

## **Amalan Pengurusan Perniagaan Di Kalangan Pengusaha Servis Dan Membaiki Kereta Di Kawasan Ulu Tiram, Johor**

Abd. Wahid Bin Mukhari & Lee Tsuey Ping  
Fakulti Pendidikan,  
Universiti Teknologi Malaysia

**Abstrak** : Amalan pengurusan perniagaan boleh dianggap sebagai aktiviti-aktiviti mengendalikan perniagaan dengan perancangan yang teliti dan teratur untuk menjayakan sesebuah perniagaan. Tujuan kajian dijalankan untuk mengenal pasti amalan pengurusan perniagaan di kalangan pengusaha servis dan membaiki kereta. Aspek-aspek yang dikaji adalah terdiri daripada amalan pengurusan pelanggan, amalan pengurusan kewangan, amalan pengurusan sumber manusia dan amalan pengurusan bengkel. Kajian ini telah dilakukan di kawasan Ulu Tiram, Johor. Seramai 20 orang responden telah dipilih secara rawak untuk menjayakan kajian ini. Instrumen kajian yang digunakan di dalam kajian ini ialah sistem temu bual yang berstruktur dengan menggunakan set soal-selidik. Data-data yang diperolehi telah diproses dan dibuat analisis dengan menggunakan Microsoft Exel dan hasilnya dipersembahkan dalam bentuk jadual kekerapan dan peratusan. Hasil dapatan telah menunjukkan bahawa para responden yang telah mengamalkan amalan-amalan pengurusan perniagaan bagi aspek pengurusan pelanggan, pengurusan kewangan, pengurusan sumber manusia dan pengurusan bengkel dalam perniagaan servis dan membaiki kereta hanya pada tahap memuaskan.

*Katakunci* : pengurusan perniagaan, pengusaha servis dan membaiki kereta

### **Pengenalan**

Bekas Perdana Menteri Tun Dr. Mahathir Mohamad di dalam ucapannya di Persidangan Pertama Majlis Perdagangan Malaysia pada 28 Februari 1991, telah melahirkan hasratnya untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang benarbenar maju pada tahun 2020. Lantaran itu wujudlah Wawasan 2020 dengan matlamat membawa, “Malaysia ke arah sebuah negara yang maju dari segi ekonomi, politik, sosial, kerohanian dan kebudayaan” (Kerajaan Malaysia, 1991). Bagi menuju ke arah sebuah “*industrialized nation*” yang maju sepenuhnya pada masa itu, masyarakat Malaysia perlu menjadi sebuah masyarakat yang demokratis, liberal, progresif, dinamis serta mempunyai daya ketahanan di samping memiliki nilai-nilai moral yang utuh.

Malaysia merupakan sebuah negara yang sedang pesat membangun. Perkembangan Malaysia adalah sangat bergantung kepada aktiviti-aktiviti ekonomi. Perniagaan merupakan aktiviti ekonomi yang penting dalam membangunkan sesebuah negara. Sebagai sebuah negara yang mengamalkan sistem ekonomi terbuka, perancangan yang dinamik untuk membangunkan sektor perniagaan sentiasa mendapat keutamaan dari pihak kerajaan. Dalam Rancangan Malaysia ke Sembilan, teras keempat iaitu mempelbagaikan aktiviti sektor industri, yang telah sekian lama menjadi nadi penjana pertumbuhan ekonomi negara. Keutamaan perlu diberi kepada sektor automobil (Kerajaan Malaysia, 2006).

Sesebuah perniagaan itu akan mencapai kejayaan sekiranya semua fungsi atau aspek perniagaan seperti pemasaran, kewangan, sumber manusia dan pengeluaran atau perkhidmatan dikendalikan dengan betul dan teratur. Pengurusan perniagaan ini bermula dari peringkat operasi sehinggalah ke peringkat strategik. Kesemuanya harus dijalankan dengan baik dan berkesan dengan memerlukan pengetahuan dan pengalaman. Pernyataan ini dapat disokong oleh Sabri (2002) yang menyatakan bahawa pengurusan bagi sesebuah perniagaan itu tidak berdiri dengan

sendirinya. Ini adalah kerana dalam sesebuah perniagaan terdapat empat fungsi utama iaitu, pemasaran, kewangan, sumber manusia dan pengeluaran atau perkhidmatan yang peranannya saling berkait antara satu sama lain bagi melancarkan perjalanannya.

Menurut Drucker (1985), pengurusan adalah lebih kepada suatu amalan berbanding sains atau pun kerjaya. Oleh itu, keberkesanan sesuatu pengurusan itu boleh dinilai atau diukur dengan melihat tahap amalan pengurusan atau pencapaian matlamatnya

### **Pernyataan Masalah**

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti amalan pengurusan perniagaan di kalangan pengusaha servis dan membaiki kereta di kawasan Ulu Tiram, Johor.

### **Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Mengetahui amalan yang diamalkan oleh para pengusaha servis dan membaiki kereta dalam pengurusan pelanggan mereka.
2. Mengetahui amalan yang diamalkan oleh para pengusaha servis dan membaiki kereta dalam pengurusan kewangan mereka.
3. Mengetahui amalan yang diamalkan oleh para pengusaha servis dan membaiki kereta dalam pengurusan sumber manusia mereka.
4. Mengetahui amalan yang diamalkan oleh para pengusaha servis dan membaiki kereta dalam pengurusan bengkel mereka.

### **Kepentingan Kajian**

Kajian ini adalah diharapkan dapat menyumbangkan maklumat yang berguna kepada sesiapa yang memerlukannya:

1. Sebagai panduan kepada bakal usahawan terutamanya bagi pelajar-pelajar lepasan vokasional, institut-institut kemahiran atau pun pusat-pusat pengajian tinggi yang berminat untuk menceburikan diri dalam bidang perniagaan terutamanya dalam perniagaan bengkel servis dan membaiki kereta.
2. Dapat membantu para usahawan terutama sekali bagi mereka yang terlibat dalam perniagaan bengkel servis dan membaiki kereta untuk mengenal pasti kelemahan yang wujud dalam aspek pengurusan perniagaan untuk meningkatkan lagi pengetahuan dan kemahiran mereka dalam aspek pengurusan perniagaan supaya perniagaan mereka dapat berkembang dan lebih berdaya saing.
3. Dapat memberi kesedaran kepada mereka yang terlibat dalam bidang keusahawanan terhadap kepentingan pengurusan perniagaan.
4. Dapat membantu pengkaji-pengkaji lain yang berminat untuk menjalankan kajian berkaitan dengan amalan pengurusan perniagaan pada masa akan datang.
5. Penambahan ilmu pengetahuan dalam bidang perdagangan.

### **Reka Bentuk Kajian**

Reka bentuk kajian merupakan kaedah atau teknik yang digunakan untuk mengumpul maklumat bagi menyelesaikan masalah kajian dan ia mestilah berasaskan tujuan utama kajian. Reka bentuk kajian dirancang dengan tujuan untuk memperoleh jawapan kepada soalan-soalan kajian yang dipilih.

Pengkaji menggunakan reka bentuk jenis kajian deskriptif kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan hasil maklum balas. Vockel (1983) menyatakan bahawa penyelesaian secara deskriptif memberikan gambaran tentang keadaan yang sedia ada. Kajian ini dilakukan bagi mendapat maklumat tentang sesuatu keadaan atau fenomena yang sedang berlaku (Mohd. Majid, 2000). Pernyataan ini juga disokong oleh Best and Khan (1998) bahawa penyelidikan deskriptif merupakan kajian bagi melihat sesuatu keadaan yang lepas atau proses yang sedang berlaku.

Penyelidikan deskriptif adalah satu kajian yang masih belum diterokai oleh mana-mana pengkaji (Syed Arabi, 1998). Penyelidikan deskriptif ini hanya member gambaran tentang keadaan yang sedia ada mengenai pengurusan perniagaan yang diamalkan oleh pemilik bengkel servis dan membaiki kereta. Maklumat yang diperolehi memberikan pengetahuan dan pengalaman akan masalah yang diperolehi dan potensi untuk melakukan penyelidikan yang bercorak teoritikal dengan mengambil perniagaan dan keusahawanan sebagai satu skop kajian.

### Populasi dan Sampel Kajian

Populasi merupakan perkara yang penting kerana ia menentukan bidang masalah yang perlu dikaji serta sebanyak mana data dan maklumat yang perlu dikumpul. Menurut Mohd. Majid (2000), populasi mestilah ditentukan dan dikaji dengan teliti agar keputusan kajian yang dipilih berkesan. Ia juga akan menentukan masa, tenaga dan perbelanjaan yang akan digunakan untuk melaksanakan penyelidikan.

Populasi kajian ini terdiri daripada pengusaha perniagaan servis dan membaiki kereta di kawasan Ulu Tiram, Johor. Jumlah populasi perniagaan tersebut diperolehi dari Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Taburan populasi mengikut kawasan di Ulu Tiram, Johor.

Bil.	Nama kawasan	Bil. Lesen	Bil.	Nama kawasan	Bil. Lesen
1	Bandar & Kampung Baru Ulu Tiram	4	10	Taman Perindustrian CemerlangTaman	2
2	Taman Intan	2	11	Taman Puteri Wangsa	14
3	Taman Zamrud	1	12	Taman D. Cemerlang	8
4	Taman Gunung Emas	1	13	Taman D. Jaya	8
5	Taman Muhibbah	1	14	Taman Desa Terbau	7
6	Taman Sri Tiram	2	15	Taman Pelangi Indah	5
7	Taman Tiram Baru	3	16	Taman Gaya	4
8	Medan Tiram/ Lot 972	3	17	Bukit Tiram	2
9	Taman Dato Yahya Shahban	1			
Jumlah		18	Jumlah		50
<b>Jumlah Keseluruhan 18 + 50 = 68</b>					

Sumber: Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah, 2007

Menurut Borg dan Gall (1979) dalam buku panduan amali untuk penyelidikan pendidikan telah menyatakan bahawa dalam sesuatu tinjauan yang berpopulasi kecil, jumlah sample yang diperlukan adalah di antara 20-50 (Syaharom, 1990). Mohd. Majid (2000) pula menyatakan bahawa sebanyak 30% sampel daripada jumlah populasi adalah mencukupi untuk menjalankan kajian. Sample bersaiz kecil adalah memadai sekiranya sampel yang dipilih dapat melambangkan populasi kajian ini. Oleh sebab sample yang dipilih dalam kajian telah member maklumat yang mewakili populasi, maka 20 responden adalah sesuai.

Dalam kajian ini, pengusaha bengkel servis dan membaiki kereta merupakan sasaran pengkaji. Pengkaji telah memilih seramai 20 orang responden, iaitu 30% daripada jumlah populasi sebagai sample kajian ini. Pengusaha bengkel servis dan membaiki kereta dipilih secara rawak mudah. Kaedah ini mudah untuk memilih sampel dari daripada populasi dari senarai yang banyak dan setiap orang mempunyai peluang dipilih (Mohamad Najib, 1999) .

### **Instrumen Kajian**

Instrumen kajian yang digunakan di dalam kajian ini ialah temu bual yang berstruktur dengan menggunakan senarai semak yang telah disediakan. Item soalan dalam senarai semak dibina berdasarkan tinjauan tokoh seperti Loo (2004) dan Abdul Aziz (2000) bagi Persoalan Kajian 1, Abdul Aziz (2000) dan Yahya (1984) bagi Persoalan kajian 2, Abdul Aziz (2006) dan Zahir, Mohd. Rizal dan Ahmad, (2003) bagi Persoalan Kajian 3 serta Nicholas dan Gorman (1997) dan Yahya (1989) bagi Persoalan Kajian 4. Pengkaji menggunakan temu bual bersemuka sebagai alat atau instrumen untuk menjalankan kajian. Jenis instrumen yang digunakan mempengaruhi jenis data yang diperolehi dan juga jenis analisis pengkaji. Instrumen temu bual bersemuka merupakan satu kegiatan atau perbuatan komunikasi yang di dalamnya pengkaji mengemukakan soalan dengan tujuan memperolehi maklumat daripada responden. Responden adalah menjadi pemberi maklumat (Syed Arabi, 1998).

Senarai semak ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu:

- i. Bahagian A: Biodata responden yang mempunyai lima item.
- ii. Bahagian B: Amalan Pengurusan perniagaan yang terdiri daripada tiga puluh item (Termasuk 4 item “lain-lain” yang berkaitan).

Item soalan yang digunakan dalam temu bual ini adalah dalam bentuk skala binari. Di dalam item soalan bentuk skala binari hanya terdapat dua pilihan jawapan iaitu sama ada Ya atau Tidak sahaja. Oleh itu, ianya lebih sesuai untuk dijawab oleh responden yang terdiri daripada para pengusaha yang sibuk menjalankan perniagaan mereka.

Keempat-empat item “lain-lain” yang berkaitan persoalan kajian dianalisis dengan pendekatan kualitatif oleh pengkaji. Data-data yang bersifat kualitatif seperti cadangan tambahan daripada para responden

Dalam kajian ini, senarai semak digunakan dalam temu bual berstruktur sebagai instrumen kajian kerana ianya lebih praktikal dan lebih berkesan untuk digunakan. Arahan dan soalan yang diberikan di dalam senarai semak semasa menemu bual adalah piawai dan serupa kepada semua responden yang dikaji. Mohd. Fauzi (1981) menyatakan bahawa kaedah temu bual sesuai digunakan untuk mengkaji responden yang sibuk dengan urusan harian mereka. Kita sedia maklum bahawa mereka sentiasa sibuk dalam menguruskan perniagaan mereka. Ini akan menyukarkan mereka menjawab soal-selidik yang disediakan. Adalah lebih berkesan sekiranya senarai semak yang disediakan dan ditandakan oleh pengkaji semasa menemu bual responden yang sedang menjalankan perniagaan. Responden lebih memberikan kerjasama apabila kaedah ini digunakan.

### **Kajian Rintis**

Kajian rintis merupakan kajian yang dijalankan sebelum borang senarai semak temu bual digunakan dalam kajian sebenar. Kajian rintis dijalankan untuk mengukur kesahan dan kebolehpercayaan item soalan. Pengkaji dapat mengenal pasti kelemahan dalam instrumen kajian. Oleh itu, pengkaji berpeluang untuk membuat beberapa perubahan bagi mempertingkatkan lagi mutu instrumen kajian.

Menurut Best dan Khan (1998), item yang dibina perlu diuji bagi menentukan kualiti dan mencapai objektif penyelidikan yang dijalankan. Oleh itu, kajian rintis perlu dilakukan untuk menentukan aras signifikan item soalan yang dibina sesuai dan diterima.

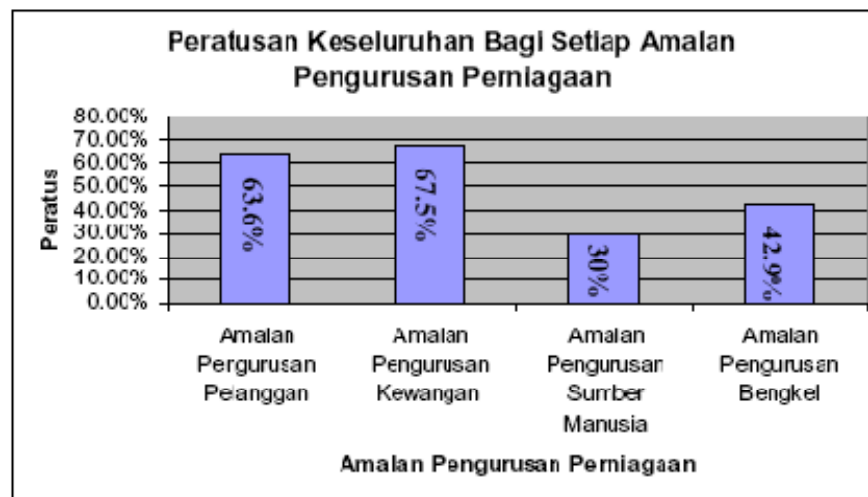
Dengan menjamin kesahan instrument kajian ini, sebelum menjalankan kajian rintis, sample item soalan (Rujuk Lampiran A) telah diserahkan kepada pensyarah, iaitu Prof. Madya Dr. Hj. Abd. Wahid Bin Mukhari yang berpengalaman luas dalam bidang ini untuk disemak. Manakala kebolehpercayaan instrumen kajian ini pula diperolehi melalui dapatan dari kajian rintis yang dijalankan.

Kebolehpercayaan membawa maksud sejauh manakah sesuatu instrumen itu dapat memberikan maklumat yang konsisten. Menurut Mohd. Majid (2000) pula menyatakan kebolehpercayaan akan memberi darjah ketekalan dan ketepatan instrumen pengukuran. Instrumen yang mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi akan memberi keputusan yang sama setiap kali ia digunakan di dalam situasi setara. Pendapat ini telah disokong oleh Yap *et al.* (1989) yang menyatakan kebolehpercayaan mementingkan ketekalan, ketepatan, atau kejituan ukuran yang dibuat. Instrumen yang mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi akan member keputusan yang sama dan hampir sama sekali digunakan.

Menurut Mohamad Najib (1999), saiz sampel rintis tidak perlu besar tetapi memadai untuk memenuhi tujuan perbincangan awal yang berkesan tentang ujian (6-9 orang). Oleh itu, seramai 6 responden telah dipilih secara rawak mudah oleh pengkaji untuk ditemu bual bagi menentukan kebolehpercayaan instrumen adalah sesuai. Kajian rintis ini dijalankan ke atas pengusaha bengkel servis dan membaiki kereta di kawasan Taman Setia Indah. Kawasan ini dipilih kerana ia terdiri daripada mereka yang tidak terlibat sebagai responden dalam kajian sebenar.

Menurut Mohamad Najid (1999), kebolehpercayaan item soalan boleh dilakukan dengan menggunakan Kaedah Uji-Ulang-Uji. Pekali kebolehpercayaan bagi kajian rintis ini diuji dengan Kaedah Uji-Ulang-Uji, iaitu menjalankan temu bual berstruktur dengan menggunakan senarai semak yang sama sebanyak dua kali pada sample yang sama dalam masa yang berlainan. Hasil daripada kajian rintis yang dijalankan telah menunjukkan dapatan yang 100% sama telah diperolehi setiap kali digunakan.

## Analisis Keseluruhan



Rajah 1: Peratusan keseluruhan bagi setiap amalan pengurusan perniagaan

Pada keseluruhannya majoriti responden (67.5%) telah mengamalkan amalan pengurusan kewangan pada tahap sederhana. Ini diikuti oleh amalan pengurusan pelanggan. Amalan-amalan pengurusan sumber manusia merupakan amalan yang paling kurang diambil berat oleh para responden kerana ia hanya terletak pada tahap rendah.

Secara puratanya, hasil dapatan menunjukkan bahawa para responden telah mengamalkan amalan-amalan pengurusan perniagaan bagi aspek pengurusan pelanggan, pengurusan kewangan, pengurusan sumber manusia dan pengurusan bengkel dalam perniagaan servis dan membaiki kereta pada tahap sederhana atau memuaskan sahaja.

## **Perbincangan**

Daripada tinjauan yang dibuat oleh pengkaji didapati bahawa tidak terdapat responden daripada golongan perempuan yang menceburi perniagaan servis dan membaiki kereta di kawasan Ulu Tiram, Johor. Keseluruhan responden adalah lelaki. Daripada maklumat yang diperolehi, beberapa faktor yang berkemungkinan mempengaruhi keadaan ini. Di antaranya ialah kerja-kerja penyelenggaraan masih dianggap pekerjaan yang maskulin serta lasak dan kebanyakan berpendapat bahawa pekerjaan seumpama ini hanya akan dipegang oleh kaum lelaki sahaja. Maka kaum wanita juga beranggapan kerja-kerja penyelenggaraan adalah kerja berat dan hanya sesuai dipegang oleh kaum lelaki sahaja. Tambahan pula, terdapat banyak peluang pekerjaan yang terbuka di dalam pasaran di mana kaum perempuan masih berpeluang untuk tidak memilih kerja penyelenggaraan sebagai kerjaya mereka.

Golongan yang paling ramai menceburi perniagaan ini terdiri daripada golongan pertengahan. Salah satu faktor adalah kerana perniagaan servis dan membaiki kereta ini memerlukan modal yang agak besar dan juga memerlukan pengalaman yang luas bagi memantapkan kemahiran mereka semasa menjadi aprentis. Maka seseorang pengusaha servis dan membaiki kereta memerlukan masa yang panjang untuk belajar mengenai kepakaran teknikal, menjalani latihan amali ataupun latihan yang 'hand-on' dan menguasai kemahiran servis ini dengan mantap sebelum memulakan perniagaan mereka. Tambahan pula, kemungkinan besar juga umur yang terlalu muda dan kurang pengalaman boleh menyebabkan perniagaan mereka gagal kerana tidak dapat bersaing dengan peniaga lain yang telah lama berkecimpung dalam bidang perniagaan servis dan membaiki kereta ini.

Persoalan kajian pertama dalam kajian ini adalah mengenai amalan pengurusan pelanggan yang diamalkan oleh pengusaha servis dan membaiki kereta di kawasan Ulu Tiram, Johor.

Pelanggan adalah unsur penting dalam perniagaan di mana kejayaan sebuah perniagaan banyak bergantung kepada pelanggan (Abdul Aziz, 2000). Sebanyak lapan puluh peratus responden telah bersetuju bahawa salah satu amalan yang harus diamalkan untuk mendapat imej yang baik kepada pelanggan adalah berucap salam kepada pelanggan sebaik sahaja pelanggan melangkah masuk ke dalam kedai sebagai tanda hormat. Oleh itu, responden-responden mestilah pandai meningkatkan imej baik kepada pelanggan supaya pelanggan akan datang semula untuk mendapatkan perkhidmatan. Pendapat ini telah disetujui Loo (2004). Akhirnya, perniagaan responden tentu akan terus maju kerana berjaya mengekalkan pelanggannya.

Begitu juga, apabila pengusaha perniagaan berjanji dengan pelanggan, maka mereka akan menunaikan janji mereka. Antaranya seperti semasa penyerahan kereta yang diservis atau dibaiki kepada pelanggan pada tempoh masa yang dijanjikan. Mengikut hasil kajian, tidak ramai responden yang mengamalkan amalan tersebut. Mereka beranggapan sukar untuk mengamalkan amalan tersebut. Oleh itu, responden haruslah pandai membuat anggaran tempoh masa servis dan

membaiki kereta pelanggan. Menurut Abdul Aziz (2000), ketepatan masa peniaga boleh memberi imej yang baik serta mewujudkan perhubungan yang baik di antara pihak pelanggan dengan pengusaha perniagaan.

Dalam dunia perniagaan, pelanggan adalah ibarat “raja” dan merupakan satu aset yang terpenting untuk menentukan kejayaan dalam perniagaan. Ini kerana pelangganlah yang memainkan peranan yang penting dalam setiap urusan niaga. Tanpa pelanggan, sesuatu urusan niaga akan terbatal secara automatik. Oleh itu, semua pengusaha servis dan membaiki kereta di kawasan Ulu Tiram haruslah berusaha dengan tekun demi mengamalkan amalan-amalan pengurusan pelanggan yang terbaik demi mengekalkan kesemua pelanggan lama ataupun sedia ada serta berupaya untuk menarik pelanggan baru. Maka perniagaan mereka akan dapat dimajukan serta diperkembangkan lagi. Setiap pelanggan akan mengharapkan perkhidmatan yang baik, cekap dan cemerlang kerana ia merupakan harapan bagi semua pelanggan untuk melihat kereta mereka dapat dibaiki.

Hasil kajian telah menunjukkan bahawa semua responden telah menjalankan tugas mereka merekod perbelanjaan dan pendapatan perniagaan mereka dengan baik dan teliti. Menurut Goh dan Morgan (1997), semua kutipan wang dan perbelanjaan sesebuah perniagaan mesti dikawal dan direkod dengan tepat dan sistematik untuk mengelakkan kehilangan, kecurian dan penyelewengan. Laporan kewangan juga disediakan sekurang-kurangnya setiap tahun sekali. Walaupun peratusan untuk aspek ini adalah pada tahap tinggi tetapi ia tidak menunjukkan bahawa para responden ini semua mahir dalam pengurusan kewangan. Sebaliknya kebanyakan mereka tidak mahir dalam bidang perakaunan. Mereka bergantung seratus peratus kepada kerani atau syarikat perakaunan untuk menyediakan pernyataan kewangan perniagaan mereka. Ini kerana mereka memiliki tahap pendidikan yang rendah dan tidak mahir dalam perakaunan. Dalam kajian Zaidatol dan Habibah (1994) telah menunjukkan bahawa sebagian besar pengusaha di negara kita masih kurang mahir dalam bidang perakaunan. Para pengusaha tidak mempunyai asas dalam bidang perakaunan. Inilah kebiasaan yang menjadi punca utama kepada berlakunya kes kecurian dan kehilangan wang serta pecah amanah. Demi mengelakkan berlakunya sesuatu yang tidak diinginkan, maka seseorang pengusaha haruslah melengkapkan diri mereka dengan pengetahuan perakaunan dan kemahiran pengiraan sebelum memulakan sesebuah perniagaan. Tambahan pula, sistem perakaunan yang teratur dapat memudahkan para pengusaha menentukan keuntungan.

Tambahan pula, hanya sebilangan kecil responden sahaja yang bercita-cita untuk memperbesarkan perniagaan mereka. Dengan itu mereka telah membuat perancangan awal untuk menyimpan sebahagian pendapatan mereka untuk menjadi modal bagi perkembangan perniagaan mereka. Mereka menyimpan sejumlah wang yang ditetapkan ke dalam bank setiap bulan. Mengikut Habibah dan Norsiah (1992), perancangan perakaunan yang bersistematik dan teliti penting sekali untuk menentukan perkembangan sesebuah perniagaan. Akan tetapi, cita-cita mengembangkan perniagaan tidak ada pada responden yang lain kerana mereka beranggapan ia masih terlalu awal untuk mengembangkan perniagaan mereka ataupun mereka beranggapan bahawa perniagaan mereka agak baik dari segi pendapatan. Anggapan para pengusaha ini akan menyebabkan mereka ketinggalan zaman dan perkembangan perniagaan mereka akan terbantut. Ini kerana bagi sesebuah perniagaan yang berharapan cerah mestilah disertai dengan satu set perancangan masa depan yang sistematik serta pengusaha-pengusaha yang berpandangan jauh.

Pengurusan sumber manusia memainkan peranan yang penting dalam sesebuah perniagaan demi kelancaran perniagaan seharian. Ini kerana pekerja-pekerja yang akan membantu majikan dalam perniagaan dengan melaksanakan tugas masing-masing. Jikalau tanpa sebarang

pekerja yang bekerja dalam perniagaan tersebut, maka perniagaan tersebut akan terhenti dan tidak dapat berjalan dengan lancar. Oleh itu, para majikan perlu mengambil berat tentang prestasi pekerja-pekerja mereka supaya pekerja-pekerja mereka ini akan bekerja dalam suasana yang bersesuaian mereka.

Bengkel servis dan membaiki kereta merupakan tempat yang bahaya kerana ia mengandungi bahan yang mudah terbakar seperti petrol, minyak hitam, tayar dan sebagainya. Maka, pemadam api adalah alat yang paling penting dalam sesebuah bengkel. Ia digunakan untuk memadam api sewaktu berlakunya kebakaran. Oleh itu, kerajaan telah mewajibkan semua pengusaha perniagaan di bengkel menyediakan pemadam api di bengkel mereka. Tanpa pemadam api, pengusaha perniagaan di bengkel tidak akan mendapat lesen berniaga. Dengan itu, dapatan kajian sudah tentu akan mencapai seratus peratus dalam amalan penyediaan pemadam api untuk kegunaan semasa berlaku kebakaran.

Secara keseluruhan, pengurusan bengkel penting kepada para responden kerana bengkel merupakan tempat bekerja dan mereka sering didedahkan kepada kerja-kerja yang membahayakan diri mereka sendiri. Dengan menguruskan tempat bekerja dengan baik, maka kemalangan dapat dikurangkan dengan minima, kehilangan ataupun kerosakan pada peralatan dan mesin juga dapat dikurangkan dan majikan dapat menyediakan tempat bekerja yang selesa kepada pekerja-pekerja mereka. Dengan itu, perniagaan seseorang pengusaha akan dapat menjalankan mereka dengan baik kerana masalah-masalah yang sebegini dapat dihindarkan.

## Rujukan

- Abu Bakar Hamed, Rusmala Mohd. Dauh dan Siti Nabina (1998). *Asas Pengurusan Perniagaan*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Aini Hayati Mohamed, *et al.* (2006). *Pengajian Perniagaan* ". Petaling Jaya: Pearson Malaysia.
- Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional (1986). *Kurikulum Sekolah Menengah Vokasional Kursus Automotif*. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Chua, Joon Eng (1987). *Management of Business*. New York: McGraw Hill.
- Darina Osman (2005). *Selenggara Kenderaan, Jangka Hayat Berpanjangan*. Dewan Ekonomi ms. 52-55
- Edinburgh (1955). *Technical Education: Report Education Institute Of Sctland*. Scotland: Lindsay & Co. Ltd..
- Goh, Ee Khoo (2007, June 1). *Analysts:Pronton Has To pull Up Its Socks*. The Star, p. B3.
- Goh, Tong Hooi dan K. Morgan (1997). *Perdagangan*. Selangor: Sasbadi Sdn. Bhd..
- Hendry dan Pettigrew (1986). *Human Resource Management*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Jaafar Muhamd (1993). *Kelakuan Ogranisasi*. Kuala Lumpur: Leeds Publications
- Kerajaan Malaysia (1991). *Malaysia melangkah ke hadapan (Wawasan 2020)*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara.
- Loo, Chee Kuang (2004). *Perdagangan*. Selangor: Penerbitan Pelangi Sdn. Bhd..
- M.B. Muda, *e. al.* (2003). *Pengajian Perniagaan I*. Selangor: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd..
- Moha Asri Hj. Abdullah(1997). *Industri Kecil Dan Sederahan Di Malaysia*. Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd..
- Noor Sufiawati Khairani (2002). *"Adakah Anda Ketua Yang Baik "* dalam *Usahawan Sukses*. Selangor: Pustaka Wira Sdn. Bhd.
- Oh Sin Keong (2003). *Perpsepsi Guru-guru Mekanikal Terhadap Masalah Yang Dihadapi Dalam Pengurusan Bengkel*. Universiti Teknologi Malaysia: Tidak diterbitkan.



- Pusat Perkembangan Kurikulum (Januari, 2003). *Pelan Induk Mata Pelajaran Vokasional Sekolah Menengah. Harian bagi tahun 2002-2005*. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Rozhan Othman (2005). *Pengurusan Sumber Manusia Menghadapi Cabaran Era Pengetahuan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Sabri Hj. Hussin (2002). *Pengenalan Kepada Perniagaan Menguruskan Perniagaan Dalam Persepektif Malaysia*. Malaysia:Thosom Learning
- Yusaini Mohd. Yusop (1998). *Tinjauan Tentang Amalan Pengurusan Bengkel KH(KMT) Di Sekolah Menengah Dari Perspektif Pelajar 4SPH (1998)*. Universiti Teknologi Malaysia: Tidak Diterbitkan
- Zafir Mohd. Makhbul, Mohd. Rizal Palil dan Ahmad Khairi (2003). *Mengurus Perniagaan*. Bentong: PTS Publication & Distributors.
- Zaidatol Akmaliah dan Habibah Elias (1994). *Strategi Pengajaran Kemahiran Hidup dan Perdagangan Keusahawanan KBSM*. Petaling Jaya : Fajar Bakti.