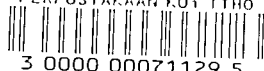


INDIKATOR PENGURUSAN PEJABAT CEMERLANG BAGI
JABATAN PERDAGANGAN DI POLITERNIK

SUHADA BINTI JAMUS

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

PERPUSTAKAAN KUI TTHO



3 0000 00071129 5

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSIEN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS*

JUDUL INDIKATOR PENGURUSAN PEJABAT CEMERLANG BAGI
JABATAN PERDAGANGAN DI POLITEKNIK

SESI PENGAJIAN: 2003/2004

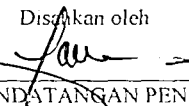
Saya SULHAIDA BINTI JAMLUS (GT020182)
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (PSM/Sarjana/Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut

1. Projek Sarjana adalah hakmilik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Projek Sarjana ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (✓)

- SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)
- TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)
- TIDAK TERHAD


(TANDATANGAN PENULIS)

Disahkan oleh

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap: 579 JALAN MAWAR 3, TAMAN
MARIDA, SENAWANG,
SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN

EN. ASRI BIN HJ. SELAMAT
Nama Penyelia

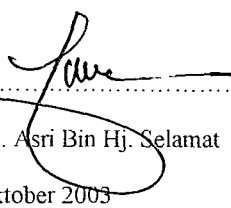
Tarikh: OKTOBER 2003

Tarikh: OKTOBER 2003

CATATAN:

- * Potong yang tidak berkenaan.
- ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
- * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan ijazah Sarjana Pendidikan (Teknik dan Vokasional)”.

Tandatangan : 
Nama Penyelia : En. Asri Bin Hj. Selamat
Tarikh : Oktober 2003

INDIKATOR PENGURUSAN PEJABAT CEMERLANG BAGI JABATAN
PERDAGANGAN DI POLITEKNIK


SUHaida BINTI JAMLUS

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional

Jabatan Pendidikan Teknik Dan Vokasional
Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

OKTOBER 2003

“ Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Tandatangan : 

Nama Penulis : Suhaida Binti Jamlus

Tarikh : Oktober 2003

DEDIKASI

Salam istimewa buat keluarga tercinta, Abah & Mama (Hj Jamlus Said & Hj. Maimunah Abdullahi), angah, adik... rakan-rakan serumah dan sekelas... dan yang paling istimewa buat, Shahrul Aszuan, segala curahan kasih sayang, sokongan dan doa kalian mengiringiku dalam merealisasikan Projek Sarjana ini..Terima kasih segalanya.....

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihi”

Alhamdulillah, memanjat syukur ke hadrat Ilahi, dengan limpah kurnia-Nya telah memberi saya kekuatan dan ketabahan untuk menyiapkan Projek Sarjana yang bertajuk “Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik”.

Sekalung penghargaan kepada pembimbing tesis, En. Asri b Hj. Selamat atas bimbingan dan juga dorongan serta kata-kata semangat sepanjang tempoh kajian ini direalisasikan (*Do forgive me if this research is really making you very 'TIRED'*)

Tidak lupa juga sekalung terima kasih buat Staf Jabatan Perdagangan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah yang banyak memberikan kerjasama secara langsung atau tidak langsung.

Buat keluarga tercinta, rakan-rakan sekelas dan rakan serumah khususnya, Sue, Ma, Ayu, Lin, Vin, Awin, Yatt dan juga Nira, terima kasih atas segalanya.

Sesungguhnya segala jasa dan pengorbanan kalian hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

Wassalam.

ABSTRAK

Kualiti Pengurusan Pejabat merupakan suatu perkara yang banyak diperdebatkan sejak dari dulu lagi. Ia merupakan salah satu aspek penting dalam pengurusan. Seajar dengan pemfokusan kajian ini, laporan Projek Sarjana ini mempersembahkan hasil kajian yang bertajuk “Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik”. Kajian ini bertujuan bagi mengenal pasti ciri-ciri yang diperlukan dalam pengurusan pejabat cemerlang di Jabatan Perdagangan, politeknik. Soal selidik diedarkan kepada 71 orang responden iaitu kakitangan Jabatan Perdagangan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package For Social Sciences v11.0* bagi mendapatkan min, kekerapan dan peratusan. Dapatan kajian menunjukkan ciri-ciri utama yang diperlukan dan perlu diberi perhatian dalam pengurusan pejabat cemerlang adalah dari aspek Prasarana dan Harta, Pengurusan Maklumat dan Fail dan Pengurusan Staf. Majoriti responden berpendapat ketiga-tiga aspek ini penting dalam proses pelaksanaan Pengurusan Pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik. Hasil daripada kajian yang dilaksanakan, sebuah produk telah berjaya dibina iaitu ‘Senarai Semak : Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik’ yang akan digunakan oleh pihak pengurusan dan kakitangan Jabatan Perdagangan dan lain pihak yang terlibat bagi tujuan penilaian dan pemantauan ke atas sistem pengurusan pejabat yang dilaksanakan.

ABSTRACT

The quality of office management is one of the most important aspects in management. This report presented the outcome, which is called as 'Indicator of Excellent Office Management for Department of Commerce in Polytechnic'. The main purpose of this research is to recognize the characteristics that are needed in office management. Distributed among 71 respondents who are also staffs of the Personnel Department of Commerce in Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah Polytechnic, Shah Alam showed that the main characteristics needed in Excellent Office Management are the Facilities and Inventories Management, Information and File Management and the Staff/Personnel Management. Data is collected and analyzed using 'Statistical Package for Social Science V11.0' software to obtain mean, frequency and percentage. Majority respondent agreed that the aspects are equally important. At the end of this research, a product has been successfully built. Namely; 'Checklist: Indicator of the Excellent Office Management for Department of Commerce in Polytechnic', which is used by the management in valuating their System of Office Management

KANDUNGAN

| BAB | PERKARA | MUKASURAT |
|------------|------------------------------------|------------------|
| | BORANG PENGESAHAN KAJIAN | |
| | HALAMAN PENGESAHAN PENYELIA | |
| | HALAMAN JUDUL | i |
| | HALAMAN PENGAKUAN PENULIS | ii |
| | HALAMAN DEDIKASI | iii |
| | HALAMAN PENGHARGAAN | iv |
| | ABSTRAK | v |
| | ABSTRACT | vi |
| | KANDUNGAN | vii |
| | SENARAI JADUAL | xi |
| | SENARAI RAJAH | xii |
| I | PENDAHULUAN | |
| | 1.1 Pengenalan | 1 |
| | 1.2 Latar Belakang Kajian | 2 |
| | 1.3 Pernyataan Masalah | 3 |
| | 1.4 Persoalan Kajian | 4 |
| | 1.5 Objektif Kajian | 5 |
| | 1.6 Kepentingan Kajian | 6 |
| | 1.7 Skop Kajian | 7 |
| | 1.8 Kerangka Teori | 7 |
| | 1.9 Batasan Kajian | 8 |
| | 1.10 Definisi Operasional | 8 |

| | | |
|------------|---|----|
| II | SOROTAN KARYA | |
| 2.1 | Pendahuluan | 10 |
| 2.2 | Pengurusan Di Institut Pendidikan | 11 |
| 2.3 | Pengurusan Cemerlang | 13 |
| 2.4 | Pengurusan Pejabat | 13 |
| 2.4.1 | Sistem Pejabat | 15 |
| 2.4.2 | Organisasi Pejabat | 16 |
| 2.4.3 | Menyimpan Rekod | 17 |
| 2.4.4 | Sistem Fail | 17 |
| 2.4.5 | Alat Tulis | 19 |
| 2.4.6 | Pengurusan Staf | 19 |
| 2.4.7 | Staf Sebagai Faktor Pengeluaran | 21 |
| 2.4.8 | Pengagihan Tugas | 21 |
| 2.4.9 | Kebajikan Staf | 22 |
| 2.5 | Pembinaan Indikator | 23 |
| | | |
| III | METODOLOGI KAJIAN | |
| 3.1 | Pengenalan | 25 |
| 3.2 | Rekabentuk Kajian | 25 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel Kajian | 27 |
| 3.4 | Sumber Data | 28 |
| 3.5 | Kesahan Instrumen Dan Instrumen Kajian | 28 |
| 3.6 | Kajian Rintis | 30 |
| 3.7 | Pengumpulan Data | 31 |
| 3.8 | Kaedah Pengumpulan Data | 31 |
| 3.9 | Batasan Kajian | 33 |
| 3.10 | Rumusan | 33 |
| | | |
| IV | ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN | |
| 4.1 | Pengenalan | 34 |
| 4.2 | Analisis Data Bahagian A – Latarbelakang Responden | 35 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.2.1 | Jantina | 35 |
| 4.2.2 | Status | 36 |
| 4.2.3 | Tempoh Berkhidmat | 37 |
| 4.3 | Analisis Data Bahagian B (1) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Prasarana Dan Harta | 38 |
| 4.3.1 | Prasarana | 38 |
| 4.3.2 | Pengurusan Harta | 39 |
| 4.4 | Analisis Data Bahagian B (2) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Maklumat Dan Fail | 40 |
| 4.4.1 | Penyimpanan Dokumen | 40 |
| 4.4.2 | Sistem Fail | 41 |
| 4.5 | Analisis Data Bahagian B (3) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Staf | 41 |
| 4.5.1 | Pengagihan Tugas | 42 |
| 4.5.2 | Kebajikan Staf | 42 |
| 4.6 | Analisis Data Bahagian C – Aspek Paling Penting Dalam Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik | 43 |

IV PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

| | | |
|---------|---|----|
| 5.1 | Pengenalan | 48 |
| 5.2 | Perbincangan | 48 |
| 5.2.1 | Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Prasarana Dan Harta | 49 |
| 5.2.1.1 | Prasarana | 49 |
| 5.2.1.2 | Harta | 50 |
| 5.2.2 | Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Maklumat Dan Fail | 51 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5.2.2.1 | Penyimpanan Rekod | 51 |
| 5.2.2.2 | Sistem Fail | 52 |
| 5.2.3 | Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Staf | 52 |
| 5.2.3.1 | Pengagihan Tugas | 53 |
| 5.2.3.2 | Kebajikan Staf | 53 |
| 5.2.4 | Aspek Paling Penting Dalam Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik | 54 |
| 5.3 | Rumusan | 55 |
| 5.4 | Cadangan | 56 |
| 5.4.1 | Cadangan Kepada Pihak Tertentu | 57 |
| 5.4.2 | Cadangan Untuk Kajian Di Masa Hadapan | 57 |
| V | PRODUK | |
| 6.1 | Pengenalan | 59 |
| 6.2 | Senarai Semak – Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik | 59 |
| 6.3 | Objektif Senarai Semak | 60 |
| 6.4 | Rekabentuk Produk | 60 |
| 6.4.1 | Bentuk dan Ciri Produk | 61 |
| 6.4.2 | Kronologi Pembinaan Produk | 62 |
| 6.4.3 | Permasalahan Dalam Membina Produk | 63 |
| 6.4.4 | Bahan, Kos, Dan Masa Membina Produk | 64 |
| 6.4.5 | Dokumentasi Produk | 64 |
| 6.5 | Penilaian Produk | 65 |
| | RUJUKAN | 66 |
| | LAMPIRAN | 67 |

SENARAI JADUAL

| NO. JADUAL | TAJUK | MUKASURAT |
|------------|---|-----------|
| 3.1 | Jenis-jenis soalan dalam soal selidik | 30 |
| 3.2 | Tafsiran Skor Min | 32 |
| 3.3 | Tafsiran Skala Likert | 32 |
| 4.1 | Taburan responden mengikut jantina | 36 |
| 4.2 | Dapatan kajian bagi aspek pengurusan prasarana | 39 |
| 4.3 | Dapatan kajian bagi aspek pengurusan harta | 39 |
| 4.4 | Dapatan kajian bagi aspek penyimpanan dokumen | 40 |
| 4.5 | Dapatan kajian bagi aspek sistem fail | 41 |
| 4.6 | Dapatan kajian bagi aspek pengagihan tugas | 42 |
| 4.7 | Dapatan kajian bagi aspek kebajikan staf | 43 |
| 4.8 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan prasarana dalam pengurusan pejabat cemerlang | 44 |
| 4.9 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan harta dalam pengurusan pejabat cemerlang | 44 |
| 4.10 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek penyimpanan dokumen dalam pengurusan pejabat cemerlang | 45 |
| 4.11 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek sistem fail dalam pengurusan pejabat cemerlang | 46 |
| 4.12 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengagihan tugas dalam pengurusan pejabat cemerlang | 46 |
| 4.12 | Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan kebajikan dalam pengurusan pejabat cemerlang | 47 |

SENARAI RAJAH

| NO. RAJAH | TAJUK | MUKASURAT |
|------------------|-------------------------------|------------------|
| 1.1 | Konsep Kualiti Menyeluruh | 7 |
| 3.1 | Prosedur Kajian | 27 |
| 4.1 | Carta Bar – Status responden | 37 |
| 4.2 | Carta Bar – Tempoh Berkhidmat | 37 |
| 6.1 | Kronologi Pembinaan Produk | 62 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia ditubuhkan bagi bertujuan untuk melahirkan lulusan tenaga mahir dan juga separuh mahir dalam pelbagai bidang bagi memenuhi keperluan tenaga sumber manusia sama ada di sektor awam dan swasta (Laporan Jawatankuasa Kabinet, 1989). Politeknik merupakan salah satu contoh sebuah organisasi pendidikan yang berteraskan kemahiran, sering dipercayakan oleh berbagai-bagai golongan masyarakat. Bahkan jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi lain dalam mana-mana masyarakat pun, politeknik selaku institusi pendidikan yang berteraskan kemahiran lebih banyak mendapat perhatian dengan berbagai kajian, analisis, perbincangan dan juga kritikan.

Ciri-ciri pengurusan institusi pendidikan berjaya seperti menurut beberapa kajian adalah seperti mempunyai kepimpinan pengetua atau pengarah yang dinamis dan berkesan, pengurusan kurikulum yang tersusun, pemantauan ataupun penyeliaan yang baik dan lain-lain lagi (Sharifah Md. Nor, 2000). Menurut beliau lagi, ini merupakan di antara elemen-elemen yang perlu ada bagi sesebuah institusi pendidikan yang dianggap sebagai berjaya. Aspek pengurusan yang cekap perlu dititikberatkan agar pihak pengurusan lebih berketerampilan dalam menguruskan dan mentadbir, mengendalikan sesebuah institusi pendidikan tersebut

Seperti yang diketahui, sistem pendidikan adalah merupakan agen perubahan dalam pembentukan struktur masyarakat. Oleh itu, institusi pendidikan yang cemerlang akan berjaya menghasilkan masyarakat yang berkualiti dan berpendidikan tinggi. Sistem pendidikan yang berkualiti akan cuba memberi kepuasan kepada pelanggan-pelanggan (pelajar, ibu bapa, guru dan masyarakat) secara berterusan (Abu Bakar Nordin, 1994). Maka kualiti menjadi agenda yang terpenting bagi sesebuah organisasi pendidikan dan aktiviti penambahbaikan kualiti pula merupakan satu tugas yang mencabar yang perlu dihadapi oleh semua pihak (Sallis, 1977). Sesebuah institusi pendidikan itu dikatakan berjaya sekiranya mencapai prestasi yang baik di dalam akademik, iklim pembelajaran yang merangsang pengajaran dan pembelajaran, komitmen di kalangan guru atau pensyarah, ibu bapa, waris dan seluruh masyarakat dan yang paling utama adalah kepada gaya kepemimpinan pilak pengurusan sesebuah institusi pendidikan tersebut (Sharifah Md. Nor, 2000).

1.2 Latar Belakang Kajian

Pendidikan di Malaysia telah mengalami perubahan pesat dari segi visi, misi, kurikulum dan pengajaran dan pembelajaran serta penilaian dan pengukuran. Semua perubahan itu menjurus ke arah pendidikan yang berkualiti untuk merealisasikan Wawasan 2020. Pembangunan pendidikan negara adalah untuk mencapai kualiti dan juga kecemerlangan pendidikan di samping pembangunan fizikal institusi pendidikan itu sendiri (Rosadah Abd Majid, 1998). Perkembangan Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) di Malaysia pada masa kini telah memberi kesan yang besar ke atas permintaan tenaga manusia terutamanya tenaga kerja profesional, mahir dan separa mahir (Ishak dan Rahmah, 1997). Dengan ini ia seakan-akan sebagai satu cabaran kepada pendidikan Teknik dan Vokasional dalam membekalkan golongan yang benar-benar berkemahiran. Untuk melahirkan golongan yang sebegini, institusi-institusi yang terlibat seperti politeknik khususnya perlu berusaha dan memantapkan kualiti institusi mereka. Dalam melahirkan politeknik yang benar-benar cemerlang, antara aspek yang memainkan peranan yang utama dalam merealisasikan impian

tersebut adalah aspek pengurusan. Pengurusan di institusi pendidikan merangkumi pelbagai aspek seperti pengurusan pejabat, pengurusan hal ehwal pelajar, pengurusan akademik, pengurusan kurikulum dan kokurikulum, pengurusan disiplin, pengurusan kewangan dan lain-lain (Omardin Ashaari, 1996).

Penyeliaan ke atas pengurusan dari semasa ke semasa sangat diperlukan sebagai saluran pengawasan untuk membaiki dan pemantapan supaya proses pengurusan berjalan di atas landasan yang betul dan bermutu tinggi selaras dengan hasrat negara untuk menjadikan pendidikan di Malaysia bertaraf dunia (Dato' Asiah Abu Samah seperti yang dipetik dalam Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, 1993).

1.3 Penyataan Masalah

Kepimpinan dan pengurusan masa kini menuntut usaha peningkatan profesional yang tinggi. Menurut Dato' Asiah Abu Samah seperti yang dipetik dalam Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan (1993), semua pihak di peringkat institusi pendidikan haruslah melaksanakan setiap tugas secara profesional terutamanya dalam mengurus dan mentadbir. Pengurusan merangkumi aspek yang luas seperti pengurusan pejabat, pengurusan pelajar, pengurusan kurikulum, ko-kurikulum dan lain-lain lagi (Omardin Ashaari, 1996). Dalam kajian ini pengkaji memfokuskan kepada pengurusan pejabat bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah. Keberkesanan sesebuah jabatan itu selalunya dihubungkan dengan budaya atau iklim jabatan yang dijelmakan melalui amalan dan aktiviti kepimpinan dan pengurusan. Antara aspek pengurusan yang terlibat dalam konteks pengurusan pejabat adalah seperti pengurusan prasarana dan harta, pengurusan maklumat dan fail dan juga pengurusan staf (Omardin Ashaari, 1996). Semua pihak di peringkat institusi pendidikan harus melaksanakan setiap tugas secara profesional terutama dalam mengurus dan mentadbir. Buku-buku dan panduan berkaitan hal-hal profesional pendidikan adalah kurang. Panduan dan arahan yang jelas, mudah dan praktikal sangat diperlukan Dato' Asiah Abu Samah (1993).

Walaupun telah banyak kajian yang dilakukan di politeknik, namun masih tidak banyak kajian yang dibuat dalam menghasilkan Pengurusan Pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan dengan cara membina indikator yang tertentu dan relevan. Bagaimana yang dikatakan sebagai pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan yang baik? Apakah kayu pengukurannya? Inilah persoalan yang cuba dikaji oleh pengkaji bagi tujuan mengukur kecemerlangan pengurusan pejabat yang dilaksanakan.

Menyedari permasalahan ini, pengkaji ingin mengkaji semua persoalan yang dinyatakan dengan melihat apakah ciri-ciri penting yang perlu ada dalam pengurusan pejabat yang dilihat dari tiga aspek iaitu dari sudut pengurusan prasarana, pengurusan maklumat dan fail dan pengurusan staf di Jabatan Perdagangan. Diharapkan dengan kajian ini dapat memperbaiki mutu corak pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di politeknik-politeknik di Malaysia.

1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini akan menumpukan kepada persoalan berikut :

1. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan prasarana dan harta bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
2. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan maklumat dan fail bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
3. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan staf bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
4. Apakah aspek yang paling penting yang diperlukan dalam pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?

1.5 Objektif Kajian

Pada umumnya, kajian adalah bertujuan untuk membina indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di politeknik. Secara lebih terperinci, kajian ini adalah bertujuan untuk:

1. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan prasarana dan harta bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
2. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan maklumat dan fail bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
3. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan staf bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
4. mengenal pasti aspek yang paling penting dalam pengurusan pejabat yang cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
5. mewujudkan pengurusan pejabat yang kondusif, profesional dan sempurna bagi mencapai matlamat yang tercatat di dalam piagam.
6. menghasilkan indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah bertujuan untuk menghasilkan indikator yang relevan bagi mewujudkan dan mengukur kecemerlangan pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di Politeknik.

Melalui kajian ini juga diharap dapat membantu kepada pihak pengurusan Jabatan Perdagangan di Politeknik dalam membuat perancangan dan pelaksanaan dan mempertingkatkan lagi pentadbiran agar lebih baik bagi menghasilkan jabatan yang cemerlang dan efektif.

Kajian ini diharap dapat memberi sumbangan kepada pengkaji-pengkaji selanjutnya yang ingin membuat kajian berkaitan dengan indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi politeknik-politeknik di Malaysia.

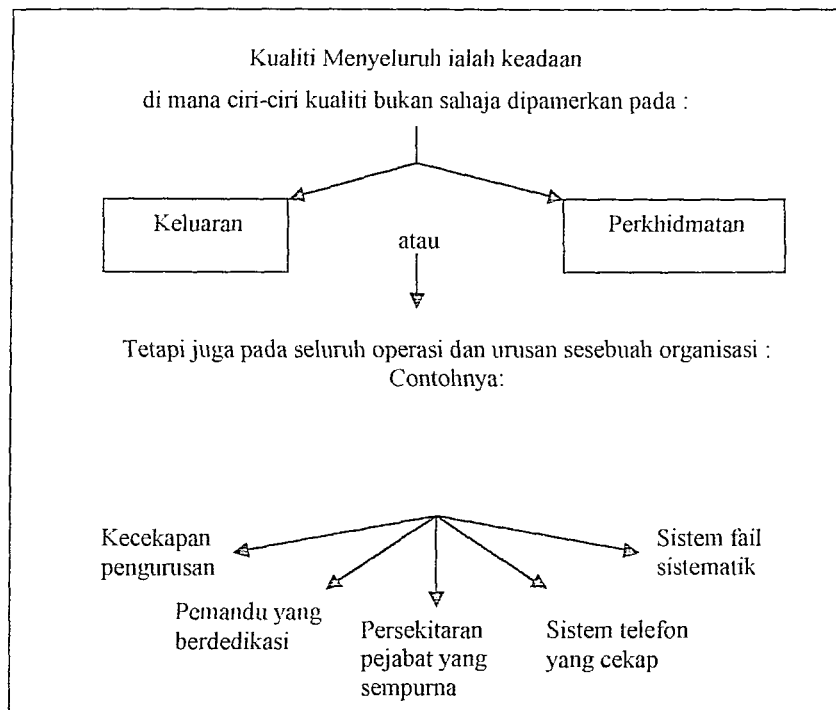
1.7 Skop Kajian

Di dalam kajian ini, politeknik yang dipilih adalah Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah berdasarkan latar belakang politeknik tersebut yang mana Jabatan Perdaganganannya adalah merupakan Jabatan Perdagangan yang pertama menerima sijil MS ISO 9000 (Amir Bin Md. Noor, 2002). Kumpulan sasaran bagi kajian ini adalah terdiri daripada staf Jabatan Perdagangan yang terdiri daripada Ketua Jabatan, Pensyarah dan juga staf sokongan.

Kajian ini merangkumi kajian dalam menentukan apakah indikator pengurusan pejabat cemerlang yang berfokus kepada pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di politeknik. Kajian ini hanya membincangkan ciri-ciri utama yang difikirkan menjadi teras kepada perwujudan pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan sesebuah politeknik yang cemerlang yang merangkumi tiga aspek

utama dalam pengurusan pejabat iaitu pengurusan prasarana dan harta, pengurusan maklumat dan fail dan juga pengurusan staf. Namun begitu, hasil kajian boleh diguna pakai oleh semua politeknik KPM kerana memiliki ciri-ciri yang piawai.

1.8 Kerangka Teori



RAJAH 1.1 : KONSEP KUALITI MENYELURUH

(Sumber: Titisan Minda, Buletin Pendidikan PKPSM Pulau Pinang (1994))

1.9 Batasan Kajian

Borang soal selidik terbatas kepada persoalan dan objektif kajian, batasan masa responden dan skop kajian yang terhad di Politeknik yang dikaji iaitu Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah.

1.10 Definisi Operasional

1.10.1 Indikator

Menurut Tengku Nur Syariah Bariah Mohd Yazit (2003), indikator adalah merupakan sesuatu petunjuk yang dijadikan sebagai kayu pengukur atau dikatakan sebagai penunjuk sesuatu yang digunakan sebagai panduan bagi tujuan sesuatu atau peringatan rujukan. Dalam konteks kajian ini, ia merupakan satu petunjuk dalam mengukur keccmerlangan pengurusan pejabat bagi Jabatan Perdagangan.

1.10.2 Pengurusan

Pengurusan adalah perancangan, pengelolaan, penyepaduan dan pengukuran. Menurut Ibrahim Mamat (1993) pula, pengurusan ialah penggunaan sesuatu dengan teliti bagi mencapai sesuatu matlamat dan pengurusan juga merupakan penyeliaan ke atas sesuatu.

1.10.3 Pejabat

Sebagai tempat berurusnya pelbagai aktiviti yang bercorak pengurusan dan pentadbiran. Ia juga merupakan tempat mengawal dan menentukan kejayaan seluruh proses untuk mencapai matlamat aktiviti tersebut (Omardin Ashaari, 1996).