

ANALISA PERBANDINGAN PENGGUNAAN  
PERKHIDMATAN TELEFON DENGAN PERKHIDMATAN  
TELEKS DI KALANGAN AHLI-AHLI PERNIAGAAN  
DI KUALA LUMPUR (1978 - 1983)

KAJISELIDIK OLEH

ARBIAH AHMAD

HARTINI ABDUL HAMID

LATIFAH ATAN

RAFEAH SHAROM

SALINA HAMDAN

DIAJUKAN UNTUK

MEMENUHI SYARAT PENGAJIAN

KURSUS DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES

KAJIAN PERNIAGAAN DAN PENGURUSAN

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

SHAH ALAM, SELANGOR.

MEI, 1984

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

PENGHARGAAN

RINGKASAN

BAB 1

1.0	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	3
1.2	Penyataan Masalah	6
1.3	Objektif Pengkajian	7
1.4	Hipotesis	8
1.5	Methodologi	9
1.6	Liputan Pengkajian	11
1.7	Halangan-Halangan Pengkajian	12

BAB 2

2.0	Kaedah Penyelidikan	12
2.1	Pengenalan	12
2.2	Saiz Sampel	12
2.3	Kaedah-Kaedah Yang Digunakan	14
2.4	Analisis Data	17

BAB 3

3.0	Penemuan-Maklumat Dari Borang Soalselidik Dan Temubual	18
3.1	Hipotesis 1	18
3.2	Hipotesis 2	28
3.3	Hipotesis 3	32
3.4	Hipotesis 4	35
3.5	Temubual	37
3.6	Temubual	44

MUKA SURAT

BAB 4

4.0	Kesimpulan Dan Cadangan	50
4.1	Kesimpulan	50
4.2	Cadangan	53
	Buku Rujukan	
	Lampiran	

PENGHARGAAN

Kami mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan di atas segala galakan, bimbingan, nasihat dan juga kritik yang membina oleh Penasihat kami iaitu, Encik Abdullah @ Encik Kassim Bin Mohammad, dari Kajian Sebaran Am yang telah memberikan panduan bagi kami dalam menyediakan laporan ini.

Salain daripada itu, kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada individu-individu yang tercatat di bawah ini, yang mana telah memberikan kerjasama dalam menjayakan projek ini, umpamanya dalam memberikan maklumat-maklumat yang diperlukan dan juga dalam penganalisan data-data.

1. ENCIK ZUBLI ZAINORDIN  
KAJIAN SEBARAN AM  
ITM.
2. ENCIK NIK RASLI NIK MANSUR  
KAJIAN MATEMATIK DAN SAINS KOMPUTER  
ITM.
3. PUAN JUNAIDAH JUNID  
PENOLONG PENGAWAL TELEKOM  
(BAHAGIAN TRAFIK)  
TINGKAT 22, BANGUNAN BUKOTA  
JALAN PANTAI BARU  
KUALA LUMPUR.
4. ENCIK MOHD ISA HASSAN  
PEGAWAI TRAFIK  
IBU PEJABAT TELEKOM NEGARA  
JALAN BUKIT MAHKAMAH  
KUALA LUMPUR.

RINGKASAN

Jabatan Telekom Malaysia (JTM) adalah sebuah badan kerajaan yang bertanggungjawab dalam menyediakan perkhidmatan telekomunikasi, khususnya kepada individu, ahli-ahli perniagaan dan agensi kerajaan.

Penyelidikan ini adalah mengenai analisa perbandingan penggunaan perkhidmatan telefon dengan perkhidmatan teleks di kalangan ahli-ahli perniagaan disekitar Kuala Lumpur. (1978 - 1983). Tujuan penyelidikan adalah untuk mengetahui apakah kebaikan penggunaan perkhidmatan teleks, penerimaan pengguna terhadap perkhidmatan teleks serta kesan dari perkhidmatan teleks berbanding dengan perkhidmatan telefon.. Kajian ini juga menyentuh tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh JTM. Juga, secara tidak langsung menyelidik dan menganalisa perkembangan dalam perkhidmatan teleks serta usaha-usaha yang telah dan akan dijalankan untuk mempertingkatkan lagi prestasi perkhidmatan tersebut.

Kaedah penyelidikan yang kami jalankan adalah melalui borang soalselidik, tinjauan rintis, temubual, dan penyediaan dokumen. Borang soalselidik dikemukakan kepada ahli-ahli perniagaan dimana mereka ini adalah dipilih secara persampelan rawak ringkas. Selain daripada itu, temubual juga diadakan dengan pegawai-pegawai JTM. Kami juga membuat rujukan melalui keratan-keratan akhbar dan majalah-majalah. Akhir sekali kami menganalisa kesemua data dan maklumat yang kami perolehi berdasarkan kepada objektif dan hipotesis kajiselidik kami.

Hasil dari penyelidikan yang telah kami jalankan kami dapati bahawa kedua-dua perkhidmatan telefon dan teleks adalah sama penting dalam komunikasi kepada ahli-ahli perniagaan. Oleh kerana perkembangan dalam sektor perniagaan semakin pesat, maka permintaan terhadap kedua-dua perkhidmatan ini juga meningkat pada kadar yang tinggi