, at the same time are aware of the existence of laws and codes of ethics workshops, familiarity with the

mechanics and the law provided for the industry, and values that employees practice workshops, workshops on employee perceptions of ethics tend to gain long-term and self-regulatory practices of the mechanics. Indirectly this way, it could provide optimum protection to consumers and the common good to the motor vehicle repair industry and government.



PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Dan Maha Mengasihani

Setinggi-tinggi kesyukuran kepada Ilahi yang telah melimpahkan rahmatNya, setelah banyak rintangan dan kekangan yang telah ditempuhi akhirnya, saya berjaya menyempurnakan penulisan tesis master ini. Dengan penuh rasa rendah diri dan serba kekurangan, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada semua pensyarah yang sedia memberikan tunjuk ajar dan sokongan dalam menyiapkan projek ini, terutamanya Dr. Elistina Abu Bakar sebagai pengerusi jawatankuasa penyelia kajian yang sentiasa sabar dalam membimbing dan memberikan panduan kepada saya, dan tidak lupa juga kepada Dr Syuhaily Osman selaku ahli jawatankuasa.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih buat pekerja bengkel di mana kajian ini dijalankan. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada pihak Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) yang sudi memberikan kerjasama dengan memberikan data dan maklumat berkenaan. Ribuan terima kasih sekali lagi diucapkan kepada pekerja bengkel dan pemilik bengkel yang sudi memberikan kerjasama semasa proses pengumpulan data dijalankan. Terima kasih juga buat rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan dorongan, sokongan moral, tunjuk ajar dan berkongsi pengetahuan untuk menjayakan projek ilmiah ini.

Penghargaan dan sanjungan yang tidak terhingga terhadap pengorbanan keluarga tersayang terutama En. Shahuddin Bin Nayan dan Pn. Harison Binti Ismail yang sentiasa

memberi sokongan, dorongan dan galakan yang berfungsi sebagai motivasi bagi meneruskan penulisan tesis ini.

Setinggi ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada insan tersayang, Sharifah Nurul A'in Balqis binti Syed Mohd yang banyak memberi sumbangan idea, pendapat, wang ringgit dan sokongan moral. Pada yang tidak disebutkan di sini saya ucapkan ribuan terima kasih di atas bantuan yang kalian berikan. Jasa kalian tidak mungkin mampu saya balas.

Ikhlas daripada,

Muhamat Yawasi Shahuddin



Saya mengesahkan bahawa satu jawatankuasa peperiksaan tesis telah berjumpa pada 14 Januari 2013 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Muhamat Yawasi Shahuddin untuk menilai tesis beliau yang bertajuk “Amalan Kawal Selia Kendiri Pekerja Bengkel Dalam Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor Di Lembah Klang, Malaysia” mengikut akta universiti kolej universiti 1971 dan perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis Adalah seperti berikut:

Zaid bin Ahmad, PhD

Profesor. Madya

Jabatan Kenegaraan dan Ketamadunan

Fakulti Ekologi Manusia

Universiti Putra Malaysia

(Pengerusi)

Aini bt Mat Said, PhD

Profesor Madya

Jabatan Pengurusan Sumber Dan Pengajian Pengguna

Fakulti Ekologi Manusia

Universiti Putra Malaysia

(Pemeriksa Dalam)

Sa'odah bt Ahmad, PhD

Jabatan Pembangunan Manusia Dan Pengajian Keluarga

Fakulti Ekologi Manusia

Universiti Putra Malaysia

(Pemeriksa Dalam)

Maisarah Ahmad, PhD

Profesor Madya

Pusat Jaminan Kualiti

Fakulti Ekonomi dan Pengurusan

Universiti Kebangsaan Malaysia

(Pemeriksa Luar)

SEOW HENG FONG, PhD

Profesor Dan Timbalan Dekan

Sekolah Pengajian Siswazah

Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Tesis ini telah dikemukakan kepada senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains, Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut.

Elistina Abu Bakar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Syuhaily Osman, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli Jawatan Kuasa)

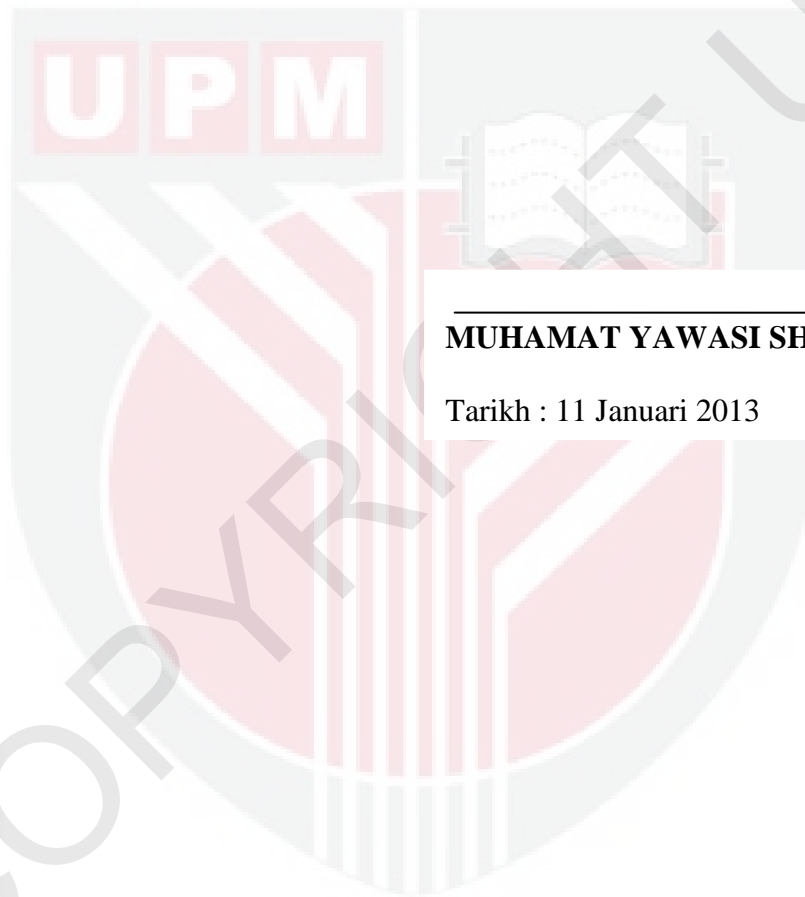
BUJANG BIN KIM HUAT, PhD

Profesor Dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau institusi lain.



MUHAMAT YAWASI SHAHUDDIN

Tarikh : 11 Januari 2013



ISI KANDUNGAN

| | | |
|----------|--|-------------------|
| | | Muka surat |
| | ABSTRAK | ii |
| | ABSTRACT | v |
| | PENGHARGAAN | viii |
| | KELULUSAN | x |
| | PERAKUAN | xii |
| | SENARAI JADUAL | xvi |
| | SENARAI RAJAH | xviii |
| | SENARAI SINGKATAN | xix |
| | BAB | |
| 1 | PENDAHULUAN | |
| | 1.0 Pengenalan | 1 |
| | 1.1 Kenyataan Masalah | 8 |
| | 1.2 Persoalan Kajian | 10 |
| | 1.3 Objektif Kajian | 11 |
| | 1.3.1 Objektif Am | 11 |
| | 1.3.2 Objektif Khusus | 11 |
| | 1.4 Hipotesis Kajian | 12 |
| | 1.5 Kepentingan Kajian | 12 |
| | 1.6 Skop dan Limitasi Kajian | 15 |
| | 1.7 Definisi Istilah | 17 |
| | 1.8 Struktur Tesis | 20 |
| | 1.9 Rumusan | 21 |
| 2 | SOROTAN LITERATUR | |
| | 2.0 Pengenalan | 23 |
| | 2.1 Pembaikan Kenderaan Bermotor | 23 |
| | 2.1.1 Kepentingan Etika | 25 |
| | 2.2 Teori Pembuatan Keputusan Yang Beretika | 27 |
| | 2.3 Faktor Individu Mempengaruhi Pembuatan Keputusan Yang Beretika | 35 |
| | 2.3.1 Faktor Demografi | 36 |
| | 2.3.2 Kesedaran Terhadap Undang-Undang dan Kod Etika | 41 |
| | 2.3.3 Tahap Pengetahuan berkaitan Undang-Undang dan Kod Etika | 43 |
| | 2.3.4 Nilai Individu Terhadap Matlamat Organisasi | 44 |
| | 2.3.5 Persepsi Responden Terhadap Kepentingan Etika dan Tanggungjawab Sosial | 47 |
| | 2.4 Kerangka Konseptual Kajian | 49 |
| | 2.5 Rumusan | 51 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 3 | METODOLOGI KAJIAN | |
| 3.0 | Pengenalan | 53 |
| 3.1 | Lokasi Kajian | 53 |
| 3.2 | Reka Bentuk Persampelan | 55 |
| 3.3 | Pengumpulan Data | 56 |
| 3.4 | Pembinaan Instrumen | 56 |
| 3.4.1 | Demografi Responden | 57 |
| 3.4.2 | Kesedaran Terhadap Kewujudan Undang-Undang dan Kod Etika | 58 |
| 3.4.3 | Pengetahuan Terhadap Undang-Undang dan Kod Etika | 59 |
| 3.4.4 | Kepentingan Nilai Terhadap Matlamat Organisasi | 61 |
| 3.4.5 | Persepsi terhadap Kepentingan Etika dan Tanggungjawab Sosial | 63 |
| 3.4.6 | Amalan Kawal Selia Kendiri | 65 |
| 3.5 | Pra-Uji | 67 |
| 3.6 | Ujian Kebolehpercayaan (<i>reliability</i>) dan Kesahan (<i>validity</i>) | 68 |
| 3.7 | Penganalisan Data | 70 |
| 3.7.1 | Normaliti | 70 |
| 3.7.2 | Andaian <i>Equality Of Variance</i> | 71 |
| 3.7.3 | Linearity | 72 |
| 3.7.4 | <i>Multicollinearity</i> | 72 |
| 3.7.5 | Singulariti | 73 |
| 3.8 | Analisis Data | 73 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif | 73 |
| 3.8.2 | Ujian Korelasi | 74 |
| 3.8.3 | Ujian Regresi Pelbagai | 74 |
| 3.9 | Rumusan | 75 |
| 4 | HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN | |
| 4.0 | Pengenalan | 76 |
| 4.1 | Latar Belakang Responden | 76 |
| 4.2 | Kesedaran terhadap Kewujudan Undang-Undang dan Kod Etika | 78 |
| 4.3 | Tahap Pengetahuan Pekerja Bengkel Terhadap Tanggungjawab di Bawah Undang-Undang Pengguna | 80 |
| 4.4 | Nilai Individu Terhadap Matlamat Organisasi | 85 |
| 4.5 | Tahap Persepsi Pekerja Bengkel Terhadap Kepentingan Etika dan Tanggungjawab Sosial | 88 |
| 4.6 | Kawal Selia Kendiri Responden | 92 |
| 4.7 | Perkaitan di Antara Faktor Demografi iaitu Umur dan Tempoh Bekerja Sebagai Mekanik dengan Amalan Kawal Selia Kendiri Responden | 96 |
| 4.8 | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Amalan Kawal Selia Kendiri Responden | 97 |
| 4.9 | Rumusan | 108 |

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----|
| 5 | KESIMPULAN DAN CADANGAN | |
| 5.0 | Pengenalan | 109 |
| 5.1 | Ringkasan Kajian | 109 |
| 5.2 | Kesimpulan | 111 |
| 5.3 | Implikasi Kajian | 118 |
| 5.4 | Cadangan Untuk Kajian Akan Datang | 123 |
| | RUJUKAN | 125 |
| | LAMPIRAN 1 | 132 |
| | LAMPIRAN 2 | 143 |
| | BIODATA PELAJAR | 148 |
| | SENARAI PENERBITAN | 149 |

