

KEBERKESANAN PROGRAM KERAJAAN DALAM SEKTOR PELANCONGAN: PENEROKAAN MELALUI REAKSI PENGUSAHA PENGINAPAN KECIL DAN SEDERHANA

Nor Syuhada Zulkefli*
Mastura Jaafar
Azizan Marzuki

*Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan dan Perancangan, Universiti Sains Malaysia
11800 USM, Penang, Malaysia*

Abstract

Recognizing the important role played by Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) in tourism economic activity, the government has implemented several programs to support the SME sector in tourism industry. Various programs were introduced such as financial assistance, human resource training, marketing, consulting, and infrastructure facilities. However, the impact of government programs on SME growth is still in question. These government programs have been seen to be less effective. Therefore, the purpose of this research is to study the effectiveness of government programs implemented in Perhentian Island through the reaction of those involved in the small and medium-sized accommodation businesses (SMABs). A total of 16 SMABs involved were interviewed. The findings show that all government programs were important for SMABs performance. However, there was still a problem in terms of government program acceptance levels due to weaknessess in the program implementation. The results of this study could be made as a reference for the government to improve the program in assisting the SMABs development.

* Penulis untuk dihubungi: nor.syuhada78@yahoo.com
eISSN 2636-9257 ©Pusat Dialog Peradaban
DOI: <https://doi.org/10.22452/PERADABAN.vol12no1.3>

Keywords: *Government Support Programs in SME; Small and Medium-sized Accommodation Businesses (SMABs); Survey at Perhentian Island.*

Abstrak

Menyedari peranan penting yang dimainkan oleh Perusahaan Kecil dan Sederhana (PusKeS) dalam kegiatan ekonomi pelancongan, kerajaan telah melaksanakan beberapa program untuk menyokong sektor PusKeS dalam pelancongan. Pelbagai program telah diperkenalkan seperti bantuan kewangan, latihan sumber manusia, pemasaran, perundingan, dan kemudahan prasarana. Walau bagaimanapun, dampak program kerajaan terhadap pertumbuhan PusKeS masih dipersoalkan. Program kerajaan ini telah dilihat kurang dilaksanakan dengan berkesan. Oleh itu, tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji keberkesanan program kerajaan yang telah dilaksanakan di Pulau Perhentian melalui reaksi mereka yang dalam perniagaan penginapan kecil dan sederhana (PenPinKeS). Seramai 16 PenPinKeS yang terlibat telah ditemubual. Penemuan ini menunjukkan bahawa kesemua program kerajaan dilihat penting bagi PenPinKeS. Namun begitu, masih terdapat masalah tahap penerimaan program kerajaan disebabkan oleh kelemahan dalam pelaksanaan program. Hasil kajian ini mampu menjadi rujukan untuk kerajaan menambahbaik program dalam membantu pembangunan PenPinKeS.

Kata Kunci: Program Sokongan Kerajaan dalam PusKeS; Perniagaan Penginapan Kecil Dan Sederhana (PenPinKeS); Tinjauan di Pulau Perhentian.

Pengenalan

Dalam mengiktiraf kepentingan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PusKeS) kepada ekonomi negara, dua pelaku utama yang terlibat, iaitu 1) mereka yang memerlukan sokongan kerajaan; dan 2) mereka

yang menyediakan program (kerajaan dan institusinya yang menyediakan program) (Blackburn dan Smallbone, 2011; Smallbone drk., 2010). PusKeS memerlukan program sokongan dari institusi kerajaan untuk pembangunan perniagaan mereka. Permintaan yang meluas terhadap industri pelancongan telah merangsang banyak kemunculan penubuhan PusKeS (Lewis-Cameron dan Roberts, 2010). Peningkatan penubuhan PusKeS telah meningkatkan keperluan kepada lebih banyak program kerajaan dan institusi lain yang terlibat untuk menyokong perkembangan sektor ini.

Kerajaan bertindak sebagai pelaku penting dalam menyediakan program untuk membantu PusKeS. Penyelidik di seluruh dunia telah mengakui pandangan ini dan pelbagai program kerajaan dibangunkan untuk meningkatkan daya pengeluaran (produktiviti) dan keperluan PusKeS (Blackburn & Smallbone, 2011; Henrekson dan Stenkula, 2010). Perkara ini juga berlaku di Malaysia, di mana pelbagai program telah diperkukuhkan dalam Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK 11), yang dilaksanakan bagi tempoh 2016-2020, iaitu sejajar dengan objektif Pelan Induk PusKeS untuk membantu golongan PusKeS ke arah negara berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020.

Walau bagaimanapun, ketidakcekapan merupakan isu yang sering diperkatakan oleh kebanyakan penyelidik dalam mengkaji keberkesanan program kerajaan (Hoang, 2016; Sambajee dan Dhomon, 2015). Kebanyakan pelaksanaan program kerajaan tidak dilihat dapat memenuhi keperluan sebenar PusKeS. Menurut Sambajee dan Dhomon, (2015); Van-Cauwenberge drk. (2013) dan Klonowski, (2010), kerajaan telah memperuntukkan sejumlah besar kewangan untuk menyokong pelbagai program, namun didapati tiada impak yang signifikan dalam pembangunan PusKeS. Sebaliknya menurut Doh dan Kim, (2014); Zindiye drk. (2012) dan Klonowski, (2010), bilangan PusKeS yang menerima peruntukan program kewangan dan penglibatan mereka dalam program sumber manusia hanya terhad. Di Malaysia, perkara yang sama juga dibangkitkan oleh Jamaludion dan Yusof, (2017); Aziz drk. (2012); Jaafar drk. (2011). Keadaan ini terjadi apabila program yang

disalurkan melalui beberapa agensi kerajaan atau swasta tidak diuruskan dengan baik dan penguasaan yang kurang cekap.

Menurut Dodds dan Butler (2010); Sambajee dan Dhomon, (2015), pelaksanaan program kerajaan terhadap PusKeS perlu dikaji dengan lebih terperinci berikutan kekurangan kajian yang menfokuskan kepada isu ini. Walaupun terdapat banyak kajian berkaitan dengan PusKeS dan program kerajaan, namun kajian tersebut tidak dilihat secara mendalam. Seajar dengan itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji keberkesanan program kerajaan yang telah dilaksanakan di Pulau Perhentian melalui persepsi pengusaha penginapan kecil dan sederhana (PenPinKeS).

Kerajaan telah menyediakan beberapa program dalam membantu kelancaran perniagaan PusKeS (Hoang, 2016; Doh & Kim, 2014; Klonowski, 2010). Morris dan Stevens (2010) dan Cancino drk. (2015) mentakrifkan pelaksanaan program ini sebagai pendekatan yang digunakan oleh kerajaan untuk membantu, meningkatkan, mempromosikan dan menyediakan latihan kepada PusKeS untuk berkembang bagi menyokong agenda kerajaan. Obaji (2014) melihat program kerajaan sebagai salah satu instrumen utama untuk kunci pertumbuhan ekonomi prestasi PusKeS di negara-negara membangun. Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (KmenPelSB) telah terlibat secara langsung dalam memberikan pelbagai jenis bantuan program kepada pengusaha kecil untuk membantu mereka mengembangkan perniagaan dalam sektor pelancongan (Aziz drk., 2012). Sebagai contoh, dalam Rancangan Malaysia Ke-10 (2011-2015), pihak kerajaan telah memperuntukkan sejumlah wang yang berjumlah RM6.8 bilion untuk meningkatkan dan membangunkan PusKeS (Hung dan Effendi, 2011). Ini diikuti dengan program bantuan yang meliputi sokongan kewangan, bantuan latihan, bantuan pemasaran, bantuan khidmat nasihat dan penyediaan infrastruktur.

Dalam kajian ini, program kerajaan dibahagikan kepada dua jenis iaitu berbentuk 1) kewangan dan 2) bukan kewangan. Program berbentuk kewangan merujuk kepada sokongan kewangan yang disediakan oleh institusi kerajaan dan perbankan untuk PusKeS memulakan perniagaan baru (pinjaman permulaan) atau mengembangkan perniagaan PusKeS. Kebanyakan negara di

seluruh dunia bertanggungjawab menubuhkan pelbagai program kewangan seperti skim jaminan langsung dan tidak langsung, program pinjaman, insentif modal permulaan dan geran pelancongan (Cancino drk., 2015; Doh dan Kim, 2014; Yusoff drk., 2014; Jaafar & Maideen, 2012) untuk membantu PusKeS. Manakala program bukan kewangan pula merujuk kepada program sokongan luaran yang berbentuk latihan, nasihat, pemasaran oleh pihak kerajaan. Persaingan dalam perniagaan dan kurangnya kemahiran dan sumber manusia telah memaksa PusKeS untuk mendapatkan sokongan luaran daripada pihak kerajaan (Zindiye drk., 2012). Oleh itu, kerajaan telah mengambil inisiatif dengan menubuhkan beberapa program untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan PusKeS, iaitu dari segi program sokongan sumber manusia (latihan), pemasaran, perundingan dan infrastruktur (Sambajee dan Dhomon, 2015; Yusoff drk., 2014; Klonowski, 2010).

Kebanyakan kajian terdahulu sering mengaitkan program kerajaan dengan prestasi perniagaan, sebagai contoh peningkatan hasil jualan (Doh dan Kim, 2014; Zabri drk., 2014), pengurangan kos produk (Doh dan Kim, 2014), peningkatan produktiviti (Doh dan Kim, 2014; Klonowski, 2010), perkembangan perniagaan (Sambajee dan Dhomon, 2015; Zindiye drk., 2012). Selain itu, terdapat juga kajian yang mengkaji masalah atau cabaran yang dihadapi oleh PusKeS dalam mendapatkan program bantuan kerajaan oleh pihak kerajaan dan juga institusi luar (Cancino drk., 2015; Ismail dan Othman, 2014; Yusoff drk., 2014). Antara masalah yang ditimbulkan adalah seperti proses dan prosedur yang rumit (Awang drk., 2015; Ismail dan Othman, 2014), tidak memenuhi syarat permohonan (Doh dan Kim, 2014; Yusoff drk., 2014), kouta permohonan yang terhad (Lynch-Wood dan Williamson, 2013; Obeng dan Blundel, 2015), sikap kakitangan kerajaan (Obeng dan Blundel, 2015; Pitlik dan Kouba, 2015) dan kurang pengetahuan (Sambajee dan Dhomon, 2015). Penemuan dalam kajian terdahulu telah menimbulkan kebimbangan penyelidik mengenai keberkesanan pelaksanaan program kerajaan. Oleh itu, dalam makalah ini, keberkesanan program kerajaan akan dilihat melalui persepsi mereka yang terlibat dalam PenPinKeS.

PenPinKeS adalah sektor penting dalam rantaian bekalan pelancongan di negara maju dan membangun, termasuk Malaysia (Jaafar drk., 2010; Awang drk., 2012). PenPinKeS merupakan perusahaan penginapan bertaraf 2-bintang ke bawah, mempunyai kurang daripada 100 bilik, dan secara aktif diuruskan oleh pengusaha tempatan. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia (2016), PenPinKeS telah menyumbang kira-kira 2817 buah perniagaan daripada keseluruhan penubuhan PusKeS di negara ini. Pembangunan PenPinKeS juga semakin berkembang di destinasi pulau dengan tarikan utama mereka, seperti sumber semulajadi, pantai, panorama dan kegiatan marin (Jaafar, 2012; Jaafar dan Maideen, 2012). Malaysia juga terkenal dengan pelancongan pulau dan telah memasuki persaingan antarabangsa. Namun begitu, pelbagai cabaran besar dalam mengendalikan perniagaan di pulau terpaksa dihadapi oleh PenPinKeS disebabkan kekurangan sumber kewangan, perubahan cuaca dan infrastruktur yang terhad (Yusoff, 2011; Yusoff drk., 2014). Oleh itu, pelbagai program disediakan oleh pihak kerajaan kepada pengusaha PenPinKeS. Namun begitu, terdapat sebahagian besar PenPinKeS masih lagi tidak mendapatkan program kerajaan.

Kebanyakan kajian terdahulu menunjukkan persepsi PusKeS adalah sangat penting dalam melihat keberkesanan sesuatu program yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan atau agensi luar (Crick dan Lindsay, 2015; Obeng dan Blundel, 2015; Zindiye drk., 2012). Berdasarkan kajian lepas, persepsi PusKeS boleh dilihat dalam dua jenis persepsi, iaitu persepsi positif dan persepsi negatif (Pitlik dan Kouba, 2015). Persepsi positif merujuk kepada golongan PusKeS yang menunjukkan sikap positif terhadap penerimaan program kerajaan dalam perniagaan mereka (Pitlik dan Kouba, 2015). Namun begitu, segelintir penyelidik mendapati PusKeS mempunyai persepsi yang agak negatif terhadap pelaksanaan program kerajaan (Obeng dan Blundel, 2015; Sambajee dan Dhomon, 2015), yang mana tahap penerimaan dan kesan program kerajaan tidak menyeluruh. Terdapat banyak alasan yang dikaji oleh pengkaji terdahulu seperti pengurusan program yang tidak cekap, kekurangan pengetahuan dan kemahiran di kalangan agensi

kerajaan unuk memenuhi keperluan PusKeS (Awang drk., 2015; Zabri dan Lean, 2014; Jaafar dan Maideen, 2012).

Oleh itu, dalam makalah ini, persepsi PenPinKeS dalam pelaksanaan program kerajaan akan diukur menggunakan beberapa tema yang dibentuk berdasarkan kajian lepas, iaitu 1) tahap kesedaran PenPinKeS; 2) tahap pemahaman PusKeS terhadap program yang disediakan; dan 3) kesan program terhadap prestasi PusKeS. Penerokaan yang lebih mendalam perlu dilakukan bagi mengenal pasti keberkesanan pelaksanaan program kerajaan terhadap pembangunan PenPinKeS.

Tahap Kesedaran PusKeS

Novelli dan Hellwig (2011) menjelaskan kesedaran PusKeS merupakan tindak balas yang pertama terhadap pelaksanaan program kerajaan yang disediakan untuk pembangunan perniagaan mereka. Berdasarkan pandangan yang dikemukakan oleh beberapa sarjana (Johnson, 2015; Brammer drk., 2012; Kureshi drk., 2010), kesedaran pihak PusKeS ini terjadi apabila mereka mempunyai sumber untuk memperolehi maklumat yang tepat dan terlibat secara langsung dalam program kerajaan. Namun begitu, kebanyakan PusKeS di negara membangun tidak menyedari kewujudan program kerajaan yang tersedia untuk membantu mereka (Brammer drk., 2012). Kajian oleh Klonowski (2010) mendapati bahawa hanya 6.5% pengusaha PusKeS (17 daripada 262) terlibat dengan program kerajaan kerana kekurangan sumber dan pengetahuan. Begitu juga, dalam kajian yang dibuktikan oleh Pitlik dan Kouba (2015) mendapati kebanyakan PusKeS tidak menyedari ketersediaan program kerajaan kerana saluran maklumat yang terhad. Manakala, Obeng dan Blundel (2015) mendapati hampir 60.2% PusKeS melaporkan bahawa program kerajaan tidak berkaitan dengan keperluan mereka. Hal ini turut berlaku di Malaysia, terdapat tahap kesedaran yang rendah mengenai program kerajaan kerana tidak mempunyai maklumat yang mencukupi (Jaafar & Maideen, 2012; Yusoff drk., 2012). Penemuan Ini disokong oleh Yusoff drk., (2014), kajian yang mendapati bahawa hanya 10.1% PusKeS sedar perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan. Oleh itu, dalam

makalah ini, tahap kesedaran diukur bukan sahaja melihat kepada kecukupan sumber maklumat yang diperolehi, tetapi akan diukur menggunakan beberapa aspek yang belum disentuh oleh pengakaji terdahulu seperti tahap penglibatan PenPinKeS dan juga kesedaran dalam kepentingan program kerajaan.

Tahap Pemahaman PusKeS

Crick dan Lindsay (2015) mendefinisikan pemahaman yang jelas sebagai pengetahuan PusKeS tentang program yang disediakan dan juga bagaimana cara untuk mendapatkan program tersebut. Menurut Crick dan Lindsay (2015), pemahaman PusKeS terhadap program kerajaan perniagaan mereka adalah penting untuk mereka. Kebanyakan PusKeS tidak memahami pengurusan kerajaan dalam menyediakan program kepada mereka, terutamanya dalam memberikan sumber kewangan (Weerasiri dan Zhengang, 2012). Pemahaman yang rendah mengenai prosedur dan proses kerajaan membuat mereka tidak jelas mengenai perkara yang perlu dilakukan untuk memenuhi keperluan perundangan (Obeng & Blundel, 2015; Sambajee dan Dhomun, 2015; Lynch-Wood dan Williamson, 2013). Namun begitu, beberapa penyelidik membuktikan bahawa prosedur dan proses yang ditetapkan oleh kerajaan terlalu rumit dan bermasalah yang menyebabkan PusKeS gagal dalam mendapatkan program kewangan kerajaan (Obeng dan Blundel, 2015; Doh dan Kim, 2014). Begitu juga, beberapa kajian PusKeS di Malaysia melihat isu kewangan sebagai masalah utama PusKeS (Ismail dan Othman, 2014; Yusoff drk., 2014; Zabri dan Lean, 2014). Yusoff drk. (2014) mendapati bahawa 73.57% daripada 333 responden menghadapi masalah dalam memahami proses dan memenuhi prosedur kerajaan untuk mendapatkan bantuan kewangan. Dalam mengukur tahap pemahaman PusKeS terhadap pelaksanaan program kerajaan, kajian terdahulu banyak merujuk kepada proses dan prosedur dalam memohon program kerajaan dan kajian berbentuk empirikal. Oleh itu, dalam makalah ini, tahap pemahaman akan diukur menggunakan dua aspek utama iaitu melihat tahap pemahaman PenPinKeS terhadap tujuan program kerajaan

dilaksanakan dan juga pemahaman PenPinKeS ke atas proses dan prosedur yang ditetapkan.

Kesan program

Keberkesanan program kerajaan juga diukur berdasarkan kesan program kepada prestasi PusKeS (Klonowski, 2010; Morris dan Stevens, 2010). Terdapat beberapa kajian mendapati program kerajaan telah memberi impak yang ketara ke atas pembangunan PusKeS, termasuklah penyumbang kepada peningkatan jualan, perkhidmatan dan juga kemahiran (Khan, 2015; Thorsten dan Robert, 2014). Menurut Morris dan Stevens (2010), program kerajaan dilihat mempunyai kesan positif terhadap prestasi jualan, akses kepada kewangan dan pertumbuhan. Manakala, di Malaysia, Yusoff dan Yacob (2010) mendapati bahawa program kerajaan mempunyai kesan positif terhadap pembangunan PusKeS dari segi promosi dan pemasaran, penyediaan kemudahan infrastruktur dan juga utility asas. Namun begitu, dalam kajian Yusoff drk. (2014) telah mendapati hasil kajian menunjukkan responden gagal mendapatkan manfaat daripada program kerajaan disebabkan pelbagai masalah dalam pengurusan kerajaan. Oleh itu, dalam makalah ini, kesan program kerajaan akan diukur menggunakan prestasi perniagaan berbentuk kewangan dan bukan kewangan yang lebih menfokuskan kepada sektor pelancongan.

Tatakaedah (Metodologi)

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif, iaitu menerusi kaedah wawancara separa berstruktur secara bersemuka untuk mendapatkan maklumat dengan lebih mendalam (Silverman, 2007). Hodges (2011) menyatakan bahawa kaedah kualitatif membolehkan para penyelidik mengumpulkan semua butiran kejadian yang membantu penyelidik untuk memahami situasi yang berlaku secara lebih mendalam. Kaedah kualitatif adalah cara terbaik untuk mendapatkan pandangan orang yang terlibat untuk menerangkan pengalaman mereka (Mayring, 2007; Yin, 2011). Oleh itu, satu temu bual mendalam dijalankan terhadap pengusaha PenPinKeS di Pulau

Perhentian. Pulau Perhentian dipilih sebagai kajian kes. Seramai 16 pengusaha (S1-S16) telah dipilih berdasarkan kaedah persampelan bertujuan. Kaedah persampelan bertujuan melibatkan beberapa kriteria, iaitu 1) penginapan berdasarkan penarafan 2-bintang dan ke bawah; 2) mempunyai 100 bilik dan di bawah; dan 3) secara aktif diuruskan oleh pengusaha tempatan. Pemilihan sampel kajian adalah penting untuk memastikan pengusaha dapat memberi data yang paling relevan dan sesuai dengan kajian yang dilakukan (Yin, 2011).

Pengumpulan data dijalankan dari awal bulan April hingga bulan Jun, 2017 di Pulau Perhentian. Tempoh masa ini dipilih kerana ia merupakan tempoh premis beroperasi di luar musim tengkujuh. Setiap temu bual dijalankan mengambil masa selama 60 hingga 90 minit setiap seorang dan direkodkan untuk memastikan setiap kenyataan didokumenkan. Data yang telah ditranskrip, kemudiannya dianalisa menggunakan kaedah analisis kandungan. Data-data ini dibahagikan kepada kod-kod yang bersesuaian dan dikategorikan mengikut tema yang ditetapkan.

Ciri-Ciri Demografi Responden

Jadual 1 menunjukkan profil demografi dan perniagaan responden. Kajian ini menemubual sejumlah 16 responden di mana 10 responden adalah lelaki dan 6 perempuan. Antara empat subkumpulan umur, kebanyakan pemilik perusahaan ini merupakan golongan pertengahan iaitu lingkungan 36-45 tahun iaitu 50%, manakala golongan kedua dalam lingkungan umur 46 tahun dan ke atas (31.2%). Golongan ketiga adalah dalam lingkungan 26-35 tahun iaitu 18.8%. Dari segi struktur perniagaan, 50 % responden meneruskan operasi perniagaan keluarga, diikuti oleh 31.2% responden yang menjalankan perniagaan mereka sebagai milik sendiri dan hanya 18.8% responden membeli perniagaan mereka dari pemilik sebelumnya.

Peratusan responden yang memulakan perniagaan mereka lebih daripada 15 tahun (56.3%) adalah lebih tinggi daripada responden yang telah beroperasi kurang dari 15 tahun (43.7%). Di samping itu, majoriti pemilikan perusahaan peranginan (resort) di

pulau ini adalah perkongsian keluarga (43.8%), manakala 31.2% PenPinKeS dikendalikan sebagai pemilikan tunggal. Selain itu, terdapat juga, perusahaan resort yang merupakan hasil daripada perkongsian syarikat iaitu 25%. Terdapat dua jenis pemilikan tanah iaitu tanah kepunyaan pengusaha sendiri (56.2%) dan diikuti dengan sewaan tanah perusahaan daripada pengusaha iaitu 43.8%. Kebanyakan responden memulakan perniagaan ini dengan pembiayaan sendiri (43.7%), diikuti dengan pinjaman daripada keluarga dan rakan mereka (31.3%) dan pinjaman daripada kerajaan dan bank perdagangan (25%). Kebanyakan perniagaan ini dimiliki oleh penduduk tempatan dari Terengganu (56.3%) dan 43.7% daripada perniagaan yang dimiliki oleh orang luar dari Terengganu.

Jadual 1

Profil demografi dan perniagaan responden

Profil demografi	Bil.responden, n:16/(%)
<i>Jantina</i>	
Lelaki	10 (62.5%)
Perempuan	6 (37.5%)
<i>Umur</i>	
<25 Tahun	-
26-35 Tahun	3 (18.8%)
36-45 Tahun	8 (50%)
>46 Tahun	5 (31.2%)
<i>Tempoh operasi</i>	
<10 Tahun	4 (25%)
11-20 Tahun	8 (50%)
>21 Tahun	4 (25%)
<i>Jenis permulaan perniagaan</i>	
Bemula sendiri	8 (50%)
Mewarisi perniagaan keluarga	3 (18.8%)

Membeli perniagaan daripada orang lain

Jenis pemilikan perniagaan

Tunggal	5(31.2%)
Perkongsian keluarga	7(43.8%)
Perkongsian syarikat	4(25%)

Pemilikan tanah

Persendirian	9 (56.2%)
Sewa	7 (43.8%)

Kewangan untuk permulaan perniagaan

Simpanan sendiri	4 (25%)
Pinjaman kerajaan	5 (31.3%)
Pinjaman keluarga	7 (43.7%)

Penduduk asal Terengganu

Ya	10 (62.5%)
Tidak	6 (37.5%)

Hasil Kajian: Reaksi PenPinKeS terhadap Program Kerajaan

Hasil penemuan melalui kaedah wawancara yang telah dijalankan, terdapat tiga tema utama untuk menerangkan keberkesanan program kerajaan terhadap prestasi PenPinKeS, iaitu: 1) kesedaran PenPinKeS mengenai program kerajaan; 2) pemahaman PenPinKeS; dan 3) kesan program kerajaan terhadap PenPinKeS.

Kesedaran PenPinKeS mengenai Program Kerajaan

Kesedaran pengusaha merujuk kepada pengetahuan mereka terhadap program yang disediakan oleh agensi kerajaan. Berdasarkan wawancara yang dijalankan, tiga tema telah dikenalpasti, iaitu 1) kecukupan saluran maklumat; 2) penglibatan pengusaha; dan 3) kepentingan program kerajaan.

Kecukupan saluran maklumat

Kesemua pengusaha percaya bahawa maklumat mengenai program kerajaan adalah sudah cukup untuk mereka mengetahui kegiatan dan program kerajaan yang berlaku di Pulau Perhentian. Terdapat tiga saluran maklumat paling penting adalah melalui persatuan pengusaha, agensi kerajaan dan penerokaan sendiri. Responden S3 menjelaskan bahawa "*Setiap pengendali dan penduduk tempatan di pulau ini sedar dan mengetahui garis panduan, perundangan, rancangan kerajaan dan kegiatan / program yang dilaksanakan ...*" Kebanyakan responden dalam kajian ini percaya bahawa mereka mendapat maklumat yang cukup daripada persatuan mereka, iaitu Pengendali Persatuan Pulau Perhentian (*the Association Operator of Perhentian Island*). Sebagai contoh, responden menjelaskan,

"... Di sini, kami mempunyai persatuan pengusaha yang turut membincangkan dan berkongsi maklumat mengenai program dan bantuan yang disediakan selain berkaitan dengan isu-isu perniagaan yang terdapat di pulau ini...." (S12).

Penyataan ini dijelaskan melalui Jadual 2 yang menunjukkan bilangan pengusaha yang mengetahui tentang kewujudan program kerajaan.

Jadual 2

Jenis Program Kerajaan, bilangan responden yang mengetahui dan menerima.

Jenis Program	Bil. responden yang mengetahui (N:16) / (%)	Bil. responden yang terlibat/ menerima (N: 16) / (%)
<i>Tourism fund</i>	16 (100%)	5 (31%)
<i>Soft loan schemes for budget accommodation</i>	16 (100%)	3 (19%)
<i>Tax incentive</i>	16 (100%)	7 (44%)
<i>Special Tourism Fund</i>	14 (87.5%)	4 (25%)
<i>TEKUN Funding Scheme</i>	12 (75%)	2 (13%)
<i>Continuous Training Related Educations</i>	16 (100%)	16 (100%)
<i>Tourist guide</i>	16 (100%)	10 (63%)
<i>Hotel Assist On The Go</i>	16 (100%)	5 (31%)
<i>Budget Hotel Efficiency Improvement Course</i>	16 (100%)	9 (56%)
<i>Entrepreneurial Skills of Workforce</i>	16 (100%)	4 (25%)
<i>Tourist Boat Operating Course</i>	16 (100%)	7 (44%)
<i>Consultancy services</i>	16 (100%)	16 (100%)
<i>Beautiful Terengganu Event</i>	16 (100%)	10 (63%)
<i>Marine Park East Coast Event</i>	16 (100%)	9 (56%)

Selain itu, agensi kerajaan juga banyak memberikan maklumat mengenai program kerajaan melalui pelbagai saluran. Responden S1 mendakwa "*Sejak memulakan perniagaan, saya banyak menerima maklumat mengenai bantuan dan program kerajaan melalui e-mail, portal kerajaan, dan lawatan rasmi kerajaan di Pulau Perhentian...*" Namun begitu, terdapat empat responden mendakwa bahawa mereka membuat pencarian sendiri melalui internet dan juga ke pejabat kerajaan sendiri. Dalam kajian ini, persatuan operator merupakan saluran yang aktif dalam

memberikan maklumat kepada responden dan masyarakat setempat berbanding saluran lain.

Penglibatan responden

Hanya sebilangan kecil responden sahaja yang terlibat dalam program kerajaan iaitu 37.5% responden yang aktif dalam program kerajaan. Sebagai contoh, responden S9 menjelaskan,

"Saya banyak terlibat dengan pihak kerajaan, seperti program kemahiran, menghadiri mesyuarat perundingan dan beberapa acara yang dilancarkan oleh agensi kerajaan...."

Selain itu, terdapat responden yang terlibat sebagai pelatih dalam program kerajaan untuk berkongsi pengetahuan dan pengalaman mereka dengan pengusaha lain. Responden S15 menyatakan bahawa *"Saya sentiasa berurusan dengan mereka untuk beberapa acara dan terlibat sebagai jurulatih untuk memberi motivasi ..."*

Namun begitu, terdapat banyak responden tidak terlibat dalam program kerajaan disebabkan oleh masalah pihak kerajaan. Antaranya termasuklah, 1) kekurangan kemahiran dan pengetahuan dalam kalangan pegawai kerajaan; 2) bayaran yang tidak munasabah; 3) tidak memenuhi permintaan dan keperluan mereka; dan 4) mereka mempunyai latihan sendiri untuk kakitangan mereka. Kebanyakan responden menekankan bahawa program latihan yang disediakan oleh agensi kerajaan tidak sesuai dengan permintaan pasaran dan kehendak mereka. Seperti yang dinyatakan oleh S16, *"Agensi kerajaan tidak sepenuhnya mengetahui tentang kehendak dan operasi perniagaan kami, jadi mereka tidak dapat memberikan latihan yang kami perlukan..."* Selain itu, mereka tidak terlibat dalam program kerajaan kerana terdapat beberapa responden telah menyediakan latihan dalaman untuk kakitangan mereka.

Kepentingan program kerajaan

Program kerajaan merupakan daya penggerak untuk menyokong perniagaan pengendali di Pulau Perhentian. S2 menjelaskan agensi kerajaan secara aktif membantu pengendali tempatan untuk memulakan dan mengembangkan perniagaan mereka melalui program kewangan. Responden menjelaskan,

"Saya memulakan perniagaan ini pada tahun 1999 dengan mempunyai enam bilik, tetapi sekarang saya mempunyai lebih daripada 40 bilik... Saya memulakan perniagaan ini program pinjaman kerajaan daripada KmenPelSB".

Namun begitu, terdapat banyak responden menyatakan bahawa kerja keras dan motivasi adalah faktor penting dalam mengembangkan perniagaan ini dan menjelaskan "...anda perlu bekerja keras kerana tidak mudah melakukan perniagaan ini di sini."

Pemahaman PenPinKeS terhadap program kerajaan

Responden telah ditanya mengenai pemahaman mereka tentang tujuan kerajaan menyediakan beberapa program dan prosedur dan proses yang terlibat untuk memohon program kerajaan, terutama program kewangan. Soalan-soalan yang difokuskan kepada pemahaman responden mengenai, 1) tujuan program kerajaan dan 2) prosedur dan proses yang terlibat

Tujuan program kerajaan

Pelbagai program kerajaan disediakan untuk membantu sektor PenPinKeS dalam membangun dan mengembangkan perniagaan mereka, termasuklah dari segi sumber kewangan. Walaupun hampir keseluruhan responden menjelaskan program yang disediakan kerajaan adalah niat yang baik untuk menyokong pertumbuhan perniagaan mereka. Namun begitu, terdapat di antara mereka

kecewa dengan tindakan dan pelaksanaan program kerajaan. Responden mendakwa kerajaan tidak mengambil tindakan yang serius untuk melaksanakan program. Sebagai contoh, salah seorang responden (S4) menerangkan, *"Ya.. saya faham tujuan utama program kerajaan ditubuhkan untuk membantu peniaga seperti kami dari segi kewangan, latihan, promosi dan perundingan... tapi"* Tambahan beliau lagi *"... Perlaksanaan dari segi proses dan prosedur untuk memohon program kerajaan tidak seperti tujuan sebenar program ditubuhkan..."* (S4).

Prosedur dan proses program

Terdapat pelbagai prosedur dan proses terlibat dalam memohon bantuan kewangan. Responden mengakui bahawa mereka telah terdedah kepada pelbagai prosedur dan proses seperti yang telah diterangkan oleh S7. Beliau menjelaskan,

"Untuk memohon program kewangan, terdapat beberapa peringkat, iaitu 1) kita perlu mengisi borang permohonan dan dilampirkan dokumen sokongan, seperti borang pendaftaran perniagaan, laporan kewangan; 2) perlu membayar yuran pemprosesan sebanyak RM200 untuk setiap permohonan pembiayaan; dan 3) dokumen-dokumen ini disokong dan disahkan oleh beberapa jabatan kerajaan seperti pihak berkuasa tempatan, Jabatan Taman Laut dan KmenPelSB sebelum mengemukakan borang permohonan ini ... "

Namun begitu, terdapat banyak responden yang masih tidak memahami proses dan prosedur untuk memohon program kewangan. Pelbagai alasan diberikan mengenai mengapa mereka tidak memahami tentang prosedur yang terlibat. Kebanyakan responden (65%) mengatakan bahawa pengurusan kerajaan yang lemah, kekurangan maklumat, dan terlalu banyak prosedur yang terlibat. Salah satu daripada responden (S11) menjelaskan *"Terlalu banyak arahan dan prosedur untuk memohon program kewangan..."*

tambahan pula, mereka tidak pernah membantu kami untuk memahami prosedur yang terlibat" Oleh itu, disebabkan ini, kebanyakan responden sukar untuk mengakses dan mendapatkan program kewangan.

Kesan program kerajaan terhadap prestasi PenPinKeS

Persepsi responden juga menfokuskan kesan program kerajaan yang disediakan untuk pengendali tempatan.

Prestasi perniagaan

Kesan terhadap prestasi perniagaan telah dikenal pasti kepada dua jenis, iaitu 1) kewangan, 2) bukan kewangan. Hanya enam responden mengaku bahawa agensi kerajaan sangat membantu dalam menyediakan program kewangan bagi pengendali tempatan untuk mengembangkan perniagaan mereka. S7 mengakui bahawa *"Saya telah memulakan perniagaan ini pada tahun 1997 dengan hanya enam bilik dan sekarang saya mempunyai lebih 40 bilik... Saya menerima program pembiayaan daripada dana pelancongan khas dan pinjaman kerajaan untuk memperluaskan perniagaan saya pada tahun 2005."* Bagaimanapun, selebih 63% (10 responden) mendakwa bahawa mereka tidak mendapat manfaat daripada program kewangan yang diberikan oleh agensi kerajaan.

Dari segi kesan program bukan kewangan, program kerajaan tidak dilihat membantu pengusaha PenPinKeS, dari segi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan, pemasaran dan promosi, serta pengurusan perniagaan. Sebagai contoh, responden berkata, *"Tidak banyak faedah daripada program kerajaan"* dan beliau menjelaskan lagi bahawa *"Saya tidak terfikir kerajaan memberi impak yang besar dalam perniagaan ini kerana kebanyakan program latihan atau perundingan yang diberikan tidak menepati kehendak semasa."* Beberapa responden juga telah mengaitkan masalah ini dengan kekurangan pengetahuan dan kemahiran agensi kerajaan dalam menyediakan program latihan dan perundingan. Namun begitu, beberapa responden (sembilan responden) menjelaskan program pemasaran kerajaan banyak

membantu dalam meningkatkan imej Pulau Perhentian dan juga bilangan kehadiran pelancong. Sebagai contoh, responden S11 menerangkan,

“Kerajaan banyak membantu kami dalam mengajurkan kegiatan dan acara untuk menarik pelancong, seperti Tahun Melawat Terengganu 2015, Pesta Pasir Panjang Pulau Perhentian 2016...pada masa itu, terlalu ramai pelancongan yang datang ke pulau ini.”

Perbincangan

Berdasarkan temu bual yang dijalankan, hasil penemuan menunjukkan kebanyakan PenPinKeS menyedari pelbagai program yang dilaksanakan oleh agensi kerajaan disebabkan mendapat maklumat yang mencukupi. Penemuan ini telah bertentangan dengan kajian Set (2014) dan Yusoff drk. (2014), di mana kurang daripada 30% responden menyedari program kerajaan disebabkan oleh kekurangan maklumat. Walaupun tahap kesedaran yang tinggi dalam kalangan PenPinKeS di Pulau Perhentian, namun hasil penemuan mendapati bahawa kebanyakan responden tidak terlibat dalam program kerajaan seperti program latihan, pemasaran dan kemahiran. Hal ini kerana program yang disediakan oleh agensi kerajaan adalah tidak memenuhi permintaan dan keperluan pengusaha PenPinKeS, yang juga selaras dengan penemuan kajian penyelidikan di Malaysia (Yusoff drk., 2014; Hashim drk., 2012; Jaafar dan Maiden, 2012).

Majoriti pengusaha PenPinKeS juga mengakui bahawa mereka sangat memahami tujuan sebenar program kerajaan yang disediakan untuk mereka, namun mereka merasakan kecewa dengan pelaksanaan program kerajaan. Pengusaha PenPinKeS merasakan bahawa prosedur dan proses yang terlibat adalah rumit dan tidak sesuai dengan keadaan perniagaan PenPinKeS. Penemuan ini turut ditemui dalam kajian lepas di Malaysia (Jaafar dan Maideen, 2012; Zabri drk., 2014; Yusoff drk., 2014). Awang dan Mustapha (2017) juga mendapati kebanyakan penginapan kecil mempunyai

kesukaran mendapatkan bantuan kewangan daripada agensi kerajaan kerana masalah pengurusan kerajaan, proses yang rumit dan kriteria yang tidak dapat dipenuhi. Selain itu, hampir 64% pengusaha PenPinKeS tidak terlibat kerana program latihan yang disediakan tidak memenuhi kemahiran dan keperluan semasa dalam industri ini. Penemuan ini turut dijumpai dalam kajian Jaafar dan Maideen (2012) iaitu hanya 25% pengusaha PenPinKeS di Pantai Timur terlibat dalam program kerajaan.

Penemuan juga menunjukkan pelaksanaan program kerajaan tidak memberi kesan terhadap prestasi pengusaha PenPinKeS di Pulau Perhentian. Penemuan mendapati bahawa kebanyakan pengusaha PenPinKeS tidak menerima program kewangan daripada agensi kerajaan seperti yang dinyatakan dalam kajian Yusoff drk. (2014); Zabri dan Lean (2014); dan Jaafar dan Maiden (2012). Begitu juga dengan hasil kajian yang menunjukkan bahawa program sumber manusia dan perundingan ini tidak banyak memberikan impak yang ketara dari segi peningkatan kemahiran dan pengetahuan pengusaha PenPinKeS. Namun begitu, kajian menunjukkan program pemasaran kerajaan banyak membantu pengusaha PenPinKeS dalam meningkatkan imej dan kehadiran bilangan pelancong melalui promosi dan kegiatan tahunan kerajaan di Pulau Perhentian. Penemuan ini juga dikaitkan dengan kajian Abas dan Hanafiah (2013) dan Jaafar drk. (2012) juga menyatakan bahawa program pemasaran kerajaan telah membawa kesan kepada peningkatan kualiti infrastruktur, peningkatan bilangan kehadiran pelancong dan juga pertumbuhan kegiatan pelancongan.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, pelaksanaan program kerajaan dilihat tidak berkesan dalam membantu perkembangan PusKeS disebabkan pelbagai masalah dalam pelaksanaan program. Antaranya termasuklah masalah birokrasi, proses dan prosedur yang rumit, pengurusan sumber yang tidak cekap, kurangnya kemahiran dan pengetahuan semasa dalam kalangan pegawai kerajaan, dan program latihan yang tidak memenuhi keperluan semasa. Oleh itu, pelbagai langkah perlu perhatian serius dari kerajaan untuk

memastikan keberkesanan pelaksanaan program kepada PenPinKeS. Perkara yang perlu ditekankan adalah mengkaji semula terma dan syarat-syarat yang ditetapkan dengan melihat kepada situasi PenPinKeS. Kerajaan juga harus bekerjasama dengan pengusaha PenPinKeS, terutamanya dengan memberi nasihat dan latihan yang dapat memenuhi permintaan dan maklumat terkini yang diperlukan oleh PenPinKeS. Hasil penyelidikan ini juga akan membantu agensi kerajaan meningkatkan pengurusan dan perkhidmatan mereka yang disediakan untuk pengusaha PenPinKeS.

Tambahan pula, peningkatan bilangan ketibaan pelancong yang ketara di Pulau Perhentian memerlukan bantuan program kerajaan untuk memastikan PenPinKeS dapat memnuhi permintaan pelancong. Kejayaan pembangunan PenPinKeS sangat bergantung kepada peranan penting yang dimainkan oleh kerajaan dan pengusaha sendiri. Oleh itu, penambahbaikan perlu dilakukan oleh agensi kerajaan dan pengusaha PenPinKeS untuk meningkatkan industri pelancongan.

Penghargaan

Dapatan ini sebahagian daripada hasil penyelidikan geran GCI (Global Challenge Initiative), Repositioning Malay Heritage Tourism in The Inner City of George Town, Pulau Pinang. [No. Geran: 304/PPBGN/641001].

Rujukan

- Abas, S. A. & Hanafiah, M. H. (2014). Local Community Attitudes towards Tourism Development in Tioman Island. *Tourism, Leisure and Global Change*. Makalah dibentang di *6th Tourism Outlook Conference*, 22-24 April, Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia.
- Awang, K. W., Aziz, A. Y., & Samdin, Z. (2015). The Growth of Micro, Small and Medium-Sized Hotel Enterprises: The

- Hoteliers' Perspectives. *Journal of Technology Management and Business*, 2(1), 302-317.
- Awang, K. W. & Mustapha, W. (2017). Sustaining The Growth of SME Beach Resorts: A Case Study of Perhentian Island. *Journal of Sustainability Science and Management*, 5, 105-112.
- Aziz, A. Y., Awang, K. W., & Samsudin, Z. (2012). Challenges Faced by Micro, Small, and Medium Lodgings in Kelantan, Malaysia. *International Journal of Economics and Management*, 6(1), 167-190.
- Blackburn, R. & Smallbone, D. (2011). Policy Support for SMEs. *Environmental and Planning C: Government and Policy*, 29, 571-576.
- Cancino, C. A., Bonilla, C. A. & Vergara, M. (2015). The impact of government support programs for the development of businesses in Chile. *Management Decision*, 53(8), 1736-1754.
- Crick, D. & Lindsay, V. (2015). Service and Service-Intensive New Zealand Internationalising SMEs. *Marketing Intelligence dan Planning*, 33(3), 366-393.
- Dodds, R. & Butler, R. (2010). Barriers to implementing the sustainable tourism policy in mass tourism destinations. *An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, 5(1), 35-53.
- Doh, S. & Kim, B. (2014). Government support for SME innovations in the regional industries: The case of government financial support program in South Korea. *Research Policy*, 43(9), 1557-1569.

- Hashim, F. (2012). Challenges for the internationalization of SMEs and the role of government: The case of Malaysia. *Journal of International Business and Economy*, 13 (1), 97-122.
- Henrekson, M. & Stenkula, M. (2010). *Entrepreneurship and Public Policy*. In Z. J. Acs & D. B. Audretsch (Eds.), *Handbook of Entrepreneurship Research: An Interdisciplinary Survey and Introduction* (pp. 595-637). New York, NY: Springer, New York.
- Hoang, Q. N. (2016). Legislative policy in support of Vietnam SMEs: Analysis and propositions. *International Journal of Economics and Finance*, 8(2), 226-233.
- Hodges, N. (2011). Qualitative Research: A Discussion of Frequently Articulated Qualms (FAQs). *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 40 (1), 90-92.
- Jaafar, M. (2012). Entrepreneurial Marketing and Accommodation Businesses in East Peninsular Malaysia. *Tourism and Hospitality Research*, 12 (2), 89-100.
- Jaafar, M., Ing, T. K. & Sukarno, S. Z. M. (2011). Problems of Small and Medium Budget Hotel Operators. *World Applied Sciences Journal*, 12 (Special Issue of Tourism dan Hospitality), 73-79.
- Jaafar, M. & Maideen, S. A. (2012). Ecotourism-related Products and Activities, and the Economic Sustainability of Small and Medium Island Chalets. *Tourism Management*, 33(3), 683-691.
- Jaafar, M., Rashid, A. A., Abdul & Zaleha, M. S., Siti. (2012). Tourism Marketing: An Overview of Small and Medium Budget Hotels (SMBHs). *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 17 (1), 1-13.

- Jabatan Perangkaan Malaysia (2016). *Background of Tourism Industry Statistics*. Retrieved January 2017. Tercapainya di <https://www.dosm.gov.my/v1/>
- Jamaludin, M. & Yusof, Z. B. (2017). Challenges faced by MSICs operators. *Asian Journal of Behavioural Studies*, 2(5), 1-9.
- Johnson, M. P. (2015). Sustainability Management and Small and Medium-Sized Enterprises: Managers' Awareness and Implementation of Innovative Tools. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 22 (5), 271-285.
- Khan, M. M. A. (2015). Tourism development in Malaysia: A review on government plans and policies. *Acme International Journal of Multidisciplinary Research*, 1(12), 50-56.
- Klonowski, D. (2010). The effectiveness of Government-Sponsored Programmes in Supporting the SME Sector in Poland. *Post-Communist Economies*, 22 (2), 229-245.
- Kureshi, N., Qureshi, F., dan Sajid, A. (2010). Current Health of Quality Management Practices in Service Sector SME. *The TQM Journal*, 22 (3), 317-329.
- Lewis-Cameron, A. & Roberts, S. (2010). Small island developing status: Signs and prospects. Dlm. *Marketing island destinations: Concepts and cases*, Lewis-Cameron, Oxford: Elsevier
- Lynch-Wood, G. & Williamson, D. (2013). Understanding SME Responses to Environmental Regulation. *Journal of Environmental Planning and Management*, 57 (8), 1220-1239.

- Mayring, P. (2007). On generalization in qualitatively oriented research. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (Vol. 8, No. 3). Diakses pada 29 Januari 2019, daripada <http://www.qualitative-research.net/fqs/>
- Morris, M. & Stevens, P. (2010). Evaluation of a New Zealand Business Support Programme using Firm Performance Micro-Data. *Small Enterprise Research*, 17 (1), 30-42.
- Novelli, M. & Hellwig, A. (2011). The UN Millennium Development Goals, Tourism and Development: The Tour Operators' Perspective. *Current Issues in Tourism*, 14 (3), 205-220.
- Obaji, N. O. (2014). The Role of Government Policy in Entrepreneurship Development. *Science Journal of Business and Management*, 2 (4), 10-115.
- Obeng, B. A. & Blundel, R. K. (2015). Evaluating Enterprise Policy Interventions in Africa: A Critical Review of Ghanaian Small Business Support Services. *Journal of Small Business Management*, 53 (2), 416-435.
- Pitlik, H. & Kouba, L. (2014), Does Social Distrust Always Lead to A Stronger Support For Government Intervention? *Ratio Working Paper No. 227*.
- Sambajee, P. & Dhmun, M. Z. A. (2015). Government and SMEs in the Maldives and Mauritius. *International Journal of Entrepreneurial Behavior dan Research*, 21 (6), 778-795.
- Set, K. (2014). Exploring the Internet Adoption on Tourism Small and Medium Enterprises (TSMEs) in Malaysia. *The Journal of Technology Management and Technopreneurship (JTMT)*, 2 (1), 71-84.

- Smallbone, D., Welter, F., Voytovich, A. & Egorov, I. (2010). Government and entrepreneurship in transition economies: the case of small firms in business services in Ukraine. *The Service Industries Journal*, 30(5), 655-670.
- Silverman, D. (2007). *Interpreting Qualitative Data. 2001. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction* (Third edition). London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Thorsten, B. & Robert, C. (2014). SME finance in Africa. *Journal of African Economies*, 23(5), 583-613.
- Van Cauwenberge, P., Van der Bauwhede, H. & Schoonjans, B. (2013). An evaluation of public spending: The effectiveness of a government-supported networking program in Flanders. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 31(1), 24-38.
- Weerasiri, S. & Zhengang, Z. (2012). Attitudes and Awareness towards Environmental Management and its Impact on Environmental Management Practices (EMPs) of SMEs in Sri Lanka. *Journal of Social and Development Sciences*, 3 (1), 16-23.
- Yin, R. K. (2011). *Applications of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Yusoff, M. N. H. (2011). The Sources of information of the government sponsored business assistances among Micro-sized Entrepreneurs in Kelantan, Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 106-114.
- Yusoff, M. N. H., Nasir, W. N. B. W. & Zainol, F. A. B. (2012). Assessing the Impact of Knowledge of Government Business Support Services on Propensity of New Graduates to Venture into Business. *International Journal of Business and Management*, 7 (16), 106-117.

- Yusoff, M. N. H. & Yaacob, M. R. (2010). The government business support services in Malaysia: The evolution and challenges in the New Economic Model. *International Journal of Business and Management*, 5(9), 60-71.
- Yusoff, M. N. H., Yaacob, M. R. & Aziz, Z. A. (2014). Malay Entrepreneurs Did Not Use Business Support Services In Malaysia? *Journal of Business and Social Development*, 2 (2), 1-8.
- Zabri, S. M., Ahmad, K. & Lean, J. (2014). *Owner/Managers' Financing Preferences and the Proportion of Firm's Capital Structure: Evidence from Successful SMEs in Malaysia. Proceedings of the International Conference on Business Strategy and Social Sciences*, Kuala Lumpur, Malaysia, 16-17 August 2014.
- Zabri, S. M. & Lean, J. (2014). *SME Managers' Financing Preferences: The Case of Successful SMEs in Malaysia. Proceedings of 5th Asia-Pacific Business Research Conference*, Hotel Istana, Kuala Lumpur, Malaysia, 17-18 February 2014.
- Zindiye, S., Chiliya, N. & Masocha, R. (2012). The impact of Government and other Institutions' support on the Performance of Small and Medium Enterprises in the Manufacturing Sector in Harare, Zimbabwe. *International Journal of Business Management dan Economic Research*, 3(6), 655-667.