

PPSE

KAJIAN MENGENAI MASALAH
DAN PROSPEK PROKOP

KAJISELIDIK YANG DISEDIAKAN SEBAGAI
MEMENUHI KEPERLUAN
DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES
UNTUK DISERAHKAN KEPADA
KAJIAN PERNIAGAAN DAN PENGURUSAN



FOTOSTAT TIDAK DIBENARKAN

HANIZA HJ. ABD. SHUKOR
HASLINA BT. WAGIMAN
NORA BT. MOHAMAD
ROSNI BT. OSMAN

DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES
SEMESTER 6

INSTITUT TEKNOLOGI MARA
SHAH ALAM, SELANGOR

NOV 1986

ISI KANDUNGAN

Penghargaan (i) - (iii)

Prakata (iv) - (v)

Muka surat

1.0 Pendahuluan	1 ~ 2
1.1 Persatuan Koperasi Pengguna Malaysia Bhd.	3 - 18
1.2 Objektif MCCS	18
1.3 Skop dan Halangan	19 - 21
1.4 Penyata Masalah	22 - 23
1.5 Objektif Penyelidikan	23
1.6 Hipotesis	24
1.7 Terminologi	25 - 27
1.8 Andaian	27
2.0 'Review of Related Literature'	28 - 37
3.0 Metodologi	32
3.1 Data Utama	33 - 34
3.2 Cara Untuk Mendapatkan Data Asas	35 - 40
3.3 Data Kedua	40 - 41
4.0 Penemuan dan Penilaian	41
4.1 Analisa Tinjauan	41 - 43
4.2 Analisa Temubual	43 - 44
4.3 Soal selidik berdasarkan pembeli	45 - 117
4.4 Soalselidik berdasarkan bukan pembeli	118 - 156
4.5 Data dari buku penjualan cawangan Kelang dan Kuala Lumpur	157 - 159

	<u>Muka surat</u>
4.6 Penganalisaan Masalah dan sambutan para pembeli	160 - 164
4.7 Penganalisaan masalah dan sambutan bukan pembeli	165 - 168
4.8 Penganalisaan sambutan barang Prokop dan masalah Penjualan di cawangan Kelang dan Kuala Lumpur	169 - 172
5.0 Kesimpulan	173 - 177
5.1 Kesimpulan Hipotesis	178 - 181
6.0 Cadangan	182 - 185

Lampiran

Bibliografi

PENGHARGAAN

Bahagian Perkhidmatan Pembangunan
 (Bangunan Tambahan)
 Perpustakaan Tun Abdul Razak
 Institut Teknologi MARA
 Shah Alam.

Dengan Nama Allah Al-Wadudul Majid,
 Yang sangat Menyintai Lagi sangat Mulia,
 Maha Besar Allah, Tiada tanding bagiNya,
 Yang mengetahui samada Yang Zahir dan Batin,
 Yang tersurat dan tersirat, Sepenuh Keredhaan
 Semoga Beroleh dariNya segala kerja dan usaha kami.

Alhamdulillah, kami telah dapat menyiapkan satu laporan penyelidikan dengan masa yang telah ditetapkan kepada kami. Ianya tidak akan berjaya tanpa kerjasama dari pihak dalaman dan luar Institut Teknologi MARA ini. Kami dengan ikhlas hati memberi penghargaan kepada Penasihat kami iaitu Puan Jamaliah binti Taib dari Kajian Perniagaan dan Pengurusan yang telah memberi tunjuk ajar, nasihat serta kritik yang bermakna kepada kami dari awal hingga akhir walaupun dia sentiasa sibuk dengan kerja hariannya sebagai Pensyarah.

Juga tidak kami lupa kepada Pensyarah Business Research kami iaitu Puan Za'faran Hassan yang telah memberi tunjuk ajar dalam mengendalikan penyelidikan bersama beberapa pensyarah dari Kajian Sains Matematik dan Komputer.

Tidak ketinggalan juga penghargaan dan ucapan terima kasih kepada mereka di bawah ini yang telah membantu kami bagi men-

dapatkan maklumat yang berkaitan dengan kajian yang kami jalankan.

A. Dari pihak Malaysia Co-operative Consumer Society (MCCS)

i) Encik Shakeeb Arsalaan

General Manager

(New Business Development)

MCCS.

ii) Encik Kamal bin Ismail

Regionel Marketing Executive (Central)

PROKOP Cawangan Medan Tuanku

Kuala Lumpur.

iii) Encik Ashook

Pengurus Pemasaran PROKOP

Cawangan Kelang.

B. Para responden-responden yang terdiri dari pembeli-pembeli barang PROKOP disekitar kawasan Kuala Lumpur, Kelang dan Shah Alam.

C. Orangramai di sekitar kawasan Kuala Lumpur, Kelang dan Shah Alam yang terlibat dengan soal selidik kami.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih buat teman-teman yang terlibat secara langsung dalam membantu kami untuk menjayakan kajian ini. Akhir sekali buat pihak persendirian yang terlibat secara langsung dalam memberi sokongan dan kerjasama untuk menyiapkan kertas kerja ini.

PRAKATA

Penyelidikan ini dijalankan untuk mengetahui tentang 'Masalah dan Prospek Prokop'. Masalah yang dimaksudkan di sini adalah mengenai barang Prokop itu dan juga dari segi pemasarannya. Prospeknya adalah mengenai tinjauan kami terhadap sambutan orang ramai ke atas barang Prokop pada masa kini dan masa akan datang.

Kami membuat kajian ini kerana barang Prokop baru sahaja diperkenalkan di pasaran pada awal tahun 1986. Oleh kerana itu kami ingin mengetahui sejauh manakah pengetahuan orang ramai terhadap barang ini. Kami juga ingin mengetahui pendapat orang ramai tentang kemudahan yang disediakan oleh MCCS terhadap barang Prokop.

Temuduga juga dilakukan untuk mengetahui cara-cara untuk menggunakan kemudahan yang disediakan.

Penyelidikan ini juga adalah untuk mengetahui pendapat orang ramai mengenai barang Prokop itu sendiri.

Kami juga ingin mengetahui tentang kesediaan orang ramai untuk mengetahui lebih lanjut lagi tentang Prokop.

Akhir sekali kami ingin mengetahui tentang sambutan orang ramai terhadap barang Prokop di sekitar kawasan Kuala Lumpur, Kelang dan Shah Alam pada masa sekarang dan masa akan datang.

Maklumat dan data-data yang diperolehi adalah dari temubual kami dengan Pegawai Pemasaran di MCCS dan juga dari Pengurus cawangan Prokop di Kuala Lumpur dan Kelang.

Kami juga mengedarkan soal selidik pada pembeli barang Prokop bagi tahun ini mulai Januari 1986 sehingga Jun 1986 sekitar Kuala Lumpur, Kelang dan Shah Alam. Soal selidik ini kami edarkan secara pos kepada seramai 160 responden di sekitar Shah Alam, Kelang dan Kuala Lumpur. Kami juga mengedarkan soal selidik kepada orang ramai di sekitar Kuala Lumpur, Kelang dan Shah Alam.

Segala penganalisaan, kesimpulan dan cadangan ke atas penyelidikan kami ini adalah berdasarkan kepada penyelidikan kami.

P E N D A H U L U A N

1.0 PENDAHULUAN

Mungkin ramai di antara kita yang telah terlihat papan tanda-papan tanda baru yang diletakkan di bilik-bilik pameran MCCS. Reka bentuknya yang menarik menonjolkan lagi perkataan Prokop (Product of Co-op) iaitu sejenis jenama barang elektrik yang baru diperkenalkan oleh MCCS sebagai barang pengguna.

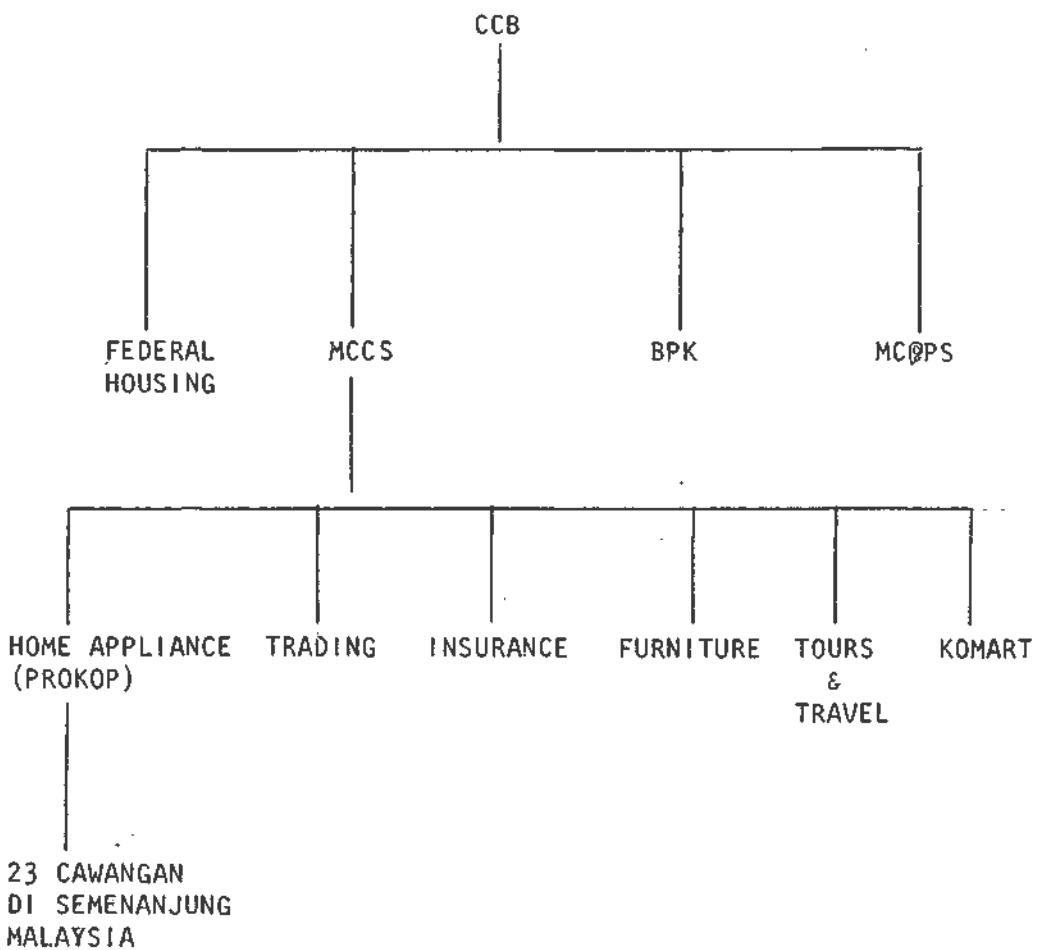
Papan tanda-papan tanda baru telah dipasang di kesemua 22 buah bilik pameran di cawangan MCCS di seluruh Semenanjung Malaysia di dalam bulan tahun 1985. Bilik cawangan yang pertama sekali mempunyai papan tanda ialah di bilik pameran Medan Tuanku di Kuala Lumpur.

Papan tanda baru ini adalah sebahagian dari usaha untuk memperkenalkan nama Prokop dan juga untuk menyedarkan orang ramai terhadap keujudan Prokop. Ia akan berperanan sebagai peringatan tetap yang mana barang dari jenama Prokop ini mudah didapati di bilik-bilik pameran dan dimajukan kepada orang-orang awam secara meluas.

Barangan dari jenama Prokop dibuat oleh pengusaha barang elektrik yang telah terkenal di dunia iaitu jenama TOSHIBA dan PHILIPS. Oleh itu sebaik-slah kita tidak merasa sangsi terhadap kualitinya.

Untuk mengetahui sejarah Prokop hendaklah kita terlebih dahulu mengetahui punca utamanya.

CARTA ORGANISASI MCCS



1.1 MALAYSIAN CO-OPERATIVE CONSUMER LTD. (MCCS)

PERSATUAN KOPERASI PENGGUNA MALAYSIA BERHAD.

Persatuan¹ ini dahulunya dikenali dengan nama Malaysian Co-operative Agencies Society (MCAS) atau Persatuan Pengguna Malaysia. Ia telah menukar namanya untuk menonjolkan peranan utamanya dalam mengendalikan pergerakan pengguna. Struktur pengurusnya telah diubahsuai dan dikemaskinikan dengan mengambil pekerja-pekerja yang berpengalaman untuk melaksanakan tugas baru persatuan dengan lebih efektif.

Pada amnya MCCS adalah berperanan sebagai menyediakan barang-barang dan perkhidmatan untuk pengguna. Daripada carta jelas menujukkan bahawa Bank Pusat Kerjasama (CCB) adalah asas utama MCCS yang menyediakan pinjaman kepada pengguna, CCB memainkan peranan yang penting dalam memajukan dan membangunkan aktiviti perniagaan di bawah anjuran MCCS. Ini adalah kerana CCB adalah sebuah bank yang telah berorientasikan pengguna. Dari sini jelaslah menujukkan bahawa MCCS dan CCB adalah saling bergantung antara satu sama lain di mana CCB menyediakan kemudahan dalam bentuk skim pinjaman kepada pengguna untuk mendapatkan barang dan perkhidmatan dari MCCS.

Footnote (1) Lapuran Tahunan CCB 1985

Dari carta kita dapat i bahawa MCCS mempunyai 6 bidang perkhidmatan yang disediakannya iaitu:-

- i) Trading (Perdagangan)
- ii) Tours and Travel Division (Perkhidmatan Perlancungan)
- iii) Komart (Kooperasi Mini Market)
- iv) Insurance (Insurans)
- v) Furniture (Perabut)
- vi) Home Appliance (Perkakas rumah)

1.1.1 Trading (Perdagangan)

Persatuan ini menjalankan operasi dalam bahagian perdagangan yang meliputi dua aktiviti iaitu menyediakan barang pengguna dan juga bahan-bahan pembinaan bangunan (building material). Dalam menyediakan barang untuk pengguna MCCS berperanan sebagai pembekal kepada koperasi-koperasi pengguna seperti Komart, Koperasi Lembaga Letrik Negara, Koperasi Petronas dan kedai-kedai runcit yang lain. Ia juga tidak ketinggalan membekalkan barang ini kepada pasaraya-pasaraya seperti Hankyu Jaya, Emporium Selangor dan beberapa lagi pasaraya lain yang berkehendakkan barang dari MCCS.

Tujuan utama MCCS menjalankan aktiviti ini adalah untuk memperluaskan lagi bidang perniagaannya. Di samping itu MCCS cuba untuk menyediakan harga yang berpatutan kepada pengguna. Ini dapat dilakukan dengan pembelian barang secara borong. Seterusnya MCCS juga bertujuan untuk menggalakkan orang ramai menggunakan barang Koperasi daripada luar dan dalam negeri. Antara barang Koperasi yang MCCS dapati dari luar negeri adalah seperti 'kopi segera' dan jem, manakala barang tempatan pula adalah seperti cendawan, tauhu, mee tokwa,

Footnote (1) Temuduga-Encik Shakeeb Arsalaan
General Manager - 8.8.86¹

ayam kampung dan ulam yang kebanyakannya dipasarkan di kedai-kedai Koperasi.

Sama seperti aktiviti yang pertama MCCS berperanan sebagai pembekal untuk barang-barang pembinaan seperti simen, batu-bata dan 'chip board'. Barang-barang ini hanya dibekalkan kepada kontraktor-kontraktor yang mendapat pinjaman dari Bank Pusat Kerjasama.

Objektif MCCS menjalankan aktiviti ini adalah untuk memperluaskan perniagaannya dan juga untuk menyediakan barang tersebut dengan harga yang berpatutan.

Sebagai aktiviti tambahan kini MCCS menerima kuasa daripada agensi Tan Choong Motors Sendirian Berhad untuk memasarkan kereta-kereta Nissan. Ia telah membuat perjanjian dengan CCB yang akan membuat urusan kewangan dari segi pembelian kereta-kereta tersebut. Kemudahan ini disediakan untuk pekerja Jabatan Kerajaan dan boleh dibayar balik dalam masa 5 tahun.

1.1.2 Komart

MCCS¹ telah menceburi satu bidang yang baru pada tahun 1984 iaitu ia telah memulakan operasi supermarket yang dinamakan Komart. Komart adalah rangkaian pasar mini dan pasaraya koperasi yang dikendalikan oleh MCCS secara usaha sama dengan beberapa koperasi lain. Tujuannya adalah untuk menyediakan segala keperluan harian kepada ahli-ahli dan pengguna.

Setiap cawangan Komart menawarkan berbagai jenis barang makanan dan runcit termasuk jenis basah dan kering. Barang-barang lain yang dijual termasuk juga alat-alat dandan, perkakas rumah, pakaian dan perhiasan baju, kasut, kosmetik, perkakas dapur dan alat tulis. Cawangan-cawangan Komart yang terbaru di Seremban dan Taiping kini ada menyediakan 'Joy Pot' dan 'Joy Bake'. 'Joy Pot' adalah restoran kegemaran ramai yang menyediakan pelbagai makanan segera tempatan dan barat yang enak dengan harga yang berpatutan. "Joy Bake" pula menyediakan roti, kuih-muih dan kek yang senak, panas lagi segar.

Footnote (1) Risalah Komart dari MCCS-1986

Di Komart orang ramai boleh mendapatkan barang yang terjamin mutunya dengan harga yang berpatutan. Perkhidmatan yang cekap dan keadaan membeli belah dalam suasana yang bersih dan selesa adalah salah satu sebab mengapa orang ramai perlu membeli belah di Komart.

Antara ciri-ciri istimewa yang dirancang untuk Komart:

- a) Perkhidmatan penghantaran ke rumah.
- b) Bilik khas untuk ahli wanita menyediakan kelas-kelas pengurusan rumah tangga, menyusun bunga dan perbincangan mengenai isu-isu koperasi.
- c) Memulakan jawatan kuasa wanita untuk memberi nasihat kepada pengurusan dalam pembelian barang-barang rumah dan makanan,
- d) Pusat Kaunseling untuk memberi maklumat mengenai penjagaan anak dan kesihatan, hiasan dalaman dan lain-lain.

Dengan membekalkan segala kemudahan dan perkhidmatan yang telah diterangkan, Komart berazam untuk mengurangkan eksloitasi pengguna dan pengeluar di samping membantu membaiki taraf sosial ekonomi para ahli dan pengguna.

Kini terdapat 6 buah cawangan Komart iaitu:-

- i) Briekfields, Kuala Lumpur
- ii) Jalan Masjid India, Kuala Lumpur
- iii) Sentul Pasar, Kuala Lumpur
- iv) Alor Setar, Kedah
- v) Seremban, Negeri Sembilan dan
- vi) Taiping, Perak

1.1.3 Tours and Travel (Perkhidmatan Perlancungan)

CCB menyediakan khidmat pinjaman untuk orang ramai membeli tiket kapal terbang untuk tujuan perlancungan dan percutian melalui MCCS Tours and Travel.

Rancangan perlancungan ini, iaitu sebahagian dari Skim Simpanan Percutian, yang membolehkan orang ramai 'Terbang Dahulu dan Bayar Kemudian'. Perkhidmatan¹ perlancungan ini adalah untuk semua orang samada yang bekerja dengan jabatan kerajaan mahupun swasta.

Tujuan utama MCCS menjalankan perkhidmatan ini ialah untuk memperluaskan lagi aktiviti perniagaannya agar tidak tertumpu kepada satu bidang sahaja. Beberapa kemudahan-kemudahan disediakan di dalam perkhidmatan ini dengan percuma seperti:

Footnote (1) Temuduga-Encik Shakeeb Arsalaan
General Manager - 8.8.86

- a) mengurus penempahan tiket
- b) jadual perjalanan tembus tempahan hotel di serata dunia
- c) persiapan untuk visa dan keperluan-keperluan lain yang berkaitan
- d) 'prepaid ticket advice'
- e) melaporkan diri di lapangan terbang
- f) menguruskan penyewaan kereta
- g) nasihat dan menguruskan perlancungan berkumpulan dan melancung ke tempat pilihan
- h) khidmat nasihat tentang syarat-syarat kesihatan

Skim² simpanan percutian melalui MCCS Tours and Travel ini membolehkan seseorang itu meminjam sehingga \$10,000 dengan kadar faedah 8% setahun dan boleh dibayar kembali secara ansuran dalam jangka masa 12, 18, 24, 30 atau 36 bulan. MCCS Tours and Travel juga mengadakan promosi 'Holiday Package' yang bertujuan untuk menarik perhatian pelancung-pelancung. Secara tidak langsung MCCS telah menggalakkan lagi orang ramai pergi melancung ke luar dan dalam negeri.

Footnote (2) Risalah Skim Kredit Pengguna dari CCB

1.1.4 Furniture (Perabut)

Selain daripada aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh MCCS di atas tadi, MCCS juga ada menjalankan aktiviti perniagaan barang perabot rumah. Antara barang-barang yang ada dijual termasuklah kerusi meja, katil, almari-almari perhiasan dan lain-lain barang perabot rumah. Barang ini dipamerkan di bilik-bilik pameran MCCS. Tujuan utama MCCS menjalankan aktiviti ini ialah untuk menyediakan kehidupan yang sempurna kepada orang ramai dan tumpuan pasaran adalah khas untuk golongan yang baru mendirikan rumah tangga. Ini adalah kerana MCCS memberi peluang kepada mereka untuk membeli beberapa jenis barang perabot pada satu masa.

Pembelian barang perabot ini boleh dilakukan secara tunai ataupun secara ansuran. CCB ada menawarkan Skim Kredit Pengguna kepada mereka yang ingin membeli barang perabot secara ansuran. Skim Kredit Pengguna ini adalah skim yang membolehkan orangramai membeli barang mereka dengan harga yang berpatutan dan membayar balik secara ansuran dengan kadar faedah sebanyak 8% setahun.

1.1.5 Insurance (Insuran)

Salah satu daripada cabang aktiviti MCCS adalah menjalankan perniagaan dalam bidang insuran. Perniagaan ini dijalankan melalui syarikat insuran yang dikenali dengan Malaysian Co-operative Insurance Society (MCIS).

Tujuan insuran ini adalah untuk menjaga agar jangan sampai sesuatu kejadian yang diluar keinginan membawa kepada kerugian dan juga untuk memberi ganti rugi kepada pihak yang terlibat.

Tujuan MCCS menjalani perniagaan insuran ini adalah untuk memperluaskan lagi bidang perniagaannya.

MCIS ada menjalankan 2 jenis bidang insuran iaitu Insuran gantirugi dan Insuran Am dan Insuran Nyawa. Insuran Am ialah insuran yang berkaitan terhadap barang atau harta benda seperti Insuran Kebakaran, perdagangan, kereta motor dan lain-lain manakala Insuran nyawa adalah insuran yang berhubung dengan tanggungan kewangan yang disebabkan oleh kehilangan nyawa seseorang ataupun berlakunya kecacatan anggota seseorang.

Biasanya¹ insuran yang diniagakan oleh MCCS ini dibeli oleh cabang-cabang perniagaan MCCS sendiri. Disamping itu ia juga adalah untuk orang ramai.

Footnote (1) Temuduga - Encik Shakeeb Arafaan
General Manager - 8.8.86

1.1.6 Home Appliance (Perkakas Rumah)

Kini MCCS telah memperluaskan lagi bidang perniagaannya dengan menyediakan berbagai jenis barang pengguna kepada orang ramai. Antara barang-barangan ini ialah mini kompo, televisyen, mesin basuh, ketuhar, dapur gas, pengisar, peti sejuk dan lain-lain lagi. Barang-barang ini terdiri dari berbagai jenis jenama seperti Toshiba, JVC, Philips dan kini MCCS telah memperkenalkan sejenis jenama barang elektrik yang baru iaitu PROKOP.

Barangan-barangan pengguna ini boleh didapati dengan menggunakan skim kredit pengguna yang diperkenalkan oleh CCB untuk kemudahan orang ramai.

a. Apakah skim kredit Pengguna

Skim kredit pengguna (CCB) adalah skim yang dirancang khas untuk membantu orangramai membeli berbagai jenis peralatan rumah dan motosikal dengan harga yang berpatutan secara ansuran.

Menerusi skim ini, orangramai boleh membeli berbagai jenis barang pengguna yang menarik antaranya ialah Mini Kompo, Telivisyen, Mesin basuh, Ketuhar, Basikal,

Pengisar dan lain-lain.

b. Kemudahan yang disediakan oleh MCCS

MCCS menyediakan beberapa kemudahan kepada orang-ramai yang membeli barang pengguna melaluiinya.

Antaranya ialah:-

i) Tiada bayaran pendahuluan

Maksudnya disini ialah kita boleh mendapatkan barang itu dahulu tanpa membayar sebarang wang pendahuluan kepada syarikat.

ii) Jangka masa bayar balik yang berpatutan.

Disini, jangkamasa yang diberikan kepada pembeli adalah berpatutan. Pembeli diberi 3 pilihan untuk menyelesaikan bayaran pembelian barang mereka iaitu selama 12 bulan, 24 bulan, 36 bulan. Terpulanglah kepada mereka untuk memilih jangkasama yang mereka mahukan.

iii) Kemudahan bayaran ansuran (potong gaji) melalui Biro Angkasa.

Biro Angkasa adalah satu badan yang mengelola-kan pemotongan gaji terhadap kakitangan kerajaan yang membeli barang melalui MCCS. Oleh itu, ia akan memudahkan lagi pembeli kerana gaji mereka akan terus dipotong setiap bulan bagi menyelesaikan bayaran untuk barang yang dibeli. Di samping itu juga ia memberi kemudahan kepada pihak MCCS sendiri kerana ia boleh mengelakkan dari penipuan yang dilakukan oleh pengguna.

- iv) Faedah yang dikenakan adalah berpatutan.
Faedah yang dikenakan kepada pembeli adalah berpatutan iaitu 8% setahun.
- v) Barang terjamin.
Barangan yang disediakan oleh MCCS adalah terjamin mutunya dan bagi setiap barangan disediakan jaminan untuk setahun.
- vi) MCCS tidak hanya menyediakan barangan dari jenama Prokop sahaja, tetapi terdapat barangan dari jenama lain seperti Toshiba, JVC, Philips dan lain-lain lagi yang dipamirkan sama di bilik-bilik pamirannya,