

R.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

AC1-1240
INV.C.23/1/01.....

**PERBANDINGAN PENGURUSAN PENTADBIRAN
DI SEKTOR AWAM (UKM) DENGAN SEKTOR
SWASTA (TELEKOM)**

OLEH

ASMAHAN BINTI MUSA

Laporan Penyelidikan Ini Dikemukakan Kepada Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran,
Universiti Malaya Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Syarat
Untuk Mendapatkan Ijazah Sarjana Pentadbiran Awam

Sesi 1998/99

Perpustakaan Universiti Malaya



A510033304

014

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera.

Syukur alhamdulilah ke hadrat Allah s.w.t., kerana berkat keizinan dan hidayahNya kajian ini berjaya disempurnakan.

Kajian ini berjaya dihasilkan atas nasihat, tunjuk ajar, kerjasama dan sokongan dari pelbagai pihak. Justeru itu, penulis ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang telah terlibat.

Pertama sekali, penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Penyelia Tesis iaitu Puan Raja Noriza Raja Ariffin. Penulis amat menghargai dan menyanjung tinggi segala nasihat, tunjuk ajar serta bantuan yang diberikan uantuk menyiapkan kajian ini.

Penulis ingin mengambil kesempatan ini juga untuk mengucapkan terima kasih tidak terhingga kepada Cik Emily Gimbang, Bahagian Korporat, Ibu Pejabat, Syarikat Telekom Malaysia yang telah membantu penulis dalam menyumbangkan maklumat yang diperlukan. Di samping penghargaan yang tidak terhingga diberikan kepada semua responden dari Syarikat Telekom Malaysia dan Universiti Kebangsaan Malaysia kerana jasa baik mereka sebagai pemberi maklumat kepada kajian ini.

Tidak lupa juga ucapan jutaan terima kasih kepada semua kakitangan Fakulti Ekonomi, UKM yang terlibat secara langsung dan selalu memberi bantuan kepada penulis terutamanya kepada saudara Sabri dan saudari Norlela yang banyak membantu menyiapkan penulisan ini. Selain daripada itu tidak lupa juga kepada saudari Rokiah, pejabat Dekan, Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya. Semoga jasa baik kalian semua dirahmati Illahi.

Akhir sekali, penghargaan yang paling teristimewa untuk suamiku yang sentiasa memberi galakan dan dorongan untuk menyempurnakan penulisan ini. Disamping anak-anak tersayang Hafiz, Fatin, Nabilah, Fathiyah, Nazim dan Kamil yang sentiasa memahami dan mendoakan kejayaan Ummi.

Wassalamu.

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk melihat perbandingan pengurusan/pentadbiran antara UKM (sektor awam) dengan Telekom (sektor swasta). Perbandingan ini merujuk kepada perbezaan atau persamaan pengurusan di kedua-dua sektor. Apakah perbezaan atau persamaan yang wujud dalam elemen-elemen pengurusan seperti kepimpinan, membuat keputusan-autoriti, proses kawalan, perancangan, motivasi dan komunikasi. Dengan melalui pengujian hipotesis-hipotesis di bawah dijangkakan akan menjawab persoalan sama ada memang wujud perbezaan pengurusan antara sektor awam dan swasta.

1. Terdapat perbezaan dari segi konteks dan tekanan dalam pengurusan sektor awam dan swasta dalam membuat keputusan-autoriti, perancangan, proses pengawalan, kepimpinan serta komunikasi dan motivasi.
2. Terdapat perbezaan peranan pentadbiran antara pengurusan di sektor awam dan swasta.
3. Terdapat persamaan peranan pentadbiran antara pengurusan di sektor awam dan swasta.
4. Pentadbiran di sektor awam lebih formal dan berperaturan daripada sektor swasta.
5. Objektif /matlamat di sektor awam kabur, tidak jelas dan kompleks daripada sektor swasta.

Kajian ini adalah berasaskan pandangan dari pegawai/pengurus dalam kategori ‘A’ yang terdiri dari pegawai peringkat biasa, pertengahan dan atasan di UKM dan juga di Telekom yang diperolehi dari soal selidik.

Data-data telah diproses secara SPSS untuk melihat korelasi antara data personal dengan pandangan mereka (pengurus/pentadbir) terhadap elemen-elemen pengurusan dengan kaedah Pearson. Kajian ini juga melihat peratusan dan skor frekuensi dalam membincangkan analisis data-data kajian bagi mengetahui adakah ada perbezaan dalam pengurusan di kedua-dua sektor.

Hasil dari kajian ini menunjukkan memang ada perbezaan pengurusan/pentadbiran di sektor awam dan swasta, dan kita tidak dapat nafikan juga bahawa disamping itu adanya persamaan pentadbiran/pengurusan di kedua-dua sektor yang diamalkan dalam pentadbiran di organisasi berkenaan. Antara perbezaan yang wujud terdapat dalam semua elemen pengurusan iaitu dalam proses membuat keputusan-autoriti, proses kawalan, kepimpinan, motivasi dan komunikasi disamping objektif/matlamat dan formalisasi. Begitu juga dengan persamaan pentadbiran juga memang wujud antara kedua-dua sektor bagi kesemua item pengurusan/pentadbiran. Perbezaan dan persamaan ini dapat dilihat dari semua sub-item elemen-elemen pengurusan di UKM dan di Telekom.

SINGKATAN PERKATAAN

BSH	BOSS-STAFF HIERACHY
FORE	THE FOUNDATION FOR ORGANIZATIONAL RESEARCH
POSDCORB	PLAN, ORGANIZING, STAFFING, COORDINATING AND CONTROLING
STM	SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA
UKM	UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
U.K	UNITED KINGDOM
U.S.A	UNITED STATE OF AMERICA

KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	ii
SINGKATAN PERKATAAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI RAJAH DAN JADUAL	x
BAB	
I PENDAHULUAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Takrif Pengurusan/Pentadbiran	4
1.3 Pernyataan Masalah	10
1.4 Objektif Kajian	15
1.5 Hipotesis	15
1.6 Model	16
1.7 Skop Kajian	17
1.8 Metodologi Kajian	23
1.9 Susunan Bab	26
II KAJIAN LEPAS	
2.1 Pendahuluan	27

2.2 Sejarah Pengurusan/Pentadbiran	37
2.3 Konsep Pengurusan	44
2.4 Teori Pengurusan	53
2.5 Perbezaan dan Persamaan Pengurusan Antara Sektor Awam dan Sektor Swasta	69
 III ANALISIS KAJIAN	
3.1 Pendahuluan	92
3.2 Korelasi Latar Belakang (Personal data) dengan Elemen Pengurusan	94
3.2.1 Hubungan Pangkat/Kedudukan Jawatan dengan Item Objektif/Matlamat	95
3.2.2 Hubungan Tempoh Berkhidmat dengan Item Objektif/Matlamat	96
3.2.3 Hubungan Pangkat/Kedudukan Jawatan Dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	97
3.2.4 Hubungan Tempoh Berkhidmat dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	98
3.2.5 Hubungan Taraf Pendidikan dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	99
3.2.6 Hubungan Umur dengan Item Kepimpinan	99
3.2.7 Hubungan Jantina dengan Item Kepimpinan	100
3.2.8 Hubungan Maklumat Personal (Latar Belakang) dengan Item Pengurusan	102
3.3 Analisis Berhubung dengan Hipotesis Kajian	101
3.3.1 Perancangan	103
3.3.2 Kawalan	106

3.3.3	Membuat Keputusan	109
3.3.4	Motivasi	111
3.3.5	Komunikasi	114
3.4	Terdapat perbezaan Peranan Pentadbiran antara Pengurusan Sektor Awam dan Swasta	116
3.4.1	Kepimpinan	116
3.4.2	Membuat Keputusan	117
3.4.3	Komunikasi	119
3.5	Terdapat persamaan Peranan Pentadbiran Antara Pengurusan Sektor Awam dan Swasta	120
3.5.1	Kepimpinan	120
3.5.2	Membuat Keputusan	121
3.5.3	Komunikasi	122
3.6	Pentadbiran di Sektor Awam lebih Formal dan berperaturan daripada Sektor Swasta	123
3.6.1	Formalisasi	123
3.7	Objektif/Matlamat di Sektor Awam Kabur, tidak Jelas dan Kompleks daripada Sektor Swasta	125
3.7.1	Objektif/Matlamat yang Kompleks	125
3.8	Rumusan	127

IV PENEMUAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	131
4.1.1	Hipotesis Pertama	132
a.	Item Perancangan	132

b.	Item Kawalan	133
c.	Item Membuat Keputusan	134
d.	Item Motivasi	135
e.	Item Komunikasi	136
4.1.2	Hipotesis Kedua	137
a.	Item Kepimpinan	137
b.	Item Membuat Keputusan	138
c.	Item Komunikasi	139
4.1.3	Hipotesis Ketiga	139
a.	Item Kepimpinan	139
b.	Item Membuat Keputusan	140
c.	Item Komunikasi	141
4.1.4	Hipotesis Keempat	142
a.	Item Formalisasi	142
4.1.5	Hipotesis Kelima	143
a.	Item Objektif/Matlamat	143
4.2	Rumusan	144
5.1	Pendahuluan	146
5.2	Masa Depan Pengurusan	146

5.3	Pandangan Responden	157
5.4	Cabaran Masa Depan	158
a.	Pengurusan/Pentadbiran di Malaysia	158
b.	Ciri-Ciri Pengurusan/Pentadbiran Masa Depan	161
5.5	Cadangan	173
5.6	Rumusan	178

SENARAI RAJAH DAN JADUAL

1.	Rajah 2.1	Functions of Management	32
2.	Rajah 2.2	Meaning of Management	36
3.	Rajah 2.3	Ten Managerial Roles	43
4.	Rajah 2.4	Level of Management	46
5.	Rajah 2.5	Input – Output Relationship	48
6.	Rajah 2.6	Input and Output Processes	49
7.	Rajah 2.7	Perbezaan antara Pentadbiran dan Pengurusan	86
8.	Rajah 2.8	Functions of Management	88
9.	Rajah 2.9	Management Differences between Public and Private Sectors	90
10.	Jadual 3.2.1	Hubungan Pangkat/Kedudukan Jawatan dengan Item Objektif/Matlamat	95
11.	Jadual 3.2.2	Hubungan Tempoh Berkhidmat dengan Item Objektif/Matlamat	96
12.	Jadual 3.2.3	Hubungan Pangkat/Kedudukan Jawatan dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	97
13.	Jadual 3.2.4	Hubungan Tempoh Berkhidmat dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	98

14. Jadual 3.2.5	Hubungan Taraf Pendidikan dengan Item Membuat Keputusan-autoriti	99
15. Jadual 3.2.6	Hubungan Umur dengan Item Kepimpinan	100
16. Jadual 3.2.7	Hubungan Jantina dengan Item Kepimpinan	100
17. Jadual 3.2.8	Hubungan Maklumat Personal (Latar Belakang) dengan Elemen Pengurusan	102
18. Jadual 3.3.1	Skor Frekuensi dan Peratusan Proses Perancangan	104
19. Jadual 3.3.2	Skor Frekuensi dan Peratusan Proses Kawalan	108
20. Jadual 3.3.3	Skor Frekuensi dan Peratusan dalam Proses Membuat Keputusan	109
21. Jadual 3.3.4	Skor Frekuensi dan Peratusan Motivasi	112
22. Jadual 3.3.5	Skor Frekuensi dan Peratusan Komunikasi	115
23. Jadual 3.4.1	Skor Frekuensi dan Peratusan Proses Kepimpinan	116
24. Jadual 3.4.2	Skor Frekuensi dan Peratusan Membuat Keputusan	118
25. Jadual 3.4.3	Skor Frekuensi dan Peratusan Komunikasi	119
26. Jadual 3.5.1	Skor Frekuensi dan Peratusan Kepimpinan	120
27. Jadual 3.5.2	Skor Frekuensi dan Peratusan	121

Membuat Keputusan

28.	Jadual 3.5.3	Skor Frekuensi dan Peratusan Komunikasi	122
29.	Jadual 3.6.1	Skor Frekuensi dan Peratusan Formalisasi	124
30.	Jadual 3.7.1	Skor Frekuensi dan Peratusan Objektif/matlamat yang Kompleks	126
31.	Jadual 3.8	Ringkasan Output Perbezaan dan Persamaan antara UKM dengan Telekom	129
32.	Rajah 5.1	Trends in The Practice of Management	162
33.	Rajah 5.2	Contrast Between Japanese and American Organization	167
34.	Rajah 5.3	Changing Terms Identifying Essential Concept of Management	174

BIBLIOGRAFI**LAMPIRAN** 1, 2, 3 dan 4.