# STATUS RESTORAN YANG MENGENAKAN CAJ PERKHIDMATAN DI LEMBAH KLANG

Norain Mod Asri
Suhaila Saad
Ain Nahuzeera A/P Khee King Huat
Iman Nadhirah Syahirah Sharin Selvan
Nurul Shahiera Amiera Mohamad Isa
Nur Zud' Ain Mahad Azam
Pusat Pengajian Ekonomi
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

## Pendahuluan

Dewasa ini, perkembangan ekonomi Malaysia dilihat banyak disumbangkan oleh perbelanjaan sektor swasta. Berdasarkan Buletin Suku Tahunan (Suku Kedua 2016) oleh Bank Negara Malaysia (BNM) menunjukkan ekonomi Malaysia telah berkembang sebanyak 4 peratus pada suku kedua 2016, dengan perbelanjaan sektor swasta kekal sebagai pemacu utama pertumbuhan sebanyak 6.1 peratus. Perbelanjaan isi rumah yang lebih kukuh ini pula didapati turut menyokong pertumbuhan sektor makanan, minuman dan penginapan yang bertambah baik daripada 6.2 peratus pada suku tahun pertama 2016 kepada 6.9 peratus pada suku tahun kedua 2016. Pertumbuhan sektor makanan, minuman dan penginapan yang juga merupakan subsektor perkhidmatan ini dijangka akan terus bertambah dan dipacu oleh aktiviti penggunaan swasta yang disokong oleh pertumbuhan upah dan guna tenaga yang berterusan serta kenaikan gaji minimum yang berkuat kuasa pada 1 Julai 2016.

Namun begitu, sejajar dengan perkembangan sektor perkhidmatan makanan dan minuman tersebut, kebanyakan pihak peniaga terutama restoran bersaiz besar kini mula mengenakan caj perkhidmatan kepada pengguna. Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) telah memuktamadkan agar industri perhotelan dan restoran boleh mengenakan caj perkhidmatan dengan syarat premis berkenaan mempunyai Perjanjian Bersama (CA) dengan pihak kesatuan sekerja atau termaktub dalam kontrak perkhidmatan pekerja (*Utusan Malaysia*, 26 April 2015). Kedua-dua kaedah ini diaplikasi memandangkan kontrak bersama hanya melibatkan pekerja yang terikat dengan aturan kesatuan sekerja manakala bagi pekerja yang tiada kesatuan sekerja, kontrak yang hampir

sama dengan kontrak bersama masih boleh diguna pakai sebagai asas pengenaan caj perkhidmatan (*Berita Harian*, 26 April 2015). Hal ini dilakukan sebagai langkah untuk memastikan caj perkhidmatan adalah sah untuk dikenakan dan hasilnya harus disalurkan kepada pekerja yang berhak menerimanya kerana telah menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan.

Dalam masa yang sama, hotel atau restoran yang mengenakan caj perkhidmatan diwajibkan mempamer notis caj perkhidmatan pada pintu masuk atau di mana-mana tempat yang mudah dilihat di premis masing-masing mulai 1 Mei 2015 atau dikenakan denda sehingga RM100,000 jika disabitkan kesalahan. Arahan ini diwartakan di bawah Perintah Kawalan Harga dan Anti-Pencatutan (Penandaan Caj Perkhidmatan Bagi Hotel dan Restoran) 2015. Pemilik, pengurus atau pengendali sesuatu hotel atau restoran yang mengenakan caj perkhidmatan juga harus menggunakan ungkapan "SEMUA HARGA ATAU CAJ TERTAKLUK KEPADA __% CAJ PERKHIDMATAN" pada notis mereka. Sebaliknya, jika harga barangan atau caj bagi perkhidmatan telah termasuk caj perkhidmatan, mereka haruslah menggunakan ungkapan "SEMUA HARGA ATAU CAJ TERMASUK __ % CAJ PERKHIDMATAN" (*Mstar*, 25 April 2015). Notis tersebut perlu ditulis dalam bahasa kebangsaan atau dengan terjemahan dalam mana-mana bahasa lain, ungkapan hendaklah ditulis dengan tangan atau dicetak dengan huruf besar dan (saiz) penghurufan tidak kurang daripada lima sentimeter.

Senario di atas telah memberikan motivasi kepada kajian ini untuk menerokai profil restoran yang mengenakan caj perkhidmatan di sekitar Lembah Klang. Rentetan itu, menerusi analisis frekuensi dan peratusan, pandangan dan reaksi pihak pengurusan restoran terhadap pelaksanaan caj perkhidmatan dapat dikenal pasti, seterusnya menjadi panduan kepada penggubal dasar untuk merangka dasar dan peraturan berkaitan bagi menjamin kebajikan pengguna terpelihara serta memajukan lagi industri perkhidmatan makanan dan minuman domestik ke pasaran global.

Kertas ini dibahagikan kepada beberapa bahagian. Bahagian kedua membincangkan secara ringkas sorotan kajian lepas. Bahagian ketiga menjelaskan metodologi kajian. Bahagian keempat membentangkan analsis kajian, manakala bahagian kelima meringkas dan merumuskan hasil kajian.

## Sorotan Kajian Lepas

## Amalan memberi tip

Tip ialah jumlah wang tambahan yang secara sukarela diberikan oleh pelanggan kepada pekerja (pelayan) untuk menunjukkan penghargaan pelanggan atas perkhidmatan yang disediakan. Namun, amalan ini adalah tingkah laku berdasarkan norma-norma sosial atau ikutan norma masyarakat sekeliling (Azar, 2007), walaupun ia tidak dikuatkuasakan oleh undang-undang (Lynn, 2006). Lantas, ini menggambarkan aktiviti ekonomi turut dipengaruhi oleh norma masyarakat dan motivasi psikologi (Azar, 2007).

Sebenarnya, pelanggan memberi tip disebabkan mereka memperoleh utiliti (kepuasan) daripada layanan yang diterima. Justeru, pemberian tip oleh pelanggan dapat menunjukkan tanda kesyukurannya, sifat pemurahnya, belas kasihan dan meningkatkan imej diri pemberi tip serta menambah utiliti kepada diri mereka sendiri (Azar, 2005). Menurut *Economic Development Committee for the Hotel and Catering Industry* (1970) pula, kebanyakan orang memberi tip sebagai tanda menghargai perkhidmatan yang bagus dan untuk menambah pendapatan pekerja tersebut. Ini terbukti apabila jutaan pekerja di Amerika Syarikat memperoleh pendapatan hasil daripada tip yang diterima (Wessels, 1997). Di samping itu, pelanggan juga memberi tip untuk memperoleh status sosial atau mengelak rasa bersalah (Lynn & Grassman, 1990), serta sebagai gambaran status seseorang untuk mengagumkan masyarakat (Lynn, 1997).

Walaupun begitu, perlu diingatkan bahawa tindakan pengguna memberi tip adalah melawan teori ekonomi tradisional (Azar, 2009). Ini kerana dalam ekonomi tradisional, pengguna akan memaksimumkan utiliti menerusi penggunaan barangan dan perkhidmatan, lantas pengguna tidak boleh memberi tip kerana hal ini menyebabkan pengguna tersebut kehilangan duit tanpa memperoleh apa-apa manfaat. Malahan, memandangkan perkhidmatan juga telah selesai dilakukan, maka pemberian tip tersebut tidak dapat lagi mengubah perkhidmatan yang telah diberikan mengikut jumlah tip yang diberi. Hal ini turut disokong oleh Yesiltas *et al.* (2014) yang menegaskan pemberian tip setelah perkhidmatan selesai dilakukan oleh pekerja telah menyebabkan pekerja tidak boleh mengubah perkhidmatannya yang lepas sebagai tindak balas kepada tip yang diberikan oleh pelanggan.

Berkaitan dengan kesan tip kepada pekerja (pelayan), ahli ekonomi percaya bahawa pemberian tip merupakan amalan yang paling berkesan dalam mengawal dan menghargai pekerja yang telah menawarkan perkhidmatannya (Bodvarsson & Gibson, 1994). Ini disebabkan firma sukar mengawal kualiti

perkhidmatan pekerjanya kerana pelanggan yang menerima perkhidmatan secara langsung daripada pekerja berbanding dengan majikan. Misalnya, pelanggan lebih maklum tentang layanan pekerja seperti pertuturannya, bahasa tubuhnya, dan mimik muka yang ditunjukkan. Rentetan itu, firma perlu memperuntukkan sejumlah kos jika mereka ingin mengetahui akan kualiti perkhidmatan pekerjanya.

Selain itu, menurut Bodivarsson dan Gibson (1997), pelayan yang menerima tip akan menikmati faedah ekonomi. Namun dalam masa yang sama, pemberian tip turut akan mewujudkan semangat individualistik dan persaingan di tempat kerja (Weinnstein, 1987). Manakala Schwartz (1997) pula menunjukkan tip dapat meningkatkan keuntungan firma apabila segmen pengguna adalah berbeza dalam fungsi permintaan dan kecenderungan untuk memberi tip.

## Pelaksanaan caj perkhidmatan

Caj perkhidmatan restoran turut dikenali sebagai caj buruh atau caj restoran (*Utusan Malaysia*, 14 April 2015). Caj ini merupakan salah satu inisiatif baharu bagi menggantikan tip yang mula-mulanya diperkenalkan dan diamalkan oleh negara barat (Lynn, 2003). Kini, kebanyakan restoran bersaiz besar, khususnya yang terdapat di dalam pusat beli-belah mengenakan caj perkhidmatan kepada pengguna.

Menurut Azar (2009), hal ini disebabkan pihak pengurusan restoran ingin menggalakkan penyediaan kualiti perkhidmatan yang lebih baik. Dalam masa yang sama, restoran di sesetengah negara Eropah yang selama ini menggunakan sistem pemberian tip sudah mula menggantikannya dengan sistem caj perkhidmatan kerana berpandangan bahawa ini akan memudahkan pelanggan memandangkan caj perkhidmatan telah dimasukkan terus ke dalam senarai harga yang perlu dibayar oleh pelanggan (Azar, 2009). Namun begitu, pandangan beliau disangkal Kwortnik, Lynn, dan Rose (2009) yang menegaskan bahawa restoran di Amerika Syarikat yang mengamalkan pemberian tip secara sukarela mempunyai nilai min yang lebih tinggi bagi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan berbanding dengan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan.

Bagi kes Malaysia pula, didapati pihak pengurusan restoran mengenakan kadar caj perkhidmatan yang lebih tinggi berbanding dengan cukai perkhidmatan yang dikenakan oleh kerajaan (Norain *et al.*, 2014). Namun, analisis terhadap persepsi responden pula menunjukkan responden tidak bersetuju dengan pelaksanaan caj perkhidmatan, akan tetapi mereka bersetuju terhadap pelaksanaan cukai perkhidmatan. Sebaliknya, responden tidak berpuas hati dengan kadar cukai perkhidmatan dan kadar caj perkhidmatan

yang dikenakan disebabkan makanan sudah mahal dan tidak setimpal dengan layanan yang diberikan oleh pihak pengurusan restoran. Justeru, pihak pengurusan restoran harus memastikan kadar caj perkhidmatan yang dikenakan sepadan dengan perkhidmatan yang ditawarkan bagi menarik lebih ramai pengguna berbelanja secara konsisten di restoran mereka. Dapatan Norain *et al.* (2014) tersebut sebenarnya menyokong kajian Evans dan Dinesh (1999) yang menegaskan pengenaan caj perkhidmatan mungkin akan menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati. Dalam masa yang sama, wujud juga keadaan yang kutipan caj perkhidmatan tidak disedari oleh pelanggan (Evans, 2000).

Seterusnya, walaupun caj perkhidmatan telah ditambah dalam bil pelanggan di Hong Kong, namun 92 peratus pelanggan masih memberi tip. Hal ini disebabkan tradisi di Hong Kong tidak cenderung terhadap pekerjaan memberi layanan. Tindakan melayan seseorang itu dilihat boleh menjatuhkan air muka pelayan, lantas dengan memberi tip menandakan seseorang yang dilayan itu menghargai perkhidmatan yang diberikan. Di Switzerland pula, kebanyakan restoran telah menambah 15 peratus caj perkhidmatan dalam bil pelanggan. Walaupun telah menjadi kebiasaan pelanggan untuk meninggalkan lebih wang antara 5 peratus ke 10 peratus, namun jumlah sebenar tetap bergantung pada mutu perkhidmatan yang diterima (Murphy, 2008).

## Metodologi

## Persampelan

Memandangkan kajian ini mengeksplorasi kes pelaksanaan caj perkhidmatan oleh restoran, maka seramai 221 responden telah dipilih daripada kalangan pihak pengurusan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan kepada pelanggan mereka. Pemilihan sampel dilakukan secara rawak mudah di sekitar Lembah Klang. Data dikumpulkan menerusi pengedaran soal selidik dan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 16.

## Instrumen kajian

Borang soal selidik bagi kajian ini dibahagikan kepada tiga bahagian. Secara spesifik, bahagian pertama mengandungi soalan-soalan berkaitan latar belakang responden (restoran). Bahagian kedua pula terdiri daripada soalan berkaitan kemudahan restoran. Seterusnya, bahagian ketiga menjurus kepada soalan berkaitan pelaksanaan caj perkhidmatan oleh pihak restoran. Bahagian

ini turut mengambil kira soalan berkaitan penentu kadar caj perkhidmatan serta pemantauan oleh pihak berkuasa.

## Analisis Kajian

## Profil restoran

Bahagian ini bertujuan melihat secara keseluruhan profil responden (restoran) yang mengenakan caj perkhidmatan di sekitar Lembah Klang. Jadual 1 memaparkan analisis frekuensi (kekerapan) dan peratusan bagi responden. Daripada 221 responden, kebanyakan restoran dimiliki oleh warganegara Malaysia (86.4%), berstatus sederhana (81%), merupakan restoran berjenama domestik (61.5%), mempunyai cawangan (87.8%), lokasi restoran cawangan terletak di dalam pusat beli-belah (67%), bangunan cawangan di sewa (94.1%), pelantikan pekerja dibuat oleh pihak pengurusan restoran cawangan (68.8%), pihak pengurusan restoran memberikan latihan kepada pekerja (96.8%), dasar penentuan upah dan bonus restoran ditetapkan oleh ibu pejabat (85.1%), dasar kenaikan pangkat pekerja ditentukan oleh ibu pejabat (72.9%), penentuan hukuman kepada pekerja ditentukan oleh restoran cawangan (61.5%), pakaian seragam disediakan untuk pekerja (98.2%), jawatan pekerja ditunjukkan oleh pakaian seragam yang berbeza (92.3%), pihak pengurusan restoran melaksanakan dasar upah minimum mengikut Perintah Gaji Minimum (98.6%) serta restoran beroperasi pada musim perayaan dan cuti umum (89.1%). Secara keseluruhannya, didapati banyak restoran berstatus sederhana mewah, berjenama domestik dan mempunyai cawangan yang mengenakan caj perkhidmatan di Lembah Klang.

Jika diperhalusi kepada kemudahan restoran seperti dalam Jadual 2 pula, didapati kebanyakan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan merupakan restoran masakan barat (28.5%) dan makanan Melayu (24.4%). Selain itu, pihak restoran juga menyediakan pelbagai jenis kemudahan yang mana lebih 70 peratus restoran membuat perhiasan di pintu dan kaunter untuk menarik perhatian pengunjung serta menyediakan papan tanda menu yang berkualiti, menarik, diletakkan di tempat yang strategik, mengandungi pakej makanan yang jelas dan mudah difahami serta memaparkan harga untuk rujukan pengunjung. Seterusnya, lebih 70 peratus restoran juga mempunyai lantai yang diperbuat daripada mozek, mempunyai ruangan meja berkumpulan serta menyediakan kemudahan tisu, muzik, penyambut tetamu, buku menu, kerusi bayi, sinki dan ruang menunggu untuk pelanggan yang menempah dan membungkus makanan untuk dibawa pulang. Di samping itu, 50.2 peratus restoran dilihat menyediakan sistem keahlian kepada pelanggan yang setia.

**Jadual 1: Profil Restoran yang Mengenakan Caj Perkhidmatan di Lembah Klang**

| Profil Restoran | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Jenis pemilikan | | |
| Warganegara | 191 | 86.4 |
| Warga Asing | 30 | 13.6 |
| Status Restoran | | |
| Mewah | 32 | 14.5 |
| Sederhana | 179 | 81.0 |
| Tidak Mewah | 10 | 4.5 |
| Jenama Pemilikan | | |
| Domestik | 136 | 61.5 |
| Antarabangsa | 85 | 38.5 |
| Restoran yang mempunyai cawangan | | |
| Ya | 194 | 87.8 |
| Tidak | 27 | 12.2 |
| Lokasi cawangan (di dalam pusat beli-belah) | | |
| Ya | 148 | 67.0 |
| Tidak | 73 | 33.0 |
| Lokasi cawangan (bangunan kedai) | | |
| Ya | 102 | 46.2 |
| Tidak | 119 | 53.8 |
| Lokasi cawangan (kawasan eksklusif) | | |
| Ya | 29 | 13.1 |
| Tidak | 192 | 86.9 |
| Bangunan cawangan dibeli atau sewa | | |
| Beli | 10 | 13.1 |
| Sewa | 208 | 94.1 |
| Beli dan Sewa | 3 | 1.4 |
| Pelantikan pekerja | | |
| Ibu Pejabat | 69 | 31.2 |
| Cawangan | 152 | 68.8 |
| Latihan kepada pekerja | | |
| Ya | 214 | 96.8 |
| Tidak | 7 | 3.2 |
| Penentuan upah dan bonus | | |
| Ibu Pejabat | 188 | 85.1 |
| Cawangan | 33 | 14.9 |
| Penentuan kenaikan pangkat | | |
| Ibu Pejabat | 161 | 72.9 |
| Cawangan | 60 | 27.1 |
| Penentuan hukuman kepada pekerja | | |
| Ibu Pejabat | 85 | 38.5 |
| Cawangan | 136 | 61.5 |

**Jadual 1 (sambungan)**

| Profil Restoran | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Pakaian seragam disediakan untuk pekerja | | |
| Ya | 217 | 98.2 |
| Tidak | 4 | 1.8 |
| Jawatan pekerja ditunjukkan oleh pakaian seragam (uniform) yang berbeza | | |
| Ya | 204 | 92.3 |
| Tidak | 17 | 7.7 |
| Pihak restoran melaksanakan dasar upah minimum mengikut Perintah Gaji Minimum | | |
| Ya | 218 | 98.6 |
| Tidak | 3 | 1.4 |
| Restoran ini beroperasi pada musim perayaan dan cuti umum | | |
| Ya | 197 | 89.1 |
| Tidak | 24 | 10.9 |

**Jadual 2: Maklumat Kemudahan Restoran**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Konsep restoran | | |
| Dalam taman | 4 | 1.8 |
| Restoran Thailand | 12 | 5.4 |
| Restoran makanan Melayu | 54 | 24.4 |
| Buffet | 4 | 1.8 |
| Restoran makanan Jepun | 14 | 6.3 |
| Restoran makanan Korea | 9 | 4.1 |
| Restoran makanan segera | 6 | 2.7 |
| Restoran masakan Barat | 63 | 28.5 |
| Steamboat | 6 | 2.7 |
| Restoran masakan Indonesia | 18 | 8.1 |
| Lain-lain | 31 | 14.0 |
| Maklumat papan tanda di pintu masuk restoran adalah termasuk: | | |
| Caj perkhidmatan | 142 | 64.3 |
| Penerimaan penggunaan kad kredit dan kad debit | 40 | 18.1 |
| Tempoh beroperasi | 23 | 10.4 |
| Promosi | 16 | 7.2 |
| Lain-lain | 0 | 0 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Terdapat perhiasan pada pintu yang disediakan pihak restoran untuk menarik perhatian pengunjung: | | |
| Ya | 203 | 91.9 |
| Tidak | 18 | 8.1 |
| Kaunter adalah mudah dilihat: | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |
| Perhiasan menarik disediakan di hadapan kaunter: | | |
| Ya | 196 | 88.7 |
| Tidak | 25 | 11.3 |
| Kaunter hadapan adalah bersamaan dengan kaunter bayaran: | | |
| Ya | 211 | 95.5 |
| Tidak | 18 | 4.5 |
| Maklumat pengenaan caj perkhidmatan dipaparkan sekali di kaunter hadapan: | | |
| Ya | 133 | 60.2 |
| Tidak | 88 | 39.8 |
| Pihak restoran menyediakan papan tanda menu sebagai rujukan kepada pengunjung: | | |
| Ya | 185 | 83.7 |
| Tidak | 36 | 16.3 |
| Persembahan papan tanda menu adalah berkualiti dan dapat menarik perhatian pengunjung: | | |
| Ya | 180 | 81.4 |
| Tidak | 41 | 18.6 |
| Kedudukan papan tanda menu adalah strategik untuk rujukan pengunjung: | | |
| Ya | 180 | 81.4 |
| Tidak | 41 | 18.6 |
| Papan tanda menu mengandungi pakej makanan yang jelas dan mudah difahami: | | |
| Ya | 167 | 75.6 |
| Tidak | 54 | 24.4 |
| Setiap menu dipaparkan harga: | | |
| Ya | 155 | 70.1 |
| Tidak | 66 | 29.9 |
| Makluman pengenaan caj perkhidmatan dipaparkan sekali pada papan tanda menu: | | |
| Ya | 91 | 41.2 |
| Tidak | 130 | 58.8 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Lantai adalah diperbuat daripada: | | |
| Mozek | 178 | 80.5 |
| Simen | 31 | 14.0 |
| Kayu | 5 | 2.3 |
| Marble | 5 | 2.3 |
| Lain-lain | 2 | 0.9 |
| Kemudahan penyediaan sudu dan garfu | | |
| Ruangan khas dan pelanggan perlu mengambilnya sendiri. | 7 | 3.2 |
| Disediakan di atas meja pelanggan dan pelaggan perlu mengambil sendiri | 59 | 26.7 |
| Tersedia kemas di atas meja | 126 | 57.0 |
| Lain-lain | 29 | 13.1 |
| Peralatan dapur dalam keadaan kemas dan bersih: | | |
| Ya | 220 | 99.5 |
| Tidak | 1 | 0.5 |
| Ruangan khas | | |
| Ruangan meja berkumpulan | 193 | 87.3 |
| Ruangan meja berdua-duaan | 22 | 10.0 |
| Ruangan mengadakan majlis khas | 1 | 0.5 |
| Ruangan terbuka merokok | 4 | 1.8 |
| Ruangan menunggu tempahan | 1 | 0.5 |
| Ruangan OKU | 0 | 0 |
| Kemudahan lain yang disediakan adalah tempat duduk: | | |
| Ya | 215 | 97.3 |
| Tidak | 6 | 2.7 |
| Kemudahan lain yang disediakan adalah tisu: | | |
| Ya | 216 | 97.7 |
| Tidak | 5 | 2.3 |
| Kemudahan lain yang disediakan adalah muzik: | | |
| Ya | 163 | 73.8 |
| Tidak | 58 | 26.2 |
| Kemudahan lain yang disediakan adalah penyambut tetamu: | | |
| Ya | 174 | 78.7 |
| Tidak | 47 | 21.3 |
| Kemudahan lain yang disediakan adalah buku menu: | | |
| Ya | 214 | 96.8 |
| Tidak | 7 | 3.2 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Kemudahan lain yang disediakan adalah kerusi bayi: | | |
| Ya | 211 | 95.5 |
| Tidak | 10 | 4.5 |
| Sinki untuk mencuci tangan disediakan: | | |
| Ya | 156 | 70.6 |
| Tidak | 65 | 29.4 |
| Terdapat kertas maklumat atau gambar berkaitan restoran di atas meja restoran: | | |
| Ya | 89 | 40.3 |
| Tidak | 132 | 59.7 |
| Kaedah tempahan dibuat melalui: | | |
| Tulis atas borang tempahan yang disediakan | 22 | 10.0 |
| Pelayan ambil tempahan | 187 | 84.6 |
| Tempah sendiri di kaunter hadapan | 12 | 5.4 |
| Tempah sendiri di kaunter makanan | 0 | 0 |
| Pembelian makanan adalah menggunakan sistem: | | |
| Nombor giliran | 2 | 0.9 |
| Manual | 188 | 85.1 |
| Loceng | 18 | 8.1 |
| Layan diri | 13 | 5.9 |
| Terdapat ruang menunggu untuk mereka yang membeli makanan dan membawanya pulang: | | |
| Ya | 210 | 95.0 |
| Tidak | 11 | 5.0 |
| Tempoh masa penyediaan makanan: | | |
| 1-5 minit | 16 | 7.2 |
| 6-10 minit | 48 | 21.7 |
| 11-15 minit | 142 | 64.3 |
| 16-20 minit | 14 | 6.3 |
| 21-25 minit | 1 | 0.5 |
| 26 minit dan ke atas | 0 | 0 |
| Adakah pelanggan makan: | | |
| Duduk di atas kerusi | 220 | 99.5 |
| Duduk bersila dalam ruang yang disediakan | 1 | 0.5 |
| Pekerja berpakaian bersih dan sopan: | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |
| Pekerja menerima sebarang suntikan untuk kesihatan dan kebersihan: | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Pekerja sentiasa memberi senyuman kepada pelanggan: | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |
| Pekerja memberi penerangan yang jelas terhadap menu: | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |
| Kaedah pembayaran: | | |
| Pelayan ke meja | 179 | 81.0 |
| Pembayaran di kaunter | 42 | 19.0 |
| Perkhidmatan lain termasuk *walk in*: | | |
| Ya | 213 | 96.4 |
| Tidak | 8 | 3.6 |
| Perkhidmatan lain termasuk bawa pulang: | | |
| Ya | 218 | 98.6 |
| Tidak | 3 | 1.4 |
| Perkhidmatan lain termasuk penghantaran | | |
| Ya | 41 | 18.6 |
| Tidak | 180 | 81.4 |
| Perkhidmatan lain termasuk katering: | | |
| Ya | 60 | 27.1 |
| Tidak | 161 | 72.9 |
| Caj tambahan dikenakan bagi setiap penghantaran | | |
| Ya | 20 | 9.0 |
| Tidak | 187 | 84.6 |
| Tidak jawab | 14 | 6.3 |
| Tindakan pihak pengurusan jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan ialah penukaran makanan dengan segera: | | |
| Ya | 219 | 99.1 |
| Tidak | 2 | 0.9 |
| Tindakan pihak pengurusan jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan ialah pemberian diskaun terhadap tempahan yang tersilap: | | |
| Ya | 127 | 57.5 |
| Tidak | 94 | 42.5 |
| Tindakan pihak pengurusan jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan ialah pemberian kupon atau baucer pembelian masa hadapan: | | |
| Ya | 42 | 19.0 |
| Tidak | 179 | 81.0 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Tindakan pihak pengurusan jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan ialah penukaran makanan tanpa bayaran: | | |
| Ya | 51 | 23.1 |
| Tidak | 170 | 76.9 |
| Tindakan pihak pengurusan jika kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan dalam tempahan makanan ialah penukaran makanan dengan segera: | | |
| Ya | 214 | 96.8 |
| Tidak | 7 | 3.2 |
| Tindakan pihak pengurusan jika kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan dalam tempahan makanan ialah pemberian diskaun terhadap tempahan yang tersilap: | | |
| Ya | 129 | 58.4 |
| Tidak | 92 | 41.6 |
| Tindakan pihak pengurusan jika kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan dalam tempahan makanan ialah pemberian kupon atau baucer pembelian masa hadapan: | | |
| Ya | 39 | 17.6 |
| Tidak | 182 | 82.4 |
| Tindakan pihak pengurusan jika kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan dalam tempahan makanan ialah penukaran makanan tanpa bayaran: | | |
| Ya | 60 | 27.1 |
| Tidak | 161 | 72.9 |
| Apabila pelanggan tidak berpuas hati dengan layanan yang diberikan, pelanggan boleh meminta pengurangan pembayaran caj perkhidmatan: | | |
| Ya | 97 | 43.9 |
| Tidak | 124 | 56.1 |
| Sistem keahlian kepada pelanggan yang setia disediakan: | | |
| Ya | 111 | 50.2 |
| Tidak | 110 | 49.8 |
| Restoran menyediakan perkhidmatan aduan pelanggan | | |
| Ya | 203 | 91.9 |
| Tidak | 18 | 8.1 |

**Jadual 2 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Aduan dan maklumbalas pelanggan diperoleh | | |
| Borang yang disediakan di restoran | 165 | 74.7 |
| Borang yang disediakan secara atas talian (*online*) | 37 | 16.7 |
| Lain-lain | 19 | 8.6 |

Tempahan makanan pula akan diambil oleh pelayan (84.6%) dengan pembelian makanan adalah dengan menggunakan sistem manual (85.1%), manakala tempoh masa penyediaan makanan adalah 11 hingga 15 minit (64.3 %). Pembayaran bil bagi restoran tersebut biasanya akan dilakukan di meja makan sahaja, iaitu pelayan akan membawa bil dan mengambil bayaran daripada pelanggan untuk dibawa ke kaunter pembayaran. Lebih 90 peratus pihak restoran juga sentiasa memastikan agar pekerjanya berpakaian bersih dan sopan, menerima suntikan untuk kesihatan serta sentiasa memberi senyuman dan penerangan yang jelas berkaitan menu kepada pelanggan. Namun, adalah menarik apabila kebanyakan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan ini tidak menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan dan katering. Walaupun begitu, 91.9 peratus restoran menyediakan perkhidmatan aduan pelanggan dengan 74.7 peratus daripada restoran tersebut menggunakan borang aduan dan maklum balas pelanggan yang diletakkan di restoran. Dalam masa yang sama, jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan, maka terdapat restoran yang akan menukar makanan dengan segera (99.1%) atau/dan memberi diskaun (57.5%). Begitu juga jika kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan, maka ada restoran yang akan menukar makanan dengan segera (96.8%) atau/dan memberi diskaun (58.4%). Berkaitan dengan caj perkhidmatan, lebih 60 peratus restoran memaparkan maklumat berkaitan caj perkhidmatan pada pintu masuk dan kaunter hadapan. Namun, apa yang mengejutkan adalah apabila pelanggan tidak berpuas hati dengan layanan yang diberikan, maka 56.1 peratus restoran tidak membenarkan pelanggan meminta pengurangan pembayaran caj perkhidmatan.

Jelas sekali, restoran yang mengenakan caj perkhidmatan menyediakan pelbagai kemudahan dan hiasan yang menarik untuk keselesaan pelanggan termasuklah layanan yang berkualiti oleh pelayan. Kemudahan yang disediakan tersebut juga mencerminkan restoran tersebut sebenarnya berstatus mewah atau sederhana mewah.

## Caj perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan 73.3 peratus restoran mengenakan caj perkhidmatan sebanyak 10 peratus manakala 26.7 peratus restoran lagi mengenakan caj perkhidmatan pada kadar 5 peratus. Kadar caj yang dikenakan tersebut pula telah termaktub dalam perjanjian antara pihak pengurusan restoran dengan pekerja bagi 79.6 peratus restoran. Rentetan itu, 90.5 peratus restoran mengagihkan caj perkhidmatan yang telah dikutip kepada pekerja dalam tempoh sebulan sekali.

Berkaitan dengan pemantauan oleh pihak berkuasa, lebih 80 peratus restoran bersetuju agar restoran yang mengenakan caj perkhidmatan perlu dipantau oleh pihak berkuasa, perlu berdaftar dengan pihak berkuasa secara percuma dan mana-mana restoran yang mengenakan caj perkhidmatan tetapi tidak berdaftar perlu dikenakan hukuman. Pada peringkat penguatkuasa, sistem caj perkhidmatan restoran juga perlu diperkemaskan lagi oleh pihak kerajaan (91.0%) dan undang-undang berkaitan caj perkhidmatan perlu diwujudkan (91.9%). Selanjutnya, 61.1 peratus restoran menyatakan bahawa kadar caj perkhidmatan yang ditetapkan adalah dipengaruhi oleh kadar caj perkhidmatan restoran lain. Dalam masa yang sama, kadar caj perkhidmatan turut dipengaruhi oleh gred kebersihan restoran (71.0%). Lantas, bagi membolehkan pihak restoran mengekalkan pelaksaan kadar caj perkhidmatan yang tinggi, maka tidaklah menghairankan apabila 84.6 peratus restoran mempunyai gred kebersihan yang tinggi (gred A) dan restoran juga tidak mengalami perubahan gred kebersihan dalam tempoh tertentu (64.7%). Namun begitu, makanan yang dibungkus tidak dikenakan caj perkhidmatan (99.5%), pengenaan caj perkhidmatan ditunjukkan dalam bil (100.0%) serta harga makanan dikenakan dahulu barulah ditambah caj perkhidmatan dalam bil (68.8%). Pihak pengurusan restoran juga berpandangan bahawa pelaksanaan caj perkhidmatan tidak mengurangkan pelanggan (88.2%). Rentetan itu, caj perkhidmatan wajar diteruskan pada masa hadapan (93.7%) tetapi ia perlu berubah mengikut kesesuaian pada masa hadapan (93.7%).

**Jadual 3: Pelaksanaan Caj Perkhidmatan**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Kadar caj perkhidmatan yang dikenakan | | |
| 10% | 162 | 73.3 |
| 5% | 59 | 26.7 |
| Caj perkhidmatan yang dikenakan dalam bentuk | 221 | 100.0 |
| Peratusan | 0 | 0 |
| Kadar tetap (dalam RM) | | |

**Jadual 3 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Kadar termaktub dalam perjanjian dengan pekerja | | |
| Ya | 176 | 79.6 |
| Tidak | 45 | 20.4 |
| Caj perkhidmatan diagihkan pada pekerja pada: | | |
| Setiap hari | 2 | 0.9 |
| Seminggu sekali | 3 | 1.4 |
| Sebulan sekali | 200 | 90.5 |
| Lain-lain | 13 | 5.9 |
| Tidak berkait | 3 | 1.4 |
| Caj yang dikenakan perlu dibayar kepada pihak berkuasa | | |
| Ya | 10 | 4.5 |
| Tidak | 209 | 94.8 |
| Tidak menjawab | 2 | 0.9 |
| Restoran yang mengenakan caj perkhidmatan perlu dipantau oleh pihak berkuasa | | |
| Ya | 199 | 90.0 |
| Tidak | 22 | 10.0 |
| Restoran yang mengenakan caj perkhidmatan tetapi tidak berdaftar perlu dikenakan hukuman | | |
| Ya | 192 | 86.9 |
| Tidak | 29 | 13.1 |
| Restoran yang mengenakan caj perkhidmatan berdaftar dengan pihak berkuasa secara | | |
| Percuma | 201 | 91.0 |
| Perlu bayar yuran pendaftaran sekali sahaja | 9 | 4.1 |
| Perlu bayar yuran pendaftaran sekali setahun bagi mendapatkan kebenaran mengenakan caj perkhidmatan | 11 | 5.0 |
| Kadar yang ditetapkan dipengaruhi oleh kadar yang ditetapkan oleh restoran lain | | |
| Ya | 135 | 61.1 |
| Tidak | 86 | 38.9 |
| Gred kebersihan restoran | | |
| A | 187 | 84.6 |
| B | 34 | 15.4 |
| C | 0 | 0 |
| D | 0 | 0 |

**Jadual 3 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Kadar caj perkhidmatan yang ditetapkan dipengaruhi oleh gred kebersihan restoran | | |
| Ya | 157 | 71.0 |
| Tidak | 64 | 29.0 |
| Restoran akan mengalami perubahan gred kebersihan dalam tempoh tertentu | | |
| Ya | 78 | 35.3 |
| Tidak | 143 | 64.7 |
| Makanan yang dibungkus dikenakan caj perkhidmatan | | |
| Ya | 1 | 0.5 |
| Tidak | 220 | 99.5 |
| Pengenaan caj perkhidmatan ditunjukkan dalam bil | | |
| Ya | 221 | 100.0 |
| Tidak | 0 | 0 |
| Bagaimana penentuan caj ditetapkan dalam menu yang disediakan | | |
| Letak harga kemudian tambah caj | 152 | 68.8 |
| Harga sudah termasuk caj | 68 | 31.2 |
| Faktor-faktor yang menentukan caj perkhidmatan: | | |
| Gred kebersihan | 64 | 29.0 |
| Penarafan restoran | 7 | 3.2 |
| Caj perkhidmatan restoran lain | 22 | 10.0 |
| Kadar yang ditetapkan oleh pihak berkuasa | 124 | 56.1 |
| Lain-lain | 4 | 1.8 |
| Pelaksanaan caj perkhidmatan boleh mengurangkan pelanggan: | | |
| Ya | 26 | 11.8 |
| Tidak | 195 | 88.2 |
| Adakah wajar caj perkhidmatan ini diteruskan pada masa hadapan | | |
| Ya | 207 | 93.7 |
| Tidak | 14 | 6.3 |
| Caj perkhidmatan perlu berubah mengikut kesesuaian pada masa hadapan | | |
| Ya | 207 | 93.7 |
| Tidak | 14 | 6.3 |
| Sistem caj perkhidmatan restoran perlu diperkemaskan lagi oleh pihak kerajaan | | |
| Ya | 201 | 91.0 |
| Tidak | 20 | 9.0 |

**Jadual 3 (sambungan)**

| Perkara | Bilangan | Peratusan (%) |
|---|---|---|
| Undang-undang berkaitan caj perkhidmatan perlu diwujudkan | | |
| Ya | 203 | 91.9 |
| Tidak | 18 | 8.1 |

Apabila diteliti hubungan kadar caj perkhidmatan dengan status atau profil restoran, Jadual 4 membuktikan 84.6 peratus restoran yang mengenakan 10 peratus caj perkhidmatan merupakan restoran milik warganegara Malaysia manakala Jadual 5 memaparkan 40.7 peratus restoran berjenama domestik mengenakan 10 peratus caj perkhidmatan. Namun, dapatan dalam Jadual 6 pula menunjukkan 59.3 peratus restoran berstatus sederhana mengenakan 10 peratus caj perkhidmatan. Ini mencerminkan kebanyakan restoran berstatus sederhana cenderung mengenakan kadar caj perkhidmatan yang tinggi. Selain itu, dapatan dalam Jadual 7 memperlihatkan 62.9 peratus restoran yang mempunyai gred kebersihan A mengenakan 10 peratus caj perkhidmatan. Namun, amat memeranjatkan apabila 10.4 peratus restoran yang mempunyai gred kebersihan lebih rendah, iaitu gred B turut mengenakan 10 peratus caj perkhidmatan. Perkara ini perlu dipandang serius oleh pihak berkuasa memandangkan gred kebersihan sebenarnya turut mencerminkan sejauh mana pihak pengurusan restoran berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang lebih sihat, bersih dan selamat. Jadual 8 pula menunjukkan kebanyakan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan mempunyai cawangan di dalam pusat beli-belah yang merupakan tempat tumpuan orang ramai berbanding dengan cawangan di bangunan kedai mahupun kawasan eksklusif. Dapatan ini sebenarnya menjelaskan bahawa kebanyakan restoran di kawasan tumpuan umum, terutama di kawasan membeli-belah sememangnya mengenakan caj perkhidmatan kepada pelanggan.

**Jadual 4: Hubungan antara Jenis Pemilikan dengan Kadar Caj yang Dikenakan**

| Jenis pemilikan | Berapakah kadar yang dikenakan? | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 10% | | 5% | |
| | Bil. | Peratusan | Bil. | Peratusan |
| Warganegara | 137 | 84.6% | 54 | 91.5% |
| Warga Asing | 25 | 15.4% | 5 | 8.5% |
| **Jumlah** | **162** | **100%** | **59** | **100%** |

**Jadual 5: Hubungan antara Jenama Pemilikan dengan Kadar Caj Perkhidmatan yang Dikenakan**

| Jenama pemilikan | Kadar caj perkhidmatan yang dikenakan | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 10% | | 5% | |
| | Bil. | Peratusan | Bil. | Peratusan |
| Domestik | 90 | 40.7% | 46 | 20.8% |
| Antarabangsa | 72 | 32.6% | 13 | 5.9% |
| **Jumlah** | **162** | **73.3%** | **59** | **26.7%** |

**Jadual 6: Hubungan antara Status Restoran dengan Kadar Caj Perkhidmatan yang Dikenakan**

| Status Restoran | Kadar caj perkhidmatan yang dikenakan | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 10% | | 5% | |
| | Bil. | Peratusan | Bil. | Peratusan |
| Mewah | 29 | 13.1% | 3 | 1.4% |
| Sederhana | 131 | 59.3% | 48 | 21.7% |
| Tidak Mewah | 2 | 0.9% | 8 | 3.6% |
| **Jumlah** | **162** | **73.3%** | **59** | **26.7%** |

**Jadual 7: Hubungan antara Gred Kebersihan dengan Kadar Caj Perkhidmatan yang Dikenakan**

| Gred Kebersihan | Kadar caj perkhidmatan yang dikenakan | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 10% | | 5% | |
| | Bil . | Peratusan | Bil. | Peratusan |
| A | 139 | 62.9% | 48 | 21.7% |
| B | 23 | 10.4% | 11 | 5.0% |
| **Jumlah** | **162** | **73.3%** | **59** | **26.7%** |

**Jadual 8: Status Restoran Mengikut Lokasi Cawangan**

| Status Restoran | Lokasi cawangan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Di dalam pusat beli-belah | | Bangunan kedai | | Kawasan eksklusif | |
| | Bil. | Peratusan | Bil. | Peratusan | Bil | Peratusan |
| Mewah | 19 | 12.8% | 12 | 11.8% | 11 | 37.9% |
| Sederhana | 126 | 85.2% | 81 | 79.4% | 17 | 58.6% |
| Tidak Mewah | 3 | 2.0% | 9 | 8.8% | 1 | 3.5% |
| **Jumlah** | **148** | **100%** | **102** | **100%** | **29** | **100%** |

## Kesimpulan dan Implikasi Dasar

Dapatan kajian ini membuktikan kebanyakan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan menyediakan pelbagai jenis kemudahan termasuk pelayan restoran untuk keselesaan pelanggan. Pihak restoran juga akan menukar makanan dengan segera atau/dan memberi diskaun jika berlaku kesilapan dalam tempahan makanan atau kualiti makanan tidak menepati kehendak pelanggan. Namun, apabila pelanggan tidak berpuas hati dengan layanan yang diberikan, maka pihak restoran tidak membenarkan pelanggan meminta pengurangan pembayaran caj perkhidmatan. Sebagai peniaga yang bertanggungjawab, pihak restoran seharusnya menawarkan perkhidmatan yang berkualiti tinggi setanding dengan caj perkhidmatan yang dikenakan kepada pengguna demi menjamin kelangsungan restoran dalam pasaran.

Memandangkan kebanyakan restoran bersetuju agar restoran yang mengenakan caj perkhidmatan perlu dipantau oleh pihak berkuasa, maka garis panduan dan undang-undang berkaitan pelaksanaan caj perkhidmatan perlu diwujudkan segera agar pihak pengurusan restoran terbabit lebih berhemah dalam operasi seharian. Dalam masa yang sama, ia turut membolehkan pengguna memahami hak mereka apabila berurus niaga dengan restoran berkenaan.

Seterusnya, disebabkan kadar caj perkhidmatan sesebuah restoran dipengaruhi oleh kadar caj perkhidmatan restoran lain dan gred kebersihan restoran, lantas restoran yang tidak mempunyai gred kebersihan A sepatutnya tidak dibenarkan mengenakan caj perkhidmatan maksimum iaitu 10 peratus. Selain itu, keputusan juga menunjukkan kebanyakan restoran yang mengenakan caj perkhidmatan di Lembah Klang berstatus mewah atau sederhana mewah serta mempunyai cawangan di dalam pusat beli-belah yang merupakan tempat tumpuan orang ramai. Justeru, perkhidmatan yang diberikan perlu sentiasa dinaik taraf selari dengan keperluan generasi masa kini agar aspirasi kerajaan untuk menjadikan Lembah Klang sebagai bandar raya ceria dan berdaya huni bagi menarik golongan profesional dan berkemahiran tinggi tercapai.

## Rujukan

Azar, O.H. (2005). Who do we tip and why? an empirical investigation. *Applied Economics*, *37*(16), 1871-1879.

Azar, O.H. (2007). The social norm of tipping: A Review. *Journal of Applied Social Psychology*, *37*(2), 380-402.

Azar, O.H. (2009). Incentives and Service quality in the restaurant industry: the tipping - service puzzle. *Applied Economics*, *41*(15), 1917-1927.

Bodvarsson, O. & Gibson, W. (1994). Gratuities and customer appraisal of service: evidence from Minnesota restaurants. *Journal of Socio-Economics*, *23*, 287-302.

Bodvarsson, O. & Gibson, W. (1997). Economics and restaurant gratuities: determining tip rates. *American Journal of Economics and Sociology*, *56*(2), 187-204.

Economic Development Committee for the Hotel and Catering Industry. (1970). *Why Tipping? A Report of an Enquiry into Current Practice and Opinions on Tipping in the Industry and Some of the Likely Effects of Tipping on Management, Employees and Customers.* London: National Economic Development Office.

Evans, M. & Dinesh, D. (1999). The thorny question of automatic service charges. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *40*(4), 78-83.

Evans, P. (2000). Facing charges. *Hong Kong Magazine*, 1 September: 337.

http://w2.bnm.gov.my/files/publication/qb/2016/Q2/bm_p3.pdf

http://www.bnm.gov.my/files/publication/qb/2016/Q3/bm_p1.pdf

http://www.kpdnkk.gov.my/images/kpdnkk.gov.my/Arkib/2015/April/Hotel_restoran_boleh_caj_10_jika_ada_CA.jpeg

http://www.kpdnkk.gov.my/images/kpdnkk.gov.my/Arkib/2015/April/Kajian_lanjut_wujud_perundangan_khusus.jpeg

http://www.kpdnkk.gov.my/images/kpdnkk.gov.my/Arkib/2015/April/Keluar_sijil_khas_caj_perkhidmatan.jpeg

http://www.mstar.com.my/berita/berita-semasa/2015/04/25/caj-perkhidmatan/

http://www.utusan.com.my/berita/nasional/caj-perkhidmatan-10-peratus-dihapuskan-1.80789

Kwortnik Jr., R.J., Lynn, M.W., & Ross Jr., W.T. (2009). Buyer monitoring: a means to insure personalized service. *Journal of Marketing Research*, *46*(5), 573-583.

Lynn, M. (1997). Tipping customs and status seeking: a cross-country study. *International Journal of Hospitality Management*, *16*(2), 221-224.

Lynn, M. (2003). Restaurant tips and service quality: a weak relationship or just weak measurement. *International Journal of Hospitality Management*, *22*(3), 321-325.

Lynn, M. (2006). Tipping in restaurants and around the globe: an interdisciplinary review. *Cornell University*. *School of Hotel Admnistration Collection.*

Lynn, M. & Grassman, A. (1990). Restaurant tipping: an examination of three rational explaination. *Cornell University*. *School of Hotel Admnistration Collection.*

Murphy, T. (2008). Etiquette 101: Tipping guide. Retrieved September 3, 2014, from http://www.cntraveler.com/stories/2008-11-11/etiquette-101-tipping-guide

Norain Mod Asri, Wook Endut, Salwah Bulis, & Atikah Azmi. (2014). Impak cukai perkhidmatan dan caj perkhidmatan terhadap permintaan makanan di restoran. *Jurnal Ekonomi Malaysia, 48*(1), 99 – 116.

Schwartz, Z. (1997). The economics of tipping: tips, profits and the market's demand-supply equilibrium. *Tourism Economics*, *3*(3), 265-279.

Weinstein, J. (1987). Tip alternative creates options. *Restaurants and Institutions*, 22–23.

Wessels, W.J. (1997). Minimum wages and tipped servers. *Economic Inquiry*, *35*, 334-349.

Yesiltas, M., Zorlu, O., Sop, S.A. & Beydili, E.T. (2014). The effects of service quality on customers' tipping behavior. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *4(*8), 430-446.