

PENGAKUAN

Saya mengakui kertas kajian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali ringkasan yang tiap-tiap satu telah saya jelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan / penyalahgunaan maklumat atau lain-lain jika dapat dikesan. Kertas kajian ini juga dibuat adalah untuk memenuhi syarat penganugerahan program diploma yang saya ikuti. Kertas kajian yang dihantar kepada UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan untuk para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : Nor Zamri Bin Yusoff

No. Matrik : EDMH 2-10

Program : Diploma Eksekutif Pengurusan Sumber Manusia

PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT yang maha berkuasa lagi maha mengetahui dengan izinNYA saya dapat menyiapkan kertas projek ini dengan jaya nya.

Ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam membantu saya menyiapkan kertas projek ini terutama sekali pensyarah yang banyak memberi tunjuk ajar dan dorongan semangat bagi saya. Ucapan terima kasih juga kepada Isteri tercinta, Rosnah Binti Ramli, anak-anak iaitu Muhammad Danish Afiq dan Nur Alya Qaisara serta sahabat handai yang tidak putus-putus menyokong saya selama ini. Saya berharap dengan terhasilnya kertas kajian ini dapat memberi manfaat kepada semua pihak. Tidak dilupakan juga bonda tersayang Siti Mariam Binti Dollah yang mendoakan saya selama ini.

Ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada semua anggota Kereta Api Tanah Melayu Berhad terutamanya yang berkhidmat di Stesen Kuala Lumpur Sentral kerana telah memberikan kerjasama yang baik sepanjang sesi mengumpul data di jalankan.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kuala Lumpur Sentral (KL Sentral) ialah sebuah kawasan pembangunan transit yang menempatkan stesen kereta api utama Kuala Lumpur, ibu negara Malaysia. KL Sentral dibuka pada 16 April 2001 untuk mengambil alih peranan Stesen Keretapi Kuala Lumpur lama, sebuah mercu tanda zaman penjajahan yang masih dibuka untuk tren komuter sahaja. Stesen KL Sentral merupakan stesen utama yang menghubungkan penduduk dengan Bandar yang berdekatan dengan menjadikan tren komuter sebagai penghubung. Peningkatan kapasiti penumpang yang menaiki tren komuter di KL Sentral telah menyebabkan beberapa masalah timbul antaranya masalah kerosakan tren, kerosakan landasan, sistem kawalan, kesesakan trafik dan bencana alam yang menyebabkan kelewatan tren tiba di stesen.

Oleh itu, kajian kali ini akan tertumpu kepada masalah kelewatan tren komuter di KL Sentral. Semua maklumat di perolehi berdasarkan analisis dan statistik yang diperolehi dengan sesi temubual dengan staf di pusat kawalan, bahagian statistik, anggota-anggota di Pusat Kawalan dan Arahan Trend dan KTMB dalam prosedur mengendalikan pergerakan tren.

Analisis kajian mendapati punca-punca kelewatan tren-tren tersebut dikenalpasti diantaranya menunggu jalan bebas, kerosakan persemboyanan tren, kerosakan landasan dan sekatan kelajuan. Kajian membuat kesimpulan dan mencadangkan supaya jadual waktu di Stesen Sentral Kuala Lumpur sehingga Perhentian Putra perlu dikaji semula bagi mengatasi kesesakan trafik di waktu puncak, memperbaiki sistem persemboyanan tren dengan pemeriksaan berjadual serta menggunakan peralatan yang terbaik dan melaksanakan rondaan landasan berjadual dan kerap bagi mengatasi masalah bencana alam seperti banjir kilat dan tanah runtuh.

Analisis kajian mendapati punca-punca kelewatan tren-tren tersebut dikenalpasti diantaranya menunggu jalan bebas, kerosakan persemboyanan tren, kerosakan landasan dan sekatan kelajuan. Kajian membuat kesimpulan dan

mencadangkan supaya jadual waktu di Stesen Sentral Kuala Lumpur sehingga Perhentian Putra perlu dikaji semula bagi mengatasi kesesakan trafik di waktu puncak, memperbaiki sistem persembayanan tren dengan pemeriksaan berjadual serta menggunakan peralatan yang terbaik dan melaksanakan rondaan landasan berjadual dan kerap bagi mengatasi masalah bencana alam seperti banjir kilat dan tanah runtuh.

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv-v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
BAHAGIAN 1 : PENGENALAN KEPADA KAJIAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Penyataan Masalah	2
1.3 Soalan Kajian	2
1.4 Objektif Kajian	3
1.5 Skop Kajian	3
1.6 Kepentingan Kajian	4
1.7 Struktur Laporan	5
BAHAGIAN 2 : LATAR BELAKANG ORGANISASI	6
2.1 Sejarah Organisasi	6
2.2 Misi Organisasi	8

2.3 Perkhidmatan	9
2.4 Pengurusan Organisasi	13
2.5 Kakitangan	14
2.6 Pembangunan	15
BAHAGIAN 3 : TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN	
KAJIAN LEPAS	17
3.1 Definisi	17
3.2 Tinjauan Teori berkaitan	17
3.2.1 Teori Pengurusan Pentadbiran	17
3.2.2 Teori Pengurusan Saintifik	20
3.3 Penemuan Kajian Terdahulu	23
3.4 Teori Z,Pengurusan Jepun	25
3.5 Teori Dua Faktor Frederick Herzberg	28
BAHAGIAN 4 : KAEDAH KAJIAN	32
4.1 Definisi Kaedah Kajian	32
4.2 Jenis-jenis Kajian	33
4.2.1 Kajian Kualitatif	33
4.2.2 Kajian Kuantitatif	34

4.3 Sumber Data	34
4.3.1 Data Primer	34
4.3.2 Data Sekunder	35
4.4 Kaedah yang digunakan dalam kajian ini	36
4.5 Kekangan kajian	36
BAHAGIAN 5 : ANALISIS KAJIAN	37
5.1 Pendahuluan	37
5.2 Tahap kelewatan Tren Komuter	38
5.3 Faktor-faktor Kelewatan Tren Komuter	41
5.4 Soalan kepada Responden	43
5.4.1 Temubual dengan Operator Pusat Kawalan Tren	43
5.4.2 Temubual dengan Eksekutif Operasi	44
5.4.3 Temubual dengan Eksekutif Operasi Kanan	44
5.4.4 Temubual dengan Eksekutif Statistik	45
5.4.5 Temubual dengan Pengurus Operasi	46
5.5 Sesi Pemerhatian	47
5.6 Kesan kelewatan kepada pengguna	50
5.6.1 Aduan pengguna	50

5.6.2 Jumlah pengguna	51
5.6.3 Hasil jualan tiket	52
BAHAGIAN 6 : KESIMPULAN DAN CADANGAN	53
6.1 Pendahuluan	53
6.2 Kesimpulan	55
6.3 Cadangan	56
RUJUKAN	57
LAMPIRAN 1	58
LAMPIRAN 2	59
LAMPIRAN 3	60
LAMPIRAN 4	64
LAMPIRAN 5	65
LAMPIRAN 6	66
LAMPIRAN 7	68
LAMPIRAN 8	69

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
5.1	Statistik tren berlepas dan tiba dari tahun 2011 hingga 2013	39
5.2	Statistik ketibaan Tren Komuter dari tahun 2011 hingga 2013.	40
5.3	Statistik faktor kelewatan tren komuter dari tahun 2012 hingga 2013	42
5.4	Statistik kelewatan tren komuter di dalam waktu puncak iaitu jam 7pagi hingga 10pagi dari 18 November sehingga 22 November 2013.	48
5.5	Statistik kelewatan tren komuter di luar waktu puncak iaitu jam 10pagi hingga 3petang dari 18 hingga 22 November 2013	49
5.6	Jumlah aduan pengguna dari tahun 2011 hingga 2013	50
5.7	Jumlah pengguna tren komuter dari tahun 2011 hingga 2013	51
5.8	Hasil jualan tiket Tren Komuter dari tahun 2011 hingga 2013	52

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
4.1	Proses kajian kualitatif	68
5.1	Statistik Tren Komuter berlepas dari tahun 2011 hingga 2013	38
5.2	Statistik ketibaan Tren Komuter dari tahun 2011 hingga 2013	39