

Kajian Kefahaman Tingkah Laku: Pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara dalam Kalangan Peniaga Pasar Malam Majlis Bandaraya Diraja Klang

NOOR HAZLEEN SAMSUDIN
KHO SUET NIE*
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Majlis Bandaraya DiRaja Klang (MBDK) Selangor melancarkan program pemberian Lesen Perniagaan Sementara (LPS) untuk semua aktiviti perniagaan di kawasanya berkuatkuasa 1 April 2023 dengan tujuan meningkatkan pertumbuhan mikro yang terkawal dan menghasilkan pendapatan tambahan sebanyak RM2 juta. LPS diberikan berdasarkan garis panduan yang telah ditetapkan oleh MBDK dan peniaga harus menandatangani surat aku janji pengeluaran lesen. Namun masih terdapat segelintir peniaga pasar malam yang gagal untuk memperbaharui LPS sebelum penggal baharu bermula. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk meneliti pengaplikasian Kefahaman Tingkah Laku (*Behavioral Insight*) bagi meningkatkan kesedaran pembaharuan LPS terhadap peniaga pasar malam di bawah MBDK Selangor. Teknik Mesej Nada Beradab (*Soft Tone Massage*) telah digunakan sebagai intervensi di dalam kajian ini. Objektif kajian ini adalah untuk menguji keberkesanan Teknik Mesej Nada Beradab dalam meningkatkan pembaharuan LPS terhadap peniaga Pasar Malam Taman Pandamaran Jaya Pelabuhan Klang dan menganalisis pengaruh kelompok, pengaruh *priming*, pengaruh godaan dan pengaruh ketakutan dalam pembaharuan LPS. Skop kajian ini memfokuskan kepada pembaharuan LPS oleh peniaga pasar malam yang belum membuat pembaharuan LPS sebelum penggal baharu bermula. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah kuantitatif berdasarkan reka bentuk kajian kuasi eksperimental dan ujian pasca. Hasil kajian menunjukkan pengaruh kelompok, pengaruh godaan dan pengaruh ketakutan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS di kalangan peniaga. Dapatan kajian menunjukkan terdapat peningkatan yang ketara dalam pembaharuan LPS bagi kumpulan rawatan jika dibandingkan dengan kumpulan kawalan. Justeru itu, penggunaan mesej nada beradab membuktikan keberkesanan pelaksanaan kefahaman tingkah laku ke atas peniaga pasar malam dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Kata kunci: *Kefahaman tingkah laku, mesej nada beradab, teori Nudge, lesen perniagaan sementara, majlis perbandaran.*

Behavioural Insight Studies: Temporary Business License Renewal Among Night Market Traders in Klang Royal City Council

ABSTRACT

The Klang Royal City Council (MBDK) Selangor launched a Temporary Business License (LPS) program for all business activities within its jurisdiction, effective from April 1, 2023, with the aim of promoting controlled and sustainable microeconomic growth and generating an additional revenue of RM2 million. LPS issuance is based on MPK's established guidelines, and traders must sign a declaration letter for license issuance. The LPS can be revoked in case of complaints or violations of the set conditions. However, some night market traders failed to renew their LPS. Therefore, this study aims

*Penulis koresponding: suetnie@ukm.edu.my

E-ISSN: 2289-1528

<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2025-4101-15>

Diterima: 15 Februari 2025 | Diperakukan: 20 Februari 2025 | Diterbitkan: 30 Mac 2025

to explore the application of Behavioural Insights in increasing awareness regarding LPS renewal among night market traders under MPK Selangor. The Soft Tone Massage technique has been employed as an intervention in this study. The objectives include testing the effectiveness of the Soft Tone Massage technique in encouraging LPS renewal among traders in Taman Pandamaran Jaya Night Market and analysing the influence of group dynamics, priming, temptation, and fear in LPS renewal. The scope of the study focuses on LPS renewal among traders who have not renewed their licenses using quantitative quasi-experiment method. The findings indicate that group dynamics, temptation, and fear in LPS renewal has a significant impact on behavioural understanding to enhance LPS renewal among traders. The study shows a significant improvement in LPS renewal for the treatment group compared to the control group. Moreover, the use of Soft Tone Massage demonstrates the effectiveness of implementing behavioural insights on night market traders to increase LPS renewal.

Keywords: *Behavioural insights, soft tone massage, Nudge Theory, temporary business license, municipal council.*

PENGENALAN

Di Malaysia, kewujudan pasar malam memang diketahui umum. Pasar merupakan satu bentuk perniagaan yang hidup subur di kebanyakan bandar dan pekan di Malaysia. Kebiasaannya, aktiviti pasar di sebelah pagi dan malam. Ia beroperasi sekurang-kurangnya sekali di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Pasar merupakan salah satu kawasan tumpuan para peniaga dan pembeli untuk aktiviti jual beli barangan yang diusahakan oleh para pengusaha industri kecil dan sederhana. Ia juga merupakan salah satu cara meningkatkan ekonomi bagi Industri Kecil dan Sederhana serta menyumbang kepada peningkatan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) negara (Ibrahim & Yusof, 2023).

Klang merupakan daerah di dalam Selangor. Klang telah di isytihar sebagai bandaraya pada 1 November 2023. Keluasan Klang tidak sebesar Hulu Selangor mahupun Kuala Selangor, namun ia sangat penting kerana jajahannya meliputi Pelabuhan Klang yang mana menyumbangkan hasil yang besar kepada Kerajaan Negeri Selangor. Kepadatan penduduk dan kesibukan aktiviti perniagaan turut menjadi faktor utama Klang merupakan antara daerah terpenting dalam Selangor. Klang mempunyai sebanyak 58 buah pasar malam dan 14 buah pasar pagi yang beroperasi setiap hari melibatkan tidak kurang 7500 petak perniagaan keseluruhannya.

Berdasarkan pembacaan di laman sesawang MBDK (Majlis Perbandaran Klang, 2024) dan semakan fungsi di Bahagian Sumber Manusia MBDK, di Daerah Klang, antara jabatan yang bertanggungjawab terhadap pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara (LPS) ialah Bahagian Pengurusan Pasar dan Penjaja di bawah Majlis Bandaraya DiRaja Klang (MBDK).

MBDK turut menyediakan kaedah pembayaran secara atas talian bagi memudahkan peniaga pasar pagi dan pasar malam untuk membuat pembaharuan LPS mereka. Kaedah ini secara tidak langsung memudahkan peniaga untuk membuat permohonan permit tanpa perlu pergi ke kaunter dan mengambil masa yang lama untuk berurusan. Walaupun demikian, masalah tunggakan pembayaran LPS dalam kalangan peniaga pasar pagi dan pasar malam masih menjadi isu yang tidak berkesudahan kepada MBDK kerana jumlah tunggakan pembayaran pembaharuan LPS semakin meningkat setiap tahun. Tunggakan pembaharuan LPS adalah seperti di Jadual 1.

Jadual 1: Jumlah tunggakan pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara peniaga pasar pagi dan malam dari tahun 2021 - 2023

Penggagal	Bulan	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Jumlah Tunggakan (RM)	Bil. Peniaga	Jumlah Tunggakan (RM)	Bil. Peniaga	Jumlah Tunggakan (RM)	Bil. Peniaga
Q1	Januari – Mac	20139.00	369	68996.00	573	66515.00	674
Q2	April – Jun	24786.00	343	67052.00	572	66724.00	658
Q3	Julai – September	18938.00	451	60808.00	520	140,792.00	1402
Q4	Oktober – Disember	48104.00	412	88369.00	791	69,360.00	683

Sumber: Majlis Perbandaran Klang (2024)

Jadual 1 menunjukkan jumlah pembayaran pembaharuan LPS semakin meningkat mengikut penggal. Pada penggal pertama 2021 jumlah tunggakan hanya RM20,139.00 berbanding tahun 2023 jumlah tunggakan pada penggal pertama sudah meningkat kepada RM66,515.00. Bukan itu sahaja bilangan peniaga yang tidak membuat pembayaran pembaharuan LPS juga turut meningkat. Pada penggal satu tahun 2021, jumlah peniaga yang tidak membayar pembaharuan LPS hanya seramai 369 peniaga sahaja namun pada tahun 2023 telah meningkat kepada 674 peniaga. Begitu juga pada penggal kedua pada tahun 2021 jumlah tunggakan hanya RM24,786.00 sahaja namun pada tahun 2023 telah meningkat kepada RM66,724.00. Manakala jumlah bilangan peniaga yang tidak membayar tunggakan pembaharuan LPS meningkat daripada 343 peniaga pada 2021 kepada 658 peniaga pada tahun 2023. Trend peningkatan jumlah tunggakan semakin ketara pada penggal ketiga tahun 2023 iaitu sebanyak RM140, 792.00 yang melibatkan seramai 1,402 peniaga. Walau bagaimanapun, ia mencatatkan penurunan tunggakan di hujung tahun 2023. Namun, masalah tunggakan tetap tidak berhenti di situ (Majlis Perbandaran Klang, 2024).

MBDK menetapkan bayaran pembaharuan LPS perlu dibuat secara berkala di mana terdapat empat penggal dalam setahun. Penggal pertama bermula dari bulan Januari hingga Mac, manakala penggal kedua adalah pada bulan April hingga Jun. Seterusnya penggal ketiga bermula dari bulan Julai hingga September diikuti penggal keempat bermula dari bulan Oktober hingga Disember. Peniaga hendaklah memperbaharui LPS dalam 30 hari waktu bekerja sebelum penggal baharu bermula.

Justeru itu, perhatikan kepada jumlah tunggakan yang meningkat saban tahun, satu kajian dijalankan dengan menggunakan pendekatan kefahaman tingkah laku (*Behavioural Insights*) melalui surat dengan mesej nada beradab untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi perubahan tingkah laku peniaga dalam memperbaharui LPS. Pelaksanaan kefahaman tingkah laku dalam kajian ini bertujuan untuk mengatasi masalah peniaga pasar yang masih belum membuat pembaharuan terhadap LPS mereka sebelum penggal ketiga. Peniaga pasar akan menerima surat yang mengandungi mesej nada beradab sebagai intervensi tingkah laku di mana elemen yang diketengahkan selari dengan kehendak di dalam Teori *Nudge* (Christine, Sunstein & Tuller, 1998; Harris & MacNeill, 2024). Secara teorinya peniaga pasar yang menerima mesej nada beradab tersebut akan terdorong untuk bertindak dan memperbaharui LPS sekaligus ianya dapat meningkatkan hasil kerajaan amnya dan hasil MBDK khususnya.

Di Malaysia, kajian berkaitan pendekatan kefahaman tingkah laku masih dalam peringkat awal walaupun pendekatan ini telah digunakan secara meluas di seluruh dunia dalam pelbagai bidang. Pengkaji mendapati bahawa hasil daripada maklumat yang dikumpul masih kurang diaplikasikan dalam hal pembayaran hasil kepada majlis perbandaran di negara ini. Dalam hal ini, pembaharuan LPS dalam kalangan peniaga pasar merupakan isu yang dihadapi oleh MBDK. Kajian ini akan mengaplikasikan konsep Teori *Nudge* dalam kajian kefahaman tingkah laku di kalangan peniaga di bawah MBDK demi meningkatkan kesedaran kepada peniaga untuk memperbaharui LPS sebelum penggal baharu bermula. Justeru itu, kajian ini akan membincangkan empat elemen yang diperkenalkan dalam Teori *Nudge* iaitu pengaruh kelompok, pengaruh godaan, pengaruh *priming* dan pengaruh ketakutan untuk melihat sejauh mana elemen-elemen tersebut boleh mempengaruhi tingkah laku peniaga. *Priming* adalah konsep dalam psikologi kognitif yang merujuk kepada kesan pendedahan awal terhadap sesuatu rangsangan yang mempengaruhi tindak balas terhadap rangsangan seterusnya, tanpa disedari secara langsung oleh individu. Dalam erti kata lain, *priming* membantu otak membuat keputusan atau bertindak balas dengan lebih pantas berdasarkan pengalaman atau maklumat yang telah diterima sebelum ini (Christine, Sunstein & Tuller, 1998).

Dalam konteks penggunaan keempat-empat elemen tersebut, bagaimana mesej disampaikan dalam surat kepada peniaga pasar adalah sangat penting. Sesebuah organisasi perlu berkomunikasi secara efektif dan cekap agar mesej organisasi dapat disalurkan dan misi serta matlamat yang telah ditetapkan dapat dicapai (Muhammad Zaiamri et al., 2021). Menurut Safinah et al. (2019) mesej merupakan elemen utama dalam proses komunikasi. Ia merupakan intipati atau isi yang ingin disampaikan melalui komunikasi, baik secara lisan atau bertulis. Mesej berfungsi untuk menyampaikan maklumat, informasi dan mesej yang penting kepada penerima. Di dalam kajian ini, pengkaji menggunakan mesej nada beradab untuk melihat kefahaman tingkah laku peniaga terhadap mesej yang disampaikan.

Mesej nada beradab ialah komunikasi yang disampaikan dengan sopan, hormat, dan profesional, sama ada dalam bentuk lisan atau tulisan. Nada beradab menunjukkan kesopanan, pertimbangan terhadap perasaan penerima, serta penggunaan bahasa yang sesuai dengan situasi dan hubungan antara pihak yang berkomunikasi (Maizatul, Wan Idros & Wan Amizah, 2019). Dalam konteks ini, pengkaji menggunakan Teori *Nudge* untuk mereka bentuk mesej nada beradab dengan menerapkan pengaruh kelompok, godaan, *priming* dan ketakutan dalam mesej tersebut.

Objektif pelaksanaan kajian adalah seperti berikut:

- i. Mengukur sejauh mana pengaruh kelompok terhadap kefahaman tingkah laku dalam pembaharuan LPS peniaga pasar malam di bawah MBDK.
- ii. Mengukur sejauh mana pengaruh godaan terhadap kefahaman tingkah laku dalam pembaharuan LPS peniaga pasar malam di bawah MBDK.
- iii. Mengukur sejauh mana pengaruh *priming* terhadap kefahaman tingkah laku dalam pembaharuan LPS peniaga pasar malam di bawah MBDK.
- iv. Mengukur sejauh mana pengaruh ketakutan terhadap kefahaman tingkah laku dalam pembaharuan LPS peniaga pasar malam di bawah MBDK.
- v. Mengukur pengaruh dominan dalam elemen tersebut terhadap kefahaman perubahan tingkat laku (menilai nada mesej beradab elemen yang paling dominan dalam mengubah tingkah laku).

Daripada objektif kajian yang telah dibangunkan, kajian ini mempunyai empat hipotesis utama iaitu,

Hipotesis 1: **Kelompok mempunyai pengaruh yang signifikan** ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Hipotesis 2: **Godaan mempunyai pengaruh yang signifikan** ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Hipotesis 3: **Priming mempunyai pengaruh yang signifikan** ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Hipotesis 4: **Ketakutan mempunyai pengaruh yang signifikan** ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

TINJAUAN SUSASTERA

Teori "*Nudge*" dan kefahaman tingkah laku merupakan asas penting dalam penyelidikan ini untuk mencapai objektif dan menjawab persoalan kajian yang telah ditetapkan. Teori "*Nudge*" digunakan sebagai panduan untuk merancang strategi yang efektif bagi mempengaruhi peniaga agar secara sukarela dan tanpa tekanan membayar bayaran pembaharuan LPS. Kefahaman tingkah laku membantu penyelidik dalam mengenal pasti faktor psikologi yang mempengaruhi peniaga dalam membuat keputusan memperbaharui LPS dan bagaimana dorongan positif (*Nudge*) boleh diterapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pengkaji menggunakan pendekatan "*Nudge*" untuk mempengaruhi perilaku peniaga agar lebih bersedia dan rela memperbaharui LPS secara sukarela dan tanpa tekanan. Konsep "*Nudge*" dan pemahaman tingkah laku digunakan untuk merancang strategi yang memberikan dorongan positif kepada peniaga untuk melakukan pembaharuan LPS dengan lebih mudah, efisien dan menguntungkan mereka. Dengan pendekatan ini, diharapkan peniaga pasar malam akan lebih proaktif dalam memenuhi tanggungjawab dalam memperbaharui LPS dalam tempoh yang ditetapkan.

Teori Nudge

Menurut Yan dan Yates (2019), "*Nudge*" adalah intervensi dasar tingkah laku yang dapat mengubah "tingkah laku orang dengan cara yang dapat diramalkan tanpa melarang pilihan apa pun atau mengubah insentif ekonomi mereka secara signifikan." Strategi "*Nudge*" yang dibangunkan akan diuji keberkesanannya melalui kaedah eksperimen lapangan. Keberkesanan strategi *Nudge* ini akan dinilai berdasarkan bilangan peniaga yang memperbaharui LPS dalam tempoh kajian ini dilaksanakan. Untuk kajian ini, penggunaan model "*Nudge*" yang diperkenalkan oleh Richard Thaler dan Cass Sunstein menjadi elemen utama kerangka kajian. Model ini berdasarkan konsep bahawa dengan memberikan dorongan kecil (*Nudge*) pada seseorang, dapat mempengaruhi tingkah laku mereka untuk membuat pilihan yang lebih baik tanpa mengurangi kebebasan mereka untuk memilih.

Menurut Tengku et al. (2021) dalam kajiannya menyatakan Teori *Nudge* adalah untuk mempengaruhi tingkah laku pengguna dan sering diaplikasi dalam persekitaran politik dan ekonomi. Penggunaan Teori *Nudge* ini dilihat mampu mencipta satu persekitaran yang baik untuk digabung bersama teknik gamifikasi dengan memberi ganjaran dan insentif di samping mengalih pengguna kepada tingkah laku diinginkan. Dalam kajian ini, pengaplikasian model "*Nudge*" digunakan sebagai dorongan kepada peniaga pasar malam untuk memperbaharui LPS. Kajian ini merangkumi apakah faktor yang mempengaruhi seseorang untuk

memperbaharui LPS dan bagaimana dorongan kecil (*Nudge*) dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam membuat pembaharuan LPS tersebut.

Teori *Nudge* juga ditakrifkan sebagai ‘seni bina pilihan’ di mana seseorang sebenarnya diberi beberapa pilihan yang mendorongnya untuk melakukan hal positif (Linov, 2022). *Nudge* cenderung kepada perkara yang kelihatan kecil dan remeh tetapi mampu menghasilkan gerakan efektif yang sebenar. *Nudge* beroperasi dengan membangkitkan alam bawah sedar dan mencipta keadaan yang akan mendorongnya secara halus untuk melaksanakan tindakan seperti yang diharapkan dengan memilih pilihan terbaik daripada pilihan yang tersedia (Fahrurozi, 2021). Kekuatan dorongan dilihat dalam aspek psikologi seseorang yang akan dipaksa melakukan sesuatu secara menyeluruh tanpa merasa terpaksa. *Nudge* secara amnya bukan arahan, naratif atau paksaan seperti ciri-ciri perintah atau peraturan. Teori ini memperlihatkan konsep fleksibel dan moden untuk memahami bagaimana seseorang itu berfikir yang mendorong untuk mempengaruhi tingkah laku dengan mengubah persekitaran di mana keputusan dibuat, tanpa menyekat menu pilihan dan tanpa mengubah insentif kewangan.

Di samping itu, berdasarkan kajian oleh Georgiou (2022) menyatakan terdapat peningkatan tahap perhatian terhadap dorongan sebagai alat kerajaan dalam mempengaruhi tingkah laku masyarakat dan ini jelas terlihat dalam kajian dan amalan. Secara khusus, dorongan menjadi popular disebabkan oleh Thaler dan Sunstein. Thaler dan Sunstein (2008) berpendapat bahawa manusia harus memiliki kebebasan untuk membuat pilihan dalam hidupnya atau dikenali sebagai pendekatan libertarian. Dalam pandangan ini, masyarakat akan merasa lebih fleksibel apabila diberi peluang untuk membuat keputusan. Konsep mendorong (*Nudge*) bertujuan untuk mencipta situasi di mana orang dapat membuat pilihan terbaik dari pilihan yang ada. Mendorong bertujuan untuk mengubah tingkah laku individu tanpa melibatkan larangan atau janji pemberian insentif ekonomi yang besar. Elemen yang paling penting dalam mendorong adalah tidak menggunakan paksaan untuk mengarahkan orang melakukan sesuatu. Mendorong juga mudah dilakukan dan mudah untuk dihindari. Ia tidak melibatkan pembatasan atau penghalangan kebebasan memilih (Fahrurozi, 2021). Ini bermakna libertarian akan berasa lebih fleksibel apabila diberi pilihan dalam menentukan keputusan mereka. Teori ini memperlihatkan konsep fleksibel dan moden untuk memahami bagaimana seseorang itu berfikir, membuat keputusan dan berkelakuan, membantu memperbaiki pemikiran dan keputusan mereka, mengurus pelbagai jenis perubahan dan mengubah pengaruh sedia ada yang belum terdorong untuk melakukan perubahan.

Di Malaysia, pelaksanaan teori *Nudge* mempamerkan kepelbagaian dan keberkesannya dalam menggalakkan perubahan tingkah laku positif dalam pelbagai bidang. Dalam kempen Kesihatan awam, teori “*Nudge*” banyak digunakan untuk menggalakkan pilihan gaya hidup sihat (Ab Rashid & Abd Kadir, 2023). Contohnya poster mahupun iklan samada cetakan mahupun digital, Kementerian Kesihatan Malaysia menggunakan teori ini dengan sebaik mungkin. Contoh paling dekat dalam perkara ini adalah poster galakan mengambil makanan suku-suku separuh yang diletakkan di premis-premis awam. Selain itu, kempen menggalakkan pengambilan vaksin juga antara kempen yang berjaya dengan mengetengahkan teori *Nudge* sebagai kaedah pemujukan halus. Menurut Hashim dan Salleh (2021) ketika Malaysia sedang berhadapan dengan pandemik Covid-19 yang bermula pada tahun 2020 lalu, pihak kerajaan menerusi inisiatif Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan stesen-stesen media di negara ini giat

menerbitkan video atau PKA sebagai salah satu bentuk komunikasi pembujukan untuk menyampaikan maklumat dan perubahan gaya hidup kepada seluruh rakyat Malaysia

Kajian ini berpandukan Teori *Nudge* menggunakan empat elemen iaitu pengaruh *priming*, pengaruh godaan (*temptation*), pengaruh kelompok (*following the herd*) dan pengaruh ketakutan (*fear*). Dalam konteks kajian ini, penggunaan Teori *Nudge* bertindak sebagai kerangka teori untuk menggalakkan peniaga pasar malam supaya memperbaharui LPS tersebut.

Kaedah Kefahaman Tingkah Laku

Behavioural Insights (BI) membantu memahami bagaimana konteks dan pengaruh lain boleh memberi kesan kepada membuat keputusan dan memaklumkan tingkah laku sebenar orang dan organisasi. Pendekatan BI memberi tumpuan kepada memahami apa yang mendorong keputusan dan tingkah laku rakyat, dan bukannya bergantung pada andaian bagaimana mereka harus bertindak. Dengan berbuat demikian, ia membantu memastikan dasar mencerminkan keperluan dan tingkah laku sebenar untuk kesan dan keberkesanan yang lebih besar.

Pendekatan kefahaman tingkah laku telah diperkenalkan oleh kerajaan Malaysia sejak tahun 2020. Kefahaman tingkah laku merupakan pendekatan induktif dengan pembuatan sesuatu dasar yang menggabungkan elemen psikologi, sains kognitif dan sains sosial dengan hasil yang diuji secara empirikal untuk mengetahui cara manusia sebenarnya membuat pilihan. Kaedah kefahaman tingkah laku merupakan usaha untuk membolehkan penggubalan dasar awam dengan memahami tingkah laku manusia dalam merangka intervensi dasar. Langkah mengintegrasikan kefahaman tingkah laku ke dalam pembuatan dasar dilihat sebagai sesuatu yang perlu diterapkan dalam pelaksanaan polisi kerajaan bagi membolehkan pembuat dasar dan pengawal selia menjangkakan impak tingkah laku polisi lantas mewujudkan peraturan dan undang-undang yang lebih berkesan serta berkualiti. Ini dapat dilihat melalui rancangan Malaysia ke-12 (RMK-12) di mana kefahaman tingkah laku diterapkan di dalam pelaksanaan dasar kerajaan sebagai pelengkap bagi menambah baik perkhidmatan yang ditawarkan kepada rakyat (Noorfajri et al., 2022).

Lesen Perniagaan Sementara (LPS)

Lesen perniagaan memainkan peranan penting pada skala global dari segi pematuhan dengan Peraturan, perlindungan pengguna, Pemantauan Cukai bagi memastikan perniagaan menyumbang dengan sewajarnya kepada ekonomi serta jaminan keselamatan dan kesihatan awam (Zaheer, 2013) Sektor tertentu seperti makanan dan penjagaan kesihatan memerlukan lesen untuk memastikan pematuhan terhadap peraturan keselamatan dan kesihatan, menjaga kesejahteraan awam.

Di Amerika Syarikat, lesen perniagaan biasanya diperlukan di peringkat tempatan, negeri mahupun persekutuan. Ia adalah bergantung kepada jenis dan skop perniagaan (Cavataro, 2024). Kebiasaannya, Pihak Berkuasa Tempatan memerlukan lesen perniagaan am, manakala di peringkat negeri mungkin menuntut permit tambahan bagi aktiviti tertentu. Ia juga berbeza bagi perniagaan yang terlibat dalam aktiviti yang dikawal oleh undang-undang persekutuan seperti alkohol, senjata api, penyiaran yang mana lesen persekutuan diperlukan. Menurut Barnard et al. (2023), Kesatuan Eropah (EU) mempunyai rangka kerja pengawalseliaan yang baik dan teratur walaupun setiap negara anggota memperuntukkan perlesenan mengikut keperluan masing-masing, ia tetap sistematik dan terkawal. Sebagai

contoh, perniagaan di Jerman peniaga mesti mendaftar dengan Pejabat Perdagangan tempatan, manakala di Perancis, perniagaan perlu mendaftar dengan Centre de Formalités des Entreprises (CFE).

Berbeza pula di China, lesen perniagaan adalah wajib untuk semua syarikat. Proses itu melibatkan pendaftaran dengan Pentadbiran Negeri untuk Peraturan Pasaran (SAMR) dan mendapatkan lesen perniagaan sebelum memulakan sesuatu operasi. Sistem ini memastikan pengawasan kawal selia dan pematuhan undang-undang perniagaan China (Stone et al., 2022) Ini bagi memastikan Kerajaan China sentiasa mempunyai data pendaftaran lesen perniagaan seluruh negara untuk memastikan kawalan boleh dilaksanakan secara terus di peringkat pusat.

Singapura terkenal dengan persekitaran kawal selia yang cekap dan mesra perniagaan (Mendoza & Tadeo, 2023) Di Singapura semua perniagaan mesti mendaftar dengan Pihak Berkuasa Pengawalseliaan Perakaunan dan Korporat (ACRA). Walau bagaimanapun, sama seperti Amerika Syarikat, ia bergantung pada jenis perniagaan. Lesen tambahan mungkin diperlukan daripada badan kawal selia tertentu, seperti Pihak Berkuasa Pembangunan Semula Bandar (URA) atau Agensi Alam Sekitar Kebangsaan (NEA). Namun di India pula, lesen perniagaan berbeza-beza berdasarkan keadaan dan jenis perniagaan (Banga, 2023). Sebuah syarikat biasanya perlu mendaftar di bawah Akta Kedai dan Pertubuhan dan mungkin memerlukan lesen lanjut daripada perbadanan perbandaran dan badan tempatan yang lain. Kerumitan peraturan boleh berbeza dengan ketara merentas negeri/ daerah yang berbeza.

Di Malaysia, lesen adalah tanda kepada operasi perniagaan yang sah dan lambang kepada pematuhan peraturan yang ditetapkan oleh pihak berkuasa (Wong, 2021). Terdapat pelbagai jenis Lesen perniagaan di Malaysia mengikut aktiviti perniagaan yang dijalankan. Lesen ini bukan sahaja membantu mengesahkan perniagaan tetapi juga membantu dalam melindungi kepentingan awam dan pekerja. Antara kategori lesen perniagaan di Malaysia seperti Lesen Am. Contoh lesen-lesen di bawah Lesen Am adalah seperti Lesen Premis Perniagaan (premis fizikal) dan Lesen Papan Tanda: (papan tanda atau iklan di luar premis perniagaan). Kategori lesen perniagaan seterusnya adalah Lesen Khusus Aktiviti. Kelulusan untuk Pekerja Asing adalah antara contoh lesen di bawah kategori tersebut. Memiliki lesen perniagaan yang sah adalah kritikal kerana dapat memastikan perniagaan mematuhi undang-undang selain mengelakkan denda dan tindakan undang-undang terhadap perniagaan (Ariff et al., 2003). Selaku peniaga, lesen juga penting untuk melindungi kepentingan awam dan pekerja dan pada masa yang sama ia mampu meningkatkan kredibiliti dan keyakinan pelanggan terhadap perniagaan.

Lesen perniagaan adalah komponen penting bagi menjamin kelancaran operasi perniagaan di Malaysia. Dengan mematuhi peraturan yang ditetapkan, perniagaan dapat berkembang dengan lebih baik dan mencapai matlamat yang diinginkan. Ia memastikan pematuhan, meningkatkan kredibiliti dan mengurangkan risiko undang-undang. Setiap negara mempunyai keperluan uniknya, tetapi matlamat menyeluruh peraturan adalah melindungi pengguna, memastikan amalan perniagaan yang adil dan mengekalkan keselamatan awam supaya kekal konsisten, maju dan terpelihara.

Dalam hal ini, LPS yang dikeluarkan oleh MBDK merupakan keperluan bagi peniaga untuk melaksanakan aktiviti perniagaan di pasar malam. Pemberian LPS ini bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan mikro secara sihat dan terkawal. LPS merupakan salah satu usaha di bawah Kerajaan Negeri Selangor yang melibatkan semua PBT dalam merealisasikan impian untuk memastikan Bandaraya Klang terus maju, bersih dan terancang, MBDK selaku

PBT yang bertanggungjawab dan berfungsi sebagai pentadbir daerah. PBT berperanan untuk menjaga kebajikan dan kemaslahatan penduduk setempat. Selain berfungsi sebagai pentadbir kawasan, PBT turut berperanan sebagai pemungut hasil tempatan. Dalam kajian ini, lesen dilihat menjadi satu keperluan kepada peniaga pasar malam untuk diperbaharui sebelum penggal baharu.

Di bawah jajahan MBDK, semua peniaga pasar pagi dan pasar malam hendaklah mempunyai lesen sebagai permit perniagaan yang mesti dimiliki oleh semua individu atau entiti perniagaan yang menjalankan aktiviti perdagangan baik kecil, sederhana dan perniagaan berskala besar. Lesen diperkenalkan bukan sahaja untuk kepentingan pentadbiran, malah memberi manfaat kepada peniaga itu sendiri. Antara manfaat memiliki lesen adalah ia dapat meningkatkan kredibiliti peniaga. Pelanggan melihat bahawa peniaga yang mempunyai lesen yang sah, cenderung merasa lebih yakin untuk berurusan dengan peniaga tersebut. Ini kerana lesen perniagaan dapat memberikan imej profesionalisme dan kebolehpercayaan kepada perniagaan serta dapat membantu menarik pelanggan baharu. Memiliki lesen perniagaan adalah terjemahan kepada kepatuhan undang-undang.

Di MBDK, pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara peniaga pasar adalah di bawah fungsi Jabatan Pengurusan Pasar dan Penjaja. Jabatan ini baru diwujudkan pada tahun 2020 selaras dengan perkembangan perbandaran yang semakin pesat menyebabkan keperluan pengurusan yang lebih cekap diperlukan. Oleh itu Jabatan Pengurusan Pasar dan Penjaja telah diwujudkan bagi menguruskan hal ehwal pasar awam dan penjaja supaya lebih sistematik dan efisien. Jabatan ini menguruskan seramai 9243 orang peniaga, sebanyak 17,000 petak perniagaan yang melibatkan 72 lokasi pasar pagi dan pasar malam dari seluruh bandar Klang. Oleh itu, fungsi Jabatan ini adalah untuk memastikan pengurusan operasi pasar awam dilaksanakan dengan baik seperti proses penyewaan ruang niaga, pemantauan lesen perniagaan dan pemantauan kebersihan. Pada masa yang sama memastikan semua pembaharuan dan pembatalan lesen atau permit diproses dengan teratur dalam tempoh yang ditetapkan (Majlis Perbandaran Klang, 2024).

Pembaharuan LPS peniaga pasar pagi dan pasar malam adalah tertakluk kepada Akta Kerajaan Tempatan 1976 Undang-Undang Kecil Pasar (MBDK) 2007. Undang-undang tersebut telah memperuntukkan kuasa penguatkuasaan dalam Bahagian VII di mana MBDK mempunyai kuasa untuk memeriksa malahan boleh mengusir orang yang melanggar peraturan dan melanggar pajakan/sewa. Selain itu peraturan tersebut membolehkan MBDK untuk membuat penangkapan iaitu dalam Perkara 48, Undang-undang Kecil Pasar (2007) menyatakan bahawa yang Dipertua atau mana-mana pegawai diberi kuasa boleh menangkap tanpa waran mana-mana orang, i) yang kemunasabahnannya dipercayai olehnya telah melakukan suatu kesalahan dan ii) yang enggan memberikan nama dan alamatnya apabila diminta atau jika ada sebab untuk meragui ketepatan nama dan tempat yang diberikan (Undang-undang Kecil Pelesenan MBDK, 2007).

Berdasarkan temu bual yang diadakan bersama Pengarah Jabatan Pengurusan Pasar dan Penjaja, MBDK, sebanyak 683 peniaga masih tertunggak sehingga Disember 2023. Justeru itu, MBDK telah mengeluarkan notis peringatan kepada pihak yang bertanggungjawab bagi memastikan pembayaran pembaharuan LPS dibuat sebelum penggal baharu iaitu pada bulan Jan hingga Mac. Kelewatan memperbaharui LPS sering dipandang enteng oleh sesetengah pihak kerana tidak melibatkan jumlah yang besar. Walau bagaimanapun hasil tersebut tetap memberi makna kepada MBDK secara khusus dan warga Klang secara amnya kerana ia merupakan sumber kewangan bagi menambahbaik infrastruktur dan pengurusan Bandar

Klang. Kutipan secara keseluruhan dijangka sebanyak RM6 juta setahun dapat diperolehi melalui peniaga pasar di bawah MBDK jika peniaga membuat bayaran pada tempoh yang ditetapkan.

METODOLOGI

Berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan, pengkaji menggunakan pendekatan kajian berbentuk kuantitatif melibatkan kaedah eksperimental di mana ia dilaksanakan melalui ujikaji terkawal rawak. Kajian eksperimen ini dijalankan bertujuan untuk menguji keberkesanan teknik Mesej Nada Beradab serta menganalisis pengaruh setiap pemboleh ubah terhadap perubahan tingkah laku. Kajian ini bermula dengan mengenal pasti tingkah laku semasa peniaga yang mempunyai tunggakan LPS. Ini adalah langkah pertama dalam proses kajian, di mana pengkaji menilai keadaan semasa tingkah laku peniaga sebagai titik permulaan untuk intervensi yang dirancang.

Kajian ini menggunakan pendekatan eksperimen yang melibatkan dua kumpulan utama iaitu kumpulan eksperimen dan kumpulan kawalan.

- i. Kumpulan Eksperimen: Kumpulan ini akan menerima intervensi yang berupa mesej nada beradab. Mesej ini disusun dengan bahasa yang sopan dan beradab untuk melihat kesannya terhadap tingkah laku peniaga dalam memperbaharui LPS mereka.
- ii. Kumpulan Kawalan: Kumpulan ini tidak menerima mesej intervensi seperti kumpulan eksperimen, tetapi sebaliknya mereka menerima surat MBDK yang sedia ada. Surat ini adalah surat standard yang biasanya digunakan oleh pihak MBDK dalam komunikasi dengan peniaga.

Persampelan bukan kebarangkalian jenis persampelan bertujuan digunakan memandangkan populasi kajian ini bersifat spesifik dan atas dasar sampel tersebut mematuhi kriteria yang ditetapkan oleh penyelidik dan dapat memberi maklumat terbaik bagi kajian dengan menumpukan kepada peniaga pasar/ orang berdaftar yang mempunyai tunggakan LPS di MBDK yang menyertai kajian ini. Maklumat responden akan disemak untuk memastikan ia selari dengan persampelan yang ditetapkan yang terdiri di kalangan orang berdaftar/ peniaga berdaftar mempunyai tunggakan LPS di MBDK yang layak menyertai kajian tersebut sahaja dan responden dibahagikan kepada dua kumpulan yang mana jumlah keseluruhan tunggakan memperbaharui LPS yang hampir sama. Kajian yang dilaksanakan ini bersifat kajian pendedahan dan saiz minimum sampel dalam kajian eksperimental ditetapkan oleh Cohen et al. (2007) adalah minimum 15 orang.

Oleh itu, persampelan akan dibahagikan kepada dua kumpulan. Satu kumpulan merupakan kumpulan rawatan manakala satu kumpulan adalah kumpulan kawalan. Setiap kumpulan terdiri daripada 15 orang responden dan jumlah keseluruhan responden adalah 30 orang. Data responden kajian dibekalkan oleh MBDK yang terdiri daripada data peniaga yang tidak memperbaharui LPS bagi penggal kedua April-Jun 2024. Bagi memastikan jumlah responden memenuhi keperluan minimum yang ditetapkan iaitu sebanyak 15 responden.

Setiap responden diberitahu secara am tujuan soal selidik dan juga diberikan kesedaran bahawa mereka merupakan sebahagian daripada penyelidikan. Setiap responden yang terlibat diminta untuk perlu mengisi borang soal selidik tersebut mengikut kumpulan yang telah ditetapkan. Responden yang berada dalam kumpulan rawatan akan menerima surat nada beradab yang mengandungi faktor Teori *Nudge* iaitu kelompok, godaan, *priming* dan ketakutan sebagai intervensi manakala responden yang berada dalam kumpulan kawalan

akan menerima notis peringatan sedia ada sebagai intervensi. Responden diberikan set soal-an pasca ujian yang perlu dilengkapkan selepas intervensi selesai dilaksanakan. Soal selidik yang dibangunkan menggunakan skala likert 1 hingga 7 yang mewakili 1 sangat tidak setuju dan 7 mewakili sangat setuju.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Secara keseluruhan, seramai 15 orang responden (n=15) terlibat di bawah Kumpulan Kawalan dan 15 orang (n=15) lagi berada di bawah Kumpulan Rawatan yang telah menjawab soal selidik yang telah dihantar melalui pautan yang telah dikemukakan kepada pihak MBDK. Kedua-dua kumpulan ini memiliki ciri yang sama iaitu sebagai peniaga pasar malam yang mempunyai tunggakan bayaran LPS dan dikehendaki untuk membuat pembaharuan LPS. Jadual 2 di bawah menunjukkan frekuensi umur 18-28 bagi kumpulan kawalan adalah melibatkan 2 responden (13.3%), dan tiada penglibatan responden di kalangan umur tersebut dalam kumpulan rawatan. Responden berumur 29-39 pula mencatatkan masing-masing seramai 4 responden (26.7%) dari kumpulan kawalan dan 5 responden (33.3%) dari kumpulan rawatan. Frekuensi bagi kategori umur 40-50 tahun merupakan kumpulan responden yang tertinggi di dalam kedua-dua kumpulan yang menunjukkan seramai 8 responden (53.3%) bagi kumpulan kawalan dan 10 responden (66.7%) bagi kumpulan rawatan. Seterusnya hanya 1 responden (6.7%) di kalangan responden berumur 50 tahun yang berada dalam kumpulan kawalan berbanding kumpulan rawatan yang mencatat sifar frekuensi.

Jadual 2: Demografi umur responden bagi kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan

Kategori	Kumpulan Kawalan		Kumpulan Rawatan	
	Frekuensi	Peratusan	Frekuensi	Peratusan
18-28	2	13.3	0	0
29-39	4	26.7	5	33.3
40-50	8	53.3	10	66.7
50 ke atas	1	6.7	0	0

Jadual 3 menunjukkan kategori tempoh perniagaan 5-7 tahun bagi kumpulan kawalan adalah sebanyak 10 orang responden (66.7%) iaitu lebih tinggi berbanding dengan kumpulan rawatan yang mencatat sebanyak 9 orang (60.0%) sahaja. Tempoh perniagaan selama 8-10 tahun adalah seramai 2 orang (13.3%) daripada kumpulan kawalan sebaliknya seramai 4 orang (26.7%) di kalangan kumpulan rawatan. Seterusnya kategori berniaga 11-13 tahun ke atas bagi kumpulan rawatan mencatatkan nilai kekerapan sebanyak 2 orang (13.3%) berbanding kumpulan kawalan diwakili oleh seorang responden (6.7%). Akhir sekali, bagi kategori peniaga yang berniaga melebihi 14 tahun ke atas, sama diwakili oleh 1 responden (6.7% peratus).

Jadual 3: Tempoh perniagaan responden bagi kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan

Kategori	Kumpulan Kawalan		Kumpulan Rawatan	
	Frekuensi	Peratusan	Frekuensi	Peratusan
5-7 Tahun	10	66.7	9	60.0
8-10 Tahun	2	13.3	4	26.7
11-13 Tahun	2	13.3	1	6.7
14 Tahun ke atas	1	6.7	1	6.7

Jadual 4 menunjukkan kategori anggaran pendapatan tertinggi bagi kumpulan rawatan adalah pada kategori RM5001-RM7000 iaitu sebanyak 7 orang responden (46.7%) berbanding dengan kumpulan kawalan di mana kategori anggaran pendapatan tertinggi adalah kategori pendapatan di bawah RM5000 dengan kekerapan sebanyak 8 orang responden (53.3%). Frekuensi anggaran pendapatan terendah bagi kumpulan rawatan menunjukkan kepada kategori dengan nilai pendapatan RM10,0001 ke atas iaitu hanya 1 orang responden (6.7%). Manakala, kekerapan nilai anggaran pendapatan terendah bagi kumpulan kawalan pula adalah RM7001-RM 10,000 dengan kekerapan 3 orang responden (20%).

Jadual 4: Anggaran pendapatan responden bagi kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan

Kategori	Kumpulan Kawalan		Kumpulan Rawatan	
	Frekuensi	Peratusan	Frekuensi	Peratusan
Bawah RM5000	8	53.3	4	26.7
RM5001-RM7000	4	26.7	7	46.7
RM7001-RM10,000	3	20.0	3	20.0
RM10,001 ke atas	0	0	1	6.7

Jadual 5 menunjukkan analisis data bahawa nilai min bagi kumpulan kawalan adalah 3.93%, yang mana menunjukkan nilai tahap kepuasan peniaga pasar banyak berada di antara kategori 'tidak pasti' dan 'agak puas hati'. Sebaliknya, nilai min bagi kumpulan rawatan adalah 5.33%, menunjukkan peningkatan tahap kepuasan peniaga meningkat lebih tinggi iaitu berada di antara kategori 'agak puas hati' dan 'puas hati'. Dari data ini, kita dapat melihat bahawa kumpulan rawatan menunjukkan nilai purata (min) yang lebih tinggi berbanding kumpulan kawalan, yang mungkin menunjukkan kesan positif intervensi yang diuji dalam kelompok rawatan. Sisihan piawai (SD) yang lebih rendah dalam kelompok rawatan juga menunjukkan kurang variasi dalam data mereka, yang boleh menunjukkan hasil yang lebih konsisten.

Jadual 5: Tahap kepuasan hati responden bagi kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan

Kelompok	n	Min	Sisihan Piawaian	Kelompok
Kawalan	15	3.93	.961	Kawalan
Rawatan	15	5.33	.900	Rawatan
Jumlah	30	4.63	1.159	Jumlah

Bagi melihat dengan lebih mendalam kepentingan dalam penerapan kefahaman tingkah laku dalam konteks pembaharuan LPS, kajian ini cuba melihat kesan atau pengaruh instrumen iaitu kelompok, godaan, *priming* dan ketakutan ke atas perubahan tingkah laku, ujian regrasi berganda dijalankan untuk menjawab hipotesis yang telah dibangunkan.

Berdasarkan data Jadual 6, dapat dilihat dengan jelas bahawa nilai variasi 83.3 peratus daripada perubahan tingkah laku dapat diterangkan oleh kombinasi dalam pemboleh ubah bebas iaitu Kelompok, Godaan, *Priming* dan Ketakutan. Jadual di bawah menunjukkan model regresi yang telah dijalankan.

Jadual 6: Model regresi pengaplikasian kefahaman tingkah laku pembaharuan lesen perniagaan sementara di MBDK

Model	R	R Kuasa Dua	Keselarasan R Kuasa Dua	Ralat Piawai Anggaran
1	.913	.833	.806	0.36704

Berdasarkan kepada Jadual 6, model regresi yang dibina menunjukkan nilai pekali korelasi (R) sebanyak 0.913, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Nilai R Kuasa Dua (R^2) adalah 0.833, yang bermakna 83.3% daripada varians dalam kefahaman tingkah laku memperbaharui LPS di kalangan peniaga pasar malam di MBDK dapat dijelaskan oleh kombinasi pemboleh ubah bebas iaitu Kelompok, Godaan, *Priming*, dan Ketakutan. Keselarasan R Kuasa Dua (*Adjusted* R^2) yang dicatatkan adalah 0.806, mengambil kira jumlah pemboleh ubah dalam model dan menunjukkan bahawa model tersebut tetap kukuh walaupun selepas pelarasan. Ralat Piawai Anggaran bagi model ini adalah 0.36704, menunjukkan ketepatan model dalam meramalkan nilai sebenar

Selain itu, analisis terhadap jadual ANOVA juga dibuat untuk melihat tahap signifikan hasil ujian regresi ini. Hasil analisis ANOVA yang telah dijalankan mendapati nilai signifikan (Sig.) yang dicatatkan adalah 0.0001. Ini menunjukkan bahawa kombinasi pemboleh ubah bebas (Kelompok, Godaan, *Priming*, dan Ketakutan) berpengaruh signifikan terhadap kefahaman tingkah laku memperbaharui LPS di kalangan peniaga pasar malam di MBDK. Nilai p yang sangat kecil (0.0001) berada di bawah aras signifikan 0.05 ($p < 0.05$), seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 6.

Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dalam model ini, yang menyokong hipotesis bahawa Kelompok, Godaan, *Priming*, dan Ketakutan mempunyai kesan yang signifikan terhadap kefahaman tingkah laku memperbaharui LPS.

Analisis regresi berganda telah dijalankan untuk menilai pengaruh pemboleh ubah bebas iaitu Kelompok, Godaan, *Priming*, dan Ketakutan terhadap perubahan tingkah laku memperbaharui LPS di kalangan peniaga pasar malam di MBDK. Hasil analisis regresi berganda ditunjukkan dalam Jadual 7.

Jadual 7: Analisis ANOVA pengaplikasian kefahaman tingkah laku pembaharuan lesen perniagaan sementara di MBDK

Model 1	Jumlah Kuasa Dua	dk	Min Kuasa Dua	F.	Sig.
Regresi	16.787	4	4.197	31.152	<.0001
Residual	3.368	25	.135		
Jumlah	20.155	29			

a. Peramal (malar): Kelompok, Godaan, *Priming* dan Ketakutan

Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahawa model regresi yang dibina adalah signifikan ($F = 31.152$, $p < .0001$). Ini menunjukkan bahawa kombinasi pemboleh ubah bebas (Kelompok, Godaan, *Priming*, dan Ketakutan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perubahan tingkah laku memperbaharui LPS di kalangan peniaga pasar malam di MBDK.

Nilai Jumlah Kuasa Dua regresi yang tinggi (16.787) berbanding dengan nilai Jumlah Kuasa Dua residual (3.368) menunjukkan bahawa model tersebut dapat menjelaskan sebahagian besar varians dalam perubahan tingkah laku memperbaharui LPS. Min Kuasa Dua

untuk regresi (4.197) adalah jauh lebih besar daripada Min Kuasa Dua untuk residual (0.135), yang menguatkan lagi keabsahan model.

H1: Kelompok mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan tingkah laku pembaharuan LPS.

Nilai signifikan (Sig.) bagi pemboleh ubah Kelompok adalah 0.014, yang menunjukkan bahawa pengaruh Kelompok terhadap perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS di MBDK adalah signifikan kerana nilai ini berada di bawah aras 0.05 ($p < 0.05$). Nilai Beta yang dicatatkan adalah -0.421, menunjukkan bahawa Kelompok memberikan pengaruh sebanyak -42.1% terhadap pemboleh ubah bersandar iaitu perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS. Perkara ini boleh dilihat dalam Jadual 8.

Jadual 8: Analisis regresi pengaruh kelompok terhadap perubahan kefahaman tingkah laku Pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara di MBDK

Model	B	Ralat Piawai	Beta	t.	Sig.
1	-.267	.112	-.421	-2.653	.014

Nilai t yang diperoleh adalah -2.653, yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara pemboleh ubah bebas (Kelompok) dan pemboleh ubah bersandar (perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS). Nilai koefisien regresi negatif (-0.267) menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif antara Kelompok dan perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS. Ini bermakna, apabila nilai Kelompok meningkat, kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS menurun.

Data ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah bebas, iaitu Kelompok, berpengaruh signifikan terhadap pemboleh ubah bersandar, iaitu perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS di MBDK. Nilai signifikan yang diperoleh (0.014) adalah kurang daripada 0.05, yang menunjukkan bahawa hubungan antara Kelompok dan perubahan kefahaman tingkah laku adalah signifikan. Oleh itu, hipotesis H1 diterima, yang menyatakan bahawa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kelompok terhadap perubahan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS di MBDK. Dengan kata lain, hasil analisis ini menunjukkan bahawa Kelompok memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS. Koefisien regresi negatif menunjukkan bahawa peningkatan dalam Kelompok cenderung mengurangkan kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS. Faktor Kelompok perlu diberi perhatian dalam usaha memperbaiki kefahaman tingkah laku pembaharuan LPS di kalangan peniaga pasar malam di MBDK.

H2: Godaan mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Jadual 9: Analisis regresi pengaruh godaan terhadap perubahan kefahaman tingkah laku Pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara di MBDK

Model	B	Ralat Piawai	Beta	t.	Sig.
1	.536	.172	.655	3.109	.005

Berdasarkan Jadual 9, analisis regresi pada pemboleh ubah godaan menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai signifikan sebesar .005 dan kontribusi pengaruh sebesar 65.5% terhadap pemboleh ubah bersandar, iaitu perubahan kefahaman tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Nilai t yang diperoleh sebesar 3.109 juga menunjukkan kebermaknaan statistik dari pengaruh tersebut.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahawa pemboleh ubah godaan memiliki pengaruh signifikan terhadap perubahan tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang berada di bawah batas $\alpha = 0.05$. Oleh kerana itu, hipotesis *H2* diterima, mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan dari godaan terhadap perubahan tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahawa dalam konteks ini, godaan memiliki peranan yang penting dalam mempengaruhi tingkah laku terkait Pembaharuan LPS di MBDK.

H3: Priming mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS.

Jadual 10: Analisis regresi pengaruh *priming* terhadap perubahan kefahaman tingkah laku Pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara di MBDK

Model	B	Ralat Piawai	Beta	t.	Sig.
1	.000	.177	.000	.002	.998

Berdasarkan Jadual 10, Analisis regresi pada pemboleh ubah *priming* menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai signifikan sebesar .998 dan kontribusi pengaruh sebesar '0' % terhadap pemboleh ubah bersandar, iaitu perubahan kefahaman tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Nilai t yang diperoleh sebesar .002 juga menunjukkan tidak adanya kebermaknaan statistik dari pengaruh tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahawa *priming* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perubahan tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang berada di atas batas $\alpha = 0.05$. Dengan kata lain, *priming* tidak memiliki kesan yang signifikan dalam konteks perubahan tingkah laku terkait Pembaharuan LPS di MBDK. Oleh yang demikian, hipotesis *H2b* ditolak kerana tidak terdapat pengaruh yang signifikan iaitu pengaruh *priming* terhadap perubahan tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK.

H4 : Ketakutan mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS

Jadual 11: Analisis regresi pengaruh ketakutan terhadap perubahan kefahaman tingkah laku Pembaharuan Lesen Perniagaan Sementara di MBDK

Model	B	Ralat Piawai	Beta	t.	Sig.
1	.620	.106	.672	5.849	<.001

Berdasarkan Jadual 11, analisis regresi pada pembolehubah ketakutan menunjukkan hasil yang sangat signifikan, dengan nilai signifikan yang sangat rendah, iaitu <0.001, dan kontribusi pengaruh yang substansial sebesar 67.2% terhadap pembolehubah bersandar, yakni perubahan kefahaman tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Nilai t yang

diperoleh sebesar 5.849 juga menunjukkan tingkat kebermaknaan statistik yang tinggi dari pengaruh tersebut.

Dari dapatan ini, dapat disimpulkan bahawa pembolehubah ketakutan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perubahan tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang jauh di bawah batas $\alpha = 0.05$. Dengan itu, hipotesis H4 diterima terdapat pengaruh yang signifikan iaitu pengaruh ketakutan terhadap perubahan tingkah laku dalam pembaharuan LPS di MBDK. Hasil analisis menunjukkan bahawa ketakutan turut memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi tingkah laku dalam Pembaharuan LPS di MBDK.

KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, kajian ini mencapai matlamat iaitu menggunakan kefahaman tingkah laku bagi meningkatkan bilangan peniaga pasar malam bagi memperbaharui LPS sebelum penggal ketiga bermula. Kaedah penggunaan mesej nada beradab didapati berkesan dalam mengubah tingkah laku peniaga pasar malam yang ketinggalan dalam pembaharuan LPS mereka. Penemuan kajian mendedahkan pengaruh ketakutan merupakan elemen paling dominan terhadap perubahan tingkah laku dalam pembaharuan LPS berbanding elemen yang lain. Dapatan kajian boleh dijelaskan seperti berikut: peniaga Pasar Malam di Taman Pandamaran Jaya, pelabuhan Klang dipengaruhi oleh penggunaan ayat yang berunsur ketakutan, seperti "pembatalan petak perniagaan" dan "sitaan barang" maka mereka membuat pembayaran untuk mengelakkan tindakan dikenakan ke atas mereka.

Hasil kajian mendapati tidak terdapat pengaruh yang signifikan ke atas Pengaruh *Priming* terhadap perubahan tingkah laku dalam meningkatkan pembaharuan LPS di kalangan peniaga. Ini menunjukkan bahawa peniaga Pasar Malam Taman Pandamaran Jaya Pelabuhan Klang amat terpengaruh dengan penggunaan ayat yang berunsurkan ugutan, amaran dan tindakan yang akan merugikan perniagaan mereka. Sesuai dengan imej MBDK yang seharusnya memaparkan elemen ketegasan di dalam gerak kerja mereka, maka elemen ketakutan ini sangat membantu pegawai MBDK di dalam memastikan penggunaan ayat yang sesuai dan dramatis dihantar kepada peniaga yang degil untuk memperbaharui LPS mereka sebelum penggal baharu bermula.

Kajian ini membuktikan bahawa Teori *Nudge* (Christine, Sunstein & Tuller, 1998) amat membantu dalam meningkatkan keberkesanan mesej nada beradab terhadap golongan yang mempunyai rintangan tertentu dalam membayar untuk LPS. Kajian ini juga menyokong kajian Muhammad Zaiamri et al. (2021) bahawa komunikasi yang efektif dapat membantu mengubah persepsi. Sekiranya organisasi menyampaikan mesej dengan baik, ia boleh membentuk pemikiran positif dalam kalangan penerima. Dalam konteks kajian ini, mesej nada beradab yang menggunakan pendekatan Teori *Nudge* boleh mengubah persepsi peniaga terhadap kewajipan memperbaharui lesen – dari sekadar kewajipan perundangan kepada satu tindakan yang memberi manfaat kepada mereka.

Bukan sahaja itu, kajian ini mengembangkan idea daripada Safinah et al. (2019) bahawa mesej sebenarnya merupakan elemen utama dalam proses komunikasi. Mesej yang jelas dan berstruktur dengan baik memastikan pemahaman yang betul serta mencegah salah tafsir. Sebagai contoh, jika surat kepada peniaga menggunakan *priming* dengan ayat berbentuk penghargaan, peniaga akan lebih cenderung melihat pembaharuan LPS sebagai sebahagian daripada tanggungjawab kolektif, bukan sebagai beban. Berbeza dengan mesej

yang disampaikan secara neutral dan berbentuk arahan (dalam kumpulan kawalan), mesej tersebut tidak memberikan sebarang impak kepada penerima mesej.

Tuntasnya, penemuan kajian ini dijangka dapat membantu Jabatan Pengurusan Pasar dan Penjaja MBDK dalam membangunkan strategi, pendekatan dan program yang lebih berkesan untuk menangani kelewatan pembaharuan LPS dan isu lain termasuk cukai taksiran, lesen penjaja dan sebagainya. Mengumpul idea, usaha dan peluang untuk warga kerjanya dengan menggunakan inisiatif dan kreativiti daripada pelbagai peringkat yang lebih tinggi serta sokongan pastinya membantu dalam memudahkan urusan harian dan proses kutipan pembaharuan LPS. Dapatan kajian ini diharap dapat memberi sumbangan dan rujukan kepada pengkaji akan datang dalam meneroka lebih lagi tentang kefahaman tingkah laku, elemen dalam Teori *Nudge* dan keberkesanan penggunaan mesej nada beradab dalam melihat perubahan tingkah laku.

Secara keseluruhan, kajian ini berjaya memenuhi semua objektif kajian dalam menerapkan kefahaman tingkah laku menggunakan intervensi secara mesej nada beradab di mana ia telah berjaya meningkatkan kesedaran peniaga pasar malam di Pasar Malam Taman Pandamaran Jaya, Pelabuhan Klang untuk memperbaharui LPS sebelum penggal baharu bermula. Keempat-empat pemboleh ubah bebas iaitu *Priming*, Kelompok, Godaan dan Ketakutan telah dikaji dan tiga pemboleh ubah iaitu Kelompok, Godaan dan Ketakutan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan kesedaran pembaharuan LPS di kalangan peniaga manakala satu pemboleh ubah iaitu *priming* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kefahaman tingkah laku dalam meningkatkan kesedaran pembaharuan LPS di kalangan peniaga.

Kajian ini dapat memberikan sumbangan yang berharga dalam bidang kefahaman tingkah laku manusia kepada para ahli akademik dan juga pihak kerajaan, terutamanya bagi mereka yang terlibat dalam pembangunan dasar kerajaan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang Teori *Nudge* dan elemen yang digunakan dalam kajian ini, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan pendekatan yang lebih efektif untuk mendorong perubahan tingkah laku yang positif dalam pelbagai perkara.

BIODATA

Noor Hazleen Samsudin merupakan seorang Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) di Kementerian Komunikasi, Lot 4G9, Persiaran Perdana, Presint 4, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62100 Putrajaya, Malaysia. Berkelulusan Sarjana dalam bidang Pengurusan Komunikasi serta mempunyai minat mendalam dalam pengkajian komunikasi serta perkembangan teknologi komunikasi masa kini. Mempunyai pengalaman profesional selama lebih 10 tahun dalam perkhidmatan awam. Beliau amat tertarik untuk meneroka dinamik komunikasi dalam konteks sosial, budaya, dan politik, serta impaknya terhadap pembentukan opini dan dasar awam. Email: p121803@siswa.ukm.edu.my

Dr. Kho Suet Nie ialah Pensyarah Kanan di Pusat Penyelidikan Media dan Komunikasi, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia. Beliau kini merupakan Penyelaras Program Sarjana Sains Sosial (Pengurusan Komunikasi) dan Sarjana Komunikasi Strategik di UKM. Dengan pengalamannya bekerja di IOI Corporation di bawah bahagian Komunikasi Korporat, beliau juga merupakan pakar dalam topik Perhubungan Awam dan Komunikasi Korporat. Email: suetnie@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Ab Rashid, N. A., & Abd Kadir, Shamsiah. (2023). Strategi Mesej dalam Poster Kempen Diabetes Kementerian Kesihatan Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 39(3), 180-201.
- Ariff, M., & Abubakar, S. Y. (2003). *Strengthening entrepreneurship in Malaysia*. Universiti Malaya.
- Banga, K. (2023). Global value chains and product sophistication in developing countries; The case of Indian manufacturing. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 32(4), 509-536
- Barnard, C., & Peers, S. (Eds.). (2023). *European union law*. Oxford University Press
- Cavataro, B. L. (2024). Regulating guns as products. *Geo. Wash. L. Rev.*, 87.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge Falmer.
- Fahrurrozi. (2021). Meningkatkan kepatuhan: Penataan regulasi menggunakan pendekatan ilmu perilaku. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(2).
- Georgiou, P. (2022). Nudging as a public policy tool: Exploring the relationship between nudge and the ability of citizens for rational thought and choice. *HAPSc Policy Briefs Series* 3(1), 23–30.
- Harris, M., & MacNeill, N. (2024, May 3). Nudging: Effectively influencing school student, staff and community behaviours. *School Management*.
<https://www.educationtoday.com.au/news-detail/Nudging-6213>
- Hashim, H., & Salleh, M. A. M. (2021). Analisis strategi komunikasi penerbitan pesanan Khidmat Awam (PKA) pandemik COVID-19. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(4), 88-103.
- Ibrahim, S. S. S., & Yusof, M. Y. (2023). Faktor pendorong penglibatan belia dalam perniagaan pasar malam di Pekan Changlun, Kedah. *Jurnal Dunia Pengurusan*, 5(1), 20-30.
- Jolls, C., Sunstein, C. R., & Thaler, R. H. (1998). Behavioral approach to law and economics. *Stanford Law Review*. <https://ssrn.com/abstract=74927>
- Linov. (2022). Apa itu Nudge theory? Ini pengertian dan cara memberikan perubahan di tempat kerja. <https://www.linovhr.com/nudge-theory/>
- Majlis Perbandaran Diraja Klang. (2024). Piagam pelanggan Januari 2024. <https://www.mbdk.gov.my/ms/profil/piagam-pelanggan>
- Mendoza, X. L. D., & Tadeo, J. B. (2023). Analysis of micro, small, medium enterprises: The cases of Singapore, Malaysia, Philippines, Thailand and Vietnam. *Journal of Management, Economics, & Industrial Organization (JOMEINO)*, 7(1).
- Maizatul Haizan Mahbob, Wan Idros Wan Sulaiman, & Wan Amizah Wan Mahmud. (2019). Pengaruh komunikasi strategik ke atas keberkesanan penyampaian mesej. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(3), 246–262.
- Muhammad Zaiamri Zainal Abidin, Amira Firdaus, & Md Azalanshah Md Syed. (2021). Komunikasi strategik dalam pengurusan organisasi. *Jurnal Pengajian Media* 23(1), 49–64.
- Noorfajri Ismail, Normaliza Ab Malik, Rezki Perdani Sawai, & Muhammad Fahmi Kamaluddin. (2022). Pendekatan behavioral insights dalam meningkatkan pematuhan pembayaran kompaun di kawasan pentadbiran Majlis Perbandaran Sungai Petani, Kedah. *E-Journal of Economics, Entrepreneurship and Management Sciences*, 1(1): 35–51

- Safinah Ismail, Rosmawati Mohammad Rasit, & Zulkefli Aini. (2019). Mesej komunikasi keluarga dalam Surah Luqman. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 6(1), 201-213
- Stone, R. W., Wang, Y., & Yu, S. (2022). Chinese power and the state-owned enterprise. *International Organization*, 76(1), 229-250
- Tengku Wook, T. S. M., Zairon, I. Y., Rahmat, M., Dahlan, H. A., & Mohd Salleh, S. (2021). Gamification strategy of active learning in mentoring among millennial students. *Asia-Pacific Journal of Information Technology and Multimedia*, 10(1), 141-155.
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge*. London: Yale University Press
- Undang-Undang Kecil Majlis Bandaraya Diraja Klang. (1992 & Pertambahan 2007). <https://www.mbdk.gov.my/ms/sumber/perundangan>
- Wong, H. S. (2021). Issues and challenges of unregistered franchise business: A Malaysian legal perspective. *Studies of Applied Economics*, 39(4).
- Yan, H., & Yates, J. F. (2019). Improving acceptability of nudges: Learning from attitudes towards opt-in and opt-out policies. *Judgment and Decision Making* 14(1), 26-39.
- Zaheer, M. (2013). Pros and cons of compulsory licensing: An analysis of arguments. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(3).