

**USAHA MAJLIS PERBANDARAN ALOR GAJAH DALAM  
MENGALAKKAN PERNIAGAAN SEKTOR TIDAK FORMAL DI BANDAR  
BARU MASJID TANAH, ALOR GAJAH MELAKA**

**ROHAYA BINTI HJ ABDULLAH**

**Tesis ini dikemukakan Sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Sarjana Sains Pentadbiran dan Pembangunan Tanah**

**Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi  
Universiti Teknologi Malaysia**

**Mei 2007**

## PENGHARGAAN

Saya bersyukur kehadiran Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurnianya dapat saya menyiapkan kertas projek yang bertajuk “Usaha PBT Dalam Menggalakkan Sektor Perniagaan Tidak Formal”.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga diucapkan khas kepada Dr Hajah Asiah Bin Othman, Jabatan Pentadbiran Dan Pembangunan Tanah selaku penyelia Projek Sarjana ini, yang telah sentiasa meluangkan masa untuk memberi bimbingan, tunjuk ajar, teguran dan panduan sepanjang tempoh penulisan ini. Di samping itu, penghargaan ini juga ditujukan kepada Dr Ismail Bin Omar selaku penyelaras Projek Sarjana dan juga ahli panel penilai dan para pensyarah yang telah memberi kerjasama dan sokongan semasa proses penyediaan projek penulisan ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih diberikan kepada para peniaga terlibat, pegawai-pegawai dan kakitangan Majlis Perbandaran Alor Gajah khususnya Encik Zamri Omar dari Jabatan Perancang Bandar dan Puan Fatimah Binti Othman dari Bahagian Perundangan, Cik Nurhanita Binti Hamdan dan Cik Siti Nuruliza Binti Mohamed Salleh dari Jabatan Penilaian kerana pertolongan yang tidak ternilai. Sumbangan anda berikan amatlah dihargai. Akhir sekali rakaman penghargaan kepada semua pihak keluarga khususnya Puan Roslina Binti Najarudeen atas segala dorongan dan galakan moral yang diberikan dalam usaha menjayakan penulisan ini.

Sekian, terima kasih.

## ABSTRAK

Sektor perniagaan tidak formal memainkan peranan yang penting dalam pembangunan sesuatu kawasan terutamanya bandar-bandar, namun perkembangan sektor ini perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak kerajaan untuk mengatasi masalah kebersihan persekitaran dan kesihatan penduduk setempat. Perkembangan aktiviti sektor perniagaan tidak formal ini dapat membantu kerajaan dalam menjaga sumber ekonomi bandar disamping membawa faedah dan kebaikan kepada pembangunan ekonomi setempat. Walaubagaimanapun, perkembangan sektor perniagaan tidak formal yang tidak dikawal boleh menyumbang kepada fenomena masalah kebersihan persekitaran bandar, kesesakan lalulintas dan mengancam keselamatan peniaga serta menjejaskan kualiti pemandangan sesuatu kawasan khususnya di bandar-bandar. Oleh itu, tidak seharusnya Majlis Perbandaran Alor Gajah (MPAG) sebagai Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) membiarkan keadaan ini terus terbiar di kawasan berkenaan. MPAG harus merancang, menyusun, mengawal dan membangunkan sektor perniagaan tidak formal demi menjamin kebersihan, keselamatan dan keselesaan perniagaan terutama di bandar. Dengan yang demikian, kajian ini akan mengenalpasti peranan dan kepentingan sektor perniagaan tidak formal kepada masyarakat dan masalah-masalah yang dihadapi oleh peniaga dan juga pengunjung di kawasan kajian bagi mencapai objektif kajian ini. Persepsi peniaga dan pengunjung terhadap keperluan kemudahan fizikal bagi aktiviti sektor tidak formal dikenalpasti melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada peniaga dan pengunjung di lima lokasi perniagaan yang diambil sebagai kajian kes iaitu Bandar Baru Masjid Tanah, seterusnya dianalisis dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu kaedah kekerapan, kaedah skala likert dan kaedah Jadual Bersilang. Hasil daripada kajian ini, menunjukkan bahawa terdapat masalah yang dihadapi oleh peniaga dan pengunjung antaranya saiz ruang perniagaan yang sempit dan kekurangan kemudahan fizikal di perniagaan gerai yang sedia ada. Beberapa cadangan dikemukakan bagi membantu pihak MPAG dalam mempertingkatkan usaha kearah menggalakkan aktiviti perniagaan sektor tidak formal di bandar dan mengwujudkan suasana perniagaan yang mempunyai identiti tersendiri, bersih dan sempurna serta memenuhi piawai perancangan dan keperluan masyarakat setempat. Namun begitu, pelaksanaan perancangan pembinaan keperluan kemudahan awam dan sokongan di sektor perniagaan tidak formal di kebanyakan PBT adalah sukar dilakukan sendiri tanpa penglibatan bersama dari pihak agensi pelaksana lain seperti pemaju, MARA dan UDA.

## ***ABSTRACT***

The Non Formal Business Sector plays an important role in the development of certain area especially in the city, however the government has to take a serious attention in developing this Non Formal Sector's in order to curb the environmental cleanliness problem and health of the public. The existing of this non formal sector may assist the government to generate the economic of the city resources besides will benefit the development of the local economic. However, the development of the Non Formal Business Sector which is not plan and beyond control may contribute to the problem of environmental cleanliness phenomenon to the city, traffic congestion and threatened the trader's security and abraded the quality of city area's view. Therefore, as a local authority, Alor Gajah Municipal Council (MPAG) shall not ignore the situation in the city area. MPAG shall plan, arrange, control and develop the Non Formal Business Sector to determine the cleanliness, security and comfort in the city area. Hence, this research will identify the role and importance of the Non Formal Business Sector to the public and the problems face by the traders and also the visitors. The traders and the visitor's perception towards the physical facilities necessities for this non formal sector is determine through the questionnaires form which are circulated at five chosen locations in Bandar Baru Masjid Tanah, then it will be analysed using the quantitative method that is frequency method, likert scala method and cross schedule method. The result of the research shows that face by the traders and the public among others is the size of the business is too narrow and insufficient of physical facilities in the existing business stalls. A few suggestion are proposed to MPAG in order to assist improving the Non Formal Business Sector activities and to actualize its own business identity environment, that is clean and suitable besides fulfilled the planning requirement and the needs of the local society. However, it is difficult to carry out the development planning for the public utilities and in most of the local authorities without the involvement from the agency such as the Developer, Mara and UDA. Finally, the conclusion is based on the result of the analysis to equilibrate the existing development.

## SENARAI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKASURAT</b>
	<b>JUDUL</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iii</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
	<i>ABSTRACT</i>	<b>v</b>
	<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>vi</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>viii</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN KATA</b>	<b>ix</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>x</b>
<b>I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	3
	1.3 Matlamat Kajian	7
	1.4 Objektif Kajian	7
	1.5 Skop Kajian	8

1.6	Kepentingan Kajian	9
1.6.1	Pihak Berkuasa Tempatan	10
1.6.2	Peniaga Setempat	10
1.6.3	Pihak-pihak Lain Yang Terlibat	10
1.7	Metodologi Kajian	11
1.7.1	Peringkat 1: Kajian Awalan	12
1.7.2	Peringkat 2: Pengumpulan Maklumat	12
1.7.3	Peringkat 3: Kajian Analisis	14
1.7.4	Peringkat 4: Rumusan dan Cadangan	14
1.8	Susun Atur Bab	16

## **II PERNIAGAAN TIDAK FORMAL DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN**

2.1	Pengenalan	18
2.2	Definisi dan Konsep	19
2.3	Kategori Sektor Tidak Formal	21
2.3.1	Gerai	22
2.3.1.1	Gerai Tetap	22
2.3.1.2	Gerai Sementara	23
2.3.1.3	Gerai Beredar	24
2.3.2	Penjaja	25
2.3.2.1	Penjaja Tetap	26
2.3.2.2	Penjaja Sementara	27
2.3.2.3	Penjaja Beredar	28

2.4	Bentuk Penumpuan Aktiviti Sektor Tidak Formal	28
2.4.1	Berkelompok	29
2.4.2	Berjajar	29
2.4.3	Berselerak	29
2.5	Punca Kewujudan Sektor Tidak Formal	31
2.5.1	Faktor Sejarah dan Aspek Perundangan	31
2.5.2	Ekonomi dan Permintaan	30
2.6	Kepentingan Sektor Tidak Formal Dalam Ekonomi Bandar	32
2.7	Peranan Sektor Tidak Formal Dalam Konteks Bandar	36
2.7.1	Mewujudkan Peluang Pekerjaan	37
2.7.2	Meningkatkan Kecekapan Fungsi Bandar	37
2.7.3	Sumber Rekreasi dan Tarikan Pelancong	38
2.8	Peruntukan Penguatkuasaan Undang-Undang Berkaitan Aktiviti Sektor Tidak Formal	38
2.8.1	Lembaga Kebersihan 1890 (Sanitary Board)	39
2.8.2	Enakmen Lembaga Bandaran (Cap 137) 1947	40
2.8.3	Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171)	40
2.8.4	Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)	42
2.8.5	Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 (Akta 133)	42
2.9	Peranan PBT Dalam Perancangan Sektor Tidak Formal	43
2.9.1	Perancangan dan Penyelarasan	44
2.9.2	Perkhidmatan	44
2.10	Faktor Penghalang Kepada Perancangan Aktiviti Sektor Tidak Formal	45
2.10.1	Peruntukan Kewangan	46
2.10.2	Kepakaran Kakitangan	46

2.10.3 Sikap Pekerja	47
2.10.4 Taraf PBT	47
2.10.5 Agensi Yang Berkerjasama	48
2.10.6 Pengurusan Maklumat Sektor Tidak Formal	48
2.11 Kesimpulan	49

### **III MAJLIS PERBANDARAN ALOR GAJAH: KAJIAN KES:- BANDAR BARU MASJID TANAH**

3.1 Pengenalan	51
3.2 Latarbelakang Majlis Perbandaran Alor Gajah	52
3.2.1 Taburan Fizikal Semasa	57
3.2.2 Kemudahan Semasa	59
3.3 Kaedah Perlaksanaan Perancangan dan Kawalan Aktiviti Sektor Tidak Formal	62
3.4 Dasar dan Strategi MAPG Terhadap Pembangunan Sektor Tidak Formal	64
3.5 Peranan MPAG Dalam Membangunkan Sektor Perniagaan Tidak Formal	67
3.6 Struktur Organisasi MPAG	68
3.6.1 Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa dan Peranannya	71
3.6.2 Jabatan Pelesenan & Kesihatan dan Peranannya	72
3.6.3 Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta dan Peranannya	73
3.7 Penguatkuasaan Kawalan Aktiviti Sektor Tidak Formal	74



3.7.1	Undang-undang Kecil Penjaja (MPAG) 1984	76
3.7.2	Piawaian Perancangan Kawasan Perniagaan	79
3.8	Masalah Yang Menghalang Pelaksanaan Pembangunan Dilakukan Oleh MPAG	81
3.8.1	Masalah berhubung dengan peruntukkan kewangan	82
3.8.2	Masalah berhubung dengan taraf PBT	83
3.8.3	Masalah berhubung dengan kepakaran kakitangan	83
3.8.4	Masalah berhubung dengan sikap pekerja	84
3.8.5	Masalah berhubung dengan pengurusan maklumat yang tidak dikemaskini	84
3.8.6	Masalah berhubung dengan kerjasama peniaga dan pengguna	85
3.9	Rumusan	85

#### **IV ANALISIS DAN PENEMUAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	88
4.2	Kaedah Pengumpulan Data	89
4.2.1	Pengenalpastian Responden	90
4.2.2	Kadar Maklumbalas Responden	91
4.2.3	Temuramah Dengan Pihak MPAG	91
4.3	Kaedah Analisis	91
4.4	Analisis Latarbelakang Sosial Peniaga	92
4.4.1	Bangsa Dan Jantina Peniaga	92
4.4.2	Umur Dan Status Peniaga	93
4.4.3	Taraf Pendidikan Peniaga	94
4.5	Analisis Status Perniagaan Dan Tempoh Masa	95
4.5.1	Status Pemilikan Perniagaan Dan Tempoh Masa Berniaga	95

4.5.2	Jenis Bangunan Gerai Dan Waktu Peniagaan	96
4.5.3	Cara Peniagaan Dan Jenis Barangan	97
4.5.4	Perletakan Tapak Perniagaan	98
4.6	Analisis Persepsi Peniaga Terhadap Aspek Ruang dan Kemudahan Perniagaan	99
4.6.1	Ruang Berniaga dan Tempat Pembuangan Sampah	101
4.6.2	Lokasi tapak Berniaga	102
4.6.3	Penyediaan Kemudahan Perniagaan	103
4.6.4	Kepentingan Sektor Tidak Formal	103
4.7	Analisis Pandangan Peniaga Terhadap Perkhidmatan PBT	104
4.7.1	Pemeriksaan Lesen Peniagaan	105
4.7.1.1	Tahap Pemahaman Peraturan Lesen Perniagaan	106
4.7.1.2	Permohonan Lesen Dan Tempoh Yang Diambil	106
4.7.2	Kawalan Kebersihan Perniagaan	108
4.7.2.1	Kekerapan Pemeriksaan Kebersihan Gerai	108
4.7.2.2	Kekerapan Pelupusan Sampah/Sisa	109
4.7.3	Kesalahan Peniaga Dan jenis Kompaun Oleh MPAG	111
4.7.3.1	Kesalahan Mengenai Peraturan Kawalan	111
4.8	Persepsi Peniaga Terhadap Kesesuaian Lokasi Baru	112
4.8.1	Keperluan Kemudahan Lokasi Baru Perniagaan	113
4.9	Cara Aduan Dan Tindakan dari MPAG	114
4.10	Analisis Latarbelakang Pengunjung	115
4.10.1	Kategori Pengunjung Dan status Warganegara	115
4.10.2	Bangsa Dan Jantina Pengunjung	116
4.10.3	Umur Dan Jarak Tempat Perniagaan Dikunjungi	117
4.10.4	Pekerjaan dan Pendapatan Responden	118
4.10.5	Kekerapan Kunjungan Pengunjung	119
4.11	Analisis Pandangan Dan Persepsi Pengunjung Terhadap Perniagaan Sektor Tidak Formal	120
4.11.1	Tujuan Kunjungan	120

4.11.2	Alasan Kunjungan Pengunjung	122
4.12	Persepsi Pengunjung Terhadap Kemudahan Sektor Tidak Formal	122
4.13	Analisis Tahap Persetujuan Pengunjung Tentang Kewujudan Masalah Akibat Dari Kegiatan Sektor Tidak Formal	124
4.14	Analisis Kewajaran PBT Menambah Bilangan Ruang Perniagaan Sektor Tidak Formal	125
4.15	Analisis Masalah Dalam Perniagaan Sektor Tidak Formal	126
4.16	Analisis Keperluan Perniagaan Sektor Tidak Formal Mengikut Keutamaan	129
4.17	Cadangan dan Pendapat Pengunjung	132
4.18	Rumusan	132

## **V KESIMPULAN DAN CADANGAN**

5.1	Pengenalan	136
5.2	Rumusan dan Penemuan Kajian	137
5.2.1	Pencapaian Objektif Pertama	137
5.2.2	Pencapaian Objektif Kedua	138
5.2.3	Pencapaian Objektif Ketiga	141
5.3	Cadangan Kepada Perkembangan Sektor Tidak Formal	142
5.4	Limitasi Kajian	149
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	150
5.6	Kesimpulan	150

## **SENARAI RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Sumber Pembiayaan Pembinaan Gerai-Gerai Dibawah RM8, MPAG, Tahun 2007	6
2.1	Kadar Tenaga Kerja Yang Terlibat Dalam Sektor Tidak Formal Bandar Di Negara-negara Membangun	34
2.2	Kebaikan dan Keburukan Operasi Sektor Tidak Formal	35
3.1	Mukim-mukim di dalam daerah Alor Gajah	53
3.2	Lokasi dan Taburan Gerai Penjaja Dalam Kawasan Bandar Baru Masjid Tanah, Alor Gajah	56
3.3	Penjaja Berlesen dan Tanpa Lesen Di Kawasan Bandar Baru Masjid Tanah, Alor Gajah	58
4.1	Latarbelakang Peniaga Mengikut Bangsa dan Jantina	93
4.2	Latarbelakang Peniaga Mengikut Umur Dan Status Perkahwinan	94
4.3	Statut Pemilikan dan Tempoh Perniagaan	96
4.4	Waktu Perniagaan Mengikuti Jenis Gerai	97
4.5	Status Pemilikan dan Jenis Barangan	98
4.6	Analisis Kepuasan Peniaga Mengenai Kemudahan Fizikal Perniagaan	100

4.7	Kekerapan Pihak MPAG Melakukan Pemeriksaan Lesen Perniagaan Gerai dan Penjaja	105
4.8	Pendapat Peniaga Mengenai Masalah Tempoh Masa Permohonan Lesen	107
4.9	Pecahan Pemeriksaan Kebersihan Mengikut Lokasi Gerai Gerai /Penjaja	109
4.10	Kekerapan Sampah Diangkut Kawasan Perniagaan Gerai /Penjaja	110
4.11	Cara Aduan Responden	115
4.12	Kategori Dan Taraf Warganegara	116
4.13	Bangsa Mengikut Jantina	117
4.14	Umur Dan Tempat Tinggal Responden (Pengunjung)	118
4.15	Pendapatan Responden Mengikut Status Pekerjaan	119
4.16	Tujuan Kunjungan Mengikut Jarak	121
4.17	Alasan Pengunjung Terhadap Perkhidmatan Sektor Tidak Formal	122
4.18	Persepsi Pengunjung Terhadap Kemudahan Sediada	123
4.19	Jenis Kemudahan Yang Perlu Ditambah Mengikut Persepsi Pengunjung	123
4.20	Alasan-alasan Pengunjung Yang Tidak Bersetuju Dengan Tambahan Bilangan Ruang Gerai	126
4.21	Persepsi Pengunjung Berhubung masalah Yang Dihadapi	127
4.22	Skala Petunjuk	128
4.23	Masalah-masalah Yang Dihadapi Pengunjung	129
4.24	Persepsi Pengunjung Terhadap Aspek Kepentingan Mengikut Keutamaan Perniagaan Sektor Tidak Formal	131
4.25	Senarai Keutamaan Kepentingan Dalam Sektor	131

## SENARAI RAJAH

NO RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Carta aliran metodologi kajian	15
2.1	Corak Penumpuan Berkelompok	30
2.2	Corak Penumpuan Berjajar	30
3.1	Kawasan Pembangunan Bandar Baru Masjid Tanah Alor Gajah	54
3.2	Taburan Lokasi Kawasan Kajian Di Pentadbiran Alor Gajah	55
3.3	Kaitan antara MPAG dengan Perancangan Dan Kawalan Kegiatan Sektor Tidak Formal	63
3.4	Carta Organisasi Majlis Perbandaran Alor Gajah	70
3.5	Carta Alir Tindakan Penguatkuasaan MPAG	75
4.1	Taraf Pendidikan Peniaga	95
4.2	Pecahan Pemilikan Tapak Perniagaan	98
4.3	Kepentingan Sektor Perniagaan Tidak Formal Dari Persepsi Peniaga	104
4.4	Maklumbalas Peniaga Mengenai Kesalahan Kompaun	111
4.5	Kekerapan Jenis kesalahan Peniaga	110
4.6	Pendapat Peniaga Mengenai Kesesuaian Lokasi Baru	113

4.7	Kekerapan Kunjungan Pengunjung	119
4.8	Tahap Persetujuan Pengunjung Tentang Kewujudan Masalah Akibat Dari Kegiatan Sektor Tidak Formal	124
4.9	Pandangan Pengunjung Mengenai Keperluan Menambah Ruang	125

**SENARAI PELAN**

<b>NO. PELAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKASURAT</b>
3.1	Pelan Daerah Alor Gajah	54



**SENARAI SINGKATAN NAMA**

JPBD	- Jabatan Perancang Bandar Dan Desa
KPKT	- Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan
MPAG	- Majlis Perbandaran Alor Gajah
MBMB	- Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah
MARA	- Majlis Amanah Rakyat Malaysia
PBN	- Pihak Berkuasa Negeri
PBT	- Pihak Berkuasa Tempatan
PBPT	- Pihak Berkuasa Perancang Tempatan
NGO	- Non Government Organisation
UDA	- Urban Development Authority

**SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>
1	Rajah 3.1 -Pelan Kawasan Pembangunan Bandar Baru Masjid Tanah
2	Rajah 3.2 -Pelan Lokasi Kawasan Kajian: Tanah
A	Borang Soal Selidik (Peniaga)
B	Borang Soal Selidik (Pengunjung)
C	Keratan Akhbar Dari Melaka Hari Ini dan Utusan Malaysia

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Secara asasnya, aktiviti perniagaan tidak formal berskala kecil adalah merupakan salah satu cabang daripada sistem ekonomi penting dan menjadi faktor ekonomi yang membantu pembangunan sesebuah kawasan. Ia menjadi satu aktiviti perniagaan yang tidak asing lagi bagi penduduk negara ini tidak kira samada di bandar atau di kampung-kampung. Salah satu daripada aktiviti sektor tidak formal berskala kecil ialah perniagaan gerai dan penjaja.

Pada amnya, kebanyakan aktiviti sektor tidak formal telah menjadi satu warisan yang perlu dikekalkan kerana ia merupakan salah satu faktor yang membezakan bandar-bandar di Asia Tenggara dengan negara-negara maju di barat maupun Jepun. Pandangan seumpama ini telah menjadi satu aktiviti penting kepada bandar-bandar di Asia Tenggara, yang mana ianya semakin pupus di negara-negara maju. Para pelancong juga berpendapat bahawa aktiviti sektor tidak formal telah menambahkan iras (texture) kepada bandar dan menjadi satu tarikan atau '*romantic light*' yang menghidupkan suasana bandar di waktu siang atau malam hari.

Di barat, aktiviti perniagaan tidak formal kurang mendapat perhatian, mendapat kawalan dan kadangkala aktivitinya tidak digalakkan oleh kerajaan (Bromley, 1979).

Bagi konteks negara Malaysia, aktiviti perniagaan sektor tidak formal sentiasa mendapat perhatian, sokongan dan galakkan dari kerajaan diperingkat persekutuan, negeri maupun tempatan. Kewujudan aktiviti perniagaan sektor tidak formal dikatakan dapat membantu kerajaan untuk menghidupkan suasana aktiviti bandar supaya lebih ceria dan hidup serta turut memberi hasil tambahan kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) melalui denda, iklan papan tanda, tempat letak kereta dan sebagainya.

Aktiviti ini mampu bertahan dan berkembang dengan pesat disebabkan oleh sambutan daripada penduduk yang sungguh menggalakkan terutama dari golongan penduduk yang miskin, kekurangan modal, ketiadaan kemahiran dan kelulusan. Peranannya dalam memberi peluang pekerjaan dan perkhidmatan yang murah serta mudah dalam kehidupan masa kini sememangnya tidak dapat dinafikan. Hal ini menyebabkan perkembangan aktiviti perniagaan sektor tidak formal terutamanya di kawasan bandar tidak perlu disekat dari terus berkembang selagi aktivitinya tidak menimbulkan sebarang masalah persekitaran dan keselamatan penduduk.

Menyedari kepada betapa pentingnya aktiviti perniagaan tidak formal di kawasan bandar kepada pembangunan ekonomi bandar, pihak kerajaan telah memberi tanggungjawab kepada setiap PBT yang bertaraf Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran atau Majlis Daerah. PBT berfungsi untuk mengatur, menyediakan dan mengawal perkhidmatan barangan dan pembangunan fizikal yang berkaitan aktiviti sektor tidak formal dari aspek sosial, awam dan keselamatan kepada masyarakat. Berdasarkan sokongan-sokongan ini, maka adalah wajar aktiviti sektor tidak formal diterima oleh semua pihak sebagai sebahagian dari kehidupan di kawasan bandar.

## 1.2 Penyataan Masalah

Memang tidak dapat dinafikan bahawa aktiviti perniagaan sektor tidak formal berskala kecil khususnya gerai dan penjaja memainkan peranan yang penting di dalam sistem agihan dan pemasaran barangan terutama di kawasan bandar. Ia juga turut membantu kerajaan dalam menjana sumber ekonomi kepada penduduk tempatan dan membawa faedah kepada pembangunan setempat seperti berikut:-

- i) menghidupkan suasana aktiviti bandar terutama di waktu malam dengan menjadikan bandar '*Liveable City*'.
- ii) memenuhi keperluan masyarakat berpendapatan rendah dengan memberi perkhidmatan barangan yang murah dan mudah.
- iii) membentuk identiti bandar yang lebih moden, seragam dan teratur serta bersih agar dapat menarik perhatian kepada para pelancong luar dan dalam.

Perkembangan perniagaan sektor tidak formal dikatakan menjadi pemangkin kepada pembangunan ekonomi bandar disebabkan aktivitinya yang bergantung kepada sistem agihan dan pemasaran perkhidmatan barangan yang lebih murah dan mudah kepada penduduk bandar dan sekitarnya. Walaubagaimanapun terdapat tanggapan mengenai kewujudan aktiviti sektor tidak formal di kawasan bandar yang dirancang dan tidak dirancang akan menimbulkan masalah kepada persekitaran bandar seperti kebersihan, kesihatan, mengganggu lalulintas dan imej pemandangan sekiranya tiada pengurusan dan pengawalan secara baik dan berkesan dari pihak PBT.

Masalah-masalah ini berlaku disebabkan oleh kelemahan PBT yang menyeluruh dalam melaksanakan penguatkuasaan peraturan, perundangan, garis panduan perancangan, piawaian perancangan, pengawalan aktiviti, sikap pekerja PBT dan kekurangan hasil kewangan PBT itu sendiri. Kebanyakan PBT memberi perhatian

terhadap masalah-masalah mendapatkan tapak yang sesuai, keperluan saiz tapak bangunan, penyediaan kemudahan tempat pembuangan sampah yang sempurna, ketiadaan unit/bahagian khas untuk melaksanakan peraturan secara menyeluruh dalam konteks perancangan sebenar. Isu-isu terhadap perniagaan aktiviti tidak formal ini tidak akan terkecuali di kawasan-kawasan pentadbiran MPAG. Di daerah Alor Gajah, perniagaan sektor tidak formal khususnya gerai dan penjaja di kawasan kajian didapati berada dalam keadaan fizikal yang usang, lokasi tapak yang tidak selamat, rekabentuk gerai yang tidak seragam dan ketiadaan kemudahan awam fizikal yang cukup telah menjejaskan imej pemandangan yang tidak menarik dan tarikan para pengunjung untuk berkunjung. Kebiasaannya peniaga-peniaga yang terlibat dengan aktiviti sektor tidak formal berskala kecil memilih kawasan-kawasan tapak perniagaan yang menjadi tumpuan orang ramai untuk mengejar keuntungan semata-mata tanpa menghiraukan keselamatan pengunjung.

Perkembangan aktiviti perniagaan sektor tidak formal didapati berada dalam keadaan berkelompok dan letakan yang terlalu berdekatan dengan tepi jalan rizab yang sempit. Pemilihan lokasi perniagaan sektor tidak formal di kawasan bandar kebanyakan berlaku secara kebetulan seperti yang terdapat di bahu-bahu persimpangan jalan atau jalan masuk ke perhentian bas/teksi bandar, atas tapak letak kereta awam dan susur jalan belakang bangunan.

Untuk memperbaiki keadaan ini, MPAG akan mengambil tindakan penguatkuasaan seperti merampas peralatan perniagaan, membatalkan lesen perniagaan atau mengenakan denda. Kadangkala MPAG turut menyerahkan notis penguatkuasaan menutup perniagaan atau menempatkan semula peniaga gerai dan pusat penjaja berpusat secara sementara di kawasan yang dianggap teratur dan selamat.

Selaras dengan usaha untuk menjadikan Melaka sebagai sebuah bandar pelancongan yang terkenal dan negeri maju menjelang 2010, maka Kerajaan Melaka turut memberi perhatian yang serius dan galakan terhadap aktiviti perniagaan tidak

formal khususnya gerai-gerai dan penjaja supaya lebih teratur, bersih dan selamat kerana aktiviti ini telah menjadi salah satu penyumbang kepada industri sektor pelancongan negeri. Bagi menyokong usaha ini, maka Kerajaan Melaka telah berupaya mendapatkan peruntukan khas daripada kerajaan pusat dibawah Rancangan Malaysia ke 8 untuk membiayai kos projek pembinaan 204 gerai-gerai usang dan terbiar serta kotor di seluruh negeri Melaka. Peruntukan yang diperolehi dari kerajaan pusat adalah sebanyak RM4,537,840 iaitu peruntukan dari Kementerian Pembangunan dan Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah dan Kementerian Pelancongan Malaysia.

Penglibatan MPAG selaku PBT dalam daerah Alor Gajah secara langsung dalam pembangunan sektor tidak formal seperti penyusunan gera-gerai dan penjaja, penyediaan kawasan pusat penjaja, kawalan kebersihan premis perniagaan adalah sangat diperlukan bagi menjamin kebersihan dan keselamatan penduduk dan pengguna. Bagi kawasan pentadbiran MPAG, pembiayaan untuk kerja-kerja pembinaan baru dan menaiktaraf semula gerai-gerai dan penjajaan yang rosak dan usang dilaksanakan di kawasan yang terpilih dibandar dan pinggir bandar. Terdapat 37 buah yunit gerai telah dibina dan dinaiktaraf dengan jumlah perbelanjaan projek sebanyak RM730,000. Perlaksanaan pembinaan adalah berdasarkan kepada masalah fizikal semasa gerai dan tahap kebersihan yang wujud di kawasan bandar utama daerah Alor Gajah. Pihak MPAG berpendapat sekiranya kerosakan gerai-gerai ini terus dibiarkan dalam jangka masa yang lama, ia mungkin akan menimbulkan masalah lain kepada peniaga dan juga pengunjung dari aspek keselamatan dan kesihatan sekali gus menyebabkan imej pemandangan bandar yang lebih buruk dan tidak menarik. Jadual 1.1 menunjukkan pembiayaan projek-projek dibawah Rancangan Malaysia (RMK8) di kawasan MPAG pada tahun 2005.

**Jadual 1.1: Sumber Pembiayaan Pembinaan Gerai-Gerai Dibawah RMK8 Oleh Majlis Perbandaran Alor Gajah Bagi Tahun 2005**

<b>Bil</b>	<b>Jenis Pembangunan</b>	<b>Kos Projek</b>	<b>Sumber Peruntukan</b>	<b>Kemajuan Projek</b>
1	Membina Semula 10 Yunit Gerai – Gerai Yang Usang Ditepi Jalan Perhentian Bas Bandar Baru Masjid Tanah	330,000	KP	100% siap
2	Membina 8 Yunit Tapak Penjaja Kraftangan di Paya Datuk, Bandar Alor Gajah	100,000	KPLB	100% siap
3	Membina 1 Yunit Kiosk Makanan di Bandar Alor Gajah	100,000	KP	100% siap
4	Membina 8 Yunit Tapak Penjaja di Jalan Kilang Bandar Baru Masjid Tanah	100,000	KPLB	80.0%
5	Membina 10 Yunit Gerai Peniaga di Perhentian Bas Bandar Alor Gajah	100,000	KPLB	80.0 %
6	Menaiktaraf Semula Gerai-Penjaja di Jln Pasar Bandar Masjid Tanah	150,000	MPAG	100% siap

Sumber: Laporan Kejuruteraan MPAG 2005

Bagi MPAG, isu-isu yang selalu diberi perhatian terhadap aktiviti perniagaan sektor tidak formal ialah masalah mendapatkan tapak yang sesuai untuk menempatkan semula para peniaga dengan membina gerai baru dan menaiktaraf serta membaiki semula gerai-gerai yang usang dan kotor. Walaupun MPAG telah melaksanakan pembinaan baru bagi sebahagian gerai-gerai bermasalah kepada bentuk gerai yang moden dan cantik, namun tindakan MPAG dikatakan hanya untuk mengatasi masalah keusangan dan kekotoran gerai tanpa mengambilkira kepentingan dan keperluan utama dari para peniaga dan pengunjung di kawasan bandar terutama di kawasan kajian.

Usaha MPAG ini tidak akan dapat mengatasi masalah-masalah fizikal yang berlaku dalam perniagaan sektor tidak formal di kawasan kajian sekiranya faktor-faktor keperluan dan kehendak para peniaga dan pengunjung dalam aspek penyediaan



kemudahan, saiz ruang niaga, keseragaman susunatur dan keselamatan peniaga dan pengunjung tidak diberi perhatian sepenuhnya. Hal ini telah menyebabkan masalah persekitaran bagi aktiviti perniagaan sektor tidak formal di bandar tidak dapat diatasi sepenuhnya dan lebih berkesan. Akhirnya membawa kerugian kepada MPAG dan juga peniaga dimana pembinaan semula gerai-gerai bagi aktiviti sektor tidak formal ini tidak mendapat sambutan peniaga dengan baik. Apa yang diperhatikan bahawa segala tindakan yang dilakukan oleh MPAG adalah semata-mata untuk memenuhi tanggungjawab sosial kepada masyarakat peniaga tanpa mengambilkira kepentingan peniaga, kebersihan dan keselesaan kepada pengunjung.

### **1.3 Matlamat Kajian**

Berdasarkan kepada isu yang telah diketengahkan adalah jelas dapat dilihat bahawa PBT amat berperanan dalam menjamin kelancaran dan perkembangan peniaga yang berkaitan dengan sektor tidak formal. Kewujudan kegiatan perniagaan tidak formal di kawasan bandar perlu diiktiraf dan diberi tumpuan serius demi menjamin kebersihan, keseragaman dan kecantikan serta keselesaan persekitaran kawasan bandar.

Oleh itu kajian ini bermatlamat untuk *'membentuk strategi dalam menggalakan aktiviti perniagaan tidak formal berskala kecil kearah mencapai matlamat pembangunan ekonomi bandar'*.

### **1.4 Objektif Kajian**

Bagi mencapai matlamat diatas, maka tiga (3) objektif kajian adalah dirumuskan seperti berikut:-

- i) mengkaji kepentingan aktiviti perniagaan sektor tidak formal kepada masyarakat dalam kawasan bandar.
- ii) mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi oleh peniaga dan pengunjung sektor tidak formal khususnya perniagaan gerai dan penjaja diluar bangunan.
- iii) mengenalpasti persepsi peniaga dan pengunjung terhadap tahap ketersediaan kemudahan fizikal sektor perniagaan tidak formal oleh MPAG.

## **1.5 Skop Kajian**

Dalam melaksanakan kajian ini, skop kajian yang dibentuk bagi memastikan pencapaian matlamat dan objektif kajian yang dapat dicapai. Kajian ini akan menumpukan kepada kawasan perniagaan bandar terpenting iaitu Bandar Baru Masjid Tanah, Alor Gajah. Antara skop kajian ini meliputi aspek-aspek berikut:-

- i) Memfokuskan kepada dua jenis perniagaan sektor tidak formal berskala kecil iaitu kategori gerai dan penjaja yang terdapat diluar bangunan. Kajian ini tidak melibatkan aktiviti sektor tidak formal yang beroperasi di premis perniagaan dan penjajaan didalam bangunan.
- ii) Kajian akan merangkumi keadaan fizikal semasa di sekitar kawasan kajian yang melibatkan aspek perletakan susunatur, kemudahan- kemudahan asas sediada serta aspek-aspek lain yang turut memberi kesan keatas alam persekitaran bandar.
- iii) Kajian ini tertumpu kepada masalah yang dihadapi oleh peniaga gerai dan pengunjung dikawasan kajian.

iv) Kajian ini memilih sebuah bandar baru dalam daerah Alor Gajah iaitu Bandar Baru Masjid Tanah. Bandar ini merupakan bandar perniagaan yang penting di daerah Alor Gajah dan terdapat beberapa kawasan yang giat menjalankan aktiviti perniagaan sektor tidak formal. Kawasan kajian merangkumi lima buah lokasi perniagaan seperti berikut :-

- a) Jalan Pasar Bandar Masjid Tanah
- b) Jalan Besar Bandar Baru
- c) Jalan Lama Masjid Tanah
- d) Jalan Wisma Hj Hassan Bandar Masjid Tanah
- e) Jalan IKS Bandar Baru Masjid Tanah

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Aktiviti sektor tidak formal adalah sebahagian dari aktiviti bandar yang tidak dapat dri terus berkembang. Oleh itu untuk mengelakkan perkembangan yang keterlaluan, ia perlu dikawal supaya dapat di integrasikan dengan pembangunan fizikal semasa bandar. Ianya berperanan sebagai satu kaedah penting dalam mengwujudkan pembangunan sektor tidak formal dalam kawasan pentadbiran PBT supaya menepati konsep pembangunan yang berlandaskan kepada kepentingan awam dan bukan bersifat peribadi.

Hasil daripada kajian ini juga boleh digunakan sebagai panduan kepada PBT, penduduk setempat serta agensi-agensi lain yang terlibat secara langsung dalam mengiatkan dan mengatur aktiviti perniagaan sektor tidak formal yang terancang.

### **1.6.1 Pihak Berkuasa Tempatan**

Ianya dapat dijadikan sebagai panduan di dalam melaksana perancangan dan menguatkuasa perundangan serta membuat dasar dan polisi yang berkesan khususnya dalam penyediaan letakan tapak dan kemudahan infrastuktur sedia ada khususnya di bandar serta mengurangkan ketidakpuasan hati penduduk terhadap mutu perkhidmatan dan kualiti kemudahan yang disediakan. Dengan ini, agensi-agensi ini akan dapat mengatur perancangan dan strategi yang terbaik dari aspek perlaksanaan dan perancangan dalam penggalakan penyediaan perniagaan tidak formal.

### **1.6.2 Peniaga Setempat**

Ianya dapat dijadikan sebagai panduan di dalam penyediaan perkhidmatan sosial yang berkesan melalui penyediaan tapak dan kemudahan infrastuktur sedia ada dan mengurangkan ketidakpuasan hati peniaga terhadap mutu perkhidmatan dan kualiti kemudahan infrastuktur yang disediakan. Dengan ini, PBT ini akan dapat mengatur strategi yang terbaik dari aspek perlaksanaan dan perancangan dalam pengurusan aktiviti pembangunan perniagaan

### **1.6.3 Pihak-Pihak Lain Yang Terlibat**

Dengan adanya kajian ini, pihak-pihak agensi kerajaan yang terlibat sama dalam perancangan dan penyelarasan terhadap perniagaan tidak formal ini contohnya Pihak Berkuasa Negeri (PBN) dan Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Negeri (JPBD), dapat mengenalpasti kelemahan dan masalah yang sering timbul untuk dijadikan sebagai satu dokumen rujukan dalam mengurus dan melaksanakan kawalan dalam aktiviti pembangunan.

Selain itu, kepentingan kepada orang awam yang berkunjung yang berminat memaham berkaitan dengan peranan PBT terhadap perancangan dan kawalan kegiatan tidak formal yang dilaksanakan dalam perancangan sebenar.

## 1.7 Metodologi Kajian

Metodologi kajian dipaparkan sebagai rujukan kepada aliran kerja untuk menghasilkan penulisan ini. Ia akan menjelaskan langkah-langkah kerja yang akan dilakukan bermula dari permulaan pemilihan tajuk sehinggalah ke laporan akhir. Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini ialah secara kuantitatif dan kualitatif. Bagi kaedah kualitatif, sesi temubual akan dijalankan terhadap beberapa orang kakitangan MPAG yang terlibat dengan proses perancangan, pengurusan dan penguatkuasaan lesen selain mendapatkan pandangan secara tidak langsung dari peniaga dan pengunjung terlibat di kawasan kajian yang dilakukan oleh penulis.

Manakala bagi kaedah kuantitatif pula, data-data diperolehi melalui soal selidik yang diedarkan kepada peniaga gerai/penjaja dan pengunjung-pengunjung dalam lokasi kawasan yang ditentukan oleh penulis. Rujuk *Lampiran A dan Lampiran B*. Perisian yang digunakan adalah SPSS For Window di mana ia melibatkan keadah pengukuran seperti analisis kekerapan dan analisis '*likert scale*'.

Untuk mencapai setiap objektif kajian ilmiah ini, kajian ini dijalankan secara berperingkat agar maklumat yang diolah adalah tersusun mengikut empat (4) peringkat yang utama seperti berikut iaitu:-

- a) Peringkat 1 : Kajian Awalan
- b) Peringkat 2 : Pengumpulan Data dan Maklumat
- c) Peringkat 3 : Analisis Maklumat
- d) Peringkat 4 : Rumusan dan Cadangan

### **1.7.1 Peringkat 1: Kajian Awal**

Pada peringkat permulaan ini, keterangan dan data mengenai perniagaan sektor tidak formal dikenalpasti bagi membentuk permasalahan kajian. Setelah memahami isu dan masalah timbul, matlamat dan objektif kajian ditentukan sebagai rujukan kepada hasil penulisan ini.

Skop kajian dibentuk agar penulisan lebih fokus dan hanya tertumpu kepada objektif yang ingin dicapai. Tidak dapat dinafikan bahawa peringkat ini amat penting kerana ia dijadikan sebagai rujukan dan panduan kepada penulisan ini. Dalam masa yang sama pelbagai sumber rujukan utama terhadap kajian-kajian lepas dan pembacaan bahan-bahan bercetak yang berkaitan bagi memperolehi informasi awal dengan topik yang ingin dikaji. Disamping itu polisi dan strategi MPAG serta beberapa perkara yang bersangkutan ditinjau dan dianalisa. Kajian ini dijadikan sebagai asas kepada peringkat yang seterusnya.

### **1.7.2 Peringkat 2: Pengumpulan Maklumat dan Data**

Pada peringkat ini, pembacaan dan pemahaman terhadap kajian dengan mendalam dilakukan berdasarkan dua sumber utama iaitu data primer dan data sekunder seperti berikut:-

**i) Data Primer**

Data primer merujuk kepada data utama yang diperolehi hasil daripada pemerhatian dan temubual secara tidak formal dengan Jabatan-jabatan yang berkaitan dalam urusan kawalan penguatkuasaan dan pengurusan lesen di MPAG ialah Jabatan Pelesenan dan Bahagian Penguatkuasaan. Selain itu sesi temubual secara tidak formal turut dibuat bersama Jabatan Perancang Bandar, Jabatan Pelesenan dan Kesihatan Awam dan bahagian-bahagian yang berkaitan dengan aktiviti sektor tidak formal di MPAG.

Temubual juga akan merangkumi cadangan-cadangan yang sesuai dilaksanakan di MPAG berhubung dengan perancangan sektor tidak formal. Kajian melalui soalselidik dengan peniaga gerai, penjaja dan pengunjung akan dilakukan untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan tahap penyediaan kemudahan ruang perniagaan dan peranan semasa MPAG dalam konteks pembangunan perniagaan sektor tidak formal.

**ii) Data Sekunder**

Data sekunder digunakan bagi menyokong dan mengukuhkan hasil kajian. Data-data yang akan dikumpulkan merangkumi dasar-dasar dan polisi dalam perancangan sektor tidak formal serta masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan kawalan dan juga prosedur-prosedur dalam menjalankan kawalan perancangan terhadap sektor tidak formal.

Rujukan yang didapati daripada maklumat bercetak seperti laporan, buletin, terbitan Berita Melaka Hari ini, dokumen Rancangan Tempatan, Rancangan Struktur dan lain-lain bahan media elektronik serta media cetak yang telah dibenarkan dalam penghasilan projek kajian ini.

### **1.7.3 Peringkat 3: Analisis Kajian**

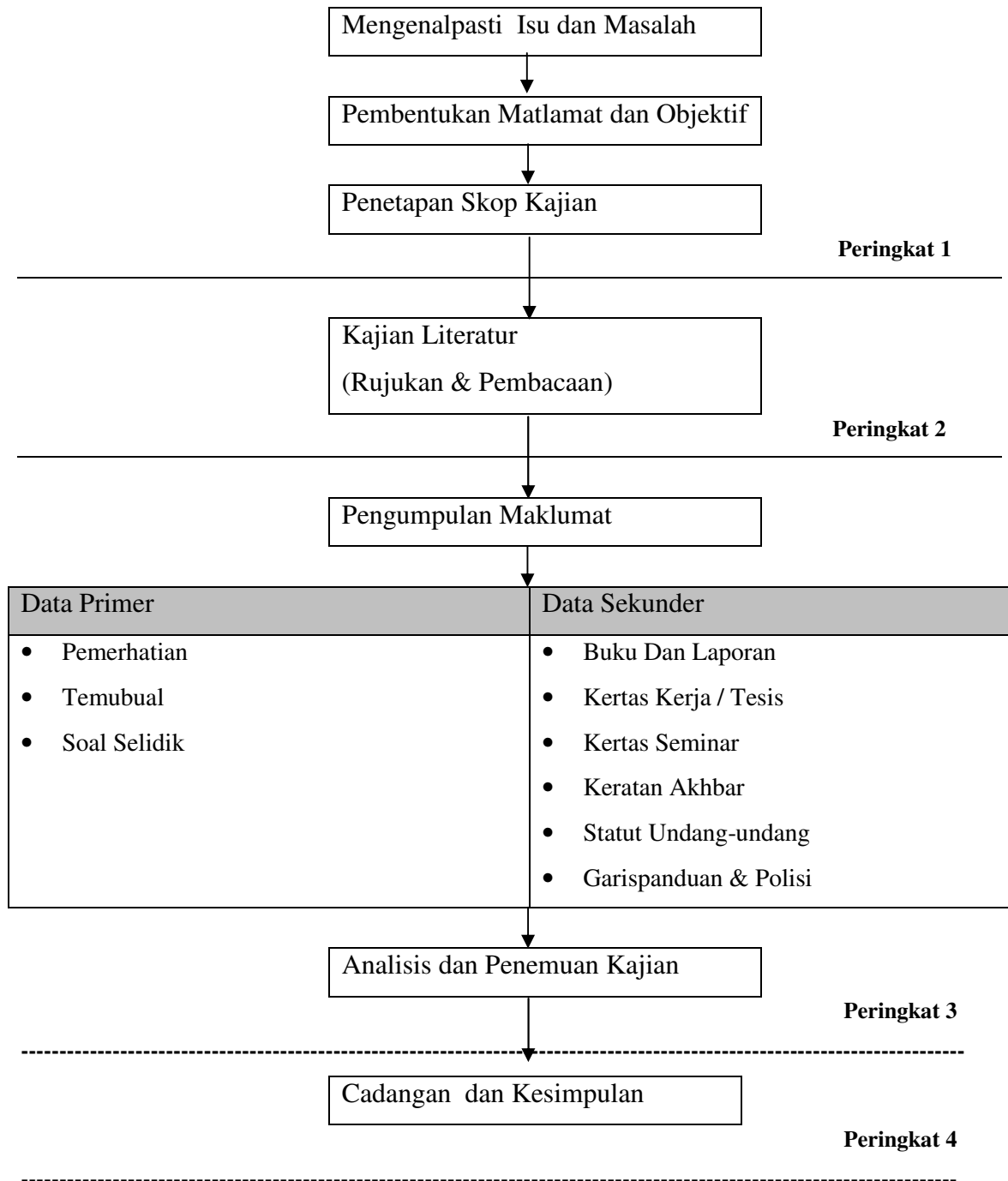
Peringkat ini dijalankan setelah pengumpulan data dan maklumat selesai. Analisis yang dilakukan adalah bagi data primer dan sekunder untuk memenuhi matlamat dan objektif kajian ini. Pada peringkat ini, terdapat pelbagai proses yang digunakan. Bagi tujuan menganalisis data, kaedah yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan diskriptif. Bagi kaedah kuantitatif, analisis yang akan dijalankan secara *kekerapan dan skala Likert*. Manakala, secara kualitatifnya huraian beberapa soalan mengenai pandangan peniaga dan pengunjung dan juga temubual dari pegawai MPAG sendiri. Disamping itu penjelasan dengan bantuan foto-foto di kawasan kajian digunakan untuk menyokong analisis yang dijalankan.

### **1.7.4 Peringkat 4: Rumusan dan cadangan**

Pada peringkat akhir, beberapa cadangan akan dikenalpasti dengan mengambilkira penemuan-penemuan dan analisis kajian dalam merangka cadangan-cadangan untuk mempertingkatkan perlaksanaan dalam penguatkuasaan aktiviti sektor tidak formal di kawasan pentadbiran MPAG.

Cadangan yang diberi akan membantu PBT dalam menyediakan dan memberikan perkhidmatan sosial yang terbaik kepada penduduk khususnya peniaga dan pengunjung. Secara ringkasnya, metodologi asas terhadap kajian ini dapat dibahagikan kepada empat peringkat seperti diterangkan berdasarkan kepada Rajah 1.1 .





Rajah 1.1: Carta alir metodologi kajian

## **1.8 Susun Atur Bab Penulisan**

Secara keseluruhannya, kajian ini terdiri daripada 5 bab utama. Setiap bab mengandungi pengkhususan yang telah ditetapkan bagi memberi kefahaman yang lebih jelas kepada pembaca.

Bab Satu mengandungi penerangan tentang isu dan masalah, persoalan kajian, objektif dan matlamat kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan metodologi kajian yang digunakan. Setelah perkara ini dirangka ianya dapat membantu memandu pengkaji dalam menjalankan kajian dengan lebih teratur.

Bab Dua menerangkan pengenalan kepada Sektor Tidak Formal yang mengandungi penerangan tentang literatur. Bab ini akan menerangkan tentang definisi dan konsep sektor ini, peranan dan kepentingan aktivitinya, kebaikan dan keburukan perkembangan sektor, peruntukan undang-undang yang mengawal kegiatan dan masalah yang menghalang kepada pembangunan sektor tidak formal oleh PBT.

Bab Tiga menjelaskan tentang perkembangan sektor tidak formal di kawasan kajian seterusnya menumpukan kepada lima lokasi yang dipilih dalam kawasan perniagaan Bandar Baru Masjid Tanah. Penerangan terperinci berkenaan latarbelakang kawasan kajian, taburan fizikal perniagaan gerai dan kemudahan yang disediakan di lokasi perniagaan aktiviti ini.

Bab Empat lebih kepada analisis dan sintesis kajian. Bab ini akan menyentuh tentang penemuan yang diperolehi hasil daripada pemerhatian di lapangan, temubual dan soal selidik yang dijalankan kepada peniaga dan pengunjung yang berada di lima lokasi perniagaan gerai yang dipilih. Penerangan lebih tertumpu kepada pengumpulan data dan maklumat soal selidik yang dilakukan.

Pandangan daripada peniaga, pengunjung dan juga pihak pengurusan Majlis Perbandaran Alor Gajah akan diambilkira untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi peniaga untuk mendapat perkhidmatan yang lebih baik dari MPAG.

Bab Lima merupakan bab terakhir dalam kajian ini. Ia merangkumi kesimpulan dan rumusan yang dibuat berdasarkan kepada penemuan objektif kajian. Di akhir kajian ini, cadangan akan diberikan sebagai pendapat untuk penambahbaikan kajian-kajian berkaitan yang akan dijalankan selepas ini. Limitasi, pandangan dan cadangan kajian lanjutan juga dikemukakan dalam menyentuh pelbagai aspek berkaitan dengan subjek ini.