

**TAHAP KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP PEKHIDMATAN POS MALAYSIA DI SARAWAK :
TUMPUAN DI PEJABAT POS BESAR KUCHING**

Oleh

**JORES ANAK SEDEK
ALOYSIOUS B KUYONG**

**Kertas Projek yang dikemukakan kepada Fakulti Pentadbiran dan Undang-undang
Universiti Teknologi Mara, Kampus Samarahan untuk memenuhi sebahagian daripada
syarat-syarat untuk memperolehi Diploma Pentadbiran Awam**



**FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG – UNDANG
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
KAMPUS SAMARAHAN**

SEPTEMBER 2003

ABSTRAK

Perkhidmatan pos merupakan satu perkhidmatan yang sangat penting di dunia. Ia memainkan peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan dunia. Perkhidmatan pos di negara ini bukan sahaja merujuk kepada kiriman surat atau mel tetapi perananya adalah lebih besar daripada yang disangkakan. Seperti mana yang dibincangkan dalam bab dua, perkhidmatan pos di negara ini adalah sebagai tulang belakang kerajaan terutamanya dalam membantu dalam pertumbuhan ekonomi dan sebagai agensi utama seperti urusan ASN, ASB, pembayaran bil(SBBS), dan pembaharuan lesen memandu (JPJ) dan sebagainya.

Metodologi yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui kaedah survei iaitu melalui borang soalselidik dan temuduga. Kajian ini melibatkan seramai 80 orang responden melalui borang soalselidik dan 10 kakitangan pos yang ditemuduga yang mewakili syarikat PMB. Kajian ini menunjukkan bahawa, daripada 80 responden yang mengisi borang soal selidik 70 menyatakan bahawa mereka berpuas hati dengan perkhidmatan pos dan selebihnya lagi menyatakan kurang berpuas hati beserta alasan masing-masing.

Hasil daripada kajian ini juga terdapat beberapa cadangan yang sesuai telah dikemukakan oleh responden bagi meningkatkan perkhidmatan pos di negara ini khasnya di bandar Kuching. Ini adalah seperti mengamalkan budaya yang lebih mesra di kalangan kakitangan kaunter pos supaya pelanggan merasa lebih selesa apabila menggunakan perkhidmatan pos.

KANDUNGAN

Muka Surat

PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	ii
SENARAI JADUAL	iii
SENARAI GAMBARAJAH	iv
SENARAI SINGKATAN	v

BAB I PENGENALAN

1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar belakang kajian	7
1.3 Kenyataan masalah	14
1.4 Objektif kajian	15
1.5 Kepentingan Kajian	16
1.6 Skop Kajian	17
1.7 Batasan Kajian	18

BAB II ULASAN KARYA

2.1 Pendahuluan	20
2.2 Definisi	20
2.3 Konsep Keperluan	21
2.4 Komunikasi Fizikal	26
2.5 Kemudahan Logistik Bersepadu	27
2.6 Pelanggan	27
2.7 Perkhidmatan	27
2.8 Produk	28
2.9 Kajian Lepas	28



BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Perkhidmatan Pos adalah merupakan satu daripada perkhidmatan komunikasi yang terpenting di dunia. Ia merupakan tulang (sebagai agensi) kepada kerajaan dalam urusan seharian di seluruh dunia sejak dahulu lagi sehingga sekarang. Perkhidmatan ini telah lama wujud di dunia. Kewujudan perkhidmatan komunikasi pada peringkat awal adalah secara tradisional di mana dalam dunia komunikasi penduduk di negara barat menggunakan asap untuk memberikan maklumat atau mesej kepada seseorang. Seterusnya, perkhidmatan pos diikthiarkan sebelum wujudnya perkhidmatan pos secara lebih praktikal dalam dunia pos, burung telah digunakan dalam menyampaikan surat dari satu tempat ke satu tempat.

Perkhidmatan Pos dunia telah dipelopori oleh **Benjamin Franklin** yang merupakan Ketua Pos pertama iaitu pada tahun 1775 di Amerika Syarikat oleh Continental Congress. Sistem perkhidmatan pos yang diperkenalkan oleh kongres ketika itu adalah untuk menyatukan-padukan negara, menyumbangkan perkembangan dalam perdagangan, dan memastikan penyaluran idea-idea dan infomasi secara bebas.

Dalam bab ini pengkaji akan membincangkan secara ringkas tentang tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Pos Malaysia Berhad (PMB) yang terdapat di Pejabat Pos Besar Kuching (GPO). Oleh yang demikian, bab ini akan membincangkan mengenai latar belakang kawasan kajian, kenyataan masalah, objektif – objektif kajian, skop kajian dan limitasi kajian.

Kajian ini ditumpukan kepada **perkhidmatan Pos Malaysia di GPO Kuching** dengan tujuan untuk mengenal pasti setakat mana kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat ini. Pengkaji hanya merujuk kepada GPO Kuching sahaja kerana

BAB II

ULASAN KARYA

2.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan mengenai definisi dan konsep yang berkaitan dengan tajuk kajian ini. Oleh yang demikian beberapa kajian lepas, teori atau konsep dan pendekatan yang berkaitan juga akan turut dibincangkan. Antara teori, konsep dan pendekatan yang akan dibincangkan termasuklah kepuasan, keperluan dan kehendak pelanggan, konsep perkhidmatan iaitu perkhidmatan Pos, konsep komunikasi fizikal, konsep mesra pelanggan, dan konsep logistik bersepadu. Oleh itu, setiap konsep dan istilah yang digunakan akan diterangkan pengertiannya berdasarkan konteks yang akan dibincangkan oleh pengkaji.

2.2 Definisi Kepuasan

Konsep kepuasan sebenarnya merangkumi pengertian yang luas dan menurut para pengkaji Barat, bincian yang tidak lengkap menjadikan kepuasan pelanggan sukar didefinisikan secara tepat. Walau bagaimanapun, Gardial, Clemons, Woodruff, Schmann dan Burns 1994 dan Wilson 1992 menyatakan perkara-perkara seperti berikut tentang konsep kepuasan pelanggan:

- (a) Suggest a definitional framework of consumer satisfaction based on commonalities in the literature and the views of consumers.
- (b) Discuss how this framework can be used to develop a definitions of satisfaction to accommodate different contextual settings.
- (c) Ensure that our definitions of satisfaction are consistent with consumer's views. This is critical since, ultimately, we must