

## ISI KANDUNGAN

### TAJUK

### MUKA SURAT

PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	ii
KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	ix

### BAB I

#### PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Tujuan kajian	3
1.3	Rasional kajian	6
1.4	Sorotan kajian	7
1.5	Skop kajian	11
1.6	Had-had kajian	11
1.7	Struktur laporan	13

### BAB II

#### PENULISAN DAN KAJIAN LALU

2.1	Pengenalan	15
2.2	Produktiviti - pendekatan Baru	15
2.3	Memaksimumkan prestasi	21
2.3.1	Simplifikasi kerja	23
2.3.2	Pembesaran bidang kerja (job enlargement)	23
2.3.3	Memperkayakan bidang kerja (job enrichment)	24
2.3.4	Kumpulan kerja autonomi (autonomous work group)	25

2.4	Kualiti secara keseluruhan (Total quality)	26
2.4.1.	Pengenalan	26
2.4.2	Kawalan kualiti keseluruhan untuk industri perkhidmatan	26
2.4.3	Penyertaan (participation)	31
2.4.4	Pengurusan kualiti keseluruhan (TQM)	32
2.4.5	Rumusan	36
2.5	Kajian lalu	39
2.5.1	Kajian di Amerika Syarikat	39
2.5.2	Kajian di Malaysia	45
	a) Suasana / budaya organisasi	45
	b) Kebajikan kakitangan	46
	c) Pembangunan kakitangan	46
	d) Komunikasi yang berkesan	47
	e) Penyertaan dalam membuat keputusan	47
	f) Penggunaan komputer	48
	g) Nilai kerja kakitangan	49
	h) Perhubungan budaya organisasi dengan keperluan kakitangan	49
	i) Kesimpulan	50

**BAB III**      **Pengenalan Pusat Perniagaan Komersial  
Dan Tatacara Baru Proses Perniagaan**

3.1	Pengenalan	52
3.2	Pusat perniagaan komersial (CBC)	53

3.3	Bidang tugas dan tanggungjawab	53
3.3.1	Perancangan, belanjawan dan penentuan sasaran.	54
3.3.2	Pemasaran dan pembangunan perniagaan.	54
3.3.3	Memproses pinjaman	55
3.3.4	Penyampaian pinjaman	55
3.3.5	Pentadbiran, penyeliaan, pengawasan dan pemuliharaan pinjaman	56
3.4	Tatacara baru proses perniagaan (BPR)	56

#### **BAB IV      REKABENTUK KAJIAN DAN KAEDAH PENYELIDIKAN**

4.1	Pengenalan	62
4.2	Pendekatan dan strategi penyelidikan	63
4.2.1	Rekabentuk populasi penyelidikan	64
4.2.2	Kaedah pengumpulan data	65
4.2.3	Analisis data	65

#### **BAB V                      KEPUTUSAN KAJIAN**

5.	Keputusan Kajian	67
5.1	Analisis latar belakang responden	67
5.1.1	Status sosio-ekonomi	67
5.1.2	Pendedahan/pengalaman dalam urusan bank	71
	a)      Pendedahan operasi	72
	b)      Pendedahan kredit	72

c)	Pendedahan pentadbiran	72
d)	Pendedahan pemasaran dan lain-lain bidang	73
5.1.3	Pengurusan	74
5.2	Taburan frekuensi angkubah-angkubah penting	74
5.2.1	Persetujuan terhadap tahap kesedaran dalam produktiviti dan kualiti	75
5.2.2	Memperbaiki tahap persaingan bank.	77
5.2.3	Potensi untuk peningkatan produktiviti dan kualiti.	79
5.2.4	Sumbangan terhadap produktiviti dan kualiti.	84
5.2.5	Pengekalan program-program peningkatan produktiviti dan kualiti.	85
5.2.6	Penyediaan pengurus bagi mengurus produktiviti dan kualiti sumber secara lebih berkesan.	87
5.2.7	Peranan teknologi maklumat dalam meningkatkan produktiviti pada masa kini dan masa hadapan.	88
5.2.8	Kesesuaian kumpulan untuk mengetuai latihan pengurusan dalam peningkatan konsep dan teknik produktiviti dan kualiti.	89
5.2.9	Sokongan pengurusan di peringkat tertentu dalam usaha-usaha produktiviti.	90
5.2.10	Tahap aktiviti program-program produktiviti dalam bank kini.	91
5.2.11	Memasukkan matlamat dan objektif produktiviti dan kualiti dalam perancangan 1995/1996.	92
5.2.12	Kekurangan bank dalam kelebihan bersaing.	92
5.2.13	Persaingan.	93
5.3	Analisis maklum-balas menggunakan jadual-berselang.	94

5.3.1	Peringkat pengurusan melihat kekurangan berdaya saing.	94
a)	Kualiti rendah	94
b)	Terlalu banyak penumpuan keatas keputusan jangka pendek	95
c)	Penurunan tahap produktiviti dan kualiti	95
d)	Persaingan hebat dari bank tempatan dan luar	95
5.3.2	Responden melihat aktiviti program-program produktiviti dalam bank kini.	96
a)	Ganjaran untuk prestasi	96
b)	Program memperbaiki kualiti keseluruhan	96
c)	Program pengukuran produktiviti	97
5.3.3	Peringkat pengurusan mengambilkira peningkatan produktiviti dan kualiti dalam perancangan 1995/1996 mereka.	97
5.3.4	Perkara berpotensi untuk memperbaiki produktiviti dan kualiti.	98
a)	Program-program peningkatan produktiviti dan kualiti.	98
b)	Pemberian kuasa kepada peringkat bawahan.	98
c)	Penumpuan kepada perkhidmtan pelanggan.	99
d)	Penumpuan terhadap kerja berpasukan.	99
e)	Pengenalan BPR dan pengenalan CBC dalam Bank.	100

## **BAB VI**

## **PENUTIUP**

6.1	Pendahuluan.	101
6.2	Ringkasan Penemuan.	102

6.3	Sumbangan penyelidikan.	105
6.4	Kekurangan kajian.	106
6.5	Kesimpulan.	108
6.6	Kajian akan datang.	109
RUJUKAN		111
LAMPIRAN	I. Salinan 'Questionnaire'	115
	II. Analisis Taburan Menggunakan Jadual Berselang	123