

BAB IV

4. REKABENTUK KAJIAN DAN KAEDAH PENYELIDIKAN

4.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan pendekatan mengenai rekabentuk dan kaedah penyelidikan yang digunakan dalam kajian ini. Kajian ini cuba untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi pegawai-pengawai yang diselidiki terhadap kesedaran produktiviti dan kualiti dalam bank. Kesedaran terhadap produktiviti dan kualiti yang terdapat di bank merupakan sesuatu pekara yang penting bagi sesebuah organisasi berorientasikan perkhidmatan. Jadi kajian ini lebih banyak ditumpukan kepada samada tindakan-tindakan pihak bank kini mencukupi atau memerlukan kepada pertambahan di mana-mana yang difikirkan sesuai menjadi pekara pokok dalam kajian ini.

Sememangnya kesedaran kakitangan terhadap produktiviti dan kualiti penting bagi tujuan memperbaiki tahap keberkesanan bagi setiap langkah yang diambil. Justeru itu, perlu bagi kita mengetahui samada kesedaran mereka mencukupi atau sebaliknya terhadap keperluan kedua-dua elemen ini dalam organisasi perkhidmatan, khususnya bagi organisasi perbankan. Hasil daripada kesedaran kakitangan, dapatlah dicungkil perkara-perkara yang perlu diadakan sekiranya mereka masih belum dilaksanakan dan sekiranya sudah terdapat tindakan-tindakan produktiviti dan kualiti yang telah diamalkan di manakah

yang perlu diberikan penekanan khusus supaya keberkesanannya lebih menonjol agar mendapat hasil yang lebih bermakna.

Kesedaran terhadap produktiviti dan persaingan telah dibuat kajian di Amerika Syarikat keatas industri perkhidmatan pada tahun 1990 menggunakan kaedah soal-selidik yang dihantar kepada pengurus-pengurus, dan kaedah ini dipinjamkan dalam kajian ini dengan mengubahsuai soalan-soalannya dan menambahkan perkara-perkara berkaitan dengan produktiviti dan kualiti di bank. Soalan-soalan yang dikemukakan tidak memerlukan responden mengambil masa yang lama untuk mencari jawapan sendiri, sebaliknya ia perlu menjawab dengan menanda tahap mana yang difikirkan sesuai kerana jawapan-jawapan kepada soalan-soalan telah disediakan menggunakan kaedah ‘rating’.

Kaedah ini dipilih, pertamanya kerana ianya mudah difahami oleh responden dan pulangan maklum balasnya agak menggalakkan dan keduanya, pengkaji bolehlah mengemukakan banyak soalan-soalan yang berkaitan dengan kajian kerana jawapannya mudah diberikan oleh para responden. Banyak maklum-balas yang diterima boleh membantu tahap kesahihan kajian dan dapat memberi keputusan yang baik.

4.2 Pendekatan dan Strategi Penyelidikan

Penyelidikan ini mengambil pendekatan positisme (emperikal) dengan alasan berikut :-

- a) Kajian ini memerlukan satu pendekatan yang objektif dengan liputan data-data yang sahih untuk mengukuhkan penemuan.
- b) Kajian diasaskan kepada falsafah positisme yang mana iaanya cenderung kepada pencarian kebenaran (absolute truth). Ilmu dan konsep produktiviti dan kualiti itu memang telah wujud dan iaanya perlu dicari dan diselidiki.

4.2.1 Rekabentuk Populasi Penyelidikan

Populasi penyelidikan ini bermaksudkan kepada kakitangan sebuah bank komersial yang menganggotai Bahagian Perbankan Komersial (Commercial Banking Division) dan Tatacara Baru Proses Perniagaan (Business Process Reengineering) di ibu pejabat dan kakitangan CBC di Pusat Kawasan Perniagaan Komersial (Commercial Business Regional Centre - CBRC) dalam Wilayah Persekutuan dan Selangor serta pegawai-pegawai di peringkat pengurusan bagi cawangan-cawangan di Lembah Kelang. Jumlah populasi yang disoal selidik melalui soalan-soalan ‘questionnaire’ adalah seperti berikut :-

Jadual 1

<u>Jabatan</u>	<u>Bilangan Kakitangan</u>	<u>Jumlah soal selidik yang dihantar</u>		<u>Jumlah soal selidik yang dikembalikan</u>	
BPR	40	40	(100.0%)	21	(52.5%)
CMBD (H.O)	40	40	(100.0%)	23	(57.5%)
CBC (KL)	25	20	(80.0%)	16	(80.0%)
CBRC(Lembah Klang)	45	34	(75.6%)	21	(61.8%)
Cawangan (Terpilih)	114	100	(87.7%)	76	(76.0%)
Jumlah	264	234	(88.6%)	157	(67.1%)

4.2.2 Kaedah Pengumpulan Data

Pengumpulan data telah dijalankan melalui persampelan yang mudah untuk kajian ini. Responden-responden terdiri daripada kakitangan-kakitangan pegawai di jabatan-jabatan berkenaan dan cawangan-cawangan yang terpilih dalam sekitar Lembah Kelang. Sejumlah 234 soal selidik telah diagihkan dan sebanyak 67% daripadanya telah dikembalikan dalam tempoh enam minggu yang telah diperuntukkan dan dimasukkan dalam analisis. Pulangan sebenarnya ialah sebanyak 70%, tetapi 3% merupakan samada pulangan selepas tempoh tamat ataupun responden tidak menjawab soal-selidik dengan lengkap. Pulangan yang memberangsangkan ini sedikit sebanyak adalah disebabkan oleh pengumpulan soal selidik secara langsung (direct) daripada responden-responden yang berada disekitar Lembah Kelang. Adalah dijangkakan lebih banyak daripada bilangan ini dapat dikutip jika sekiranya masa yang lebih lama dibentangkan kepada mereka yang baru sahaja pulang daripada bercuti.

4.2.3 Analisis Data

Program perisian (software) telah digunakan bagi tujuan memproses dan menganalisis data kajian ini ialah ‘Statistical Package for Sosial Science’ (SPSS/Windows). Teknik-teknik statistik mudah telah digunakan untuk menganalisis data dalam kajian ini, terutamanya teknik kekerapan (frequency) yang digunakan pada keseluruhan angkubah-angkubah. Setiap satu faktor dalam soal-selidik telah dianalisis menggunakan taburan ini untuk melihat kecenderungan maklum-balas responden. Bagi

tujuan ini hanya dua sahaja teknik digunakan dan dirasakan telah mencukupi untuk kajian diperingkat ini kerana angkubah-angkubahnya yang banyak, iaitu sebanyak 124 angkubah kesemuanya didapati agak menyeluruh bagi kajian sebegini.

Analisis jadual-berselang (cross-tabulation) pula digunakan untuk melihat pengaruh faktor-faktor tertentu dalam demografi dalam membuat keputusan dan memberi penilaian serta pandangan yang ditunjukan melalui maklum balas mereka. Tahap pendidikan, pengalaman dan tahap pengurusan telah difikirkan banyak mempengaruhi responden dalam memberi pandangan mereka dalam soal selidik sebegini, maka dengan sebab itulah analisis menggunakan jadual-berselang ini dirasakan amat penting untuk tujuan ini.

Analisis menggunakan teknik-taknik lain tidak dipakai kerana angkubah-angkubah yang banyak akan membuatkan lapuran kajian ini menjadi terlalu panjang dan jemu untuk membacanya. Cuma faktor demografi dengan angkubah-angkubah penting yang berkaitan dengan produktiviti dan kualiti dalam kajian ini sahaja yang pakai melalui analisis penjadualan-berselang kerana teknik ini perlu memandangkan hubungan antara mereka adalah penting untuk mendapatkan hasil lapuran yang lebih baik.