

**KEBERKESANAN PERKHIDMATAN PERTUBUHAN PELADANG
KAWASAN (PPK) MUAR SELATAN DI JOHOR, MALAYSIA**

SITI MUNIRA BINTI SARMAN

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**DISERTASI INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA MUDA SAINS
PERTANIAN DENGAN KEPUJIAN**

**PROGRAM HORTIKULTUR DAN LANDSKAP
FAKULTI PERTANIAN LESTARI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2015**



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN TESIS

JUDUL: KEBERKEJAYAAN PERKHIDMATAN PERTUBAHAN PELADAN C-
KAWAJAN PPK MUAR SELATAN DI JOHOR MALAYSIA

IAJAZAH: SARJANA MUDA SAINS PERTANIAN DENGAN KEPUSIAH
(AGRIKULTUR DAN LANDSKAP)

SAYA: SITI MUNIRA BINTI JAMAN SESI PENGAJIAN: 201-205
(HURUF BESAR)

Mengaku membenarkan tesis *(LPSM/Sarjana/Doktor Falsafah) ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

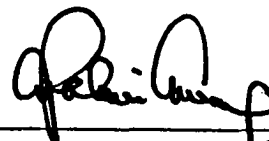
PERPUSTAKAAN -
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Disahkan oleh:
NORAZLYNNE MOHD. JIHAN @ JACKLYNE
PUSTAKAWAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH.

(TANDATANGAN PUSTAKAWAN)


(TANDATANGAN PENULIS)

Alamat Tetap: 100 KAMPUNG 6
PARIT TENKAL, BATU 15
AIR HITAM, MUAR, PARIT
JULONG, 81500, BATU PAHAT, JOHOR



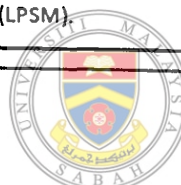
(NAMA PENYELIAH)
TARIKH: 23/01/2018

ABDUL RAHIM AWANG
PENYARAH KANAN
FACULTY PERTANIAN LESTARI
UMS KAMPUS SANDAKAN

TARIKH: 23/01/2018


Catatan:

- *Potong yang tidak berkenaan.
- *Jika tesis ini SULIT dan TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.
- *Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana Secara Penyelidikan atau disertai bagi pengajian secara kerja kursus dan Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM).



PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Saya juga mengakui bahawa disertasi ini tidak pernah atau sedang dihantar untuk perolehi ijazah dari universiti ini atau mana universiti yang lain.



Siti Munira Binti Sarman

BR11110118


Tarikh: 26 Januari 2015

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



DIPERAKUKAN OLEH

1. Dr. Abdul Rahim Bin Awang
PENYELIA




DR. ABDUL RAHIM AWANG
PENSYARAH KANDUN
FAKULTI PERTANIAN LESTARI
UMS KAMPUS SANDAKAN

3. Cik Shahida Binti Mohd. Sharif
PEMERIKSA



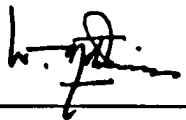
SHAHIDA MOHD. SHARIF
PENSYARAH
FAKULTI PERTANIAN LESTARI
UMS KAMPUS SANDAKAN

4. Cik Izyan Ayuni Binti Mohamad Selamat
PEMERIKSA



IZYAN AYUNI MOHAMAD SELAMAT
PENSYARAH
FAKULTI PERTANIAN LESTARI
UMS KAMPUS SANDAKAN

5. Prof. Dr. Wan Mohamad Bin Wan Othman
Dekan Fakulti Pertanian Lestari



PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah dengan limpahan rahmat serta keizinan dariNYA, saya berjaya menyiapkan projek penyelidikan 2 ini. Walaupun terdapat pelbagai rintangan dan cabaran dalam menjayakan projek ini, namun dengan berkat kesabaran dan usaha yang bersungguh-sungguh, projek ini dapat dilaksanakan. Tambahan pula dengan bantuan yang ikhlas daripada pensyarah-pensyarah serta rakan-rakan, akhirnya projek ini dapat disempurnakan dan segalanya berjalan dengan lancar.

Terlebih dahulu, jutaan terima kasih saya tujukan kepada semua tenaga pengajar dan kakitangan Fakulti Pertanian Lestari (FPL) kerana telah banyak mencurahkan ilmu dan tidak jemu mendidik saya sepanjang proses pembelajaran saya di sekolah ini. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya bagi projek ini iaitu Dr. Abdul Rahim bin Awang yang tidak jemu-jemu mendidik serta memberi tunjuk ajar kepada saya selama ini. Bantuan dan bimbingan daripada beliau menyumbang kepada kelancaran projek ini. Tidak lupa kepada Y.B. Dato' Saipolbaari bin Haji Suib mewakili pihak Pertubuhan Peladang Kebangsaan (NAFAS) dan Pertubuhan Peladang Negeri (PPN) Johor. Juga kepada Dato' Haji Masri bin Haji Sariani, Mohd. Zairey Bin Yahya, Encik Sufairi Bin Suhaimi dan Rashidah Mat Dom mewakili pihak Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) Muar Selatan kerana sudi berkongsi maklumat untuk projek ini. Di samping itu saya ingin memberikan ucapan terima kasih saya kepada semua responden di kawasan Muar Selatan dalam membantu menyiapkan kajian ini.

Seterusnya, saya juga ingin mengucapkan terima kasih buat rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu saya secara langsung atau tidak langsung bagi melaksanakan projek penyelidikan 2 ini. Tidak lupa buat keluarga tersayang terutama ayah saya, En. Sarman Bin Othman dan ibu saya, Pn. Hasnah Binti Ruslan atas sokongan moral dan kewangan serta kata-kata semangat bagi mengharungi proses pembelajaran selama ini. Berkat doa mereka serta keluarga, segala halangan dapat dilalui dengan baik.



ABSTRAK

Perkhidmatan Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) Muar Selatan sudah lama terlibat di dalam membantu ahli pertubuhan ini di dalam meningkatkan mutu pengeluaran pertanian. Walau bagaimanapun keberkesanan perkhidmatan mereka masih tidak diketahui sehingga kini. Kajian ini telah dijalankan untuk mengetahui latar belakang atau maklumat demografi dan sosio-ekonomi para ahli PPK Muar Selatan yang terbabit dalam kajian ini; mengetahui persepsi ahli PPK Muar Selatan terhadap keberkesanan kegiatan perkhidmatan oleh PPK Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian serta mengenalpasti hubungan antara latar belakang ahli PPK Muar Selatan dengan persepsi mereka terhadap keberkesanan kegiatan perkhidmatan oleh PPK Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian. Rekabentuk kajian ini ialah kaedah *survey deskriptif*. Teknik persampelan secara rawak digunakan untuk mengenalpasti saiz sampel iaitu sebanyak 100 orang. Pengumpulan data melalui temuramah individu secara berdepan melalui borang kaji selidik. Data yang dikumpulkan seterusnya dianalisis menggunakan perisian komputer *Statistical Package for Social Science* (SPSS version 21.0). Data yang diperolehi dianalisis menggunakan analisis taburan frekuensi untuk menganalisis maklumat demografi responden. Faktor analisis dilakukan untuk mengetahui persepsi responden kepada perkhidmatan PPK Muar Selatan berpandukan model kepuasan pelanggan SERVQUAL untuk mem bahagikan kategori persepsi responden terhadap perkhidmatan yang diberikan. Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan latar belakang responden terhadap persepsi mereka kepada perkhidmatan PPK Muar Selatan selepas melakukan faktor analisis.

THE EFFECTIVENESS OF THE FARMER ORGANISATION MUAR SELATAN TO THEIR MEMBERS

ABSTRACT

Area Farmers Organisation, PPK of Muar Selatan, Johor Malaysia had long been involved in helping its members in increasing the quality and quantity of their agricultural production. However the effectiveness of their services was still unknown. This study was conducted to determine the demographic and socio-economic background of PPK Muar Selatan members involved in this study; to determine the perception of the PPK Muar Selatan members on the effectiveness of the services activities provided by the PPK Muar Selatan in increasing agricultural production, as well as, to identify membership demographic and socio-economic background of PPK Muar Selatan members and their perceptions on the effectiveness of the services provided by the PPK Muar Selatan. The design of this study was the descriptive survey method. Random sampling technique was used to identify the sample size of 100 people. Data collection was through individual interview using survey forms. Data collected was subsequently analysed using computer software Statistical Package for Social Science (SPSS version 21.0). Data were analysed using analysis of frequency distributions for analysing demographic information. Factor analysis was performed to determine the perceptions of the respondents on the services of the PPK Muar Selatan using the SERVQUAL Customer Satisfaction Model. This was to divide the perception into categories. After conducting factor analysis, correlation analysis was performed to determine the relationship between the respondent's background as their perceptions on the effectiveness of service of the PPK Muar Selatan.

ISI KANDUNGAN

Kandungan	Muka surat
PENGAKUAN	ii
DIPERAKUKAN OLEH	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SIMBOL, UNIT, SINGKATAN	xii
SENARAI RUMUS	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Kementerian Pertanian Diperbadankan (MOA INC.)	2
1.1.2 Lembaga Pertubuhan Peladang	3
1.1.3 Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan, Johor	5
1.2 Kepentingan Kajian	6
1.3 Objektif	8
1.4 Soalan Kajian	8
BAB 2 ULASAN PERPUSTAKAAN	
2.1 Pengenalan	9
2.2 Perkhidmatan Pelanggan Pertubuhan Peladang Kawasan, (PKK)	9
2.3 Sistem Penyampaian (<i>Sistem Delivery</i>)	10
2.3.1 Amalan Operasi Perkhidmatan	11
2.3.2 Sistem Penyampaian Perkhidmatan dalam Operasi Perkhidmatan	13
2.3.2.1 Jenis Susun Atur Operasi Perkhidmatan	14
2.3.2.2 Orientasi Tolak Atau Tarik (<i>Push Or Pull</i>) dalam Proses Penyampaian Perkhidmatan	15
2.3.2.3 Tahap Proses Penyampaian Perkhidmatan yang Seragam (<i>Standard</i>)	15
2.3.2.4 Kepelbagaian Perkhidmatan Yang Ditawarkan	15
2.3.2.5 Penggunaan Teknologi Maklumat	16
2.3.2.6 Hubungan Aktiviti Bahagian Hadapan dan Belakang Pejabat	16
2.3.2.7 Pengkhususan Sumber Manusia dalam Proses Penyampaian	17
2.3.2.8 Tahap Penyertaan Pelanggan dalam Proses Penyampaian Perkhidmatan	18
2.3.2.9 Pembangunan dan Reka Bentuk Perkhidmatan yang Baru	18
2.4 Kepentingan Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Pengguna di Dalam Perkhidmatan yang Diberikan	19

2.4.1	Model Kepuasan Pelanggan	20
2.1.2	Model Kualiti Perkhidmatan	21
2.5	Kajian – Kajian Tentang Persepsi Pelanggan Terhadap Keberkesanan Perkhidmatan.	22
2.6	Jenis-Jenis Perkhidmatan Pertubuhan Peladang Kawasan,(PKK).	23
2.6.1	Struktur dan Organisasi Perkhidmatan Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan	23
2.7	Keberkesanan Perkhidmatan Pertubuhan Peladang Kawasan, (PKK)	30
BAB 3	METODOLOGI	
3.1	Pengenalan	31
3.2	Lokasi Kajian	31
3.3	Reka Bentuk Kajian dan Kaedah Kajian	32
3.4	Populasi Sasaran dan Teknik Persampelan	32
3.5	Instrumen Kajian	32
3.5.1	Maklumat Latar Belakang Responden	33
3.5.2	Persepsi Terhadap Keberkesanan Perkhidmatan yang diberikan oleh PPK Muar Selatan	33
3.6	Prosedur Kajian	34
3.6.1	Tinjauan Awal	34
3.6.2	Membangunkan Instrumen Kajian	34
3.6.3	Mendapat Kesasih Kandungan	35
3.6.4	Menjalankan Kajian Rintis atau Pra-ujian	36
3.6.5	Mendapatkan Kebolehpercayaan Kandungan	36
3.6.7	Kaedah Pengumpulan Data	36
3.7	Analisis Data	37
BAB 4	KEPUTUSAN	
4.1	Pengenalan	38
4.2	Latar Belakang Responden	38
4.2.1	Maklumat Demografi dan Sosio-ekonomi Responden	39
4.3	Perpepsi Responden Terhadap Keberkesanan Kegiatan Perkhidmatan PPK Muar Selatan	42
4.3.1	Mengetahui Perpepsi Para Responden Terhadap Keberkesanan Kegiatan Perkhidmatan PPK Muar Selatan	43
4.4	Hubungan Antara Latar Belakang Para Ahli Dengan Persepsi Mereka Terhadap Keberkesanan Kegiatan Perkhidmatan PPK Muar Selatan.	48
4.4.1	Ujian Kolerasi <i>Spearman's Rank</i>	48
4.4.1	Ujian <i>Mann-Whitney U</i>	51
4.4.2	Ujian <i>Kendall's Tau</i>	54
BAB 5	PERBINCANGAN	
5.1	Pengenalan	56
5.2	Latar Belakang Para Ahli PPK Muar Selatan yang	56

Terlibat Dalam Kajian.	
5.3 Persepsi Para Ahli PPK Muar Selatan Terhadap Perkhidmatan PPK Muar Selatan	58
5.4 Hubungan antara Latar Belakang Ahli PPK Muar Selatan dengan Persepsi Mereka Terhadap Keberkesanan Perkhidmatan PPK Muar Selatan	59
BAB 6 KESIMPULAN DAN CADANGAN	
6.1 Pengenalan	60
6.2 Ringkasan Kajian	60
6.2.1 Ringkasan Pengenalan Kajian	60
6.2.2 Ringkasan Hasil Dapatan Kajian	61
6.3 Cadangan dan Penambaaikan Kajian	62
6.3.1 Instrumen Kajian atau Borang Kaji Selidik	62
6.3.2 Penambahbaikkan untuk Kajian Akan Datang	62
RUJUKAN	63
LAMPIRAN	69

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1.1 Senarai Ahli Jemaah Pengarah Pertubuhan Peladang Negeri Johor (2012-2014)	25-26
1.2 Senarai Ahli Jemaah Pengarah Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan (2012-2014)	27
4.1 Maklumat demografi dan sosio-ekonomi responden	
4.2 KMO-MSA dan ujian <i>Barlett</i> bagi keberkesanan kegiatan perkhidmatan PPK Muar Selatan	
4.3 Komponen matrik yang diputarkan bagi keberkesanan kegiatan perkhidmatan	
4.4 Nama komponen dan nilai <i>Cronbach's Alpha</i> bagi keberkesanan kegiatan perkhidmatan PPK Muar Selatan	
4.5 Nilai eigen dan peratusan varians bagi setiap komponen dalam keberkesanan kegiatan perkhidmatan PPK Muar Selatan	
4.6 Ujian kolerasi <i>Spearman's rank</i> bagi umur	
4.7 Kekuatan hubungan kolerasi berdasarkan <i>Cohen</i> (1988)	
4.8 Ujian <i>Mann-Whitney U</i> bagi jantina	
4.9 Kekerapan, median, pangkat min dan jumlah pangkat bagi hubungan jantina dengan persepsi dalam Ujian <i>Mann-Whitney U</i>	
4.10 Kekuatan hubungan korelasi berdasarkan <i>Cohen</i> (1988)	
4.11 Ujian <i>Kendall's Tau</i> bagi tempoh jangka masa menjadi ahli, pekerjaan, pendapatan sebulan, tahap pendidikan.	

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
1.1 Struktur Pergerakan Pertubuhan Peladang Tiga Peringkat	4
1.2 Carta Organisasi Anggota Pengurusan Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan.	28



SENARAI SIMBOL, UNIT DAN SINGKATAN

%	Peratus
RM	Ringgit Malaysia
PPK	Pertubuhan Peladang Kawasan
LPP	Lembaga Pertubuhan Peladang
MOA Inc.	<i>Malaysian of Agriculture Incorporated</i>
LKIM	Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia
FAMA	<i>Federal Agricultural Marketing Authority</i>
MARDI	<i>Malaysian Agricultural Research and Development Institute</i>
BPM	Bank Pertanian Malaysia
KADA	<i>Kemubu Agricultural Development Authority</i>
MADA	<i>Muda Agricultural Development Authority</i>
LPNM	Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia
PP	Pertubuhan Peladang
PPN	Pertubuhan Peladang Negeri
NAFAS	<i>National Farmer Organization</i>
NAP1	National Agriculture Policy 1
NAP2	National Agriculture Policy 2
DPN3	Dasar Pertanian Negara Ketiga
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
UPSR	Ujian Penilaian Sekolah Rendah
PMR	Penilaian Menengah Rendah
SRP	Sijil Rendah Pelajaran
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Di Malaysia, sektor pertanian menjadi sumber pendapatan yang ketiga kepada pertumbuhan ekonomi negara. Sektor pertanian juga telah dikenal pasti oleh kerajaan sebagai prospek yang berharga dan perlu dititikberatkan. Masa kini dengan era globalisasi dan liberalisasi perdagangan antarabangsa yang pesat, keadaan ini membuka peluang dan ruang pasaran bagi perdagangan hasil dan produk pertanian serta bahan-bahan makanan. Bagi meningkatkan lagi serta mengekalkan peluang-peluang perdagangan seperti itu, sektor pertanian perlu di *transform* kepada satu sektor yang moden, dinamik dan berdaya saing dalam pengeluaran makanan lebih-lebih lagi makanan halal. Justeru itu, kualiti perkhidmatan sektor pertanian telah distruktur semula di bawah tanggung jawab Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. (Mohammed Rizal, 2007) Keberkesanan kualiti perkhidmatan Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) di bawah Lembaga Pertubuhan Perladang (LPP) Kementerian Pertanian dan Sumber Asas Tani kepada ahli-ahli pertubuhan peladang bernaung di bawahnya adalah menjadi sebahagian daripada struktur bagi meningkatkan industri pertanian.



1.1.1 Kementerian Pertanian Diperbadankan (MOA INC.)

Menurut Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani (2014), kementerian ini mempunyai objektif menerajui proses-proses transformasi dalam sektor pertanian secara terancang, bersepadu dan menyeluruh berteraskan pengembelengan seluruh pemikiran dan tenaga organisasi ke arah pencapaian matlamat Dasar AgroMakanan Negara 2011-2020 (DAN).

Ke arah merealisasikan transformasi sektor ini sebagai salah satu daripada penjana utama pertumbuhan ekonomi negara, pelaksanaan projek-projek pertanian memerlukan sokongan perkhidmatan yang efisien dari aspek penyediaan sumber manusia yang mencukupi, sumber kewangan, infrastruktur dan teknologi. Ia akan meliputi pelaksanaan dari peringkat awal penyediaan input, pengeluaran, pengendalian sehingga pemasaran hasil-hasil dan produk dan juga bahan-bahan makanan. Maka dengan tujuan itu, pendekatan pelaksanaan projek melalui kaedah MOA Inc. diperkenal dan dilancarkan oleh Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani pada 23 Mac 2003. (Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, 2014)

MOA Inc. merupakan satu usaha pengembelengan tenaga kepakaran dan sumber secara bersepadu, profesional, cekap, cepat, tepat, berkualiti dan berkesan seluruh jentera Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. Pelaksanaan projek-projek secara pendekatan MOA Inc. adalah untuk meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian (*delivery system*) bagi mencapai matlamat mentransformasi sektor pertanian dan kerajaan untuk menghadapi isu-isu, cabaran-cabaran dan kehendak-kehendak sektor agar sentiasa berdaya saing untuk menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara secara berterusan. (Jumaat, 2006).

Menurut Jumaat (2006), pelaksanaan projek-projek MOA Inc. menggariskan penglibatan semua ketiga-tiga Jabatan (Jabatan Pertanian, Jabatan Perikanan dan Jabatan Perkhidmatan Haiwan) dan lapan agensi (LPP, LKIM, FAMA, MARDI, BPM, KADA, MADA dan LPNM) dibawah Kementerian secara berpasukan di semua peringkat, iaitu perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian. Selain itu, dinyatakan juga,

peringkat perancangan melibatkan penyediaan infrastruktur, input pertanian, sumber kewangan, teknologi terkini dan pemasaran. Menurut beliau juga dalam pelaksanaan projek MOA Inc. sesuatu Jabatan atau Agensi akan dilantik sebagai *lead agency* dan diberi tanggungjawab menerajui Jabatan atau Agensi lain sebagai pasukan yang *service oriented*, pro-business, prihatin dan mesra pelanggan. Pada keseluruhannya pelaksanaan MOA Inc. di peringkat kementerian, jabatan, agensi masih di tahap awal dan belum menyeluruh. Hanya beberapa jabatan sahaja seperti Jabatan Pertanian, Perikanan dan Perkhidmatan Haiwan serta agensi-agensi lain seperti Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP) yang telah mengambil langkah-langkah dan tindakan untuk melaksanakan MOA Inc. di peringkat masing-masing (Jumaat, 2006).

1.1.2 Lembaga Pertubuhan Peladang

Menurut Laporan Tahunan Lembaga Pertubuhan Peladang (2009), Ketua Pengarah, Lembaga Pertubuhan Peladang selaku Pendaftar PP melaksanakan fungsi mendaftar, mengawal dan menyelia PP di bawah Seksyen 4(1)(b) Akta 110, Akta Lembaga Pertubuhan Peladang 1973. Pendaftar PP bertanggungjawab mendaftar, menyelia, mengawal perjalanan operasi dan mengaudit akaun semua PP disamping memberi pendidikan dan latihan kepada pemimpin yang terdiri dari Ahli Jemaah Pengarah dan ahli-ahli peladang mengikut Seksyen 7(2) Akta 109, Akta Pertubuhan Peladang 1973.

Prestasi pembangunan institusi peladang meliputi sosio-ekonomi PP yang melibatkan kemajuan pembangunan dan sosial di 208 buah PPK, 13 buah PPN dan 1 Pertubuhan Peladang Kebangsaan (NAFAS) adalah sehingga 31 Disember 2013. Kesemua institusi tersebut adalah di bawah penyeliaan terus LPP. Struktur pergerakan PP tiga peringkat terdiri dari NAFAS di peringkat nasional, 14 PPN di peringkat negeri dan 276 PPK di peringkat kawasan menjadikan jumlah keseluruhan sebanyak 291 buah. Melalui jaringan PP tiga peringkat ini adalah diyakini akan berlakunya peningkatan dalam urusniaga berkumpulan dan gabungan yang akhirnya memperkukuhkan pergerakan PP dari perspektif pembangunan ekonomi dan sosial. Struktur pergerakan PP tiga peringkat adalah seperti di Rajah 1.1 (Lembaga Pertubuhan Peladang, 2014).

STRUKTUR PERGERAKAN PERTUBUHAN PELADANG TIGA PERINGKAT



Rajah 1.1 Struktur Pergerakan Pertubuhan Peladang Tiga Peringkat

Sumber: Lembaga Pertubuhan Peladang

Secara umumnya, fungsi Lembaga Pertubuhan Peladang adalah memikul tanggungjawab membantu mempertingkatkan ekonomi dan sosial masyarakat tani di bawah satu badan yang berperanan khusus. Akta 109, Akta Pertubuhan Peladang 1973 pula digubal khusus untuk menyusun semula persatuan-persatuan peladang dan koperasi yang berasaskan pertanian. Di bawah akta ini, persatuan-persatuan peladang dimansuhkan dan didaftar semula sebagai pertubuhan peladang, manakala koperasi yang berasaskan pertanian menjadi unit ahli kepada Pertubuhan Peladang.

Objektif penubuhan Pertubuhan Peladang (PP) adalah untuk meningkatkan taraf ekonomi dan sosial, menambah pengetahuan dan kemahiran, meninggikan hasil dan pendapatan dan membaiki cara hidup ahli-ahli serta mewujudkan masyarakat peladang yang progresif, berdikari, makmur, dan bersepadu. Di antara peranan PP adalah untuk meningkatkan daya pengeluaran peladang menerusi penyediaan perkhidmatan,

meningkatkan pertumbuhan sektor pertanian yang pesat menerusi usaha penyusunan semula pertanian. (Lembaga Pertubuhan Peladang, 2014)

Fungsi PP seperti yang termaktub di dalam Akta, adalah seperti menggalak, mempergiat dan mengusaha kemajuan ekonomi dan sosial pertubuhan-pertubuhan peladang. mendaftar, mengawal dan menyelia Pertubuhan-Pertubuhan Peladang dan mengadakan peruntukan bagi perkara-perkara yang berkaitan dengannya jika satu pengisytiharan telah dibuat melalui pengumuman di bawah Seksyen 10, untuk merancang dan melaksanakan sesuatu pembangunan pertanian di dalam Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) berkenaan. Juga mengawal dan menyelaras pelaksanaan aktiviti-aktiviti tersebut. (Akta 109, Akta Pertubuhan Peladang 1973, 2006).

1.1.3 Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan, Johor.

Muar merupakan sebuah daerah di Negeri Johor dengan keluasan 2346.12 km persegi. Daerah ini terletak di barat laut Negeri Johor. Daerah Muar bersempadan dengan Negeri Melaka (Sungai Rambai) di utara, Daerah Segamat di timur dan Daerah Batu Pahat di selatan. (Majlis Perbandaran Muar, 2013)

Berdasarkan hasil temuramah dan perbincangan bersama Pengerusi Pertubuhan Peladang (PPK) Muar Selatan, Dato' Hj. Masri Bin Hj. Sariani pada 10 Februari 2014, PPK Muar Selatan ditubuhkan pada November 1973. Terdapat 30 unit kawasan yang terlibat di dalam PPK Muar Selatan iaitu Sg.Muda, Sg. Gersik, Sg. Gersik Darat, Sg. Balang, Sg. Balang Darat, Pt. Yusof, Pt. Bugis, Semerah Darat, Pt. Kemang, Seri Menanti, Pt. Bulat, Pt. Pechah, Pt. Ibrahim, Pt. Tengah, Bt. 18 Air Hitam, Bt. 15 Air Hitam, Pt. Amat, Sg. Nibong, Sarang Buaya, Pt No. 4 & 5, Semerah Baru, Wanita Pt. Latif, Pt. Baru, Pt. Amal, Pt. Tengah A, Sg. Balang Laut, Pt. Pali dan Sarang Buaya Tengah. Jumlah ahli yang berdaftar di dalam PPK Muar Selatan adalah seramai 5001 orang.

Daerah Muar di bahagian selatan lebih tertumpu dalam bidang pertanian. Kebanyakan kawasan tanah di kawasan tersebut dimonopoli oleh tanaman pertanian. Dalam perbincangan dengan Pengurus Besar PPK Muar Selatan Mohd. Zairey Bin Yahya pada 10 Februari 2014, dimaklumkan terdapat tiga jenis tanaman utama di daerah Muar

Selatan iaitu tanaman kelapa sawit, getah dan tanaman nanas. Ternakan juga giat dijalankan seperti ternakan ayam, lembu dan kambing. Hal ini membuktikan betapa besarnya peranan aktiviti pertanian di kawasan Muar Selatan.

1.2 Kepentingan Kajian

Sektor pertanian merupakan pembekal utama untuk ekonomi Malaysia untuk tiga dekad sejak Malaysia mencapai kemerdekaan dan adalah penggerak di sebalik pertumbuhan ekonomi negara. Sumbangan sektor ini telah digunakan untuk membiayai pembangunan negara, yang secara beransur-ansur membawa kepada transformasi ekonomi ke arah perindustrian. Pembangunan pesat dalam sektor perindustrian dalam tempoh dua dekad yang lalu telah membawa kepada penurunan dalam sumbangan relatif sektor ini kepada pendapatan negara, pendapatan eksport, pekerjaan dan pelaburan (Mohammed Rizal, 2007)

Ketika Malaysia bergerak ke arah menjadi globalisasi K-ekonomi, sektor pertanian kekal sebagai sektor utama ekonomi. Pelaksanaan tiga Dasar Pertanian Negara (NAP1, NAP2, dan DPN3) sejak tahun 1984 telah menunjukkan bahawa sektor tersebut telah mencapai kadar pertumbuhan sebanyak 3.2 peratus setahun bagi tempoh 1985-1995 sebelumnya. (Mohammed Rizal, 2007).

Semasa krisis ekonomi dan kewangan pada bulan Julai, 1997 pertanian adalah penyelamat ekonomi Malaysia. Sumbangannya kepada KDNK dari segi nilai mutlak meningkat sedikit, dari RM 17.1 bilion pada tahun 1995 kepada RM 18.2 bilion pada tahun 2000. (Mohammed Rizal, 2007).

Mohammed Rizal, (2007) menyatakan bahawa, sektor pertanian terus penting sebagai sumber pendapatan dan mata pencarian kepada majoriti penduduk luar bandar. Sektor ini juga akan terus menjadi sektor yang penting untuk program-program kerajaan dalam pembasmian kemiskinan khususnya, bagi kemiskinan tegar dalam sektor pertanian. Program-program ini akan dilaksanakan terutama pada petani padi, kelapa dan getah pekebun kecil, nelayan dan pekerja pertanian yang lain. Akhir sekali, sektor pertanian akan terus menyumbang kepada pendapatan negara, guna tenaga, pendapatan eksport,

perolehan kerajaan dan dengan itu untuk pembangunan mampan ekonomi. Baru-baru ini, kerajaan telah mengenal pasti sektor pertanian Malaysia sebagai enjin ketiga pertumbuhan ekonomi di belakang sektor perkhidmatan dan pembuatan sektor. Oleh itu ia dianggap sebagai sektor utama dan strategik dalam ekonomi, untuk meningkatkan pembangunan ekonomi negara. Adalah menjadi matlamat kerajaan bahawa sektor pertanian diubah daripada satu sektor yang dikaitkan dengan penduduk luar bandar dan kemiskinan ke dalam sektor yang moden dan berdaya maju secara komersial pulangan tinggi (Mohammed Rizal, 2007).

Untuk mencapai matlamat di atas, projek-projek pertanian dan program perlu dilaksanakan secara lebih komersial dengan penyertaan sektor swasta yang lebih besar, menggunakan kaedah moden dan pengurusan (Mohammed Rizal, 2007)

Daripada definisi tentang fungsi penubuhan Lembaga Pertubuhan Peladang, ternyata betapa pentingnya peranan mereka dalam pelaksanaan kegiatan mengawal dan menyeliaikan peruntukan untuk mengeluarkan sumber pertanian. Menurut Timbalan Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, Datuk Mohd. Johari Baharum, mengarahkan supaya Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP), Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) dan Lembaga Pemasaran Hasil Pertanian (FAMA) supaya melihat semula peranan masing-masing dalam meningkatkan hasil pertanian negara tanpa bergantung kepada negara luar. Menurutnya, langkah itu perlu bagi memastikan agensi kerajaan tersebut dapat memainkan peranan yang sepatutnya membantu negara menghasilkan produk makanan berasaskan hasil pertanian. (Johari, B., 2011)

Walaupun kegiatan-kegiatan PPK telah lama dilaksanakan, namun sehingga kini belum pernah diadakan sebarang kajian maklumbalas daripada kumpulan sasaran terhadap tahap keberkesanan kegiatan PPK di kawasan Muar Selatan yang ditubuhkan pada tahun 1973 iaitu dalam memberikan khidmat kepada kumpulan sasaran yakni ahli-ahli yang terlibat menjadi petani. Justeru, setelah begitu lama pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktiviti yang diberikan oleh PPK, adalah wajar jika suatu kajian terperinci dijalankan untuk menilai sejauh manakah keberkesanan pertubuhan ini melaksanakan kegiatan aktiviti mereka dalam menguruskan pengeluaran industri pertanian. Persepsi

para petani di kawasan Muar Selatan sangat penting kerana menurut Mostafa *et al.* (2007) persepsi dan pilihan petani sangat penting dalam mengubah sesuatu perkara .

1.3 Objektif

Objektif-objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengetahui latar belakang atau maklumat demografi dan sosio-ekonomi para ahli PPK Muar Selatan yang terbabit dalam kajian di Muar Selatan.
2. Untuk mengetahui persepsi ahli PPK Muar Selatan terhadap keberkesanan kegiatan perkhidmatan oleh PPK Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian.
3. Untuk mengenalpasti hubungan antara latarbelakang para ahli PPK Muar Selatan dengan persepsi mereka terhadap keberkesanan kegiatan oleh Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian

1.4 Soalan Kajian

1. Apakah latar belakang atau maklumat demografi dan sosio-ekonomi para ahli PPK Muar Selatan yang terbabit dalam kajian di Muar Selatan?
2. Bagaimanakah perpepsi ahli PPK Muar Selatan terhadap keberkesanan kegiatan perkhidmatan oleh PPK Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian?
3. Apakah hubungan antara latarbelakang para ahli PPK Muar Selatan dengan persepsi mereka terhadap keberkesanan kegiatan oleh PPK Muar Selatan dalam meningkat pengeluaran industri pertanian?

BAB 2

ULASAN PERPUSTAKAAN

2.1 Pengenalan

Bab ini memaparkan beberapa ulasan kajian lepas yang berkaitan dengan kajian bagi membangunkan soalan soal selidik serta metodologi kajian ini dengan berpandukan kepada beberapa objektif kajian. Bab ini juga sangat penting dalam membincangkan hasil dapatan kajian yang dijalankan, bahan-bahan rujukan seperti jurnal, buku, keratan akhbar, tesis, laman sesawang serta bahan bercetak lain telah dirujuk.

2.2 Perkhidmatan Pelanggan Pertubuhan Peladang Kawasan, (PKK)

Menurut Berita Transformasi Pertanian (2011), Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP) merupakan antara agensi yang pertama di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani yang diiktiraf sebagai mematuhi piawaian MS ISO 9001:2008 dan telah dianugerahkan Persijilan Sistem Pengurusan Kualiti Bertaraf MS ISO 9001:2008 (MY-AR3082) mulai 25 Februari 2011.

Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) berperanan untuk meningkatkan bidang perniagaan dan pertumbuhan pelaburan dalam bidang pertanian, meningkatkan taraf sosioekonomi dan kualiti penghidupan ahli PPK yang merupakan pelanggan kepada pertubuhan ini. Di samping itu, pertubuhan ini berperanan mengimbangi pembangunan perusahaan asas tani di kawasan luar bandar. (Lembaga Pertubuhan Peladang, 2014)



Perkhidmatan yang diberikan oleh PPK kepada ahli selaras dengan piawaian perkhidmatan pelanggan yang perlu memberi kepuasan pengurusan perkhidmatan PPK kepada ahli. Oleh yang demikian, adalah amat penting setiap perkhidmatan yang dilakukan mengikut kualiti yang terbaik bagi mencapai kepuasan kepada para pelanggan mereka. Setiap bidang mempunyai tahap kualiti yang berbeza dalam memberi kepuasan kepada pelanggan mereka.

2.3 Sistem Penyampaian (*Sistem Delivery*)

Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap menjadi keutamaan pihak kerajaan amnya dan khususnya pihak berkuasa tempatan. Selaras dengan kehendak komuniti masyarakat telah menetapkan kecekapan sistem penyampaian sebagai keutamaan kepada setiap agensi termasuk di dalam sektor pertanian. Merujuk kepada e-kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2008-2014), sistem adalah cara atau kaedah untuk melakukan sesuatu aturan. Sistem juga merupakan kumpulan beberapa bahagian (alat dan lain-lain) yang sama-sama bekerja untuk satu tujuan. Jadi sistem penyampaian dalam segala perkhidmatan di negara ini merujuk kepada bagaimana cara atau kaedah yang diguna pakai oleh pihak kerajaan yang berkuasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab kepada rakyat secara keseluruhan (Muhammad Nazir Dalimi,2009).

Menurut Pusat Maklumat Rakyat (2008), kerajaan sentiasa mengambil perhatian dan berusaha untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan semua kementerian dan agensi sektor awam. Pelbagai tindakan susulan telah dilaksanakan dengan memberi penekanan kepada lima (5) aspek berikut, iaitu:

- pembangunan Sumber Manusia
- pemantapan sistem dan prosedur kerja
- pengemaskinian undang-undang dan akta
- penggunaan ICT dalam penyampaian perkhidmatan
- pelaksanaan transformasi organisasi secara menyeluruh

2.3.1 Amalan Operasi Perkhidmatan

Terdapat banyak taksonomi dan tipologi yang digunakan oleh penyelidik lepas untuk memahami dan mengkategorikan amalan operasi perkhidmatan dalam organisasi. Antaranya Bozarth dan McDermott (1997) yang menunjukkan perbezaan antara taksonomi dan tipologi bagi menggambarkan amalan operasi dalam bidang pembuatan. Diikuti dengan Minor *et al.* (1994) dan Dangayach, dan Deshmukh (2001) yang mengulas 260 kertas kajian yang berkaitan dengan amalan operasi penyampaian dan mengklasifikasikan sistem ini kepada aspek proses dan aspek kandungan.

Ulasan perpustakaan berkaitan aspek kandungan mengenengahkan isu keutamaan persaingan yang melibatkan kos, kualiti, kepantasan penyampaian, fleksibiliti dan inovasi. Ia juga berkaitan dengan aspek keupayaan pembuatan, pilihan strategik, amalan terbaik, perbandingan *trans-national* dan pengukuran prestasi. Sementara itu aspek proses adalah berkaitan dengan reka bentuk atau prosedur sistem operasi yang meliputi pembangunan, reka bentuk dan pelaksanaan dalam operasi organisasi (Dangayach dan Deshmukh, 2001).

Menurut Morita dan Flynn, (1997) amalan merupakan tingkah laku dan sistem yang wujud di dalam organisasi. Sehubungan dengan itu, untuk memahami konsep amalan operasi perkhidmatan ini, amalan yang diamalkan atau dilaksanakan di dalam organisasi perlu dikenal pasti kerana amalan ini merupakan strategi operasi organisasi berkenaan. Pendekatan ini bersesuaian Mintzeberg dan Waters (1985) yang menyatakan bahawa strategi merupakan corak tindakan yang dilaksanakan dan bukannya keputusan. Dalam bidang strategi operasi ini terdapat dua pendekatan yang digunakan dalam membina kerangka strategi iaitu berdasarkan kepada amalan dan berdasarkan kepada keputusan.

Kebanyakan kajian mencadangkan bahawa kerangka kajian operasi lebih sesuai menggunakan pendekatan amalan berbanding dengan pendekatan keputusan (Christiansen, *et al.*, 2003). Dengan memberi tumpuan kepada amalan yang digunakan dalam organisasi, amalan tersebut merupakan strategi operasi yang digunakan oleh organisasi untuk memperbaiki prestasi sesebuah organisasi (Bozarth dan McDermott,

RUJUKAN

- Abdul Fauze, T. 2011. *Kajian Penglibatan Lepas Pusat Latihan Bersepadu (PLPB) Penampang Dalam Bidang Pengeluaran Ternakan Haiwan*. Disertasi Sarjana Muda Sains. Universiti Malaysia Sabah.
- Abdul Rahim, A. 1992. *An Assessment of Field-Level Extension Agent Inservice Personnel in the Sabah State Department of Agriculture, Malaysia*. Doctoral Thesis. Iowa State University.
- Adeyemi, T. O. 2009. Inferential Statistics FOR Social and Behavioural Research. *Research Journal of Mathematics and Statistics* **1(2)**: 47-54
- Aidil Suraya Binti Hj A Kahar. 2008. *Model Kepuasan Pelanggan Bagi Laman Web E-Runcit*. Disertasi Sarjana Sarjana Sains (Teknologi Maklumat – Pengurusan). Universiti Teknologi Malaysia.
- Arias-Aranda, D. 2002. Relationship Between Operations Strategy and Size in Engineering Consulting Firm. *International Journal of Service Industry Management* **13(3)**: 263-285.
- Aldridge, S. dan Rowley, J. 1998. Measuring Customer Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*. **6(4)**: 197-204.
- Aphunu, A. dan Otoikhian, C. S. O. 2007. Farmers' Perception of the Effectiveness of Extension Agents of Delta State Agricultural Development Programme (DADP). *African Journal of General Agriculture*. **4(3)**
- Banmeke, T. O. A. dan Ajayi, M. T. 2008. Farmers' Perception of the Agricultural Information Resource Centre at Agro-Are, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Agricultural Economics and Rural Development* **1(1)**; 289-295
- Bolboaca, S. dan Jantzsch, L. 2006. Pearson versus Spearman, Kendall's Tau Correlation Analysis on Structure-Activity Relationships of Biologic Active Compounds. *Leonardo Journal of Sciences* **9**: 179-200
- Bordens, K. S. dan Abbot, B. B. 2006. *Research Design and Methods: A Process Approach*. 6th edition. New York: McGraw-Hill Higher Education
- Bitner, M. 1992. Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing* (**56**): 57-71.
- Bozarth, C. dan McDermott, C. 1997. Configurations in Manufacturing Strategy: A Review and Direction for Future Research. *Journal of Operations Management* **15**.
- Booth. A. 2003. What is Quality and how can We Measure it?. *Interim (SHINE Journal)* **43**:2-5.
- Brynjolfsson, E. 1993. The Productivity Paradox of Information Technology. *Association for Computing Machinery: Communications of the ACM* **36(12)**: 67-77.
- Choi, T. Y. dan Chu, R. 2000. Levels of Satisfaction among Asian and Western Travellers. *International Journal of Quality and Reliability Management*. **17(2)**: 116-131
- Christiansen, T., Berry, W. L., Bruun, P. dan Ward, P. 2003. A Mapping of Competitive Priorities, Manufacturing Practices, and Operational Performance in Groups of Danish Manufacturing Companies. *International Journal of Operations and Production Management* **23(10)**: 1163-1183
- Cohen, J. W. 1988. *Statistical Power Analysis For The Behavioral Sciences*. 2nd edition. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Collins, R.S., Cordon, C. dan Julien, D. 1998. An Empirical Test of the Rigid Flexibility Model. *Journal of Operations Management* **16**: 133-146

- Conway, Tony dan Willcocks, Stephen. 1997. The Role of Expectations in the Perception of Health Care Quality: Developing a Conceptual Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. **10(3)**: 131-140
- Cronin, J. J. dan S. A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension", *Journal of Marketing* (**56**): 55-68
- Dabholkar, P. D. T. dan Rentz, J. 1996. A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science* **24**: 3-16
- Dangayach, G. S., dan Desmukh, S. G. 2001. Manufacturing Strategy Literature Review and Some Issues. *International Journal of Operations and Production Management* **21(7)**: **884-932**
- Denscombe, M. 2007. *The Good Research Guide for Small-Scale Social Research Projects*. 3rd edition. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Dorsch, J., Yasin, M. dan Czuchry, A. 1997. Application of Root cause Analysis in Service Delivery Operational Environment: A Framework for Implementation. *Int. Journal of Service Industry Management* **8(4)**: 268-89
- Etzioni, A. 1976. *Modern Organizations*. New Delhi. Prentice Hall of India, Pvt. Ltd.
- Gomes, C.F., Yasin, M.M. dan Lisboa, J.V. 2007. The Effectiveness of Hospitality Service Operations: Measurement and Implementation Concerns. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* **19(7)**: 560-573.
- Gotzami, K. D. dan Tsiotras G. D. 2002. The True Motives Behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the Long Term Contribution Towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*. **19(2)**:151-169
- Gross, R. dan Nirel, N. 1998. Quality of Care and Patient Satisfaction in Budget-Holding Clinics. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. **11(3)**: 77-89
- Grove, S.J., dan Fisk, R.P. 1992. The Service Experience As Theater. *Advance Consumer Research* (**19**): 455-461.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., and Tatham, R.L. 2006. *Multivariate data analysis*. 6th edition. Prentice Hall: New Jersey.
- Hart, C., J. Heskett, and W. E. Sasser Jr. 1990. *The Service Management Course*. New York: Free Press.
- Haksever, C., Render, B., Russel, R.S., dan Murdick, R.G. 2000. *Service Management and Operation*, 2nd edition, Prentice Hall International UK. London.
- Huete, L., dan Roth, A.V. 1998. The Industrialization and Span of Retail Banks Delivery Systems. *International Journal of Operations and Production Management* **8(3)**: 46-66.
- Hernon, P. Nitecki, D.A dan Altman, E. 1999. Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions. *The Journal of Academic Librarianship* **25**: 9-17
- Ibitoye, O. O., Akinsoroton, A. O. dan Ibitoye, B. O. 2011. Factots Affecting Oil Palm Production in Ondo State of Nigeria. *Journal of Agriculture and Social Research* **11(1)**: 97-105
- Idowu, O. 2005. Farmer's Perception of Agricultural Extension Agents' Characteristics As Factors for Enchancing Adult Learning in Mezam Division of Northwest Province of Cameroon. *Australian Journal of Adult Learning* **45(2)**: 224-237
- Jenet, M. A. 2001. *The Relationship between Customer Satisfaction Service Quality: a*

- study of three Service sectors in Umea*. Master Thesis. University Umea.
- Johari, R. 2007. Identifying What Services Need to be Improved by Measuring the Library Performance, *Malaysian Journal of Library and Information Science* **12**: 35-53
- Johari, B. 2011. Kaji Semula Peranan LPP, PPK dan Fama -. *PERAK TODAY*, 13 November
- Johnston, R. dan Clark, G. 2008. *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. Financial Times/Prentice Hall.
- Jumaat, L. 2006. Program Bimbingan Persediaan Peperiksaan Penilaian Tahap Kecekapan Lembaga Pertubuhan Peladang. Kementerian Pertanian Diperbadankan. Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan. 2013. Laporan Tahunan Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan, 2013. *Mesyuarat Agung Pertubuhan Peladang Kawasan Muar Selatan*. 10 Februari 2014.
- Lembaga Petubuhan Peladang. 2014. *Pertubuhan Peladang*. <http://103.6.238.225:20880/ms/web/guest/farmer-s-organization-introduction>. Dilayari pada 14 April 2014. Disahkan pada 16 Disember 2014.
- Lee, Y.J, Chen, Y. C., Huang, C.L dan Chang, L. Y, 2009. A Comparison of Service Quality Perception in Real Estate Brokerage Between Taiwan and Thailand. *The Journal of International Management Studies* **4(3)**: 11-24
- Lim, P. C. dan Tang, K. H. N. 2000. A Study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. **13(7)**: 290-299.
- Livingston, S. A. 2004. *Equating Test Scores (Without IRT)*. Princeton, New Jersey: Educational Training System
- Kellogg, D. L dan Nie, W. 1995. A Framework for Strategic Service Management. *Journal of Operations Management* **13**: 323-337.
- Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, 2014. *Moa. Inc*. <http://www.moa.gov.my/web/guest/moa-inc>. Dilayari pada 14 April 2014. Disahkan pada 16 Disember 2014.
- Mehta, C. Subhash, Lalwani, K. Ashok and Soon, Li Han. 2000. Service Quality in Retailing: Relative Efficiency of Alternative Measurement Scales for Different Product-Service Environments". *International Journal of Retail and Distribution Management*. **28(2)**: 62-72.
- Kementerian Kewangan Malaysia. 2014. Pretasi Ekonomi dan Prospek, Laporan Ekonomi 2014/2015.
- Minor II, E.D., Hensley, R.L. dan Wood Jr, D. 1994. A Review of Empirical Manufacturing Strategy Studies', *International Journal of Operations & Production Management* **14 (1)**: 5-25
- Majlis Perbandaran Muar. 2013. *Tentang Muar*. <http://www.mpmuar.gov.my/tentang-muar>. Dilayari pada 14 April 2014.
- Malaysia. 2001. Rancangan Malaysia Kelapan, 2001-2005. Unit Perancang Ekonomi. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad
- Malaysia. 2006. Pertubuhan Peladang 1973. (*Revised 2006*) (Akta 109)
- Maholtra, K. N. 1999. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice-Hall
- Masri Sariani. Pengerusi Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) Muar Selatan. 10 Februari 2014. Perbincangan Peribadi.
- Menor, L.J., Roth, A.V. dan Mason, C.H. 2001. Agility in Retail banking: A Numerical

- Taxonomy of Strategic Service Groups. *Manufacturing and Service Operation Management* **3(4)**:273-292.
- Metawa, Saad, A. dan Almossawi, M. 1998. Banking Behavior of Islamic Bank Customer: Perspectives and Implications. *International Journal of Bank Marketing* **16(7)**: 299-313
- Mills, J., Neely, A., Platts, K. dan Gregory, M. 1998. Manufacturing Strategy: A Pictorial Representation. *International Journal of Operations and Production Management* **18(11)**: 1067-85.
- M. Muzaffar Zahoor. 2008. *SERVPERF Analysis in Banking Services*. Research Project Report: Karachi Institute of Economics and Technology
- Mohammed Rizal, A.H. 2007. *Measuring The Service Quality Of Selangor Area Farmers' Organisations*. Master of Science Thesis. Universiti Putra Malaysia.
- Mohd. Majid, K. 1990. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd. Nazri, Z. dan Razli, C. R. 2011. Amalan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Dan Prestasi Pihak Berkuasa Tempatan. *International Conference On Management Proceeding*. Putrajaya, Malaysia.
- Mohd Rizal R. 2008. *The Consequences of Service Operation Practice and Service Responsiveness on Hotel Performance. Examining Hotel in Malaysia*. Doctoral Thesis. Universiti Sains Malaysia
- Mohd. Zairey Yahya. Pengerusi Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) Muar Selatan. 10 Februari 2014. Perbincangan Peribadi.
- Morita, M., dan Flynn, E. J. 1997. The Linkage Among Management Systems Practices and Behavior in Successful Manufacturing Strategy. *International Journal of Operations and Production Management* **17(10)**: 967-993.
- Mintzberg, H., dan Waters, J. A. 1985. Of Strategies, Deliberate and Emergent. *Strategic Management Journal* **6 (3)**: 257-272
- Mostafa, K., Martin M., dan Harm, B. 2007. Course Experiences and Perceptions of Farmers in Eshafan as a basis For Competency Profile of Extension Instructor. *Journal of Agricultural Education* **48 (2)**: 79-91
- Mott, P.E. 1972. *The characteristics of Effective Organizations*. New York : Harper and Row
- Muhammad Nazir D. 2009. Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Negara. Pengerak Pentadbir Awam. 18 Nov 2009.
- Nowak, I. Linda dan Washburn, H. Judith. 1998. Antecedents to Client Satisfaction in Business Services. *The Journal of Service Marketing*. **12(6)**: 441-452.
- Oladosu, I. O. dan Okunade, E. O. 2006. Perception of Village Extension Agents in Disseminating Agricultural Information in Oyo Agricultural Zone of Oyo-State. *Journal Social Social Science*. **12(3)**: 187-191
- P.Ramadass dan Aruni. W 2009. *Research and Writing across disciplines*. Oscar Publication. India.
- Paarlberg, L. E. 2007. The Impact of Customer Orientation on Government Employee Performance. *International Public Management Journal* **10(2)**: 201-231.
- Pallant, J. 2000. Innovative Extension Education in Africa. In Breth, S.A. (Ed.). *Roles and Challenges of Agricultural Extension in Africa*. Mexico City: Sasakawa African Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1985. A conceptual Model od Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. **49**: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Scale for

- Measuring Consumer Perceptions of Service quality. *Journal of Retailing*. **64(1)**: 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1991. Refinement and Reassess of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. **67(4)**: 420-450
- Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang Malaysia. 2006. Undang – Undang Malaysia: Akta 109, Akta Pertubuhan Peladang 1973. Pencetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Philip, G. dan Hazlett, Shirley-Ann. 2001. Evaluating the Service Quality of Information Services using a new "P-C-P" Attributes Model. *International Journal of Quality & Reliability Management*. **18(9)**: 900-916..
- Pullman, M.E., Verma. R. dan Goodale, J.C. 2001. Service Design and Operations Strategy Formulation in Multicultural Markets. *Journal of Operations Management* **19(2)**: 239
- Rashidah Mat Dom. Pengurus Pentadbiran Pertubuhan Peladang (PPK) Muar Selatan. 10 Februari 2014. Perbincangan Peribadi.
- Ramli, N., Chai, S.F. dan Idris, F. 2009. A Study of Customer Satisfaction In Service Quality of Public University in Malaysia, *Jurnal Pengurusan* **28**
- Reid, R.D., dan Sanders, N.R. 2002. Operations management. New York. John Wiley and Sons, Inc.
- Rohaizat Baharun. 2003. Kepuasan Pengguna Selepas Pengiktirafan ISO 9001: Kajian Kes Sebuah Fakulti Di Universiti Teknologi Malaysia. *Jurnal Teknologi*. **15**: 15-26
- Rose Alinda A., Azizah, A. R. 2001. Persepsi Kualiti Servis Sistem Maklumat Di Ipta: Kajian Kes Universiti Teknologi Malaysia. Universiti Teknologi Malaysia
- Roth, A.V., dan Jackson, W.III. 1995. Strategic Determinants of Service Quality and Performance. Evidence from the Banking Industry. *Management Science* **41(11)**: 1720-1733
- Roth. A.V. dan van der Velde, 1991. Operation as Marketing. A Competitive Service Strategy. *Journal Operations Management* **10(3)**: 303-328.
- Safizadeh, M.H., Field, J.M. dan Ritzman, L.P. 2003. An Empirical Analysis of Financial Service Processes with a Front-office or Back-office Orientation. *Journal of Operations Management* **21**: 557-576.
- S. Ramez, W. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science* **3(18)**: 131-141
- Stafford, M. R., Stafford, F. T. and Wells, P. B. 1998. Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. *The Journal of Service Marketing* **12(6)**: 426-440.
- Saipolbaari bin Haji Suib. Pengerusi Ahli Jemaah Pengarah NAFAS. 2 September 2014. Perbincangan Peribadi.
- Schuessler, K. 1971. *Analyzing social data*. Boston, MA:Houghton Mifflin
- Sufairi Bin Suhaimi. Pengurus Cawangan Pusat Timbang Cawangan Parit Tengah. 1 September 2014.
- Suhaiza Zailani, Hanizan dan Suhaimi. 2002. *Asas Pengurusan Operasi* . 1st edition. Prentice Hall Sprint Print
- Tindik, R., 2010. *Kajian Ke atas Keperluan-keperluan Latihan Oleh Para Peserta Skim Penempatan Getah Tulid Daerah Keningau, Sabah*. Disertasi Sarjana Muda Sains. Universiti Malaysia Sabah

- Wahyudi, B. 2011. Persijilan MS ISO 9001:2008 Lembaga Pertubuhan Peladang (LPP). *Berita Transformasi Pertanian*, (4). April : 2-4
- Voss, C.A., Roth, A.V, dan Chase, R.B. 2008. Experience, Service Operation Strategy and Service as Destinations. Foundations and Exploratory Investigation. *Production and Operations Management* **17(3)**: 247-266.
- Wu, Y., C. H. Loch.dan L. Van der Heyden. 2007. A Model of Fair Process and Its Limits. *Forthcoming, Manufacturing and Service Operations Management*.
- Yavas, U. dan M.M. Yasin. 2001. Enhancing Organizational Performance in Banks: A Systematic Approach. *J. Serv. Market.* **15**: 444-453.
- Wisniewski, M. 2001. Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services. *Managing Service Quality.* **11(6)**: 380-388