

## **PENAKUAN**

Kertas projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. UMCCED tidak akan menanggung segala penggunaan maklumat atau laian-lain jika dapat dikesan. Kertas projek ini adalah untuk memenuhi syarat penganugerahan diploma eksekutif yang saya ambil.

Kertas projek yang dihantar kepada UMCCED tidak boleh diambil semula dan ianya digunakan untuk peperiksaan dan rujukan para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : Zulkifli Bin Mohd Yusof

No. Matrik : EDMA 1-51

Program : Diploma Eksekutif Pengurusan (Pentadbiran dan Operasi)

## **PENGHARGAAN**

### **Bismillah hirrahman nirrahim**

Dengan nama ALLAH yang maha pemurah, maha bijaksana, maha mengetahui serta Tuhan seluruh alam, serta selawat dan salam ke atas nabi junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, kekasihNYA. Syukur kepada Allah Subhanawata'ala kerana dengan izinNYA saya dibukakan hati dan kesempatan dan laluan untuk menimba ilmu di UMCCED.

Penghargaan dan terima kasih ini juga saya tujukan kepada Dr Kuppusamy Singaravelloo kerana memberi tunjuk ajar dan pertolongan kepada saya khususnya dalam usaha menganalisa data dan menyediakan laporan kajian ini.

Saya juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pensyarah EDMA 1 yang tidak pernah jemu untuk berkongsi ilmu pengetahuan dan pengalaman. Penghargaan ini juga saya tujukan kepada rakan-rakan seperjuangan EDMA 1 2012/2014 kerana kerjasama dan komitmen yang mereka tunjukkan untuk kita sama-sama mencapai kejayaan.

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pemilihan tajuk berkaitan dengan isu pengurusan dokumen bil di Jabatan SAMO, Airod Sdn. Bhd adalah untuk mengenalpasti tentang sejauh mana permasalahan tersebut member kesan kepada prestasi Jabatan SAMO, Airod Sdn.Bhd. Kajian pengurusan bil di Jabatan SAMO, Airod Sdn. Bhd, Subang ini dijalankan untuk mencari satu cara penyelesaian permasalahan dan juga menyingkap jika terdapatnya kelemahan kepada masalah yang sedia ada. Kajian difokuskan kepada kakitangan Jabatan 640, bahagian Unit Udara Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) di dalam Jabatan SAMO, Airod Sdn. Bhd.

Seramai 30 orang pekerja dibahagian operasi, dua orang pengurus bahagian bil ,seorang eksekutif bahagian bil dan dua orang pekerja bahagian sokongan. Fakta dan data dianalisis melalui penterjemahan secara jadual, rajah dan carta pai. Kajian melibatkan analisa dengan menggunakan data sekunder dan data primer. Kedua-dua data ini digunakan sebagai data analisa yang akan digunapakai sebagai bukti bahawa wujudnya masalah pengurusan dokumen bil di Jabatan SAMO. Kajian ini juga akan mencari dan menentukan apakah faktor-faktor yang menyumbang kepada kelewatan pengurusan dokumen bil di Jabatan SAMO.

Kajian juga melibatkan penelitian terhadap kesan dari kelewatan pengurusan dokumen bil di Jabatan SAMO dan meneliti serta mencadangkan langkah-langkah penyelesaian kepada pihak pengurusan syarikat. Dengan adanya kajian ini , dapatlah penyelidik mengenal pasti punca-punca yang menyebabkan masalah pengurusan dokumen bil ini. Penyelidik juga dapat memberikan cadangan dan pandangan bagaimana untuk mengurangkan masalah yang dihadapi oleh Jabatan SAMO. Selain dari itu kajian ini juga membuka peluang kepada pihak pekerja untuk meluahkan pandangan dan pendapat mereka kepada pihak pengurusan. Dengan harapan ia akan dapat membantu memperbaiki dan menyelesaikan masalah yang ada.

## ISI KANDUNGAN

NO	TOPIK	MUKA SURAT
	Pengakuan	ii
	Penghargaan	iii
	Ringkasan Eksekutif	iv
	Isi Kandungan	v
	<b>BAHAGIAN 1: PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Persoalan Kajian	3
1.4	Objektif Kajian	3
1.5	Skop Kajian	4
1.6	Kepentingan Kajian	4
1.7	Struktur Laporan	5
	<b>BAHAGIAN 2: LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	<b>6</b>
2.1	Sejarah Penubuhan Airod Sdn. Bhd.	6
2.2	Produk atau Perkhidmatan	7
2.3	Pengurusan Syarikat	8
	2.3.1 Visi	8
	2.3.2 Misi	8
	2.3.3 Struktur Korporat	8
2.4	Struktur Perjawatan di Airod Sdn. Bhd.	9
2.5	Prestasi Organisasi	10

<b>NO</b>	<b>TOPIK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.6	Perlaksanaan Program Kualiti	11
2.7	Pengiktirafan	11
2.8	Kelulusan Yang Telah Diperolehi Oleh Organisasi	11
2.9	Kerjasama ( <i>Partnership</i> )	12
 <b>BAHAGIAN 3: TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS</b>		<b>13</b>
3.1	Pengenalan	13
3.2	Definisi	13
3.3	Ulasan Tentang Teori	14
	3.3.1 Teori Peringkat Keperluan Abraham Harold Maslow	14
	3.3.2 Teori X & Y Douglas McGregor	16
	3.3.3 Teori ' <i>Motivator-Hygiene</i> ' Frederick Herzberg	18
	3.3.4 Teori Pemantapan Matlamat Edwin A. Locke	20
	3.3.5 Teori Keadilan J. Stacy Adam	21
3.4	Penemuan Kajian Lepas	23
3.3	Rumusan	24
 <b>BAHAGIAN 4: KAEDAH KAJIAN</b>		<b>25</b>
4.1	Takrif Kaedah Kajian	25
4.2	Pendekatan dan Jenis Kajian	25
4.3	Sumber Data	26
	4.3.1 Data Primer	26
	4.3.2 Data Sekunder	26

<b>NO</b>	<b>TOPIK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
4.4	Kaedah yang Digunakan dalam Kajian	27
	4.4.1 Kaedah Kualitatif	27
	4.4.2 Kaedah Kuantitatif	28
4.5	Kekangan Kajian	28
	 <b>BAHAGIAN 5: ANALISIS KAJIAN</b>	 <b>29</b>
5.1	Pengenalan	29
5.2	Analisa Data Sekunder @ Faktor-Faktor Penyebab	29
5.3	Analisis Data Primer @ Faktor-Faktor Penyebab	31
	5.3.1 Pecahan Pekerja Mengikut Umur	31
	5.3.2 Pecahan Responden Mengikut Jawatan	32
	5.3.3 Pecahan Bilangan Responden Mengikut Tahun Berkhidmat	33
	5.3.4 Pecahan Responden Mengikut Kelulusan	34
	5.3.5 Pecahan Responden Mengikut Pendapatan	35
	5.3.6 Pecahan Responden Mengikut Bilangan <i>OBJ</i>	36
	5.3.7 Jumlah Bilangan Hari Responden Menghantar T.E.R ( <i>Travel &amp; Expenses Report</i> )	37
5.4	Rumusan	39
	 <b>BAHAGIAN 6: KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	 <b>40</b>
6.1	Pengenalan	40
6.2	Kesimpulan	40
6.3	Cadangan	41

<b>NO</b>	<b>TOPIK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	6.3.1 Pengambilan Pekerja Baru di Bahagian Operasi	41
	6.3.2 Perbincangan dengan Pelanggan	41
	6.3.3 Penambahan Pekerja di Bahagian Sokongan	42
	6.3.4 Pemahaman Tentang Kepentingan Dokumen Bil	42
	6.3.5 Kenaikan Pangkat dan Penghargaan kepada Pekerja	42
	6.3.6 Mematuhi Peraturan dan Mengikut Prosidur	43
	6.3.7 Penambahan Pekerja di Bahagian Pengurusan Bil	43
	<b>Rujukan</b>	44
	Lampiran A – Ahli Lembaga Pengarah NADI	47
	Lampiran B - Borang Soal Selidik	50
	Lampiran C – Skor Kaji Selidik	56