

BUSINESS RESEARCH (BUS 364)

KAJIAN LUAR KAMPUS

PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP PEKERJA-PEKERJA CACAT  
PENDENGARAN DAN BISU DI KENTUCKY FRIED CHICKEN JALAN IMBI

NAMA

NO KP ITM

- |                                |          |
|--------------------------------|----------|
| 1. KURSI AH BTE MOHD YUSOF     | 87523889 |
| 2. ZULKIFLI BIN YAAKUB ✓       | 86904732 |
| 3. ROSNAH BTE HAKIM ✓          | 86953349 |
| 4. SALMAH BTE RAMLEE           | 87504627 |
| 5. FAUZIAH BTE AHMAD           | 86003573 |
| 6. SYED MAHADI BIN SYED ISMAIL | 85449464 |

KERTAS KERJA INI DIBUAT SEBAGAI MEMENUHI SYARAT UNTUK  
MENDAPATKAN DIPLOMA PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN

KAJIAN LUAR KAMPUS  
INSTITUT TEKNOLOGI MARA  
PETALING JAYA  
SELANGOR D.EHSAN

NOVEMBER 1991

## PENGHARGAAN

Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr. Mohd Tahir bin Haji Abdul Hamid selaku pensyarah dan penasihat kami yang telah berhempas pulas memberikan tunjuk ajar dan bimbingan dengan tidak mengira masa sepanjang kajian kami dijalankan.

Kami juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi ucapan terimakasih kepada Pengurus Kentucky Fried Chicken Cawangan Jalan Imbi yang telah memberi kerjasama yang tidak ternilai kepada kami bagi meneruskan kajian ini.

Seterusnya kami juga ingin merakamkan setinggi-tinggi terimakasih kepada kakitangan YMCA yang juga telah memberikan maklumat-maklumat penting untuk kajian ini.

Akhir sekali kepada semua keluarga kami dan rakan-rakan yang telah memberi galakkan dan semangat samada secara langsung atau tidak langsung sepanjang kajian ini dijalankan.

KUANTAN, 15 MARI 2011

## ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk meninjau sejauhmana kecekapan pekerja-pekerja cacat pendengaran dan bisu di Kentucky Fried Chicken Jalan Imbi dalam menjalankan tugas-tugas mereka dan penerimaan masyarakat terhadap mereka-mereka yang cacat pendengaran dan bisu. Ianya juga untuk mengetahui sejauhmana Kentucky Fried Chicken telah berjaya menubuhkan satu cawangan khas bagi pekerja-pekerja cacat ini. Ini adalah untuk membuktikan bahawa membantu mereka-mereka yang cacat adalah menjadi tanggungjawab social semua lapisan masyarakat dan ianya patut dicontohi oleh firma-firma swasta yang lain.

Kaedah yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pensampelan tidak berkemungkinan. Teknik yang digunakan adalah persampelan yang memudahkan penyelidikan (convenience sampling). Kami menggunakan 300 sampel bagi kajian kami.

Ujian rintis dijalankan pada 19hb. Oktober 1991, di Kentucky Fried Chicken Jalan Imbi. Seramai 12 orang responden telah ditemuduga. Setelah ujian rintis dijalankan, soal-selidik telah diperbaiki dan sedia untuk kajian medan.

## ISI KANDUNGAN

	MUKA SURAT	
PENGHARGAAN	ii	
ABSTRAK	iii	
BAB PERTAMA		
1.0	Pengenalan	1
1.2	Tujuan Kajian	3
1.3	Andaian-Andaian	4
1.4	Kepentingan Kajian	5
1.5	Skop Kajian	6
1.6	Batasan-batasan Kajian	6
1.7	Definisi Istilah	7
BAB KEDUA		
2.0	Ulasan Bahan Kajian	8
2.1	Definisi Franchising	8
2.1.1	Kebaikkan dan Keburukkan Franchising	8
2.1.2	Restoran Makan Segera Sebagai Salah Satu Franchise	13
2.1.3	Konsep Makanan Segera	14
2.1.4	Latarbelakang Kentucky Fried Chicken	15
2.1.5	Kentucky Fried Chicken di Malaysia	19
2.1.6	Industri Makanan Segera di Malaysia	21
2.1.7	YMCA	22
2.2	Ulasan Karyawan	29

## BAB KETIGA

3.0	METODOLOGI	35
3.1	JENIS-JENIS DATA	35
3.1.1	KAEDAH SOAL SELIDIK	36
3.1.1.2	KAEDAH PENGAMATAN	45
3.1.2	DATA SEKUNDER	47
3.1.2.1	DATA DALAMAN	47
3.1.2.2	DATA LUARAN	48
3.2	PERSAMPELAN	52
3.2.1	SAMPEL	52
3.2.2	KEPENTINGAN PERSAMPELAN	53
3.2.3	JENIS-JENIS PERSAMPELAN	54
3.3	SOAL-SELIDIK	59
3.4	UJIAN RINTIS	65

## BIBLIOGRAFI

## LAMPIRAN

LAMPIRAN A: BORANG SOAL SELIDIK

LAMPIRAN B: SURAT MENYURAT

LAMPIRAN C: RAMPAIAN