

ABSTRAK

Untuk membolehkan sesebuah bank bersaing **samada sesama** bank tempatan ataupun dengan bank dari luar **negeri**, ia mestilah mempunyai tahap produktiviti dan kualiti yang tinggi. **Bagi** mebolehkan pencapaian produktiviti dan kualiti yang diharapkan, kakitangan mestilah **terlebih** dahulu memahami dan menyedari akan kewujudan persaingan yang sentiasa sengit dizaman **ini**. **Peredaran** masa dengan kemajuan teknologi yang begitu **pantas** membuatkan persaingan menjadi lebih getir **lagi**. Memandangkan bank perdagangan merupakan sebuah organisasi yang **berorientasikan** perkhidmatan pelanggan, maka segala usaha kearah peningkatan produktiviti dan kualiti mestilah dimaksudkan kepada kepuasan pelanggan bermula **dari** peringkat layanan kaunter sehingga kepada produk-produk serta layanan-layanan lain yang bersangkutan. Terdapat produk-produk **baru** yang diperkenalkan dalam **urusan** perbankan **kini** dengan idea-idea yang **kreatif** dan **inovatif**, namun sekiranya kakitangan sendiri tidak dibekalkan dengan pemahaman serta pengetahuan yang jitu mengenai sesuatu konsep dan teknik yang hendak diperkenalkan, maka perubahan yang dicadangkan akan **menhalal** kepada kegagalan. Pihak pengurusan pula semestinya lah memahami terlebih dahulu **dan** mempunyai kesungguhan dalam sesuatu perubahan yang hendak **dilakukan**. **Dikalal ini** penyertaan semua peringkat dalam membuat keputusan merupakan ciri penting dalam **sistem pengurusan** kualiti secara keseluruhan yang **diamalkan** oleh kebanyakan organisasi yang mengecapi kejayaan. Sehubungan itu pihak bank yang memperkenalkan konsep **Pusat Pemiagaan Komersial** **dan** Tatacara **Baru** Proses Pemiagaan merupakan gandingan yang baik kearah pencapaian produktiviti dan kuahti yang diharapkan dan **ini juga** merupakan sebahagian daripada sistem pengurusan kualiti secara keseluruhan. Kajian yang **dijalankan** ini adalah untuk melihat sejauh **mana** kakitangan **sertal** pengurusan menyedari **akan** keperluan produktiviti dan kualiti dalam perkhidmatan perbankan dan **tindakan** yang perlu diambil oleh bank dan semua kakitangannya untuk menangani **masalah** berbangkit. **Dari** maklum-balas yang diterima, maka dengan **jelas** digambarkan bahawa kebanyakannya menyedari akan kewujudan persaingan dan keperluan produktiviti dan kualiti dalam urusan perbankan. Cuma mereka **dan juga** pihak bank mestilah mengambil tindakan-tindakan tertentu yang wajar untuk memperbaiki keadaan yang sedia **ada** supaya mencapai ketahap yang lebih berdaya saing dalam segala **hal** dan **juga** sanggup menghadapi setiap rintangan mendatang.