

**PERSEPSI PELANGGAN TEMPATAN TERHADAP WARGA ASING
YANG BEKERJA DI RESTORAN KAPITAN DI SEKITAR
BUKIT MERTA JAM, PULAU PINANG.**

10DPM14F2084	MUHAMMAD FARHAN BIN FADZAL
10DPM14F2080	MUHAMMAD SHAFIQ BIN MOHD NOR
10JPM14F2003	MUGILAN A/L SELVARAJU
10DPM14F2038	NUR NADIAH BT MAT SAID
10DPM14F2030	NUR WAJIAH BT MOHD NAZIR
10DPM14F2048	PELVIN A/L ARPUTANATHAN

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGHARGAAN

Bersyukur kehadiran Ilahi dengan limpahan rahmatnya ke atas nikmat yang diberikan olehNya kepada kami untuk membuat kajian seperti tajuk yang dibincangkan bersama dengan ahli kumpulan kami. Dengan hasil dan dapatan kajian yang kami lakukan bersama dalam mengkaji tajuk iaitu ' Mengenai Persepsi Pelanggan Tempatan terhadap Warga Asing yang Bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang.

Kami bertungkus lumus menyiapkan kajian ini dengan tempoh masa yang ditetapkan dan menyempurnakan tugas ini dengan sebaiknya dan mendapat kerjasama dari ahli kumpulan kami yang dianggotai oleh enam orang ahli iaitu Muhamad Farhan Bin Mohd Fadzal, Muhamad Syafiq Bin Mohamad Nor ,Mugilan A/L Selvaraju ,Nur Nadiyah Binti Mat Said,Nur Wajihah Binti Mohd Nazir dan Pelvin a/l Arpunathanathan.

Jutaan terima kasih juga ditujukan pada Encik Md. Ashraf Bin Mohamed yang telah membimbing kami dan memberi dorongan kepada kumpulan kami tanpa jemu. Info-info yang diberikan oleh beliau sangat membuka jalan untuk kami mencari maklumat tentang dapatan kajian ini. Justeru itu, kami berjaya memperoleh pengetahuan yang lebih meluas dan mendalam tentang tajuk kajian ini. Tidak lupa juga kepada Puan Wan Nur Asniza, Puan Nor Hatizal dan penyelia kami Puan Norlia Bt Abdul Rashid.

Akhir sekali, kami mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyumbang tenaga dalam menyiapkan kajian kami. Pemberi maklumat yang telah bekerjasama dengan kami dalam menyelesaikan persoalan kami. Orang awam yang banyak membantu dalam memberi tindak balas untuk hasil kajian kami. Pekerja-pekerja warga asing yang telah memberi respon atas soalan yang kami tujukan kepada mereka . Serta Pihak Politeknik Seberang Perai yang memberi juga sumbangan dalam membantu kami. Tanpa mereka, kami tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberi dalam tempoh yang ditetapkan. Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian yang dilakukan adalah untuk mengenalpasti persepsi pelanggan tempatan terhadap warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Kajian ini menfokuskan perhatian kepada tiga faktor utama yang menjadi objektif kajian pengkaji iaitu dari segi faktor sikap, bahasa dan kebersihan yang diamalkan oleh warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan, Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Ini adalah untuk mengenalpasti samada layanan yang diberi oleh warga asing memberi kepuasan kepada penduduk Seberang Perai Tengah. Layanan warga asing perlu diutamakan supaya dapat menarik perhatian penduduk Seberang Perai Tengah. Oleh sebab itu, kami berminat untuk mengkaji persepsi pelanggan tempatan terhadap layanan warga asing di Restoran Kapitan samada memberikan impak yang positif ataupun sebaliknya. Dalam kajian ini, rekabentuk kajian yang digunakan ialah kaedah tinjauan yang dikenali sebagai salah satu kaedah yang popular dalam mencari data dan maklumat yang diperlukan. Dalam kaedah ini pengkaji akan memperolehi data dan maklumat yang tepat dalam borang soal selidik yang menepati ciri-ciri piawaian. Sampel telah diserahkan kepada responden. Kaedah persampelan tujuan turut digunakan dalam kajian ini. Kami menumpukan perhatian terhadap 100 orang responden yang terdiri daripada pelanggan tempatan di Restoran Kapitan untuk menyelesaikan soal selidik dan membantu kami mengkaji mengenai persepsi pelanggan tempatan terhadap warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Setiap maklumat yang kami perolehi kami persembahkan dalam bentuk statistik perisian Statistical Package For Social Science (SPSS) untuk mencari min dalam setiap objektif kajian. Selepas hasil dapatan untuk *pilot testing* dijalankan dan mencapai Alpha Cronbach yang melebihi 0.6, pengkaji meneruskan soalan kepada 100 responden. Hasil dapatan daripada 100 responden mendapat keputusan yang positif kerana tiga objektif kajian berada pada tahap yang tinggi dan mencapai keputusan untuk faktor sikap sebanyak 4.27 manakala faktor bahasa mencapai sebanyak 4.29 dan faktor kebersihan sebanyak 4.43.

ABSTRACT

The study was conducted to identify local customer perception of foreigners working in the restaurant Kapitan around Bukit Mertajam, Penang. This study focuses attention on three main factors that are objectively researched: the terms of attitude, language and hygiene practiced by foreigners working in the restaurant Kapitan, Bukit Mertajam, Penang. This is to determine whether the services rendered by foreigners give satisfaction to the people of Seberang Perai Tengah. Services foreigners should be given priority in order to attract the attention of the Seberang Perai Tengah. Therefore, we are studying the local customer perception of the service of foreigners in the restaurant Kapitan either a positive impact or not. In this study, the design used was a survey method that is known as one of the popular methods in the search for data and information required. In this method the researchers will obtain accurate data and information in the questionnaire that meets the requirements of the standard. Samples were submitted to respondents. Sampling purposes are also used in this study. We concentrate on 100 respondents from local customers in the restaurant Kapitan to complete the questionnaire and help us study the local customer perception of foreigners working in the restaurant Kapitan around Bukit Mertajam, Penang. Any information we have obtained, we present in the form of statistical software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) to find the mean in each of the objectives. After the results of the pilot testing was conducted and Cronbach alpha of more than 0.6, researchers continue to question 100 respondents. The findings of the 100 respondents have positive results for the three objectives of the study were at high levels and achieve results for the attitude of 4.27 while the language factor and the cleanliness factor by 4.29 by 4.43.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Di bab ini, kami akan menerangkan dengan terperinci tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian, limitasi kajian, dan definisi operasi. Hal ini berkaitan dengan tajuk yang ingin kami kaji iaitu mengenai persepsi pelanggan tempatan terhadap warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang.

1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Akhir-akhir ini, dapat kita lihat banyak restoran-restoran mamak tumbuh bagai cendawan selepas hujan di negara kita, terutamanya di Pulau Pinang sendiri amnya. Menurut sumber dari Wikipedia (2013) Restoran mamak merupakan sejenis tempat makan yang menyajikan masakan mamak. Di Malaysia, istilah "mamak" merujuk kepada orang India

beragama Islam, dan secara amnya, restoran mamak dimiliki dan dikendali oleh golongan ini. Hal ini kerana, restoran mamak menjadi tumpuan semua golongan pelbagai lapisan masyarakat, menurut laporan Metro (2015), restoran mamak menjadi pilihan semua golongan termasuk yang berkeluarga. Dan golongan yang paling ketara adalah golongan remaja kerana kelebihannya selain menyediakan pelbagai jenis masakan melayu, mamak, thai serta barat, restoran mamak juga mempunyai kelebihan kerana beroperasi selama 24 jam serta mempunyai kemudahan WiFi.

Antara restoran mamak yang terkenal di Pulau Pinang adalah Restoran Kapitan, restoran ini terkenal dengan pelbagai hidangan masakan mamak yang menyelerakan dan digemari oleh penduduk sekitar Pulau Pinang. Mahu (2015) berkata, Restoran Kapitan ini banyak menawarkan makanan India dan Malaysia yang hebat dengan harga yang sangat berpatutan. Oleh kerana kepelbagaian menu makanannya yang menarik, nama Restoran Kapitan itu sendiri terkenal di negeri-negeri lain, malah pelancong yang datang ke Pulau Pinang pasti tidak akan melepaskan peluang untuk merasai sendiri keenakkan makanan di restoran ini. Restoran ini mempunyai beberapa buah cawangan yang beroperasi di Pulau Pinang, sama ada di sebelah tanah besar dan juga di sebelah pulau dan yang menjadi tumpuan kami adalah 2 cawangan di Tanah Besar iaitu di sekitar Bukit Mertajam.

Dalam konteks ini, ianya juga mempengaruhi faktor banjiriran warga asing yang memasuki negara Malaysia. Awang (2014) berkata, sangat ramai warga asing yang mendominasi kerja-kerja di restoran di negara ini. Fenomena ini sangat pasti, pergilah ke mana dan di mana sahaja restoran mamak di negara ini, pasti mereka gunakan khidmat pekerja warga asing. Menurut Andika (2010) warga asing atau pendatang asing adalah kedatangan sekumpulan manusia atau seseorang dari sesebuah negara ke negara lain dengan tujuan khusus. Mereka ini dapat dikategori kepada dua kelompok iaitu pendatang asing yang sah dan pendatang asing tanpa izin (PATI). Pendatang asing yang sah adalah orang yang mendapat keizinan dari negara yang ingin dilanjut berdasarkan Akta dan

peraturan yang ditetapkan. Sebaliknya, pendatang asing tanpa izin (PATI) adalah seseorang yang tidak mendapat keizinan dari negara tersebut dan memasuki secara haram.

Natijahnya, banyak faktor yang mendorong kedatangan warga asing ke negara kita. Terdapat pro dan kontra terhadap kehadiran golongan ini dalam komuniti masyarakat di negara kita, tidak dinafikan warga asing telah menyumbang kepada perkembangan ekonomi negara, namun lambakan golongan ini menyebabkan berbangkit beberapa isu dari penduduk tempatan.

Menurut Bernama (2015) dianggarkan Malaysia mempunyai 7 juta pekerja asing dan hanya 2.2 juta sahaja yang bekerja secara sah, ini suatu angka yang merisaukan. Ianya juga menimbulkan kerisauan terhadap keselamatan, kesihatan dan ekonomi masyarakat tempatan. Dapat kita lihat dari jumlah itu pastinya majoriti antara mereka memasuki negara ini secara haram, hal ini juga akan menyebabkan penularan penyakit berjangkit, dan juga peningkatan kes-kes jenayah yang melibatkan pekerja asing.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Pada era globalisasi tanpa sempadan ini, kemasukan warga asing di dalam Malaysia semakin berleluasa tanpa tapisan dari pihak berkuasa iaitu pihak imigresen Malaysia. Warga asing dianggarkan lebih kurang 150,000 orang berdaftar bekerja dalam industri di Malaysia. Hal ini kerana mereka tidak mementingkan pekerjaan yang diberikan oleh mereka. Mereka tidak kira sama ada pekerjaan tersebut berisiko tinggi atau tidak. Pekerja warga asing tidak mementingkan kualiti kerja berbanding dengan kuantiti bayaran yang diberikan oleh mereka.

Kajian yang ingin kami lakukan adalah berdasarkan pernyataan masalah yang wujud berpunca daripada kedatangan warga asing yang bekerja di negara kita. Antara isu yang kami titikberatkan adalah berkaitan dengan tiga objektif utama iaitu faktor sikap, bahasa, dan kebersihan. Isu pertama yang mendorong kami membuat kajian ini adalah dari segi faktor sikap. Menurut akhbar Sinar Harian (2015) sikap yang wujud apabila warga asing menempatkan diri mereka di sesuatu kawasan kediaman berhampiran dengan warga tempatan. “Sikap warga asing sakitkan hati” itu adalah tajuk utama akhbar tersebut. Hal ini kerana sikap warga asing yang menghuni kawasan perumahan kos rendah dan sederhana di beberapa kawasan perumahan di sekitar Pulau Pinang menimbulkan pelbagai masalah dan ketidakselesaan kepada penduduk tempatan. Jadi adakah faktor sikap memberikan persepsi yang negatif ataupun positif oleh pelanggan tempatan kepada warga asing di Restoran Kapitan akibat timbulnya isu ini?

Seterusnya, isu kedua yang menjadi tumpuan kami dalam kajian ini ialah berkaitan dengan isu bahasa yang digunapakai oleh warga asing untuk berkomunikasi dengan penduduk tempatan dalam menjalani kehidupan seharian. Menurut akhbar Utusan (2016) yang menyatakan bahasa Melayu bagaikan menerima ‘ancaman baharu’, kesan daripada kehadiran pekerja Bangladesh yang sudah pandai menggunakan bahasa kebangsaan kita dalam percakapan tetapi menggunakan loghat bahasa mereka. Tambahan pula, cara ejaan yang digunakan dalam penulisan serta sebutan perkataannya juga mengikut cara pertuturan mereka.. Jadi adakah faktor bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi oleh warga asing memberikan persepsi yang negatif ataupun positif oleh pelanggan tempatan kepada warga asing di Restoran Kapitan?

Akhir sekali, isu terakhir kami adalah berkenaan dengan faktor kebersihan di kalangan warga asing yang menetap di negara kita, samaada di kawasan kejiranan mahupun di kawasan tempat kerja mereka Menurut artikel Berita Harian (2017) didakwa

tentang isu kebersihan di Nasi Kandar Line Clear yang merupakan sala satu kedai mamak yang sering menjadi tumpuan orang umum termasuk pelanggan tempatan. Artikel ini menceritakan bahawa isu kebersihan yang diadukan oleh orang awam yang mengatakan aduan mengenai tikus berkeliaran dalam sistem saliran. Nasi Kandar Line Clear salah satu restoran muslim india yang terkenal di Pulau Pinang menghadapi masalah berkaitan perlesenan dengan MPPP dan berhadapan risiko ditutup. Menurut artikel The Star, najis tikus, lipas, dan tandas-tandas yang kotor ditemui di restoran Line Clear dan restoran bersebelahannya, Yasmeen. Bangkai seekor tikus juga ditemui di salah satu restoran itu, tambah laporan itu lagi. Jadi terjadi isu ini yang telah mengakibatkan persepsi orang awam terhadap nasi kandar mamak akan mendapat tanggapan negatif. Dalam konteks kajian, bagi merungkai persoalan tentang isu kebersihan akan mendapat persepsi yang baik mahupun buruk oleh warga tempatan di Restoran Kapitan.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

1.4.1 1) Mengenalpasti persepsi pelanggan tempatan di Restoran Kapitan terhadap faktor sikap pekerja warga asing.

2) Mengenalpasti persepsi pelanggan tempatan di Restoran Kapitan terhadap faktor bahasa pekerja warga asing.

3) Mengenalpasti persepsi pelanggan tempatan di Restoran Kapitan terhadap faktor kebersihan pekerja warga asing.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1) Apakah persepsi pelanggan tempatan terhadap faktor sikap pekerja warga asing?
- 2) Apakah persepsi pelanggan tempatan terhadap faktor bahasa pekerja warga asing?
- 3) Apakah persepsi pelanggan tempatan terhadap faktor kebersihan pekerja warga asing?

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk melihat tiga objektif yang diisukan oleh kumpulan kami tentang persepsi pelanggan tempatan terhadap warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Perbincangan kajian ini melibatkan faktor sikap dari segi layanan oleh pekerja warga asing, bahasa yang digunakan semasa berkomunikasi dan isu kebersihan. Kajian ini diskopkan kepada pelanggan tempatan yang berkunjung di Restoran Kapitan, ini bertujuan untuk memudahkan bagi kami untuk mengkaji dan mengumpulkan data dengan tepat dan cepat kerana berhampiran dengan kawasan tempat kami belajar. Jadi segala data yang dikumpulkan akan dianalisis terlebih dahulu dan mendapatkan kesahihan dari pihak responden. Kajian ini dilakukan dengan

kaedah borang soal selidik sebagai instrumen kajian. Bagi mendapatkan tindak balas responden untuk kajian kami, pihak kami menyediakan borang soal selidik sebanyak 100 set soalan dan akan diedarkan kepada 100 responden kami bagi menjawab setiap soalan yang kami bentangkan pada mereka. Dalam kajian ini, kami menggunakan kaedah min, purata dan kekerapan. Setiap tindak balas yang diberikan oleh responden adalah benar dan ikhlas bagi mencapai objektif kajian.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Bagi mendefinisikan perkara penting yang terdapat dalam isu-isu yang akan kami bentangkan mendatangkan impak penting kepada kami kerana kami dapat menekankan perkara penting dalam kajian kami. Berikut adalah sebahagian definisi yang kami tekankan.

1.7.1 PEKERJA ASING

Menurut Kamus Dewan dan Pustaka Edisi Keempat, pekerja asing atau dikenali sebagai buruh asing bagi Negara Malaysia merupakan pekerja yang berasal dari negara luar yang datang bekerja untuk bekerja di negara Malaysia bagi satu tempoh tertentu. Dalam konteks kajian pekerja warga asing merupakan orang yang datang bekerja di Restoran Kapitan dan melakukan kerja yang ada terdapat di tempat kerja mereka.

1.7.2 KEBERSIHAN

Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan kesihatan yang baik. Manusia perlu menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri agar sehat, tidak berbau, tidak menyebarkan kotoran, atau menularnya kuman penyakit bagi diri sendiri mahu pun orang lain. Dalam konteks kajian kebersihan merujuk kepada amalan warga sing dalam mendapatkan persepsi yang positif dalam menyediakan dari pelbagai aspek seperti makanan.

1.7.3 SIKAP

Menurut Stephen dan Timothy (2008) mendefinisikan sikap sebagai pernyataan yang menyenangkan mahupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa. Dalam konteks kajian sikap ditakrif sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh pekerja asing dalam mempengaruhi persepsi pelanggan tempatan di Restoran Kapitan.

1.7.4 BAHASA

Menurut Felicia (2001) bahasa adalah alat yang digunakan untuk dapat berkomunikasi sehari-hari, baik bahasa lisan mahupun bahasa tulis. Dalam konteks kajian bahasa adalah suatu percakapan yang digunakan dalam pekerja asing berkomunikasi dengan pelanggan tempatan untuk memudahkan mereka memahami antara satu sama lain.

1.7.5 PERSEPSI

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat persepsi adalah gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran mengenai sesuatu pandangan. Dalam konteks kajian persepsi didefinisi sebagai tanggapan pelanggan tempatan di Restoran Kapitan kepada pekerja warga asing dalam memberi layanan yang positif mahupun negatif kepada mereka.

1.7.6 LAYANAN

Menurut Suparlan (2000) layanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain agar orang itu mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks kajian layanan merupakan cara yang digunakan oleh pekerja asing dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan tempatan samada dari faktor sikap.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Menurut Suparlan (2000) layanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain agar orang itu mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks kajian layanan merupakan cara yang digunakan oleh pekerja asing dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan tempatan samada dari faktor sikap.

1.8.1 MASA

Kesuntukan masa untuk kami perolehi data amat terhad. Dalam masa yang diberikan oleh kami untuk melakukan kajian ini amat mengganggu pihak kami untuk mendapatkan lebih banyak info daripada pihak responden. Selain itu, tempoh masa untuk kami menyiapkan laporan ini juga terlalu singkat.

1.8.2 RESTORAN KAPITAN

Tempat kajian kami hanya terhad kepada Restoran Kapitan di 2 cawangan di sekitar Bukit Mertajam sahaja. Ini kerana hasil dapatan kami hanya tertumpu kepada 2 cawangan ini sahaja. Jika dapatan kajian kami lakukan secara meluas akan banyak masalah yang kami hadapi ketika mengumpul data serta banyak masa yang diperlukan.

1.8.3 BAHASA YANG DIGUNAKAN

Tempat kajian kami adalah dikawasan yang menjadi tumpuan dimana pekerja warga asing bekerja namun bagi setengah tempat kajian pekerja warga asing tidak mahu memberi respon kepada soalan kami kerana tidak memahami bahasa yang kami gunakan untuk berkomunikasi dengan mereka.

1.8.4 KESAHIHAN MAKLUMAT

Bagi setengah sumber yang dapat, kami perlu kaji dan meneliti untuk mendapatkan kesahihan maklumat yang benar. Pemberi respon tidak dapat dikenalpasti dalam memberi tindak balas kepada hasil kajian.

1.8.5 KOS DAN PENGANGKUTAN

Setiap perbelanjaan yang akan digunakan menjadi faktor kekangan kepada kami kerana anggran kos yang akan digunakan amat tinggi. Selain itu, pengangkutan yang digunakan untuk mencari hasil kajian kami juga memerlukan kos yang tinggi.

1.8.6 KERJASAMA DARIPADA RESPONDEN

Bagi sesetengah pelanggan yang tidak pernah berkomunikasi dan mengenali warga asing, mereka ini sukar untuk memberikan tindak balas terhadap soalan kajian kami.

1.9 KEPENTINGAN KAJIAN

Hasil daripada kajian yang dijalankan ini dapat memberikan maklumat atau input yang berguna kepada beberapa pihak iaitu Restoran Kaapitan itu sendiri, pelanggan, dan pengkaji masa depan.

1.9.1 INDIVIDU

Kajian yang akan dijalankan oleh pihak kami memberi kesan yang tersendiri terhadap pihak responden. Sebagai contoh kesan kepada individu sendiri membuka mata untuk menerima kedatangan mereka hanya untuk mencari sumber pendapatan bagi menampung keluarga mereka yang jauh kerana peluang pekerjaan yang meluas ada di Malaysia. Jadi individu sendiri mampu membuat penilaian yang positif atas kedatangan mereka. Kajian ini juga dapat menyedarkan anak muda Malaysia untuk gigih seperti pekerja warga asing dalam melakukan pekerjaan dan memulakan semua dari bawah.

1.9.2 MASYARAKAT

Kajian ini juga akan memberi impak kepada persepsi masyarakat yang memandang pekerja warga asing hanya dianggap sebagai hamba abdi. Kajian ini akan membuka pandangan mereka untuk menilai warga asing walaupun wujud isu-isu yang memburukkan

warga asing itu sendiri namun ada sesetengah daripada mereka datang untuk mencari pekerjaan.

1.9.3 KERAJAAN

Kerajaan juga perlu menghadkan kemasukan pekerja warga asing bagaimanapun kerana ingin menjamin keselamatan penduduk tempatan. Pergaulan antara warga asing juga perlu diambil berat bagi menjaga nama baik penduduk tempatan. Dari segi sikap, bahasa dan kebersihan warga asing tidak mempunyai perbezaan yang besar. Kerajaan harus mengadakan sesi khas untuk mengajar dan mendedahkan mereka dengan bahasa dan kebersihan. Jika mereka mempunyai kekangan dalam berkomunikasi dengan warga tempatan mereka akan mengalami masalah dalam berhubung dengan orang ramai.

1.9.4 RESTORAN KAPITAN

Kajian ini juga penting kepada Restoran Kapitan itu sendiri agar dapat menitikberatkan isu jika berlarutan dan memberikan impak negatif. Pihak pengurusan Restoran Kapitan dapat memberi peluang kepada warga asing yang bekerja untuk menambahbaik sikap, bahasa serta kebersihan mereka.

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Sorotan kajian ini dilakukan bagi meninjau aplikasi-aplikasi dan perkara yang berkaitan dengan perspektif teori serta konsep yang ingin dikaji berdasarkan tajuk yang telah dipilih. Bab ini juga mengandungi sorotan kajian dimana ianya mengandungi huraian dan perkara-perkara yang menyokong factor-faktor yang ingin dikaji. Sumber sorotan kajian ini juga diperolehi melalui artikel, majalah, buku-buku, surat khabar, internet dan sebagainya. Sorotan kajian ini dilakukan bagi menguatkan lagi bukti ke atas teori yang dikaji.

Sorotan kajian ini dilakukan untuk mengukuhkan objektif kajian dalam proses mengenai persepsi pelanggan tempatan terhadap warga asing dari segi sikap warga asing terhadap layanan mereka kepada warga tempatan, bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dengan warga tempatan dan faktor kebersihan yang ditunjukkan oleh warga asing kepada pelanggan tempatan dalam mempengaruhi persepsi warga tempatan kepada warga asing. Objektif utama kajian kami ialah sikap, bahasa dan isu kebersihan oleh warga asing.

2.2 MENGENAI PERSEPSI PELANGGAN

Persepsi manusia didefinisikan sebagai makhluk sosial, kerana kehidupan manusia selalu ditandai dengan pergaulan antara manusia. Pergaulan manusia merupakan salah satu

bentuk komunikasi dalam masyarakat yang nantinya akan menjadi dasar dalam melakukan hubungan atau interaksi antara individu. Dalam hal ini, manusia yang dimaksudkan adalah pelanggan yang berkunjung ke Restoran Kapitan dan kajian kami adalah mengenai persepsi atau dalam erti kata mudahnya ialah tanggapan penduduk tempatan yang berkunjung ke Restoran Kapitan terhadap warga asing yang bekerja di situ.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang individu itu dalam membuat tanggapan terhadap seseorang. Dan antara faktor yang menjadi tumpuan kumpulan kami adalah mengenai persepsi pelanggan tempatan terhadap faktor sikap, bahasa dan kebersihan warga asing yang bekerja di Restoran Kapitan di sekitar Bukit Mertajam, Pulau Pinang.

2.3 SIKAP

Dalam Canbridge International Dictionary of English (1995) ada sejumlah definisi tentang kesedaran. Kesedaran diartikan sebagai kondisi terjaga atau mampu mengerti apa yang sedang terjadi (the condition of being awake or able). Sebagai kesimpulannya menerima kedatangan mereka akan mendatangkan impak yang maksimum kepada persepsi warga tempatan kerana melibatkan keselamatan serta tanggungjawab warga tempatan dalam menilai sikap mereka.

Menurut Harlen (2006) sikap adalah kecenderungan seseorang untuk bertindak berkenaan dengan objek tertentu. Para pengkaji yang lain mendefinisikan kesedaran adalah keadaan sikap, tingkahlaku atau respon yang diberikan atas apa yang jadi serta bereaksi dengan cara tertentu yang dipengaruhi oleh keadaan emosional terhadap objek. Selain itu, bentuk kesedaran berupa pandangan, perasaan, untuk bertindak. Konsep atau sikap warga asing ketika berniaga sangat berbeza dengan cara peniaga-peniaga tempatan

berniaga. Banyak aspek perniagaan yang boleh diguna pakai dan diadaptasi daripada cara warga asing menjalankan perniagaan. Menurut Pertubuhan Ikatan Usahawan Kecil dan Sederhana Malaysia (IKHLAS), sebagaimana yang dilaporkan [TV3](#), 80% penjaja dan peniaga kecil di sekitar kawasan-kawasan tumpuan utama terdiri daripada warga asing.

Sementara itu di pusat beli belah barangan borong terkenal, Nilai 3, Seremban, [Free Malaysia Today](#) melaporkan 99 peratus peniaga di Pusat Borong Nilai 3 terdiri daripada warga asing terutama warganegara Pakistan dan Bangladesh. Sikap warganegara asing yang 'tidak tahu malu', degil dan keras hati ketika berniaga boleh di adaptasi kepada sikap berniaga yang positif.

Bukan setakat itu, barang-barang jualan mereka turut di rampas dan disodok kenderaan pembersihan Majlis Bandaran. Dijamin mereka akan kembali semula esok hari. Malah lebih awal daripada jangkaan, petang hari yang sama mereka kembali berniaga.

Sebahagian besar warganegara asing yang tinggal di pekan-pekan atau kawasan pinggir bandar menjadikan berniaga bahan-bahan basah sebagai punca utama rezeki mereka. Oleh itu, mereka tidak boleh putus asa dan bersifat lemah apabila punca rezeki mereka diganggu dan dihalang, walaupun hakikatnya mereka melakukan kesalahan.

Dalam konteks kajian sikap bermaksud persepsi pelanggan tempatan terhadap kedatangan mereka yang memberi impak positif kepada warga asing. Disamping itu, warga asing yang datang mencari rezeki bagi menampung perbelanjaan seharian mereka akan mendatangkan kesan yang positif dengan tahap kesedaran yang diberikan oleh warga asing dalam melakukan pekerjaan yang dikhaskan kepada mereka.

2.4 BAHASA

Menurut Wibowo (2001), bahasa ialah sistem simbol bunyi yang bermakna serta berartikulasi (dihasilkan oleh alat ucap) yang mempunyai sifat arbitrer (mempunyai kuasa untuk membuat keputusan muktamad) serta konvensional, yang dipakai sebagai alat berkomunikasi oleh sekelompok manusia untuk melahirkan perasaan serta pikiran. Peniaga-peniaga warganegara asing 'mengikat' pelanggan atau pembeli melalui layanan kelas pertama. Jika barang yang diminta pelanggan tidak dijual mereka, mereka akan bergegas mencari dan mendapatkan barang tersebut daripada peniaga-peniaga lain dan menawarkan harga yang istimewa.

Sungguhpun mereka tidak fasih berbahasa Melayu, bahasa tubuh dan beberapa patah perkataan sudah cukup untuk menjadi medium komunikasi antara mereka dan pembeli. Senyuman juga tidak lekang daripada wajah mereka walaupun berniaga di bawah terik matahari.

Ada yang menawarkan menghantar barang-barang yang dibeli pelanggan sehingga ke kereta. Tidak kira sama ada kenderaan tersebut jauh atau dekat, mereka sedia berkhidmat. Jadi walaupun bahasa mereka tidak fasih dalam Bahasa Melayu mereka tetap melayan pelanggan mereka.

Menurut Keratan Akhbar Bernama (2015) ada sesetengah warga asing memahami dan mempunyai kemahiran dalam berkomunikasi dalam Bahasa Melayu. Senator Datuk Mohd Suhaimi Abdullah menceritakan bagaimana beliau telah menerima makanan yang sama dari apa yang telah dipesan ketika makan di hotel. 'Saya berasa bangga atas kejayaan warga asing yang memahami apa yang diperintahkan oleh saya' kata beliau.

Beliau juga menggesa kerajaan dan pihak-pihak yang berkaitan bagi memastikan pengambilan pekerja asing hanya kepada pekerja yang memahami Bahasa Melayu dan menghormati undang-undang dan perlembagaan negara.

2.5 KEBERSIHAN

Menurut kata Louis Pasteur (2011) kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Di zaman modern proses penularan penyakit atau infeksi disebabkan oleh mikroba, kebersihan juga bererti bebas dari virus, bakteria patogen dan bahan kimia berbahaya.

Menurut artikel Sinar Harian (2015) sedar atau tidak pekerja asing mula memenuhi pelbagai sektor termasuk perniagaan makanan dan minuman. Ia bukan sahaja memonopoli restoran makanan seperti kopitiam dan sebagainya malah turut memenuhi medan selera di pusat membeli belah. Mungkin ada alasan tersendiri bagi peniaga yang menggaji pekerja asing tersebut namun sebagai pelanggan atau pengunjung pusat membeli belah tersebut mereka lebih kepada terpaksa dan tiada pilihan lain. Ikuti kupasan wartawan Sinar Harian, dalam isu pekerja asing yang menyediakan makanan dan minuman di medan selera menjaga kebersihan serta sihat. Rata-rata pelanggan di pusat membeli belah terpaksa akur menjamu selera di restoran atau medan selera yang dikendalikan warga asing.

Menurut kata Pengarah Kesihatan Kedah, Datuk Dr Norhizan Ismail berkata, pihaknya sentiasa mengadakan pemeriksaan berjadual dan operasi di premis makanan bagi memastikan aspek keselamatan makanan terjaga untuk melindungi orang ramai.

Menurutnya, walaupun masih terdapat pengendali makanan dan minuman warga tempatan atau luar yang tidak mematuhi peraturan namun, secara keseluruhan didapati ia semakin baik. Beliau berkata, bagi mengelakkan penularan penyakit bawaan makanan dan minuman suntikan vaksin kepalu diwajibkan kepada mereka yang terlibat dalam sektor tersebut. "Majikan atau pengendali makanan yang gagal mendapat suntikan kepalu dikenakan penalti atau kompaun sebanyak RM200 hingga RM2, RM500 berdasarkan kategori premis kilang, restoran, gerai dan penjaja. "Adalah menjadi tanggungjawab pemilik premis memastikan semua pekerja mereka yang terlibat dalam pengendalian makanan mendapat suntikan vaksin kepalu. , Pemilik premis juga harus memastikan pekerja mereka dalam keadaan sihat dalam menjalankan tugas mengendali makanan," katanya.

Menurut artikel Berita Terupdate (2016) isu kebersihan membabitkan masalah pembuangan sampah tidak teratur di Pangsapuri Seri Nipah salah satunya didakwa berpunca daripada pendudukan penempatan warga asing di kawasan itu. Ahli Dewan Negeri (ADN) Batu Tiga, Rodziah Ismail berkata, sejak pangsapuri itu siap diduduki pada 2010 lalu, masalah tersebut berlanjutan kerana kurangnya kesedaran sivik terhadap isu kebersihan setempat. "Hasil bancian oleh MPSJ mendapati separuh daripada penduduk di situ adalah warga asing dan separuh lagi adalah penduduk setempat "Mereka membuang sampah secara tidak teratur dan lebih mendukacitakan apabila ada dalam kalangan mereka yang sesuka hati mencampak sampah dari tingkat atas. "Malah ada juga yang sewenangnyanya membuahkan sampah di dalam longkang dan merumitkan lagi keadaan persekitaran di kawasan itu," katanya ketika dihubungi Selangor Kini.

Pangsapuri Seri Nipah adalah kediaman flat kos rendah terletak di Jalan SM 2, Off Taman Pinggiran USJ Subang Jaya. Baru-baru ini, media pro-umno melaporkan kawasan tersebut dipenuhi sampah sarap yang menimbulkan rasa kurang senang penduduk setempat. Susulan rungutan dan aduan dibuat penduduk, Rodziah bersama MPSJ, mengadakan lawatan tersebut di kawasan berkenaan 23 Disember lalu. Hasil tinjauan itu,

Rodziah berkata pertemuan khas Badan Pengurusan Bersama (JMB) Pangsapuri Seri Nipah, MPSJ, Lembaga Perumahan, Ahli Majlis dan wakil penduduk dibuat bagi membincangkan masalah tersebut. "Perbincangan sudah dibuat dan kita dapati masalah ini sangat serius dan memerlukan perhatian semua untuk bertanggungjawab menjalankan kerja pembersihan itu dibuat," katanya.

Menurut kajian dijalankan, kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya debu, sampah dan bau. Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan higiene yang baik. Manusia perlu menjaga kebersihan diri agar sihat, tidak bau, tidak malu, tidak menyebarkan kotoran atau menularkan kuman penyakit bagi diri sendiri maupun orang lain. Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sihat dan nyaman. Kebersihan merupakan syarat bagi terwujudnya kesihatan, dan sihat adalah salah satu faktor yang dapat memberikan kebahagiaan. Sebaliknya kotor tidak sahaja merosak keindahan tetapi juga dapat menyebabkan pelbagai penyakit dan sakit merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan penderitaan. Dalam konteks kajian kebersihan menjadi isu kajian kami. Kebersihan yang ditunjukkan oleh rakyat Malaysia dapat dijadikan contoh yang baik kepada warga asing terhadap isu kebersihan.

2.6 KERANGKA KAJIAN