

BUSINESS RESEARCH

KAJIAN KE ATAS PERKHIDMATAN STUSYEN MENYAK 24 JAM :

TUJUAN KEPADA MASALAH-MASALAH DAN PROSPEKNYA

DISEDIAKAN OLEH :

MOHD ROSIDI B. SULONG	84826351
ZAILANEE AB. GHAFAR	84826194
ROSILAWATI ABU MABRAY	84919536
HAIRULAH HA YAN	84456520
JARIAH MOHD LISA	84897357
SITI NURBAYA TAHA	84874848

DIPLOMA IN BUSINESS STUDUES
SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT
MARA INSTITUTE OF TECHNOLOGY
SHAH ALAM

NOVEMBER 1987

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Mengasihani. Segala pujian bagi Allah serta selamat dan salam kepada Rasulullah S.A.W.

Kami mengucapkan kesyukuran ke hadrat Illahi kerana dengan limpah dan kurnianya, kami semua telah berjaya menyiapkan penyelidikan kami dengan mendapat bantuan dan kerjasama daripada semua pihak yang terlibat. Disertai juga dengan adanya kerjasama dan semangat yang kuat daripada anggota kumpulan kami.

Untuk itu, di sini kami ingin mengambil kesempatan untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada:

Encik Zaki b. Ayob
Penasihat Kumpulan Business Research
Medec
ITM, Shah Alam.

Selaku penasihat kumpulan kami, beliau telah memberikan segala kerjasama dan tunjuk ajar untuk melancarkan lagi penyelidikan yang dijalankan.

Penghargaan juga dibuat untuk:-

1. Puan Jean Pala
Pegawai Bahagian Demografi
Jabatan Statistik Negara

ISI KANDUNGAN

Mukasurat:

BAB 1 : <u>PENGENALAN</u>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Objektif	5
1.4 Hipotesis	6
1.5 Skop dan Pembatasan	7
1.6 Definisi Perakhsaan	8
1.7 Kajian-kajian bahan	9
BAB 2 : <u>METHODOLOGI</u>	
2.1 Peringkis kajian	11
2.2 Pengumpulan data	11
2.3 Bentuk dan saiz sampel	14
BAB 3 : <u>PENEMUAN DAN ANALISA</u>	
3.1 Profil Responden	17
3.2 Penemuan daftar soal-selidik	30
3.3 Analisa temubual tentang masalah-masalah	66
BAB 4 : <u>PEMBUKTIAN HIPOTESIS</u>	
4.1 Pembuktian Hipotesis 1	73
4.2 Pembuktian Hipotesis 2	74
4.3 Pembuktian Hipotesis 3	77
BAB 5 : <u>KESIMPULAN</u>	
5.1 Penerimaan	80
5.2 Keberkesanan	80
5.3 Masalah-masalah	81
5.4 Prospek untuk berkeibang	81
5.5 Implikasi	82
BAB 6 : <u>SARANAN DAN PERBINCANGAN</u>	
6.2 Masalah-masalah yang dihadapi	83
6.3 Mempertingkatkan keberkesanan	84
6.4 Alternatif dimasa hadapan	85

1.1 PENGENALAN:

Pada dewasa ini kita boleh mendapati dengan banyaknya perkhidmatan yang dijalankan secara 24 jam, iaitu dibuka disebelah siang dan malam. Perkhidmatan ini jelas semakin popular di negara kita. Mungkin boleh kita katakan bahawa perkhidmatan 24 jam ini tumbuh dengan pesatnya adalah diakibatkan oleh bertambahnya aktiviti-aktiviti perniagaan yang dijalankan sebelah malam. Ini dikuatkan lagi dengan adanya sistem kerja mengikut giliran iaitu sama disebelah siang ataupun disebelah malam.

Seandainya kita mengikuti perkembangan perkhidmatan 24 jam ini, kita dapati bahawa dahulunya ia lebih tertumpu kepada perkhidmatan-perkhidmatan tertentu sahaja. Perkhidmatan yang dimaksudkan ialah restoran-restoran, klinik-klinik swasta dan sebagainya. Tetapi sekarang ianya berlainan, disamping perkhidmatan yang beroperasi selama 24 jam yang disebutkan di atas, timbul pula kedai runcit yang dibuka 24 jam. Kedai yang dimaksudkan ini boleh kita dapati dengan banyaknya di sekitar Kuala Lumpur. Kedai runcit itu ialah 7-eleven. Kedai runcit 7-eleven ini dibuka 24 jam semata-mata untuk memudahkan pengguna-pengguna dalam mendapati barang-barang tertentu dan selaras dengan arus kehidupan manusia zaman sekarang. Dan ternyata kedai runcit 7-eleven ini mendapat sambutan yang begitu mengesakkan.

Dengan itu, di dalam kertas kerja kami ini, kami akan cuba mengkaji satu lagi jenis perkhidmatan 24 jam yang popular sekarang ini iaitu perkhidmatan

stesen minyak 24 jam. Stesen minyak 24 jam ini boleh kita jumpa di mana-mana sahaja kerna ianya dibuka di seluruh negeri di dalam negara Malaysia. Kajian yang akan dijalankan adalah lebih menumpukan kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh pengusaha-pengusaha yang menjalankan perkhidmatan stesen minyak 24 jam ini. Ianya lebih melihat kepada masalah-masalah yang sering timbul samada dari segi pengendalian, dan juga keberkesanan perkhidmatan ini.

Kajian ini juga akan menyentuh secara lebih mendalam akan masa depan atau prospek perkhidmatan stesen minyak 24 jam. Adakah perkhidmatan ini mempunyai prospek dan potensi yang cerah dan mendapat sambutan dari pengguna-pengguna.

Sebagai mana yang kita ketahui di dalam negara kita Malaysia, terdapat enam syarikat minyak yang terlibat sepenuhnya dalam membekalkan perkhidmatan stesen minyak termasuklah perkhidmatan stesen minyak 24 jam. Syarikat-syarikat yang dimaksudkan ialah terdiri daripada ESSO, Shell, BP, Mobil, Caltex dan sebuah syarikat minyak tempatan yang sedang meningkat naik iaitu Petronas.¹

Dengan itu kajian ini akan melihat kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh keenam-enam syarikat tersebut yang menjalankan perkhidmatan stesen minyak 24 jam dan juga masa depan syarikat-syarikat tersebut. Di antara keenam-enam syarikat minyak tersebut, syarikat manakah yang paling dikenali

¹ Sri Tua and Raymond Wells, A Report of the Malaysian Petroleum Industry, New S. Wales : Rosecon, 1985.