



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PEMBAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN MARA

NORHASNI BINTI ZAINAL ABIDDIN

FPP 2000 10

PEMBAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN MARA

NORHASNI BINTI ZAINAL ABIDDIN

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

2000



PEMBAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN MARA

Oleh

NORHASNI BINTI ZAINAL ABIDDIN

**Tesis ini Disediakan bagi Memenuhi Keperluan untuk Ijazah Master
Sains di Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia**

Mei 2000



DEDIKASI

Dengan Nama Allah yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasihani. Syukur saya ke hadrat Allah S.W.T kerana diberikan keupayaan untuk melengkapkan penulisan tesis ini.

Sanjungan yang teramat tinggi saya tujukan kepada mak, Hajjah Habibah Haji Mohd Nasir dan abah, Haji Zainal Abiddin Mat Tohor atas penat lelah membesarkan saya sehingga menjadi manusia berguna. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan melindungi mereka.

Terima kasih yang tiada penghujung buat suami tercinta Zakaria Ab. Rahim atas bantuan, sokongan dan kesabaran yang dicurahkan sepanjang saya menyiapkan tesis ini. Semoga perjalanan hidup kita seterusnya diberkati olehNya.

Buat ahli keluarga yang banyak membantu dari segenap segi bermula saya melangkah kaki ke menara gading sehingga kini, terima kasih kepada semua. Hanya Allah yang dapat membalas budi yang diberikan.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains.

PEMBAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN MARA

Oleh

NORHASNI BINTI ZAINAL ABIDDIN

Mei 2000

Pengerusi : Azahari Ismail, Ph.D

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian ini dijalankan untuk memahami masalah pembayaran balik pinjaman pelajaran MARA yang berkaitan dengan punca permasalahan dan juga langkah mengatasi masalah yang wujud. Kajian ini telah dilaksanakan berasaskan tiga aspek persoalan kajian iaitu: (1) apakah tindakan dan pendekatan yang digunakan oleh MARA dalam mendapatkan semula pinjaman pelajaran; (2) apakah masalah atau halangan yang menyebabkan peminjam tidak dapat membayar balik pinjaman; dan (3) apakah latar belakang peminjam yang bermasalah dalam pembayaran balik pinjaman. Kaedah penyelidikan kualitatif adalah lebih sesuai untuk menjawab persoalan kajian. Data-data telah diperolehi melalui temubual, pemerhatian secara tidak formal dan dokumen-dokumen formal yang berkaitan.



Responden kajian ini terdiri daripada lima orang pegawai pengurusan MARA dan lima orang peminjam bermasalah. Temubual telah dilakukan di antara Oktober 1999 hingga Disember 1999. Semua temubual telah dirakam dengan alat perakam suara berpandukan kepada soalan separa struktur. Selain daripada responden yang telah dikenalpasti, peminjam yang tidak bermasalah juga telah ditemubual secara tidak formal.

Hasil kajian mendapati: (1) dalam proses kutipan pinjaman, MARA mengamalkan pendekatan untuk membantu peminjam dengan mengambilkira masalah peminjam; (2) pendedahan identiti peminjam dan penjamin di akhbar tempatan adalah langkah yang berkesan dalam mendapatkan semula pinjaman; (3) peminjam yang mempunyai prestasi pelajaran yang rendah dan menuntut di luar negara adalah lebih bermasalah di dalam membayar balik pinjaman; dan (4) sikap, mentaliti subsidi, amalan rakan yang dijadikan ikutan dan kegawatan ekonomi juga merupakan antara faktor peminjam melengah-lengahkan membayar balik pinjaman pelajaran MARA.

Daripada kajian ini didapati pengurusan kutipan pinjaman yang diamalkan oleh MARA adalah bertolak ansur dan mengakibatkan peminjam mengambil kesempatan di atas tindakan sedemikian. Di antara cadangan yang disyorkan dalam menangani masalah ini adalah

dengan menggerakkan cawangan Pejabat MARA Negeri dan Daerah dan mengenakan syarat kedua-dua penjamin adalah bekerja di bawah agensi kerajaan untuk memudahkan mengesan peminjam dan penjamin. Pemilihan pelajar yang layak diberikan pinjaman juga perlu diberikan penekanan dengan merancang program latihan tertentu untuk melatih peminjam supaya lebih bertanggungjawab dengan bantuan yang diberikan dan menggunakan peluang yang ada dengan sebaik mungkin semasa dan setelah menamatkan pengajian mereka.



Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science.

MARA EDUCATIONAL LOAN REPAYMENT PROGRAM

By

NORHASNI BINTI ZAINAL ABIDDIN

May 2000

Chairman : Azahari Ismail, Ph.D

Faculty : Educational Studies

This research was carried out to understand problems in the repayment of MARA educational loans especially with regards to causes of these problems and also the steps taken to overcome them. This research was based on three research questions namely: (1) what are the actions and approaches used by MARA to recover the educational loan; (2) what are the problems or obstacles that cause borrowers to not pay the loan; and (3) what are the background of borrowers who have problems in repayment of loans. The qualitative research method is the best approach in answering the research questions. Data were obtained via interviews, informal observation and related formal documents.

The respondents of the research were five administration officers of MARA and five problematic borrowers. Interviews were conducted



between October and December 1999. All interviews were based on semi-structured questions and recorded using a tape recorder. Apart from the respondents identified, four nonproblematic borrowers were also informally interviewed.

The results of the research found that: (1) in the collection of loan, MARA is practicing the approach of helping borrowers by taking consideration of their problems; (2) revealing the identity of the borrower and guarantor in the local newspapers is an effective way to collect the loan; (3) borrowers with lower educational achievement and those studying abroad have difficulty in loan repayment; and (4) attitudes, a subsidy mentality, the influence and practice of friends and the economic turmoil are also factors for borrowers in delaying payment of the MARA educational loan.

From the research, it is found that procedures in the collection of loans practiced by MARA is very accommodative and has resulted in borrowers taking advantage of the situation. Among the suggestions proposed to arrest the problem is the mobilization of the district and state MARA branches and by requiring that the borrower and guarantors of the loan be government servants so that they can be easily traced. The selection of students who are eligible for loans should be emphasized by having specific training sessions for borrowers to become more

responsible with the loan obtained and to wisely use the opportunity given during and after completing their studies.



PENGHARGAAN

Penghargaan ini ditujukan kepada insan-insan yang banyak membantu secara ilmiah dalam persiapan tesis ini.

Terima kasih yang tidak ternilai kepada penyelia saya Prof. Madya Dr. Azahari Ismail. Saya amat terharu atas budi baik yang telah dicurahkan semenjak saya mengenali beliau di alam Diploma lagi. Begitu juga dengan Dr. Shamsuddin Ahmad dan Dr. Raja Ahmad Tajudin Shah Raja Abdul Rashid yang banyak membantu sebagai rakan sekerja. Terima kasih juga kepada pengerusi viva saya, Prof. Madya Dr. Turiman Suandi. Penghargaan ini turut saya rakamkan kepada pensyarah-pensyarah dan kakitangan Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan di atas bantuan yang dihulurkan dalam saya meniti perjalanan menuju ke arah matlamat.

Saya juga amat berterima kasih kepada semua kakitangan Bahagian Kawalan Kredit MARA yang banyak membantu sepanjang saya mengumpulkan data di sana. Terutama kepada Encik Tahir dan Encik Hamid yang sentiasa memberi bantuan dalam apa keadaan sekalipun. Budi baik yang diberikan tetap tersemat dalam ingatan dan akan saya kenang sampai bila-bila.



Seterusnya pada semua rakan-rakan yang banyak membantu berkongsi idea baik ketika mengikuti kerja kursus ataupun dalam persediaan melengkapkan tesis ini. Segala pengalaman yang dikongsi bersama, tetap tersemat dalam ingatan.

Semoga Allah memberkati perjalanan ini seterusnya...

Norhasni binti Zainal Abiddin

Shah Alam, Selangor.

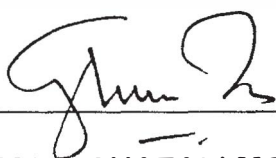
Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Norhasni binti Zainal Abiddin telah mengadakan pemeriksaan akhir pada 12 Mei 2000 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk "Pembayaran Balik Pinjaman Pelajaran MARA" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-Peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Anggota Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

TURIMAN SUANDI, Ph.D
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

AZAHARI ISMAIL, Ph.D
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

SHAMSUDDIN AHMAD, Ph.D
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

RAJA AHMAD TAJUDIN SHAH RAJA ABDUL RASHID, Ph.D
Fakulti Pertanian
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)



MOHD GHAZALI MOHAYIDIN, Ph.D
Profesor/Timbalan Dekan
Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: **31 MAY 2000**

Tesis ini diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains.


KAMIS AWANG, Ph.D
Profesor Madya
Dekan Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:



PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberi penghargaan di dalam tesis. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau di institusi-institusi lain.



(Norhasni binti Zainal Abiddin)

Tarikh: 30/5/2000

KANDUNGAN

Muka Surat

DEDIKASI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	vi
PENGHARGAAN.....	ix
LEMBARAN PENGESAHAN.....	xi
PENYATAAN KEASLIAN.....	xiii
SENARAI JADUAL.....	xviii
SENARAI RAJAH.....	xix
SENARAI SINGKATAN.....	xx

BAB

I	PENDAHULUAN.....	1
	Biasiswa dan Pinjaman Pelajaran.....	5
	Strategi Kutipan Pinjaman.....	9
	Punca Permasalahan Pinjaman.....	11
	Senario Peluang Pekerjaan	13
	Latar Belakang MARA.....	17
	Operasi Pengurusan.....	18
	Strategi Perlaksanaan.....	18
	Penganjuran Pelajaran MARA.....	19
	Syarat-syarat Tajaan.....	20
	Dasar Tajaan Pelajaran.....	21
	Peringkat Pengajian.....	21
	Kenyataan Masalah.....	23
	Persoalan Kajian.....	24
	Kepentingan Kajian.....	25
	Konsep-konsep Berkaitan.....	26
	Pinjaman Bermasalah.....	26
	Pembayaran Balik.....	27
	Pinjaman Pelajaran.....	27
	Peminjam.....	27
II	SOROTAN LITERATUR.....	29
	Sumber Pembiayaan Pelajaran.....	29



	Perjanjian Pinjaman.....	34
	Masalah-Masalah Pinjaman dan Pembayaran Balik.....	38
	Proses Mendapatkan Semula Pinjaman	44
	Kerangka Teori.....	46
	Teori Motivasi.....	47
	Hirarki Keperluan Maslow.....	47
	Teori Pengubahsuaian Kelakuan.....	49
	Teori Pembelajaran Sosial.....	50
	Teori Pemberian Pinjaman.....	52
	Penyelesaian Bagi Pinjaman Bermasalah.....	56
	Teori Pentadbiran Pendidikan	58
	Ringkasan.....	62
III	METODOLOGI.....	64
	Pengenalan.....	64
	Rangka Bentuk Penyelidikan.....	65
	Lokasi Kajian.....	68
	Pemilihan Informan.....	69
	Instrumen Kajian.....	74
	Validiti dan Reliabiliti.....	76
	Validiti.....	76
	Reliabiliti.....	78
	Etika Penyelidikan.....	79
	Prauji.....	80
	Pengumpulan Data.....	85
	Strategi dan Teknik Pengumpulan Data	87
	Pengurusan Data.....	88
	Merekod dan Mengurus Data.....	89
	Penganalisan Data.....	90
	Membuat Daftar Kategori.....	91
IV	PENEMUAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN.....	96
	Pengenalan.....	96
	Profil Informan.....	97
	Pihak Pengurusan MARA.....	98
	Peminjam Bermasalah.....	100
	Peminjam Tidak Bermasalah.....	102
	Kategori.....	104
	Tindakan Kurang Sistemik.....	106
	Tunggakan Bulanan yang Membebaskan....	107
	Pengurusan Penghantaran Surat Peringatan dan Notis Memakan Masa	

	yang Lama.....	115
	Pemusatan Kerja Hanya di Ibu Pejabat.....	127
	Penyelenggaraan yang Kurang Berkesan.....	131
	Penyaluran Maklumat Kepada Peminjam Kurang Jelas.....	140
	Pendekatan untuk Membantu.....	139
	Kompromi yang Berlebihan.....	152
	Faktor Dalaman Peminjam Bermasalah.....	165
	Sikap Kacang Lupakan Kulit.....	165
	Faktor Luaran Peminjam Bermasalah.....	179
	Tolak Ansur yang Keterlaluan.....	180
	Kegawatan Ekonomi dan Masalah Ekonomi Peribadi.....	183
	Kaedah Pengurusan Dalam Penyelesaian Masalah.....	193
	Pendedahan Identiti Peminjam.....	194
	Menggunakan Perantaraan untuk Mendesak.....	198
	Kerjasama dengan Agensi Tertentu.....	202
	Latar Belakang Peminjam Bermasalah.....	205
	Prestasi Pelajaran Peminjam yang Rendah Dikaitkan dengan Pembayaran Balik Pinjaman yang Rendah.....	206
	Jumlah Pinjaman yang Tinggi Dikaitkan dengan Pembayaran Balik Pinjaman yang Rendah.....	209
	Perkahwinan Dijadikan Sebab Kurang Kemampuan untuk Membayar Balik Pinjaman.....	212
	Ringkasan.....	217
V	RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN...	221
	Ringkasan.....	221
	Latar Belakang Kajian.....	221
	Persoalan Kajian.....	222
	Metodologi Kajian.....	223
	Penemuan Kajian.....	224
	Kesimpulan.....	236
	Cadangan.....	237
	BIBLIOGRAFI.....	242

SENARAI LAMPIRAN

A	Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Ilmiah Daripada UPM.....	248
B	Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Ilmiah Daripada MARA.....	249
C	Panduan Temubual.....	250
D	Senarai Informan (Bukan Nama Sebenar).....	253
E	Senarai Kategori, Tema dan Kod.....	254
F	Definisi Kategori dan Tema.....	256
G	Audit Trail.....	261
VITA.....		265

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Perkaitan Antara Persoalan Kajian dan Kategori...	95
2	Perkaitan Antara Persoalan Kajian, Literatur dan Hasil Kajian.....	220



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
1	Carta Aliran Bayaran Balik Pinjaman Pelajaran MARA.....	8
2	Hirarki Keperluan Maslow.....	48
3	Tindakan Kurang Sistemik - Perkaitan Kategori dan Tema.....	151
4	Pendekatan untuk Membantu - Perkaitan Kategori dan Tema.....	165
5	Faktor Dalaman Peminjam Bermasalah - Perkaitan Kategori, Tema dan Sub-kategori.....	179
6	Faktor Luaran Peminjam Bermasalah - Perkaitan Kategori dan Tema.....	193
7	Kaedah Pengurusan Dalam Penyelesaian Masalah - Perkaitan Kategori dan Tema.....	205
8	Latar Belakang Peminjam Bermasalah - Perkaitan Kategori dan Tema.....	217



SENARAI SINGKATAN

BKK	= Bahagian Kawalan Kredit
BPP	= Bahagian Penganjuran Pelajaran
CGPA	= Purata Timbunan Mata Nilai
JBB	= Jadual Bayaran Balik
JSBB	= Jadual Semula Bayaran Balik
JPA	= Jabatan Perkhidmatan Awam
MARA	= Majlis Amanah Rakyat
MRSM	= Maktab Rendah Sains MARA
RM	= Ringgit Malaysia
RMK	= Rancangan Malaysia Ke
SPM	= Sijil Pelajaran Malaysia
SPVM	= Sijil Pelajaran Vokasional Malaysia
UiTM	= Universiti Teknologi MARA
UPM	= Universiti Putra Malaysia
USM	= Universiti Sains Malaysia
UTM	= Universiti Teknologi Malaysia



BAB I

PENDAHULUAN

Pembayaran balik pinjaman adalah berkaitan dengan motivasi peminjam untuk membayar balik pinjaman yang diberikan. Dalam teori Motivasi yang dipelopori oleh Maslow, dinyatakan bahawa manusia akan mengutamakan keperluan fisiologi terlebih dahulu daripada kepentingan lain. Dengan demikian, dalam pembayaran balik pinjaman ini, manusia lebih cenderung untuk mengagihkan pendapatan bulanan mereka terhadap diri sendiri dan keluarga sebelum membayar balik pinjaman.

Pengurusan merupakan aktiviti asas untuk membina kehidupan yang bermakna. Aktiviti dan proses pengurusan lazimnya merupakan ke arah pencapaian matlamat dan kehendak melalui penggunaan sumber (Wexley dan Latham, 1994). Oleh itu, pengurusan agensi pemberi pinjaman juga merupakan faktor penting dalam menentukan peningkatan kutipan pinjaman. Menurut Behrens (1992), pengurusan yang sistematik dan teratur dapat meningkatkan prestasi pembayaran balik yang tinggi.

Behrens (1992) juga mendapati, sikap merupakan perkara penting dalam masalah pembayaran balik pinjaman pelajaran mahupun bank. Kegagalan mereka untuk membayar balik juga dikaitkan dengan

sikap tidak bertanggungjawab walaupun mempunyai kemampuan untuk membayar. Sikap bertanggungjawab ini boleh dipupuk sejak di bangku sekolah lagi. Sepertimana yang terkandung di dalam teori pentadbiran pendidikan, sepatutnya matlamat pendidikan bukan sahaja melahirkan pelajar yang berpengetahuan tetapi mempunyai etika, moral dan kesedaran diri yang tinggi dan bukan menjadi peniru yang pasif (Nik Azis, 1992).

Sepertimana yang dinyatakan oleh Raja Ahmad Tajudin Shah (2000), Transformasi Pembelajaran merupakan proses yang membawa kepada perubahan yang mempunyai rujukan tertentu. Manusia memahami pengalaman daripada nilai, perasaan, konsep dan seumpamanya. Terdapat cara pemikiran kita mempengaruhi budaya, sosial, pendidikan, ekonomi, politik dan psikologi. Manakala perubahan yang berterusan perlu dalam menyelesaikan masalah yang wujud. Dalam konteks kajian ini, tanggapan peminjam terhadap pemberian kerajaan adalah subsidi juga merupakan faktor yang menjadikan kutipan pinjaman yang kurang memberangsangkan. Dengan itu, pandangan sebegini perlu dipecahkan bagi mengubah budaya pemikiran yang tidak bermoral.

Setiap usaha latihan dan pembangunan boleh mempunyai satu atau lebih daripada tiga matlamat berikut iaitu, untuk memperbaiki

kesedaran diri individu, untuk mempertingkatkan kemahiran seseorang individu dalam satu atau lebih bidang kepakaran dan untuk mempertingkatkan motivasi seseorang dalam menjalankan kerjaya dengan baik (Wexley dan Latham, 1994). Oleh itu, dalam pemilihan pelajar yang layak diberikan pinjaman, program latihan tertentu perlu untuk melatih peminjam supaya lebih bertanggungjawab dan menggunakan peluang yang ada dengan sebaik mungkin semasa dan setelah menamatkan pengajian mereka. Penekanan tentang masalah pembayaran balik pinjaman ini dikira dapat membantu pengurusan sumber manusia ke arah melahirkan manusia yang bertanggungjawab terhadap diri sendiri, agama, bangsa dan negara.

Justeru itu, pendidikan seharusnya diletak di tempat yang istimewa dalam agenda pembangunan negara. Teras perancangan strategik dalam pendidikan di peringkat sekolah mahupun institusi pengajian tinggi disusun dan diambil tindakan untuk asas yang kukuh ke arah membentuk masyarakat berilmu berasaskan sains dan teknologi serta teknologi maklumat dan mewujudkan masyarakat bermaruah dengan daya tahan, daya saing yang tinggi dan berasaskan etika moral (Dewan Ekonomi, Disember 1995).

Setiausaha Bahagian Kewangan, Kementerian Pendidikan, Datuk Jahaya Mat berkata di Johor Bahru pada 26 Oktober 1999 lalu bahawa