

[SV 7] AMALAN HIJAU DALAM PERKHIDMATAN PERBANKAN MELALUI ISO 14000

Nurul Faezah Abdullah¹ & Nor Hasni Osman²

¹⁻²*Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Kolej Perniagaan, Universiti
Utara Malaysia, 06010 UUM Sintok, Kedah
nfaezah58@yahoo.com.my¹, has1218@uum.edu.my²*

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk mengetahui tahap pengetahuan pelajar mengenai (amalan hijau) perkhidmatan perbankan di Malaysia melalui ISO 14000. ISO 14000 adalah siri piawaian yang telah direka untuk membantu syarikat memenuhi keperluan sistem pengurusan alam sekitar. Disamping itu, ia juga untuk mengetahui persepsi pelajar mengenai tahap komitmen, kepentingan dan keperluan dalam mendapatkan pensijilan ISO 14000. Piawaian ISO 14000 telah direka untuk membantu organisasi melaksanakan atau meningkatkan kualiti perkhidmatan melalui sistem pengurusan alam sekitar. Responden kajian ini terdiri daripada 50 orang para pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM). Kaedah kuantitatif telah digunakan dalam mengumpul data dan data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan ANOVA. Terdapat empat faktor yang berbeza telah dikenal pasti sebagai kriteria pilihan utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan. Bank adalah elemen yang paling penting bahawa pelanggan dapat mewujudkan hubungan jangka panjang dengan mereka. Tiga yang lain merujuk kepada sifat-sifat produk, akses, dan komunikasi. Kajian ini menyumbang kepada badan pengetahuan akademik dengan menumpukan lebih banyak kelebihan ke dalam peranan kualiti perkhidmatan. Oleh itu, dengan adanya piawaian ISO 14000, pihak perbankan dapat meningkatkan lagi amalan hijau dalam perkhidmatan perbankan.

Kata kunci: *ISO 14000, perbankan, perkhidmatan, kualiti*

PENGENALAN

Dalam tahun-tahun kebelakangan ini, potensi liabiliti alam sekitar telah mempunyai pengaruh yang besar dalam industri perbankan. Banyak institusi perbankan telah menerima pakai program pengurusan risiko alam sekitar melalui bantuan, bimbingan, dan keperluan yang disediakan oleh pelbagai organisasi. Walau bagaimanapun, faktor-faktor alam sekitar yang semakin meningkat dalam kepentingan, penggunaan sistematik maklumat alam sekitar di seluruh industri perbankan masih tidak meluas. Salah satu punca kemungkinan ini adalah kekurangan maklumat secara meluas, tepat, dan setanding yang boleh digunakan oleh industri perbankan.

Bermula pada tahun 1996, dan berterusan selama beberapa tahun, Pertubuhan Piawaian Antarabangsa (ISO) telah mengeluarkan beberapa garis panduan yang komprehensif untuk menggabungkan perlindungan dan pencegahan pencemaran objektif alam sekitar ke dalam aktiviti industri di seluruh dunia, yang dikenali sebagai ISO 14000 (Pertubuhan Piawaian Antarabangsa, 1996). Teras utama usaha penyelidikan ini di

bawah perjanjian kerjasama antara 'Research Triangle Institute' dan Agensi Perlindungan Alam Sekitar adalah untuk menentukan sama ada ISO 14000 akan menyumbang kepada perkembangan industri perbankan untuk memperluaskan penggunaan maklumat alam sekitar dalam pemberian kredit dan dalam membuat keputusan mereka.

PENYATAAN MASALAH

Tidak dinafikan bahawa terdapat banyak kelebihan yang dapat diperolehi melalui penggunaan pensijilan ISO 14 000. Namun begitu, terdapat juga masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan ISO 14000. Antaranya ialah para pelajar kurang pengetahuan mengenai ISO 14000 dan prinsip-prinsip yang terdapat dalam piawaian tersebut. Pihak perbankan juga kurang faham mengenai piawaian alam sekitar yang seharusnya diaplikasikan dalam perkhidmatan perbankan.

Dengan itu, objektif kajian ini dijalankan adalah seperti yang berikut;

1. Untuk mengetahui tahap pengetahuan pelajar berkenaan dengan ISO 14000.
2. Untuk mengetahui persepsi pelajar sebagai pelanggan bank mengenai tahap komitmen, kepentingan dan keperluan mengenai ISO 14000.

KEPENTINGAN KAJIAN

Dengan pensijilan melengkapkan ISO 14000, organisasi perbankan boleh memberi jaminan kepada pengguna bank mengenai kepentingan bahawa sistem pengurusan alam sekitar (EMS) dapat memenuhi industri antarabangsa. Setiap syarikat besar dan kecil seperti industri, pembuatan, perkhidmatan atau perbankan yang berkaitan telah memberi kesan kepada alam sekitar dan dengan itu terdapat pelbagai manfaat daripada pensijilan ISO 14000.

Kepentingan utama piawaian ISO 14000 dalam perbankan termasuk:

1. Mengenal pasti penjimatan kos dengan penekanan yang lebih kepada sumber, sisa dan pengurusan tenaga.
2. Membangunkan imej korporat dan kredibiliti.
3. Mengukur, memantau dan mengawal kesan operasi terhadap alam sekitar, sekarang dan pada masa akan datang.
4. Memastikan kesedaran perundangan dan pematuhan.
5. Meningkatkan prestasi alam sekitar rangkaian bekalan.
6. Melindungi syarikat, aset, pemegang saham dan pengarah.
7. Berpotensi mengurangkan kos insurans liabiliti awam untuk organisasi anda.

KAJIAN LITERATUR

Dalam istilah umum, ISO 14000 boleh mengisi dua keperluan dalam sesebuah bank. Yang pertama ialah keperluan dalaman untuk satu sistem yang akan membantu menangani organisasi bagi mematuhi undang-undang, dan menghadapi lain-lain cabaran yang berkaitan dengan alam sekitar pada hari ini. Yang kedua ialah keperluan

untuk memberi jaminan kepada orang-orang di luar organisasi perbankan bahawa bank yang mereka pilih itu mengamalkan dasar alam sekitar yang dinyatakan.

Manfaat dalaman

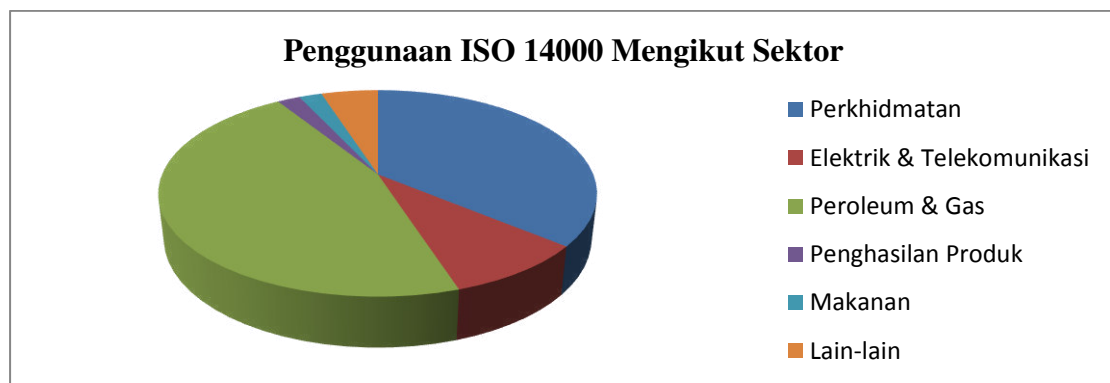
1. Mengurangkan kejadian dan liabiliti: Pendekatan yang sistematik untuk menguruskan isu alam sekitar yang boleh membantu untuk memastikan bahawa kejadian alam sekitar dan liabiliti dikurangkan.
2. Kecekapan: Pendekatan yang sistematik boleh membantu untuk mengenal pasti peluang untuk menjimatkan bahan dan tenaga input, untuk mengurangkan sisa dan untuk meningkatkan kecekapan proses.
3. Prestasi: Pendekatan yang sistematik untuk pengurusan tidak langsung kepada prestasi alam sekitar yang lebih baik dan kawalan kos yang semakin baik.

Manfaat luaran

1. Akses pasaran: ISO 14000 boleh menjadi pra-syarat untuk menjalankan perniagaan. Syarikat telah beralih kepada persetujuan piawaian antarabangsa sebagai satu cara untuk memenuhi jangkaan tertentu. Pelanggan boleh menuntut bahawa pembekal mereka memenuhi matlamat alam sekitar yang tertentu dan mempunyai pensijilan ISO 14000 untuk memastikan matlamat mereka dipenuhi.
2. Pelepasan kawalselia: Pengawal boleh mula mengenali jaminan yang disediakan oleh ISO 14000 dan menawarkan beberapa jenis peraturan semula seperti lebih mudah berurusan, kurang pemeriksaan dan menggariskan keperluan pelaporan kepada mereka yang melaksanakan EMS.

ISO 14000 dalam perbankan

Piawaian ISO 14000 telah direka untuk membantu organisasi seperti perbankan melaksanakan atau meningkatkan sistem pengurusan alam sekitar. Piawaian ini tidak menetapkan nilai prestasi tetapi mereka menyediakan cara yang sistematik dan bagaimana untuk menguruskan komitmen prestasi. Selain itu, dalam piawaian sistem pengurusan teras terdapat juga beberapa garis panduan dalam menyediakan peralatan yang sewajarnya. Ini termasuklah dokumen pengauditan alam sekitar, penilaian prestasi alam sekitar dan pelabelan alam sekitar serta penilaian kitaran hayat.



Rajah 1

Penggunaan ISO 14000 mengikut sektor

Terdapat lima prinsip sistem pengurusan alam sekitar dalam ISO 14000:

Komitmen dan dasar

Prinsip 1: Sebuah organisasi perlu memberi fokus kepada apa yang perlu dilakukan - ia harus memastikan komitmen terhadap sistem pengurusan alam sekitar dan menentukan dasar.

Perancangan

Prinsip 2: Sebuah organisasi perlu merangka pelan untuk memenuhi dasar alam sekitar.

Pelaksanaan

Prinsip 3: Untuk pelaksanaan yang berkesan organisasi perlu membangunkan keupayaan dan mekanisme sokongan yang perlu untuk mencapai dasar alam sekitar, objektif dan sasaran.

Pengukuran dan penilaian

Prinsip 4: Sebuah organisasi perlu mengukur, memantau, dan menilai prestasi alam sekitar.

Kajian dan penambahbaikan

Prinsip 5: Sebuah organisasi harus mengkaji dan terus meningkatkan sistem pengurusan alam sekitar, dengan objektif untuk meningkatkan prestasi alam sekitar keseluruhannya.

METODOLOGI KAJIAN

Sumber data primer

Kaedah soal selidik

Teknik kajian yang dijalankan adalah kuantitatif. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 50 orang pelajar UUM yang terdiri daripada 11 Inapan Siswa (INASIS) di mana saiz populasi pelajar sarjana muda di kampus Sintok UUM adalah 22932. Kajian ini juga menggunakan pandangan oleh Roscoe (1975) di mana julat jumlah responden adalah di antara 30 - 500 orang. Tujuan soal selidik ini dijalankan adalah untuk mencapai objektif kajian di samping dapat meningkatkan lagi amalan hijau dalam perkhidmatan perbankan melalui ISO 14000. Pengkaji memilih kaedah soal selidik kerana ia lebih mudah dan menjimatkan masa disebabkan terdapatnya kekangan masa.

Analisis kajian

Kajian ini telah dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif iaitu melibatkan penggunaan jadual rujukan graf-graf yang bersesuaian bagi menggambarkan tahap pengetahuan pelajar. Selain itu, kaedah ANOVA juga digunakan untuk mengetahui perbezaan antara tahap pengetahuan dan jantina, tahap pengetahuan dan 4 tahap CGPA serta perbezaan antara 3 tahap iaitu komitmen, kepentingan dan keperluan.

HASIL KAJIAN

Keputusan

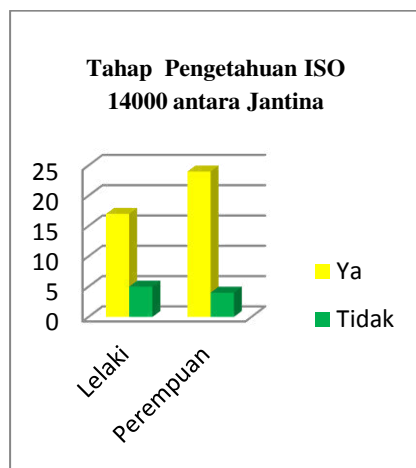
Analisis statistik deskriptif

Secara keseluruhannya, tahap pengetahuan pelajar UUM mengenai ISO 14000 adalah 2.88 (rendah ke sederhana). Di antara tahap komitmen, keperluan dan kepentingan, persepsi pelajar terhadap ketiga-tiga tahap ini, tahap komitmen yang ditunjukkan oleh bank adalah lebih tinggi. Walau bagaimanapun, persepsi pelajar menunjukkan tahap kepentingan bank untuk mendapatkan persijilan adalah sederhana.

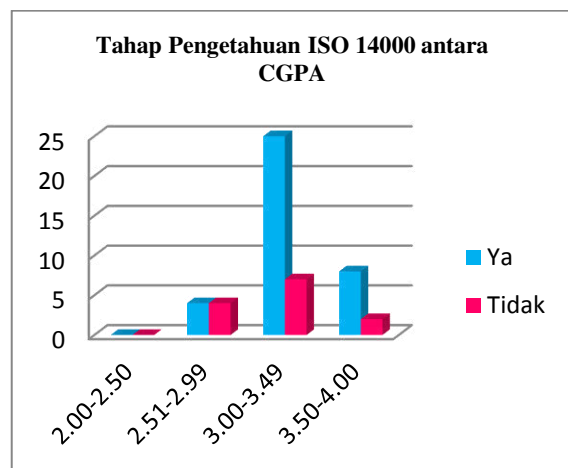
Jadual 1
Analisis deskriptif

	<i>tahap pengetahuan</i>	<i>tahap komitmen</i>	<i>tahap keperluan</i>	<i>tahap kepentingan</i>
Mean	2.88	4.28	4.02	3.02
Standard Error	0.150210736	0.085904551	0.096848293	0.108759236
Median	3	4	4	3
Mode	4	4	4	3
Standard Deviat	1.062150303	0.607436904	0.684820847	0.769043933
Sample Variance	1.128163265	0.368979592	0.468979592	0.591428571
Kurtosis	-0.881476954	-0.524774668	-0.783158067	-0.521301175
Skewness	-0.2840809	-0.216709204	-0.025099791	0.245884429
Range	4	2	2	3
Minimum	1	3	3	2
Maximum	5	5	5	5
Sum	144	214	201	151
Count	50	50	50	50
Largest(1)	5	5	5	5
Smallest(1)	1	3	3	2

Rajah 1 dan 2 hanya menunjukkan jumlah responden tetapi tidak boleh memberikan satu panduan menyatakan bahawa lelaki dan perempuan mempunyai perbezaan yang ketara. Begitu juga dengan CGPA.



Rajah 2
Tahap pengetahuan berdasarkan jantina



Rajah 3
Tahap pengetahuan berdasarkan CGPA

ANOVA

a) Perbezaan tahap pengetahuan dan jantina

Jadual 2

Kumpulan		Jumlah	Purata	Variance
Jantina	50	80	1.6	0.286
Tahap pengetahuan	50	144	2.88	1.128

Jadual 3

Sumber variasi	SS	DF	MS	F	P-value	F-crit
Antara kumpulan	40.96	1	40.96	57.940	0.203	3.938
Dalam kumpulan	69.28	98	0.707			
Jumlah	110.24	99				

Antara jantina dan tahap pengetahuan didapati nilai $p = 0.2 > \alpha = 0.1$, maka tidak terdapat cukup bukti yang signifikan untuk mengatakan bahawa terdapat perbezaan antara jantina dan tahap pengetahuan.

b) Perbezaan tahap pengetahuan dan CGPA

Jadual 4

Kumpulan		Jumlah	Purata	Variance
CGPA	50	153	3.06	0.384
Tahap pengetahuan	50	144	2.88	1.128

Jadual 5

Sumber variasi	SS	DF	MS	F	P-value	F-crit
Antara kumpulan	0.81	1	0.81	1.071	0.303	3.938
Dalam kumpulan	74.1	98	0.756			
Jumlah	74.91	99				

Antara CGPA dan tahap pengetahuan, didapati nilai $p = 0.3 > \alpha = 0.1$, maka tidak terdapat cukup bukti yang signifikan untuk menyatakan bahawa terdapat perbezaan antara CGPA dan tahap pengetahuan.

c) Perbezaan antara 3 tahap

Jadual 6

Kumpulan		Jumlah	Purata	Variance
Tahap komitmen	50	214	4.28	0.369
Tahap keperluan	50	201	4.02	0.469
Tahap kepentingan	50	151	3.02	0.591

Jadual 7

Sumber variasi	SS	DF	MS	F	P-value	F-crit
Antara kumpulan	44.253	2	22.127	46.439	2.336	3.058
Dalam kumpulan	70.04	147	0.476			
Jumlah	114.293	149				

Terdapat cukup bukti yang signifikan pada $\alpha = 0.1$ untuk mengatakan terdapat perbezaan di antara komitmen, keperluan dan kepentingan berkaitan ISO 14000.

BATAS KAJIAN

Sepanjang kajian ini dijalankan, terdapat beberapa halangan atau batas yang telah dikenal pasti dan penting untuk dinyatakan di sini bagi membolehkan penyelidik untuk belajar pada masa akan datang.

1. Kekangan masa merupakan salah satu batasan bagi kajian ini. Masa yang digunakan untuk menjalankan kajian ini adalah terlalu singkat. Diakui bahawa jika mempunyai lebih banyak masa untuk menjalankan kajian ini, hasil kajian ini mungkin akan menjadi lebih baik.
2. Borang soal selidik hanya diedarkan kepada 11 Inapan Siswa (INASIS) sahaja daripada 14 INASIS sebanyak 50 sampel. Jika lebih banyak sampel, mungkin hasil kajian lebih baik

KESIMPULAN

Kesimpulannya, Terdapat cukup bukti yang signifikan pada $\alpha = 0.1$ untuk mengatakan terdapat perbezaan di antara komitmen, keperluan dan kepentingan berkaitan ISO 14000. Selain itu, objektif kajian ini telah dapat dicapai melalui borang soal selidik yang diedarkan dan juga melalui kajian literatur. Antara objektif kajian adalah untuk mengenalpasti amalan hijau dalam perbankan di kalangan pelajar dan untuk mengukur tahap kesedaran dalam kalangan pelajar. Piawai alam sekitar seperti ISO 14000 akan memberikan maklumat yang berguna kepada industri perbankan dalam menentukan bagaimana industri pada masa ini menggunakannya atau merancang strategi seterusnya untuk menggunakan maklumat alam sekitar dan sama ada proses ISO 14000 mempunyai peluang untuk menambah baik amalan hijau dalam perkhidmatan perbankan. Antara kelebihan dalam penggunaan ISO 14000 ini ialah dapat mempengaruhi pelanggan bank dalam membuat keputusan pembelian mereka. Dengan adanya pensijilan ISO 14000, ia merupakan satu cara untuk pihak perbankan menunjukkan penjagaan alam sekitar dan akauntabiliti kepada orang ramai. Selain itu, pensijilan ISO 14000 boleh menarik pelabur untuk terlibat dalam organisasi perniagaan. Oleh itu, artikel ini meringkaskan kajian saya yang berkaitan dengan amalan hijau dalam perkhidmatan perbankan melalui ISO 14000.

RUJUKAN

- Beejadhur, Y. & Consultant ITC. (2007). An introduction to ISO 14000 - environmental management systems. *Journal of International Trade Centre*, 26, 1-13.
- Brian, C. & Sheryl, J. (1997). Review of Environmental Risk Management at Banking Institutions and Potential Relevance of ISO 14000. *Journal of Research Triangle Institute*, 32, 2-10.
- Caroline, G. *10 Things You Should Know About ISO 14000*. Didapatkan dari <http://www.qualitydigest.com/oct/iso14000.html>.

- Haitao, Y. (2007). Does ISO 14001 Certification Enhance Environmental Performance? Conditions under which Environmental Performance Improvement Occurs. *Journal of Wharton University of Pennsylvania*, 40, 24-29.
- ISO 14000 Environmental Management Systems: Benefits*. Didapatkan dari <http://www.trst.com/iso1-frame.html>.
- King, A. A., Lenox M. & Terlaak, A. (2005). The Strategic Use of Decentralized Institutions: Exploring Certification with the ISO 14001 Management Standard. *Academy of Management Journal* 48(6), 1091-1106.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- Roscoe, J.T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Swan, J. & Bowers, M. (1998). Services of quality and satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 12(1), 59-72.