

# Meningkatkan Kecekapan Merekod Tempahan Reka Grafik CMN Global Consultant Sdn. Bhd

*Enhancing Efficiency of Record Booking Graphic Design CMN Global Consultant Ltd*

Amirul Ridzuan Mohd Shafie<sup>a</sup> & Muhammad Zulazizi Mohd Naw<sup>i</sup><sup>b\*</sup>

<sup>a</sup>Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjong Malim, Perak, Malaysia, [ridz.shafie@gmail.com](mailto:ridz.shafie@gmail.com)

<sup>b</sup>Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjong Malim, Perak, Malaysia, [zulazizi0902@gmail.com](mailto:zulazizi0902@gmail.com)

**Published:** 23 March 2021

**To cite this article (APA):** Mohd Naw<sup>i</sup>, M. Z., & Mohd Shafie, A. R. (2021). Enhancing Efficiency of Record Booking Graphic Design CMN Global Consultant Ltd. *Management Research Journal*, 10(1), 58-76. <https://doi.org/10.37134/mrj.vol10.1.5.2021>

**To link to this article:** <https://doi.org/10.37134/mrj.vol10.1.5.2021>

## Abstrak

Pengurusan dalam pentadbiran melibatkan banyak perkara. Setiap perkara ini pula perlu mengikut *Standard Operating Procedures* (SOP) sesebuah organisasi, seperti merekod, menyisih, menyemak, merangka, mengedar, dan sebagainya. Segala aktiviti perlu dikuasai oleh seseorang pegawai bagi melancarkan kecekapan tugas. Maka, pematuhan SOP adalah amat penting dalam semua jenis perkhidmatan termasuklah reka grafik. Jadi, kajian ini memfokuskan kualiti pereka grafik CMNGCSB ketika merekod tempahan dilakukan. Selain itu, kajian ini turut dijalankan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan ketika merekod tempahan yang terkini, efektif, dan mesra pelanggan dalam SOP. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif secara tinjauan menerusi soal selidik yang diedarkan kepada 40 orang responden dalam kalangan staf CMNGCSB yang menjadi pelanggan utama Unit Reka Grafik CMNGCSB, telah dipilih secara rawak untuk menjawab soal selidik berkenaan. Dapatan kajian ini menunjukkan, kaedah aplikasi Google Forms dalam SOP merekod tempahan, memberikan impak positif terhadap penilaian pelanggan perkhidmatan reka grafik CMNGCSB. Hasil kajian menunjukkan pengaplikasiannya perlu diteruskan bagi meningkatkan kecekapan merekod tempahan, sekali gus merencanakan perkhidmatan reka grafik syarikat.

**Kata kunci:** Kecekapan, Merekod Tempahan, Reka Grafik, Prosedur Operasi Standard (SOP)

## Abstract

*Management in administration involves many things. Each of these items must follow the Standard Operating Procedures (SOP) of an organization, such as recording, sorting, reviewing, drafting, distributing, and so on. All activities must be controlled by an officer to promote the efficiency of the task. Therefore, compliance with SOPs is very important in all types of services including graphic design. So, this study focuses on the quality of CMNGCSB graphic designers when order recording is done. Besides, this study was also conducted to improve the quality of service when recording the latest, effective, and customer-friendly orders in the SOP. This study uses a quantitative survey method through a questionnaire distributed to 40 respondents among CMNGCSB staff who are the main customers of CMNGCSB Graphic Design Unit, who were randomly selected to answer the questionnaire. The findings of this study show, the Google Forms application method in the SOP record bookings, has a positive impact on the customer evaluation of CMNGCSB graphic design services. The results show that its application should be continued to improve the efficiency of order recording, thus boosting the company's graphic design services.*

**Keywords:** Efficiency, Record Bookings, Graphic Design, Standard Operating Procedures (SOP)

## PENGENALAN

Pengurusan secara umumnya merangkumi pelbagai aspek, antaranya merancang, menyusun, memimpin, menyelaraskan, mengawal, dan menilai, bagi mencapai matlamat individu atau organisasi. Pengurusan kebiasaannya melibatkan pengawalan tenaga kerja, manipulasi sumber manusia, penyelarasan sumber kewangan, sumber teknologi dan sumber alam. Pengurusan yang baik adalah pengurusan yang mampu menggunakan sumber secara minima, tetapi mampu mendapatkan hasil yang optima (Arkib Negara Malaysia, 2016). Antara aktiviti terpenting dalam melaksanakan pengurusan sesebuah pentadbiran ialah aktiviti merekod. Kepentingannya diperakui sehinggakan kerajaan menubuhkan Jabatan Arkib Negara Malaysia, bagi mengurus dan menyelaraskan sumber rekod negara dengan sistematik. Pengurusan rekod yang sistematik dan efisien akan membolehkan pegawai membuat sesuatu keputusan, dan mengambil tindakan. Dengan kata lain, aktiviti merekod adalah langkah terawal dalam sesebuah organisasi. Menurut Malaysia Standard 2223-1:2009, 'rekod' secara amnya boleh didefinisikan sebagai maklumat yang wujud, diterima, dan diselenggara sebagai bukti oleh sesebuah organisasi atau orang perseorangan, bagi memenuhi kehendak undang-undang, serta melaksanakan transaksi rasmi. Rekod boleh dibahagikan kepada dua jenis iaitu rekod konvensional dan rekod elektronik.

Sementara, Akta Arkib Negara (2003) pula menjelaskan, 'rekod' merangkumi bahan bertulis atau bentuk lain yang menyatakan fakta atau peristiwa atau selainnya yang merakamkan maklumat, termasuklah kertas, dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, filem sinematograf, rakaman bunyi, rekod yang dihasilkan secara elektronik tanpa mengira bentuk atau ciri-ciri fizikal dan apa-apa salinannya. Klausula 3.16, MS 2223-1:2015 (BM), Bahagian 1: Am (ISO 15489-1:2001, IDT) pula menyebutkan, 'pengurusan rekod' adalah bidang pengurusan yang bertanggungjawab bagi kawalan yang cekap dan sistematik, dalam pengwujudan, penerimaan, penyelenggaraan, penggunaan, dan pelupusan rekod, termasuk proses untuk menawan dan menyimpan bukti atau maklumat mengenai aktiviti dan transaksi urusan organisasi dalam bentuk rekod (Arkib Negara Malaysia, 2016). Pengurusan rekod meliputi kesemua jenis catatan seperti rekod konvensional dan rekod elektronik, yang meliputi proses pengwujudan, penggunaan, penyelenggaraan, dan pelupusan. Pengurusan rekod konvensional dan elektronik yang baik, akan memenuhi tiga tindakan berikut:

1. Pra tindakan - diwujudkan dan ditawan.
2. Tindakan - diguna, disimpan, dan diselenggara.
3. Pasca tindakan - dipindah dan dimusnahkan.

Pengurusan rekod yang berkesan secara menyeluruh, akan membolehkan pentadbiran melakukan urusan secara sistematik, cekap, dan bertanggungjawab. Selain itu, perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan akan lebih konsisten dan saksama, di samping memudahkan gerak kerja dijalankan dengan berkesan di seluruh peringkat pentadbiran. Dalam waktu yang sama, pengurusan rekod juga akan memastikan kesinambungan sesebuah organisasi, jika berlaku sebarang bencana yang tidak diingini dalam sesebuah pentadbiran, seperti kebakaran, banjir, dan sebagainya.

## PERNYATAAN MASALAH

Sepanjang perkhidmatan pengkaji sejak pertengahan tahun 2016, kaedah tempahan reka grafik yang disyorkan oleh majikan adalah menggunakan gaya konvensional, Borang Tempahan Reka Grafik CMNGCSB (**Rujuk Lampiran B**). Borang kertas tersebut telah digunakan beberapa tahun yang lalu, oleh pereka grafik sebelum pengkaji. Borang kertas tersebut memerlukan pelanggan mengisi demografi mereka, item yang ingin direka, saiz rekaan, dan lain-lain perkara. Penggunaan borang secara manual pada masa kini agak remeh lebih-lebih lagi apabila memerlukan maklumat dengan kadar segera. Keadaan ini juga akan menjadi rumit apabila pelanggan sukar menyerahkan borang yang lengkap diisi, atas alasan jarak yang begitu jauh.

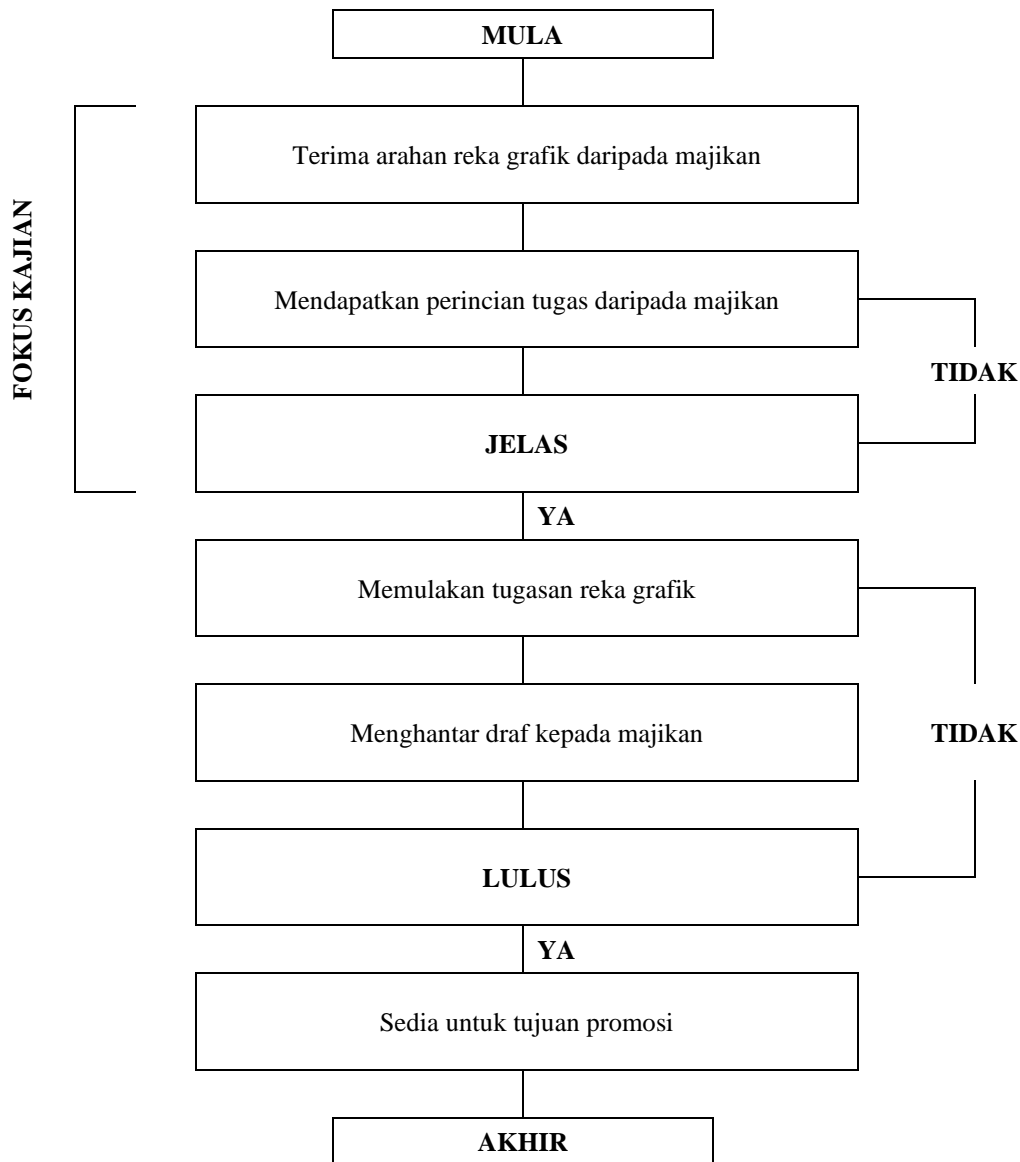
Walau bagaimanapun, apabila pengkaji mengambil alih perjawatan, pereka grafik senior menyatakan bahawa, borang tersebut sudah jarang digunakan. Hal ini kerana, pelanggan lebih mudah untuk membuat tempahan melalui aplikasi Whatsapp atau Telegram. Namun kekangannya, mesej atau maklumat yang diperlukan tidak tersusun, selalu tercicir, tidak lengkap, dan proses kendalian reka grafik menjadi tergendala jikalau pelanggan lewat membalas mesej (Saleh *et al.*, 2018). Pelanggan juga menjadi kurang berminat untuk menjawab pertanyaan pereka grafik, yang kerap bertanyakan maklumat yang keciciran. Terdapat juga pelanggan yang menggunakan aplikasi email untuk menghubungi pereka grafik. Tidak dinafikan, kaedah penghantaran email ini sangat penting dalam perhubungan, lebih-lebih lagi bagi keperluan menghantar bahan-bahan reka grafik bersaiz besar, secara atas talian. Namun, penggunaannya untuk perhubungan yang kerap adalah tidak efisien kerana tidak mesra pengguna (banyak kelemahan berbanding kelebihan) dan kuno (E. Fariborzi & M. Zahedifard; Archer-Brown & Kietzmann, 2018).

Oleh sebab itulah, kajian yang dijalankan ini merupakan kajian tindakan bagi mengenal pasti kualiti pereka grafik CMNGCSB ketika merekod tempahan pelanggan selain memastikan isu kecekapan merekod tempahan pelanggan melalui maklum balas daripada pelanggan dapat diselesaikan. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti kualiti perkhidmatan ketika merekod tempahan adalah yang terkini, efektif, lebih praktikal, lebih mesra pelanggan dalam SOP dan mudah untuk merekod tempahan.

## **KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN**

Dalam pada itu, usaha menambahbaik keberkesanan *Standard Operating Procedures* (SOP) Pereka Grafik CMN Global Consultant Sdn. Bhd. (CMNGCSB), kajian ini menggunakan kerangka konseptual daripada model SOP bisnes yang diadaptasi daripada model SOP bisnes Unit Reka Grafik (2016) dalam rajah 1 di bawah yang berkaitan aspek khidmat pelanggan. Elemen khidmat pelanggan yang difokuskan dalam kajian ini ialah proses merekod tempahan iaitu ketika pelanggan memberikan arahan, dan pereka grafik merekod tempahan tersebut. Secara umumnya, semua gerak kerja memerlukan pengurusan yang baik dan sistematik termasuklah ketika merekod tempahan dan permintaan pelanggan. Hal ini kerana, proses menerima arahan adalah proses yang pertama dalam melakukan sesuatu gerak kerja. Penerimaan arahan, maklumat, kehendak, dan permintaan pelanggan perlu diuruskan dengan baik, bagi mengelakkan kesilapan pada gerak kerja yang berikutnya. Kesilapan dalam melaksanakan kehendak pelanggan akan mengganggu gugat banyak hal, termasuklah gangguan emosi pelanggan dan pereka grafik, pembaziran sumber masa, tenaga, dan bahan cetakan, serta gangguan-gangguan lain yang tidak diinginkan.

**Rajah 1.** Standard Operating Procedures Reka Grafik CMN Global Consultant Sdn. Bhd.



**Sumber:** Model SOP Bisnes Unit Reka Grafik (2016)

**SOROTAN LITERATUR**

Aplikasi Google Forms sudah mula dilancarkan sejak 31 Oktober 2012 lagi (Sawers, 2012). Menurut Batubara (2016) & Kim & Park (2012), aplikasi ini diperkenalkan oleh syarikat gergasi Google LLC secara percuma, bagi menjalankan soal selidik dengan lebih mudah secara atas talian. Aplikasi ini berada dibawah pakej Google Drive Official Suite, yang dilancarkan bersama Google Docs, Sheets, dan Slide. Aplikasi ini sentiasa dinaiktaraf ciri-cirinya agar bersifat mesra pengguna dan memudahkan pengguna dalam pelbagai jenis keperluan industri, termasuk perniagaan (Suryana, 2018).

Antara kajian-kajian berkaitan penggunaan Google Docs dalam pengurusan seperti kajian Kamaruddin et al. (2020) mengenai “Penggunaan Inovasi dgDocSPACE dalam Pengurusan Fail Peribadi Secara Digital”. Kajian ini menfokuskan kepada pengurusan pergerakan fail peribadi staf dari bilik fail dan pengimplementasian pembangunan aplikasi dgDocSPACE. Hasil kajian yang diperoleh, aplikasi dgDocSPACE berjaya menunjukkan 100% pematuhan audit dalam pengurusan fail

peribadi yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, kajian Ali et al. (2019) yang dijalankan di setiap fakulti/PTj, Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTEM) kepada 80 responden menunjukkan terdapat beberapa elemen penting yang dapat meningkatkan prestasi pengurusan pendigitalan dokumen universiti iaitu faktor keperluan dasar dan garis panduan, faktor peralatan, kewangan dan latihan, faktor komitmen pengurusan, faktor keuntungan organisasi dan faktor kepuasan bekerja.

Begitu juga dengan kajian yang dilakukan oleh Adi Suyoso et al. (2016) tentang “Analisis Penggunaan Google Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja (Studi Pada Mahasiswa S-1 Angkatan 2013-2014 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”. Kajian ini menganalisis pengaruh kemudahan Google, manfaat Google, dan penggunaan Google (termasuk aplikasi Google Docs, Google Drive serta Google Video) terhadap kerja-kerja mahasiswa di Universitas Brawijaya. Hasil kajian mendapati penggunaan Google (termasuk aplikasi Google Docs, Google Drive serta Google Video) yang digunakan oleh mahasiswa dianggap mudah dan bermanfaat. Faizatin & Mujayana (2019) melalui hasil kajiannya yang dilakukan secara literatur bertajuk “Penggunaan Aplikasi Google Forms Dalam Pengarsipan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dinamika” menunjukkan aplikasi Google Forms dapat mengelola kerja-kerja perkeranian dengan rapi dan mudah. Arkib Keputusan yang menyimpan banyak dokumen-dokumen rasmi dapat dijumpai setelah adanya aplikasi Google Forms tersebut.

Berdasarkan kajian-kajian lepas, jelaslah bahawa, Google Docs yang mengandungi Google Forms mempunyai pelbagai manfaat dan kebaikan. Oleh sebab itulah, melalui kajian ini, walaupun Google Forms telah dilancarkan enam tahun yang lalu, namun bagi CMNGCSB, aplikasi ini adalah sesuatu yang baharu. Hal ini kerana, niche perniagaan CMNGCSB tidak berfokuskan kepada reka grafik semata-mata. Pengurusan yang melibatkan pengisian data, dan merekod invois, dilakukan menggunakan borang manual atau Microsoft Excel. Jadi penggunaan aplikasi Google Forms tidak dimanfaatkan untuk kerja-kerja pentadbiran secara meluas. Setelah melakukan kajian terhadap rakan-rakan seangkatan yang berkhidmat dalam perniagaan penerbitan dan percetakan reka grafik, maka barulah pengkaji sedar bahawa aplikasi Google Forms, telah diaplikasikan secara meluas dalam SOP mereka. Hal ini kerana, Google Forms menyediakan ruang jawapan sama seperti borang manual yang berbentuk objektif dan subjektif. Data-data dilengkapkan sendiri oleh pelanggan, dan terus disalurkan ke Google Sheets (sebahagian daripada aplikasi Google Docs), sebagai simpanan kekal di Google Drive, iaitu aplikasi simpanan fail atas talian (Pormes & Utomo, 2015).

Menurut Agustin et al. (2017), keistimewaan ciri ini dan kemudahannya (Google Forms), memberi kesan baik kepada SOP kerana maklumat yang diinginkan tidak keciciran, malah tidak akan lenyap selagi berada di atas talian. Tugas pereka grafik juga menjadi semakin mudah, kerana data diisi sendiri oleh pelanggan. Data-data tempahan mereka akan selamat berada dalam satu fail khas (Google Sheets), dan automatik disusun mengikut kolum dan baris. Data dan kehendak pelanggan juga boleh diakses dimana-mana sahaja (menjimatkan masa), lantas memungkinkan pereka grafik melakukan kerja reka secara fleksibel (Rohmah *et al.*, 2018). Ruangan RAM dan ROM komputer juga boleh dijimatkan kerana data berada di atas talian. Kecekapan dan kelajuan komputer juga akan lebih terjamin dengan aplikasi ini

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini adalah kajian bukan eksperimental berbentuk kajian tindakan (Chua, 2011) bagi mengenalpasti dan mengkaji secara sistematik berkaitan dengan kualiti pereka grafik CMNGCSB ketika merekod tempahan pelanggan dan kualiti perkhidmatan ketika merekod tempahan yang terkini, efektif, dan mesra pelanggan dalam SOP. Menurut Lewis (1946), kajian tindakan merupakan satu kajian yang dilakukan secara terus untuk menyelesaikan suatu masalah sosial di mana masalah diselesaikan dalam masa singkat, dan kajian berubah ke arah positif pada akhir kajian. Maka, kajian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif secara tinjauan bagi menerangkan hubungkait antara cabaran yang mempengaruhi masalah dan memberi kesimpulan yang lebih tepat mengenai

permasalahan dalam kumpulan yang dikaji. Instrumen yang digunakan pula adalah satu set soal selidik bagi menganalisis dapatan pra tindakan dan pasca tindakan. Sementara itu, pengkaji juga telah memilih soal selidik berbentuk skala Likert berskala 1 hingga 5 mata iaitu dari Sangat Tidak Setuju sehingga Sangat Setuju. Pemilihan skala Likert dalam kajian ini dibuat kerana mudah ditadbir, dianalisis, lebih tekal dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Tay, 2003). Set soal selidik terdiri daripada 14 item iaitu tujuh item merangkumi konstruk kualiti perkhidmatan reka grafik CMNGCSB dan tujuh item pula ialah kualiti pereka grafik CMNGCSB.

Populasi kajian adalah dalam kalangan warga CMNGCSB yang melibatkan pihak staf dalaman, staf anak syarikat, staf cawangan dan staf kerjasama yang menjadi pelanggan utama Unit Reka Grafik CMNGCSB. Sampel juga merupakan staf CMNGCSB itu sendiri yang menjadi pelanggan utama Unit Reka Grafik CMNGCSB dipilih sebagai responden kepada pengkaji. Responden terdiri daripada 50 orang yang dipilih secara rawak untuk menjawab soalan soal selidik. Walau bagaimanapun hanya 40 orang sahaja yang mengembalikan soal selidik (rujuk jadual 1). Bagi mengelakkan sebarang ralat seperti ketidaksempurnaan jawapan, menjawab soalan dengan sambil lewa, memberi jawapan yang kurang tepat atau mengelirukan (Mohd Nawati, 2020), pengkaji hanya memilih soal selidik yang dijawab dengan sempurna.

**Jadual 1.** Bilangan staf

<b>Staf CMNGCSB</b>	<b>Kekerapan</b>
Ibu Pejabat	10 (25%)
Anak Syarikat	10 (25%)
Cawangan	12 (30%)
Joint Venture	8 (20%)

### ***Perancangan Kajian***

Terdapat tiga tahap yang digunakan dalam kajian ini iaitu tahap pertama (pra tindakan), pengkaji akan melihat kembali bidang tugas pereka grafik secara keseluruhan. Hal ini bagi mendapatkan gambaran umum bidang tugas reka grafik mengikut SOP yang betul. Kemudian, pengkaji merangka sebuah borang maklum balas, bagi mendapatkan respon pelanggan mengenai khidmat reka grafik, sekali gus mengesan isu daripada respon tersebut. Borang maklum balas dirangka dengan memasukkan elemen yang berkaitan dengan kehendak pelanggan ketika membuat pesanan, kepuasan mereka terhadap kefahaman pereka grafik menterjemahkan arahan, dan sebagainya.

Borang maklum balas yang telah dibina, kemudiannya akan diedar kepada semua staf dalaman di ibu pejabat, anak syarikat, dan beberapa orang staf di bahagian cawangan dan kerjasama, yang pernah mendapatkan khidmat reka grafik daripada pengkaji. Borang maklum balas tersebut akan dikutip semula dan dianalisis bagi mendapatkan keputusan, untuk kajian berikutnya. Semasa menganalisis borang maklum balas, pengkaji akan melihat dan menyemak item-item yang mendapat skor yang rendah daripada pelanggan, sekali gus mengesan isu dan punca daripada kelemahan item-item tersebut. Kelemahan-kelemahan tersebut perlu didatangkan dengan cadangan penambahbaikan atau kaedah baru yang lebih efektif untuk melancarkan kelemahan SOP.

Seterusnya, pada peringkat kedua (aplikasi tindakan), setelah pengkaji mengesan isu dan puncanya, pengkaji akan mendatangkan cadangan penambahbaikan, dan kaedah terkini yang lebih baik untuk menyelesaikan isu tersebut. Isu dan kaedah tersebut akan disuarakan kepada majikan, dan memohon kebenaran menjalankan kajian bagi melihat keberkesannya. Setelah mendapatkan kelulusan,

pengkaji merancang dan membina kaedah yang dicadangkan, agar bersesuaian dengan SOP reka grafik. Setelah siap membina alatan kajian, pengkaji akan terus mengaplikasikannya dalam menjalankan SOP reka grafik, sambil memerhatikan kesannya terhadap kelancaran tugas. Pada peringkat terakhir (pasca tindakan), sehingga beberapa tempoh yang ditetapkan, borang maklum balas diedarkan semula kepada kumpulan sasaran, bagi mendapatkan respon terkini berkenaan aspek khidmat pelanggan. Borang maklum balas akan dikutip semula, dianalisis, sekali gus melihat tahap keberkesanan kaedah terkini, yang dicadangkan kepada majikan. Hasil analisis tersebutlah yang akan membuktikan sama ada kaedah yang dicadangkan memberi kesan positif kepada kecekapan khidmat pelanggan atau sebaliknya.

### ***Pelaksanaan Kajian***

Terdapat tiga tahap pelaksanaan iaitu pada pelaksanaan tahap pertama (pra tindakan), pengkaji telah mendapatkan SOP khusus untuk pereka grafik daripada majikan CMNGCSB. Pengkaji telah bertanya bidang tugas yang sepatutnya berada di bawah tanggungjawab pereka grafik syarikat. Melalui pengamatan pengkaji terhadap SOP dan bidang tugas ini, pereka grafik syarikat mempunyai peranan yang besar dalam mempromosikan identiti syarikat. Hasil rekaan perlulah benar-benar menarik minat pelanggan dan memberikan kesan jangka panjang kepada mereka untuk setia bersama perkhidmatan CMNGCSB. Maka untuk itu, kehendak dan selera pelanggan perlu dipenuhi, bagi mendapatkan hasil kerja yang baik dan menggambarkan niche sebenar perniagaan syarikat mereka. Oleh itu, pengkaji telah merangka sebuah borang maklum balas bertajuk 'Borang Maklum Balas Perkhidmatan Reka Grafik CMNGCSB' (**Rujuk Lampiran A**) yang bersesuaian, bagi mendapatkan respon tahap kepuasan pelanggan. Borang maklum balas kemudiannya dikutip semula, dan dianalisis bagi melihat isu atau kelemahan khidmat pelanggan. Setelah dianalisis, terdapat isu ketika pereka grafik merekod tempahan, yang perlu diperbaiki segera.

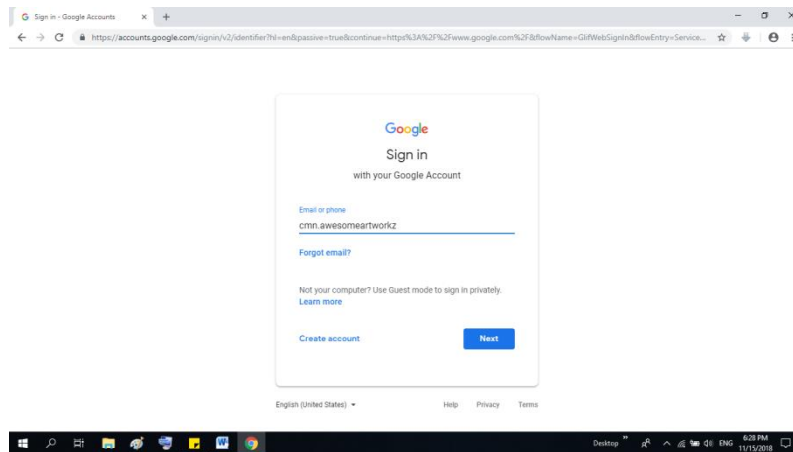
Pada pelaksanaan tahap kedua (aplikasi tindakan), hasil analisis Borang Maklum Balas Perkhidmatan Reka Grafik CMNGCSB menunjukkan terdapat empat item di bawah bahagian Kualiti Pereka Grafik yang mendapat skor terendah. Item-item ini kesemuanya berkait rapat dengan isu merekod tempahan, dan isu ini adalah langkah pertama SOP. Langkah pertama adalah langkah yang paling penting dalam setiap tugas. Proses merekodkan tempahan perlu berlaku dengan sistematik bagi mengelakkan salah faham terhadap arahan pelanggan. Pengkaji telah melakukan sedikit kajian, dan mendapati aplikasi Google Forms sedang popular, paling terkini, mudah dan mesra pelanggan, bagi merekod tempahan.

Penggunaannya amat meluas, mudah diakses, dan mesra pengguna kerana kesemua telefon pintar kini didaftarkan dengan akaun Google. Pengkaji telah mencadangkan kaedah ini kepada majikan CMNGCSB, dan diterima baik oleh mereka. Mereka juga faham dengan isu yang sedang dialami, yang berkemungkinan akan menjejaskan posisi pereka grafik syarikat. Majikan CMNGCSB juga membenarkan pengkaji untuk menjalankan kajian berkenaan dengan isu ini, bagi membuktikan keberkesanan tahap kecekapan Google Forms dalam meningkatkan produktiviti kerja reka grafik syarikat. Justeru, pada tahap ketiga (pasca tindakan), selang beberapa minggu menjalankan tugas dengan menggunakan aplikasi Google Forms, pengkaji mendapatkan semula maklum balas kumpulan sasaran, berkenaan pandangan mereka terhadap perkhidmatan reka grafik CMNGCSB. Pengkaji telah mengedarkan semula borang maklum balas, mengumpulkannya, dan membuat analisis bagi melihat skor mereka, sama ada positif atau sebaliknya.

### ***Aplikasi Google Forms untuk Merekod Tempahan Pelanggan***

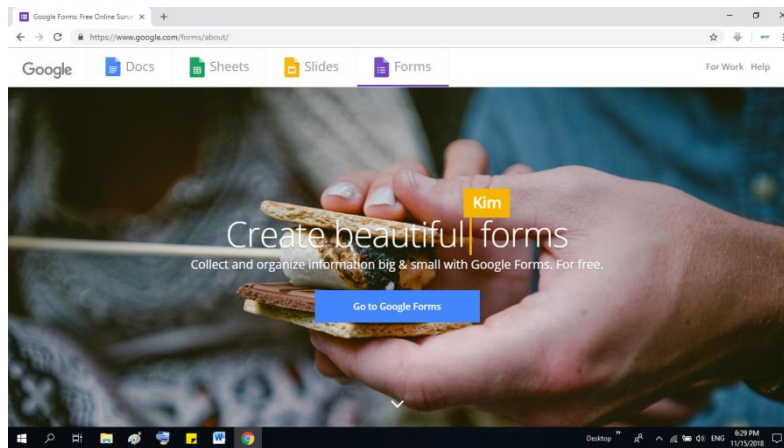
Pada peringkat pra tindakan, pengkaji telah mendaftarkan akaun Google dengan menggunakan nama Unit Pereka Grafik CMNGCSB. Hal ini bertujuan, bagi mengkhususkan penggunaan akaun, untuk keperluan rasmi reka grafik sahaja. Dengan pendaftaran akaun ini, pengkaji boleh memanfaatkan aplikasi-aplikasi Google yang lain seperti Google Drive, Gmail, Youtube, Maps, Playstore dan sebagainya (rujuk Rajah 2).

**Rajah 2:** Pendaftaran akaun Google, beserta kata laluan.



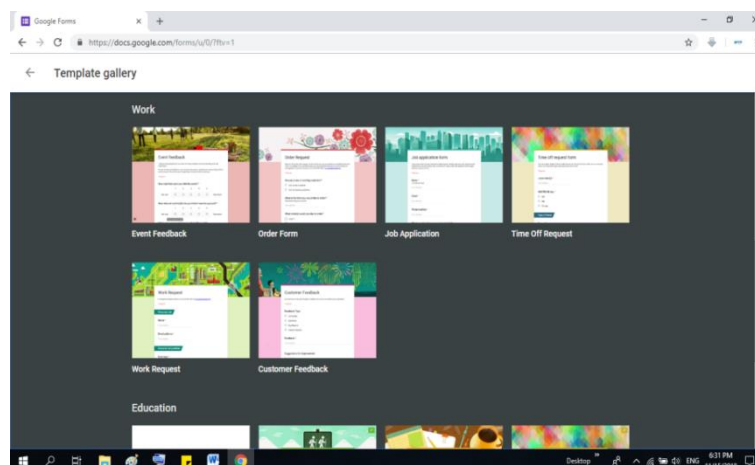
Kemudian, berpandukan Rajah 3, taipkan *google.com/forms/about/* di bahagian carian, dan mulakan pembinaan Borang Tempahan Reka Grafik CMNGCSB.

**Rajah 3:** Laman membina borang atau soal selidik.



Setelah itu, klik 'Go to Google Forms', dan pengguna dihidangkan dengan puluhan contoh borang soal selidik. Pengguna bebas memilih contoh-contoh borang yang bersesuaian dengan kehendak dan keperluan tugas. Dalam Rajah 4, terdapat pengguna boleh memilih contoh borang yang bersesuaian dengan keperluan tugas masing-masing.

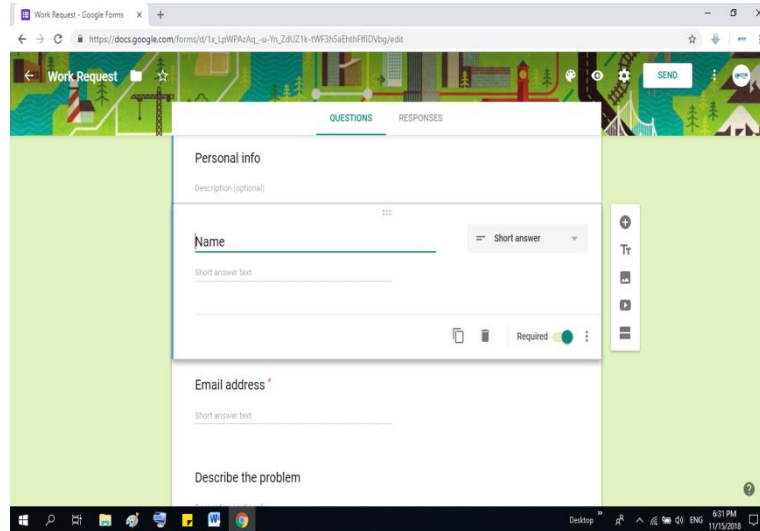
**Rajah 4:** Jenis borang Dalam Google Forms





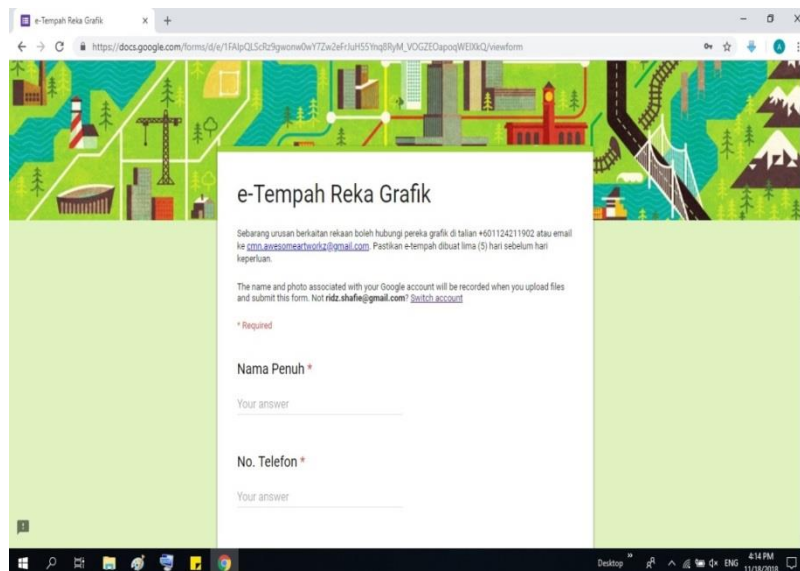
Semasa membina item borang, pastikan tetapan disetkan kepada ‘Required’. Tetapan ini tidak akan membenarkan pelanggan melangkaui soalan lain, jika soalan sebelumnya tidak dijawab. Hal ini penting bagi mengelakkan maklumat penting tercicir, atau ditinggalkan sewenang-wenangnya oleh pelanggan. Pastikan butang ‘Required’ berwarna hijau sebelum membina soalan berikutnya (rujuk rajah 5)

**Rajah 5:** Ruang Membina Soalan



Setelah lengkap membina soalan, semak dan dapatkan kesahan majikan jika perlu. Kemudian, simpan tetapan soalan tersebut dan dapatkan *link* borang untuk diaplikasikan terhadap pelanggan (rujuk rajah 6). Maka, segala gerak kerja adalah merujuk kepada SOP yang telah dibentangkan mengikut kehendak dan arahan pelanggan berdasarkan Borang Tempahan Reka Grafik CMNGCSB, yang telah diisi di Google Forms.

**Rajah 6:** Borang e-Tempah Reka Grafik yang telah lengkap



## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Profil responden dalam jadual 2 di bawah didapati seramai 40 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Daripada jumlah ini, 18 orang (45%) adalah lelaki, manakala baki 22 orang (55%) adalah perempuan. Ini menunjukkan, bilangan responden perempuan lebih ramai berbanding responden lelaki. Selain itu, seramai 27 orang (25%) responden berumur 18-30 tahun, 9 orang (25%) responden berumur 31-40 tahun, 2 orang (30%) responden berumur 41-50 tahun dan 2 orang (20%) responden berumur 51-60 tahun. Bertitik tolak daripada itu, bagi kadar penggunaan khidmat pereka grafik CMNGCSB, didapati seramai 22 orang (55%) responden menunjukkan majoriti paling banyak menggunakannya iaitu sebanyak 3-5 kali sebulan, 1-2 kali sebulan adalah 16 orang (40%) responden dan 2 orang (5%) dengan kadar penggunaan 6-10 kali sebulan.

**Jadual 2:** Profil Responden

Perkara		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	18	45%
	Perempuan	22	55%
Umur	18-30	27	25%
	31-40	9	25%
	41-50	2	30%
	51-60	2	20%
Penggunaan Khidmat Pereka Grafik	1-2 kali sebulan	16	40%
	3-5 kali sebulan	22	55%
	6-10 kali sebulan	2	5%

### *Analisis Borang Maklum Balas Perkhidmatan Reka Grafik CMNGCSB Sebelum dan Selepas Penggunaan Google Forms*

Berdasarkan Jadual 3 menunjukkan perbandingan bagi kedua-dua dapatan pra tindakan dan pasca tindakan. Sememangnya, kejayaan kualiti kecekapan tempahan menunjukkan kualiti yang agak ketara. Sebagai contoh, item responden mendapat layanan mesra daripada pereka grafik. Pada dapatan pra tindakan, majoriti responden (65%) sangat bersetuju dengan item ini dengan skor min keseluruhan (M=4.65). Namun, peratusannya mengalami penurunan (60%) pada pasca tindakan dengan skor min (M=4.60). Item-item yang menjadi isu dan fokus kajian tindakan juga mendapat skor yang sangat memuaskan daripada responden. Sebagai contoh, item ketiga 'Urusan tempahan berlaku dengan cepat dan cekap' mendapat skor yang sangat rendah pada pra tindakan. Majoriti (85%) orang responden meletakkan skor 2 dan 3 dengan skor min keseluruhan (M=2.80). Namun, skor berubah kepada yang lebih baik, untuk pasca tindakan di mana, (95%) orang responden meletakkan skor 4 dan 5 terhadap item ketiga ini dengan skor min keseluruhan (M=4.22). Dapatan ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Kamaruddin et al. (2020) yang menunjukkan inovasi daripada sesuatu aplikasi yang

dibangunkan sudah tentu berjaya menjimatkan kos, meningkatkan produktiviti, memendekkan masa semakan serta meningkatkan tahap kepuasan responden berbanding sebelumnya.

Begitu juga dengan item kelima borang maklum balas pasca tindakan yang mengalami perubahan skor yang baik selepas mengaplikasikan Google Forms dalam SOP. Responden kini tidak lagi kerap menerima panggilan pereka grafik, atas sebab keciciran malumat. Responden meletakkan skor 1 (27.%) dan 2 (50%) untuk item ini dengan skor min keseluruhan pasca tindakan ( $M=1.95$ ) berbanding sebelum pra tindakan dengan skor min ( $M=4.12$ ). Dapatan kajian ini disokong dengan kajian Ali et al. (2019) dengan mengatakan budaya kerja yang berteraskan konsep digital mempunyai kesinambungan antara satu sama lain bagi memastikan keberkesanan proses pengurusan dokumen dapat dipertingkatkan. Item enam dan tujuh juga mendapat skor terbaik daripada responden. Hal ini kerana, dua item ini merupakan kesan persepsi responden apabila langkah SOP pertama (merekod tempahan) berjalan dengan cekap.

Pada pra tindakan, majoriti responden memberikan skor tidak pasti terhadap dua item ini iaitu masing-masing mewakili (52.5%) bagi item 6 dengan skor min ( $M=2.70$ ) dan 70% bagi item 7 dengan skor min ( $M=3.15$ ). Setelah Google Forms diaplikasikan (pasca tindakan), responden kini yakin pereka grafik memahami kehendak mereka dengan baik, dan mengiktiraf kemahiran pereka grafik sebagai individu yang mahir dalam bidangnya. Menurut Adi Suyoso et al. (2016), penggunaan Google Forms secara kerap dapat mempengaruhi kecekapan tugas atau kerja yang dilakukan. Ini menunjukkan Google Forms mempunyai pelbagai manfaat dan faedah yang boleh melancarkan lagi tugas atau kerja.

**Jadual 3:** Perbandingan pra tindakan dan pasca tindakan kualiti pereka grafik

Bil	Kualiti Pereka Grafik	Pra					Min	Pasca					Min
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
01	Mendapat layanan mesra daripada pereka grafik.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (35%)	26 (65%)	4.65	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (40%)	24 (60%)	4.60
02	Pereka grafik menggunakan bahasa yang sopan.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (60%)	16 (40%)	4.40	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (50%)	20 (50%)	4.50
03	Urusan tempahan berlaku dengan cepat dan cekap.	0 (0%)	16 (40%)	18 (45%)	4 (10%)	2 (5%)	2.80	0 (0%)	0 (0%)	2 (5%)	27 (67.5%)	11 (27.5%)	4.22
04	Mendapat saranan dan khidmat nasihat reka grafik.	0 (0%)	0 (0%)	10 (25%)	25 (62.5%)	5 (12.5%)	3.87	0 (0%)	0 (0%)	5 (12.5%)	24 (60%)	11 (27.5%)	4.15
05	Kerap dihubungi pereka grafik kerana maklumat tidak lengkap.	0 (0%)	0 (0%)	3 (7.5%)	29 (72.5%)	8 (20%)	4.12	11 (27.5%)	20 (50%)	9 (22.5%)	0 (0%)	0 (0%)	1.95
06	Pereka grafik memahami kehendak pelanggan dengan baik.	2 (5%)	13 (32.5%)	21 (52.5%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	2.70	0 (0%)	0 (0%)	7 (17.5%)	23 (57.5%)	10 (25%)	4.07
07	Pereka grafik tahu dan mahir dengan pengetahuannya.	0 (0%)	3 (7.5%)	28 (70%)	9 (22.5%)	0 (0%)	3.15	0 (0%)	0 (0%)	4 (10%)	18 (45%)	18 (45%)	4.35

Untuk bahagian kualiti perkhidmatan dalam jadual 4, item yang menjadi fokus kajian tindakan ini ialah item sembilan, sepuluh, dan item ke 14. Ketiga-tiga item ini, jelas mempunyai kaitan dengan persepsi responden terhadap kecekapan SOP.

Sebagai contoh pada item ke sembilan, setelah Google Forms diaplikasikan, majoriti responden menukar persepsi mereka daripada skor tidak pasti (60%) pada pra tindakan dengan skor min ( $M=2.90$ ), kepada skor setuju (42.5%) dan sangat setuju (35%) pada pasca tindakan dengan skor min ( $M=4.12$ ). Menurut Faizatin & Mujayana (2019), dengan adanya Google Forms, ramai para pengguna menyukai setiap proses pengelolaan pengurusan di pejabat kerana mereka dapat menyiapkan urusan surat menyurat secara elektronik tanpa perlu melalui proses yang rumit.

Manakala bagi item ke sepuluh pula, hanya (12.5%) responden sahaja yang menanda sangat setuju bahawa, mereka menerima hasil rekaan yang memuaskan dengan skor min ( $M=4.00$ ), pada pra tindakan. Namun, selepas menggunakan Google Forms (pasca tindakan), skor sangat setuju meningkat kepada (42.5%) dengan skor min ( $M=4.22$ ), dan ini adalah suatu peningkatan yang membanggakan. Dapatan kajian ini dipersetujui oleh kajian yang dilakukan oleh Dharmawan et al. (2015) bahawa media yang berteraskan ICT seperti Google Docs dan Google Drive dapat memantau hasil kerja secara berkelompok dan setiap kerja dapat disiapkan dengan cepat dan berkualiti.

Begitu juga dengan item ke-14 borang maklum balas ini. Semasa pra tindakan, skor setuju (7.5%) daripada responden dengan skor min ( $M=2.87$ ), manakala pada pasca tindakan, mengalami peningkatan kepada (55%) dengan skor min ( $M=3.90$ ). Hal ini bermakna, aplikasi Google Forms berjaya memberikan kefahaman yang jelas kepada pereka grafik, dalam melaksanakan kehendak dan permintaan pelanggan, sehinggakan mampu memberi impak kepada peningkatan produktiviti syarikat mereka. Dapatan ini selaras dengan kajian Herlina et al. (2020) yang menyatakan penggunaan Google Docs dapat meningkatkan kemampuan berfikir pengguna dalam melaksanakan tugas yang diberikan selain mendokong kerelevanan Industri IR 4.0. Kesimpulannya, aktiviti merekod tempahan bukanlah suatu aktiviti SOP yang boleh dipandang ringan. Aktiviti merekod tempahan dengan lengkap adalah langkah pertama dan punca keberhasilan sesuatu hasil seni reka grafik. Kecekapannya langkah pertama, akan memberi kesan baik kepada langkah-langkah berikutnya. Segala maklumat daripada pelanggan adalah sangat penting sebagai simpanan dan rujukan, bagi menterjemahkan sesuatu yang bermakna buat premis perniagaan mereka.

**Jadual 4:** Perbandingan pra tindakan dan pasca tindakan kualiti perkhidmatan

Bil	Kualiti Perkhidmatan	Pra					Min	Pasca					Min
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
08	Mendapat beberapa pilihan rekaan untuk dipertimbangkan.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (12.5%)	35 (87.5%)	4.87	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (22.5%)	31 (77.5%)	4.77
09	Rekaan grafik menepati identiti perniagaan pelanggan.	0 (0%)	10 (25%)	24 (60%)	6 (15%)	0 (0%)	2.90	0 (0%)	0 (0%)	9 (22.5%)	17 (42.5%)	14 (35%)	4.12
10	Menerima hasil rekaan yang memuaskan.	0 (0%)	1 (2.5%)	3 (7.5%)	31 (77.5%)	5 (12.5%)	4.00	0 (0%)	0 (0%)	8 (20%)	15 (37.5%)	17 (42.5%)	4.22
11	Menerima hasil reka grafik tepat pada waktunya.	0 (0%)	0 (0%)	5 (12.5%)	28 (70%)	7 (17.5%)	4.05	0 (0%)	0 (0%)	3 (7.5%)	25 (62.5%)	12 (30%)	4.22
12	Menerima hasil cetakan dalam keadaan yang baik.	0 (0%)	0 (0%)	21 (52.5%)	15 (37.5%)	4 (10%)	3.57	0 (0%)	0 (0%)	23 (57.5%)	15 (37.5%)	2 (5%)	3.47
13	Hasil cetakan reka grafik disediakan dengan softcopy.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (5%)	38 (95%)	4.95	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (5%)	38 (95%)	4.95
14	Pendapatan meningkat dengan hasil reka grafik yang baik.	0 (0%)	8 (20%)	29 (72.5%)	3 (7.5%)	0 (0%)	2.87	0 (0%)	0 (0%)	11 (27.5%)	22 (55%)	7 (17.5%)	3.90

## Kesimpulan

Secara keseluruhannya, hasil pelaksanaan kajian tindakan ini berjaya menggapai objektif yang disasarkan kerana memperlihatkan perubahan dapatan sebelum dan selepas penggunaan aplikasi Google Forms dengan sangat ketara. Jadual 5 di bawah menunjukkan perbandingan dapatan skor min keseluruhan antara pra tindakan dengan pasca tindakan bagi kualiti pereka grafik CMNGCSB dan kualiti perkhidmatan reka grafik CMNGCSB. Terdapat peningkatan positif terhadap kualiti pereka grafik CMNGCSB dalam kajian ini. Perkara ini dibuktikan dengan min ( $M=3.97$ ) bagi pasca tindakan lebih tinggi berbanding min ( $M=3.67$ ) dalam pra tindakan. Sementara kualiti perkhidmatan reka grafik CMNGCSB turut menunjukkan peningkatan apabila min ( $M=4.23$ ) bagi pasca tindakan juga lebih tinggi berbanding min ( $M=3.88$ ) dalam pra tindakan.

**Jadual 5:** Perbandingan Min Keseluruhan Pra tindakan dan Pasca tindakan

Perkara	Kualiti pereka grafik CMNGCSB		Kualiti perkhidmatan reka grafik CMNGCSB	
	Pra tindakan	Pasca tindakan	Pra tindakan	Pasca tindakan
MIN	$25.69 \div 7$ = 3.67	$27.84 \div 7$ = 3.97	$27.21 \div 7$ = 3.88	$29.65 \div 7$ = 4.23

Tidak dapat dinafikan bahawa, pengurusan reka grafik dalam syarikat CMNGCSB adalah antara aspek yang penting dan perlu ditangani segera, supaya kelemahan pengurusan bahan-bahan yang berkaitan reka grafik boleh diperbaiki bagi mengelakkan kerugian dan ketirisan bajet. Hal ini demikian kerana, kebanyakan bahan dan alatan reka grafik menelan kos yang tinggi. Misalnya pengurusan bahan yang melibatkan pelanggan CMNGCSB iaitu pengurusan bahan cetakan seperti poster, banting, banner, cakera keras, dan sebagainya. Bagi pengurusan logistik yang lain pula seperti pengurusan kamera berkuasa tinggi, komputer riba, external hardisk, smart pen dan lain-lain lagi. Oleh sebab itulah, penjagaan kualiti pengurusan dalam sesuatu kerja bergantung kepada penerapan latihan yang berterusan, agar perkara ini benar-benar sehati dengan aktiviti seharian. Pengurusan yang baik ini dijamin akan membuahkan sesuatu yang menguntungkan diri, keluarga dan kerjaya. Justeru, kajian ini juga menjadi bukti bahawa, pengurusan yang baik, kemas dan cekap, mampu memberikan kelancaran kepada produktiviti syarikat secara berperingkat serta berterusan.

## RUJUKAN

- Adi Suyoso, Y., Aziz, E. S. A., & Yuniarto, S. R. (2016). Analisis Penggunaan Google Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja (Studi Pada Mahasiswa S-1 Angkatan 2013-2014 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 39(2), Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1569>
- Agustin, Anggi, Suryono, H., & Yuliandari, E. (2017). Teknik Penilaian Diri Berbasis Google Form pada Mata Pelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. UNS Surakarta, Surakarta, Indonesia).
- Ali, R., Mohd Doma, M. I., Bani Hashim, A. Y., & Hamdin, M. R. (2019). Peningkatan Kecekapan Pengurusan Agensi melalui Pendekatan Pendigitalan Dokumen. *Sains Humanika*, 11(1), 13–20. EISSN 2289-6996 .DOI: <https://doi.org/10.11113/sh.v11n1.1284>
- Akta Arkib Negara. (2003). Dasar Pengurusan Rekod Dan Arkib Elektronik. Kuala Lumpur: Arkib Negara Malaysia. Retrieved from <http://www.arkib.gov.my/documents/10157/4e536c16-de1a-4e26-b32e-513c6b3b0656>
- Archer-Brown, C., & Kietzmann, J. (2018). Strategic knowledge management and enterprise social media. *Journal of Knowledge Management*, 22(6), 1288-1309.

- Arkib Negara Malaysia. (2010). Dasar Pengurusan Rekod Kerajaan. ANM.SDSPK.7/2010.
- Arkib Negara Malaysia. (2016). Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam. Kuala Lumpur: Arkib Negara Malaysia. Retrieved from [https://www.miti.gov.my/miti/resources/Pengurusan%20Rekod/Panduan\\_Pengurusan\\_Sektor\\_Awam\\_2016.pdf](https://www.miti.gov.my/miti/resources/Pengurusan%20Rekod/Panduan_Pengurusan_Sektor_Awam_2016.pdf)
- Batubara, Hamdan Husein. (2016). Penggunaan Google Form sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen di Prodi PGMI UNISKA MUHAMMAD Arsyad Al Banjari. Al-bidayah: Jurnal Pendidikan Dasar Islam, 8 (1)
- Chua, Y.P. (2011). Kaedah dan statistik penyelidikan: kaedah penyelidikan. McGraw-Hill Education.
- Dharmawan, K., Ramona, Y., Rupiasih, N., & Nilakusmawati, D. P. E. (2015). Pemanfaatan Aplikasi Google Docs Sebagai Media Pembinaan Karya Ilmiah Remaja. Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi, (October), 45-48. Retrieved from <http://erepo.unud.ac.id/2231/1/cba5cfbb1d7ec2f5a19fb00fb7c542b2.pdf>
- E. Fariborzi & M. Zahedifard. (2012). E-mail Marketing: Advantages, Disadvantages and Improving Techniques. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 2(3). Retrieved from <http://www.ijeeee.org/Papers/116-CZ02024.pdf>
- Faizatin, D. N., & Mujayana, M. (2019). Penggunaan Aplikasi Google Forms Dalam Pengarsipan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dinamika. *Ekonomika* 45, 7(2). Retrieved from <https://www.jurnal.univ45sby.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/276>
- Herlina, Baso Malla, H. A., & Acim. (2020). Maksimalisasi Goole Dokumen Untuk Meningkatkan Kemampuan Analisis Mahasiswa. *Educate : Jurnal Teknologi Pendidikan*, 5(1), 86 – 95. DOI: <http://dx.doi.org/10.32832/educate.v5i1.2803>
- Kamaruddin, R., Abd Jamil @ Kamarudzzaman, A., Mohammad, A., Osman, N., & Mohd Isnani, Z. (2020). Penggunaan Inovasi dgDocSPACE dalam Pengurusan Fail Peribadi Secara Digital: Kajian Kes di Majlis Perbandaran Port Dickson (MPPD). *Jurnal Inovasi Malaysia (JURIM)*, 3(2), ISSN 2600-7606 1. Retrieved from <https://joms.uitm.edu.my/index.php/jurim/article/download/33/38/842>
- Kim, Dong-Gook DK & Park, Changwoo. (2012). Gender differences in the effectiveness of google forms in class. *Journal of instructional pedagogies*, 7 (1)
- Lewin, K. (1946). Resolving social conflicts; selected papers on group dynamics. New York: Harper & Row
- Malaysian Standard Ms 2223-1:2009. Information And Documentation - Records Management - Part 1: General (ISO 15489-1:2001, IDT). Cyberjaya, Selangor: Department Of Standards Malaysia. Retrieved from [http://jksns.ns.gov.my/images/unit\\_rekod/02-MALAYSIAN-STANDARD-2223-1--2009.pdf](http://jksns.ns.gov.my/images/unit_rekod/02-MALAYSIAN-STANDARD-2223-1--2009.pdf)
- Mohd Nawawi, M. Z. (2020). Meningkatkan kosa kata, motivasi dan keyakinan dalam kalangan murid sekolah rendah kebangsaan melalui program Bahasa Arab. *Evaluation Studies in Social Sciences*, 9(1), 1-10. Retrieved from <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/ESSS/article/view/3711>
- Perpustakaan Negara Malaysia. t.th. Borang Soal Selidik Kepuasan Pelanggan. PNM.PK(S).02(B3-2).
- Pormes, R., & Utomo, W. H. (2015), Analisis Perbandingan Cloud Document Pada Eyeos dan Google Docs, (Semarang, Indonesia), *Jurnal Sistem Komputer*, 5(1), 19-22. <http://www.jsiskom.undip.ac.id/index.php/jsk/article/view/77>
- Rohmah, N., Hariyono, M., & Shofiyuddin, M. (2018). Implementation of Google Forms in ECE to Face Digital Era. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 249, 177-180.



- Saleh, N., Tengah, A., & Saidpudin, W. (2018). Penggunaan Whatsapp Sebagai Alat Komunikasi Formal dalam Organisasi: Satu Tinjauan Awal. Paper presented at the Proceeding of the 5th International Conference on Management and Muamalah 2018 (ICoMM 2018). Retrieved from <http://conference.kuis.edu.my/icomm/5th/images/e-proceeding/IC-004.pdf>
- Sawers, P. (2012). *Google Drive apps renamed "Docs, Sheets and Slides, now available in the Chrome Web Store. The Next Web*. Retrieved from <https://thenextweb.com/google/2012/10/23/google-drive-apps-renamed-docs-sheets-and-slides-now-available-in-the-chrome-web-store/>. Acces date: Januari 11, 2021.
- Suryana, O. (2018). *Google Forms Tutorial*. Bandung: Universitas Kuningan. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/332779603\\_Google\\_form\\_merpakan\\_salah\\_satu\\_produk\\_dari\\_google\\_dari\\_kategori\\_produk\\_google\\_docs\\_Google\\_form\\_merpakan\\_webbase\\_application\\_yang\\_memberikan\\_layanan\\_untuk\\_membuat\\_form\\_input\\_untuk\\_berbagai\\_kepentingan](https://www.researchgate.net/publication/332779603_Google_form_merpakan_salah_satu_produk_dari_google_dari_kategori_produk_google_docs_Google_form_merpakan_webbase_application_yang_memberikan_layanan_untuk_membuat_form_input_untuk_berbagai_kepentingan). Access date: 12 Januari 2021
- Tay, M. G. (2003). Satu tinjauan terhadap sikap dan masalah guru Bahasa Melayu di Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan. *Jurnal Penyelidikan Maktab Perguruan Batu Lintang Sarawak*. 4: 78-85.
- Unit Reka Grafik. 2010. Borang Tempahan Reka Grafik. URG/Borang01/2010.
- Unit Reka Grafik. 2016. Standard Operating Procedure: Bisnes Tuisyen Profesional. Kajang: CMN Publications.

## LAMPIRAN A

**BORANG MAKLUM BALAS  
PERKHIDMATAN REKA GRAFIK**

**BAHAGIAN A : DEMOGRAFI RESPONDEN**

**ARAHAN** Tandakan (✓) pada ruangan yang disediakan.

**Staf CMNGCSB**

Ibu Pejabat                       Anak Syarikat                       Cawangan                       Joint Venture

**Jantina**
**Umur**

Lelaki                       Perempuan                       18-30                       31-40                       41-50                       51-60

**Kekerapan menggunakan perkhidmatan reka grafik CMNGC Sdn. Bhd.**

1-2 sebulan                       3-5 sebulan                       6-10 sebulan

**BAHAGIAN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN**

1                      Sangat Tidak Setuju                      2                      Tidak Setuju                      3                      Tidak Pasti  
4                      Setuju                      5                      Sangat Setuju

KUALITI PEREKA GRAFIK		SKALA				
01	Mendapat layanan mesra daripada pereka grafik.	1	2	3	4	5
02	Pereka grafik menggunakan bahasa yang sopan.	1	2	3	4	5
03	Urusan tempahan berlaku dengan cepat dan cekap.	1	2	3	4	5
04	Mendapat saranan dan khidmat nasihat reka grafik.	1	2	3	4	5
05	Kerap dihubungi pereka grafik kerana maklumat tidak lengkap.	1	2	3	4	5
06	Pereka grafik memahami kehendak pelanggan dengan baik.	1	2	3	4	5
07	Pereka grafik tahu dan mahir dengan pengetahuannya.	1	2	3	4	5

KUALITI PERKHIDMATAN		SKALA				
08	Mendapat beberapa pilihan rekaan untuk dipertimbangkan.	1	2	3	4	5
09	Rekaan grafik menepati identiti perniagaan pelanggan.	1	2	3	4	5
10	Menerima hasil rekaan yang memuaskan.	1	2	3	4	5
11	Menerima hasil reka grafik tepat pada waktunya.	1	2	3	4	5
12	Menerima hasil cetakan dalam keadaan yang baik.	1	2	3	4	5
13	Hasil cetakan reka grafik disediakan dengan <i>softcopy</i> .	1	2	3	4	5
14	Pendapatan meningkat dengan hasil reka grafik yang baik.	1	2	3	4	5

Terima kasih atas kerjasama anda.

LAMPIRAN B



**BORANG TEMPAHAN  
PERKHIDMATAN REKA GRAFIK  
CMN GLOBAL CONSULTANT SDN. BHD.**

URK/Borang01/2010  
Tarikh \_\_\_\_\_

**MAKLUMAT PELANGGAN**

Nama Penuh

No. Telefon  Email

Alamat Individu /  
Jabatan / Syarikat

Kaedah Pembayaran  
 Tunai       Cek Syarikat       LO Kerajaan       Lain-lain : \_\_\_\_\_

**MAKLUMAT REKA GRAFIK**

Tarikh Penggunaan  Masa Penggunaan

Tajuk / Program

Tarikh Program  Masa Program

Tempat Program

Tema / Konsep  Warna Korporat

Lain-lain / Lampiran

**Jenis Reka Grafik**

- |   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kulit Buku           | <input type="checkbox"/> Layout Buku               | <input type="checkbox"/> Pamphlet          | <input type="checkbox"/> Brochure         |
| <input type="checkbox"/> Banner               | <input type="checkbox"/> Bunting                   | <input type="checkbox"/> Sticker           | <input type="checkbox"/> Tagging          |
| <input type="checkbox"/> Backdrop (Slide)     | <input type="checkbox"/> Backdrop (Dewan)          | <input type="checkbox"/> Mock Cheque       | <input type="checkbox"/> Sijil            |
| <input type="checkbox"/> Kad Jemputan         | <input type="checkbox"/> Kad Ucapan                | <input type="checkbox"/> Cenderamata       | <input type="checkbox"/> Cover / Label CD |
| <input type="checkbox"/> Iklan (Media)        | <input type="checkbox"/> Billboard                 | <input type="checkbox"/> Borang            | <input type="checkbox"/> Poster           |
| <input type="checkbox"/> Timeline Cover (Web) | <input type="checkbox"/> Timeline Cover (Facebook) | <input type="checkbox"/> Lain-lain : _____ |   |

**Ukuran Reka Grafik**

A3    A4    A5    Lain-lain : \_\_\_\_\_ (cm/inches) x \_\_\_\_\_ (cm/inches)

*Arahan Bertugas. Untuk Kegunaan Pejabat Sahaja.*

Nama Penuh

Tarikh Terima  Tarikh Siap

Tandatangan / Cop