



Tahap Keberkesanan Penggunaan Sistem e-Aduan di UiTM Pahang

Razulaimi Razali
Khairul Nizam Abd Halim
Mohd Izuan Ibrahim
Muhd Eizan Shafiq Abd Aziz

ABSTRAK

Pelaksanaan sistem e-Aduan di UiTM Pahang merupakan salah satu langkah terbaik yang diputuskan oleh pihak pengurusan UiTM Pahang. Pelaksanaannya selama hampir setahun dikatakan memberi impak yang positif kepada pihak pengurusan serta pelanggan-pelanggan UiTM terutamanya pelajar-pelajar. Bagi memastikan pernyataan ini adalah benar satu kajian secara menyeluruh diadakan bagi mengesan tahap keberkesanan pelaksanaan sistem e-Aduan ini. Berdasarkan kepada kajian yang dilaksanakan secara pemerhatian, temuramah pihak pengurusan yang berkaitan serta mengumpulkan data yang diperolehi melalui e-Aduan beberapa perkara yang mungkin tidak dapat dilihat secara telus telah ditemui. Melalui bukti-bukti yang ditemui ini penyelidik-penyelidik ingin mengupas punca-punca perkara ini berlaku serta memberikan cara-cara penyelesaian yang boleh dilaksanakan bagi memantapkan lagi penggunaan sistem e-Aduan. Penulisan ini diharap dapat membantu pihak pengurusan UiTM Pahang dalam melihat perkara ini secara lebih serius betapa pentingnya kerjasama diantara semua bahagian serta pihak pengurusan itu sendiri bagi memastikan kejayaan inovasi yang telah dihasilkan ini.

Kata Kunci: *aduan, e-Aduan, inovasi, maklumbalas, pelanggan, sistem*

Pengenalan

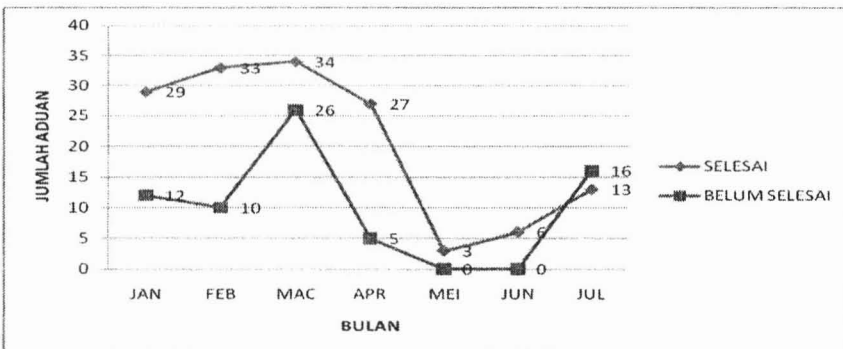
Sistem e-Aduan UiTM Pahang telah dilaksanakan penggunaannya bagi menyediakan ruang bagi pelanggan-pelanggan UiTM Pahang khususnya pelajar-pelajar untuk membuat sebarang aduan mengenai perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh UiTM Pahang (Razulaimi, Khairul Nizam & Mohd Izuan, 2008). Keputusan ini dicapai melihatkan kepada keperluan satu cara yang berkesan dalam menerima aduan daripada pelanggan-pelanggan. Menurut kajian didapati bahawa melalui aduan-aduan serta komen-komen yang diterima mampu membuahkan idea yang berkesan dan unik dalam menyelesaikan sesuatu masalah (Arthur, 1994). Aduan-aduan yang diterima daripada pelanggan-pelanggan sebenarnya adalah merupakan satu maklumat yang sangat berharga kepada organisasi. Maklumat-maklumat ini jika tidak diselenggarakan dengan betul ia hanya akan merugikan organisasi tersebut. Lebih-lebih lagi kepada organisasi yang memberikan perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggannya. Melalui maklumat-maklumat yang diberikan oleh pelanggan-pelanggan samada dalam bentuk aduan atau komen, sesebuah organisasi dapat menilai tahap perkhidmatan yang diberikan. Dengan mempunyai maklumat-maklumat ini barulah sesebuah organisasi itu mampu memperbaiki mutu perkhidmatannya ke peringkat yang lebih baik.

Namun begitu untuk mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan-pelanggan bukanlah satu perkara yang mudah. Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan sebelum ini, maklumat yang berguna hanya akan diperolehi daripada pelanggan sekiranya organisasi benar-benar serius dalam menitikberatkan kehendak pelanggan dan juga memperbaiki mutu perkhidmatan (Liu & Zhang, 2008). Strategi yang digunakan dalam menerima maklumbalas daripada pelanggan juga memainkan peranan yang penting, yang mana organisasi yang menggunakan cara formal dalam menerima maklumbalas pelanggan adalah lebih disukai oleh pelanggan berbanding dengan organisasi yang menggunakan cara yang tidak formal (Arthur, 1994). Ini dapat dibuktikan dengan penggunaan sistem e-Aduan maklumbalas pelanggan lebih banyak diterima dan mudah diuruskan berbanding sebelum ini. Selain dari mengumpul dan menyelenggara maklumbalas-maklumbalas pelanggan, proses mengkategorikan maklumbalas-maklumbalas tersebut juga adalah penting dalam memastikan tindakan susulan yang akan diambil adalah lebih efektif (Hande, Lu & Pinar, 2008).

Tahap Penggunaan e-Aduan di UiTM Pahang

Pelaksanaan sistem e-Aduan di UiTM Pahang dikatakan memberikan impak yang positif kepada pengurusan UiTM Pahang dalam mengurus aduan-aduan pelanggan. Sejak sistem e-Aduan dilaksanakan majoriti aduan-aduan pelanggan disalurkan melalui sistem ini. Ini merupakan salah satu petunjuk yang mana selama ini pelanggan-pelanggan UiTM Pahang terutamanya pelajar-pelajar memang memerlukan satu saluran yang berkesan yang dapat membantu mereka dalam menyalurkan aduan-aduan mereka. Sebelum ini banyak aduan tidak dapat diketengahkan apatah lagi untuk diselesaikan malahan kebanyakan aduan tidak diketahui oleh pihak pengurusan sendiri. Dengan adanya sistem e-Aduan ini, setiap masalah dapat dilihat oleh pihak pengurusan secara telus dan ini dapat menggambarkan keadaan sebenar UiTM Pahang. Berdasarkan aduan-aduan tersebut pihak pengurusan dapat merancang dan meneliti dengan lebih serius dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diadukan.

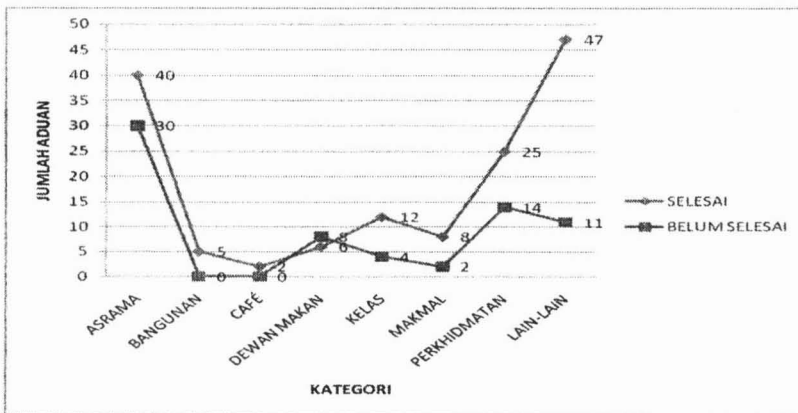
Rajah 1 menunjukkan jumlah aduan yang diterima melalui sistem e-Aduan untuk tempoh Januari hingga Julai 2009. Jumlah keseluruhan aduan yang diterima ialah 214 aduan. Untuk tempoh yang sama didapati 145 aduan dari jumlah keseluruhan telah dapat diselesaikan. Manakala baki 69 aduan masih belum dapat diselesaikan. Didapati juga dalam tempoh berkenaan aduan paling banyak diterima adalah pada bulan Januari hingga bulan April 2009.



Rajah 1. Status aduan UiTM Pahang melalui sistem e-Aduan bagi tempoh bulan Januari hingga Julai 2009

Rajah 2 pula menunjukkan status aduan yang diterima berdasarkan kategori. Merujuk kepada Rajah 2 didapati kategori asrama dan lain-lain menerima aduan yang paling banyak bagi tempoh berkenaan. Kategori asrama menerima aduan sebanyak 40 aduan dan 30 aduan telah diselesaikan. Manakala kategori lain-lain menerima aduan sebanyak 47 aduan dan hanya 11 aduan sahaja yang dapat diselesaikan. Tidak ketinggalan juga kategori perkhidmatan menerima 25 aduan dan 11 aduan telah dapat diselesaikan.

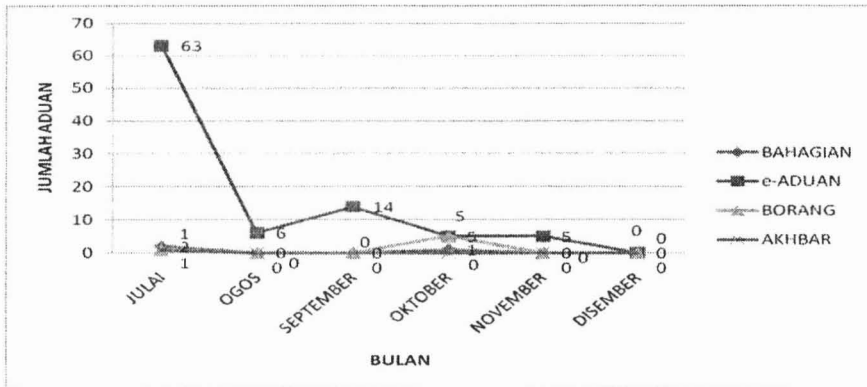
Berdasarkan kepada data-data yang ditunjukkan pada Rajah 1 dan 2 beberapa perkara dapat disimpulkan berkaitan dengan aduan, tahap perkhidmatan dan kemudahan UiTM Pahang serta cara penyelesaian yang diambil dalam menangani aduan-aduan yang diterima. Pertamaanya adalah mengenai tahap perkhidmatan dan kemudahan di UiTM Pahang. Merujuk kepada data-data yang diperolehi tahap perkhidmatan dan kemudahan di UiTM Pahang masih banyak yang perlu diperbaiki. Selama ini, mungkin masalah-masalah ini tidak diketahui kerana UiTM Pahang tidak mempunyai satu saluran yang betul-betul mudah dan selesa bagi pelanggan-pelanggannya menyalurkan aduan-aduan tersebut.



Rajah 2. Status aAduan UiTM Pahang melalui sSistem e-Aduan berdasarkan kategori bagi tempoh Januari hingga Julai 2009

Berdasarkan kepada kajian sebelum ini, pelanggan-pelanggan tidak peduli akan masalah mereka jika pihak yang memberi kemudahan dan perkhidmatan tidak mempunyai satu saluran yang memudahkan pelanggan bagi membuat aduan, tetapi jika satu saluran yang mudah dan selesa disediakan pelanggan-pelanggan mungkin akan menyalurkan aduan (John, 2007). Pernyataan ini dapat dibuktikan benar jika merujuk kepada data-data yang ditunjukkan dalam Rajah 3. Berdasarkan Rajah 3, aduan yang diterima melalui e-Aduan bagi tempoh Julai hingga Disember 2008 adalah sebanyak 93 aduan berbanding dengan aduan yang diterima melalui bahagian adalah sebanyak 3 aduan, melalui borang 6 aduan dan melalui akhbar hanya 1 aduan. Ini menunjukkan bahawa pelanggan-pelanggan memang memerlukan satu saluran yang sesuai bagi menyalurkan aduan-aduan yang berkaitan. Bagi UiTM Pahang perubahan ini telah dapat dilihat dengan pelaksanaan sistem e-Aduan.

Selain dari itu perkara yang paling ingin dielakkan oleh pihak pengurusan adalah mengenai aduan yang dilakukan melalui media masa seperti akhbar. Rajah 3 menunjukkan sejak Julai 2008 tiada lagi aduan yang dilakukan melalui akhbar. Ini satu perubahan positif yang dapat dikawal oleh pihak pengurusan UiTM Pahang bagi memastikan masalah-masalah yang berlaku di dalam UiTM Pahang adalah di dalam kawalan pihak pengurusan UiTM Pahang.



Rajah 3. Aduan UiTM Pahang bagi tempoh julai hingga Disember 2008

Keduanya adalah mengenai kaedah dan cara yang digunakan oleh pihak pengurusan UiTM Pahang dalam menangani aduan-aduan tersebut. Berdasarkan Rajah 1 dan Rajah 2 peratusan aduan-aduan yang dapat diselesaikan adalah sebanyak lebih kurang 68%. Peratusan aduan-aduan yang tidak dapat diselesaikan masih tinggi iaitu lebih kurang 32%. Jika perkara ini dibiarkan berterusan keberkesanan penggunaan sistem e-Aduan ini akan terjejas. Ini kerana berdasarkan data-data tersebut ia menunjukkan bahawa prosedur bagi menyelesaikan aduan-aduan di UiTM Pahang adalah masih belum mantap. Jika banyak aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang singkat dan dengan sebaiknya, pihak pengurusan akan kehilangan kepercayaan dari pelanggan-pelanggan dan kemungkinan besar pelanggan-pelanggan tidak mahu lagi menyalurkan aduan melalui sistem e-Aduan. Jika ini berlaku pihak pengurusan UiTM Pahang akan kehilangan data-data penting yang mampu membantu pihak pengurusan UiTM Pahang dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UiTM Pahang. Ini kerana berdasarkan kajian sebelum ini, dinyatakan bahawa pelanggan-pelanggan yang tidak berpuas hati adalah lebih berguna dari pelanggan-pelanggan yang berpuas hati kerana mereka akan menyalurkan maklumat yang berguna kepada pihak pengurusan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan (Harrison-Walker, 2001).

Masalah-Masalah yang Berkaitan dengan Pelaksanaan Sistem e-Aduan

Dalam mencapai satu tahap yang dipanggil sebagai tahap optimum yang mana ia merujuk kepada satu tahap yang stabil, lebih-lebih lagi apabila ia berkaitan dengan pelaksanaan satu sistem baru di dalam sesebuah organisasi, pelbagai masalah akan timbul pada permulaannya tetapi jika ia dapat diatasi dengan baik tahap optimum akan berjaya dicapai. Jika ini berlaku ia menunjukkan bahawa sistem yang baru itu adalah amat berguna dan efektif kepada organisasi tersebut.

Pelaksanaan sistem e-Aduan juga tidak terlepas dari perkara tersebut. Jika dilihat secara kasar seolah-olah pelaksanaan sistem e-Aduan ini tidak mempunyai sebarang masalah, tetapi adakah ini benar? Merujuk kepada penjelasan mengenai data-data yang terdapat pada Rajah 1 dan Rajah 2 menunjukkan bahawa pelaksanaan sistem e-Aduan ini juga mempunyai masalah. Amat penting bagi pengurusan UiTM Pahang dalam mengenalpasti masalah-masalah tersebut serta menyelesaikannya dengan segera dalam memastikan pelaksanaan sistem e-Aduan tidak sia-

sia. Melalui kajian yang dilakukan oleh penyelidik didapati beberapa masalah perlu diketengahkan di dalam penulisan ini bagi memastikan pihak pengurusan UiTM Pahang menyedari akan perkara ini dan tindakan susulan perlu dilaksanakan secepat mungkin dalam menjayakan pelaksanaan sistem e-Aduan ini. Perkara-perkara yang mewujudkan masalah dalam pelaksanaan sistem e-Aduan adalah:

1. Pelaksanaan prosedur yang tidak jelas
2. Kerjasama dari bahagian-bahagian yang berkaitan
3. Kualiti penyiasatan dan penyelesaian masalah
4. Kesedaran staf mengenai kepentingan sistem e-Aduan

Seperti yang telah diperjelaskan di dalam penulisan sebelum ini, sebuah sistem yang bagus tidak akan dapat memberi manfaat kepada sesebuah organisasi jika prosedur yang betul tidak dilaksanakan (Razulaimi et al., 2008). Perkara ini didapati berlaku di UiTM Pahang menyebabkan aduan-aduan yang diterima tidak dapat diuruskan dengan baik. Sejak sistem e-Aduan dilaksanakan, didapati tiada sebarang penjelasan mengenai prosedur yang berkaitan dimaklumkan kepada bahagian-bahagian yang terlibat dalam pelaksanaan sistem e-Aduan tersebut secara rasmi. Ini mengakibatkan bahagian-bahagian yang terlibat tidak jelas mengenai peranan mereka dalam pelaksanaan sistem e-Aduan. Antara perkara yang tidak jelas ialah mengenai jangka masa yang diberikan bagi bahagian-bahagian yang terlibat dalam memberi respon kepada setiap aduan yang diterima. Padahal perkara ini adalah penting dalam memastikan setiap aduan ditangani dengan kadar yang segera.

Mengenai perkara kedua pula, kerjasama dari bahagian-bahagian yang terlibat didapati tidak seperti yang diharapkan. Sudah pasti perkara ini akan berlaku kerana perkara pertama yang mewujudkan masalah dalam pelaksanaan sistem e-Aduan secara langsung telah memberi impak yang negatif. Apabila prosedur pelaksanaan tidak jelas maka, ia menjadi kesukaran kepada bahagian-bahagian yang terlibat dalam memberikan kerjasama yang sepatutnya. Berikutan dengan itu juga kualiti penyiasatan dan penyelesaian aduan-aduan yang diterima tidak dapat memenuhi jangkaan oleh pelanggan-pelanggan yang membuat aduan. Disebabkan inilah wujudnya lebih kurang 32% aduan tidak dapat diselesaikan jika dirujuk pada Rajah 1 dan 2. Malahan terdapat juga kes yang mana masalah yang sama didapati berulang walaupun perkara itu telah diselesaikan.

Disamping itu juga kesedaran staf UiTM Pahang terhadap sistem e-Aduan ini adalah penting. Mereka harus sedar bahawa pelaksanaan dan penggunaan sistem e-Aduan dapat memberikan kesan yang positif kepada pengurusan UiTM Pahang lebih-lebih lagi dari segi perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh UiTM Pahang. Apa yang berlaku di UiTM Pahang pada ketika ini, sistem e-Aduan dianggap sebagai satu lagi masalah kepada staf yang menambahkan lagi beban kerja mereka. Bagi mereka ia tidak dilihat sebagai satu cara yang memudahkan lagi kerja mereka dalam memastikan setiap masalah yang wujud akan dapat dikenalpasti dan diatasi dengan segera. Berikutan itu semakin dilihat aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-Aduan mula diabaikan. Jika perkara ini tidak diatasi dengan segera oleh pihak pengurusan UiTM Pahang jumlah aduan yang tidak dapat diselesaikan akan terus meningkat. Sekaligus ini akan memberi kesan kepada pelanggan-pelanggan yang mana mereka tidak akan percaya lagi akan penggunaan sistem e-Aduan tersebut.

Cara Penyelesaian bagi Masalah-Masalah yang Dikenalpasti

Menyediakan kemudahan dan memberikan perkhidmatan kepada pelanggan terutamanya pelajar-pelajar adalah menjadi tanggungjawab utama pihak pengurusan UiTM Pahang. Menjadi lumrah dalam menerima maklumbalas daripada pelanggan-pelanggan lebih-lebih lagi dalam bentuk aduan terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan. Paling penting pihak pengurusan UiTM Pahang harus sedar terhadap kepentingan menguruskan aduan-aduan tersebut dengan baik (Robert, 2001). Juga memastikan setiap perkhidmatan dan kemudahan yang diberi hendaklah diukur tahap kualitinya dan sentiasa melakukan penambahbaikan.

Berkaitan dengan masalah yang pertama, dicadangkan pihak pengurusan UiTM Pahang dengan segera memberikan penjelasan secara terperinci mengenai prosedur pelaksanaan sistem e-Aduan kepada setiap bahagian yang terlibat. Pihak pengurusan juga perlu memberi ruang kepada setiap bahagian dalam mengutarakan sebarang komen dan cadangan terhadap prosedur tersebut dalam memastikan prosedur yang dilaksanakan dapat memudahkan semua pihak dan memberi impak yang positif kepada pengurusan UiTM Pahang. Selain itu satu taklimat atau bengkel khusus untuk memberi penerangan mengenai sistem e-Aduan perlu dilaksanakan bagi memastikan setiap bahagian tahu akan tanggungjawab mereka terhadap pelaksanaan sistem e-Aduan.

Dalam pada masa yang sama kerjasama antara bahagian yang terlibat dalam pelaksanaan sistem e-Aduan ini juga adalah amat perlu bagi memastikan setiap aduan dapat diselesaikan dengan kadar yang segera. Adalah menjadi satu kemestian kerjasama diantara bahagian ini dapat diwujudkan dalam pelaksanaan sistem e-Aduan bagi memastikan setiap aduan pelanggan dapat diatasi dan kepuasan pelanggan diutamakan. Cara pengurusan aduan itu juga perlu dilihat dari semasa ke semasa bagi memastikan ia benar-benar efektif (Bernd & Andreas, 2004).

Jika dua masalah utama ini dapat diselesaikan berdasarkan cadangan-cadangan yang dinyatakan, secara tidak langsung ia akan memberi rangsangan dan kesan yang positif terhadap kualiti penyiasatan dan penyelesaian masalah terhadap aduan-aduan yang diterima. Paling utama mekanisme yang digunakan dalam penyiasatan dan penyelesaian masalah itu perlulah dinilai dari semasa ke semasa bagi memastikan ianya efektif dan berkualiti. Justeru itu, penambahbaikan pasti akan berlaku untuk memastikan tahap kualiti yang baik tercapai.

Untuk masalah yang terakhir, pihak pengurusan perlu memastikan maklumat mengenai pelaksanaan dan kepentingan sistem e-Aduan hendaklah dimaklumkan kepada semua staf UiTM Pahang bagi memastikan setiap staf, lebih-lebih lagi yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan sistem tersebut agar mereka dapat memberikan komitmen yang penuh. Ini amat perlu kerana tanpa sokongan dan komitmen daripada staf, sebaik mana pun sistem yang digunakan ia tidak akan berjaya. Jika semua masalah yang dinyatakan dapat diatasi, pelanggan-pelanggan akan percaya kepada fungsi sistem e-Aduan dan pihak pengurusan UiTM Pahang akan terus mendapat maklumbalas daripada mereka. Tanpa maklumbalas daripada pelanggan-pelanggan, sebaik mana sekalipun sistem dan prosedur yang dilaksanakan dalam menangani aduan-aduan pelanggan, ia tidak akan memberi apa-apa kebaikan kepada pihak pengurusan UiTM Pahang (John, 2007).

Berdasarkan kajian terdahulu beberapa faktor dikenalpasti dan perlu diberi tumpuan dalam memastikan pengurusan UiTM Pahang mempunyai proses pengurusan aduan yang baik. Faktor-faktor tersebut ialah:

1. Mempunyai prosedur pengurusan aduan yang jelas
2. Memberikan respon terhadap aduan dengan kadar yang segera
3. Respon yang konsisten berdasarkan kes
4. Menyediakan satu ruang khas bagi menerima aduan
5. Mudah untuk membuat aduan
6. Status aduan dimaklumkan kepada pengadu
7. Staf memahami secara telus mengenai proses pengurusan aduan
8. Setiap aduan ditangani secara serius
9. Mempunyai prosedur susulan terhadap aduan selepas aduan diselesaikan
10. Melihat dan mencari punca masalah dari hanya menyelesaikan masalah.

(Robert, 2001)

Pada masa ini, pihak pengurusan UiTM Pahang harus melihat kepada faktor-faktor di atas dan memastikan ia dapat direalisasikan di UiTM Pahang dalam memastikan UiTM Pahang mempunyai proses pengurusan aduan yang baik.

Kesimpulan

Hasil dari kajian yang telah dilaksanakan, menunjukkan bahawa sesebuah sistem atau prosedur yang baru gagal dilaksanakan adalah kerana kurangnya kesedaran dan kerjasama dalam sesebuah organisasi tersebut akan kewujudan sistem atau prosedur itu. Dalam perkara ini pihak pengurusan UiTM Pahang perlu memainkan peranan yang penting dalam memastikan pelaksanaan sistem e-Aduan dilaksanakan secara menyeluruh. Pihak pengurusan harus mengambil sikap yang serius dalam menjayakan pelaksanaan ini bagi memberi impak yang positif kepada seluruh organisasi UiTM Pahang. Jika tindakan ini tidak dapat dilakukan oleh pihak pengurusan, staf akan mula mengancam bahawa pihak pengurusan tidak mempunyai satu perancangan yang benar-benar mantap dalam melaksanakan sesuatu prosedur.

Peranan pelanggan-pelanggan juga tidak boleh diabaikan dalam memastikan kejayaan pelaksanaan sistem e-Aduan ini. Kebanyakan organisasi cuba menyembunyikan masalah-masalah yang berlaku dalam organisasi lebih-lebih lagi yang berkaitan dengan aduan-aduan daripada pelanggan (Veronica Gonzalez & Francisco Tamayo, 2005). Ini adalah merupakan satu tindakan yang salah kerana dengan menerima aduan daripada pelanggan-pelangganlah, sesebuah organisasi berpeluang untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan dan kemudahannya (Chulmin et al., 2003).

Kepuasan hati pelanggan dalam membuat aduan juga tidak boleh diambil mudah dalam memastikan pelanggan-pelanggan terus menyalurkan maklumat yang berguna kepada organisasi. Cara bagi memastikan kepuasan hati pelanggan ini dipenuhi bukan sekadar aduan tersebut dapat diselesaikan tapi cara pengurusan aduan tersebut ditangani (Bernd, 2002). Perkara yang paling asas dan penting sekali dalam memastikan pelaksanaan sistem e-Aduan ini terus mantap adalah semangat dan kerjasama yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan dalam benar-benar ingin memastikan tahap kepuasan pelanggan sentiasa ditingkatkan (Veronica Gonzalez & Francisco Tamayo, 2005).

Rujukan

- Arthur, L. D. (1994). A Consumer Complaint Framework With Resulting Strategies: An Application To Higher Education. *Journal Of Services Marketing*, 8(3), 27-39.
- Bernd, S. (2002). The Dimensions Of Complaint Satisfaction: Process And Outcome Complaint Satisfaction Versus Cold Fact And Warm Act Complaint Satisfaction. *Managing Service Quality*, 12(3), 173-183.
- Bernd, S., & Andreas, S. (2004). Complaint Management Profitability: What Do Complaint Managers Know? *Managing Service Quality*, 14(2/3), 147-156.
- Chulmin, K., Sounghie, K., Subin, I., & Changhoon, S. (2003). The Effect Of Attitude And Perception On Consumer Complaint Intentions. *Journal Of Consumer Marketing*, 20(4). 352-371.
- Hande, Z., Lu, & Pinar, Y. (2008). *Ranking Semantic Information For E-Government: Complaints Management*. Paper Presented At The Proceedings Of The First International Workshop On Ontology-Supported Business Intelligence on October, 2008.
- Harrison-Walker, L. J. (2001). E-Complaining: A Content Analysis Of An Internet Complaint Forum. *Journal Of Services Marketing*, 15(5), 397-412.
- John, W. H. (2007). Firms' Complaint Handling Policies And Consumer Complaint Voicing. *Journal Of Consumer Marketing*, 24(7), 428-437.
- Liu, M., & Zhang, F. (2008). An Empirical Study Of Factors Related To Consumer Complaint Behavior. In *Integration And Innovation Orient To E-Society Volume 1* (Pp. 379-389).
- Razulaimi Razali, Khairul Nizam Abd Halim, & Mohd Izuan Ibrahim. (2008). *Eaduan: A Solution To Improve The Quality Of Services In UiTM Pahang On Management Perspective*. Prosiding Konferensi Akademik 2008 (KONAKA'08), 119-127.
- Robert, J. (2001). Linking Complaint Management To Profit. *International Journal Of Service Industry Management*, 12(1) 60-69.
- Veronica Gonzalez, B., & Francisco Tamayo, E. (2005). TQM And QFD: Exploiting a Customer Complaint Management System. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(1), 30-37.

RAZULAIMI RAZALI, KHAIRUL NIZAM ABD HALIM, MUHD EIZAN SHAFIQ ABD AZIZ, Pensyarah, Fakulti Sains Komputer dan Matematik, UiTM Pahang.
razul@pahang.uitm.edu.my, khairulnizam@pahang.uitm.edu.my, eizan@pahang.uitm.edu.my

MOHD IZUAN IBRAHIM, Juruteknik, UiTM Pahang. mohdizuan@pahang.uitm.edu.my