

TAHAP PROFESIONALISME PEGAWAI
SKIM PERKHIDMATAN PENGUASA KASTAM:
SATU KAJIAN DI JABATAN KASTAM DIRAJA SELANGOR.

ROSLI BIN MOHAMAD

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)

2002

TAHAP PROFESIONALISME PEGAWAI
SKIM PERKHIDMATAN PENGUASA KASTAM:
SATU KAJIAN DI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA

Kertas projek sarjana ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
Sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan ijazah Sarjana Sains
(Pengurusan), Universiti Utara Malaysia.

Oleh
Rosli Bin Mohamad



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ROSLI BIN MOHAMAD (NO. MATRIK: 83491)

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

TAHAP PROFESIONALISME PEGAWAI SKIM PERKHIDMATAN

PENGUASA KASTAM: SATU KAJIAN DI JABATAN KASTAM

DIRAJA SELANGOR

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : **DR. NOORUL AINUR BINTI MOHD. NUR**

Tandatangan
(Signature) :

Tarikh
(Date) : **30 SEPTEMBER 2002**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada sebahagian atau keseluruhan kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek ini atau Dekan Sekolah Siswazah, UUM. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini samada sebahagian atau keseluruhannya hendaklah dipohon kepada:

DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui tahap profesionalisme pegawai Skim Perkhidmatan Penguasa Kastam yang bertugas di Jabatan Kastam Diraja Selangor berdasarkan kepada lima kriteria profesionalisme yang terpilih iaitu kefahaman tentang fungsi profesion, penguasaan pengetahuan dan kemahiran, amalan etika perkhidmatan, kemahiran komunikasi dan daya kepimpinan.

Sampel kajian terdiri daripada 86 pegawai meliputi empat bahagian operasi perkastaman iaitu Kastam, Cukai Dalaman, Perkhidmatan Teknik dan Pencegahan. Pengumpulan data dibuat melalui borang soal selidik dan data-data sekunder dan bahan-bahan bertulis yang diperolehi dari Jabatan. Deskriptif statistik yang digunakan bagi menganalisis data adalah min, kekerapan, sisihan piawai, korelasi Pearson, ANOVA Sehalu, ujian Tukey HSD dan ujian-t.

Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap profesionalisme responden secara keseluruhan adalah pada tahap tinggi. Berdasarkan persepsi responden ke atas lima kriteria profesionalisme yang terpilih, didapati responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kesemua kriteria kecuali tahap penguasaan pengetahuan dan kemahiran yang menunjukkan tahap yang sederhana.

Responden mempunyai persepsi yang sederhana terhadap program latihan Jabatan dalam meningkatkan tahap profesionalisme. Walau bagaimanapun responden mengakui latihan mempunyai korelasi dengan tahap profesionalisme tetapi pada pekali korelasi yang rendah.

Ujian hipotesis menunjukkan tahap profesionalisme tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan jantina dan taraf kelulusan akademik responden, manakala umur dan tempoh perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap profesionalisme.

Pada keseluruhannya, kajian ini mencapai semua objektif kajian dan mengemukakan dua cadangan utama kepada pihak pengurusan Jabatan iaitu: (1) mengambil langkah yang lebih dalam meningkatkan tahap penguasaan pengetahuan dan kemahiran pegawai; dan (2) meningkatkan program latihan Jabatan bagi melahirkan pegawai yang profesional dan kompeten.

ABSTRACT

This study is to identify the level of professionalism among the officer in service scheme of Superintendent of Customs in Royal Customs Department of Selangor. This study emphasis on five criteria pretaining to the understanding of the profession, acquisition in knowledge and skill, practicing of work ethics, communication skills and the leadership ability.

The study on the sample of 86 officer from the populations of 176 officers in the scheme which categorized in four divisions under the state director of Customs namely as Customs Division, Internal Tax, Technical Service Division and Preventive Division.

The information and data which been collected from respondent and department of record has been proseed using the SPSS softwere to obtain the frequencies, mean and correlation's between variables. The results of the statistical analysis by using one way ANOVA, Tukey HSD, t test and Correltion Pearson succesfully determined all the hypothesis which has been devoleped earlier.

The results has been concluded that the level of professionalism of the respondent positively high. The perceptions of the five criteria of professionalism been detected from respondent shown that all the criteria is positively high but the criteria of acquisition of knowledge and skill positively moderate. The test on training programs to correlate with the level of professionalism in the department, shown that there is a positive correlation.

Based on this research outcomes a few recommendations and suggestions related to future were suggested to be more specific and meaningful.

Generally, the purpose of the study has been achieved based on the results of the analysis. Thus, this study is to enhance the level of the professionalism in the Customs Department to ensure the effectiveness and efficiency of the implementation in the function of department.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah, tuhan yang maha pemurah lagi maha mengasihani.

Alhamdulillah, syukur ke hadharat Allah subhanahu wataala kerana dengan limpah izinNya kajian ini dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada Dr. Noorul Ainur Mohd. Nur, Penyelaras Projek Kanan, Program Ekonomi, INTAN selaku penyelia projek penyelidikan ini yang telah banyak memberi nasihat dan bimbingan dalam proses menyiapkan projek ini dengan jayanya.

Ucapan terima kasih juga kepada Dekan Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia, Prof. Dr. Juhary bin Haji Ali dan semua pensyarah program Sarjana Sains (Pengurusan) yang telah menyampaikan ilmu sepanjang tempoh pengajian.

Seterusnya kepada pihak Jabatan Perkhidmatan Awam di atas anugerah Hadiah Latihan Persekutuan bagi membiayai pengajian ini. Tidak ketinggalan pegawai-pegawai dan kakitangan INTAN yang telah banyak memberi kerjasama sepanjang tempoh program DSP/SSP 2001/2002 berlangsung.

Sekalung penghargaan kepada Pengarah Kastam Negeri Selangor Y. Bhg. Dato Haji Wazir bin Haji Muaz kerana memberi kebenaran untuk menjalankan kajian ini. Kepada semua Pegawai Kanan Kastam di Selangor yang terlibat sebagai responden dan membantu dalam melancarkan kajian ini, saya merakamkan terima kasih yang tak terhingga.

Penghargaan yang istimewa kepada ibu tercinta, Hajjah Che Som bte Haji Abdullah yang selalu mendoakan kejayaan anak-anaknya. Khusus untuk isteri tersayang Hajjah Rokiah bte Kamaruddin dan anak-anak yang sentiasa menagih kasih sayang bapanya, sesungguhnya

doa dan harapan kalian menyemarakkan semangat untuk terus berusaha menggapai ijazah sarjana ini.

Akhirnya, jutaan terima kasih kepada semua rakan-rakan sepengajian program DSP/SSP sesi 2001/2002 INTAN/UUM yang banyak membantu, berkongsi ilmu dan pengetahuan dalam menjayakan kajian ini dan pengajian keseluruhannya. Semoga Allah jua yang akan membalas jasa anda semua.

HAJI ROSLI BIN MOHAMAD

Shah Alam.

September 2002

JADUAL KANDUNGAN

Tajuk	Muka surat	
Kebenaran Merujuk Tesis	i	
Abstrak (Bahasa Malaysia)	ii	
Abstrak (Bahasa Inggeris)	iv	
Penghargaan	vi	
Isi Kandungan	viii	
Senarai Jadual	xi	
Senarai Gambar Rajah	xii	
BAB I PENGENALAN		
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	4
1.3	Pernyataan Masalah	5
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Kepentingan Kajian	7
1.6	Andaian Kajian	10
1.7	Skop Kajian	10
1.8	Batasan Kajian	11
1.9	Skim Perkhidmatan Penguasa Kastam	11
1.10	Meningkatkan Profesionalisme Pegawai	13
1.11	Rumusan	14
BAB II SOROTAN LITERATUR		
2.1	Pendahuluan	16
2.2	Konsep-konsep Berkaitan Profesionalisme	17
	2.2.1 Profesion	17
	2.2.2 Profesional	19
	2.2.3 Profesionalisasi	21
	2.2.4 Profesionalisme	22
2.3	Tinjauan Kajian Mengenai Profesionalisma	24
2.4	Pendekatan Struktural	27
2.5	Pendekatan Proses	30
2.6	Asas Pemilihan Kriteria Profesionalisma	33

2.6.1	Kefahaman Tentang Fungsi Profesion	35
2.6.2	Penguasaan Pengetahuan Dan Kemahiran	36
2.6.3	Amalan Etika Perkhidmatan	37
2.6.4	Komunikasi	38
2.6.5	Daya Kepimpinan	39
2.7	Kepentingan Latihan Kepada Profesion	42
2.8	Rumusan	43

BAB III. METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	45
3.2	Lokasi Dan Populasi Kajian	45
3.3	Sampel Kajian	46
3.4	Rangka Kerja Teoritik	48
3.5	Hepotesis Kajian	50
3.6	Peralatan Kajian	51
3.7	Pengukuran Tahap Profesionalisme	52
3.8	Soal Selidik	53
3.9	Pra-Uji Soal Selidik	60
3.10	Pengumpulan Data	61
3.11	Analisis Data	62

BAB IV HASIL KAJIAN

4.1	Pendahuluan	64
4.2	Responden	64
4.3	Ciri-ciri Demografi Responden	66
4.3.1	Umur	66
4.3.2	Jantina	68
4.3.3	Tempoh Perkhidmatan	68
4.3.4	Gred Jawatan	70
4.3.5	Kelulusan Akedemik	70
4.4	Tahap Profesionalisme Pegawai	72
4.5	Hubungan Tahap Profesionalisme Dengan Faktor Demografi	73
4.5.1	Tahap Profesionalisme Dan Umur	73
4.5.2	Tahap Profesionalisme Dan Jantina	74
4.5.3	Tahap Profesionalisme Dan Tempoh Perkhidmatan	74
4.5.4	Tahap Profesionalisme Dan Kelulusan Akademik	74
4.6	Persepsi Responden Terhadap Krateria Profesionalisme	75
4.7	Pengujian Hipotesis	77
4.7.1	Tahap Profesionalisme Dan Jantina	77
4.7.2	Tahap Profesionalisme Dan Kumpulan Umur	78
4.7.3	Tahap Profesionalisme Dan Tempoh Perkhidmatan	82
4.7.4	Tahap Profesionalisme Dan Kelulusan Akedemik	85

4.7.5	Tahap Profesionalisme Dan Latihan	88
4.8	Rumusan	90

BAB V PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	92
5.2	Perbincangan	
5.2.1	Pendekatan Kajian	92
5.2.2	Tahap Profesionalisme Pegawai	94
5.2.3	Pengujian Hopotesis	96
5.2.3.1	Tahap Profesionalisme Dan Jantina	96
5.2.3.2	Tahap Profesionalisme Dan Kelulusan Akedemik	97
5.2.3.3	Tahap Profesionalisme Dan Umur	98
5.2.3.4	Tahap Profesionalisme Dan Tempoh Perkhidmatan	99
5.2.4	Hubungan Antara Latihan Dengan Tahap Profesionalisme	102
5.2.5	Persepsi Responden Terhadap Kriteria Profesionalisme	104
5.2.5.1	Kefahaman Tentang Fungsi Profesion	104
5.2.5.2	Penguasaan Pengetahuan Dan Kemahiran	105
5.2.5.3	Amalan Etika Perkhidmatan Kastam	107
5.2.5.4	Kemahiram Komunikasi	108
5.2.5.5	Daya Kepimpinan	109
5.3	Perakuan Dan cadangan	111
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	113
5.5	Rumusan	114
	BIBLIOGRAFI	116

SENARAI JADUAL

Muka Surat

Jadual 3.3:	Bilangan populasi mengikut gred jawatan	47
Jadual 4.2:	Taburan responden	65
Jadual 4.3:	Min dan sisihan piawai ciri-ciri demografi responden	66
Jadual 4.3.1:	Frekuensi dan peratusan responden mengikut kumpulan umur	67
Jadual 4.3.2:	Frekuensi dan peratusan responden mengikut jantina	68
Jadual 4.3.3:	Frekuensi dan peratusan responden mengikut tempoh perkhidmatan	69
Jadual 4.3.5:	Frekuensi dan peratusan responden mengikut kelulusan akademik	71
Jadual 4.4:	Min dan sisihan piawai tahap profesionalisme responden	72
Jadual 4.5:	Korelasi tahap profesionalisme dengan faktor demografi	73
Jadual 4.6:	Analisis deskriptif bagi setiap kriteria profesionalisme	76
Jadual 4.7.1:	Ujian- t bagi jantina	78
Jadual 4.7.2:	Min dan sisihan piawai bagi kumpulan umur	79
Jadual 4.7.2 (a):	Ujian ANOVA Sehala bagi kumpulan umur	80
Jadual 4.7.2 (b):	Perbezaan min antara kumpulan umur	81
Jadual 4.7.3:	Min dan sisihan piawai bagi tempoh perkhidmatan	82
Jadual 4.7.3 (a):	Ujian ANOVA Sehala bagi kumpulan tempoh perkhidmatan	84
Jadual 4.7.3 (b):	Perbezaan min bagi kumpulan tempoh perkhidmatan	85
Jadual 4.7.4:	Min dan sisihan piawai bagi kelulusan akademik	86
Jadual 4.7.4 (a):	Ujian ANOVA Sehala bagi kelulusan akademik	87
Jadual 4.7.5:	Korelasi latihan dan tahap profesionalisme	89
Jadual 4.7.5 (a):	Variasi latihan terhadap tahap profesionalisme	90

SENARAI GAMBAR RAJAH

Gambar Rajah 3.4:	Rangka kerja teoretikal hubungan pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tak bersandar	49
-------------------	--	----

BAB I
PENGENALAN

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Peranan sektor awam dalam pembangunan negara sangat penting di negara-negara maju dan membangun (Hanson, 1965; Holland, 1972). Di Malaysia perkhidmatan awam setakat ini sememangnya menjadi *key element* bagi keberkesanan kerajaan demokrasi Malaysia moden (Nordin Kardi et al., 2002). Walau bagaimanapun beberapa kajian mendapati salah satu masalah utama yang dihadapi oleh negara membangun khususnya Malaysia adalah kekurangan tenaga mahir dan profesional bagi menjayakan program pembangunan (Curtis, 1984; Kamal Salih, 1989). Oleh yang demikian pembangunan sumber manusia perlu diberi perhatian utama kerana ia merupakan faktor terpenting pembangunan ekonomi, sosial dan teknologi kerana sumber manusia merupakan sumber kekayaan kepada sesebuah negara (Abu Daud & Hanifah, 1989; Nadler, 1970).

Aspek terpenting dalam pembangunan sumber manusia ialah pemantapan profesionalisme. Oleh itu segala usaha perlu ditumpukan ke arah pemantapan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

1. Abdullah Ayub (1981). *Ke arah tahap profesionalisme yang tinggi*. Buletin INTAN. 5 (1). Mei 14-15.
2. Abu Daud Silong (1986) *Professionalizing characteristics of the training profession in Peninsular Malaysia*. Ph.D Dissertation, University of Maryland.
3. Abu Daud Silong et al. (1989). *Pembangunan sumber tenaga ke arah gunatenaga mahir dan profesional*. Kertas kerja yang dibentangkan di dalam Kongres Ekonomi Pemuda anjuran Biro Ekonomi Pergerakan Pemuda UMNO Malaysia. Februari 17-19.
4. Anastasi, A. (1982). *Psychological testing*. New York: Mac Millan.
5. Barber, E. (1970). *Professions and emerging professions*. In Jackson, J.A (ed) *Professions and Professionalization*. Cambridge: The University Press.
6. Burwash, P. (1996). *The key to great leadership: rediscovering the principles of outstanding service*. Kuala Lumpur: Syarikat First Agency.
7. Caplow, T. (1954). *The sociology of work*. Minneapolis: University of Minnesota.
8. Carr Saunders, A.M. (1928) *The profession: their organization and place in society*. Oxford: Clarendon Press.
9. Cruess, S.R. & Crue R.L. (1977). *Professionalism must be taught*. The Journal of the British Thoracic Society. BMJ 1977; 315: 1674-1677 (20 December).

10. Curtis, C. M. (1984) *Report of the vocational education consultant for the development of vocational and technical education in Malaysia*. Serdang: Universiti Pertanian Malaysia.
11. Du Brin, A.J. (1988). *Human relations: a job oriented approach*. New Jersey: Prentice Hall.
12. Du Brin, A.J. (1998). *Leadership: research, finding, practice, and skills*. Boston: Houghton Mifflin Company.
13. Flexner, A. (1975). *Is social work a profession*. *School and Society*. 1:901-911.
14. Hanson A.H (1965). *Public enterprise and economic development*. London : Routledge & Keegan Paul Ltd.
15. Holland, S (1972). *The state as enterprise new dimension for public enterprise*. London : Wiedenfield & Nicolson.
16. Houle, C.O (1984). *Continuing learning in professions*. London: Jossey Bass Publisher.
17. Jarvis, P. (1983). *Professional education*. Kent: Croom Helm Ltd.
18. Johnson, T.J. (1972). *Profession and Power*. London: McMillan.
19. Jones, N et al. (1994). *Continuing professional development: perspectives from human resource professionals*. Wales: University of Glamorgan.
20. Kamal Salih et al. (1989). *Economic recovery and employment growth: why is employment so persistent*. (Research Report).

21. Lloyd, B. (1994). *Leadership and learning*. Leadership and Organization Development. Journal. Emerald, Year:1994, Vol. 15, No. 4.
22. Madden, C.A. et al. (1993). *Professions, standards and competence: a survey of continuing education for the professions*. Bristol: University of Bristol.
23. Mahmood Nazar et al. (1997). *Etika kerja di kalangan kakitangan awam*. Penyelidikan IRPA. Sintok : Universiti Utara Malaysia.
24. Malayaia (2001). *Perutusan Khas Ketua Pengarah Kastam Malaysia Sempena Tahun baru 2001*. Kuala Lumpur.
25. Malaysia (2000). *Laporan Tahunan 1999* Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Kuala Lumpur.
26. Malaysia (2001). *Laporan Tahunan 2000* Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Kuala Lumpur.
27. Malaysia (2001). *Rancangan Malaysia kelapan 2001-2005*. Kuala Lumpur. Percetakan Nasional Berhad.
28. Millerson, G. (1964). *The qualifying association: a study of professionalization*. London. Routledge and Kegan Paul.
29. Mohd Nasir Mohd Ashraf (2000). *Pemantapan profesionalisma anggota perkhidmatan awam : satu tinjauan dari aspek semangat kerja dan komitmen*. Buletin P&Q INTAN, Jilid 6, Bil. 1, 2000, m.s 3-6.
30. Mohd. Salleh Abu & Zaidatun Tasir (2001). *Pengenalan kepada analisis data aberkomputer - SPSS 10.0 for windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.

31. Nadler, L. (1970). *Developing human resources*. Houston: Gulf Publishing.
32. Nordin Kardi et al (2002). *Pemantapan profesionalisme pegawai kanan dalam perkhidmatan awam*. Kertas Kerja dibentangkan di Konvensyen Pengurusan Profesionalisme Kastam Diraja Malaysia. Kuala Lumpur.
33. Saidin Teh (1980). *Professional competencies needed by Malaysian agricultural extension services*. Unpublished Doctoral Dissertation. Iowa a State University, Ames, Iowa.
34. Steiner, C.J. (2001). *How important is profesionalisme to corporate communication?* Corporate Communication: An International Journal. Emerald, Year:2001, Vol. 6, No. 3.
35. Swanson, H. (1975). *Are extension workers professionals?* Journal if Extension. 8.(1). 17-21 (January).
36. Tambi Haji Abu Hasan (1991). *Tahap profesionalisme pegawai Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik*. Tesis Master of Science, Universiti Pertanian Malaysia.
37. Tham Seong Chee (1981). *Social sciences in Malaysia*. Singapore: Graham Brash Pte. Ltd.
38. Uma Sekaran (2000). *Research methods for business*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
39. Wilensky, D.K. (1978). *Professionalization and the public counselor: an emperical analysis*. Public Relation Quarterly.
40. Youdale, P. (1991). *Communication and the professional image*. Journal: Executive Development. Emerald, Year: 1991, Vol. 4, No. 3.