

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERKESO
DALAM TUNTUTAN FAEDAH HILANGUPAYA KEKAL
BAGI KAWASAN KUCHING**

Oleh:

**ROSLAN BIN SERI
ZAINAL ABIDIN BIN MUSA**

Kertas projek ini dikemukakan kepada Fakulti Pentadbiran dan Undang-undang, Universiti Teknologi Mara (UiTM) bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan Diploma Pentadbiran Awam

**FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

APRIL 2003

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat tahap kepuasan pelanggan hilangupaya kekal, Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) dalam memenuhi tuntutan hilangupaya kekal tersebut. Kajian ini juga, cuba untuk mengenalpasti apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan hilangupaya kekal. Oleh itu objektif kajian ini adalah bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan PERKESO berkaitan dengan tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal, untuk mengenalpasti apakah masalah-masalah yang menyebabkan kelewatan memproses tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal, untuk mendapatkan maklumbalas yang menyeluruh daripada pelanggan PERKESO berkaitan dengan tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal dan untuk mengkaji serta membuat cadangan bagi mempertingkatkan tempoh pemprosesan tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal. Skop kajian adalah berkaitan dengan tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal yang dilaporkan dan didaftarkan di Pejabat Tempatan PERKESO Kuching di mana kawasan-kawasan tersebut meliputi Bahagian Kuching, Samarahan, Lundu, Bau dan Serian. Manakala teknik Pensampelan pula adalah pensampelan rawak mudah dan populasi yang dipilih adalah Faedah Hilangupaya Kekal dan unsur-unsurnya pula adalah terdiri daripada penerima faedah hilangupaya kekal. Melalui teknik ini, unsur-unsur dalam populasi yang berkenaan mempunyai kesempatan atau peluang dalam populasi berkenaan. Dalam kajian ini, 200 bilangan sampel ditetapkan bagi mewakili unsur-unsur dalam populasi tersebut. Dengan itu, adalah diharapkan kajian ini akan menjadi panduan bagi pihak jabatan yang berkenaan mengatur strategi yang lebih berkesan bagi mencapai tahap kepuasan yang tinggi di kalangan pelanggan hilangupaya kekal.

ISI KANDUNGAN

Mukasurat

Abstrak	ii
Perakuan	iii
Penghargaan	iv
Kandungan	v
Senarai Jadual	vii
Senarai Carta	ix
Senarai Lampiran	x

BAB 1 **PENGENALAN**

1.0	Pendahuluan	1
1.1.	Latarbelakang Kajian	1
1.2.	Penyataan Masalah	7
1.3.	Objektif Kajian	8
1.4.	Skop Kajian	9
1.5.	Andaian	9
1.6.	Hipotesis	9
1.7.	Kepentingan Kajian	10
1.8.	Batasan Kajian	11
1.9.	Daftar Istilah	12
2.0	Susunan Bab	20

BAB 1

Pengenalan

1.0 PENDAHULUAN

Memenuhi keperluan dan menepati kehendak pelanggan, adalah kunci yang utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sukar untuk mencapai tahap kepuasan pelanggan sepenuhnya dan memenuhi kehendak mereka dalam memberi apa jua jenis perkhidmatan yang ditawarkan.

Kamus Oxford mendefinisikan pelanggan sebagai, "*Person who buys something from a tradesman shop*"¹ dan kepuasan, "*....feeling of contentment felt when one has or achieves what one needs or disires*"². Untuk menarik perhatian pelanggan, penjual perlu mempunyai keupayaan untuk memahami kehendak pelanggan dan membuatkan pelanggan tahu apa yang penjual boleh berikan (perkhidmatan). Komunikasi di antara penjual dan pelanggan mestilah sealiran dalam dua arah tersebut; di mana penjual yang terbaik bukan hanya jurucakap yang baik tetapi mestilah baik dari segi mendengar dari sudut kehendak dan keperluan pelanggan dalam sesebuah organisasi³. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap pembekal yang telah memenuhi kehendak serta kepuasan mereka⁴

1.1 LATARBELAKANG KAJIAN

Kajian ini meliputi *Descriptive Research* ke atas kepuasan pelanggan dan pengetahuan mereka terhadap Tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal yang disediakan oleh PERKESO. Pelanggan yang dimaksudkan adalah pekerja yang layak didaftarkan dengan PERKESO yang membuat permohonan bagi Tuntutan Faedah Hilangupaya Kekal. Mereka adalah terdiri daripada kakitangan swasta di bawah kontrak perkhidmatan atau perantisan juga Kakitangan Kerajaan dan Kakitangan Persekutuan yang tidak dilindungi di bawah Akta Pencen.

Faedah Hilangupaya Kekal (HUK) adalah merujuk kepada seorang pekerja yang telah disahkan oleh Jemaah Doktor (JD) atau Jemaah Doktor Rayuan (JDR) sebagai mengalami hilangupaya kekal akibat bencana kerja layak mendapat faedah ini. Kes

BAB 2

TINJAUAN KARYA

2.0 PENGENALAN

Terdapat kejadian-kejadian di luar jangkaan sering mengakibatkan golongan pekerja mengalami masalah dalam kehidupan. Kemalangan yang mengakibatkan kecacatan atau kematian, penyakit pekerjaan dan sebagainya bukan sahaja boleh menimbulkan masalah kepada diri pekerja bahkan menyulitkan kehidupan orang tanggungannya. Bagi meringankan bebanan ini, pekerja memerlukan perlindungan berbentuk keselamatan sosial yang boleh memberi jaminan kewangan dan perlindungan sosial untuk pekerja sekeluarga.

Mengikut Buku Encyclopedia, "The New Book of Knowledge", "S" Vo. 17,*social insurance- payments are made regardless of need. One type of social insurance pay benefits to people who cannot work because of age or disability. Another provides money for medical care. In some countries, payments are made to all families with children under or certain age. Unemployment insurance and workers' compensation – special kind of insurance – are covered in separate articles in this encyclopedia.*⁵

Orang awam sering mempersoalkan serta membandingkan skim keselamatan di antara PERKESO dan skim keselamatan yang ditawarkan oleh Insurans Persendirian. Terdapat beberapa perbezaan di antara kedua-dua skim tersebut. Di antaranya:

a. Skim Keselamatan Sosial

- i. Ianya adalah wajib.
- ii. Ianya dikuasai dan dijamin oleh kerajaan
- iii. Kos yang murah.
- iv. Faedah yang berpatutan berbanding dengan caruman yang dibuat.
- v. Penyelarasan skim pencen membantu meningkatkan kos penghidupan.