

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang 1988/89

Mac/April 1989

AOP 303 - Organisasi dan Metod

Masa : [3 Jam]

Jawab LIMA soalan semuanya. Bahagian A adalah soalan wajib. Pilih dan jawab EMPAT soalan daripada Bahagian B.

BAHAGIAN A

1. Soalan Wajib

Syarikat Pengeluaran Qert
Kajian Agihan Kerja

Puan Nor telah diambil bekerja oleh Syarikat ini sebagai juru analisis Organisasi dan Metod. Puan Nor tidak diberi tanggungjawab di bahagian operasi, tetapi beliau bebas menggunakan masanya membantu eksekutif dan penyelia-penyelia jabatan di dalam kapasiti staf.

Puan Nor percaya bahawa perlu untuk mengemaskini dan memperbaiki pengurusan di dalam aktiviti-aktiviti pejabat. Beliau bercadang untuk melaksanakan Program Simplifikasi Kerja yang akan melibatkan pembaikan prosedur dan metod, rekabentuk dan kawalan borang, mengemaskini susunatur, dan meningkatkan piawai prestasi. Sebelum memulakan program tersebut, Puan Nor berpendapat bahawa beliau perlu mengkaji fungsi-fungsi dan kewajipan khusus di bawah tanggungjawab setiap jabatan di syarikat tersebut. Dengan cara ini beliau mungkin dapat mengemaskini peruntukan kerja untuk jabatan dan untuk individu di dalam jabatan, untuk mengenalpasti jenis tugas yang boleh dimansuhkan tanpa mengganggu kerja lain dan untuk mewujudkan perkumpulan aktiviti yang diperlukan dengan lebih logikal.

...2/-

Langkah pertama : Puan Nor telah menemui semua penyelia syarikat, dan setelah berbincang, beliau telah membuat persetujuan dengan mereka untuk mengkaji kewajipan di dalam jabatan masing-masing. Berikut adalah prosedur yang akan digunakan untuk menjalankan kajian :

- o Puan Nor menerangkan kepada penyelia-penyelia tentang tujuan dan metod di dalam menyediakan Carta Agihan Kerja;
- o Penyelia-penyelia akan membantu pekerja-pekerja di dalam jabatan mereka menyiapkan Senarai Tugas;
- o Penyelia akan menyediakan Senarai Aktiviti untuk jabatan masing-masing;
- o Puan Nor kemudiannya akan menyemak Carta bersama dengan penyelia dan menerangkan kepada penyelia-penyelia cara menterjemahkan/menginterpretasikan Carta tersebut;
- o Sebarang perubahan serta pembaikan akan dicatitkan di dalam Carta Agihan Kerja "Pindaan" yang mana Carta ini akan digunakan untuk rujukan oleh kedua-dua pihak, penyelia dan Puan Nor.

Penyelia, Encik Rosman Osman dari Unit Bekalan telah memperolehi senarai tugas dari 6 orang pekerjanya.

Cik Salmah Ani - Pembantu Penyelia

Memberi rencana (dictation), 8 jam; memeriksa tugas-tugas pekerja, 12 jam; bertemu dengan pekerja, 1 jam; bertemu dengan pihak atasan/ketua, 6 jam; memberi serta mengendalikan latihan-latihan, 10 jam; dan menyelia, 3 jam.

Daisy Low - Operator Teleprinter

Menyediakan mesin-mesin untuk siaran (transmission), 2 jam; menyiapkan rekod mesej-mesej yang dihantar dan yang diterima, 4 jam; mengedar memo syarikat, 4 jam; menyiarkan mesej-mesej melalui Sistem TWX, 8 jam; mengendalikan telegram melalui telefon, 2 jam; membantu pekerja lain, 3 jam; menghantar mesej, 6 jam; pemerosesan dan penghantaran mesej-mesej yang diterima, 5 jam; menghadiri mesyuarat unit, 1 jam; menutup mesin-mesin perhubungan, 1 jam; dan menaip, 2 jam.

...3/-

Siti Bibi - Operator Teleprinter

Memproses mesej masuk dan keluar, 12 jam; menghantar mesej pembukaan dan laporan "backlog" ke Ibu Pejabat, 2 jam; memfail mesej, 3 jam; menghadiri mesyuarat unit, 1 jam; menutup mesin perhubungan, 1 jam; menghantar mesej-mesej, 10 jam; menaip, 2 jam; membantu pekerja lain, 4 jam; mengendalikan telegram dan telefon, 1 jam; membantu menyisih kertas kerja syarikat, 1 jam; menghadiri aktiviti syarikat, 1 jam.

Rafidah Ali - Kerani Bekalan

Mengendalikan "switchbord", 2 jam; membuka dan menyemak mel bekalan, 2 jam; menaip perolehan bekalan, 11 jam; memproses perolehan, 8 jam; mengendalikan persuratan tentang hal bekalan, 5 jam; menghadiri mesyuarat unit, 1 jam; membantu pekerja lain dengan masalah bekalan, 4 jam; membentuk pakej-pakej promosi untuk agen-agen, 2 jam; dan memfail, 3 jam.

Chan Ah Ling - Kerani Taip

Membuka dan mengedarkan mel, 4 jam; membayar bil syarikat, 8 jam; menaip persuratan, 4 jam; memfail, 3 jam; menjawab telefon, 2 jam; membantu menjalankan tugas-tugas lain, 12 jam; menghadiri mesyuarat unit, 1 jam; dan mengendalikan laporan kajian khas, 4 jam.

Rosli Abu - Kerani Stok

Mengisi borang perolehan, 22 jam; menstok semula rak-rak bekalan, 4 jam; menerima bekalan, 6 jam; menghantar bekalan, 5 jam; dan menghadiri mesyuarat unit, 1 jam.

Penyelia Unit Bekalan, Encik Rosman Osman telah mengarahkan pekerjaanya supaya menganggarkan masa yang diperuntukkan untuk tugas-tugas dan beliau akan membincangkan anggaran tersebut dengan setiap pekerja sebelum Senarai Tugas disediakan. Setiap pekerja diberi 2 jam seminggu untuk masa rehat.

...4/-

Soalan:

- a. Bincangkan dan analisis secara kritikal prosedur yang digunakan oleh Puan Nor dan Encik Rosman Osman di dalam menjalankan Kajian Agihan Kerja.
- b. Sediakan satu Carta Agihan Kerja yang menunjukkan pembahagian tugas-tugas dan aktiviti utama setiap pekerja.
- c. Kaji Carta Agihan Kerja dan sediakan satu senarai baru yang anda fikirkan perlu untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan operasi Unit Bekalan.
- d. Sediakan satu Carta Agihan Kerja yang baru dengan mengambilkira pembaharuan dan perubahan yang anda cadangkan di atas.

[40 markah]

Pilih dan jawab EMPAT soalan dari Bahagian ini. (Setiap soalan bernilai 15 markah).

BAHAGIAN B

2. Seorang Jurubina/Arkitek sedang merekabentuk sebuah bangunan ibu pejabat baru untuk firma di mana anda bekerja. Jurubina/Arkitek ini telah diarah untuk menggunakan konsep pejabat terbuka dan "landscaping" pejabat di dalam merekabentuk ibu pejabat firma.

Anda sebagai seorang pengurus pentadbiran di pejabat tersebut sedar bahawa kejayaan perancangan "pejabat terbuka dan landscaping pejabat" ini akan terjejas sekiranya perasaan negatif di kalangan pekerja-pekerja berterusan. Pejabat persendirian (private offices) akan dihapuskan sama sekali di bangunan baru ini.

Soalan:

- a. Terangkan bagaimana anda, sebagai seorang pentadbir, akan cuba mengatasi masalah ini. Huraikan.

[15 markah]

3. Syarikat Insuran Antara Benua, sebuah syarikat yang mempunyai 1500 orang kakitangan pentadbiran dan kakitangan pejabat (1200 setiausaha dan kerani dan 300 pengurus dan kakitangan profesional) sedang mengalami peningkatan kos di dalam operasi pejabatnya. Satu kajian yang dilakukan baru-baru ini menunjukkan bahawa kos menyediakan berbagai jenis persuratan, komunikasi antara pejabat, penyediaan laporan dan menyimpan rekod untuk pemegang polisi telah meningkat 10 peratus setahun sejak 5 tahun yang lalu. Pemegang polisi sering bersungut tentang perkhidmatan yang lambat.

Atas nasihat sebuah firma rundingcara, pihak pengurusan berasa yakin bahawa syarikat perlu membentuk sebuah pusat pemerosesan kata untuk memperbaiki mutu dan kecekapan operasi pejabat.

...6/-

Presiden syarikat telah meminta Encik Wan Azman, Naib Presiden Bahagian Pentadbiran untuk melaksanakan sebuah Sistem Pemerosesan Kata. Encik Wan Azman tidak mempunyai pengalaman di dalam melaksanakan sistem seperti ini.

Soalan:

- a. Berikan cadangan anda kepada Encik Wan Azman.
- b. Terangkan juga masalah yang mungkin akan dihadapi oleh Syarikat Insuran Antara Benua di dalam melaksanakan Sistem Pemerosesan Kata.

[15 markah]

4. a. Syarikat di mana anda bekerja selalu membeli jenama yang sama untuk peralatan pejabat - seperti mesin taip, alat pemerosesan kata, mesin xeroks, dan sebagainya. Jenama-jenama lain tidak dipertimbangkan.

Soalan:

- [i] Bincangkan implikasi situasi ini.
- b. Anda ditugaskan untuk melaksanakan satu projek khas di dalam organisasi di mana anda bekerja. Salah satu daripada tanggungjawab anda ialah untuk mengumpulkan kesemua borang yang digunakan di dalam organisasi anda dan seterusnya menyediakan satu Klasifikasi Borang. Semasa anda menerangkan projek tersebut kepada salah seorang daripada Ketua Jabatan, beliau terus berkata, "Anda bergurau kah? Ada orang yang membenarkan anda membuang masa anda melakukan kerja ini?"

Soalan:

- [i] Pertahankan kepentingan tugas anda dan terangkan kerelevanan projek tersebut.

[15 markah]

...7/-

5. Presiden Syarikat Metropol mendapati bahawa perbelanjaan untuk pembelian peralatan pejabat telah meningkat 75 peratus sejak 5 tahun yang lalu. Perbelanjaan di bahagian lain juga telah meningkat kepada purata 40 peratus. Presiden Syarikat tersebut meminta pandangan dan cadangan anda, sebagai seorang pengurus pentadbiran, bagaimana hendak mengawal kos pembelian peralatan.

Soalan:

- a. Catitkan pandangan serta cadangan anda;
- b. Cadangan manakah yang sesuai untuk mengawal kos operasi pejabat;

Presiden Syarikat Metropol juga mendapati bahawa kos di bahagian lain tidak dikawal dengan baik. Beliau telah meminta kesemua Ketua Jabatan menyediakan maklumat seperti berikut sebelum mesyuarat minggu depan:

Soalan:

- c. Senarai untuk mencadangkan pengawalan kos bekalan-bekalan pejabat;
- d. Senarai untuk mencadangkan pengawalan kos peralatan dan kos senggaraan untuk peralatan.

[15 markah]

6. Pihak Pengurusan Syarikat Daya Utara telah memutuskan untuk memperkembangkan program promosi jualannya. Ini akan meningkatkan volum menaip, penyediaan pengalamanan dan penghantaran mel. Pembelian mesin dan peralatan pejabat seperti mesin taip automatik baru dengan ingatan dan mesin penduaan sedang dipertimbangkan oleh pihak pengurusan.

Soalan:

- a. Adakah anda akan mencadangkan supaya pihak pengurusan mengambil kira beberapa alternatif terlebih dahulu sebelum membeli mesin dan peralatan terbaharu ini?

...8/-

[AOP 303]

- b. Sekiranya anda bersetuju, nyatakan alternatif yang perlu dipertimbangkan dan kenapa alternatif-alternatif ini perlu diambilkira.

[15 markah]

7. Kempen mengemaskini mutu tugas perkeranian.

Kesilapan dalam tugas-tugas perkeranian telah menjadi satu masalah di Syarikat Kekal Cekap Bhd. Kadar kesilapan telah meningkat dan mengakibatkan kesan buruk terutama di dalam pengendalian pesanan-pesanan pelanggan. Encik Waran Samy, pengurus pentadbiran Syarikat telah melancarkan satu kempen untuk mengemaskini mutu kerja perkeranian.

Encik Waran Samy telah menggunakan berbagai cara untuk mengemaskinkan mutu tugas-tugas seperti menganjurkan peraduan, menampalkan poster yang menekankan kualiti kerja, menyiarkan artikel di dalam makalah syarikat dan mengadakan mesyuarat di antara kumpulan dengan pihak pengurusan yang bimbang tentang masalah ini.

Usaha-usaha Encik Waran Samy berjalan dengan baik tetapi cuma untuk seketika waktu sahaja. Setelah 2 minggu berlalu, kadar kesilapan mulai meningkat seperti dahulu. Encik Waran kebingungan. Beliau tidak faham kenapa kesannya cuma sekejap sahaja.

Soalan:

- a. Berikan penerangan anda kepada Encik Waran tentang situasi yang dialami oleh syarikat.
- b. Terangkan dan bincangkan langkah-langkah positif yang dapat anda cadangkan untuk mengekalkan program mengemaskini tugas-tugas perkeranian.

[15 markah]

-- oooo000oooo --