

**GARIS PANDUAN
PENULISAN
KAJIAN KES TAHUN AKHIR**

BACELOR PENTADBIRAN PERNIAGAAN

**FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

PRAKATA

Dokumen ini dikeluarkan sebagai garis panduan mengenai cara penulisan Laporan Kajian Kes bagi kursus projek ilmiah tahun akhir program Bachelo Pentadbiran Perniagaan (MGM4198A/B). Adalah diharapkan agar semua yang berkenaan memberi perhatian dan menulis dengan berpandukan kepada garis panduan ini. Perlu diingatkan bahawa penilaian kursus ini tidak hanya berdasarkan kepada penulisan laporan sahaja. Aspek lain berkaitan dengan komitmen pelajar semasa penulisan laporan juga turut dinilai oleh penyelia.

Tanggungjawab Penyelia termasuklah:

- a. Memberi bimbingan tentang penulisan laporan yang hendak dilaksanakan, standard yang diperlukan, perancangan penulisan laporan, literatur dan sumbernya, dan masalah plagiarism
- b. Mengekalkan hubungan melalui perjumpaan-perjumpaan dengan pelajar
- c. Mudah dihubungi oleh pelajar pada masa-masa lain yang bersesuaian apabila pelajar memerlukan nasihat
- d. Meminta deraf penulisan sebagaimana perlu, dan memulangkannya dengan teguran yang membina dalam jangka masa yang munasabah
- e. Memastikan yang pelajar sedar tentang kemajuan kerjanya yang tidak memuaskan atau hasil kerjanya yang tidak mencapai standard yang dijangka

Tanggungjawab Pelajar termasuklah:

- a. Membincangkan jadual perjumpaan dengan penyelia untuk dipersetujui oleh kedua belah pihak
- b. Mengambil inisiatif mengemukakan masalah-masalah dan kesulitan yang dihadapi
- c. Mengekalkan kemajuan kerja mengikut tahap-tahap kerja yang telah dipersetujui dengan penyelia (Carta Gannt)
- d. Menyediakan Laporan Kajian Kes menurut standard akademik
- e. Menyerahkan Laporan Kajian Kes untuk pemeriksaan pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan.

KANDUNGAN

<i>Prakata</i>		i
	Tanggungjawab Penyelia	ii
	Tanggungjawab Pelajar	ii
BAB		
1	KEPERLUAN UMUM PENULISAN LAPORAN KAJIAN KES	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Bahasa	1
	1.3 Spesifikasi Teknikal	1
	1.3.1 Jenis Tulisan dan Saiz Font	1
	1.3.2 Birai	2
	1.3.3 Jarak Antara Barisan (Spacing)	2
	1.3.4 Penomboran Muka Surat	2
	1.3.5 Kertas	3
	1.3.6 Penjilidan	3
	1.3.7 Penyerahan Kajian Kes	4
	1.3.8 Kedudukan Muka Surat	4
2	FORMAT LAPORAN KAJIAN KES	5
	2.1 Bahagian Utama dalam Laporan Kajian Kes	5
	2.1.1 Bahagian I: Fakta Kes	5
	2.1.2 Bahagian II: Analisis Kes	6
	2.2 Skop Kes	6
	2.3 Kriteria Penialaian	7
	2.4 Perkara Lain	7
3	SUSUNAN BAHAGIAN DALAM LAPORAN	9
	3.1 Susunan Bahagian	9
	3.1.1 Bahagian Hadapan	9
	3.1.2 Bahagian Utama	11
	3.1.3 Bahagian Belakang	11
	Lampiran	
	1 Kulit	15
	2 Tetulang	16
	3 Muka Tajuk	17
	4 Borang Pengisytiharan Keaslian Laporan	18
	5 Jadual Kandungan	19
	6 Senarai Jadual	20
	7 Senarai Rajah	21

Borang UPM/FEP/T/B-PS/03-T2
Borang UPM/FEP/T/B-PS/03-T4

BAB 1

KEHENDAK UMUM PENULISAN LAPORAN KAJIAN KES

1.1 Pengenalan

Garis panduan ini bertujuan membantu pelajar mengenai cara penulisan Laporan Kajian Kes tahun akhir. Pelajar dikehendaki menyediakan dua kajian kes iaitu satu kes mengenai satu organisasi perniagaan yang sekurang-kurangnya bersaiz sederhana pada semester kedua terakhir dan satu kajian kes lagi mengenai satu organisasi perniagaan lain atau isu yang berbeza dalam organisasi yang sama semasa semester terakhir. Sila rujuk penyelia masing-masing untuk mendapatkan penerangan lanjut mengenai keperluan ini.

1.2 Bahasa

Laporan Kajian Kes hendaklah ditulis dalam mana-mana satu bahasa standard berikut: Bahasa Melayu; Bahasa Inggeris (British); atau Bahasa Inggeris (Amerika). Gaya penulisan hendaklah formal dan mudah difahami pembaca.

1.3 Spesifikasi Teknikal

Penulisan Laporan Kajian Kes hendaklah menggunakan perisian pemprosesan kata seperti Microsoft Word atau OpenOffice Writer, manakala cetakannya perlu dihasilkan menggunakan pencetak laser. Sila baca dengan teliti arahan berikut sebelum memulakan penulisan untuk mengelakkan pembaziran masa dan tenaga.

1.3.1 Jenis Tulisan dan Saiz Font

Keseluruhan teks Laporan Kajian Kes, termasuk tajuk dan nombor muka surat, hendaklah menggunakan jenis tulisan atau font yang sama. Saiz font hendaklah 12 poin dan tidak *discript* atau *diitalic* kecuali untuk nama saintifik dan istilah dalam bahasa lain. Tajuk bagi setiap bahagian hendaklah ditulis di dalam *bold*. Nota kaki dan teks dalam jadual hendaklah bersaiz tidak kurang daripada 8 poin.

Font yang sesuai untuk penulisan laporan kajian kes adalah mana-mana satu atau dua daripada yang berikut :

Arial
Book Antiqua
Bookman
Helvetica
Helvetica Narrow
Palatino
Times
Times New Roman

1.3.2 Birai

Birai tepi sebelah kiri hendaklah ditetapkan sekurang-kurangnya pada 40mm, manakala birai tepi sebelah kanan, atas dan bawah ditetapkan sekurang-kurangnya pada 25mm. Spesifikasi birai bertujuan memudahkan penjilidan dan pengemasan. Semua maklumat (tajuk, nota kaki dan rajah), termasuk nombor muka surat, hendaklah berada di dalam kawasan teks.

1.3.3 Jarak Antara Barisan (Spacing)

Laporan Kajian Kes hendaklah ditaip dengan dua jarak antara barisan, dengan empat jarak antara perenggan dan seksyen. Perkara berikut hendaklah ditaip dengan satu jarak antara barisan :

- i. nota kaki penjelasan (jika amat perlu) ;
- ii. petikan yang panjangnya melebihi tiga barisan yang disusun dalam satu blok;
- iii. rujukan atau bibliografi (kecuali antara catatan);
- iv. tajuk atau kepala (jadual, rajah) yang melibatkan dua atau lebih baris;
- v. lampiran, seperti soal selidik, surat.

1.3.4 Penomboran Muka Surat

Semua muka surat hendaklah dinomborkan di tengah atau di birai bawah sebelah kanan. Nombor muka surat hendaklah dicetak tanpa tanda bacaan. Keseluruhan Kajian Kes termasuk jadual dan rajah hendaklah dicetak pada sebelah muka surat sahaja. Semua naskah mestilah bersih dan boleh dibaca dengan jelas.

Setiap muka surat, selain muka surat Tajuk, mestilah dinomborkan mengikut turutan dari awal hingga ke akhir Laporan Kajian Kes, termasuklah muka surat untuk jadual, rajah dan lampiran.

Bahagian Permulaan sebelum Bahagian 1 diberi nombor kecil Roman secara turutan (i, ii, iii dan seterusnya). Muka surat Tajuk tidak perlu dinomborkan walaupun ianya dikira sebagai muka surat i. Muka surat 1 bermula di muka surat pertama Pengenalan tetapi tidak dinomborkan. Muka surat seterusnya diberi nombor bermula dengan muka surat 2.

Setiap lampiran hendaklah dikenalpasti secara berasingan menggunakan satu huruf besar bermula dengan A. Muka surat untuk lampiran juga perlu dinomborkan. Sekiranya muka surat terakhir sebelum lampiran pertama adalah 61, maka senarai lampiran adalah 62 dan muka surat pertama untuk lampiran pertama adalah 63.

1.3.5 Kertas

Kertas yang perlu digunakan ialah kertas simili putih (80g) atau kertas yang berkualiti setara. Kertas hendaklah bersaiz A4 (210 mm x 297 mm).

1.3.6 Penjilidan

Penjilidan dilakukan setelah Laporan Kajian Kes telah siap dan telah ditandatangani oleh Penyelia. Pastikan setiap muka surat berada dalam susunan yang betul.

Laporan Kajian Kes hendaklah dijilid berkulit keras dengan warna **MERAH HATI** dan berkeadaan tetap iaitu kesemua muka suratnya dijilid kekal.

Butiran berikut di kulit Laporan Kajian Kes hendaklah menggunakan huruf besar berwarna emas bersaiz 18 poin:

tajuk kajian kes;
nama pelajar;
nama fakulti dan universiti; dan
sesi akademik.

Contoh: sila lihat Lampiran 1

Butiran berikut di tetulang Laporan Kajian Kes hendaklah menggunakan huruf besar berwarna emas bersaiz 20 poin:

nama pelajar;
nama program; dan
sesi akademik.

Contoh: sila lihat Lampiran 2

1.3.7 Penyerahan Kajian Kes

Hantar dua salinan Laporan Kajian Kes berserta satu salinan CD ke Jabatan selewat-lewatnya satu minggu sebelum peperiksaan semester akhir bermula.

Pelajar perlu melengkapkan dua salinan Borang Penyerahan Projek Ilmiah Tahun Akhir/Kajian Kes (UPM/FEP/T/B-PS/03-T2) dan sesaliran Borang Penilaian Projek Ilmiah Tahun Akhir (UPM/FEP/T/B-PS/03-T4).

1.3.8 Kedudukan Muka Surat

Teks hendaklah dalam format kedudukan potret. Kedudukan pemandangan (lanskap) boleh digunakan untuk Rajah dan Jadual.

BAB 2

FORMAT LAPORAN KAJIAN KES

2.1 Bahagian Utama dalam Laporan Kajian Kes

Setiap satu kes mempunyai dua bahagian utama:

- Bahagian I : Fakta Kes (25-30 muka surat)*
- Bahagian II : Analisis Kes (30-35 muka surat)*

*Tidak termasuk lampiran, muka surat bibliografi dan bahagian sebelum Bahagian I (Fakta Kes)

2.1.1 Bahagian I: Fakta Kes

Mengandungi maklumat (fakta) tentang organisasi yang dikaji dan juga tentang persekitarannya.

Apa sahaja maklumat yang diperlukan untuk membuat analisis di Bahagian II perlu dimasukkan ke dalam Bahagian ini. Laporkan apa yang anda lihat dan dengar (cth. gosip, gejala, masalah syarikat, dan apa yang telah dilakukan oleh syarikat untuk menyelesaikan masalah)

Gunakan tajuk yang sesuai. Cth.: Latar belakang syarikat, Industri, Sejarah Personaliti (berikan sejarah watak penting dalam kes anda), Ringkasan Keputusan (langkah/tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menyelesaikan masalah), Insiden Penting.

Bahagian I ini hendaklah diakhiri dengan keperluan untuk menyelesaikan masalah atau isu berkenaan dengan segera.

Mesti disertakan semua maklumat yang diperlukan untuk analisis di Bahagian II.

Fakta kes ini perlu dipersembahkan secara teratur. Pelajar juga perlu bertindak seolah-olah sebagai 'pemberita' yang menyampaikan hanya fakta dan bukan membuat ulasan.

2.2.2 Bahagian II: Analisis Kes

Mengandungi:

- Sinopsis kes – Ringkaskan kes dalam satu muka surat
- Pengenalpastian simptom (petanda) dan masalah – Diterangkan dalam 2-3 muka surat. Jangan masukkan maklumat baharu di sini. Senaraikan masalah, klasifikasinya dan kaedah untuk menyelesaikannya. Selesaikan semua atau menurut pilihan.
- Perbincangan punca masalah – Semasa membincangkan punca masalah, gunakan teori yang telah dipelajari untuk menerangkannya.
- Alternatif penyelesaian masalah – Alternatif yang dicadangkan perlu juga menggunakan teori yang telah dipelajari sebagai justifikasi.
- Penilaian alternatif – Kaedah untuk menilai alternatif termasuk keberkesanan setiap alternatif penyelesaian, kesan sampingan, masa mendulu (*lead time*), faktor kos, keupayaan organisasi untuk melaksanakan setiap alternatif.
- Cadangan dan rancangan tindakan – Berdasarkan penilaian terhadap setiap alternatif. Berikan justifikasi dan cadangan. Boleh merangkumi rancangan jangka pendek, rancangan jangka panjang dan pelan tindakan. Dalam rancangan tindakan masukkan senarai tanggungjawab dan sebagainya.

Nota: Analisis perlu dibuat dengan menggunakan maklumat yang diberi di dalam Bahagian I.

Pelajar perlu menyokong analisis mereka dengan mengaplikasi (menggunakan) teori, konsep, prinsip dan sebagainya yang relevan. Analisis orang biasa (*layman*) mesti dielak.

2.2 Skop Kes

Pelajar ada dua pilihan:

- Kes strategi
- Kes fungsian (*functional*)

Nota: Pelajar yang memilih untuk menyediakan kes fungsian dikehendaki menyediakan kes dalam fungsi (bidang) pengkhususannya seperti kewangan, pemasaran, keusahawanan dan lain-lain yang diluluskan oleh Jabatan.

2.3 Kriteria Penilaian

Bahagian I:

1. Kerelevanan dan kecukupan maklumat
2. Keupayaan melapor secara objektif (melapor hanya fakta dan angka)
3. Gaya pembentangan fakta kes

Bahagian II:

1. Keupayaan mengenalpasti dan membeza dengan tepat simptom dan permasalahan
2. Kerelevanan penyelesaian (*solutions*) dengan masalah yang dikenalpasti
3. Keupayaan memberi justifikasi ke atas cadangan
4. Keupayaan menyokong analisis dengan input akademik yang berkaitan

Keseluruhan:

1. Susunan isi (idea perlu disampaikan secara tersusun dan teratur supaya mudah diikuti)
2. Persembahan – laporan perlu mengikut format yang ditetapkan dan mempunyai jadual kandungan, tajuk dan tajuk kecil, nombor muka surat, bibliografi dan sebagainya. Semua perkara tersebut perlu dilakukan dengan betul
3. Bahasa – pastikan tidak terdapat kesilapan ejaan dan kesilapan nahu yang ketara

2.4 Perkara Lain

- Setiap laporan kajian kes perlu disertakan dengan surat (borang) yang ditandatangani oleh pegawai organisasi yang dikaji

mengesahkan kedatangan/lawatan pelajar ke organisasi itu untuk mengumpul maklumat

- Pelajar dilarang sama sekali meniplak mana-mana laporan terdahulu sama ada hasil kerja sendiri atau orang lain

BAB 3

SUSUNAN BAHAGIAN DALAM LAPORAN

3.1 Susunan Bahagian

Laporan Kajian Kes mesti berbentuk kertas saintifik. Ia perlu mengandungi bahagian dalam susunan berikut:

I- Bahagian Hadapan

- a. Muka tajuk
- b. Abstrak (dalam dua bahasa iaitu Melayu dan Inggeris)
- c. Penghargaan
- d. Pengisytiharan keaslian laporan
- e. Jadual Kandungan
- f. Senarai Jadual
- g. Senarai Rajah

II- Bahagian Utama

- a. Fakta Kes
- b. Analisis Kes

III- Bahagian Belakang

- a. Senarai Rujukan
- b. Senarai Lampiran

3.1.1 BAHAGIAN HADAPAN

a. Muka Tajuk

Mengandungi perkara berikut :

- i. Tajuk kajian kes
- ii. Nama penulis
- iii. Nama program
- iv. Sesi akademik

Contoh: sila lihat Lampiran 3.

b. Abstrak

Abstrak ialah satu ringkasan pendek tentang objektif dan isi kandungan laporan kajian kes. Ia hendaklah ditulis mengikut struktur penulisan laporan, dengan penekanan diberi kepada pernyataan isu atau masalah, cadangan penyelesaian dan rumusan. Abstrak hendaklah tidak melebihi 300 patah perkataan.

c. Penghargaan

Menamakan dan memberi penghargaan kepada individu/institusi tertentu yang telah membantu anda menyiapkan kajian yang berkenaan. Penghargaan hendaklah berbentuk sederhana dan bersesuaian dengan bantuan yang diberi.

d. Pengisytiharan Keaslian Laporan

Laporan yang disediakan hendaklah berasaskan kajian yang dijalankan oleh pelajar sendiri. Semua petikan dan rujukan yang dibuat hendaklah diakui sumbernya. Penciplakan (plagiarism) adalah satu kesalahan yang serius dan boleh diambil tindakan oleh pihak universiti.

Contoh: sila lihat Lampiran 4.

e. Jadual Kandungan

Memberikan garis kasar tentang bahagian utama laporan kajian kes, bermula dengan senarai perkara yang terdapat dalam bahagian hadapan laporan, kecuali muka tajuk, dan diikuti dengan perkara dalam bahagian utama laporan, bahagian belakang (senarai rujukan dan lampiran). Rujukan muka surat hendaklah diberikan untuk tiap-tiap perkara.

Contoh : sila lihat Lampiran 5.

f. Senarai Jadual Dan Rajah

Tajuk jadual dan rajah hendaklah ditulis dengan penuh sama seperti yang terdapat dalam teks laporan. Nombor rujukan untuk jadual dan

raja hendaklah ditulis dengan menggunakan angka Arabik. Nombor rujukan muka surat juga perlu disertakan.

Contoh: sila lihat Lampiran 6 dan 7.

3.1.2 BAHAGIAN UTAMA

Sila rujuk Bab 2.

3.1.3 BAHAGIAN BELAKANG

a. Senarai Rujukan

Rujukan adalah suatu perkataan yang biasanya bermaksud suatu senarai karya-karya yang dipetik. Pelajar adalah bertanggungjawab untuk memilih gaya pemetikan yang sesuai dengan bidang dan menggunakan gaya tersebut dengan betul dan secara konsisten. Sila rujuk penyelia anda untuk panduan.

Semua rujukan yang terdapat di dalam teks hendaklah disenaraikan di bahagian ini. Senarai rujukan hendaklah disusun mengikut abjad. Contoh penulisan senarai rujukan adalah seperti berikut:

Abdul Rahim Abdul Samad and Mohd Shahwahid Othman. 2009. West Malaysian Sawntimber Supply Analysis: A Multivariate Cointegration Approach. Proceedings of the Regional Conference On The Humanities 2009, Universiti Teknologi Petronas, Perak. pp. 1-11.

Azmawani Abd Rahman, Noor Azman Ali and Han Chun Kwong. 2008. *Management Research Issues*. UPM, Press.

Bauer, P. 1991, *The Development Frontier*, Cambridge, Mass., Harvard University Press.

Paxton, Julia and Carlos A. Cuevas, *A Worldwide Inventory of Microfinance Institutions*, Report prepared for Sustainable Banking with the Poor Program, Washington, DC: The World Bank, 1997.

_____, "Introducing Savings in Microcredit Institutions: When and How", Focus Note No. 8, The World Bank, July 1997.

Nelson, R. and S.G. Winter. 1982. *An Evolutionary Theory of Economic Change*. Cambridge: Harvard University Press.

Jika gaya rujukan menuruti format Persatuan Psikologi Amerika (APA), pelajar boleh merujuk kepada *Publication Manual of the American Psychological Association* edisi ke-enam yang selalunya digunakan dalam bidang sains social dan pendidikan. Manual ini terdapat di laman web APA di <http://www.apastyle.org/>.

Contoh gaya APA adalah seperti berikut:

Rujukan dari buku:

Shipley, W. C. (1986). *Shipley Institute of Living Scale*. Los Angeles, CA: Western Psychological Services.

Wilson, B. A., Alderman, N., Burgess, P. W., Emslie, H. C., & Evans, J. J. (1996). *The Behavioural Assessment of the Dysexecutive Syndrome*. Flenpton, England: Thames Valley Test Company.

American Psychological Association. (2001). *Publication manual of the American Psychological Association* (5th ed.). Washington, DC: Author.

Rujukan dari buku yang diedit:

Raz, N. (2000). Aging of the brain and its impact on cognitive performance: Integration of structural and functional findings. In F. I. M. Craik & T. A. Salthouse (Eds.), *Handbook of aging and cognition* (2nd ed., pp. 1–90). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Rujukan dari jurnal:

Nik Mustapha, R. A. (1993). Valuing outdoor recreational Resources in Tasik Perdana using dichotomous choice contingent valuation method. *The Malaysian Journal of Agricultural Economics*, 10, 39-50.

Pratto, F. & John, O. P. (1991). Automatic vigilance: The attention-grabbing power of negative social information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 380–391. doi:10.1037/0022-3514.61.3.380

American Educational Research Association. (2006). Standards for reporting on empirical social science research in AERA publications. *Educational Researcher*, 35(6), 33–40.

Rujukan dari prosiding konferens:

Schnase, J. L. & Cunnius, E. L. (Eds.). (1995). Proceedings from CSCL '95: *The First International Conference on Computer Support for Collaborative Learning*. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Rujukan dari dokumen kerajaan:

Ministry of Human Resources. (2008). *Labour and human resources statistics*. Putrajaya, WP: Malaysia.

Rujukan dari manuskrip:

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G. & the PRISMA Group. (2008). *Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analysis: The PRISMA statement*. Manuscript submitted for publication.

Rujukan dari disertasi kedoktoran (diterbitkan & tidak diterbitkan):

Darling, C. W. (1976). Giver of due regard: the poetry of Richard Wilbur. *Dissertation Abstracts International*, 44, 4465. (AAD44-8794).

Zahira, M.I. (2008), Unconscionability in the law and practice of franchising. Unpublished doctoral dissertation, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor.

Rujukan dari kertaskerja seminar:

Leclerc, C. M. & Hess, T. M. (2005, August). Age differences in processing of affectively primed information. Poster session presented at the 113th Annual Convention of the American Psychological Association, Washington, DC.

Rujukan dari Internet:

Merriam-Webster's online dictionary. (n.d.). Retrieved April 20, 2007, from <http://www.m-w.com/dictionary/>

Penulisan yang dirujuk di dalam teks hendaklah dinyatakan nama penulisnya (dengan 'initial' ditinggalkan) bersama tahun penerbitannya. Jika terdapat lebih daripada dua penulis kepada sesuatu penulisan, maka *et. al* boleh digunakan selepas nama yang pertama, contohnya (Abdullah *et. al*, 2009). Walau bagaimanapun, di dalam senarai rujukan kesemua nama pengarang hendaklah ditulis.

Jika terdapat lebih daripada satu rujukan kepada sesuatu perkara maka susunan nama penulis-penulisnya hendaklah mengikut susunan abjad, contohnya (Abdullah *et. al*, 2009; Barton, 2004; and Cheng, 2006). Jika terdapat lebih daripada satu rujukan daripada penulis yang sama dan tahun penerbitan yang sama hendaklah ditambah abjad a,b, dan seterusnya di hujung rujukan, dengan penulisan yang terdahulu didahulukan, contohnya: (Abdullah *et. al*, 2009a); (Abdullah *et. al*, 2009b); atau (Abdullah *et. al*, 2009a,b).

b. Senarai Lampiran

Bahagian ini mengandungi data, maklumat atau rujukan tambahan kepada teks.

**LAMPIRAN 1
KULIT LAPORAN**

**TAJUK KAJIAN KES
(HURUF BESAR)**

**NAMA PELAJAR
(HURUF BESAR)**

**FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

2010/2011

**LAMPIRAN 2
TETULANG**

**NAMA PELAJAR
(HURUF BESAR)**

**BACELOR PENTADBIRAN PERNIAGAAN
(HURUF BESAR)**

2010/2011

**LAMPIRAN 3
MUKA TAJUK**

**KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI:
KAJIAN KES DI SYARIKAT XYZ**

AISHAH BINTI ABDUL

Laporan kajian kes yang diserahkan kepada Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian syarat untuk mendapatkan Bacelor Pentadbiran Perniagaan.

Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Putra Malaysia

2010/2011

LAMPIRAN 4

BORANG PENGISYTIHARAN KEASLIAN LAPORAN

Laporan kajian kes ini yang bertajuk telah disediakan oleh dan diserahkan kepada Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian syarat untuk mendapatkan Bachelo Pentadbiran Perniagaan.

Nama Pelajar:

Tandatangan Pelajar

AISHAH BINTI ABDUL

.....

Disahkan oleh:

..... (Tandatangan penyelia)

..... (Nama penyelia)

..... (Jabatan)

Tarikh:

**LAMPIRAN 5
JADUAL KANDUNGAN**

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
ABSTRAK	i
PENGHARGAAN	iii
PENGISYTIHARAN KEASLIAN LAPORAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xii
BAHAGIAN 1: FAKTA KES	1
1.1 Latar belakang Organisasi	1
1.2 Kepuasan Kerja dan Komitmen	10
1.3 Sejarah Personaliti	15
1.4 Langkah Diambil Organisasi	
1.5 Ringkasan Keputusan Organisasi	
BAHAGIAN 2: ANALISIS KES	26
2.1 Sinopsis Kes	27
2.2 Pengenalpastian simptom dan masalah	29
2.3 Punca Masalah	33
2.4 Alternatif Penyelesaian Masalah	38
2.5 Penilaian Alternatif	50
2.6 Cadangan	70
RUJUKAN	75
LAMPIRAN	80

LAMPIRAN 6
SENARAI JADUAL

SENARAI JADUAL		
JADUAL		MUKA SURAT
1.1	Jadual Taburan Kehadiran Staf Jan- Dis 2009	4
1.2	Jadual Tindakan Organisasi	10
.		
.		
.		
2.1	Jadual Alternatif Penyelesaian	42

LAMPIRAN 7
SENARAI RAJAH

SENARAI RAJAH		
RAJAH		MUKA SURAT
1.1	Carta Organisasi Syarikat	4
.		
1.2	Graf Tekanan Bebanan Kerja	
.		
.		
1.3	Keluk Tekanan Yerkes-Dodson	22
1.4	Graf Tekanan Tanggungjawab di Kalangan Eksekutif	29

UPM/FEP/T/B-PS/03-T2

UPM/FEP/T/B-PS/03-T4

