

I N S T I T U T T E K N O L O G I M A R A  
K A J I A N P E N G U R U S A N D A N P E R N I A G A A N

K A J I A N M E N G E N A I K E B E R K E S A N A N S I S T E M P E N J U A L A N  
D A N P E N E M P A H A N T I K E T B E R K O M P U T E R ,  
P E R K H I D M A T A N B A S E K S P R E S N A S I O N A L B E R H A D  
D I K U A L A L U M P U R

O L E H

ABDUL RASHID HJ. MD. SHAH  
ABDUL RAZAK MOHD. TAHAR  
KHAIRUL ANWAR ABD. HANAN  
MOHD. ADNAN SHAHARUDIN  
MOHD. SANI AHMAD  
SUHAIMI KAMARUDIN

D I S E D I A K A N S E B A G A I  
S E B A H A G I A N D A R I P A D A K E P E R L U A N U N T U K M E N D A P A T K A N  
D I P L O M A P E N G U R U S A N P E R N I A G A A N

M E I , 1 9 8 7

## KANDUNGAN

## MUKA SURAT

|  |        |
|--|--------|
| Prakata  | (vii)  |
| Penghargaan  | (viii) |
| Ringkasan Eksekutif  | (ix)   |
| Bab I. Pengenalan  | 1      |
| 1.1 Ekspres Nasional Berhad                                | 1      |
| 1.1.1 Sejarah Penubuhan                                    | 1      |
| 1.1.2 Objektif dan peranan                                 | 2      |
| 1.1.3 Struktur Organisasi                                  | 3      |
| 1.1.3.1 Mara Holding Sdn. Bhd.                             | 3      |
| 1.1.3.2 Ekspres Nasinal Bhd.                               | 5      |
| 1.1.4 Operasi dan Destinasi                                | 6      |
| 1.2 Sistem Tiket Manual ENB                                | 10     |
| 1.3 Sistem Penempahan dan Penjualan Tiket Berkomputer ENB. | 16     |
| 1.4 Penyata Masalah  | 22     |
| 1.5 Objektif Kajiselidik                                   | 23     |
| 1.6 Hipotesis Kajiselidik                                  | 23     |
| Bab II Ulasan Dari Bahan Penerbitan                        | 25     |
| 2.1 Pengenalan Komputer                                    | 25     |
| 2.2 Perkembangan Komputer di Malaysia                      | 31     |
| 2.3 Komputer Dibidang Pengangkutan secara am               | 36     |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| Bab III | Kaedah Kajiselidik                             | 40 |
| 3.1     | Data utama                                     | 40 |
| 3.1.1   | Temubual                                       | 40 |
| 3.1.2   | Temuduga dengan pekerja<br>kaunter tiket ENB   | 41 |
| 3.1.3   | Temuduga dengan Pengguna                       | 41 |
| 3.2     | Data Sekundar                                  | 43 |
| 3.2.1   | Maklumat Dalaman                               | 43 |
| 3.2.2   | Maklumat Luaran                                | 43 |
| 3.3     | Kawasan Persampelan                            | 43 |
| 3.4     | Rekabentuk Borang Soalselidik                  | 44 |
| 3.5     | Ujian Awal                                     | 44 |
| 3.6     | Temuduga terhadap kakitangan                   | 49 |
| 3.7     | Kerja Luar                                     | 49 |
| 3.8     | Pemerosesan dan Analisa Data                   | 50 |
| 3.9     | Persembahan Keputusan                          | 50 |
| 3.10    | Skop dan Pembatasan                            | 50 |
| 3.10.1  | Skop   | 50 |
| 3.10.2  | Pembatasan                                     | 51 |
| <br>    |  |    |
| Bab IV  | Analisa Data dan Penemuan                      |    |
| 4.1     | Profail Demografi                              | 52 |
| 4.2     | Kesedaran Mengenai Kaunter<br>tiket ENB        | 58 |
| 4.3     | Kesedaran mengenai sistem<br>tiket berkomputer | 59 |
| 4.4     | Kesedaran Perubahan Tiket                      | 64 |
| 4.5     | Kesedaran penerangan melalui TV                | 66 |
| 4.6     | Keberkesanan tiket berkomputer                 | 68 |

## PRAKATA

Perkhidmatan pengangkutan bas ekspres adalah satu cabang pengangkutan penumpang yang terpenting di Malaysia, yang mana dapat menyumbang dalam proses pembangunan negara. Dalam hubungan ini Ekspres Nasional Berhad adalah satu-satunya syarikat pengangkutan bas milik bumiputra yang telah memainkan peranan yang besar dalam perkhidmatan bas ekspres di Semenanjung Malaysia.

Untuk mempertingkatkan lagi perkhidmatan kepada penumpang-penumpang, Ekspres Nasional Berhad telah memperkenalkan sistem tiket berkomputer pada 15 Januari 1987. Pengenalan sistem komputer dalam penjualan tiket adalah langkah pertama dalam mempertingkatkan mutu perkhidmatannya kepada orangramai.

Dalam kontek ini, kajiselidik ini adalah bertujuan mengkaji kesedaran dan tahap penerimaan pengguna serta sejauhmana tahap keberkesanan sistem pengurusan mengenai tahap tiket berkomputer oleh Ekspres Nasional Berhad. Dengan maklumat yang diperolehi adalah diharapkan akan dapat membantu Ekspres Nasional Berhad khususnya dalam mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatannya. Juga diharapkan kajiselidik ini akan dapat dijadikan rujukan yang berguna bagi tujuan penyelidikan seterusnya.

## PENGHARGAAN

Suka kami memberi penghargaan kepada mereka yang telah memberikan kerjasama bagi menjayakan penyelidikan ini. Setinggi-tinggi penghargaan adalah ditujukan kepada pihak Ekspres Nasional Berhad, terutamanya Encik Zamri bin Mahmud (Timbalan Pengurus Besar ENB) dan Encik Abdul Aziz bin Md. Zait (Pegawai Perhubungan Awam ENB) yang telah sudi meluangkan masa dalam beberapa pertemuan serta memberikan kerjasama mendapatkan segala maklumat yang diperlukan. Tidak tinggal juga penghargaan ditujukan kepada Encik Zulkifli Alias (Pegawai Tadbir ENB) dan Cik Norazila Razali (Juruanalisa Sistem ENB) yang telah memberikan pandangan dan maklumat berguna dalam penyediaan penyelidikan ini.

Penghargaan yang khusus adalah ditujukan kepada Pensyarah Penyelidikan Perniagaan kami Encik Yeop Hussin Bidin dan Penasihat kumpulan kami Encik Mohd Faudzi Mohd Yusoff serta pemeriksa laporan ini Encik Khairuddin, dimana tanpa tunjukajar dan bimbingannya, kajian ini tidak akan dapat disediakan dengan sempurnanya.

Ucapan ribuan terima kasih adalah ditujukan kepada Puan Zaiton Mohd Zin yang telah membantu kami dalam kerja-kerja menaip laporan ini. Akhir sekali, ucapan terima kasih ditujukan juga kepada responden-responden dan pihak-pihak lain yang telah terlibat dalam penyelidikan ini.