

**KAJISELIDIK TERHADAP KEBERKESANAN SISTEM
KAUNTER DI INSTITUT TEKNOLOGI MARA**

DISEDIAKAN OLEH:

**PELAJAR DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES
LUAR KAMPUS ITM JALAN OTHMAN
SESI JULAI - DISEMBER 1992**

**ABDUL RAHMAN BIN ABDULLAH
HALIZA BTE OTHMAN
AZMAN BIN MOHD AWAL
SARIPAH BTE IBRAHIM
ROSLAN BIN MOHAMAD**

NOVEMBER 1992

PENGHARGAAN

Assalammualaikum w.b.t.

Kami adalah para pelajar tahun akhir Diploma in Business Studies, Luar Kampus ITM Jalan Othman, sesi Julai-Disember 1992 ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah kami, Puan Faizah Haji Abdul Rahim yang telah berusaha untuk membimbing kami sepanjang penyediaan cadangan penyelidikan ini. Tanpa tunjuk ajar beliau, pasti kami tidak memahami lebih tepat bagaimana sesuatu penyelidikan dapat dijalankan dengan baik dengan memberikan hasil yang lebih berkesan. Walau bagaimanapun, kami tidak juga dapat melupakan jasa baik keluarga, rakan-rakan sejawat dan ibu bapa yang telah menjadi pendorong utama dan sumber inspirasi. Begitu juga penghargaan yang perlu kami berikan kepada pihak-pihak tertentu yang telah memberikan kerjasama dalam melicinkan perjalanan penyelidikan terutama Bahagian Unit Keselamatan yang telah memberikan kerjasama dalam penyediaan cenderamat iaitu pelekat kenderaan ITM untuk para sampel. Tidak lupa juga kepada Bahagian Perpustakaan Tun Abdul Razak ITM Shah Alam, **dan** ITM Jalan Othman, kakitangan yang bertugas di Perpustakaan Tun Sri Lanang, Universiti Kebangsaan Malaysia, Perpustakaan Universiti Pertanian Malaysia, Encik Mohd Isa rakan kami daripada Akhbar New Straits Times yang telah menyediakan keratan akhbar, Puan Halison Md Zain iaitu Pegawai MAMPU dan Encik Marhalim pegawai INTAN yang telah sudi memberikan sumbangan artikal, bahan-bahan tambahan dan maklumat bagi cadangan penyelidikan ini. Terutamanya ahli-ahli kumpulan ini yang terlibat sepenuhnya di dalam menjayakan cadangan penyelidikan dan rakan-rakan dari kumpulan lain yang juga telah membantu dalam memperkembangkan idea dan maklumat yang sedia ada. Akhir sekali, khusus kami ucapkan ribuan terima kasih kepada pihak ITM, para pensyarah dan pihak pentadbiran Pusat Pendidikan Luar yang telah memberi peluang dan bimbingan di sepanjang tempoh pembelajaran kami di sini.

Sekian. Wassalam.

MUKA SURAT

ISI KANDUNGAN

PENGHARGAAN	i
1.0 PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Penyata Masalah	5
1.4 Objektif	7
1.5 Hipotesis	8
1.6 Skop Kajian	9
1.7 Batasan	9
1.8 Definisi Terma	10
1.9 Andaian	11
2.0 KAJIAN BAHAN	13
2.1 Kesimpulan	15
3.0 METODOLOGI	16
3.1 Pengenalan	16
3.2 Sumber-Sumber Maklumat	16
3.3 Pengumpulan Data	17
3.4 Analisa Data	20
3.5 Persampelan	21
3.6 Penyediaan Bentuk Soalan Soal Selidik	24
3.7 Ujian Rintis	25
3.8 Kesimpulan	25

LAMPIRAN

BIBLIOGRAFI

1.0 PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Perkhidmatan kaunter mempunyai fungsi yang begitu penting dalam perkhidmatan awam masakini. Walaupun sistemnya diperbaiki dari masa ke semasa tetapi masih ada juga kritikan-kritikan yang disuarakan oleh masyarakat Malaysia yang masih tidak berpuashati terutamanya dalam perkhidmatan yang dikendalikan oleh sektor kerajaan.

Oleh itu, para penulis ingin mendapatkan jawapan yang jelas berkaitan dengannya. Melalui kajiselidik keberkesanan sistem perkhidmatan kaunter di ITM akan dapat menjawab sedikit-sebanyak persoalan ini secara umumnya. Di samping itu, para penulis juga ingin mengemukakan beberapa idea yang boleh dimanfaatkan oleh pihak pentadbiran ITM untuk mengatasi masalah yang sedia ada.

1.2 Latar Belakang Kajian

ITM telah ditubuhkan pada tahun 1957. Terletak di Bandar Shah Alam, di ibu negeri Selangor Darul Ehsan. Mempunyai enam belas (16) buah Kajian dan sembilan (9) buah cawangan di seluruh Semenanjung Malaysia termasuk Sabah dan Sarawak. Perkhidmatan kaunter telahpun diperkenal dan dilaksanakan daripada tarikh penubuhannya dalam tahun 1957. Kaunter dan bentuk dibina atas kehendak Bahagian/Kajian di ITM.

1.2.1 Rekabentuk Kaunter

Daripada pengamatan para penulis mendapati bahawa kaunter yang ada di ITM mempunyai beberapa rekabentuk iaitu rekabentuk terbuka, separuh terbuka dan tertutup.

1.2.1.1 Rekabentuk Terbuka

Rekabentuk ini dibina kerana kekerapan pihak pentadbiran Bahagian/Kajian berurusan dengan pihak pengguna. Rekabentuk jenis ini biasanya terdapat di semua bahagian Pejabat Bendahari di ITM Shah Alam dan ITM Jalan Othman. Mempunyai petugas khusus ataupun mengikut giliran. Mereka terdiri daripada kalangan para Pegawai Kerani. Masa berurusan dari 8.00 pagi hingga 4.15 petang, waktu pejabat dari hari Isnin hingga Jumaat dan hari Sabtu sehingga 12.45 tengah hari sahaja.

1.2.1.2 Rekabentuk Separuh Terbuka

Kebanyakan rekabentuk jenis ini biasanya terdapat di semua Kajian di ITM Shah Alam dan ITM Jalan Othman. Berpintu dan akan ditutup selepas waktu pejabat. Petugasnya terdiri daripada Pegawai Kerani, Jurutaip atau Pelayan pejabat mengikut giliran. Waktu berurusan dari jam 8.30 pagi hingga 4.00 petang, waktu pejabat dari hari Isnin hingga Jumaat dan pada hari Sabtu sehingga 12.45 tengah hari sahaja. Kekecualian beberapa bahagian tertentu di ITM Jalan Othman masa berurusan adalah berbeza kerana memenuhi keperluan program akademik ITM. Bahagian Perpustakaan ITM Jalan Othman contohnya masa berurusan dari jam 8.30 pagi hingga 9.45 malam.