

TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN TERHADAP ASPEK KESELAMATAN DI
PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA

NUR EZZATY NADIA BINTI MOHD HASHIM

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**DECLARATION OF THESIS / POSTGRADUATE PROJECT REPORT AND
COPYRIGHT**

Author's full name : Nur Ezzaty Nadia Binti Mohd Hashim

Date of Birth : 24 December 1997

Title : Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Aspek
Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana

Academic Session : 2021/2022

I declare that this thesis is classified as:

CONFIDENTIAL (Contains confidential information under the
Official Secret Act 1972)***RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by
the organization where research was done)***OPEN ACCESS** I agree that my thesis to be published as online
open access (full text)

1. I acknowledged that Universiti Teknologi Malaysia reserves the right as follows:
2. The thesis is the property of Universiti Teknologi Malaysia
3. The Library of Universiti Teknologi Malaysia has the right to make copies for the purpose of research only.
4. The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.

**SIGNATURE OF STUDENT**MGH201006
MATRIX NUMBER

Date: 07 AUGUST 2022

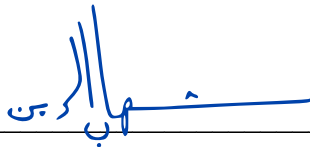
Certified by:

**SIGNATURE OF SUPERVISOR**DR SHAHABUDIN BIN ABDULLAH
NAME OF SUPERVISOR

Date: 07 AUGUST 2022

NOTES : If the thesis is CONFIDENTIAL or RESTRICTED, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan ijazah Sarjana”

Tandatangan : 
Nama Penyelia I : DR. SHAHABUDIN BIN ABDULLAH
Tarikh : 07 AUGUST 2022

TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN TERHADAP ASPEK
KESELAMATAN DI PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA

NUR EZZATY NADIA BINTI MOHD HASHIM


Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganuerahan ijazah
Sarjana Pengurusan Aset dan Fasiliti

Fakulti Alam Bina Dan Ukur
Universiti Teknologi Malaysia

AUGUST 2022

PENGAKUAN

Saya akui karya ini yang bertajuk “Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Aspek Keselamatan Di Pusat Membeli Belah Angsana” adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya saya jelaskan sumbernya.

Tandatangan : 

Nama : Nur Ezzaty Nadia Binti Mohd Hashim

Tarikh : 07 AUGUST 2022

DEDIKASI

Ucapan teristimewa buat ibu dan ayah tercinta

Pn. Norashikin Binti Md Noor & En. Mohd Hashim Bin Kodiron

Juga buat keluarga

Terima kasih di atas segala pengorbanan, bantuan, doa dan sokongan yang tidak pernah henti

Tidak lupa buat penyelia yang dihormati,

Dr. Shahabudin Bin Abdullah

Di atas segala bantuan, tunjuk ajar dan dorongan yang diberikan

Ingatan tulis ikhlas buat sahabat-sahabat MGHT 2020/2022 yang telah melalui susah senang bersama sepanjang tempoh pengajian

Setinggi-tinggi penghargaan juga ditujukan buat individu-individu yang terlibat secara langsung mahupun tidak sepanjang penyelidikan ini dijalankan

Tuan puteri pergi ke Rasah,

Pulang semula sebelah pagi,

Kita bertemu akhirnya terpisah,

Diizin Tuhan bersua lagi

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur di atas limpah kurnia-Nya yang memberikan nikmat dan meudahkan segala urusan saya sepanjang proses penyelidikan ini berlaku. Terima kasih juga ditujukan khusus buat kedua ibu dan bapa saya iaitu Pn. Norashikin Binti Md Noor dan En. Mohd Hashim Bin Kodiron diatas segala sokongan, dorongan dan pergorbanan yang tidak dibagi serta segala nasihat yang diberikan. Setinggi-tinggi penghargaan juga ditujukan buat penyelia saya, Dr. Shahabudin Bin Abdullah yang sentiasa membantu, memberi tunjuk ajar, nasihat dan dorongan kepada saya.

Penghargaan juga diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat atas kerjasama, bantuan dan pendapat yang diberikan sepanjang tembual dijalankan dan mengedarkan soal selidik. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada sahabat-sahabat seperjuangan di atas bantuan dan sokongan serta individu-individu yang terlibat secara langsung atau pun tidak dalam perjalanan menyempurnakan penyelidikan ini.

Akhir kata, saya berharap agar projek sarjana ini mampu untuk memberikan sedikit perkongsian maklumat kepada pembaca. Semoga Allah memberkati kalian dan kita semua.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Tahap keselamatan di pusat membeli belah pada masa kini semakin membimbangkan. Hal ini kerana terdapat banyak kes-kes jenayah yang dilaporkan oleh akhbar yang berlaku di pusat membeli belah di seluruh negara. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi mencapai tiga objektif iaitu mengenalpasti elemen keselamatan, mengenalpasti persepsi elemen keselamatan dan menentukan cadangan strategi penambahbaikan bagi elemen keselamatan di Angsana. Kajian ini telah memilih Plaza Angsana kerana terdapatnya laporan berkaitan kes jenayah dan kerana ia menjadi tumpuan penduduk tempatan bagi urusan membeli- belah. Aspek-aspek yang dikaji adalah kamera litar tertutup, kawalan akses, pencahayaan dan sistem pengawalan berpusat. Selain itu, pengawal keselamatan Plaza Angsana boleh berkomunikasi dengan baik walau bagaimanapun, pengunjung mendapati bahawa pengawal keselamatan tidak berketrampilan dan bilangan pengawal adalah sedikit serta hanya di letakan di kawasan tertentu. Justeru itu, kajian ini telah mencadangkan pihak pengurusan Plaza Angsana melakukan penambahbaikan terhadap sistem pengurusan keselamatan.

ABSTRACT

The level of safety in shopping complex these days is increasingly worrying. This is because there are many criminal cases reported by the press that occur in shopping complex across the country. Therefore, this study was conducted to achieve three objectives, to identify elements of security, identify perception of security elements and determine suggestions improvement strategy for security elements in Angsana. This study has chosen Plaza Angsana because there are reports related to crime cases and because it is the focus of local residents for shopping. The aspects studied are closed circuit cameras, access control, lighting and centralized control systems. In addition, Plaza Angsana security guards can communicate well however, visitors find that the security guards are not skilled and the number of guards is few and only placed in certain areas. Therefore, this study has suggested that the management of Plaza Angsana make improvements to the security management system.

SENARAI KANDUNGAN

	TAJUK	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	iii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	SENARAI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI SINGKATAN	xiii
BAB 1	Pengenalan	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.1.1 Latar Belakang Masalah	2
	1.2 Objektif Kajian	4
	1.3 Skop dan Limitasi Kajian	5
	1.4 Kepentingan Kajian	5
	1.5 Metodologi Kajian	6
	1.5.1 Fasa 1: Sorotan Literatur	7
	1.5.2 Fasa 2: Pengumpulan Data	7
	1.5.3 Fasa 3: Analisis dan Penemuan Kajian	7
	1.6 Hasil Penelitian	8
BAB 2	SOROTAN KAJIAN	9
	2.1 Pengenalan	9
	2.2 Definisi	9
	2.2.1 Pusat Membeli Belah	9
	2.2.2 Pengurusan	10
	2.2.3 Keselamatan	11

2.2.4	Pengurusan Keselamatan	11
2.3	Ciri-ciri Pusat Membeli Belah (Amin, Ryu, Cobanoglu et al., 2021)	12
2.4	Aspek-aspek Keselamatan	13
2.5	Objektif Pengurusan Keselamatan di Pusat Membeli Belah (Yaaminidevi, 2013)	14
2.6	Sistem Pengurusan Keselamatan di Pusat Membeli Belah (Roper & Payant, 2014)	15
2.6.1	Kawalan Keselamatan Elektronik	15
2.6.1.1	Pengawalan Pencahayaan	16
2.6.2	Kawalan Akses	18
2.6.2.1	Pemasangan CCTV (<i>Close Circuit Television</i>)	19
2.6.2.2	Penggera Keselamatan (<i>Security Alarm</i>)	20
2.6.2.3	Sistem Pengawalan Berpusat (<i>Central Monitoring System (CMS)</i>)	21
2.6.3	Pengawalan oleh Pengawal	22
2.7	Perkara Asas Dalam Keselamatan	23
2.8	Kesimpulan	24
BAB 3	KAEDAH METODOLOGI	26
3.1	Pengenalan	26
3.2	Metodologi Kajian	26
3.3	Pengoperasian Konsep	27
3.4	Reka Bentuk Kajian	27
3.4.1	Membentuk persoalan, objektif dan skop kajian	28
3.4.2	Pengumpulan data dan maklumat	28
3.4.2.1	Data Primer	29
3.4.2.2	Data Sekunder	29
3.4.2.3	Analisis Data	30
3.5	Kesimpulan	30

BAB 4	ANALISIS KAJIAN	31
4.1	Pengenalan	31
4.2	Kaedah Analisis Data: Kuantitatif	31
4.2.1	Persampelan	32
4.2.2	Latar Belakang Responden	33
4.2.2.1	Sektor Pekerjaan Responden	33
4.2.3	Bahagian B: Tahap Kesedaran Pengunjung terhadap Elemen Keselamatan Di Kawasan-Kawasan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	34
4.2.4	Bahagian C: Persepsi Pengunjung Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	37
4.2.4.1	Aspek Fasiliti / Kemudahan	38
4.2.4.2	Aspek Penyenggaraan Dan Kawalan Keselamatan	39
4.2.4.3	Aspek Sosial Dan Persekitaran	41
4.2.5	Bahagian D: Analisis Cadangan Strategi Penambahbaikan Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana.	42
4.3	Kesimpulan	43
BAB 5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	44
5.1	Pengenalan	44
5.2	Penemuan Kajian	44
5.2.1	Tahap Kesedaran Pengunjung terhadap Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	45
5.3	Ulasan Objektif Kajian	46
5.4	Ulasan Metodologi Kajian	46
5.5	Limitasi Kajian	47
5.6	Cadangan dan pandangan responden	49
5.7	Kesimpulan	50
RUJUKAN		52

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 1.1	Umur Responden	32
Jadual 4.2	Tahap Skala Yang Digunakan	33
Jadual 4.3	Tahap Kesedaran Pengunjung Terhadap Keselamatan Di Kawasan-Kawasan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	34
Jadual 4.4	Tahap Skala Yang Digunakan	36
Jadual 4.5	Persepsi Pengunjung Berkenaan Keselamatan Melalui Aspek Fasiliti/ Kemudahan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	37
Jadual 4.6	Persepsi Pengunjung Berkenaan Keselamatan Melalui Aspek Penyenggaraan Dan Kawalan Keselamatan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	38-39
Jadual 4.7	Persepsi Pengunjung Berkenaan Keselamatan Melalui Aspek Sosial Dan Persekitaran Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru	40
Jadual 4.8	Cadangan Strategi Penambahbaikan Keselamatan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.	41
Jadual 5.1	Cadangan Dan Pandangan Responden	48-49

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 1.0	Carta Alir Metodologi Kajian	6
Rajah 2.0	Pencahayaan Dalaman	17
Rajah 2.1	Cctv (<i>Close Circuit Television</i>)	20
Rajah 2.2	Penggera Keselamatan	21
Rajah 2.3	Sistem Pengawalan Berpusat	22
Rajah 4.1	Pekerjaan Responden	32

SENARAI SINGKATAN

ISECOM	-	Institute For Security And Open Methodologies
CCTV	-	Close Circuit Television
ICSC	-	International Council of Shopping Centers
CMS	-	Central Monotoring System

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kewujudan pusat membeli belah di Malaysia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Dengan adanya perkembangan ini, ia secara tidak langsung memberi gambaran yang meluas bahawa bidang perniagaan di Malaysia semakin berkembang dan mampu menyumbang kepada pendapatan negara. Kewujudan pusat membeli belah ini mampu memberikan kebaikan kepada orang awam yang ingin mengunjunginya.. Pusat membeli belah merupakan satu tempat yang berlakunya aktiviti jual dan beli barangan dan perkhidmatan Selain menyediakan barangan keperluan, ia turut menyediakan pusat karaoke, permainan bowling, panggung wayang, medan selera dan sebagainya.

Pengurusan yang baik adalah penting kerana dapat menarik orang ramai untuk mengunjungi pusat membeli belah. Pengurusan yang cekap akan meningkatkan lagi jumlah kunjungan orang ramai dan secara tidak langsung ia akan melambangkan kejayaan sesebuah pusat membeli belah. Peningkatan jumlah pengunjung yang membeli belah adalah disebabkan jaminan keselamatan yang diberikan oleh pengurusan pusat membeli belah serta barangan yang bermutu yang ditawarkan kepada pelanggan. Pengurusan keselamatan bagi sebuah pusat membeli belah sangat diperlukan dalam memastikan keselamatan dan keselesaan pengunjung yang datang terjamin (Li & Guldenmund, 2018). Disebabkan oleh itu, keselamatan merupakan faktor yang amat penting yang perlu diberi keutamaan bagi mendorong kejayaan sesebuah pusat membeli belah. Aspek penting dalam pengurusan keselamatan bagi sesebuah pusat membeli belah dibahagikan kepada dua konsep iaitu konsep mekanikal yang akan melibatkan sistem keselamatan seperti CCTV, sistem pencahayaan dan

sebagainya. Konsep kedua iaitu organisasi yang melibatkan tenaga kerja manusia seperti pengawal keselamatan dan sebagainya.

Justeru itu, aspek keselamatan ini amat penting dan perlu dikaji bagi mengetahui pengaruhnya terhadap kejayaan sesebuah pusat membeli belah.

1.1.1 Latar Belakang Masalah

Tahap keselamatan di pusat membeli belah di Malaysia menjadi isu hangat yang kian mendapat sambutan. Hal ini kerana, berlaku banyak kes-kes jenayah yang dilaporkan oleh muka akhbar yang berlaku di pusat membeli belah seluruh negara. Kejadian jenayah yang berlaku secara tidak langsung menggugat keselamatan orang ramai yang mengunjungi ke pusat membeli belah.

Mangsa yang dikenali sebagai Chin yang baru selesai membeli-belah seorang diri meletakkan barangan yang telah dibelinya ke dalam kereta milik teman lelakinya. Namun begitu, beliau secara tiba-tiba didatangi oleh seorang lelaki dan meletakkan pisau di leher dan menutup mulutnya. Wanita berusia 20-an itu, dia menyatakan rasa bersyukur kerana berjaya melepaskan diri walaupun berdepan dua lelaki bersenjatakan pisau dalam kejadian jam 5.30 petang itu di Mutiara Damansara, Petaling Jaya.

(Harian Metro, 27 Mei 2018)

Pada Julai 2018, seorang ahli perniagaan menjadi mangsa kes samun di tempat letak kenderaan di sebuah pusat membeli-belah di Petaling Jaya. Dalam kejadian kira-kira jam 10 malam itu, seorang lelaki menghampiri mangsa sebelum cuba merampas beg bimbitnya. Mangsa yang dikenali sebagai Lim, 69 yang terkejut dengan tindakan lelaki asing itu, cuba mempertahankan beg bimbitnya, menyebabkan berlaku pergelutan. Suspek yang berang menumbuk muka mangsa, kemudian melarikan diri tanpa mengambil apa-apa barangan milik mangsa.

(Harian Metro, 26 Julai 2018)

Kes rompakan yang berlaku di sebuah kedai emas dalam sebuah pusat membeli belah di Bukit Tinggi, Klang dimana seorang lelaki nekad melakukan rompakan terhadap sebuah kedai emas. Dua penjenayah terbabit bertindak meluru masuk ke kedai berkenaan ketika pekerja di kedai itu sedang bersiap-siap untuk menamatkan perniagaan. Penjenayah ini yang bersenjatakan tukul kemudian bertindak memecahkan cermin kaca ruang pameran barang kemas sebelum cuba melarikan diri.

(Utusan Malaysia, 23 Februari 2020)

Pada Mac 2021, polis telah menahan 16 individu yang berusia antara 13 hingga 25 tahun bagi membantu siasatan kes melibatkan pergaduhan sekumpulan lelaki memukul seorang lelaki di perkarangan pusat membeli belah di Jalan Bukit Bintang. Punca pergaduhan adalah disebabkan ketidakpuasan hati berikutan seorang rakan dalam kalangan mereka, pengsan dan khayal selepas menghisap rokok elektronik atau 'vape'.

(Sinar Harian, 21 Mac 2021)

Fenomena yang berlaku pada masa sekarang dilihat semakin membimbangkan kerana jenayah yang berlaku ini dilihat semakin berleluasa dan membimbangkan. Mengapa keadaan ini berlaku dan terus berlaku walaupun kawalan keselamatan telah dipertingkatkan oleh pihak pengurusan di pusat membeli belah? Kawalan keselamatan ini perlu dilakukan dengan lebih kerap sama ada diluar dan didalam pusat membeli belah. Mana silapnya pengurusan yang dilakukan oleh pihak pengurusan sehingga masih berlakunya jenayah di pusat membeli belah? Oleh itu, pihak pengurusan perlu menyediakan kawalan keselamatan yang maksimum terhadap pengunjung. Hal ini kerana, pengurus keselamatan bertanggungjawab dalam memastikan keadaan dan persekitaran berada didalam keadaan selamat dan terkawal (SIDEK, 2017).

Pengurusan keselamatan yang cekap di pusat membeli belah diperlukan dalam mengatasi masalah yang berlaku pada masa sekarang. Pengurus keselamatan perlu memastikan tahap keselamatan fasiliti yang disediakan sama ada didalam pusat membeli belah seperti lif eskalator, bilik rehat, surau serta diluar pusat membeli belah. Pengurus keselamatan yang cekap juga merupakan salah satu faktor yang boleh

menyebabkan sesebuah pusat membeli belah menjadi lebih dikenali dan mampu menyumbangkan kepada peningkatan jumlah pengunjung yang datang. Pengurusan keselamatan yang cekap diperlukan kerana pusat membeli belah tidak akan berlepas daripada menjadi sasaran penjenayah dalam melakukan kes-kes jenayah seperti pencerobohan, rompakan bersenjata, kecurian kereta, penculikan, serangan seksual, pembunuhan dan sebagainya.

Tahap kawalan keselamatan bagi pusat membeli belah yang optimum dan menyeluruh perlu dilakukan bagi menjamin keselamatan harta benda serta nyawa pengunjung yang datang. Antara kes-kes luar yang sering berlaku dan akan mengugat keselamatan pengunjung adalah penculikan, rompakan, kerosakan harta benda, pergaduhan, pembunuhan, kemalangan dan sebagainya. Kes-kes yang tidak dijangka yang berlaku di pusat membeli belah ini secara tidak langsung akan mengubah perspektif pengunjung dan akan mempengaruhi jumlah pengunjung ke pusat membeli belah tersebut (Zulkapli, Raduan, Azeman et al., 2018).

Walaupun sistem keselamatan yang digunakan di pusat membeli belah canggih dan moden, tetapi sekiranya pihak pengurusannya lemah dari segi aspek tenaga manusia dan tidak mempunyai kesedaran dalam menjaga keselamatan pengunjung yang datang maka tidak ada gunanya. Dalam kejadian jenayah, faktor manusia adalah lebih dominan berbanding faktor mekanikal seperti kamera litar tertutup (CCTV) dan struktur bangunan.

1.2 Objektif Kajian

Antara objektif-objektif yang dikenalpasti didalam menjalankan kajian ini adalah seperti berikut:

- i Mengenalpasti elemen-elemen keselamatan.
- ii Mengenalpasti persepsi pelawat yang berkunjung ke Pusat Membeli Belah Angsana.

- iii Menentukan cadangan strategi penambahbaikan bagi elemen keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana.

1.3 Skop dan Limitasi Kajian

Kajian yang dilakukan adalah untuk mengetahui sistem-sistem keselamatan didalam pusat membeli belah serta pengaruh sistem keselamatan terhadap pengunjung yang datang. Skop kajian ini akan ditumpukan dan diberi penekanan kepada dua konsep iaitu konsep mekanikal dan konsep organisasi. Kedua-dua konsep dilihat akan mempengaruhi keselamatan sesebuah pusat membeli belah.

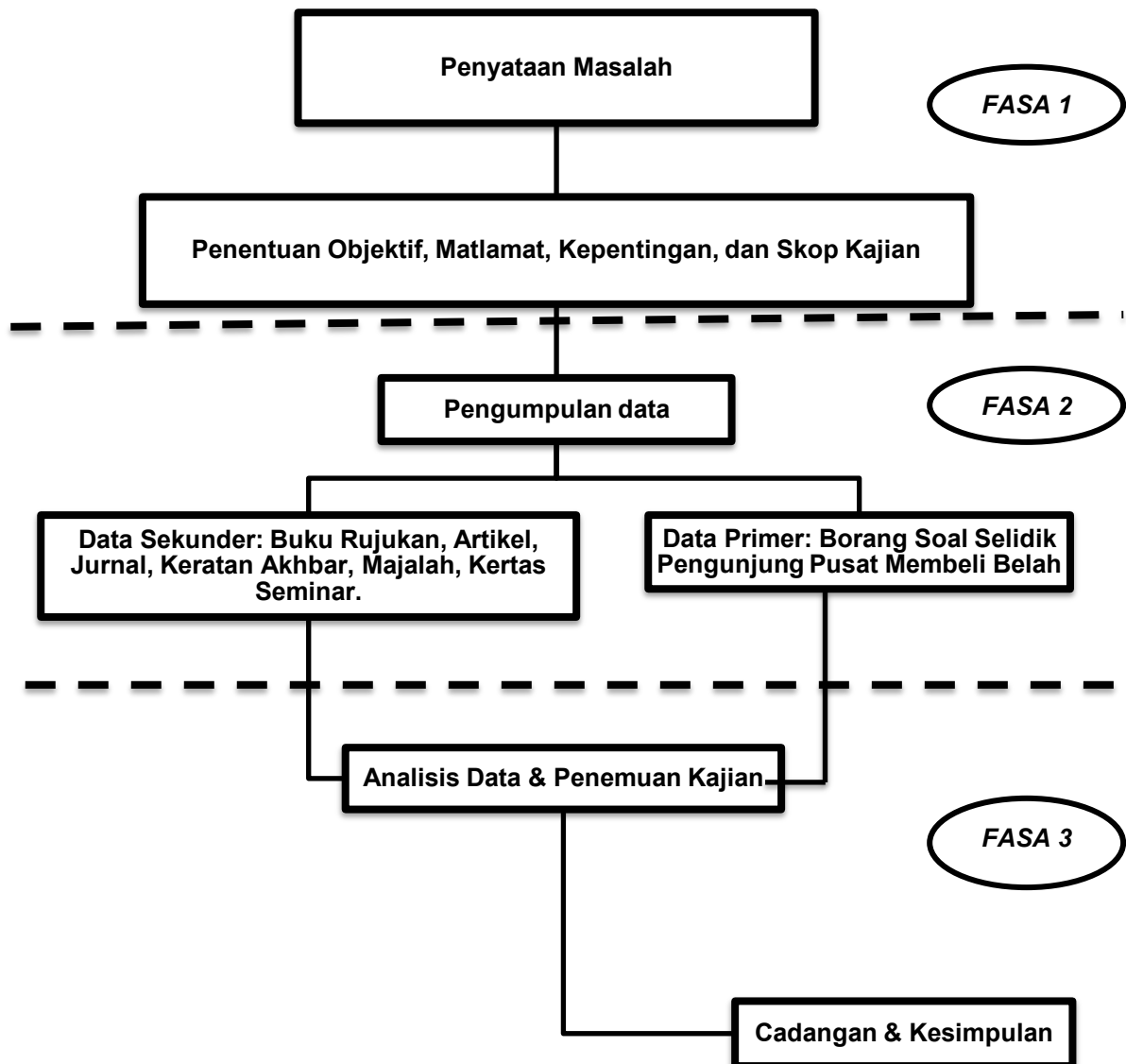
1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini memberikan manfaat kepada pihak pengurusan. Kepentingan kajian ini kepada pihak-pihak tersebut dijelaskan berikut:

- i Pihak Pengurusan

Kajian ini membantu untuk mengenalpasti sistem serta tahap keselamatan yang akan mempengaruhi kunjungan para pengunjung ke pusat membeli belah. Hal ini kerana, pengunjung yang datang ke sesebuah pusat membeli belah pasti mahukan keselesaan dan keselamatan dari segi harta benda dan nyawa mereka. Kajian ini akan melibatkan responden yang mengunjungi ke pusat membeli belah. Maklum balas yang diterima secara tidak langsung akan menggambarkan kekurangan dan kelemahan terhadap pengurusan keselamatan pusat membeli belah tersebut. Oleh itu, kaedah yang bersesuaian boleh diambil pihak pengurusan dalam memastikan segala permasalahan yang timbul dapat diatasi serta mampu diperbaiki segala kekurangan dalam memastikan pusat membeli belah itu sentiasa berada dalam keadaan selamat.

1.5 Metodologi Kajian



Rajah 1.0: Carta Alir Metodologi Kajian

1.5.1 Fasa 1: Sorotan Literatur

Fasa ini terdiri daripada pengenalan berdasarkan isu-isu yang berlaku dan masalah, objektif yang dirancang, kepentingan dan skop kajian. Kajian literatur dihasilkan berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada bahan-bahan rujukan seperti artikel, jurnal, akhbar, laporan, kertas-kertas seminar dan sumber-sumber berkaitan.

1.5.2 Fasa 2: Pengumpulan Data

Dalam peringkat ini, kajian ini dibuktikan dengan pengumpulan maklumat yang diterima dengan hasil data sekunder dan data primer.

i Data Primer

Data primer merupakan data yang sangat penting kerana data ini belum diolah dan telah diperolehi secara langsung dari sumber asal seperti borang soal selidik. Data ini digunakan bagi mengkaji persepsi pengunjung terhadap pengurusan keselamatan di pusat membeli belah.

ii Data Sekunder

Data ini berbentuk teorikal dimana data/maklumat ini diperolehi daripada sumber lain yang akan dikumpulkan dikumpulkan untuk kajian-kajian penyelidikan. Sebagai contoh, data sekunder adalah jurnal, artikel, laman web, kertas kerja dan bahan-bahan ilmiah lain seperti buku, majalah dan surat khabar.

1.5.3 Fasa 3: Analisis dan Penemuan Kajian

Peringkat ketiga ialah merupakan peringkat yang penting iaitu penganalisan data yang telah diperolehi. Analisis yang dilakukan adalah berdasarkan maklumat yang diperolehi

daripada data-data primer dan sekunder serta penganalisan data kepada informasi yang berguna akan dilakukan berdasarkan kesesuaian skop dengan objektif kajian.

1.6 Hasil Penelitian

Hasil kajian yang diperolehi setelah menjalankan analisis ke atas semua data dan maklumat yang telah dikumpulkan. Antara hasil penemuan yang diperolehi adalah standard pengurusan keselamatan dan tahap kepuasan hati pengunjung terhadap pengurusan keselamatan di pusat membeli belah.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pengenalan

Kajian literatur merangkumi teori-teori mengenai kajian iaitu definisi, ciri-ciri pusat membeli belah, aspek-aspek keselamatan, sistem pengurusan keselamatan di pusat membeli belah, pemasangan kamera litar tertutup, penggera keselamatan, sistem pengesahan perimeter, sistem pengawalan berpusat, pengawalan oleh pengawal, perkara asas dalam keselamatan, pengurusan keselamatan di pusat membeli belah dan peringkat perlindungan keselamatan.

2.2 Definisi

2.2.1 Pusat Membeli Belah

Terdapat pelbagai definisi pusat membeli belah dan antaranya ialah:

Menurut Jones A. Dawson (1985), menyatakan bahawa orang awam menganggap pusat membeli belah ini adalah satu pengelompokan kedai sahaja. Akan tetapi, pusat perdagangan yang ditubuhkan, dibangunkan, direkabentuk khas, dimajukan, dimiliki dan diuruskan oleh pemilik-pemilikinya dalam sesuatu bangunan yang besar dan luas (Hwei Lin, 2008).

Manakala, menurut Jones S. Colin (1969), pusat membeli belah merupakan sesuatu projek yang telah dirancang oleh seseorang pemaju dalam membekalkan semua jenis barangan dan perkhidmatan beserta dengan tempat letak kereta (Beiró, Bravo, Caro et al., 2018).

International Council of Shopping Centers (ICSC), pusat membeli belah sebagai satu kelompok kedai-kedai runcit dan komersial telah dirancangan, dibangunkan, dimiliki dan diuruskan sebagai satu harta tanah. Kebiasaannya, pusat membeli belah dilengkapi dengan tempat letak kereta. Saiz pusat membeli belah pada umumnya adalah luas dan dilengkapi dengan pelbagai jenis kemudahan untuk memberikan keselesaan para pengunjung (Schulte, 2000).

Secara ringkasnya, pusat membeli belah merupakan himpunan aktiviti yang dirancang, dibangunkan, dimiliki bersama dan diuruskan satu unit harta tanah yang akan memberi serta menyediakan kemudahan kepada orang ramai. Ia merupakan satu tempat dimana terdapat banyak lot-lot kedai yang dilengkapi dengan kemudahan yang tertentu serta menawarkan pelbagai barangan dan perkhidmatan dibawah satu bumbung (Sapie, Hussain, Ishak et al., 2014). Pusat membeli belah mempunyai keluasan lantai yang besar bagi memastikan semua aktiviti didalamnya dapat dijalankan.

2.2.2 Pengurusan

Pengurusan yang baik sangat penting kerana ia dapat menarik lebih banyak kunjungan orang ramai serta dapat bertahan lama. Pengurusan yang baik amat penting dalam memberikan keselesaan kepada pengunjung. Pengurusan boleh didefinisikan sebagai proses perancangan, penyusunan, pengarahan dan pengawalan usaha ahli organisasi dan menggunakan semua sumber organisasi secara cekap dan berkesan bagi mencapai matlamat organisasi.

Pengurusan merupakan satu aspek yang boleh ditakrifkan sebagai satu proses untuk merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal daya usaha anggota organisasi serta menggunakan sumber lain organisasi mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Secara ringkasnya, pengurusan boleh didefinisikan sebagai proses perancangan, penyusunan, pengarahan, pengawalan sesebuah organisasi dengan menggunakan semua sumber organisasi yang sedia ada untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan bagi sesebuah organisasi tersebut. Matlamat yang telah ditetapkan perlu dicapai dengan melalui proses pengarahan serta penyelarasan (ZILAN, 2020).

2.2.3 Keselamatan

Keselamatan amat penting dalam sesebuah pusat membeli belah dalam memastikan keadaan yang aman dapat disediakan kepada pengunjung. Keselamatan secara tidak langsung dapat menjamin pengunjung dengan memberikan keselesaan kepada para pengunjung. Oleh itu, keselamatan juga boleh didefinisikan sebagai:

Institute for Security and Open Methodologies (ISECOM) mendefinisikan keselamatan sebagai satu bentuk perlindungan yang mana pembahagian akan dibuat antara aset (bangunan) dan ancaman. Ia bermaksud perlindungan yang dilakukan terhadap aset bangunan daripada apa-apa ancaman yang tidak dijangka (Herzog, 2003).

Kesimpulannya, keselamatan merupakan salah satu aspek penting dalam pengurusan pusat membeli belah. Secara amnya keselamatan boleh didefinisikan sebagai satu keadaan aman dan bebas daripada rasa takut, cemas serta bahaya. Ia juga merupakan satu bentuk perlindungan dalam memastikan satu keadaan yang selesa wujud dan dapat menjamin nyawa serta satu bentuk perlindungan daripada bahaya, kerugian, ancaman dan keraguan. Keselamatan yang wujud akan memberikan keselesaan serta kebebasan kepada pengunjung untuk mengunjungi pusat membeli belah.

2.2.4 Pengurusan Keselamatan

Pengurusan keselamatan merupakan aktiviti yang merangkumi menyediakan sesuatu ruang kerja yang selesa dan selamat kepada pengguna dan para pengunjung terutamanya bagi bangunan yang menerima banyak pengunjung pada setiap hari (Hollnagel, 2018). Pengurusan keselamatan juga adalah untuk mengenalpasti akan aset-aset organisasi termasuk maklumat berkenaan sesuatu aset, diikuti dengan pembangunan, dokumentasi, pelaksanaan dasar dan prosedur-prosedur yang diperlukan bagi melindungi aset-aset organisasi (Amminudin & Osman, 2017).

2.3 Ciri-ciri Pusat Membeli Belah (Amin, Ryu, Cobanoglu et al., 2021)

Setiap pusat membeli belah mempunyai ciri-ciri tersendiri. Secara umumnya, ciri-ciri pusat membeli belah adalah seperti:

- (a) Kemudahsampaian yang baik, terletak berhampiran dengan jalan masuk dan jalan keluar bagi memudahkan pengunjung untuk datang ke pusat membeli belah
- (b) Reka bentuk yang baik, penyewa utama yang menyediakan pelbagai barangan serta mempunyai campuran penyewa yang seimbang
- (c) Mempunyai ruang tempat kereta yang mencukupi serta luas bagi mengelakkan kesesakan dan menyusahkan pengunjung yang datang
- (d) Saiz agihan perniagaan yang terancang sebelum sesuatu pembangunan itu dijalankan dan semasa pusat membeli belah itu beroperasi.
- (e) Penyewa utama yang terkenal bagi digunakan untuk menarik pengunjung yang mengunjungi ke pusat membeli belah.

Secara ringkasnya, pusat membeli belah merangkumi satu kawasan yang luas terdiri daripada kawasan tempat letak kereta, mempunyai kemudahan yang baik, serta terdapat penyewa yang menjalankan aktiviti menjual barangan yang akan menarik pengunjung untuk datang membeli belah. Pusat membeli belah turut akan menjadi sasaran penjenayah kerana aktiviti yang dijalankan adalah penjualan serta pembelian yang melibatkan wang. Justeru itu, keselamatan di pusat membeli belah adalah penting dalam memastikan keselamatan pengunjung terjamin.

2.4 Aspek-aspek Keselamatan

Pengurusan keselamatan bagi sesebuah bangunan amat penting dalam menjamin serta menyediakan suasana yang selamat bagi pengunjung yang datang. Keselamatan bangunan iaitu bagaimana aset seperti manusia dan harta benda boleh dilindungi daripada aktiviti jenayah seperti rompakan, kecurian, penculikan dan sebagainya.

Aspek-aspek pengurusan keselamatan boleh dibahagikan kepada tiga jenis iaitu (Masjoni, 2015; Mohammed Zaini, 2016):

- i Konsep mekanikal merujuk kepada sistem-sistem mekanikal dan langkah-langkah untuk mengoperasikan sistem-sistem teknologi. Contohnya pengunci, skrin keselamatan di tingkap-tingkap, sistem-sistem kawalan utama, kamera litar tertutup (CCTV) dan teknologi lain.
- ii Konsep organisasi bergantung kepada manusia yang diberi tanggungjawab untuk menyediakan pengawasan dan kawalan akses sistem keselamatan dalam rumah atau tempat bekerja mahupun didalam sesebuah bangunan. Ia juga merujuk kepada tenaga kerja yang digunakan dalam sesebuah bangunan bagi memastikan pengurusan keselamatan ini berjalan dengan lancar seperti penjaga pintu, pengawal keselamatan, pengawal yang dilantik dan sebagainya.
- iii Konsep semulajadi merupakan konsep yang mengambil kira ciri-ciri fizikal dan ruang bagi sesebuah bangunan seperti tapak iaitu rumah, bangunan dan sebagainya. Antara ciri-ciri konsep semulajadi termasuklah landskap, tempat duduk luar, pintu gerbang, dinding, pintu, tingkap, tangga dan sebagainya. Konsep semulajadi meliputi keselamatan terhadap kemudahan yang disediakan oleh sesebuah bangunan itu kepada pengunjung yang datang.

2.5 Objektif Pengurusan Keselamatan di Pusat Membeli Belah (Yaaminidevi, 2013)

Antara objektif pengurusan keselamatan di pusat membeli belah adalah:

- i Memastikan keselamatan awam dan harta benda. Pengurusan keselamatan di dalam sesebuah organisasi adalah sangat penting dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan pengunjung yang terdedah kepada risiko-risiko seperti jenayah, kemalangan dan penyakit sama ada diluar atau didalam bangunan. Pengurusan keselamatan yang ditubuhkan didalam sesebuah organisasi mampu melindungi aset didalam bangunan daripada sebarang kerosakan yang akan memudaratkan para pengunjung. Kerosakan aset-aset didalam sesebuah bangunan boleh menjadi faktor sesebuah bangunan tidak berfungsi.
- ii Meningkatkan tahap keselamatan melalui penggunaan sistem kawalan keselamatan yang lebih efisien dan dinamik. Melalui penambahbaikan sistem rondaan keselamatan melalui perkembangan teknologi dan aplikasi mampu meningkatkan tahap keselamatan sedia ada. Penggunaan sistem kawalan keselamatan yang efisien mampu meminimumkan kos operasi pengurusan.
- iii Menghidari kerugian akibat kerosakan, kemusnahan atau kehilangan harta benda. Pengurusan keselamatan penting dalam melindungi hak-hak pengguna dan pengunjung. Melalui pengurusan keselamatan yang sistematik, risiko kemusnahan dan kehilangan harta benda dapat dikurangkan.
- iv Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. Tahap kepuasan pelanggan dapat dipertingkatkan melalui sistem keselamatan yang sistematik dan cekap. Tahap keyakinan pengunjung terhadap pengurusan keselamatan yang dijalankan dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi terkini.

2.6 Sistem Pengurusan Keselamatan di Pusat Membeli Belah (Roper & Payant, 2014)

Sistem pengurusan keselamatan di pusat membeli belah merupakan aspek utama yang perlu diberi pertimbangan bagi menjamin keselamatan pengunjung yang datang. Hal ini kerana, keselamatan sendiri ditakrifkan sebagai pengawasan bagi menghindari sebarang bencana luar jangkaan.

Terdapat beberapa elemen aspek-aspek keselamatan kepada enam bahagian utama. Aspek-aspek keselamatan ini amat penting bagi sesebuah bangunan dalam memastikan sesebuah bangunan itu mempunyai sistem keselamatan yang bagus. Aspek-aspek ini adalah termasuk:

- i Kawalan Keselamatan Elektronik
- ii Penyediaan Papan Tanda atau Tanda Arah (signboard)
- iii Kaunter Keselamatan (security desk)
- iv Pengawasan oleh Pengawal

Aspek-aspek ini amat penting dalam mencegah kemasukan pihak asing (orang yang menceroboh). Perlindungan secara fizikal adalah perlu dalam memastikan sesebuah bangunan itu berada keadaan selamat.

2.6.1 Kawalan Keselamatan Elektronik

Kawalan keselamatan elektronik merupakan salah satu kaedah yang digunakan bagi menjaga keselamatan didalam sesebuah bangunan itu dengan lebih berkesan. Sistem keselamatan elektronik yang pada kebiasaannya terhadap didalam sesebuah bangunan ialah:

- i Pencahayaan (*Lightning*)
- ii Kawalan Akses (*Access Control*)

- iii Pemasangan CCTV (*Close Circuit Television*)
- iv Penggera Keselamatan (*Security Alarm*)
- v Pengesan Perimeter (*Perimeter Protection System*)
- vi Sistem Pengawasan Berpusat (*Central Monitoring System (CMS)*)

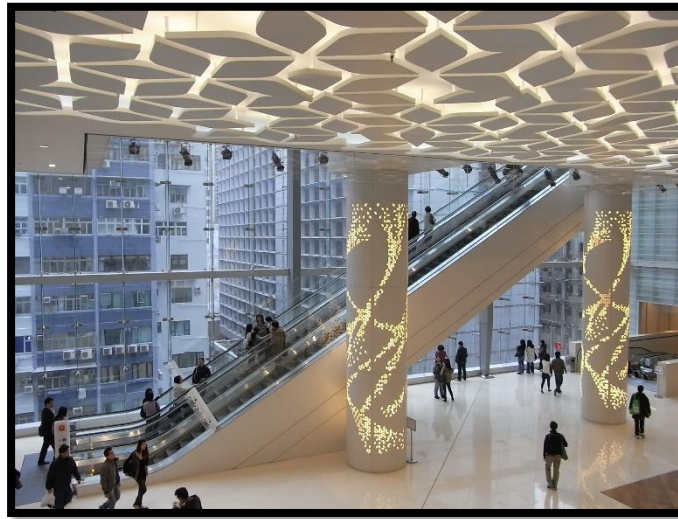
2.6.1.1 Pengawasan Pencahayaan

Aspek pencahayaan amat penting bagi memastikan suasana sekeliling menjadi terang untuk memudahkan penyewa menjalankan tugas serta memudahkan pengunjung untuk membeli belah dengan selesa tanpa sebarang gangguan. Pencahayaan yang baik akan memudahkan pengunjung untuk bergerak dan melihat segala barangan yang dipamerkan serta mengenalpasti lot-lot perniagaan didalam pusat membeli belah. Fungsi utama pencahayaan adalah untuk mencerahkan kawasan yang gelap bagi menyediakan satu kawasan dan keadaan yang selamat. Pencahayaan yang disediakan perlulah berfungsi untuk memaksimumkan jarak penglihatan oleh pengawal dan kamera litar tertutup. Secara amnya, pencahayaan boleh dikategorikan sebagai dua kategori iaitu:

a) Pencahayaan dalaman

Pencahayaan dalaman dalam sesebuah bangunan merupakan factor yang penting dalam menjamin keselamatan didalam bangunan tersebut. Kakitangan keselamatan didalam sesebuah bangunan itu memerlukan pencahayaan yang mencukupi untuk melakukan rondaan serta pengawasan didalam bangunan tanpa menggunakan lampu suluh. Ia adalah penting supaya dapat mengesan sebarang kemungkinan ancaman yang berlaku seperti kebakaran, pencerobohan, rompakan dan sebagainya.

Rajah 2.0: Pencahayaan Dalaman



b) Pencahayaan Luaran

Pencahayaan luaran bagi sesebuah bangunan penting untuk mencegah kemasukan pihak asing. Pencahayaan diluar mestilah mencukupi bagi mengesan sebarang pergerakan asing yang memasuki ruangan. Terdapat empat jenis pencahayaan luaran iaitu:

- i) Pencahayaan siap sedia- pencahayaan akan digunakan apabila ia diperlukan. Apabila berlaku bekalan elektrik terputus bagi sebuah bangunan, pencahayaan akan secara automatik berfungsi. Dengan ini, pencahayaan ini boleh dikawal secara automatic ataupun manual.
- ii) Pencahayaan bergerak- pencahayaan jenis ini akan beroperasi secara manual. Ia akan digunakan apabila diperlukan dan ia akan dikawal oleh pihak pengurusan bangunan tersebut.
- iii) Pencahayaan kecemasan- sistem ini adalah pencahayaan yang disediakan untuk membolehkan orang untuk melarikan diri sekiranya berlaku kecemasan ketika pencahayaan normal terputus atau tidak bekerja kerana kegagalan atau disebabkan oleh kerosakan sistem dalaman.
- iv) Pencahayaan berterusan- pencahayaan ini akan dipasang serta digunakan untuk menerangi kawasan sekitar sesebuah bangunan itu. Pencahayaan ini akan sentiasa berfungsi pada setiap malam dimana tanpa pencahayaan jenis ini, bangunan akan berada dalam keadaan yang malap.

Pencahayaan yang digunakan didalam sesebuah bangunan memerlukan pencahayaan yang menyeluruh. Kadar cahaya bagi kawasan luar bangunan adalah penting dan jumlah pencahayaannya adalah tinggi.

2.6.2 Kawalan Akses

Kawalan akses merupakan salah satu cara untuk mengehadkan pengaksesan kepada sesuatu sistem atau sumber fizikal mahupun maya. Kawalan akses juga merupakan proses dimana pengguna boleh diberi akses dan keistimewaan kepada sistem, sumber atau maklumat. Ia juga merupakan satu bentuk kawalan yang disediakan oleh pihak pengurusan keselamatan di setiap pintu masuk dan keluar bagi sesebuah bangunan. Kawalan akses boleh dibuat dengan pengloalaan sesebuah organisasi yang berpengalaman.

Sistem kawalan akses terbahagi kepada tiga jenis iaitu butang kawalan akses (*keyed access control*), sistem akses kad (*card access systems*) dan kad akses elektronik (*electronic access card*). Ia direka bentuk untuk membolehkan orang-orang serta pihak yang berkepentingan untuk memasuki berbagai bahagian didalam bangunan untuk melakukan sesuatu kerja. Sistem-sistem ini secara tidak langsung dapat melindungi maklumat yang penting serta pekerjaan mereka daripada gangguan yang tidak sah. Kawalan akses ini perlu diletakkan di setiap pintu masuk dan keluar dari kawasan-kawasan yang sensitif bagi menjamin keselamatan didalam bangunan.

a) Kunci kawalan akses (*Keyed Access Control*)

Kunci kawalan akses berfungsi apabila ia bergantung pada magnetic atau dihubungkan secara elektronik dengan kunci. Ia berfungsi apabila memasukkan kos kedalam pembaca kunci. Kod akan dapat membaca maklumat yang telah diprogramkan kedalam sistem dan pintu akan dapat dibuka.

b) Sistem akses kad (*Card access Systems*)

Sistem ini terdiri daripada kad plastic serta saiz dan bentuk kad adalah seperti kad kredit. Kad ini tidak boleh disalin, diubah atau dihapuskan. Jika kad ini rosak,

sistem tidak akan menerimanya. Kad tidak mempunyai medan magnet luar dan tidak dipengaruhi oleh media kemagnetan lain semasa memasukkan kad kepada pembaca di setiap pintu masuk atau pintu tempat kawalan akses diperlukan. Jika kad mengandungi kod diluluskan, maka pintu akan terbuka.

c) Kad akses elektronik (*Electronic Access Tags*)

Sistem digunakan dengan menunjukkan kad ini kepada pengesan elektronik untuk memasuki sesebuah kawasan. Sistem ini tidak dikawal oleh manusia, dan akan berfungsi apabila sensor pengesan mengesan kad mahupun tag tersebut dan pintu secara automatik akan terbuka. Kebanyakan sistem ini digunakan bagi sesuatu kawasan yang sensitive dalam sesebuah bangunan.

2.6.2.1 Pemasangan CCTV (*Close Circuit Television*)

Pada masa ini, penggunaan sistem CCTV dilihat sebagai sesuatu sistem yang penting dan perlu digunakan didalam membantu pengurusan keselamatan didalam sesebuah organisasi. Ia perlu dipasang bagi memudahkan sesuatu pengawasan yang lebih meluas dan menyeluruh tanpa melibatkan sejumlah tenaga kerja yang ramai. Penggunaan sistem CCTV ini secara tidak langsung mampu membantu mengurangkan tugas pengawal kerana ia boleh diperhatikan melalui imej didalam CCTV tanpa perlu membuat rondaan secara kerap.

Pemasangan CCTV dalam sesebuah bangunan khususnya di pusat membeli belah biasanya dipasang di kawasan yang lebih berisiko seperti pintu masuk, kawasan kawasan yang berisiko tinggi seperti kedai emas, tempat pengeluaran wang tunai, kawasan tempat letak kereta dan sebagainya. CCTV yang dipasang bagi memudahkan pengawasan dibuat oleh pengawal keselamatan terhadap keadaan sekitar didalam ataupun diluar bangunan. Sistem ini memerlukan pengawasan yang baik supaya ia boleh berfungsi dengan baik .

Penggunaan CCTV dikatakan sangat efektif kerana dapat digunakan 24 jam iaitu pada waktu siang serta malam. Sistem ini boleh pengimbasan dan merakam

perkara yang berlaku sebelumnya. Sistem ini amat membantu pihak polis dalam mengambil tindakan serta mampu mengenalpasti suspek sekiranya berlaku kejadian yang tidak dijangka.

CCTV juga sering digunakan untuk memonitor akses kerana kelebihan mempunyai keunggulan dalam memberikan kawalan jarak jauh dan membolehkan pengawasan dilakukan terhadap pengunjung dengan pemerhatian daripada rakaman kamera yang dilakukan. Perakam video serta imej yang di kesan oleh sistem ini, boleh digunakan sebagai bukti di mahkamah apabila timbul keperluan.

Rajah 2.1: CCTV (*Close Circuit Television*)



2.6.2.2 Penggera Keselamatan (*Security Alarm*)

Sistem keselamatan bangunan adalah sistem yang dapat menjaga dan mengelakkan sesebuah barangan daripada dicuri dengan menggunakan bantuan alat pengesan. Pengesan perlu dapat melakukan tugas dan fungsi seperti berikut:

- i Mengesan penceroboh yang cuba menghampiri atau bergerak melepasi kawalan yang diliputi.
- ii Mengesan penceroboh yang berlegar-legar atau bergerak didalam kawasan yang diawasi.
- iii Mengesan sebarang kesan pergerakan penceroboh yang cuba menyentuh atau mengangkat sesuatu objek untuk dilarikan.

Sistem penggera keselamatan yang dipasang disesebuah bangunan adalah bertujuan untuk mengesan sebarang pencerobohan yang berlaku. Apabila berlaku pencerobohan, sistem ini akan mengeluarkan bunyi yang kuat. Kemudian, ia akan mengaktifkan sistem kawalan litar-litar elektronik dan membunyikan penggera serta menyalakan peralatan-peralatan penunjuk atau penanda.

Sistem penggera yang baik merupakan sistem yang mampu menghasilkan bunyi yang bising dan kuat, dimana ia mampu menghalau penceroboh dan menarik perhatian orang ramai kepada bangunan atau kenderaan yang diceroboh. Tahap kekuatan bunyi sistem penggera bergantung kepada bahan binaan dan saiznya. Penggera boleh terdiri daripada pelbagai bunyi atau jenis seperti *Buzzer*, *Siren* atau *Speaker* yang mempunyai nilai keluaran mengikut frekuensi bunyi tertentu.



Rajah 2.2: Penggera Keselamatan

2.6.2.3 Sistem Pengawasan Berpusat (*Central Monitoring System (CMS)*)

Sistem dapat memudahkan pengawal keselamatan membuat pemantauan secara berpusat bagi keseluruhan kawasan didalam sesebuah bangunan. Pemantauan yang dilakukan adalah didalam satu tempat khas dimana terdapat banyak imej daripada pelbagai sudut dalam bangunan tersebut. Sekiranya berlaku perubahan yang agak mencurigakan dikesan dengan lebih pantas, ia akan membantu pihak pengawal keselamatan untuk mengesan dengan lebih cepat. Imej di sistem CCTV akan dikawal secara pemusatan dalam satu tempat yang menggunakan CMS.

Rajah 2.3: Sistem Pengawalan Berpusat



2.6.3 Pengawalan oleh Pengawal

Perkhidmatan pengawal keselamatan masih diperlukan bagi menjalankan tugas-tugas seperti rondaan seperti pengawasan terhadap peralatan elektronik. Rondaan yang dilakukan oleh para pengawal keselamatan dapat memberikan gambaran yang nyata apabila berlakunya sesuatu jenayah kerana pengawal keselamatan dapat melihat sendiri keadaan sebenar yang berlaku. Kemudian, pengawal keselamatan akan bertindak apabila alat keselamatan mengesan sesuatu jenayah. Pengawal keselamatan memainkan peranan penting dalam mencegah sebarang jenayah yang mungkin berlaku.

Kekerapan rondaan yang dilakukan serta kaedah rondaan yang dilaksanakan ini bergantung kepada strategi yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan bangunan itu. Setiap jabatan pengurusan keselamatan bagi sesebuah bangunan mempunyai strategi yang tersendiri. Tempoh rondaan yang perlu dilakukan oleh pengawal keselamatan adalah bergantung kepada pihak pengurusan. Sistem '*clocking key*' akan dipasang di sekitar bangunan bertujuan untuk memastikan setiap pengawal melakukan rondaan dan pemantauan tepat pada masanya. Pengawal keselamatan akan dibekalkan walkie-talkie semasa membuat rondaan bagi memudahkan laporan dibuat apabila berlaku sesuatu perkara luar jangka.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sesuatu pihak pengurusan dalam memilih kawalan keselamatan serta pengawal keselamatan dalam menjalankan tugas

dibawah pengurusannya. Objektif pihak pengurusan sesebuah bangunan itu amat mempengaruhi dalam memilih peralatan keselamatan elektronik dan pengawal keselamatan. Terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan dalam pemilihan seorang pengawal keselamatan yang cekap. Antara faktornya adalah had umur yang dibenarkan untuk menjadi seorang pengawal keselamatan perlulah ditetapkan. Hal ini amat penting dalam memastikan setiap pengawal keselamatan mampu untuk menjalankan tugas yang diberikan.

Kelayakan serta keupayaan pengawal keselamatan dari segi pendidikan dan seni mempertahankan diri turut diambilkira. Kelayakan dari segi pendidikan amat penting bagi membolehkan pengawal keselamatan dapat bertutur, membaca serta memahami Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris. Ini akan memudahkan pihak pengurusan mahupun pengunjung berkomunikasi dengan pengawal keselamatan. Selain itu, kemahiran dalam seni mempertahankan diri penting untuk melindungi diri apabila berlaku sesuatu kejadian. Pihak pengurusan keselamatan telah menentukan beberapa keperluan dalam pemilihan pengawal keselamatan iaitu mereka perlulah ada kemahiran berkomunikasi, ketrampilan yang baik, sikap yang baik serta bermotivasi tinggi.

2.7 Perkara Asas Dalam Keselamatan

Perkara asas dalam keselamatan terbahagi kepada tiga fasa iaitu pengesanan (*detection*), pencegahan (*deterrence*) dan tindakan (*response*) (Shamsuddin, 2015).

Fasa pertama adalah pengesanan iaitu merujuk kepada sistem keselamatan yang bergantung kepada pemerhatian oleh pengguna atau pengawal keselamatan bangunan. Pada peringkat awal, pengesanan kepada sesuatu ancaman amat penting supaya tindakan awalan diambil oleh pihak pengurusan keselamatan. Sistem yang disediakan didaam sesebuah bangunan perlulah berupaya dan sentiasa berada dalam keadaan yang baik bagi memastikan segala ancaman dapat dikesan pada peringkat awal lagi. Tindak balas diantara sistem keselamatan bangunan dan ancaman perlulah dikenalpasti. Komepenan pengesanan pada peringkat awal termasuklah beberapa jenis sensor seperti penggera yang akan mengesan sebarang pencerobohan, penggera

berkomunikasi dengan memberikan maklumat tersebut akan dilakukan untuk menentukan sama ada penggera sah atau tidak sah.

Fasa kedua adalah pencegahan. Pencegahan merupakan salah satu fungsi utama bagi sistem keselamatan. Sistem keselamatan perlulah direka bentuk untuk melambatkan sebarang ancaman yang berlaku. Pencegahan disini bermaksud, apabila ancaman telah dikesan, sistem keselamatan akan melambatkan fizikal ancaman adalah untuk melanjutkan masa sebelum satu ancaman tersebut mencapai sasarannya.

Fasa ketiga adalah tindakan sistem keselamatan secara fizikal dan keupayaannya untuk bertindak pada ancaman yang berlaku dalam fasa pengesanan serta tindakan yang perlu di ambil oleh pihak pengurusan keselamatan untuk menghalang kejayaan sesuatu ancaman itu. Tindakan boleh dibuat secara rasmi atau tidak rasmi. Tindakan rasmi mungkin melibatkan penguatkuasaan undang-undang atau pasukan-pasukan keselamatan swasta. Tindakan tidak rasmi mungkin melibatkan pengguna-pengguna bangunan seperti jiran, pengawalan jiran secara berkala dan sebagainya.

2.8 Kesimpulan

Sistem keselamatan merangkumi peralatan mekanikal dan melibatkan tenaga kerja manusia. Oleh itu, sistem keselamatan di pusat membeli belah perlulah berfungsi dengan baik supaya keselamatan pengunjung di pusat membeli belah terjamin. Fungsi sistem elektronik ini adalah untuk mengesan sebarang ancaman yang akan atau bakal berlaku. Tenaga manusia pula digunakan bagi mengelakkan dan bertindak awal bagi mencegah sebarang kejadian yang tidak diinginkan.

Pengurusan keselamatan menyeluruh merangkumi kawasan didalam dan diluar pusat membeli belah berkenaan. Pengawasan perlu dilakukan dilakukan dengan membuat pemerhatian melalui sistem rakaman kamera litar tertutup (CCTV) yang dikawal secara pemusatan dengan menggunakan tenaga kerja dengan membuat rondaan melalui sistem aduan yang diterima.

Antara langkah yang boleh diambil untuk menangani dan mengelakkan kejadian yang tidak diinginkan di pusat membeli belah dengan pemasangan sistem pengesanan elektronik, pengawalan pencahayaan, kawalan akses dan pengawalan oleh pengawal keselamatan. Namun begitu, pihak pengurusan tidak perlu mengambil langkah pencegahan yang berlebihan sehingga menjadikan suasana di pusat membeli belah tidak selesa kepada pengunjung yang datang.

BAB 3

KAEDAH METODOLOGI

3.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan bagaimana kajian ini dijanlankan untuk mencapai objektif yang dinyatakan. Bab ini juga memberikan penerangan mengenai proses penyelidikan bermula daripada sorotan literatur hingga kaedah menganalisis data yang dikumpul. Secara keseluruhannya, metodologi berfungsi sebagai panduan prinsip untuk proses penyelidikan secara menyeluruh.

Perancangan dan pemilihan metodologi yang sesuai adalah aspek utama yang perlu diambil kira apabila menjalankan peyelidikan. Oleh itu, aspek ini adalah penting untuk memastikan kajian ini dapat dijalankan dengan lancar sistematik seperti yang dirancang. Aspek-aspek yang diberikan tumpuan adalah berkaitan dengan reka bentuk kajian, pengumpulan data dan cadangan kajian. Menerusi kaedah digunakan dalam kajian, maklumat-maklumat yang perolehi dapat menjawab persoalan kajian.

3.2 Metodologi Kajian

Metodologi kajian merupakan sesuatu proses bagi melaksanakan suatu penyelidikan dan perolehan maklumat, serta merupakan suatu seni bagi melaksanakan karya sains. Secara umumnya metodologi terbahagi kepada tiga jenis iaitu:

- i Kajian kuantitatif dimana ia merupakan suatu pertanyaan terhadap masalah yang dikenalpasti berdasarkan kepada pengujian suatu teori yang digubah oleh pembolehubah, diukur melalui perwakilan nombor dan dianalisa menggunakan teknik statikal.
- ii Kaedah kualitatif merupakan satu bentuk pertanyaan sosial yang memfokuskan kepada cara interpretasi manusia dan logikal terhadap pengalaman mereka serta persekitaran mereka tinggal. Kajian kualitatif ini termasuk kajian tindakan, kajian kes dan kajian etnografi.
- iii Kaedah hybrid dimana ia merupakan kajian integrasi antara kaedah kualitatif dan kaedah kuantitatif.

3.3 Pengoperasian Konsep

Konsep-konsep yang digunakan dalam kajian ini adalah meliputi persepsi, penyesuaian, interaksi, hubungan kerja dan pengetahuan. Perspsi adalah tanggapan responden terhadap amalan, budi Bahasa, cara hidup dan penerimaan komuniti lain terhadap diri kita Untuk konsep penyesuaian, ianya bergantung kepada kesediaan dan kebolehan responden untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan cara, pemikiran, panangan, amalan dan kehidupan harian komuniti lain. Konsep interaksi dapat dilihat melaui kekerapan responden untuk mengekalkan jalinan perhubungan mereka dengan komuniti lain dan hubungan kerja dapat dilihat menerusi jalinan perhubungan responden dengan komuniti lain semasa menjalankan tugas.

3.4 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian memberi gambaran tentang kerangka, perancangan atau strategi yang menentukan prosedur kajian. Reka bentuk kajian ini merangkumi aspek-

aspek seperti pendekatan kajian, kaedah persampelan, cara pengumpulan data, teknik memproses dan menganalisis data.

3.4.1 Membentuk persoalan, objektif dan skop kajian

Sorotan literatur didefinisikan sebagai membuat rujukan secara kritikal dan sistematik ke atas dokumen-dokumen yang mengandungi maklumat, idea, data dan kaedah memperolehi maklumat yang berkaitan dengan tajuk kajian yang akan dilaksanakan. Sorotan literatur dilakukan atas tujuan bagi menerangkan tajuk kajian dengan lebih terperinci. Sumber kajian ini boleh didapati melalui surat khabar, jurnal, artikel, buku, laporan berkaitan, internet dan sebagainya. Oleh itu, dalam urutan sorotan literatur ini dibahagi kepada banyak bahagian bagi meningkatkan tahap kefahaman pembaca tentang maklumat-maklumat yang ingin disampaikan.

3.4.2 Pengumpulan data dan maklumat

Pengumpulan data merupakan satu perkara penting dalam menjalankan sesuatu kajian dan data-data yang diperolehi perlulah di analisis untuk menghasilkan maklumat yang tepat supaya objektif yang telah ditetapkan dapat dicapai. Bagi proses pengumpulan data, kaedah yang digunakan ialah kaedah kuantitatif. Di dalam kajian ini, kaedah kuantitatif digunakan iaitu pengumpulan data melalui borang soal selidik. Borang soal selidik diedarkan kepada pengunjung yang mengunjungi di pusat membeli belah secara rawak dimana ia melibatkan seramai 150 orang responden.

3.4.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama yang akan digunakan dalam mendapatkan maklumat berkenaan kajian ini. Data primer ini akan dikumpulkan dengan menggunakan kaedah pengedaran borang soal selidik dan pemerhatian. Tujuan pengumpulan data primer ini digunakan untuk mendapat gambaran sebenar ciri-ciri atau persepsi orang awam berkenaan pusat membeli belah didalam kajian. Kaedah pengedaran borang soal selidik iaitu suatu perbualan yang bermatlamat. Dimana matlamatnya untuk mengetahui perkara yang ada dalam minda serta pendapat orang awam. Kaedah yang digunakan untuk pengumpulan data sebagai usaha bagi memahami pengalaman orang lain dan makna yang mereka berikan kepada pengalaman tersebut. Pengedaran borang soal selidik digunakan secara meluas bagi pengumpulan data berkenaan isu yang tidak boleh diperhatikan secara terus seperti sikap, pandangan, pengalaman, nilai yang dipegang, minat dan sebagainya. Dalam konteks kajian ini, pengedaran borang soal selidik dilaksanakan terhadap orang awam yang mengunjungi pusat membeli belah untuk mengkaji persepsi pengunjung terhadap ciri-ciri pengurusan keselamatan yang telah dikenalpasti tersebut.

3.4.2.2 Data Sekunder

Data sekunder biasanya diperoleh daripada laman web dan perkhidmatan perpuustakaan dengan mengakses pengkalan data yang boleh dijadikan sumber untuk mendapatkan maklumat mengenai kajian yang dilakukan, Sumber sekunder boleh diperolehi dengan membuat rujukan pada kajian-kajian terdahulu, rujukan laman web, rujukan bahan bacaan seperti surat khabar, artikel, jurnal, buku dan segala sumber penerbitan. Fungsi data sekunder adalah untuk mengukuhkan kesahihan data sekunder serta mencapai objektif kajian berkaitan dengan pengurusan keselamatan. Kajian literatur dilakukan bagi mengkaji pengurusan kawalan keselamatan di kawasan kajian. Pengurusan keselamatan yang dilaksanakan dipusat membeli belah telah dibincangkan didalam bab 2.

3.4.2.3 Analisis Data

Data-data yang diperoleh akan dikumpul dan dianalisis menggunakan analisis kuantitatif. Proses ini sangat penting untuk memastikan matlamat dan objektif kajian akan dicapai. Data-data yang telah dianalisis akan dipaparkan dalam bentuk jadual, rajah dan huraian. Analisis terhadap data matlumat yang diperolehi oleh penulis akan dibuat menggunakan kaedah analisis frekuensi dan diskriptif yang bersesuaian dengan objektif yang telah dinyatakan dalam kajian ini.

3.5 Kesimpulan

Berdasarkan kepada bahagian metodologi kajian ini, kaedah yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kaedah soal selidik. Bagi penganalisan data pula, kaedah analisis yang terlibat adalah analisis kuantitatif yang terdiri daripada pendekatan analisis frekuensi dan deskriptif. Gambaran tentang keseluruhan kajian dapat dilihat berdasarkan rangka kerja yang dibuat bagi kerja-kerja pengumpulan dan penganalisan data kerana rangka kerja ini menunjukkan peringkat kerja yang lebih tersusun.

BAB 4

ANALISIS KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan mengenai analisis yang dilakukan oleh pengkaji keatas kesemua maklumat dan data yang telah diperolehi daripada borang soal selidik. Keputusan analisis adalah sangat penting kerana keputusan tersebut akan menentukan sama ada objektif dan persoalan kajian mampu dicapai atau sebaliknya. Data-data yang dikumpulkan akan dijadikan sebagai bukti untuk menyumbang kepada pencapaian objektif kajian. Dalam bab ini juga menerangkan kaedah yang digunapakai oleh pengkaji untuk menganalisis data yang diperolehi. Kaedah yang digunakan oleh pengkaji ialah menggunakan kaedah kuantitatif.

4.2 Kaedah Analisis Data: Kuantitatif

Kaedah yang digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi adalah menggunakan kaedah kuantitatif. Data yang diperoleh daripada borang soal selidik dianalisis secara teknik kuantitatif iaitu melalui penggunaan perisian computer “Statistical Package for Social Science (SPSS) dan Microsoft Excel.

4.2.1 Persampelan

Dalam kajian ini yang dilakukan, responden yang terlibat merupakan pengunjung yang berkunjung ke pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Kesemua responden dipilih melalui pengalaman pengunjung yang pernah mengunjungi pusat membeli belah Angsana di Johor Bahru. Untuk memastikan kajian ini dapat berjalan lancar dan mendapat kerjasama daripada responden telah dipilih kaedah penemuan secara talian seperti *google form* yang telah dilakukan bagi tujuan pengedaran borang soal selidik tersebut. Kaedah penemuan secara talian dipilih untuk memudahkan responden untuk menjawab soalan di dalam borang soal selidik sejajar dengan perkembangan teknologi pesat.

Persampelan kajian dilakukan bagi menentukan bilangan responden yang terlibat. Oleh itu, penggunaan Teori Yaro Yamane (Yamane 1973) bagi mendapatkan saiz sampel yang diperlukan dalam kajian ini. Hal ini kerana, persampelan yang tepat adalah bergantung kepada saiz sampel. Sampel perlu dikaji bagi menghadkan jumlah data yang dikumpulkan bagi mengurangkan skop pengumpulan data. Pengiraan bagi menentukan saiz sampel adalah seperti berikut:

$$\begin{aligned}n &= N / [1+N (e) ^ 2] \\ &= 3,546,488 / [1 + 3,546,488 (0.10) ^ 2] \\ &= 100 \text{ orang responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan pengiraan diatas, jumlah responden yang diperlukan bagi kajian ini adalah seramai 100 orang. Proses pengedaran borang soal selidik ini telah mengambil masa selama dua minggu bermula 1 Jun hingga 15 Jun 2022 untuk diedarkan dan disiapkan.

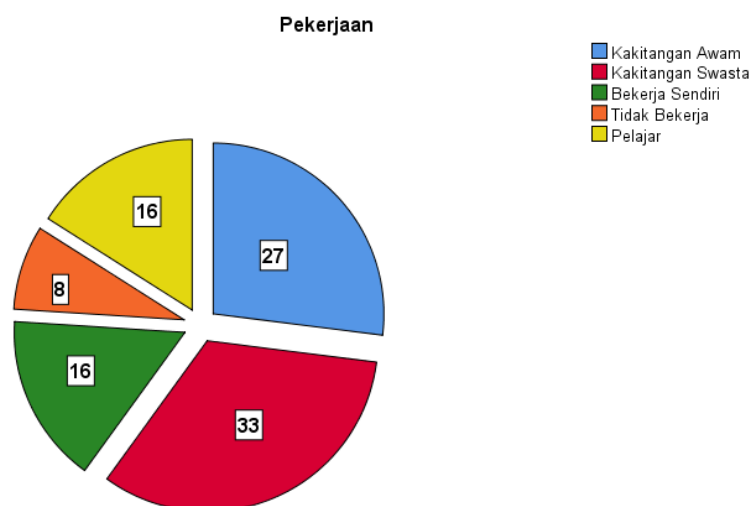
4.2.2 Latar Belakang Responden

Jadual 4.1 Umur Responden

		Jantina		Total
		Lelaki	Perempuan	
Umur	Bawah 21 tahun	9	4	13
	21-30 tahun	27	13	40
	31-40 tahun	15	8	23
	41-50 tahun	6	7	13
	51 tahun ke atas	8	3	11
Total		65	35	100

Berdasarkan jadual 4.1, bilangan keseluruhan responden yang terlibat adalah seramai 100 orang. Responden-responden yang terlibat dalam kajian ini adalah individu yang pernah mengunjungi pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Seramai 65 orang responden lelaki yang terlibat, manakala responden perempuan seramai 35 orang yang terlibat bagi menjawab borang soal selidik ini.

4.2.2.1 Sektor Pekerjaan Responden



Rajah 4.1 Pekerjaan Responden

Dalam kajian ini, penyelidik telah mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang mempunyai pelbagai latar belakang pekerjaan pusat membeli belah

Angsana, Johor Bahru. Responden yang terlibat secara keseluruhannya adalah seramai 100 orang. Hampir 33 orang daripada jumlah responden yang terlibat merupakan kakitangan swasta, dan seramai 27 orang daripada jumlah responden merupakan kakitangan awam. Manakala selebihnya merupakan responden bekerja sendiri, tidak bekerja dan pelajar.

4.2.3 Bahagian B: Tahap Kesedaran Pengunjung terhadap Elemen Keselamatan Di Kawasan-Kawasan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Dalam bahagian ini, analisis yang dilakukan adalah terhadap tahap kesedaran pengunjung terhadap elemen keselamatan di kawasan-kawasan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Seramai 100 orang responden telah memberikan maklum balas berdasarkan borang soal selidik yang telah diedarkan. Dalam analisis ini, penyelidik telah menetapkan skala bagi menentukan tahap keselamatan di kawasan-kawasan di pusat membeli belah Angsana. Skala ini digunakan adalah seperti berikut:

1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)
2	Tidak Memuaskan (TM)
3	Sederhana (S)
4	Memuaskan (M)
5	Sangat Memuaskan (SM)

Jadual 4.2: Tahap skala yang digunakan

Analisis ini melibatkan jawapan responden pada bahagian B, borang soal selidik yang diedarkan. Analisis dalam bahagian ini sangat penting untuk mengetahui akan tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di kawasan-kawasan didalam pusat membeli belah Angsana. Skala bahagian B ini adalah bermula daripada sangat tidak memuaskan sehingga sangat memuaskan. Daripada analisis yang dijalankan, hasil penilaian responden terhadap tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di

kawasan-kawasan di pusat membeli belah Angsana yang diambil kira dalam menguruskan keselamatan di pusat membeli belah Angsana adalah seperti berikut:

Jadual 4.3 Tahap Kesedaran Pengunjung terhadap Elemen Keselamatan Di Kawasan-Kawasan Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Penyataan	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Tidak Memuaskan (TM)	Sederhana (S)	Memuaskan (M)	Sangat Memuaskan (SM)	Skor	Min Skor
Ruang perniagaan (kiosk, bazaar)	1	4	11	18	66	444	4.44
Ruang Membeli belah	0	2	10	57	31	417	4.17
Ruang legar	0	3	9	31	57	442	4.42
Tempat menunggu bas/ Platform bas.	2	5	8	52	33	409	4.09
Tempat menunggu teksi.	5	3	11	43	38	406	4.06
Tempat meletak kenderaan.	1	4	13	46	36	412	4.12
Medan selera	1	2	20	44	33	406	4.06
Ruang Mesin ATM	0	8	11	54	27	400	4.00
Tangga kecemasan	3	4	11	42	40	412	4.12

Jadual diatas menunjukkan nilai keseluruhan skor dan min skor bagi tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di kawasan-kawasan di pusat membeli belah Angsana. Nilai min skor yang paling tinggi akan memberikan petunjuk kepada tahap keselamatan bagi kawasan kawasan yang terbabit. Semakin tinggi nilai min skor, semakin tinggi tahap keselamatan di kawasan berkenaan.

Jadual diatas menunjukkan skor tertinggi iaitu 444 menunjukkan ruang perniagaan (kiosk,bazar) yang terdapat di Angsana adalah berada dalam tahap keselamatan yang paling tinggi. Hal ini disebabkan oleh faktor kawalan keselamatan yang ketat disekitar kawasan tersebut. Sebaliknya kawasan yang tidak selamat adalah kawasan ruang mesin atm. Hal ini dibuktikan melalui skor terendah iaitu 400. Kawasan ruang mesin atm terletak berdepan dengan pintu kaca keluar masuk membolehkan berlakunya jenayah dengan mudah. Hal ini kerana ia berada di laluan keluar masuk pintu utama pusat membeli belah Angsana. Oleh itu, majoriti responden bersetuju bahawa kawasan ruang mesin atm menganggap bahawa kawasan ini mempunyai tahap keselamatan yang paling rendah.

Sementara itu, skor tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan bagi kawasan-kawasan lain mengikut turutan daripada skor paling tinggi sehingga skor paling rendah adalah medan selera (406), tempat menunggu teksi (406), tempat menunggu bas/platform bas (409), tempat meletak kenderaan (412), tangga kecemasan (412), ruang membeli belah (412), dan ruang legar (442).

4.2.4 Bahagian C: Persepsi Pengunjung Di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Dalam bahagian ini, analisis yang dilakukan adalah terhadap persepsi pengunjung di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Seramai 100 orang responden telah memberikan maklum balas berdasarkan borang soal selidik yang telah diedarkan. Dalam analisis ini, penyelidik telah menetapkan skala bagi menentukan tahap keselamatan di kawasan-kawasan di pusat membeli belah Angsana. Skala ini digunakan adalah seperti berikut:

1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Tidak Pasti (TP)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Jadual 4.4: Tahap skala yang digunakan

Analisis ini melibatkan jawapan responden pada bahagian C, borang soal selidik yang diedarkan. Analisis dalam bahagian ini sangat penting untuk mengetahui akan tahap keseriusan masalah keselamatan didalam pusat membeli belah Angsana. Skala bahagian B ini adalah bermula daripada sangat tidak setuju sehingga sangat setuju. Daripada analisis yang dijalankan, hasil penilaian responden terhadap tahap keseriusan masalah keselamatan di pusat membeli belah Angsana yang diambil kira dalam menguruskan keselamatan di pusat membeli belah Angsana adalah seperti berikut:

4.2.4.1 Aspek Fasiliti / Kemudahan

Jadual 4.5 Persepsi Pengunjung berkenaan keselamatan melalui Aspek Fasiliti/ Kemudahan di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Penyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (STS)	Tidak Pasti (TP)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S)	Skor	Min Skor
Tanda arah dan petunjuk yang tidak jelas dan tidak mencukupi.	0	1	7	19	73	464	4.64
Rekabentuk fasiliti yang kurang bersesuaian bagi sesebuah pusat membeli belah.	1	5	9	69	16	394	3.94
Bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan tidak mencukupi..	0	6	9	43	42	421	4.21
Pintu kecemasan yang sentiasa berkunci.	2	8	7	60	23	394	3.94

Jadual diatas menunjukkan nilai keseluruhan skor dan min skor bagi setiap masalah yang telah dianalisis. Nilai min skor yang paling tinggi memberi petunjuk bahawa kekuatan masalah keselamatan dalam pengurusan keselamatan di pusat membeli belah, Angsana. Semakin tinggi nilai min skor sesuatu masalah, maka

semakin tinggi pengaruhnya keatas pengurusan keselamatan di pusat membeli belah. Didapati jumlah skor tertinggi adalah 464 iaitu tanda arah dan petunjuk yang tidak jelas dan tidak mencukupi.

Berdasarkan jadual diatas, didapati majoriti responden memilih tanda arah dan petunjuk yang tidak jelas dan tidak mencukupi mempunyai keseriusan masalah yang tertinggi. Sekiranya tanda arah dan petunjuk disesebuah pusat membeli belah tidak jelas, ia akan membahayakan pengunjung untuk mencari jalan keluar sekiranya berlakunya kecemasan. Pihak pengurusan perlu memberi perhatian yang mendalam terhadap permasalahan ini agar ia boleh diperbaiki dengan sebaik mungkin. Responden memilih masalah keselamatan rekabentuk fasiliti yang kurang bersesuaian bagi sesebuah pusat membeli belah dan pintu kecemasan yang sentiasa berkunci dengan skor terendah iaitu 394. Manakala, masalah bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan tidak mencukupi dengan skor 421.

4.2.4.2 Aspek Penyenggaraan Dan Kawalan Keselamatan

Jadual 4.6 Persepsi Pengunjung berkenaan keselamatan melalui Aspek Penyenggaraan Dan Kawalan Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Penyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (STS)	Tidak Pasti (TP)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S)	Skor	Min Skor
Kerja-kerja penyenggaraan yang kurang efisien (peralatan M&E, tempat duduk dan tanda arah/petunjuk).	2	4	9	62	23	431	4.31
Tahap kawalan keselamatan di tempat	0	4	15	71	10	387	3.87

meletak kenderaan dan platform menunggu bas/teksi.							
CCTV tidak berfungsi dengan baik.	3	8	10	50	29	394	3.94
Bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah yang tidak mencukupi.	2	4	9	62	23	400	4.00

Jadual diatas menunjukkan nilai keseluruhan skor dan min skor bagi setiap masalah yang telah dianalisis. Nilai min skor yang paling tinggi memberi petunjuk bahawa kekuatan masalah keselamatan dalam pengurusan keselamatan di pusat membeli belah, Angsana. Semakin tinggi nilai min skor sesuatu masalah, maka semakin tinggi pengaruhnya keatas pengurusan keselamatan di pusat membeli belah. Didapati jumlah skor tertinggi adalah 431 iaitu kerja-kerja penyenggaraan yang kurang efisien (peralatan M&E, tempat duduk dan tanda arah/petunjuk).

Berdasarkan jadual diatas, didapati majoriti responden memilih kerja-kerja penyenggaraan yang kurang efisien (peralatan M&E, tempat duduk dan tanda arah/petunjuk) mempunyai keseriusan masalah yang tertinggi. Bagi penyewa dan pengunjung, perkara ini perlu dipandang serius kerana ia akan mempengaruhi operasi perniagaan dan aktiviti lain Pihak pengurusan perlu memberi perhatian yang mendalam terhadap permasalahan ini agar ia boleh diperbaiki dengan sebaik mungkin. Responden memilih tahap kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan dan platform menunggu bas/teksi dengan skor terendah iaitu 387. Manakala, masalah CCTV tidak berfungsi dengan baik dengan skor 394 dan Bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah yang tidak mencukupi dengan skor 400.

4.2.4.3 Aspek Sosial Dan Persekitaran

Jadual 4.7 Persepsi Pengunjung berkenaan keselamatan melalui Aspek Sosial Dan Persekitaran di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Penyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (STS)	Tidak Pasti (TP)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S)	Skor	Min Skor
Pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan.	3	5	6	54	32	407	4.07
Sikap pengguna yang kurang peka dalam mematuhi tanda amaran yang disediakan.	0	3	25	52	20	389	3.89
Sistem pencahayaan di kawasan letak kenderaan yang malap dan gelap.	1	9	8	56	26	397	3.97

Jadual diatas menunjukkan nilai keseluruhan skor dan min skor bagi setiap masalah yang telah dianalisis. Nilai min skor yang paling tinggi memberi petunjuk bahawa kekuatan masalah keselamatan dalam pengurusan keselamatan di pusat membeli belah, Angsana. Semakin tinggi nilai min skor sesuatu masalah, maka semakin tinggi pengaruhnya keatas pengurusan keselamatan di pusat membeli belah. Didapati jumlah skor tertinggi adalah 407 iaitu pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan.

Berdasarkan jadual diatas, didapati majoriti responden memilih pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan mempunyai keseriusan masalah yang tertinggi. Walaupun terdapat aduan yang diberikan, pihak pengurusan perlu memberi perhatian yang lebih supaya aktiviti ini dapat dibendung dengan baik.

Responden memilih Sikap pengguna yang kurang peka dalam mematuhi tanda amaran yang disediakan dengan skor terendah iaitu 389. Manakala, Sistem pencahayaan di kawasan letak kenderaan yang malap dan gelap dengan skor 400.

4.2.5 Bahagian D: Analisis Cadangan Strategi Penambahbaikan Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana.

Jadual 4.8 Cadangan strategi penambahbaikan keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Cadangan Pembaikan			
		Respons	
		Jumlah	Peratus
Cadangan Pembaikan	Menambah bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan.	27	9.2%
	Menambahbaik rekabentuk fasiliti yang disediakan.	44	14.9%
	Menyediakan tanda arah dan petunjuk yang jelas dan mencukupi di kawasan yang berbahaya	39	13.2%
	Menyediakan bilangan ahli unit keselamatan yang mencukupi.	44	14.9%
	Menyediakan jadual penyenggaraan yang sistematik dan efisien	42	14.2%
	Menambah bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah.	45	15.3%
	Meningkatkan sistem kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan, platform bas dan teksi	30	10.2%
	Mengambil langkah-langkah pencegahan vandalisme.	24	8.1%

Berdasarkan jadual diatas, didapati sebanyak 45 orang responden bersetuju berkenaan cadangan pembaikkan dimana responden menyeru supaya pihak pengurusan menambah bilangan rondaan keselamatan di dalam bangunan pusat membeli belah. Dengan adanya penambahan bilangan rondaan keselamatan, tahap keselamatan di pusat membeli belah Angsana akan terus meningkat pada tahap yang lebih tinggi. Manakala, hanya 24 orang responden memilih Mengambil langkah-langkah pencegahan vandalisme. Hal ini kerana, pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan tidak menjadi masalah bagi responden kerana ia melibatkan mentaliti individu yang menggunakan fasiliti dengan cara yang salah.

Seramai 44 orang responden mencadangkan bahawa pihak pengurusan perlu menyediakan bilangan ahli unit keselamatan yang mencukupi dan menambahbaik rekabentuk fasiliti yang disediakan. Manakala, seramai 42 orang responden menyatakan bahawa pihak pengurusan perlu menyediakan jadual penyenggaraan yang sistematik dan efisien, dan seramai 39 orang mencadangkan untuk menyediakan tanda arah dan petunjuk yang jelas dan mencukupi di kawasan yang berbahaya. Seramai 30 orang responden mencadangkan meningkatkan sistem kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan, platform bas dan teksi. Minoriti responden mencadangkan penambahan bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan.

4.3 Kesimpulan

Kajian ini menggunakan borang soal selidik bagi mengumpulkan data- data berkenaan tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Oleh itu, responden yang dipilih bagi kajian ini adalah mereka yang mengunjungi ke pusat membeli belah Angsana.

Di samping itu, berdasarkan tahap kepuasan dan keseriusan telah dikenalpasti, pengunjung telah memberi cadangan yang bersesuaian selaras dengan permasalahan yang timbul di pusat membeli belah Angsana. Melalui cadangancadangan tersebut, pihak pengurusan juga secara tidak langsung dapat mengesan dimana kelebihan dan kelemahan yang wujud di dalam sistem pengurusan keselamatan mereka.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan mengenai hasil analisis daripada dapatan kajian yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya. Penghuraian untuk bab ini adalah berdasarkan analisis yang diperolehi yang berkisarkan tentang objektif yang dirumuskan secara keseluruhan dalam kajian ini. Kajian ini adalah penting dilakukan untuk mengkaji tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di pusat membeli belah Angsana serta masalah keselamatan yang sering kali terjadi di pusat membeli belah Angsana. Dalam bab ini, penyelidik akan mencadangkan penambahbaikan bagi menangani masalah yang wujud dalam pengurusan keselamatan di pusat membeli belah Angsana.

5.2 Penemuan Kajian

Penemuan kajian adalah berdasarkan objektif-objektif kajian yang telah ditetapkan dalam bab satu. Selain itu, kesimpulan mengenai hasil analisis dan penemuan kajian dapat dibuat dan diterangkan dalam bab ini.

5.2.1 Tahap Kesedaran Pengunjung terhadap Keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana, Johor Bahru.

Tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di pusat membeli belah Angsana diukur melalui respon yang diperolehi daripada pengunjung yang mengunjungi pusat membeli belah. Oleh itu, sebanyak 100 orang responden yang dipilih untuk menjawab borang soal selidik ini. Melalui borang soal selidik yang diedarkan, tahap kesedaran tersebut diukur berdasarkan tahap kepuasan pengunjung bagi beberapa kawasan yang penting yang terdapat di pusat membeli belah berkenaan seperti tempat menunggu teksi, tempat meletak kenderaan, tempat meletak bas, ruang ligar, ruang perniagaan, gerai gerai makanan dan ruang mesin ATM. Kawasan ini merupakan kawasan yang berisiko tinggi untuk berlaku jenayah dan kemalangan.

Hasil analisis kajian ini menunjukkan terdapat kawasan yang dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada responden. Antaranya ruang perniagaan, ruang legar dan ruang membeli belah. Namun begitu, kawasan yang sangat berisiko untuk berlaku jenayah dan kemalangan adalah kawasan ruang mesin ATM. Hal ini dibuktikan melalui tahap kepuasan responden, dimana berdasarkan pandangan mereka dari sudut keselamatan, sistem kawalan keselamatan yang tidak memuaskan mereka. Oleh itu, pihak pengurusan perlu mengambil inisiatif untuk meningkatkan lagi tahap keselamatan di ruang mesin ATM.

Secara keseluruhannya, pihak pengurusan Angsana memerlukan transformasi ke arah yang lebih baik dari segi kaedah pelaksanaan pengurusan keselamatan. Selain itu, respon yang diberikan oleh pengunjung dapat membantu pihak pengurusan mengesan kelebihan dan kelemahan sistem pengurusan keselamatan yang sedia ada. Oleh itu, penambahbaikan dapat dilakukan berdasarkan keutamaan masalah yang perlu diselesaikan terlebih dahulu bagi mengurangkan risiko jenayah dan kemalangan di pusat membeli belah.

5.3 Ulasan Objektif Kajian

- i. Mengenalpasti elemen-elemen keselamatan.
- ii. Mengenalpasti persepsi pelawat yang berkunjung ke Pusat Membeli Belah Angsana.
- iii. Menentukan cadangan strategi penambahbaikan bagi elemen keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana.

Objektif pertama dalam kajian ini adalah mengenalpasti elemen-elemen keselamatan yang terlibat didalam pusat membeli belah Angsana. Objektif kedua adalah mengenalpasti persepsi pelawat yang berkunjung ke Pusat Membeli Belah Angsana. Manakala objektif ketiga adalah menentukan cadangan strategi penambahbaikan bagi elemen keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana. Pencapaian objektif ini adalah berdasarkan kaedah pemerhatian dan pengedaran borang soal selidik. Pemerhatian dilakukan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Seramai 100 orang responden terpilih untuk menjawab borang soal selidik bagi mengetahui tahap kesedaran mereka berkenaan keselamatan di pusat membeli belah Angsana.

5.4 Ulasan Metodologi Kajian

Kajian ini melalui empat peringkat kajian dan telah sampai ke peringkat akhir iaitu kesimpulan kajian. Setiap peringkat telah dirancang dan dijalankan bagi memastikan proses kajian terlaksana seterusnya dapat mencapai objektif kajian. Kajian awal merangkumi mengenalpastian masalah dan penentuan objektif kajian. Data-data sekunder seperti definisi, data dan kaedah memperoleh maklumat kajian lepas dalam kajian literature pada peringkat kedua digunakan sebagai sokongan hasil kajian.

Peringkat ketiga merupakan kaedah pengumpulan data, intrumen kajian dan kaedah menganalisis data sebagai panduan untuk menjalankan kajian. Kajian ini amat penting untuk mengkaji tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di pusat membeli belah dan mengenalpasti cadangan untuk meningkatkan tahap keselamatan di pusat membeli belah.

Pada peringkat keempat, proses kajian ini adalah melibatkan analisis data dimana pendekatan teknik kuantitatif digunakan dengan menganalisis dapatan hasil melalui pengedaran borang soal selidik. Selain itu, kaedah pemerhatian dijalankan untuk mengenalpasti masalah yang berlaku di pusat membeli belah Angsana.

Peringkat terakhir dalam kajian ini dimana hasil penemuan kajian dibincangkan dan penulisan akhir dilakukan. Penyelidik membincangkan mengenai ulasan objektif kajian, ulasan metodologi kajian, limitasi kajian, cadangan dan pandangan responden dan cadangan am.

5.5 Limitasi Kajian

Sepanjang kajian ini, penyelidik menghadapi beberapa limitasi kajian dan masalah. Limitasi dan masalah-masalah telah menjadi batasan kajian penyeldiik. Antara limitasi didalam kajian ini adalah:

i) Limitasi tempoh masa kajian

Masa yang diperuntukkan untuk menyiapkan kajian adalah selama satu semesta. Kajian ini merangkumi lima bab dimana ia termasuk bab pengumpulan dan analisis data. Pengedaran dan pengumpulan data untuk borang soal selidik mengambil masa yang agak lama untuk mendapatkan responden dalam pengunjung yang mengunjungi ke pusat membeli belah Angsana. Hal ini memerlukan tempoh masa yang menyebabkan terdapat kekangan dari segi kekurangan masa untuk melakukan kajian.

ii) Limitasi pengumpulan maklumat

Dalam proses pengumpulan data, penyelidik menghadapi masalah untuk memperoleh maklumat lengkap bagi memenuhi kehendak kajian kerana penyelidik difahamkan terdapat maklumat sulit tidak dapat dikongsikan dengan orang awam. Selain daripada itu, penyelidik juga menghadapi masalah dalam mendapatkan maklumat bagi sesi temubual.

iii) Limitasi penyesuaian objektif bagi kajian dilaksanakan

Penyelidik memerlukan masa yang agak lama untuk menyesuaikan objektif dan memahami kajian yang dilaksanakan. Pengkaji juga menghadapi masalah dan memerlukan pembetulan beberapa kaji untuk memastikan kesesuaian dengan objektif yang telah digariskan.

5.6 Cadangan dan pandangan responden

Daripada hasil kajian yang dilakukan, penyelidik menerima pelbagai cadangan dan pendapat berhubung dengan pengurusan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Cadangan ini merupakan cadangan yang diberikan oleh responden melalui pengedaran borang soal selidik di kawasan kajian. Cadangan-cadangan ini diharapkan dapat dipertimbangkan oleh pihak pengurusan Angsana untuk dilaksanakan pada masa akan datang jika dapat disesuaikan dengan perancangan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Angsana.

Bil	Masalah	Cadangan
1.	Bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah yang tidak mencukupi.	a) Menambah bilangan rondaan keselamatan di dalam bangunan. b) Bilangan rondaan juga perlu kerap dilakukan disekitar kawasan ruang niaga kerana kawasan ini kerap berlaku kejadian samun.
2.	Bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan tidak mencukupi..	Menambah bilangan fasiliti dan kemudahan yang sedia ada terutamanya bilangan tempat duduk terutamanya di kawasan ruang legar.
3.	Tahap kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan dan platform menunggu bas	Meningkatkan sistem kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan dan platform menunggu bas melalui pemantauan yang kerap di lokasi itu

4.	Tanda arah dan petunjuk yang tidak jelas dan tidak mencukupi	Menyediakan tanda arah dan petunjuk yang jelas dan mencukupi di kawasan yang berbahaya
5.	Kerja-kerja penyenggaraan yang kurang efisien (peralatan M&E, tempat duduk dan tanda arah/petunjuk)	<p>a) Menyediakan jadual penyenggaraan yang sistematik dan efisien</p> <p>b) Melakukan kerja-kerja penyenggaraan terutamanya terhadap tempat duduk, kebocoran bumbung untuk mengelakkan litar pintas, tanda arah yang kurang jelas</p>
6.	Sikap pengguna yang kurang peka dalam mematuhi tanda amaran dan petunjuk yang disediakan	Menganjurkan program kesedaran keselamatan bagi pengunjung.
7.	Pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan	Mengambil langkah-langkah pencegahan vandalism seperti mengadakan taklimat, forum, pameran dan ekspo mengenai kesan negative vandalism terhadap fasiliti awam dan pengunjung.

5.7 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, matlamat dan dua objektif kajian dalam menghasilkan kajian ini dapat dicapai. Matlamat kajian ini iaitu mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tahap kesedaran pengunjung terhadap keselamatan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru. Penyelidik juga dapat mengenalpasti kepuasan dan masalah-masalah berkaitan keselamatan di pusat membeli belah Angsana, Johor Bahru.

Kesimpulannya, diharap kajian ini dapat memberi cadangan dan pandangan penambahbaikan untuk kegunaan pada masa akan datang.

RUJUKAN

- Amin, M., Ryu, K., Cobanoglu, C., et al. (2021). Examining the effect of shopping mall attributes in predicting tourist shopping satisfaction and behavioral intentions: variation across generation X and Y. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(3), 367-394.
- Amminudin, N. S., & Osman, W. N. (2017). Pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerja di tapak pembinaan: Perspektif kontraktor.
- Beiró, M. G., Bravo, L., Caro, D., et al. (2018). Shopping mall attraction and social mixing at a city scale. *EPJ Data Science*, 7, 1-21.
- Herzog, P. (2003). Open-source security testing methodology manual. *Institute for Security and Open Methodologies (ISECOM)*.
- Hollnagel, E. (2018). *Safety-I and safety-II: the past and future of safety management*: CRC press.
- Hwei Lin, L. (2008). Tourists Shopping Satisfaction In Kota Kinabalu City: The Shopping Centre Attributes.
- Li, Y., & Guldenmund, F. W. (2018). Safety management systems: A broad overview of the literature. *Safety science*, 103, 94-123.
- Masjoni, N. F. A. (2015). A study on customer satisfaction of facilities management & safety aspect in shopping mall.
- Mohammed Zaini, M. A. S. (2016). The awareness of safety system on using escalator towards visitor in shopping complex building.
- Roper, K., & Payant, R. (2014). *The facility management handbook*: Amacom.
- Sapie, N. M., Hussain, M. Y., Ishak, S., et al. (2014). Motif dan daya tarikan pusat membeli-belah dalam kalangan pengunjung metropolitan Kuala Lumpur, Malaysia (Patron motives and perspectives of shopping malls' attraction in Metropolitan Kuala Lumpur). *Geografia*, 10(1).

- Schulte, K.-W. (2000). International Council of Shopping Centers (ICSC).
- Shamsuddin, S. A. (2015). The implementation of safety management at Setia City Mall, Shah Alam.
- Sidek, N. Z. B. (2017). Penyediaan Kemudahan Tempat Letak Kereta Khas Wanita Di Tesco Extra Mutiara Rini, Skudai.
- Yaaminidevi, S. (2013). A Study On The Consumer Behaviour towards Shopping Mall in Madurai City. *International Research Journal of Business and Management–IRJBM, August, 1*.
- Zilan, R. N. W. B. R. (2020). Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasiliti Di Pusat Membeli Belah.
- Zulkapli, N. I., Raduan, N. F. M., Azeman, A. R., et al. (2018). Kepuasan pelancong terhadap pusat membeli-belah di A’Famosa Premium Outlet (MPO). *Journal of Hospitality and Networks, 1(1)*, 76-82.



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Fakulti Alam Bina
dan Ukur

BORANG SOAL SELIDIK:

**TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN TERHADAP ASPEK
KESELAMATAN DI PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA**

OBJEKTIF KAJIAN:

- i Mengenalpasti elemen-elemen keselamatan.
- ii Mengenalpasti persepsi pelawat yang berkunjung ke Pusat Membeli Belah Angsana.
- iii Menentukan cadangan strategi penambahbaikan bagi elemen keselamatan di Pusat Membeli Belah Angsana.

Disediakan Oleh:

NUR EZZATY NADIA BT MOHD HASHIM

IJAZAH SARJANA

PENGURUSAN ASET DAN FASILITI, UTM, SKUDAI, JOHOR

Penyelia:

DR SHAHABUDIN BIN ABDULLAH

Nota:

- i) Semua data/maklumat yang diperlukan adalah bagi maksud penyelidikan sahaja.
- ii) Di atas kerjasama yang anda berikan, didahului dengan ucapan terima kasih daripada pihak penyelidik dan Universiti Teknologi Malaysia.

TERIMA KASIH

BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG RESPONDEN

1. Umur

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bawah 21 tahun | <input type="checkbox"/> 21-30 tahun |
| <input type="checkbox"/> 31-40 tahun | <input type="checkbox"/> 41-50 tahun |
| <input type="checkbox"/> 51 tahun ke atas | |

2. Jantina

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lelaki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
|---------------------------------|------------------------------------|

3. Bangsa

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Melayu | <input type="checkbox"/> Cina |
| <input type="checkbox"/> India | <input type="checkbox"/> Lain-lain: _____ |

4. Pekerjaan

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kakitangan Awam | <input type="checkbox"/> Pelajar |
| <input type="checkbox"/> Kakitangan Swasta | <input type="checkbox"/> Bekerja Sendiri |
| <input type="checkbox"/> Tidak Bekerja | <input type="checkbox"/> Lain-lain: _____ |

BAHAGIAN B: TAHAP KESEDARAN PENGUNJUNG TERHADAP ELEMEN KESELAMATAN DI KAWASAN-KAWASAN DI PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA, JOHOR BAHRU.

Sila baca setiap pernyataan dengan teliti dalam bahagian B. Setelah membaca dengan teliti, anda diminta memilih daripada skala 1 (satu) hingga 5 (lima) pilihan tanggapan yang tersedia dengan membulatkan pada pilihan yang disediakan:

Sangat Tidak Memuaskan (STM) : 1

Tidak Memuaskan (TM) : 2

Sederhana (S) : 3

Memuaskan (M) : 4

Sangat Memuaskan (SM) : 5

No.	Kawasan	STM	TM	S	M	SM
1.	Ruang perniagaan (kiosk, bazaar)	1	2	3	4	5
2.	Ruang membeli belah.	1	2	3	4	5
3.	Ruang legar.	1	2	3	4	5
4.	Tempat menunggu bas/ Platform bas.	1	2	3	4	5
5.	Tempat menunggu teksi.	1	2	3	4	5
6.	Tempat meletak kenderaan.	1	2	3	4	5
7.	Medan selera.	1	2	3	4	5
8.	Ruang mesin ATM.	1	2	3	4	5
9.	Tangga kecemasan.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: PERSEPSI PENGUNJUNG DI PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA, JOHOR BAHRU.

Nota: Sejauh manakah persepsi pengunjung di pusat membeli belah angšana sehingga ia memberi kesan terhadap pengurusan keselamatan di pusat membeli belah berkenaan?

Sila baca setiap pernyataan dengan teliti dalam bahagian B. Setelah membaca dengan teliti, anda diminta memilih daripada skala 1 (satu) hingga 5 (lima) pilihan tanggapan yang tersedia dengan membulatkan pada pilihan yang disediakan:

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
 Tidak Setuju (TS) : 2
 Tidak Pasti (TP) : 3
 Setuju (S) : 4
 Sangat Setuju (SS) : 5

No.	Masalah	STS	TS	TP	S	SS
ASPEK FASILITI / KEMUDAHAN						
1.	Bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan tidak mencukupi.	1	2	3	4	5
2.	Rekabentuk fasiliti yang kurang bersesuaian bagi sesebuah pusat membeli belah.	1	2	3	4	5
3.	Tanda arah dan petunjuk yang tidak jelas dan tidak mencukupi.	1	2	3	4	5
4.	Pintu kecemasan yang sentiasa berkunci.	1	2	3	4	5
ASPEK PENYENGGARAAN DAN KAWALAN KESELAMATAN						
5.	Kerja-kerja penyenggaraan yang kurang efisien (peralatan M&E, tempat duduk dan tanda arah/petunjuk).	1	2	3	4	5
6.	Tahap kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan dan platform menunggu bas/teksi.	1	2	3	4	5
7.	CCTV tidak berfungsi dengan baik.					

8.	Bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah yang tidak mencukupi.	1	2	3	4	5
ASPEK SOSIAL DAN PERSEKITARAN						
9.	Pengaruh vandalisme terhadap fasiliti dan kemudahan yang disediakan.	1	2	3	4	5
10	Sikap pengguna yang kurang peka dalam mematuhi tanda amaran yang disediakan.	1	2	3	4	5
11	Sistem pencahayaan di kawasan letak kenderaan yang malap dan gelap.	1	2	3	4	5

**BAHAGIAN D: ANALISIS CADANGAN STRATEGI PENAMBAHBAIKAN
KESELAMATAN DI PUSAT MEMBELI BELAH ANGSANA.**

Arahan : Tandakan (/) pada pilihan yang sesuai. Cadangan-cadangan anda bagi mengatasi permasalahan di atas (pilih 3 sahaja):

No.	Penyataan	(/)
1.	Menambah bilangan fasiliti dan kemudahan yang disediakan.	
2.	Menambahbaik rekabentuk fasiliti yang disediakan.	
3.	Menyediakan tanda arah dan petunjuk yang jelas dan mencukupi di kawasan yang berbahaya	
4.	Menyediakan bilangan ahli unit keselamatan yang mencukupi.	
5.	Menyediakan jadual penyenggaraan yang sistematik dan efisien	
6.	Menambah bilangan rondaan keselamatan di bangunan pusat membeli belah.	
7.	Mengambil langkah-langkah pencegahan vandalisme.	
8.	Meningkatkan sistem kawalan keselamatan di tempat meletak kenderaan, platform bas dan teksi.	

Cadangan lain:
