

**SATU KAJIAN TERHADAP TAHAP KEMAHIRAN
KAKITANGAN SOKONGAN I KUMPULAN C
YANG MENJALANKAN TUGAS KEWANGAN ATAU PERAKAUNAN
DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA, MALAYSIA,
CAWANGAN SELANGOR D. E.**

**RAHMAD JULKIFLI BIN MOHD. ALI
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA 2003**

**SATU KAJIAN TERHADAP TAHAP KEMAHIRAN
KAKITANGAN SOKONGAN I KUMPULAN C
YANG MENJALANKAN TUGAS KEWANGAN ATAU PERAKAUNAN
DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA, MALAYSIA,
CAWANGAN SELANGOR D. E.**

**Kertas Projek Sarjana Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Siswazah
Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan Untuk Ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia Oleh
Rahmad Julkifli Bin Mohd. Ali**



**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)

RAHMAD JULKIFLI BIN MOHD. ALI

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)

SATU KAJIAN TERHADAP TAHAP KEMAHIRAN KAKITANGAN SOKONGAN I

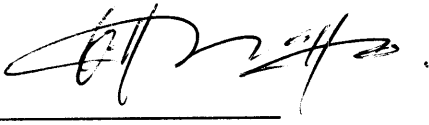
KUMPULAN C YANG MENJALANKAN TUGAS KEWANGAN ATAU PERAKAUNAN

DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA, CAWANGAN SELANGOR D.E.

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 : ENCIK HO KHEK HUA
(Name of Supervisor)

Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : 7 MEI 2004
(Date)

**SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam mengemukakan Kertas Projek Sarjana ini sebagai sebahagian daripada keperluan bagi memperolehi Sarjana Sains (Pengurusan) dari Universiti Utara Malaysia, saya dengan ini bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh menjadikannya terbuka untuk semakan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk menyalin Kertas Projek Sarjana ini dalam apa jua bentuk sekalipun, sebahagiannya atau keseluruhannya, untuk kegunaan ilmiah boleh diberikan oleh penyelia saya atau, dengan ketiadaan beliau, oleh Dekan Sekolah Siswazah. Adalah dipersetujui bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau penggunaan Kertas Projek Sarjana ini atau sebahagian darinya untuk tujuan keuntungan tidak boleh dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Adalah dipersetujui juga bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia bagi sebarang kegunaan ilmiah yang menggunakan apa jua bahan dalam Kertas Projek Sarjana saya.

Permohonan untuk mendapatkan kebenaran menyalin atau lain-lain kegunaan bahan-bahan dalam Kertas Projek Sarjana ini, secara keseluruhan atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

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

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji tahap kemahiran kakitangan Sokongan I Kumpulan C dalam menjalankan tugas kewangan atau perakaunan. Kakitangan yang dimaksudkan adalah kakitangan yang berjawatan Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W17, Pembantu Akauntan Gred W17, Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred W22 dan Pembantu Akauntan Gred W22. Analisis yang dilakukan adalah untuk menentukan samada tahap kemahiran pembolehubah-pembolehubah bebas iaitu kemahiran kewangan dan akaun, kemahiran komputer, kemahiran kerja dan kemahiran hubungan interpersonal adalah berkaitan dengan tahap kemahiran pembolehubah bersandar iaitu kemahiran dalam menjalankan tugas kewangan atau perakaunan. Data dikumpul melalui soal selidik yang ditadbir sendiri oleh pengkaji. Populasi kajian merangkumi kesemua kakitangan Sokongan I Kumpulan C yang menjalankan tugas kewangan atau perakaunan di Jabatan Akauntan Negara, Cawangan Selangor D.E. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap-tahap kemahiran kewangan dan akaun, kemahiran komputer, kemahiran kerja dan kemahiran hubungan interpersonal adalah berkaitan dengan tahap kemahiran dalam menjalankan tugas kewangan atau perakaunan. Kajian juga menunjukkan keperluan meningkatkan tahap-tahap kemahiran komputer dan kemahiran kewangan dan akaun responden. Adalah diharapkan supaya cadangan-cadangan kajian ini dapat membantu pihak pengurusan Jabatan Akauntan Negara, Cawangan Selangor D.E. dalam mengatasi kelemahan-kelemahan kakitangan dalam menjalankan tugas kewangan atau perakaunan. Kelemahan-kelemahan ini telah berulang kali dibangkitkan oleh Jabatan Audit Negara.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the skill level of the Supporting Staff I Group C in performing their financial or accounting duties. The staff in this case are those whose job titles either Administrative Assistant (Financial) Grade W17, Accounts Assistant Grade W17, Administrative Assistant (Financial) Grade W22 and Accounts Assistant Grade W22. Analysis was done to determine whether the skill levels of the independent variables namely financial and accounts skill, computer skill, work skill and interpersonal relationship skill are related to the skill level of the dependent variable which is the skill required in performing financial or accounting duties. The data was obtained through self-administrative questionnaire. The target population covered all of the Supporting Staff I Group C whom are responsible to the financial or accounting duties in Accountant General Department, Selangor D.E. branch. This study indicated that the skill levels of financial and accounts, computer, work and interpersonal relationship are related to the level of the skill required in performing financial or accounting duties. The study also showed the need to increase the skill levels of both computer and financial and accounts. It is hoped that the proposals of this study will help the management of the Accountant General Department, Selangor D.E. branch to find ways of solving the weaknesses of their staff in performing financial or accounting duties. These weaknesses had been queried repetitively by the Auditor General Department.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah, syukur saya ke hadrat Illahi kerana dengan izin dan limpah rahmatNya, kajian ini dapat dijalankan dengan sempurna dan mencapai tujuan sebagaimana yang dipohonkan.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga dikhaskan kepada Encik Ho Khok Hua sebagai penyelia kepada kajian ini, yang banyak memberi tunjuk ajar, bimbingan serta galakan dalam merancang dan melaksanakan kajian ini sehingga selesai dengan jayanya. Juga tidak dilupakan kepada semua kakitangan akademik dan pentadbiran Universiti Utara Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Bukit Kiara yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam kajian ini, terutamanya pensyarah-pensyarah program Sarjana Sains (Pengurusan) dan Diploma Sains (Pengurusan) yang banyak mencurahkan ilmu dan pengajaran berguna sepanjang sesi pengajian ini.

Kepada pegawai-pegawai di Jabatan Akauntan Negara, Cawangan Selangor D.E. dan Unit Kewangan, INTAN di atas kerjasama dan pertolongan yang diberikan. Buat ibu dan bapa tersayang terima kasih di atas dorongan yang diberikan. Akhir sekali ribuan terima kasih diucapkan buat teman seperjuangan dan mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam penyediaan kertas projek ini.

Semoga Allah SWT melimpahi rahmatNya jua kepada semuanya. Terima kasih.

DAFTAR KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
DAFTAR KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI LAMPIRAN	xii
SENARAI SINGKATAN	xiv
 BAB	
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang Organisasi	2
1.3 Pernyataan Masalah	3
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian	5
1.6 Batasan Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	7

1.8	Defini Istilah	8
1.9	Penutup	10
2	ULASAN KARYA	11
2.1	Pengenalan	11
2.2	Model Kompetensi	11
2.3	Elemen Kemahiran	17
2.4	Penutup	27
3	METODOLOGI KAJIAN	28
3.1	Pengenalan	28
3.2	Kerangka kerja Konseptual Kajian	28
3.3	Hipotesis Kajian	29
3.4	Rekabentuk Kajian	31
3.5	Lokasi dan Responden Kajian	31
3.6	Kebenaran Pengumpulan Data	32
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.8	Alat Kajian	32
3.9	Analisis Kebolehpercayaan	35
3.10	Analisis Kesahan	37
3.11	Kajian Rintis	41
3.12	Populasi	42
3.13	Sampel Kajian	44

3.14	Teknik Analisis Data	45
3.15	Penutup	45
4	DAPATAN KAJIAN	46
4.1	Pengenalan	46
4.2	Ciri-ciri Demografi Responden	46
4.3	Analisis Statistik Inferensi	51
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	69
4.5	Penutup	78
5	CADANGAN DAN KESIMPULAN	79
5.1	Pengenalan	79
5.2	Cadangan	79
5.3	Kajian Masa Hadapan	85
5.4	Kesimpulan dan Penutup	87

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 Pecahan Soalan Kemahiran	34
Jadual 3.2 Skala Likert Bagi Bahagian II – Kemahiran	34
Jadual 3.3 Kebolehpercayaan Soal Selidik – Keseluruhan	36
Jadual 3.4 Kebolehpercayaan Soal Selidik – Pecahan	36
Jadual 3.5 Kesahan Subskala Kemahiran Kewangan Atau Perakaunan	37
Jadual 3.6 Kesahan Subskala Kemahiran Komputer	38
Jadual 3.7 Kesahan Subskala Kemahiran Kerja	39
Jadual 3.8 Kesahan Subskala Kemahiran Hubungan Interpersonal	40
Jadual 3.9 Bilangan Kakitangan Di Jabatan Akauntan Negara, Cawangan Selangor D.E. Mengikut Kategori Kumpulan/ Jawatan/ Gred	42
Jadual 3.10 Perbandingan Antara Soalselidik Yang Dikeluarkan Dan Yang Diterima Balik Mengikut Kategori Jawatan	44

Jadual 4.1	Jantina Responden	47
Jadual 4.2	Kategori Jawatan Responden	47
Jadual 4.3	Frekuensi Bidang Tugas Responden	48
Jadual 4.4	Frekuensi Kelayakan Akademik Responden	49
Jadual 4.5	Frekuensi Tempoh Perkhidmatan Awam	49
Jadual 4.6	Frekuensi Tempoh Menjalankan Tugas Kewangan dan Akaun	50
Jadual 4.7	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Kewangan Dan Akaun	52
Jadual 4.8	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Komputer	55
Jadual 4.9	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kerja	58
Jadual 4.10	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Hubungan interpersonal	62
Jadual 4.11	Purata Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Menjalankan Tugas Kewangan atau Perakaunan	65

Jadual 4.12	Susunan (<i>Rank</i>) Tahap Kemahiran Bagi Setiap Elemen Kemahiran	69
Jadual 4.13	Skor Kemahiran Bagi Setiap Elemen Kemahiran	72
Jadual 4.14	Kategori Skor Mengikut Kemahiran	72
Jadual 4.15	Jumlah Dan Purata Skor Bagi Setiap Elemen Kemahiran	73
Jadual 4.16	Tahap Keutamaan Elemen Kemahiran Mengikut Skor	76
Jadual 5.1	Kadar Peratusan Elemen-elemen Kemahiran	81

SENARAI RAJAH

	Halaman	
Rajah 2.1	Pengurusan Sumber Manusia dan Kompetensi	13
Rajah 2.2	Model Kompetensi	15
Rajah 2.3	Peningkatan Tahap Kompetensi	16
Rajah 2.4	Contoh Analisis Kerja	19
Rajah 2.5	Elemen-elemen Model Kompetensi	21
Rajah 3.1	Kerangkakerja Konseptual Kajian	29
Rajah 4.1	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Elemen Kemahiran kewangan dan akaun	53
Rajah 4.2	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Elemen Kemahiran Komputer	56
Rajah 4.3	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Elemen Kerja	59
Rajah 4.4	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Elemen Kemahiran Hubungan interpersonal	63

Rajah 4.5	Kemahiran Menjalankan Tugas Kewangan dan akaun: Purata Frekuensi Bagi Setiap Elemen Kemahiran	66
Rajah 5.1	Model Kemahiran Berfikir	82

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 3 Tahun 1999 bertajuk Bayaran Insentif Tugas Kewangan.
Lampiran B	Surat Permohonan Membuat Kajian Kertas Kerja.
Lampiran C	Borang Soal Selidik.
Lampiran D	Analisis Kebolehpercayaan Soal Selidik – Keseluruhan.
Lampiran E	Analisis Kebolehpercayaan Soal Selidik – Dimensi.
Lampiran F	Analisis Kesahan Soal Selidik.
Lampiran G	Analisis Kebolehpercayaan Soal Selidik – Kajian Rintis.
Lampiran H	Analisis Frekuensi Ciri-ciri Demografi Responden.
Lampiran I	Analisis Frekuensi Sub-sub Elemen Kemahiran.
Lampiran J	Skor Kemahiran.
Lampiran K	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2001 bertajuk Pembantu Tadbir (Kewangan).

SENARAI SINGKATAN

ASK	Attitude, Skill and Knowledge
BITK	Bayaran Insentif Tugas Kewangan
CUEPACS	Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam
HSC	High School Certificate
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
IPN	Institut Perakaunan Negara
JAN	Jabatan Akauntan Negara
MCE	Malaysian Certificate of Education
PMR	Penilaian Menengah Rendah
PSM	Pengurusan Sumber Manusia
SPKB	Sistem Perancangan Kawalan Belanjawan
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
SPM	Sistem Perakaunan Mikro
SPSS	Statistical Package For Social Science versi 11.0
SRP	Sijil Rendah Pelajaran
SSB	Sistem Saraan Baru
SSM	Sistem Saraan Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Winston Churchill menyatakan 'the empires of the future are the empires of the mind'. Manakala Lester Thurow (1999) menjelaskan bahawa 'the dominant competitive weapon of the 21st century will be education and skills of the workforce'. Oleh itu, sesebuah negara hendaklah menekankan kualiti dan kuantiti tenaga kerja yang ada bagi menghadapi cabaran-cabaran di alaf baru ini.

Kejayaan sesebuah organisasi adalah bergantung kepada kebolehannya memastikan setiap tugas atau kerja dilaksanakan oleh tenaga kerja yang cekap (*competent*). Di segenap peringkat; samada pengurusan atasan atau pertengahan, teknikal dan operasi; setiap kakitangan perlu meningkatkan tahap kompetensi secara berterusan bagi memastikan mereka tidak tertinggal di belakang dari segi pengetahuan dan kemahiran. Dalam konteks ini, pengurusan sumber manusia memainkan peranan yang penting untuk memastikan wujud tenaga kerja yang cekap. Kompetensi tenaga kerja hendaklah terlebih dahulu dikenalpasti bagi membangunkan sumber manusia, diikuti oleh pembentukan dan pelaksanaan program-program latihan secara cekap dan berkesan. Dalam erti kata lain, pengurusan sumber manusia dapat memastikan tenaga kerja sesebuah organisasi bukan sekadar mencukupi malah memiliki tahap kompetensi yang tinggi.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Beardwell, Ian & Holden. Len. (1994). *Human Resource Management: A Contemporary Perspective*. Pitman Publishing.
- Bolton, Robert. Ph.D. (1979). *People Skills: How to Assert Yourself Listen to Others & Resolve Conflict*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Cappelli, Peter. (1999). *Managing the Market-driven Workforce*. Harvard Business School Press.
- Dale, Margaret. (1993). *Developing Management Skills: Techniques for Improving Learning and Performance*. London: Kogan Page Ltd.
- Dave Ulrich, Michael R. Losey & Gerry Lake. (1997). *Tomorrow's HR Management: 48 Thought Leaders Call for Change*. John Wiley & Sons. Inc.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (1993). *Kamus Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (1994). *Kamus Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Drafke, Michael W. & Kossen. Stan. (1998). *The Human Side of Organizations*. Addison Wesley Longman. Inc.

Egan, Gerard. (1986). *A Systematic Approach to Effective Helping*. Brooks/Cole Publishing Co.

Elizabeth Sidney, Margaret Brown & Michael Argyle. (1973). *Skills with People. A Guide for Managers*. UK: Hutchinson Publishing Grp.

Finnigan, John. (1973). *The Right People in the Right Jobs*. Business Books Ltd.

George, Thomas & Singh, Surjit. (2002). *Human Resource Development in Organisations*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.

Harper Collins. (1996). *Collins Concise English Dictionary*. Harper Collins Canada Ltd.

Ismail Noor & Ibrahim Nor. (2002). *Kemahiran Sebagai Mentor. Kaedah Membimbing. Memberi Kaunseling & Menjadi Model Ikutan. Ke Arah Keberkesanan Organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Jabatan Perkhidmatan Awam. *Istilah Perkhidmatan Awam: HRMIS*. 30 September, 2003. <http://www.jpa.gov.my/daftar/IHRMIS.htm>.

Jayagopan Ramasamy. *Model Kompetensi: Wajarkah Sektor Awam Meniru Sektor Swasta?* 14 September, 2003. <http://www.jpa.gov.my/buletinjpa/J2bil2/KOMPETENSI.htm>.

Kerajaan Malaysia 1999. *Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 3 Tahun 1999 (Bayaran Insentif Tugas Kewangan)*. Kuala Lumpur: Jabatan Perkhidmatan Awam.

Kerajaan Malaysia 2001. *Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2001 (Skim Perkhidmatan Pembantu Tadbir (Kewangan))*. Kuala Lumpur: Jabatan Perkhidmatan Awam.

Kerajaan Malaysia 2002. *Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 2002 (Pelaksanaan Sistem Saraan Malaysia Bagi Anggota Perkhidmatan Awam Persekutuan)*. Kuala Lumpur: Jabatan Perkhidmatan Awam.

Kerajaan Malaysia. *Laporan Ketua Audit Negara 2000*. Jabatan Audit Negara.

Kerajaan Malaysia. *Laporan Ketua Audit Negara 2001*. Jabatan Audit Negara.

Kerajaan Malaysia. *Laporan Ketua Audit Negara 2002*. Jabatan Audit Negara.

Maimunah Osman. (2002). *Hubungan Interpersonal*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.

Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd. Nasuha Jamidin & Rakan-rakan. (1995). *Kemahiran Berfikir & Belajar*. Shah Alam: Fajar Bakti.

National Communication Association. *Conceptual Framework for Assessing Student Learning Based on Three Domains of Learning: Cognition, Behaviors, and Affect*. 6 April, 2003. <http://www.natcom.org/Instruction/assessment/conceptual.htm>.

O'Reilly, Pat. *The Skills Development Handbook for Busy Managers*. McGraw-Hill International (UK) Ltd.

Oxford University. (1996). *The Oxford English Reference Dictionary*. Oxford University Press.

Parasuraman, Balakrishnan. (2003). *Hubungan Industri dan Pengurusan Sumber Manusia: Isu dan Cabaran*. Prentice Hall, Malaysia.

Pinkmeyer, Dr. Don. & Losoncy, Dr. Lewis. (1996). *The Skills of Encouragement: Bringing Out the Best in Yourself & Others*. St. Lucie Press.

Rashib Bin Nang. (2002). *Satu Kajian Persepsi Terhadap Kemahiran Yang Diperlukan Oleh Pengurus Di Jabatan Penilaian Dan Perkhidmatan Harta Wilayah Persekutuan*. Tesis Ijazah Sarjanan Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia.

Rees, W. David. (2001). *The Skills of Management*. NSW: Croom Helm Ltd.

Rowan Jones & Maurice Pendlebury. (2000). *Public Sector Accounting*. England: Pearson Education Limited.

Rye, Leslie. (1988). *The Skills of Interviewing. A Guide for Managers and Trainers*. England: Gower Publishing Co. Ltd.

Smith, M. K. (1999) 'Learning theory', *the encyclopedia of informal education*, www.infed.org/biblio/b-learn.htm, Last update: July 1996.

Sta Maria, Rebecca Fatima. (2002). *Learning for a Change! A Guide to Developing Learning Cultures in the Malaysian Public Sector*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.

Tan Kwong How. (1995). *Training and Developing Human Resources: Human Resources Management*. Kuala Lumpur: Federal Publication Sdn. Bhd.

Thomson, Rosemary. (1993). *Managing People*. Butterworth-Heinemann Ltd.

Uma Sekaran. *Research Methods for Business. A Skill Building.*

Welsh, A.N. (1980). *The Skills of Management.* England: Gower Publishing Co. Ltd.

Yukl, Gary. (1990). *Skills for Managers and Leaders: Text, Cases & Exercise.*
Prentice-Hall Inc.