

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengetahui tahap kebersihan premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri. Pelbagai usaha telah dilaksanakan oleh pihak berkuasa bagi membantu meningkatkan tahap kebersihan premis makanan namun sehingga hari ini kita tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri masih belum berada di tahap optimum.

Bandar Tun Razak Cheras telah dirasmikan oleh Mantan Perdana Menteri Tun Dr. Mahathir Mohamad pada 26 Januari 1982. Bandar ini yang terletak kira-kira 7.2 kilometer dari bandaraya Kuala Lumpur. Ianya dikenali sebagai Kampung Konggo sebelum dinaiktaraf dan dinamakan Bandar Tun Razak. Bandar ini dinamakan Bandar Tun Razak adalah mengambil sempena nama bekas Perdana Menteri Malaysia Kedua iaitu Tun Haji Abdul Razak yang juga telah mengilhamkan projek pembangunan bandar ini dalam tahun 1974. Di antara orang-orang kenamaan yang hadir di majlis tersebut ialah Menteri Wilayah Persekutuan, Datuk Pengiran Othman Rauf; Puan Hajah Rahah; Timbalan Menteri Kewangan pada ketika itu, Datuk Seri Mohamad Najib Tun Razak; Gabenor Jakarta' Lt. Gen. Tjokropranolo; Datuk Bandar Kuala Lumpur, Dato' Elyas Omar dan lain-lain. Kewujudan bandar ini menjadikan penduduknya sebagai penduduk bandaraya yang pertama menetap dalam sebuah bandar yang komprehensif dan lengkap dengan kemudahan asas dan rekreasi di Wilayah Persekutuan. .

Melalui kerjasama padu yang diberikan oleh Jabatan Kesihatan dan Alam Sekitar Parlimen Bandar Tun Razak khususnya serta Dewan Bandaraya Kuala Lumpur amnya, dan seluruh penduduk Bandar Sri Permaisuri, kajian ini telah dapat disiapkan dengan jayanya dan telah mencapai objektif yang telah ditetapkan. Hasil kajian ini sangat bermanfaat dalam memberikan sumbangan teoritikal berupa model yang dapat menjelaskan dengan lebih lanjut tentang masalah sebenar yang berlaku di peringkat akar umbi serta telah mengenal pasti beberapa cadangan penambahbaikan yang wajar untuk dipertimbangkan oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah kualitatif di mana kaedah pemerhatian dan soal selidik yang bertindak sebagai *primary instrument* telah diguna pakai bagi mendapatkan gambaran yang lebih jelas serta melibatkan diri secara langsung semasa proses pengumpulan data dijalankan. Proses pengumpulan data dijalankan secara menyeluruh di kawasan-kawasan yang menjadi tumpuan orang ramai di sekitar kawasan Bandar Sri Permaisuri. Data yang diperolehi kemudian dianalisa dan dirumuskan bagi menentukan tahap kebersihan serta faktor yang mempengaruhi tahap kebersihan premis makanan di Bandar Tun Razak.

PENGHARGAAN



Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah rahmat dan kurniannya dapat saya menyempurnakan Modul Kajian Lapangan di Parlimen Bandar Tun Razak, Kuala Lumpur ini yang telah berlangsung selama 14 hari bermula dari 18 Mac hingga 31 Mac 2013.

Sekalung budi saya hulurkan kepada suami saya, Encik Mohd Azlan bin Amir Nordin serta tidak lupa juga kedua ibu bapa saya, Encik Azmi bin Aziz dan Puan Ruslina binti Mansur dan juga anak perempuan saya Nurul Ameerah Hazeerah binti Mohd Azlan di atas pengorbanan dan sokongan yang tidak terhingga yang telah diberikan. Tidak lupa juga kepada semua ahli keluarga saya yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang telah menjadi tulang belakang dan sentiasa memberikan kata-kata semangat dan perangsang agar saya sentiasa tabah dan bersemangat sepanjang mengikuti Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 2/2012.

Sekalung penghargaan juga saya rakamkan kepada YBhg. Dato' Dr. Halim bin Man, Pengarah Intan, Tuan Rospiagos bin Taha, Timbalan Pengarah, Pusat Pembangunan Profesional serta para Penolong Pengarah, Pusat Pembangunan Profesional kerana telah memberikan tunjuk ajar, nasihat dan bimbingan yang sangat berguna sepanjang kursus ini berlangsung.

Terima kasih yang tidak terhingga juga diucapkan kepada Dr. Nor Halizam binti Ismail, Pegawai Perubatan dan Kesihatan Kanan, Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak yang telah banyak membantu dalam memberikan maklumat dan tunjuk ajar serta layanan yang begitu mesra sepanjang saya berada di sana. Budi dan jasa baik beliau serta para para petugas di Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak tidak akan saya lupakan.

Buat teman-teman seperjuangan Laskar Wizurai Kursus DPA Bil.2/2012 khususnya teman-teman dari Sidang A, Institut Tadbiran Awam Kampus Wilayah

Selatan (IKWAS), juga teman-teman dari Institut Tadbiran Awam Kampus Wilayah Timur (INTIM) terutamanya rakan-rakan dari kumpulan 44, kerjasama, komitmen serta kenangan suka dan duka sepanjang enam bulan ini akan saya abadikan selama-lamanya. Saya mendoakan agar kita semua berjaya dalam Kursus DPA ini seterusnya menggunakan semua ilmu pengetahuan dan kemahiran yang ditimba dalam menjalankan tugas di jabatan masing-masing kelak.

Akhir kalam, saya berharap agar kertas kajian ini dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak yang berkenaan dalam usaha untuk memastikan kebersihan premis makanan berada ditahap terbaik pada masa-masa akan datang serta mampu menjadi Parlimen contoh premis makanan bersih dan selamat.

Terima Kasih Semua...

PERAKUAN

Saya **NURUL HUDA BINTI AZMI**, nombor kad pengenalan **851005-02-5844**, mengaku bahawa segala bentuk penulisan yang dihasilkan ini adalah sorotan daripada hasil kerja, analisis kumpulan berserta dapatan daripada hasil kajian yang telah dijalankan sepanjang Modul Kajian Lapangan bagi Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 2/2012 yang bertempat di Parlimen Bandar Tun Razak, Kuala Lumpur bermula dari 18 Mac hingga 31 Mac 2013 adalah hasil kerja nukilan saya.

NURUL HUDA BINTI AZMI

851005-02-5844

DIPLOMA PENGURUSAN AWAM BIL.2/2012

SIDANG A

TARIKH: 1 APRIL 2012

RINGKASAN EKSEKUTIF

Modul Kajian Lapangan merupakan modul teras yang wajib diikuti oleh semua peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil.2/2012. Modul ini berlangsung selama 14 hari bermula dari 18 Mac sehingga 31 mac 2013 di mana para peserta telah ditempatkan di agensi-agensi di bawah seliaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan juga Perbadanan Putrajaya.

Tujuan utama para peserta ditempat di bawah seliaan DBKL dan juga Perbadanan Putrajaya adalah bagi memberikan pendedahan kepada para peserta untuk memahami tugas agensi-agensi penguatkuasaan tersebut . Pada masa yang sama juga, para peserta turut dikehendaki menjalankan kajian mengikut tajuk-tajuk yang telah diberikan.

Bagi melengkapkan Modul Kajian Lapangan ini, tajuk yang telah diberikan kepada saya ialah “Tahap Kebersihan Premis Makanan di Kuala Lumpur”. Persoalan ini berkisarkan mengenai tahap kebersihan premis makanan yang terdapat di sekitar Kuala Lumpur. Melalui kajian ini juga, para peserta dapat mengupas persepsi pengguna mengenai tahap kebersihan premis makanan di Sekitar Kuala Lumpur serta faktor-faktor yang melingkari persoalan ini.

Melalui kaji selidik ini, saya akan mengupas dan memperhalusi persepsi pengguna berkaitan kebersihan premis makanan di sekitar Bandar Tun Razak. Lanjutan daripada itu, beberapa cadangan penambahbaikan yang boleh membantu agensi pelaksana seperti Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan juga Kementerian Kesihatan Malaysia turut diutarakan dalam usaha bagi menambahbaik aspek pengurusan premis makanan di sekitar Bandar Tun Razak.

ISI KANDUNGAN

BAB 1: PENGENALAN	9
1.1 <i>Latar Belakang</i>	9
1.2 <i>Tajuk Kajian</i>	11
1.3 <i>Pernyataan Masalah</i>	11
1.4 <i>Matlamat dan Objektif Kajian</i>	14
1.5 <i>Kepentingan Kajian</i>	16
1.6 <i>Persoalan Kajian</i>	18
1.7 <i>Kerangka Teori Kajian</i>	19
1.8 <i>Hipotesis Kajian</i>	20
1.9 <i>Skop Kajian</i>	22
1.10 <i>Metodologi kajian</i>	23
1.7 <i>Susunatur Bab</i>	25
BAB 2: SOROTAN LITERATUR.....	26
2.1 <i>Pengenalan</i>	26
2.2 <i>Sumber Literatur</i>	26
2.3 <i>Rumusan</i>	29
BAB 3: KAJIAN KES.....	30
3.1 <i>Pengenalan</i>	30
3.2 <i>Latar Belakang</i>	32
3.4 <i>Latar Belakang Isu</i>	34
3.4 <i>Rumusan</i>	35
BAB 4: ANALISA DAN HASIL DAPATAN KAJIAN	36
4.1 <i>Pengenalan</i>	36
4.2 <i>Demografi Responden</i>	37
4.2 <i>Analisa Dapatan</i>	41
4.3 <i>Perbincangan Dapatan</i>	53
BAB 5: KESIMPULAN DAN CADANGAN	55
5.1 <i>Pengenalan</i>	55
5.2 <i>Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian</i>	56
5.3 <i>Cadangan Penambahbaikan</i>	57
5.4 <i>Limitasi Kajian</i>	58
5.5 <i>Cadangan Untuk Kajian Lanjutan</i>	59

5.6 Rumusan Dan Penutup	60
SENARAI RUJUKAN.....	61

BAB 1: PENGENALAN

1.1 *Latar Belakang*

Makanan merupakan keperluan asasi manusia sejagat. Setiap manusia yang hidup dan bernafas di muka bumi ini memerlukan makanan untuk meneruskan hidup. Makanan amat diperlukan bagi membolehkan tubuh berfungsi. Makanan yang dimakan akan membekalkan tenaga serta membentuk jisim badan yang akhirnya menjadi daya pengukur kepada produktiviti dan prestasi kita seharian. Amalan pengambilan diet seimbang dan bersih merupakan satu syarat wajib dalam memenuhi keperluan tubuh. Diet sihat mengandungi semua zat makanan (nutrien) yang penting dan tenaga yang perlu bagi mencegah kekurangan dan kelebihan zat makanan dan menjamin kesihatan. Diet sedemikian boleh didapati dari pelbagai makanan yang mudah didapati, mampu dibeli dan dinikmati oleh sesiapa sahaja. Makanan yang baik bukan sahaja kelihatan menarik dan menyelerakan tetapi juga mesti seimbang. Ini bermakna makanan kita perlu mengandungi kesemua tujuh kelas makanan dalam kadar yang betul dan sejajar dengan keperluan tubuh badan. Diet seimbang juga perlu disertai dengan kebersihan sama ada dari aspek penyediaan mahupun bekalan bahan mentah termasuk kebersihan peralatan dan juga kebersihan penyedia makanan tersebut.

Masalah kebersihan premis makanan bukan lagi isu baru. Perkara ini telah saban hari menjadi buulan di seluruh dunia termasuklah di negara kita, Malaysia. Media-media cetak mahupun media elektronik telah acapkali menyarkan berita berkaitan premis-premis makanan kotor termasuk juga premis-premis makanan yang telah diambil tindakan oleh agensi penguatkuasa. Namun perkara ini masih dipandang sepi oleh sesetengah anggota masyarakat terutamanya pemilik premis makanan dan juga pekerja premis makanan. Tidak terkecuali juga sesetengah anggota masyarakat yang mengambil enteng aspek kebersihan dan keselamatan makanan tanpa memikirkan kesan daripada tindakan mereka keatas diri dan anggota masyarakat yang lain termasuklah penyebaran virus *kolera* atau lebih dikenali sebagai taun dan juga virus *leptospirosis* atau kencing tikus.

Jika dilihat dari sudut yang lebih besar, masalah ini bukan sahaja menjelaskan penduduk tempatan malahan isu ini turut mencalit lumpur kepada imej

dan nama Malaysia yang kita cintai ini. Malaysia merupakan sebuah negara yang menjadi tumpuan pelancong antarabangsa. Malaysia telah menjadi tumpuan para pelancong samaada dari negara Barat, Timur, Timur Tengah mahupun Asia sekitar sendiri. Selain dari tekenal dengan pusat-pusat pelancongan dan juga pusat-pusat membeli belah, Malaysia juga turut terkenal dengan variasi makanan seiring dengan variasi budaya dan bangsa yang hidup sebagai satu rumpun dibawah payung Satu Malaysia selain dari status Malaysia sebagai Hub Halal Antarabangsa. Walaubagaimanapun, kita masih belum boleh berbangga dengan standard makanan yang terdapat di premis makanan yang terdapat di negara ini. Tahap kebersihan serta aspek penyediaan makanan masih belum berada di tahap optimum. Hal inilah yang akan menjadi duri dalam keghairahan kita mempromosikan Malaysia kepada dunia.

Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan oleh kerajaan, namun hakikatnya permasalahan ini masih belum sampai noktahnya. Jika dilihat dengan lebih teliti, secara teorinya, langkah-langkah kawalan dan langkah-langkah penguatkuasaan sepertinya sudah lebih dari mencukupi namun dimanakah silapnya? Silapnya adalah daripada sikap rakyat Malaysia sendiri. Sikap buruk dan tabiat yang tidak mementingkan kebersihan bukan sahaja dijadikan amalan dalam kehidupan seharian malahan turut terbawa-bawa meskipun terlibat dalam bidang servis. Kurangnya kesedaran mengenai kebersihan lebih memburukkan situasi ini. Namun begitu, usaha-usaha yang telah dicurahkan oleh kerajaan tidak seharusnya dibiarkan sepi. Usaha-usaha ini perlu lebih dipergiatkan malahan aspek latihan serta pendidikan kesedaran perlu lebih diberi penekanan. Pendidikan mengenai kebersihan juga perlu ditanam dalam diri setiap rakyat bermula seawal mungkin. Bagi merealisasikan impian ini, semua pihak perlu berganding bahu dan bersama-sama dalam menangani isu ini.

1.2 Tajuk Kajian

“Kajian persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri”

1.3 Pernyataan Masalah

Pengurusan premis makanan meliputi pelbagai aspek. Bukan sahaja dari segi pengurusan kebersihan premis serta susun atur perabot. Malahan pengurusan premis makanan turut meliputi aspek pengurusan bahan mentah, penyediaan makanan termasuk juga peralatan yang digunakan untuk memasak dan menghidangkan makanan. Aspek-aspek inilah yang kurang dititik beratkan oleh pengusaha premis makanan sehingga mengheret mereka sehinggalah dikenakan tindakan undang-undang.

Berdasarkan pendapat Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim , dalam kajian mengenai “Persepsi Pengendali-Pengendali Makanan Terhadap Amalan Kebersihan Dan Keselamatan Di Taman Seri Pulai, Johor”, keduanya lebih cenderung menyatakan alat pembungkusan yang sesuai adalah penting semasa membungkus makanan. hasil kajian mendapati bahawa pengedali makanan bersetuju bahawa amalan merokok dikawasan makanan semasa memasak dan menghidang, pemakaian apron kalis air dan penutup rambut yang bersih semasa bertugas, keperluan membasuh tangan dengan sabun dan air yang bersih sebelum memulakan tugas serta mempunyai kuku yang pendek dan bersih semasa mengendalikan makanan.

Walaubagaimanapun, hasil kajian beliau mendapati respon negatif didalam beberapa perkara. Para pengendali makanan tidak menyedari bahawa luka di anggota badan yang bersentuhan dengan makanan boleh membawa kuman dan perlu dibalut dengan pembalut jenis kalis air. Para pengendali makanan juga merasakan tidak perlu berpakaian kemas dan menjaga kebersihan diri semasa bertugas termasuk juga akan kepentingan memakai kasut bertutup semasa menyediakan makanan. Selain itu, kajian tersebut turut mengetengahkan bahawa

pengendali makanan tidak prihatin bahawa mengorek hidung, mencungkil gigi dan menggosok mata adalah dilarang semasa bertugas serta tidak menyedari bahawa mereka boleh menjadi punca pembawa kuman.

Kesan daripada amalan tidak mengutamakan kebersihan ini jelas menghasilkan kesan-kesan serius termasuk kehilangan nyawa kepada pengguna. Kesan daripada amalan negatif ini bukanlah suatu teori saitifik semata-mata. Perkara ini telah acapkali dipaparkan untuk perhatian masyarakat namun masih kurang diendahkan.

Donkoh Et Al (2012) dalam kajian beliau mengenai "Kepuasan Pelanggan dan persepsi mengenai makanan", beliau mengkaji objektif berikut:

1. Tahap kepuasan pelanggan
2. Menyiasat faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan pelanggan terhadap restoran
3. Untuk mengenalpasti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh pengendali restoran bagi mendapatkan dan menyimpan bahan-bahan agrikultur.

Hasil kajian beliau mengesahkan bahawa persekitaran, kualiti makanan dan kualiti servis berkait rapat dengan tahap kepuasan pelanggan.

Kerajaan dari semasa kesemasa sentiasa menjalankan pemerhatian serta mengambil tindakan sewajarnya ke atas pesalah yang melanggar peraturan di bawah Akta Makanan 1983.

Tahun	Bilangan Operasi Dijalankan	Bilangan Premis Diperiksa	Bilangan kompoun dikeluarkan
2010	14	1587	1170
2011	40	1308	980
2012	34	1807	943

Jadual 1.1 Statistik Operasi Sepadu Bersih

Tahun	Bilangan Operasi Dijalankan	Bilangan Premis Diperiksa	Bilangan kompoun dikeluarkan
2010	14	1587	1170
2011	40	1308	980
2012	34	1807	943

Jadual 1.2 Statistik Penutupan Kedai Makan dan Restoran

Didalam kajian ini penyelidik ingin mengupas akan hubungkait diantara boleh ubah bersandar, Persepsi pelanggan terhadap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri dengan empat pembolehubah tidak bersandar iaitu kebersihan makanan, kebersihan dan keselamatan persekitaran, amalan dan perilaku pekerja dan kebersihan peralatan.

Keempat-empat pembolehubah tidak bersandar ini memberi impak kepada persepsi pelanggan sama ada makanan yang dihidangkan berada dalam keadaan bersih, tahap kepuasan pelanggan berkaitan suasana persekitaran dan kemudahan di premis makanan sekitar Bandar Sri Permaisuri, samaada pekerja atau kakitangan di premis makanan sentiasa mengutamakan kebersihan diri semasa menyediakan makanan dan bagi mengetahui tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

1.4 Matlamat dan Objektif Kajian

Matlamat kajian ini adalah untuk mengupas dengan lebih lagi persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Meskipun pihak berkuasa tempatan seperti Dewan Bandaraya Kuala Lumpur serta Kementerian Kesihatan Malaysia telah mengambil langkah-langkah yang bersesuaian namun masih ada pemilik-pemilik premis yang masih berdegil serta engkar mematuhi peraturan-demi peraturan yang telah ditetapkan. Walaubagaimanapun, usaha serta kerja keras pihak berkuasa dalam menangani isu ini dilihat memberikan hasil yang positif apabila bilangan premis makanan yang diambil tindakan semakin berkurangan dari tahun ke tahun.

Menurut Kamus Pelajar Edisi Kedua, Dewan Bahasa dan Pustaka, Pengguna bermaksud orang yang menggunakan sesuatu; pengambil faedah drpd sesuatu benda. Walaubagaimanapun, masih kurang diambil perhatian oleh kebanyakan pihak yang terlibat dalam menangani permasalahan ini. Oleh yang demikian, penyelidik telah memilih untuk menjalankan kajian berkaitan permasalahan ini melalui kaca mata seorang pengguna. Inisiatif ini diambil berdasarkan kepada kedudukan penyelidik sendiri yang merupakan seorang pengguna. Oleh yang demikian wajarlah jika hak pengguna lebih diutamakan.

Melalui matlamat tersebut, pendekatan telah diambil dengan menggariskan beberapa objektif seperti berikut bagi mencapai matlamat kajian:

- I. Aspek kebersihan makanan iaitu dengan menganalisa persepsi pelanggan berkaitan tahap kebersihan makanan yang dihidangkan kepada pelanggan
- II. Aspek kebersihan dan keselamatan premis iaitu tahap pengendalian kebersihan didalam premis makanan termasuk aspek keselamatan terhadap pelanggan
- III. Aspek amalan dan perilaku pekerja iaitu sikap dan etika para pengendali makanan ketika mengendalikan makanan di premis
- IV. Aspek kebersihan peralatan yang digunakan dalam proses penyediaan makanan termasuk juga semasa menghidang makanan.

1.5 **Kepentingan Kajian**

Dalam keghairahan pengusaha premis makanan mengaut keuntungan, kebanyakan daripada mereka cuai dalam menjagaan kebersihan dan sanitasi semasa mengendalikan premis makanan menyebabkan kejadian keracunan makanan. Ini boleh menyebabkan pengguna memakan makanan yang mengandungi bakteria yang menghasilkan toksin yang akan bertindakbalas atau mengganggu sistem penghadaman. Di samping itu keracunan makanan juga boleh berpunca daripada penggunaan bahan awet yang tidak dibenarkan atau penggunaannya yang melebihi had yang dibenarkan.

Bahan pengawet yang tidak dapat pengesahan penggunaannya boleh membahayakan kesihatan pengguna dalam jangkamasa pendek seperti menunjukkan simptom cirit-birit dan muntah. Manakala kesan jangkamasa panjang pula boleh menjadi faktor penyumbang kepada kejadian kecacatan atau barah. Sebagai contoh, kes keracunan disebabkan oleh Loh Si Fan atau Mee Tikus telah mengorbankan seramai 13 orang yang berlaku pada 15 Oktober 1989 di Kampar, Teluk Intan, Tanjung Tualang dan Batu Gajah Perak. Kejadian ini berpunca akibat kecuaian oleh pengeluar dan pengendali makanan tersebut.

Menurut “Health Facts 2012” (Kementerian Kesihatan Malaysia, Julai 2012), bagi tahun 2011, incidence rate atau kadar kejadian keracunan makanan berada pada tahap 56.25%. Ini bermaksud hampir seorang daripada setiap dua orang penduduk Malaysia berisiko diserang masalah keracunan makanan. Kadar ini agak tinggi dan menunjukkan pengendalian makanan di kalangan rakyat Malaysia masih berada pada tahap kurang memuaskan.

Sehubungan itu, kajian ini dijalankan bagi menilai kepekaan pelanggan dan orang ramai terhadap tahap kebersihan premis makanan yang mereka kunjungi. Antara kepentingan kajian ini dijalankan adalah :

i) Pengendali premis makanan

Menimbulkan kesedaran kepada pengendali-pengendali premis makanan di Parlimen Bandar Tun Razak akan kepentingan penjagaan kebersihan premis makanan dan juga semasa penyediaan makanan supaya dapat menjamin kebersihan dan keselamatan makanan yang dihidang kepada pengguna.

ii) Penduduk dan pelanggan premis makanan di Parlimen Bandar Tun Razak

Maklumat yang diperolehi daripada kajian dapat memberi pengetahuan kepada penduduk sekitar dan pelanggan premis makanan di Parlimen Bandar Tun Razak tentang kepentingan amalan kebersihan makanan semasa penyediaan makanan. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesedaran pihak terbabit berhubung kebersihan dan keselamatan makanan yang dipilih.

iii) Pihak Berkuasa Tempatan (DBKL)

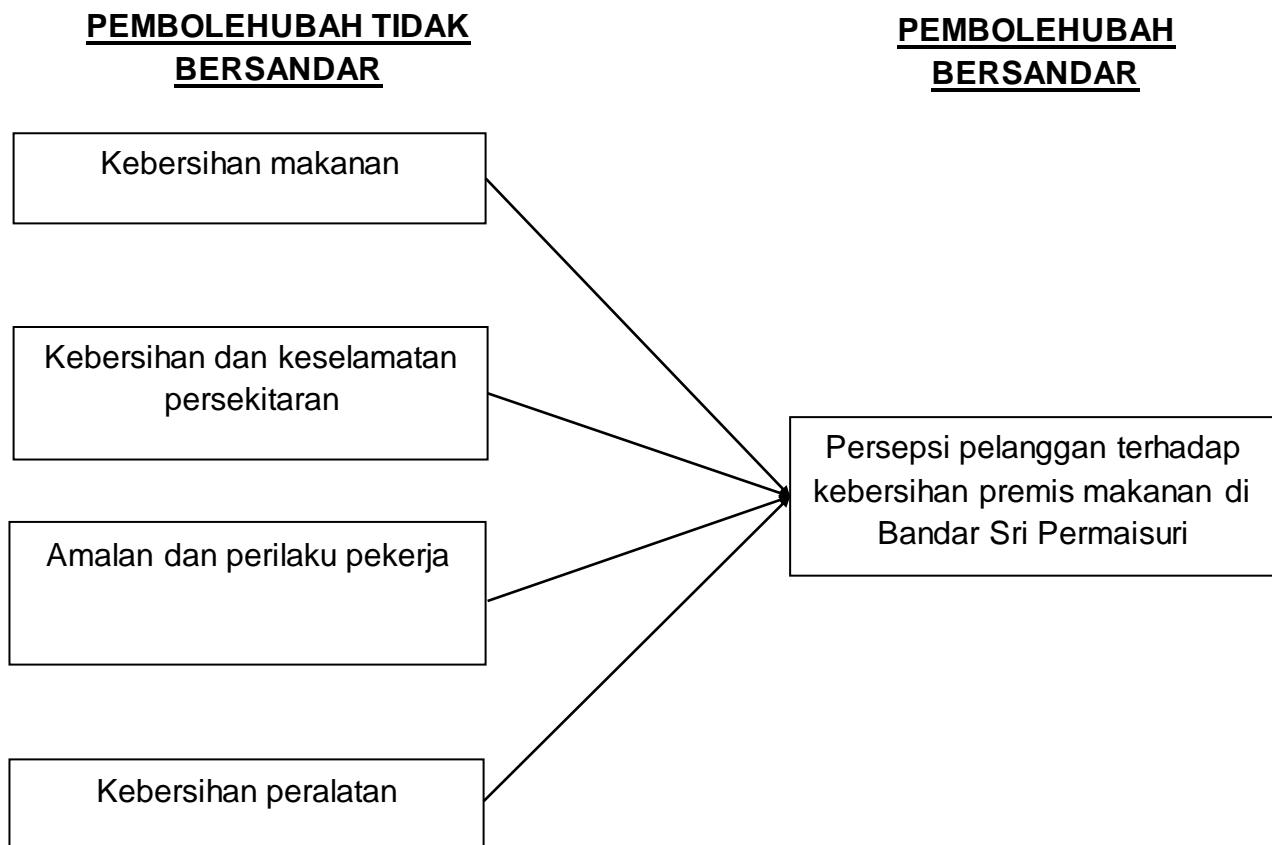
Menyediakan maklumat-maklumat terperinci dan terkini agar dapat digunakan oleh pihak DBKL dalam merangka program untuk memastikan kebersihan yang perlu diaplikasikan oleh para pengendali premis makanan.

1.6 Persoalan Kajian

Bagi memastikan kajian ini mencapai objektif yang telah ditetapkan, persoalan kajian telah dirangka bagi membantu penulis untuk sentiasa fokus kepada masalah yang dikaji iaitu persepsi pelanggan terhadap kebersihan di premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Antara persoalan kajian yang dibangkitkan adalah seperti berikut:

- (i) Adakah pelanggan bersetuju bahawa presis makanan di Bandar Sri Permaisuri adalah bersih?
- (ii) Adakah aspek kebersihan dan keselamatan premis telah berada ditahap selamat?
- (ii) Adakah aspek latihan serta garis panduan yang diberikan oleh pihak berkuasa tempatan telah dipraktikkan oleh para pengendali makanan mahupun pemilik makanan?
- (iii) Adakah peralatan yang digunakan semasa pengendalian makanan adalah bersih dan selamat digunakan?

1.7 Kerangka Teori Kajian



1.8 Hipotesis Kajian

Menurut Kamus Dewan Edisi Empat, hipotesis bermaksud sesuatu pendapat yang dianggap benar sebagai alasan walaupun kebenarannya masih belum dibuktikan. Hipotesis merupakan turutan kepada persoalan kajian. Setelah persoalan kajian dihasilkan, seterusnya adalah untuk menyediakan hipotesis kajian. Hipotesis kajian ini adalah merupakan jawapan kepada setiap persoalan kajian yang dirangka dan juga merupakan anggaran terhadap hasil dan dapatan kajian kelak. Antara hipotesis kajian ini adalah seperti di **Jadual 1.3** di bawah.

PERSOALAN KAJIAN	HIPOTESIS
Adakah pelanggan bersetuju bahawa presis makanan di Bandar Sri Permaisuri adalah bersih?	Pelanggan bersetuju bahawa premis makanan di Bandar Sri Permaisuri adalah tidak bersih
Adakah aspek kebersihan dan keselamatan premis telah berada ditahap selamat?	Pelanggan bersetuju bahawa tahap kebersihan dan keselamatan premis berada ditahap tidak memuaskan
Adakah aspek latihan serta garis panduan yang diberikan oleh pihak berkuasa tempatan telah dipraktikkan oleh para pengendali makanan mahupun pemilik makanan?	Pelanggan bersetuju bahawa latihan serta garis panduan yang diberikan masih tidak mencukupi.

Adakah peralatan yang digunakan semasa pengendalian makanan adalah bersih dan selamat digunakan?	Pelanggan bersetuju bahawa peralatan yang digunakan semasa pengendalian makanan adalah tidak bersih serta tidak selamat digunakan.
--	--

Jadual 1.3 Hipotesis Kajian

1.9 Skop Kajian

Skop kajian ini merangkumi isu dan persepsi pelanggan berkaitan tahap kebersihan premis-premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri. Pihak berkuasa tempatan iaitu Dewan Bandaraya Kuala Lumpur serta Kementerian Kesihatan Malaysia merupakan badan yang secara langsung memantau operasi premis-premis makanan. Kedua-dua jabatan ini sering mengadakan lawatan ke premis-premis makanan mengikut daerah masing-masing. Mana-mana premis makanan yang didapati melanggar peraturan dibawah Akta Makanan 1983 akan diarahkan tutup serta merta. Premis-premis tersebut haruslah membuktikan bahawa mereka telah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan sebelum dibenarkan beroperasi semula.

Selain daripada itu, Pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur juga turut mewujudkan sistem pengredan premis mengikut tahap kebersihan premis tersebut. Premis-premis yang telah digredkan perlulah mempamerkan gred yang telah diberikan. Kesemua tindakan ini berserta juga dengan rekod pengredan akan difaillkan dan disimpan untuk tujuan rekod.

Walaubagaimanapun, premis-premis yang mendapat gred A masih juga perlu mematuhi segala arahan yang terpakai dari semasa ke semasa serta sentiasa memastikan mereka berada ditahap yang sama pada setiap masa.

1.10 Metodologi kajian

Bagi tujuan pengumpulan data, beberapa kaedah telah digunakan bagi tujuan penyelidikan. Antaranya adalah seperti berikut:

(i) **Temuramah**

Kaedah temuramah diadakan secara formal dan tidak formal. Data-data telah diperolehi hasil temuramah bersama Dr. Nor Halizam binti Ismail, Pegawai Perubatan Dan Kesihatan Kanan, Pejabat Kesihatan parlimen Bandar Tun Razak. yang bertindak sebagai Penolong Pegawai Kesihatan Persekutuan di MPM. Beliau merupakan pegawai yang bertanggungjawab dalam memantau operasi Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak dimana Bandar Sri Permaisuri, iaitu kawasan kajian tertakluk dibawah Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak. Di sini maklumat berkenaan paguatuksaan bagi tahun 2012, aktiviti penguatkuasaan terkini, aduan, serta statistik perlanggaran peraturan dan tindakan tindakan-tindakan yang telah diambil ke atas pesalah dan sebagainya telah berjaya diperolehi;

(ii) **Pemerhatian**

Kaedah pemerhatian juga telah dilakukan semasa proses pengumpulan data ini berlangsung. Ini adalah bertujuan untuk melihat jenis-jenis kesalahan yang dilakukan oleh premis-premis makanan serta kaedah peguatuksaan dijalankan. Kaedah pemerhatian dilaksanakan melalui penyertaan bersama penulis semasa aktiviti penguatkuasaan dijalankan oleh para pegawai dari Jabatan Kesihatan dan Alam sekitar, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dengan anggota berjumlah seramai lima orang pegawai di South City, Bangsar, Kuala Lumpur.

(iii) **Borang Soal Selidik**

Selain itu, kajian turut menggunakan borang soal selidik di mana Skala Likert telah diguna pakai bagi mengukur persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri dan faktor-faktor yang menyumbang kepada berlakunya masalah kebersihan yang seolah-olah tidak berkesudahan ini. Sebanyak 400 responden telah dikenal pasti di seluruh Bandar Sri Permaisuri bagi menjawab soal selidik yang telah disediakan. Responden telah dipilih secara rawak menggunakan kaedah *convenience sampling* di mana saya hanya memilih sesiapa sahaja yang difikirkan sesuai untuk menjawab. Responden dikategorikan seperti berikut:

- I. Mengikut jantina
- II. Mengikut umur
- III. Lokasi tempat tinggal
- IV. Status Perkahwinan
- V. Jenis pekerjaan
- VI. Kekerapan makan di premis makanan

1.7 Susunatur Bab

Dalam kertas kajian ini, telah digarapkan dengan jelas setiap proses kajian itu sendiri. Bab satu merupakan pengenalan kepada Kajian ini iaitu “Kajian Persepsi Pelanggan terhadap tahap kebersihan Premis Makanan di Bandar Sri Permaisuri”. dalam bab pengenalan, pembaca akan dibawa menyoroti latar belakang kajian, pernyataaan masalah kajian, matlamat dan objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian serta metodologi kajian.

Pembaca kemudiaannya akan dibawa bagi meneliti sorotan literatur yang berkait rapat dengan kajian ini. Sorotan literature ini diambil daripada pembacaan penulis melalui sumber- sumber sperti artikel jurnal, artikel suratkhabar dan majalah, dokumentasi kerajaan, kertas kajian dan sumber dari internet. Penulis seterusnya merumuskan hasil dapatan daripada sumber-sumber literature tersebut.

Seterusnya, pembaca akan dibawa bagi lebih terus mendalami kajian yang telah dijalankan. Mealui bab Kajian Kes, pembaca akan dibawa bagi mengenali secara jelas akan latar belaang kajian kes, tahap pembangunan serta latar belakang isu yang telah dikaji.

Dalam Bab 4, penulis merencanakan dengan lebih mendalam akan analisa kajian yang telah dijalankan. Analisa kajian ini merangkumi demografi responden, analisa dapatan, perbincangan dapatan dan juga rumusan daripada analisa dapatan.

Dalam bab yang terakhir, saya akhirnya akan menjelaskan akan kesimpulan dan cadangan daripada kajian ini. Bab ini merangkumi garapan berkaitan pencapaian matlamat dan objektif kajian, cadangan penambahbaikan, limitasi kajian, serta cadangan untuk kajian lanjutan dan juga kesimpulan keseluruhan kajian ini.

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1 *Pengenalan*

Kebersihan merupakan asas kepada kehidupan. Tanpa mengira dimana mahupun siapa jua perlu menjaga kebersihan pada setiap masa. Kebersihan juga turut mencerminkan adab serta ketamadunan sesuatu bangsa itu. Tanggungjawab menjaga kebersihan telah merupakan amalan terpenting dalam kehidupan sehari-hari kita. Kebersihan bukan sahaja dari segi kebersihan pakaian semata-mata. Kebersihan mencakupi pelbagai aspek termasuklah tempat tinggal, persekitaran serta kebersihan makanan. Makanan pula merupakan sumber tenaga bagi meneruskan kehidupan. Aspek kebersihan dalam penyediaan makanan, serta persekitaran premis makanan amat penting bagi mengelakkan berlakunya penyakit seperti taun. Meskipun pelbagai kajian, tindakan serta penguatkuasaan undang-undang telah dilaksanakan, namun masih terdapat kes-kes perlanggaran peraturan berkaitan premis makanan.

2.2 *Sumber Literatur*

Penguatkuasaan Akta Makanan 1983 yang telah digazetkan pada 9 Mac 1983. Akta ini telah disemak sebanyak beberapa kali bersesuaian dengan peredaran zaman. Terkini, Akta ini telah disemak pada 28 Februari 2009. Akta Makanan 1983 mencakupi pelbagai aspek pengurusan makanan, pengurusan premis makanan termasuk juga arahan secara terperinci aspek penguatkuasaan terhadap premis makanan. Akta Makanan 1983 ini telah menyatakan dengan jelas peranan serta bidang kuasa setiap badan yang bertanggungjawab didalam penguatkuasaan akta ini serta turut juga menyatakan dengan jelas peranan pemilik premis serta pekerjaanya termasuk juga kesan dari perlanggaran terhadap akta ini. (Akta Makanan 1983)

Kementerian Kesihatan Malaysia juga telah mengeluarkan garis panduan Kebersihan Makanan untuk Pengusaha Kedai Makanan dan Pengendali Makanan. Garis Panduan ini telah menggariskan dengan jelas punca-punca makanan menjadi tercemar seperti penggunaan bahan mentah yang tercemar, menyediakan makanan dengan cara yang tidak bersih, menggunakan peralatan yang kotor,

menghidangkan makanan dengan cara yang tidak bersih serta menyimpan makanan dengan cara yang tidak sempurna. Selain daripada itu, perkara-perkara asas serta amalan pengedalian terbaik bahan mentah dan makanan serta aspek kebersihan diri turut diberi penekanan.

Disebalik penguatkuasaan undang-undang serta pendedahan garis panduan serta peraturan demi peraturan, tahap kebersihan premis makanan di Malaysia masih lagi belum berada di tahap yang boleh dibanggakan. Laporan demi laporan dipaparkan di dada-dada akhbar tahun demi tahun. Namun sesetengah peniaga masih mengambil mudah serta mengambil sikap sambil lewa berhubung isu kebersihan sehingga mereka dikenakan tindakan. Dan sesetengah dari mereka menunggu sehingga premis masing-masing diarahkan ditutup oleh penguatkuasa barulah mereka mengambil endah isu ini. Perbuatan mereka ini bukan sahaja mencemarkan imej premis makanan secara umumnya bahkan turut meletakkan nyawa pengguna ditahap terendah.

Sebanyak 15 premis makanan diarahkan tutup oleh Penguatkuasa Majlis Perbandaran Seremban (MPS) dari tempoh Januari hingga Ogos 2012. Menurut Ahli Majlis MPS, Tung Kong Ming, walaupun jumlah berkenaan menunjukkan penurunan mendadak pihaknya tidak berkompromi dengan mana-manapenhusaha premis yang masih mengabaikan aspek kebersihan dan kesihatan. (Utusan, 18 September 2012)

Pengusaha premis makanan di Kelantan didapati masih gagal mematuhi Peraturan-peraturan Kebersihan Makanan 2009 yang menuntut mereka mendaftar dengan Kementerian Kesihatan Malaysia bagi memastikan juadah yang disediakan selamat dan terjamin. Pengarah Jabatan Kesihatan Kelantan, dr. Nordiyanah Hassan berkata mengikut kajian Jabatan Kesihatan, pada Disember tahun lalu, terdapat 12,893 premis termasuk gerai, restoran, kantin, pasar dan juga kilang makanan di negeri ini. Jabatan Kesihatan juga telah mengenakan tindakan menutup sementara dibawah Akta Makanan terhadap 262 buah premis termasuk enam kilang makanan yang didapati tidak bersih. (Utusan, 25 November 2011)

Sikap pengguna yang tidak mengutamakan kebersihan makanan juga turut memainkan peranan penting dalam menggalakkan lagi premis-premis ini tumbuh serta terus beroperasi tanpa rasa takut. Ini dibuktikan melalui pemerhatian di sekitar Kawasan Masjid India dimana gerai-gerai dikawasan tersebut didapati kotor namun orang ramai masih menikmati pelbagai juadah disediakan peniaga dikawasan itu. Ramai pengunjung yang menjamu selera dikawasan itu tanpa memikirkan risiko yang bakal dihadapi dengan memakan makanan hidangan belum pasti tahap kebersihannya. Pelanggan yang ditemui juga mengakui makanan yang dihidangkan disitu memang sedap dan harga ditawarkan juga tidak membebankan. Rata-rata pelanggan mengakui mereka kurang mengambil kira soal kebersihan premis tersebut. Menurut mereka lagi, bilangan pelanggan yang ramai membuktikan kedai di kawasan sekitar tidak akan menjelaskan kesihatan mana-mana pihak. (Harian Metro, 19 Julai 2011)

Dalam kajian yang dijalankan oleh Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim Di Taman Seri Pulai, Johor, didapati bahawa sebahagian besar responden telah menunjukkan respons positif dalam beberapa item dalam kajian tersebut. Responden menyedari amalan merokok di kawasan makanan semasa memasak dan menghidang makanan boleh menjelaskan kebersihan makanan. Kajian ini mendapati semua responden merasakan perlu memakai apron yang kalis air dan penutup rambut yang bersih semasa bertugas. Mereka juga dapat melihat keperluan membasuh tangan dengan sabun dan air yang bersih sebelum memulakan tugas. Responden juga didapati prihatin akan mempunyai kuku yang pendek dan bersih semasa mengendalikan makanan. Walaupun begitu, responden telah menunjukkan beberapa respon yang negatif dalam beberapa item bagi persoalan kajian ini. Dapatkan kajian menunjukkan bahawa mereka tidak menyedari bahawa luka di anggota badan yang bersentuhan dengan makanan boleh membawa kuman dan perlu dibalut dengan pembalut jenis kalis air. Begitu juga kajian ini mendapati sebahagian responden merasakan tidak perlu berpakaian kemas dan menjaga kebersihan diri semasa bertugas. Responden juga didapati tidak prihatin akan keperluan memakai kasut yang tertutup semasa mengendalikan makanan di premis. Begitu juga kajian ini mendapati sebahagian responden tidak prihatin bahawa

mengorek hidung, mencungkil gigi dan menggosok mata adalah dilarang semasa bertugas.

2.3 *Rumusan*

Rumusan daripada sumber-sumber literatur diatas, didapati bahawa tahap kebersihan premis makanan telah pun meningkat. Namun masih terdapat maslah kurangnya kesedaran mengenai kebersihan di kalangan pemilik mahupun pengendali makanan yang boleh menimbulkan komplikasi serta bahaya kepada pegguna.

BAB 3: KAJIAN KES

3.1 *Pengenalan*

Bandar Sri Permaisuri merupakan antara kawasan yang pesat membangun di Bandar Tun Razak. Bandar Sri Permaisuri merupakan nadi penggerak baru bagi Parlimen Bandar Tun Razak. Walaubagaimanapun, masalah berkaitan premis makanan masih tidak dapat dipisahkan dari bandar yang pesat membangun ini. Masalah ini bukan sahaja hanya dikaitkan dengan sesuatu Bandar atau daerah kecil, tetapi masalah ini merupakan masalah negara.

Malaysia merupakan sebuah negara mesra pelancong sering dikunjungi ratusan ribu pelancong dari seluruh dunia. Malaysia bukan sahaja terkenal melalui lokasi pelancongan yang menakjubkan malahan Malaysia turut dikenali melalui kepelbagaiannya budaya dan bangsa yang hidup sebagai satu rumpun dibawah payung Satu Malaysia. Oleh yang demikian, secara tidak langsung menu makanan yang pelbagai menjadi pilihan pelancong yang datang ke sini. Namun, keadaan persekitaran serta tahap kebersihan yang rendah di sesetengah premis makanan akan mengundang pandangan negatif pelancong asing terhadap masyarakat di negara ini. Hal ini boleh menjadi lebih serius sekiranya kelalaian pemilik premis mahupun pengendali makanan dalam aspek kebersihan ini menjadi punca kepada sesuatu penyakit seperti penyakit bawaan vektor yang akhirnya tersebar dan menjadi wabak serius di negara ini sehingga meragut nyawa mereka yang tidak bersalah. Kita pastinya tidak ingin membiarkan perkara ini berlaku.

YB Dato' Sri Liow Tiong Lai, Menteri Kesihatan dalam ucapannya sempena Majlis Anugerah Kantin Dan Dewan Makan Sekolah Menengah Bersih 2011 Peringkat Kebangsaan di Pusat Konvensyen Shah Alam (SACC) pada 23 April 2012 yang lalu menyatakan bahawa berdasarkan Laporan Awal Wabak Penyakit Bawaan Makanan dan Air Di Malaysia, terdapat beberapa faktor penyumbang kepada keracunan makanan. Antaranya ialah pencemaran silang dari tangan pengendali dan peralatan kepada makanan, tempoh penyimpanan makanan (holding time) melebihi empat (4) jam pada suhu yang tidak sesuai, pengendali makanan yang tidak terlatih, proses memasak yang singkat menyebabkan makanan tidak masak dengan sempurna (undercooked) dan proses nyahbeku tidak sempurna bagi bahan mentah sejuk beku. Penyiasatan kejadian keracunan makanan di sekolah pada tahun 2011 menunjukkan menu utama yang dikenalpasti menjadi punca keracunan makanan ialah menu berasaskan mee, kueytiow dan nasi.

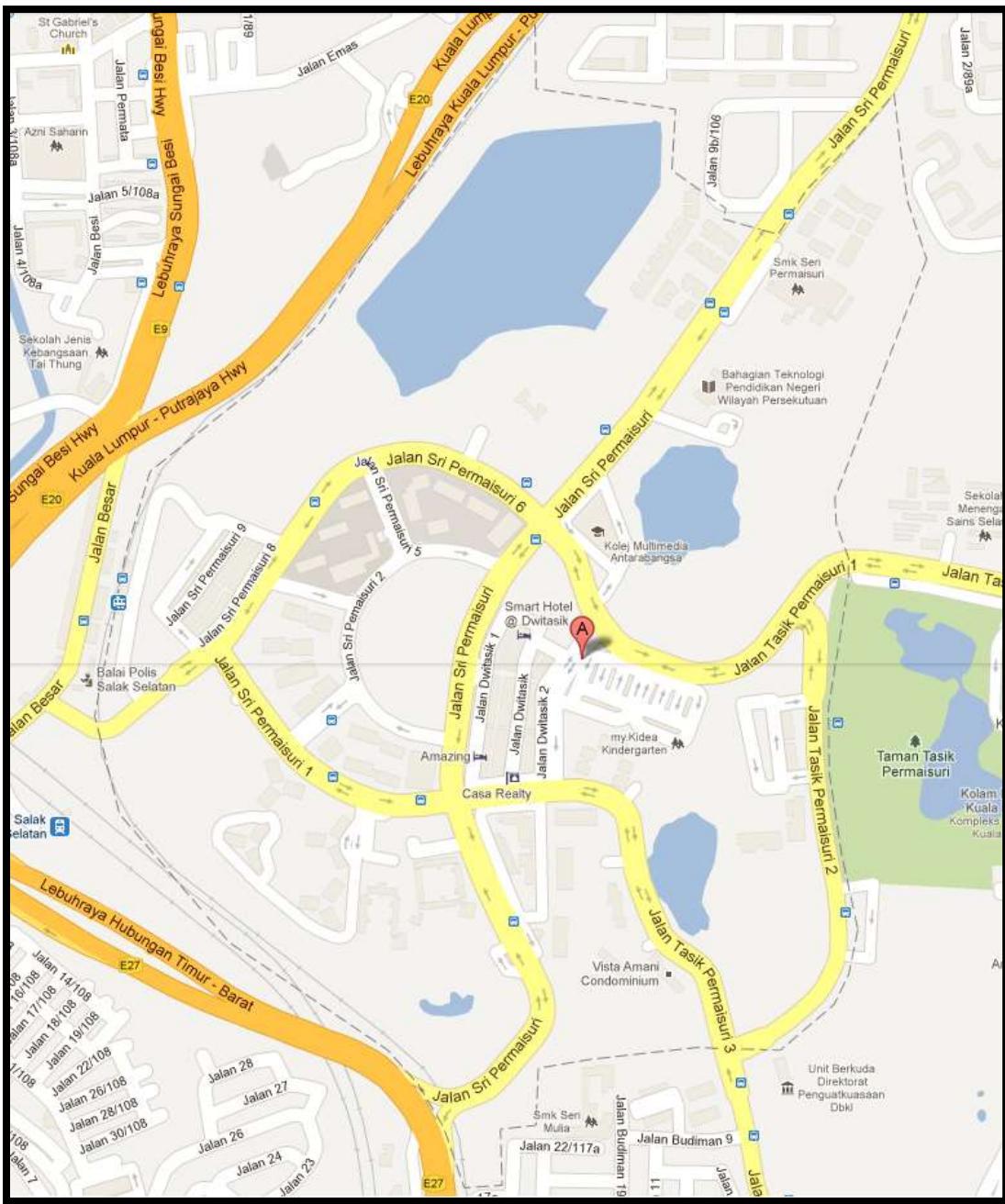
Kementerian Kesihatan Malaysia memandang serius mengenai kejadian keracunan makanan seperti ini kerana kesannya kepada kesihatan pelajar akan menjelaskan prestasi pembelajaran akademik mahupun kurikulum mereka. Pada tahun 2011, sebanyak 146 premis yang terlibat dengan keracunan makanan di sekolah telah diperiksa.

Daripada bilangan tersebut, sebanyak 72 (49.3%) premis telah dikenakan notis penutupan sementara di bawah Seksyen 18(1) (d), Akta Kawalan Penyakit Berjangkit 1988 dan 16 (11%) premis ditutup sementara di bawah Seksyen 11, Akta Makanan 1983. Premis selebihnya dikenakan tindakan seperti arahan kerja pembersihan, diberi taklimat keselamatan makanan dan tindakan kawalan dan pencegahan. Kementerian Kesihatan Malaysia, melalui pihak Jabatan Kesihatan Negeri dan Pejabat Kesihatan Daerah, telah meningkatkan pemantauan dan pemeriksaan di kantin dan dewan makan sekolah di mana berlaku kejadian keracunan makanan dengan lebih kerap dan secara berkala.

Sementara itu Pengarah Pematuhan Dan Pembangunan Industri, Bahagian Keselamatan Dan Kualiti Makanan dalam ucapannya semasa perasmian Kursus Refresher Tenaga Pengajar Latihan Pengendali Makanan (LPM) di Dewan Auditorium Kompleks E, Putrajaya pada 17 Mei 2012 yang lalu sehingga Mac 2012, seramai 706,633 orang pengendali makanan telah dilatih di seluruh negara oleh 134 buah SLPM yang telah diiktiraf oleh KKM. Jumlah ini masih jauh dari sasaran yang kerajaan tetapkan iaitu 2.5 juta orang pengendali makanan dilatih menjelang tahun 2020. Untuk tujuan itu pelbagai aktiviti telah dirancang dan telah atau sedang dilaksanakan bagi mencapai sasaran ini. Antara aktiviti yang telah dan sedang dilaksanakan adalah promosi keselamatan makanan dan kerjasama bersama agensi kerajaan umpamanya Kementerian Pelajaran Malaysia, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam menguatkusakan Peraturan-Peraturan sediaada.

Menurutnya lagi, Program Latihan Pengendali Makanan telah dilaksanakan sejak tahun 1996 itu bertujuan memberi pendedahan dan kesedaran kepada semua pengendali makanan dalam aspek kebersihan premis makanan, kebersihan diri dan pengendalian makanan yang selamat, yang seterusnya akan menyumbang kepada pengurangan kejadian keracunan makanan di seluruh negara.

3.2 Latar Belakang



Rajah 3.1 Peta Lokasi Bandar Sri Permaisuri

Bandar Sri Permaisuri merupakan sebuah bandar di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur yang sedang pesat membangun. Bandar Sri Permaisuri yang terletak di koordinat $3^{\circ}5'54.44''\text{U}$ $101^{\circ}42'42.68''\text{T}$ mengekalkan konsep kediaman yang bercirikan komersial dan rekreasi, bandar baru ini merupakan kawasan yang sangat strategik terletak di bahagian selatan pusat bandar Kuala Lumpur dan ianya juga berada di dalam kawasan pembangunan Koridor Raya Multimedia (MSC).

Bandar Sri Permaisuri dimajukan sepenuhnya oleh syarikat Dwitasik Sdn Bhd dan Danau Lumayan Sdn Bhd hasil dari pelaksanaan projek penswastaan oleh DBKL. Projek ini siap sepenuhnya pada tahun 2002, bandar ini menjanjikan infrastruktur dan kemudahan yang bersifat sibernetik, disamping mengekalkan lebih 40 ekar kawasan hijau dan taman rekreasi. Terdapat sebanyak dua belas buah kawasan perumahan yang rata-ratanya merupakan kategori pangsapuri yang telah diduduki iaitu Pangsapuri Cemara, Kondominium Bayu Tasik, Kondominium Bayu Tasik 2, Kondominium Cengal, Villa Laman Tasik, Pangsapuri Cendana, Pangsapuri Sri Penara, Pangsapuri Lumayan, Kondominium Vista Amani, Kondominium Mentari, Pangsapuri Lestari dan Pangsapuri Kasturi. Manakala tiga lagi pangsapuri, Kondominium Q1, Kondominium Astana Lumayan dan Kondominium Casa Lumayan sedang dalam pembinaan.

Selain daripada itu, terdapat beberapa kompleks dan ruang pejabat yang menempatkan pelbagai premis perniagaan, agensi awam dan swasta serta perbankan di Bandar Sri Permaisuri. Diantara kompleks perniagaan utama yang telah dibangunkan di bandar ini adalah Plaza Dwitasik dengan keluasan 380,000 kaki persegi, Dataran Dwitasik dan Danau Lumayan Avenue.

Disamping itu, Bandar Sri Permaisuri juga turut dilengkapi dengan kemudahan rekreasi awam seperti Taman Tasik Permaisuri yang menjadi tumpuan orang ramai terutama ketika hujung minggu. Bandar Sri Permaisuri juga turut dihujani dengan puluhan premis makanan dari pelbagai jenis dan selera.

3.4 Latar Belakang Isu

Isu utama yang dihadapi oleh pelanggan adalah pengabaian aspek kebersihan oleh pemilik dan pengendali premis makanan. Pengabaian ini bukan sahaja dari segi aspek kebersihan persekitaran sahaja malahan turut meliputi aspek penyediaan makanan.

Masyarakat sebagai pengguna mempunyai hak terhadap apa yang dinikmati oleh mereka di premis-premis makanan. Mereka seharusnya diberikan layanan dan servis yang berkualiti. Justeru itu hak sebagai pengguna amat penting.

Pengguna perlu sedar akan hak-hak mereka dalam menerima servis daripada penyedia makanan. Mereka boleh mengelakkan diri mereka dari menjadi mangsa akibat kelalaian pengendali makanan yang tidak bertanggungjawab.

Kajian awal mendapati pengendali premis makanan dilihat kurang menitikberatkan soal kebersihan kualiti makanan yang dihidangkan. Penggunaan dan penyimpanan bahan masakan yang tidak dikendalikan dengan betul boleh mengancam nyawa pelanggan premis tersebut. Selain itu, pengendali premis juga dilihat tidak menitikberatkan aspek kebersihan premis makanan mereka. Sampah sarap tidak ditangani dengan betul sehingga menyebabkan tikus dan lipas berkeliaran di kawasan premis termasuk kawasan penyimpanan stok makanan kering dan basah dan juga peralatan memasak. Sikap dan etika pengedali makanan juga dilihat masih belum memuaskan. Ini berkemungkinan akibat dari kurangnya latihan dan ilmu mengenai kebersihan dan juga kesedaran dalam diri untuk mementingkan kebersihan semasa menyediakan makanan. Isu yang terakhir yang dilihat penting adalah mengenai kebersihan peralatan yang digunakan dalam menyediakan makanan. aspek kebersihan peralatan sering diabaikan. Peralatan adakalanya tidak dibasuh dengan bersih, serta tidak disimpan di tempat yang bersesuaian.

3.4 Rumusan

Secara rumusannya, bab ini telah membincangkan serba sedikit mengenai latar belakang Bandar Sri Permaisuri dan juga sedikit sebanyak sejarah serta pembangunan Bandar Sri Permaisuri. Selain daripada itu, aspek latar belakang isu juga telah dibincangkan.

BAB 4: ANALISA DAN HASIL DAPATAN KAJIAN

4.1 *Pengenalan*

Kajian ini meliputi sepenuhnya kawasan sekitar Bandar Sri Permaisuri. Keseluruhan kajian meliputi kawasan sekitar Bandar Sri Permaisuri sahaja.

Kaedah analisis kajian adalah merupakan bahagian yang paling penting dan perlu diberikan penekanan dalam sesebuah penyelidikan. Hasil kajian ini akan menjelaskan persepsi sebenar pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

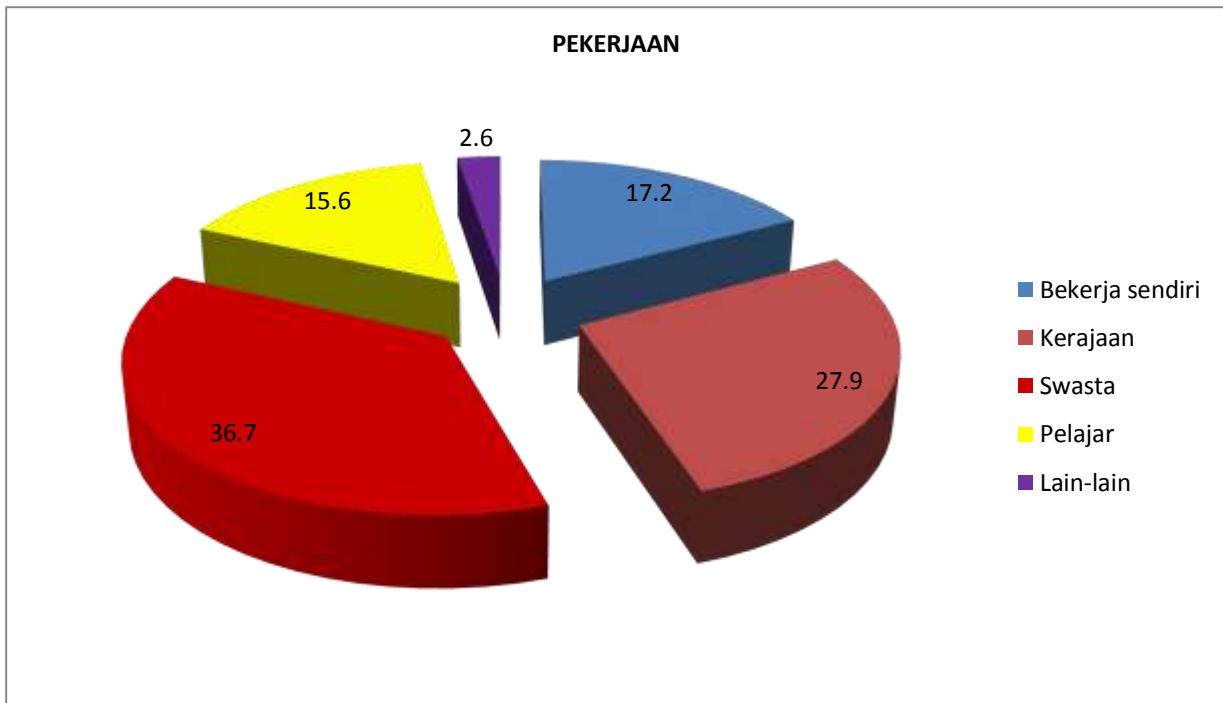
Dalam menjalankan kajian ini, penulis telah menemui responden yang terdiri daripada pegawai-pegawai Jabatan Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak bagi mendapatkan gambaran awal mengenai tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri dan masalah sebenar yang sering dibangkitkan. Bagi mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai masalah kebersihan premis makanan, penulis telah turun sendiri ke lapangan untuk melakukan pemerhatian tentang faktor-faktor utama yang menyumbang kepada masalah kebersihan premis makanan.

4.2 Demografi Responden

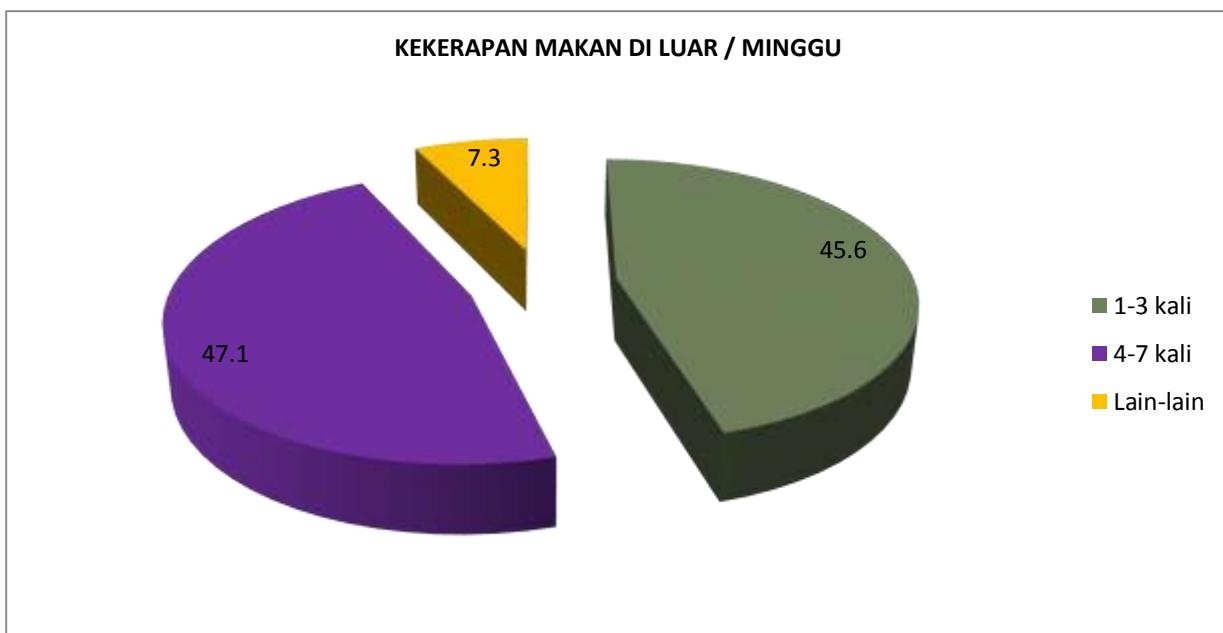
Kajian ini melibatkan seramai 384 orang responden yang dipilih secara rawak di pusat-pusat perniagaan, universiti serta pejabat-pejabat agensi kerajaan yang mana rata-rata responden adalah penduduk yang tinggal di Bandar Sri Permaisuri. Penduduk Bandar Sri Permaisuri telah memberikan kerjasama dan komitmen yang tinggi sepanjang kajian ini dijalankan seterusnya melancarkan perjalanan kajian sehingga selesai untuk dibentangkan di INTAN Bukit Kiara pada tarikh dan masa yang telah ditetapkan. Responden yang dipilih adalah meliputi seluruh warga Bandar Bandar Sri Permaisuri yang dikategorikan mengikut peringkat jantina, umur, tempat tinggal, jenis pekerjaan dan status sama ada makan di premis makanan atau tidak seperti di bawah:



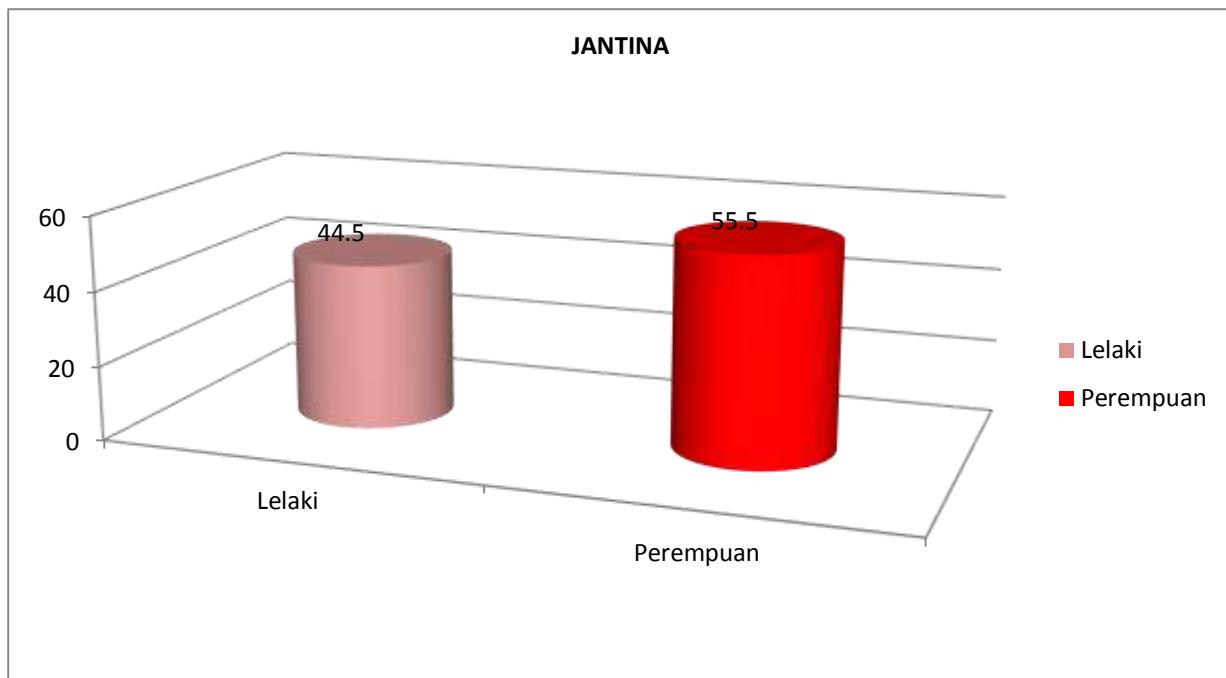
Carta 4.1 Lokasi Tempat Tinggal Responden



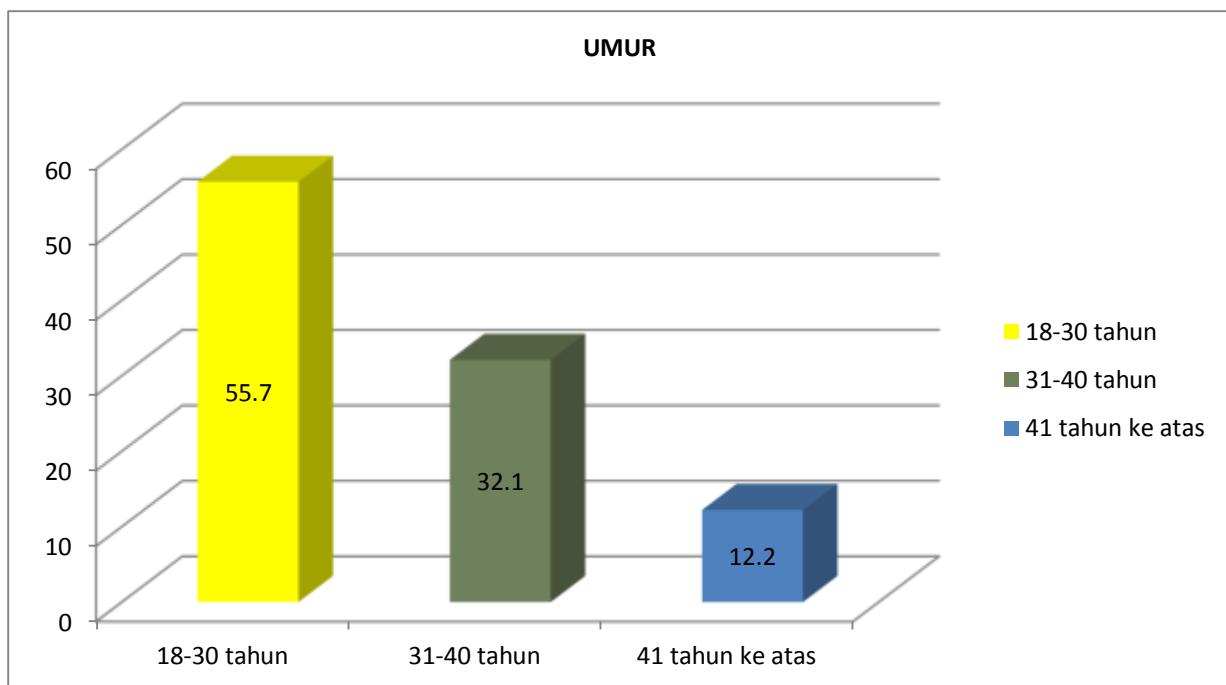
Carta 4.2 Taraf Pekerjaan Responden



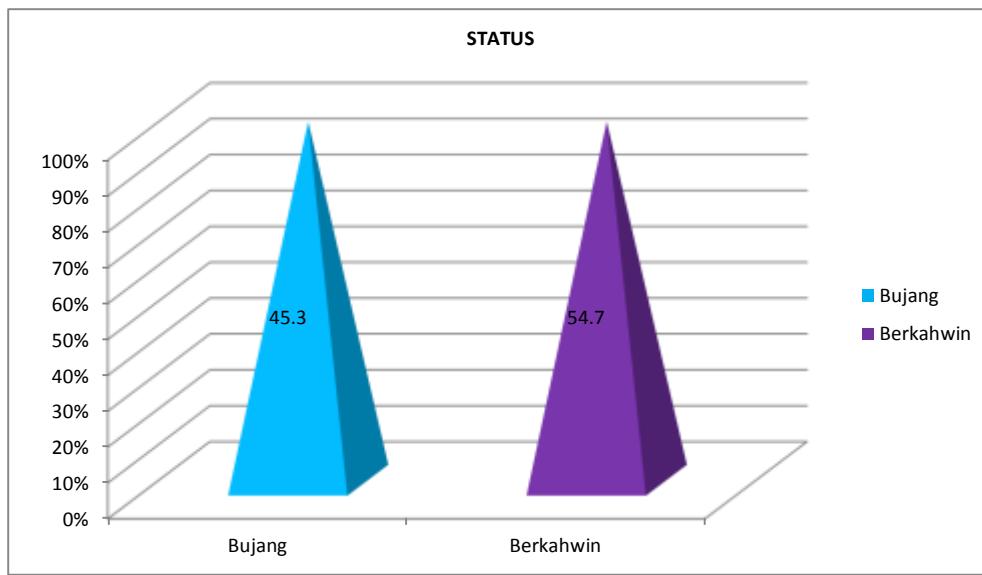
Carta 4.3 Kekerapan Makan Diluar / Minggu Responden



Carta 4.4 Jantina Responden



Carta 4.5 Skala Umur Responden



Carta 4.6 Status Perkahwinan Responden

4.2 Analisa Dapatan

Analisa dapatan dari kajian ini mendapati secara keseluruhannya, kira-kira 80% daripada responden berpuas hati dengan tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Dari aspek kebersihan dan keselamatan persekitaran, seramai 37% responden berpendapat bahawa langkah kawalan makhluk perosak tidak dilaksanakan manakala 40% responden tidak berpuashati dengan tahap kebersihan premis yang dikunjung dan 52% responden berpendapat tandas yang disediakan tidak selesa untuk digunakan. Soal selidik berkenaan amalan dan perilaku pekerja mendapati 44% responden mendapati pengendali makanan tidak memakai penutup kepala. Berikut merupakan hasil dapatan secara keseluruhan kajian ini berdasarkan boring soal selidik yang diedarkan kepada responden.

Konstruk	Pembelahan	Cronbach's Alpha	Min
B	Kebersihan makanan	0.853	2.944
C	Kebersihan dan keselamatan persekitaran	0.851	2.724
D	Amalan dan perilaku pekerja	0.738	2.919
E	Kebersihan peralatan	0.704	2.967
F	Lain-lain	0.832	3.420

Jadual 4.1 Analisa Data Kajian

Jadual 4.2 aspek kebersihan makanan adalah kurang penting berbanding kualiti rasa makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	259	67.4	67.4	67.4
	tidak setuju	125	32.6	32.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.3 premis makanan mempunyai sijil penarafan menggambarkan tahap kebersihan makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	13	3.4	3.4	3.4
	tidak setuju	44	11.5	11.5	14.8
	setuju	188	49.0	49.0	63.8
	sangatsetuju	139	36.2	36.2	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.4 penggunaan bahan-bahan masakan yang segar menjamin kebersihan makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	6	1.6	1.6	1.6
	tidak setuju	29	7.6	7.6	9.1
	setuju	140	36.5	36.5	45.6
	sangatsetuju	209	54.4	54.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.5 makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	5	1.3	1.3	1.3
	tidak setuju	12	3.1	3.1	4.4
	setuju	133	34.6	34.6	39.1
	sangatsetuju	234	60.9	60.9	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.6 kebersihan makanan adalah lebih penting daripada lokasi premis makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	14	3.6	3.6	3.6
	tidak setuju	44	11.5	11.5	15.1
	setuju	168	43.8	43.8	58.9
	sangatsetuju	158	41.1	41.1	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.7 saya mendapati lantai premis makanan yang dikunjungi sentiasa bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	13	3.4	3.4	3.4
	tidak setuju	93	24.2	24.2	27.6
	setuju	202	52.6	52.6	80.2
	sangat setuju	76	19.8	19.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.8 saya mendapati langkah-langkah kawalan makhluk perosak telah dilaksanakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	17	4.4	4.4	4.4
	tidak setuju	123	32.0	32.0	36.5
	setuju	195	50.8	50.8	87.2
	sangat setuju	49	12.8	12.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.9 saya mendapati tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibrersihkan dengan segera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	12	3.1	3.1	3.1
	tidak setuju	99	25.8	25.8	28.9
	setuju	210	54.7	54.7	83.6
	sangat setuju	63	16.4	16.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.10 saya mendapati kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	22	5.7	5.7	5.7
	tidak setuju	130	33.9	33.9	39.6
	setuju	175	45.6	45.6	85.2
	sangat setuju	57	14.8	14.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.11 saya mendapati tandas di setiap premis makanan selesa digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	43	11.2	11.2	11.2
	tidak setuju	156	40.6	40.6	51.8
	setuju	145	37.8	37.8	89.6
	sangat setuju	40	10.4	10.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.12 saya mendapati pengendali makanan berkuku pendek dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	2.6	2.6	2.6
	tidak setuju	70	18.2	18.2	20.8
	setuju	236	61.5	61.5	82.3
	sangat setuju	68	17.7	17.7	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.13 saya mendapati pengendali makanan berpakaian kemas dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.3	2.3	2.3
	tidak setuju	65	16.9	16.9	19.3
	setuju	235	61.2	61.2	80.5
	sangat setuju	75	19.5	19.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.14 saya mendapati pengendali makanan memakai penutup kepala

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	30	7.8	7.8	7.8
	tidak setuju	139	36.2	36.2	44.0
	setuju	153	39.8	39.8	83.9
	sangat setuju	62	16.1	16.1	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.15 saya mendapati pengendali makanan tidak merokok semasa penyediaan makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	13	3.4	3.4	3.4
	tidak setuju	51	13.3	13.3	16.7
	setuju	234	60.9	60.9	77.6
	sangat setuju	86	22.4	22.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.16 saya mendapati pengendali makanan mengendali makanan secara hygenic seperti menggunakan senduk, penyepit, sarung tangan dan lain-lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	11	2.9	2.9	2.9
	tidak setuju	70	18.2	18.2	21.1
	setuju	209	54.4	54.4	75.5
	sangat setuju	94	24.5	24.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.17 semua peralatan dan perkakas untuk menyediakan makanan adalah bersih dan dalam keadaan sempurna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	8	2.1	2.1	2.1
	tidak setuju	73	19.0	19.0	21.1
	setuju	217	56.5	56.5	77.6
	sangat setuju	86	22.4	22.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.18 alat dan perkakas yang bersih disimpan di tempat yang sesuai dan bebas daripada habuk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	8	2.1	2.1	2.1
	tidak setuju	92	24.0	24.0	26.0
	setuju	197	51.3	51.3	77.3
	sangat setuju	87	22.7	22.7	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.19 pinggan mangkuk yang sompek atau retak tidak digunakan semasa menghidang makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	12	3.1	3.1	3.1
	tidak setuju	73	19.0	19.0	22.1
	setuju	215	56.0	56.0	78.1
	sangat setuju	84	21.9	21.9	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.20 kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	18	4.7	4.7	4.7
	tidak setuju	69	18.0	18.0	22.7
	setuju	215	56.0	56.0	78.6
	sangat setuju	82	21.4	21.4	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.21 makanan yang dihidang di kaunter dengan alatan yang sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	17	4.4	4.4	4.4
	tidak setuju	69	18.0	18.0	22.4
	setuju	199	51.8	51.8	74.2
	sangatsetuju	99	25.8	25.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.22 penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangattidak setuju	8	2.1	2.1	2.1
	tidak setuju	22	5.7	5.7	7.8
	setuju	118	30.7	30.7	38.5
	sangatsetuju	236	61.5	61.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.23 status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis

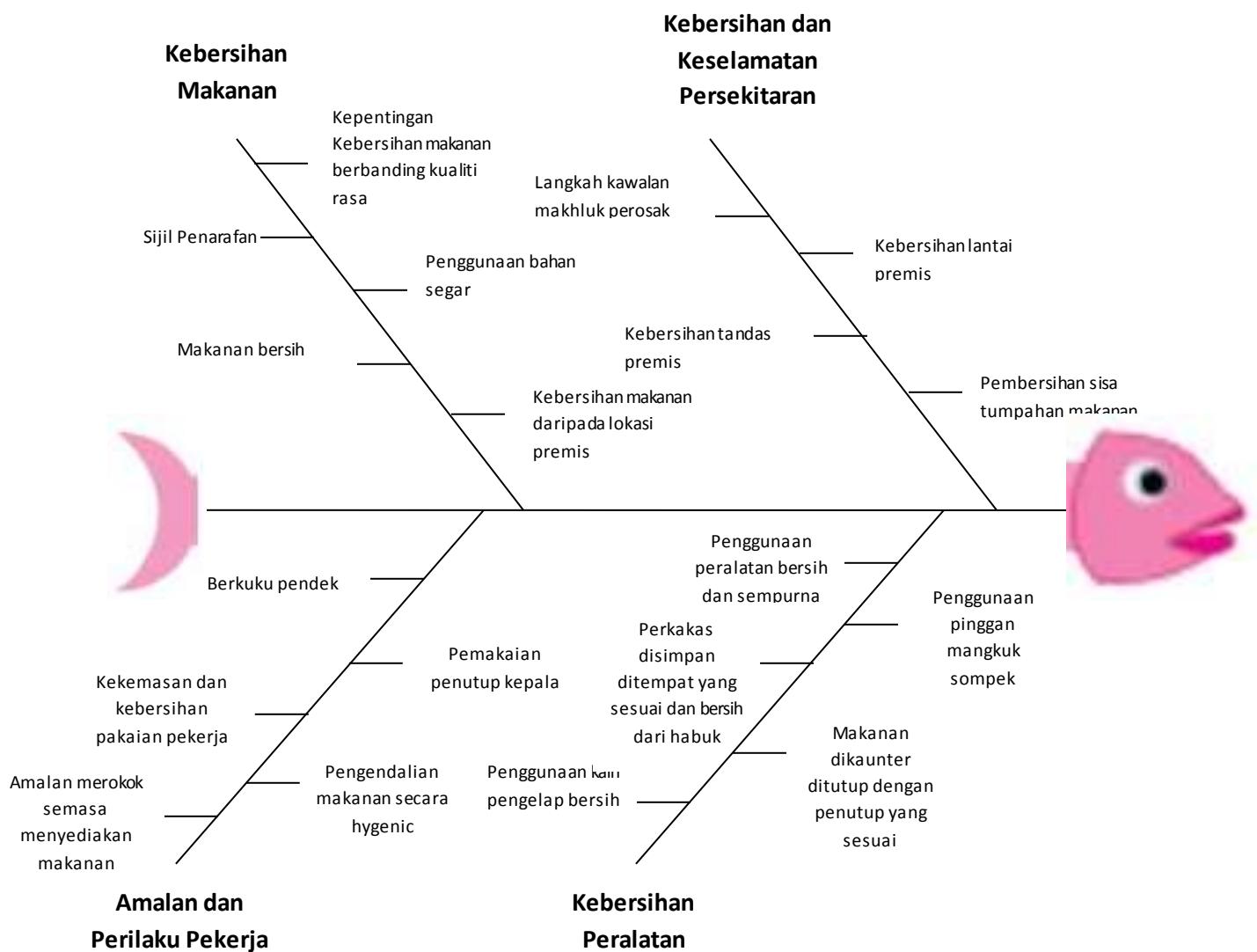
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	2.6	2.6	2.6
	tidak setuju	47	12.2	12.2	14.8
	setuju	131	34.1	34.1	49.0
	sangat setuju	196	51.0	51.0	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Jadual 4.24 peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	2.6	2.6	2.6
	tidak setuju	29	7.6	7.6	10.2
	setuju	139	36.2	36.2	46.4
	sangat setuju	206	53.6	53.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

4.3 Perbincangan Dapatan

Melalui kajian ini, beberapa persepsi utama pelanggan terhadap kebersihan premis makanan dapat dikenal pasti. Kaedah analisis yang diguna pakai adalah Ishikawa Diagram atau Rajah Sebab dan Akibat bagi memudahkan analisis dibuat dan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang masalah yang dihadapi seperti di bawah:



Rajah 4.1 Ishikawa Diagram

Secara keseluruhannya, kajian mendapati pelanggan berpuas hati dengan tahap kebersihan di premis-premis makanan yang dikunjungi. Dapatan daripada kajian mendapati seperti berikut:

I. Objektif I: Kebersihan Makanan

Rata-rata responden bersetuju bahawa kebersihan makanan lebih penting daripada kualiti rasa makanan dan lokasi premis makanan. responden juga bersetuju bahawa sijil penarafan menggambarkan kebersihan sesuatu premis makanan itu. Selain daripada itu, responden turut bersetuju bahawa makanan yang bersih menarik pelanggan.

II. Objektif II: Kebersihan Dan Keselamatan Persekutaran

Melalui kajian yang dijalankan, responden bersetuju bahawa semua ciri-ciri utama kebersihan dan keselamatan persekitaran telah dipenuhi kecuali aspek kebersihan tandas. Oleh itu boleh dikatakan bahawa pemilik serta pengedali premis makanan di Bandar Sri Permaisuri telah melaksanakan langkah-langkah kebersihan dan keselamatan persekitaran di premis mereka.

III. Objektif III: Amalan Perilaku Pekerja

Kajian mendapati pekerja-pekerja telah mematuhi langkah amalan terbaik kebersihan. Kesemua langkah kebersihan telah dilaksanakan oleh pekerja dipremis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

IV. Objektif IV: Kebersihan Peralatan

Hasil kajian mendapati objektif kajian berkenaan kebersihan peralatan turut dipatuhi oleh pengendali premis makanan.

BAB 5: KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 *Pengenalan*

Bab akhir ini akan membincangkan berkenaan rumusan hasil kajian dan cadangan penambahbaikan yang wajar dipertimbangkan oleh pihak yang bertanggungjawab yang dapat membantu mengatasi masalah kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri.

Cadangan penambahbaikan yang bakal dibentangkan ini boleh digunakan bagi membantu pihak berkuasa tempatan dalam melaksanakan operasi dengan lebih efisien dan lebih baik.

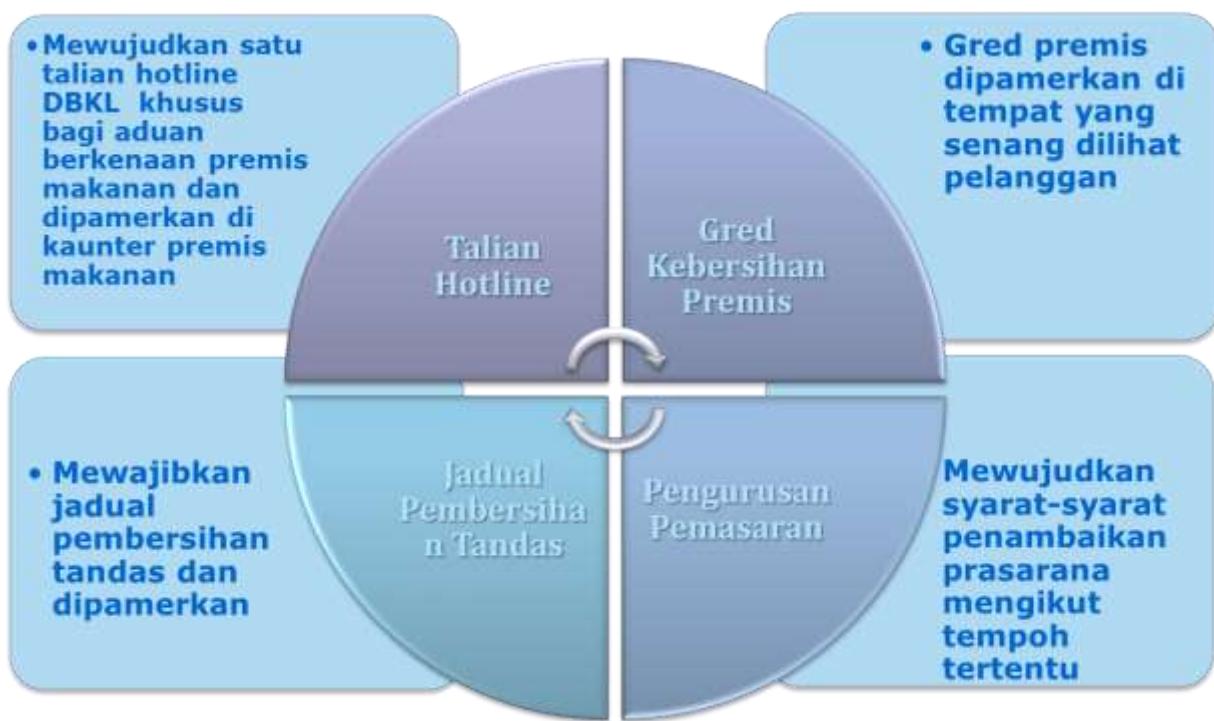
5.2 *Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian*

Berdasarkan kepada kajian dan analisis yang telah dijalankan, matlamat dan objektif kajian telah dapat dicapai melalui bab 2 hingga 5. Kajian ini telah berjaya menerangkan dengan mendalam mengenai persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan di premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

Kajian ini juga telah berjaya mendapatkan maklumat awal daripada pihak yang berkaitan dan orang awam mengenai tahap kebersihan premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri melalui pemerhatian, temu bual dan soal selidik yang dijalankan. Responden yang terlibat telah membantu dalam memberikan maklumat yang diperlukan berkaitan persepsi masyarakat setempat terhadap tahap kebersihan semasa serta masalah yang sering dihadapi oleh pihak yang bertanggungjawab dalam menjalankan tugas.

5.3 Cadangan Penambahaikan

Melihat kepada untuk memastikan premis-premis makanan sentiasa mematuhi peraturan serta berada dalam keadaan bersih, saya akan mengutarakan beberapa cadangan. Antara cadangan tersebut adalah seperti berikut:



5.4 Limitasi Kajian

Sepanjang kajian ini dijalankan, beberapa limitasi atau masalah yang menyukarkan kajian dilakukan telah dikenal pasti. Antaranya ialah seperti berikut:

(i) **Masa**

Dalam tempoh masa yang singkat iaitu selama 7 hari, kajian secara terperinci dan menyeluruh ke seluruh Bandar Tun Razak sukar dijalankan. Oleh itu hanya Bandar Sri Permaisuri yang menjadi fokus dan kajian kes dalam kajian ini.

5.5 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan

Bagi membantu pihak DBKL, kajian ini perlu diteruskan lagi merentasi semua Parlimen di Kuala Lumpur. Antara cadangan pelanjutan adalah seperti berikut:

- (i) Memperluaskan kajian mengenai persepsi pelanggan di kawasan lain di Kuala Lumpur
- (ii) Membuat kajian yang lebih terperinci tentang keperluan dan kehendak pelanggan berkaitan kebersihan
- (iii) Mengkaji dengan lebih mendalam tentang keperluan latihan intensif dan berkala kepada pemilik dan pengendali makanan

5.6 Rumusan Dan Penutup

Secara keseluruhannya, cadangan penambahbaikan yang diutarakan dapat membantu pihak DBKL dalam menangani isu kebersihan premis makanan ini. Dalam masa yang sama tugas-tugas penguatkuasaan perlu diteruskan dan dipergiatkan demi memastikan keselamatan pengguna terjamin.

SENARAI RUJUKAN

Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2004). Edisi ke 4. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kotor: 15 Premis Makanan Diarah Tutup <http://www.utusan.com.my>

249 Premis Makanan Tidak Bersih <http://www.utusan.com.my>

“Tak Kisah Gerai Makan Kotor” <http://www.hmetro.com.my/>

Latar Belakang Bandar Sri Permaisuri

http://ms.wikipedia.org/wiki/Bandar_Sri_Permaisuri

Persepsi Pengendali-Pengendali Makanan Terhadap Amalan Kebersihan Dan Keselamatan Di Taman Seri Pulai, Johor <http://www.eprints.utm.my>

Ucapan Perasmian Kursus Refresher Tenaga Pengajar Latihan Pengendali Makanan <http://fsq.moh.gov.my>

Majlis Anugerah Kantin dan Dewan Makan Sekolah Menengah Bersih 2011 Peringkat Kebangsaan <http://fsq.moh.gov.my>

Lampiran 1