

**KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN TERHADAP FASILITI FIZIKAL
DAN PERKHIDMATAN DI KOMPLEKS SUKAN UTM**

SITI SARAH BINTI MOHD AZLAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN TERHADAP FASILITI FIZIKAL DAN
PERKHIDMATAN DI KOMPLEKS SUKAN UTM

SITI SARAH BINTI MOHD AZLAN

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada isyarat
Penganugerahan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan Fasiliti

Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2009

*Khas buat keluarga
&
insan-insan yang tersayang dalam hidupku*

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur kepada Allah S.W.T kerana limpah rahmat dan kurniaNya, dapatlah saya menyiapkan Projek Sarjana ini. Ini merupakan satu pengalaman yang amat berharga kepada saya untuk mempelajari, berbincang dan berkongsi ilmu sepanjang tempoh pembelajaran Sarjana Pengurusan Fasiliti ini. Banyak rintangan dan dugaan yang saya tempohi sepanjang saya menghasilkan tesis ini. Namun, dengan bantuan dan tunjuk ajar yang diperolehi, akhirnya penulisan ini dapat disiapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada PM Dr. Hishamuddin Bin Mohd Ali dan Encik Shabudin Bin Abdullah selaku penyelia dan pembimbing kerana sanggup meluangkan masa untuk memberi segala tunjuk ajar dan panduan. Ucapan penghargaan juga ditujukan kepada Penyelaras Program Sarjana Pengurusan Fasiliti PM Maizan Bin Baba dan kesemua pensyarah Sarjana Pengurusan Fasiliti.

Tidak ketinggalan juga kepada ibu bapa dan ahli keluarga yang sentiasa memberi dorongan dalam segala kerja yang dilakukan. Tidak lupa juga buat pegawai Belia dan Sukan (Encik Idris, Encik Armadi dan Encik Azman) serta kesemua staf Unit Sukan Hal Ehwal Pelajar UTM terhadap kerjasama yang telah diberikan, rakan-rakan MGF dan MGP yang sudi membantu sedikit sebanyak baik, rakan-rakan di PPIPS dan buat semua yang terlibat secara langsung atau tidak yang tidak dapat dinyatakan satu persatu.

Terima kasih. Semoga Allah sentiasa merahmati dan memberkati kalian sepanjang masa.

ABSTRACT

Internal customer satisfaction is considered one of the most important sources for the well being of an organization. It is found that there is limited study on internal customer satisfaction on service or physical amenities in public sectors. Therefore, this study was done to investigate firstly, the level of internal customer confidence in Higher Public Education Institution, mainly Universiti Teknologi Malaysia (UTM) staffs who are the users of UTM Sport's Complex in relation to its services and facilities. The second and third objectives were to identify level of satisfaction and studying the factors that most influence customer satisfaction to the physical facilities in the sports complex respectively. A survey was done by distributing 100 questionnaire sets randomly to UTM staffs. Three methods of analyses were used; which are frequency, descriptive and crosstabulation analyses. The study showed that the overall service and facilities quality is good but there is need to enhance the quality of the facilities, as it is the main factor in inner customer satisfaction. Therefore the quality of service need to be upgraded to ensure best satisfaction to the users in parallel with their needs.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGESAHAN	iii
	PENGAKUAN	v
	DEDIKASI	vi
	PENGHARGAAN	vii
	ABSTRAK	viii
	<i>ABSTRACT</i>	ix
	KANDUNGAN	x
	SENARAI JADUAL	xvii
	SENARAI RAJAH	xix
	SENARAI SINGKATAN	xx
	SENARAI LAMPIRAN	xxi
BAB 1	Pengenalan Kajian	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latarbelakang kajian	2
	1.3 Pernyataan masalah	5
	1.4 Objektif	7
	1.5 Skop dan Limitasi Kajian	7

1.6	Kepentingan Kajian	8
1.7	Metodologi Kajian	8
1.7.1	Fasa Pertama: Pengenalan Terhadap Proses Kajian Secara Keseluruhan	8
1.7.2	Fasa Kedua: Kajian Literatur dan Pengumpulan Data serta Maklumat	9
1.7.3	Fasa Ketiga: Analisis Data	9
1.8	Struktur Penyusunan Tesis	10
1.8.1	Bab 1: Pengenalan	10
1.8.2	Bab 2: Kualiti dan Penyampaian Perkhidmatan	10
1.8.3	Bab 3: Metodologi Kajian	10
1.8.4	Bab 4: Analisis Data	11
1.8.5	Bab 5: Kesimpulan dan Cadangan	11
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	12
2.1	Pengenalan	12
2.2	Pengurusan Fasiliti	13
2.3	Proses dan Konsep Pengurusan Fasiliti	16
2.3.1	Tempat	17
2.3.2	Proses	19
2.3.2.1	Mengenal Pasti Keperluan	19
2.3.2.2	Merancang	20
2.3.2.3	Mereka Bentuk	21
2.3.2.4	Melaksanakan Keperluan	21
2.3.2.5	Mengawas dan Mengawal Keperluan	23
2.3.2.6	Menilai	23
2.3.3	Orang	24
2.3.4	Strategi Pengurusan Fasiliti	25
2.4	Definisi Pelanggan	26
2.5	Jenis-jenis Pelanggan	27
2.5.1	Pelanggan Dalaman	27
2.5.2	Pelanggan Luaran	28

2.6	Kemahuan dan Keperluan Pelanggan	29
2.7	Kepuasan Pelanggan	31
2.8	Kepuasan Pelanggan Dalaman	32
2.9	Kesetiaan Pelanggan	34
2.9.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
2.10	Harapan Pelanggan	35
2.11	Pengurusan Kualiti	36
2.12	Kesimpulan	36
BAB 3	METODOLOGI	37
3.1	Pengenalan	37
3.2	Kajian Literatur	38
3.3	Reka Bentuk kajian	39
3.4	Kerangka Kajian	40
3.5	Populasi Kajian	42
3.6	Persampelan Kajian	42
3.6.1	Penentuan Saiz Sampel	43
3.6.2	Faedah Persampelan	44
3.6.3	Teknik Persampelan Data	44
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	45
3.7.1	Data Primer	46
3.7.2	Data Sekunder	47
3.8	Kaedah Kaji Selidik	47
3.8.1	Kelebihan Kaedah Kaji Selidik	47
3.8.2	Kelemahan Kaedah Kaji Selidik	48
3.8.3	Format Kaji Selidik	48
3.8.4	Pengumpulan Data Bagi Kajian Kaji Selidik	49
3.8.5	Fungsi Kajian Kaji Selidik	49
3.8.6	Instrumen Kajian Kaji Selidik	50
3.8.6.1	Bahagian A: Demografi (Latarbelakang Responden)	51
3.8.6.2	Bahagian B: Polar Penggunaan	

Pengunjung	51
3.8.6.3 Bahagian C: Tahap Kepuasan Pelanggan Dalam	52
3.8.6.4 Bahagian E: Faktor Yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam di Kompleks Sukan	52
3.8.6.5 Bahagian F: Soalan Terbuka	52
3.9 Skala Pengukuran	53
3.10 Pengedaran dan Penerimaan Borang Kaji Selidik	55
3.11 Pengumpulan Data dan Analisis Data Melalui Kajian Temubual	56
3.11.1 Mengenalpasti Pihak Atau Orang Yang Akan Ditemubual	56
3.11.2 Menentukan Objektif Untuk Ditemubual	
3.11.3 Persediaan Untuk Ditemubual	57
3.11.4 Melaksana Temubual	57
3.11.5 Menyimpan Maklumat Temubual	58
3.11.6 Menganalisis Hasil Temubual	58
3.12 Analisis Data–Data Kajian Soal Selidik	59
3.12.1 Analisis Frekuensi	60
3.12.2 Analisis Deskriptif	60
3.12.3 Analisis Taburan Silang (Crosstabulation Analysis)	61
3.13 Kajian Kes: Kompleks Sukan UTM	61
3.13.1 Pengenalan	62
3.13.2 Pengenalan Unit Sukan Hal Ehwal Pelajar UTM	63
3.13.3 Visi	63
3.13.4 Misi	63
3.13.5 Matlamat	63
3.13.6 Dasar dan Objektif	64
3.13.7 Struktur Organisasi	64
3.14 Kesimpulan	65

BAB 4	ANALISIS DATA	66
4.1	Pengenalan	66
4.2	Kaedah Analisis Data-Data	67
4.3	Analisis Kaji Selidik Responden	68
4.4	Analisis Data Demografi Responden	69
4.4.1	Taburan Jantina Responden	69
4.4.2	Taburan Umur Responden	69
4.4.3	Taraf Pendidikan Responden	71
4.4.4	Taburan Status Perkhidmatan Responden	72
4.5	Analisis Polar Penggunaan Pengunjung ke Kompleks Sukan UTM	73
4.5.1	Taburan Kekerapan Mengunjungi Kompleks Sukan	73
4.5.2	Taburan Tempoh Semasa Menggunakan Kemudahan Kompleks Sukan	75
4.5.3	Taburan Jenis Fasiliti Yang Digunakan	77
4.5.4	Taburan Waktu Berada dan Menggunakan Kemudahan di Kompleks Sukan	78
4.6	Analisis Objektif Pertama : Mengenalpasti Tahap Kepuasan Pelanggan Dalaman Terhadap Fasiliti Fizikal Kompleks Sukan	80
4.6.1	Analisis Frekuensi	80
4.6.1.1	Analisis Soalan 1 : Tahap Fleksibiliti Kemudahan Dan Fasiliti Untuk Kegunaan Pelbagai Aktiviti Di Kompleks Sukan	80
4.6.1.2	Analisis Soalan 2: Kebolehan Kemudahan Dan Fasiliti Dalam Menampung Jumlah Pengguna Dalam Satu-Satu Masa	81
4.6.1.3	Analisis Soalan 3: Tahap Kesselesaian Semasa Penggunaan Kemudahan Dan Fasiliti Di Kompleks Sukan	82

4.6.1.4	Analisis Soalan 4: Tahap Kесеlesaian Dalam Kompleks Sukan Secara Umum	83
4.6.1.5	Analisis Soalan 5: Tahap Keselamatan Semasa Penggunaan Kemudahan Dan Fasiliti Di Kompleks Sukan	84
4.6.1.6	Analisis Soalan 6: Kemudahan, Fasiliti Dan Perkhidmatan Yang Disediakan Di Kompleks Sukan Seperti Yang Dijanjikan	84
4.6.1.7	Analisis Soalan 7: Kesesuaian Masa Pengoperasian Kompleks Sukan Untuk Kunjungan Pelanggan	85
4.6.1.8	Analisis Soalan 8: Kesesuaian Masa Pengoperasian Kompleks Sukan Untuk Semua Jenis Sukan Dan Permainan	86
4.6.1.9	Analisis Soalan 9: Penyediaan Kemudahan Bertulis Yang Lengkap Di Kompleks Sukan	87
4.6.1.10	Analisis Soalan 10: Penyediaan Kemudahan Dan Peralatan Di Kompleks Sukan Yang Terkini	88
4.6.2	Analisis Deskriptif	88
4.6.3	Analisis Taburan Silang (<i>Crosstabulation Analysis</i>)	92
4.6.3.1	Perkaitan Kekerapan Mengunjungi Dengan Tempoh Berada Di Kompleks Sukan	93
4.6.3.2	Perkaitan Jenis Fasiliti Dengan Soalan 4	95
4.6.3.3	Perkaitan Kekerapan Mengunjungi Dengan Soalan 5	97
4.6.4	Kesimpulan dan Rumusan Objektif Pertama	99
4.7	Analisis Objektif Kedua: Mengkaji Faktor Yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalaman	

Terhadap Fasilitas Fizikal	99
4.7.1 Kesimpulan dan Rumusan Objektif Kedua	101
4.8 Analisis Bahagian E (Soalan Terbuka): Pendapat dan Cadangan Mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan dan Perkhidmatan di Kompleks Sukan	102
4.8.1 Soalan 1	102
4.8.2 Soalan 2	103
4.9 Analisis Data Soalan Temubual	104
4.10 Kesimpulan	106
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN KAJIAN	108
5.1 Pengenalan	108
5.2 Penemuan Kajian	109
5.2.1 Penemuan Objektif Pertama	109
5.2.2 Penemuan Objektif Kedua	110
5.3 Cadangan Daripada Penemuan Kajian	111
5.4 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	112
5.5 Rumusan	113
RUJUKAN	114
LAMPIRAN	117

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Ringkasan Pembahagian Soal Selidik	50
3.2	Skala Pengukuran <i>Likert</i>	55
4.1	Taburan Jantina Responden	69
4.2	Taburan Umur Responden	70
4.3	Taburan Taraf Pendidikan Responden	71
4.4	Taburan Status Perkhidmatan Responden	73
4.5	Taburan Kekerapan Mengunjungi Kompleks Sukan UTM	74
4.6	Taburan Tempoh Penggunaan Kemudahan Kompleks Sukan	76
4.7	Taburan Jenis Fasiliti Yang Digunakan	77
4.8	Taburan Waktu Berada dan Menggunakan Kemudahan di Kompleks Sukan	79
4.9	Terhadap Tahap Fleksibiliti Untuk Kegunaan Pelbagai Aktiviti	81
4.10	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Kebolehan Menampung Jumlah Pengguna Dalam Satu-satu Masa	82
4.11	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Tahap Keselesaan Semasa Penggunaan Kemudahan	83

4.12	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Tahap Keselesaan Kompleks Sukan Secara Umum	83
4.13	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Tahap Keselamatan Semasa Penggunaan	84
4.14	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Kemudahan, Fasiliti Dan Kemudahan Seperti Yang Dijanjikan	85
4.15	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Kesesuaian Masa Pengoperasi Untuk Kunjungan Pengunjung	86
4.16	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Kesesuaian Masa Pengoperasi Untuk Semua Jenis Sukan dan Permainan	87
4.17	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Penyediaan Kemudahan Bertulis	87
4.18	Nilai dan Peratusan Pandangan Responden Terhadap Penyediaan Kemudahan dan Peralatan Yang Terkini	88
4.19	Analisis Min Keseluruhan Kajian Deskriptif Bahagian C	91
4.20	Perkaitan Antara Ke kerap an Mengunjungi Dengan Tempoh	94
4.21	Perkaitan Jenis Fasiliti Dengan Soalan 4	96
4.22	Perkaitan Ke kerap an Mengunjungi Dengan Soalan 5	98
4.23	Nilai min dan sisihan piawai bagi 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalaman	101
4.24	Rumusan Analisis Soalan Temubual	105

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Model <i>The Service Profit Chain</i>	4
2.1	3 perkara utama di dalam Pengurusan Fasiliti	17
2.2	Jenis-jenis Pelanggan Luaran	29
2.3	Hubungan Antara Organisasi Dengan Pelanggan Luaran Dan Kepuasan Pelanggan	33
2.4	Aktiviti Rangkaian Peristiwa Dalaman (<i>Internal Chain Of Events</i>)	33
3.1	Kerangka Kajian Bagi Subjek Kajian	41
3.2	Proses Pengumpulan Data Temubual	59
4.1	Taburan Umur Responden	70
4.2	Rajah Taraf Pendidikan Responden	72
4.3	Rajah Taburan Kekerapan Mengunjungi Kompleks Sukan UTM	75
4.4	Rajah Taburan Tempoh Penggunaan Kemudahan Kompleks Sukan	76
4.5	Rajah Taburan Jenis Fasiliti Yang Digunakan	78
4.6	Rajah Taburan Waktu Berada dan Menggunakan Kemudahan di Kompleks Sukan	79

SENARAI SINGKATAN

BIFM	-	<i>British Institute of Facilities Management</i>
CFM	-	<i>Centre for Facilities Management</i>
HEP	-	Hal Ehwal Pelajar
IFMA	-	<i>International Facility Management Association</i>
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Borang Soal Selidik	117
B	Borang Soalan Temubual	121
C	Struktur Organisasi Unit Sukan UTM	123
D	Populasi Pengunjung Kompleks Sukan	124
E	Rumusan Output Analisis	125

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang latar belakang kajian, menfokuskan kepada masalah kajian, senarai persoalan kajian serta objektif dalam kajian ini. Selain itu bab ini juga membincangkan mengenai skop dan limitasi kajian serta metodologi yang digunakan untuk kajian ini. Akhir sekali bab ini diakhiri dengan struktur susunan kesemua bab dalam tesis ini.

1.2 Latar belakang kajian

Sejak kebelakangan ini, isu mengenai kualiti dan mutu sering dibangkitkan atau diutarakan di dalam semua jenis perkhidmatan sesebuah organisasi. Setiap organisasi pada hari ini berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan yang diberikan agar mencapai tahap berkualiti di mana ia dapat memberi kepentingan besar kepada organisasi itu (Berry dan Parasuraman, 1997).

Di Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) merupakan sebuah organisasi atau agensi berpusat di bawah Jabatan Perdana Menteri Malaysia yang bertanggung jawab dalam pengurusan sumber manusia dan infrastruktur organisasi sektor awam di Malaysia. Bidang tugas utama JPA antaranya seperti terlibat di dalam perancangan sumber manusia; pelantikan dan kemajuan kerjaya (penetapan standard pemilihan dan pengambilan pekerja); pemantapan budaya kerja; pengurusan perhubungan majikan-pekerja dan sebagainya (Sumber : Laman web JPA).

Mengikut saranan Perdana Menteri Datuk Seri Abdullah Bin Haji Ahmad Badawi,

“JPA perlu meningkatkan usaha untuk melakukan perubahan inovatif dan kreatif bagi memperbaiki mutu perkhidmatan kepada rakyat, termasuk menggantikan proses kerja yang lapuk. Langkah itu adalah penting bagi memastikan sektor perkhidmatan awam berdaya saing dalam persekitaran yang berubah-ubah pada masa ini selain lebih berorientasikan pelanggan.”

Beliau juga berkata:

"Pelanggan kita kini lebih terpelajar dan mempunyai harapan yang amat tinggi terhadap kualiti, kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan. Mereka juga semakin sedar hak mereka untuk mendapat layanan yang lebih adil daripada agensi kerajaan."

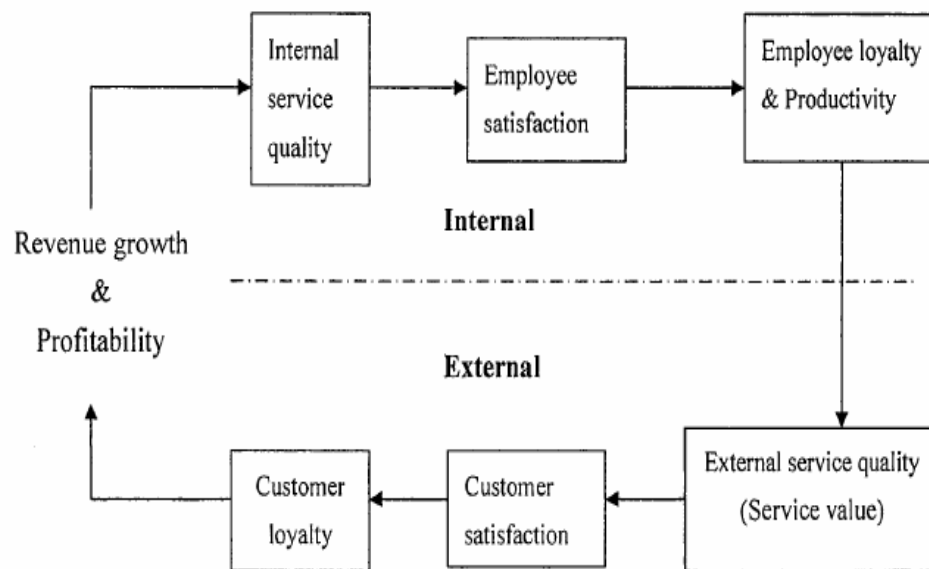
Dua pernyataan di atas jelas menunjukkan untuk mencapai suatu kualiti perkhidmatan yang terbaik dan bermutu, adalah penting pekerja di dalam sektor tersebut untuk sentiasa berdaya saing serta pro-aktif di dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

Di dalam usaha untuk mendapatkan mutu perkhidmatan atau penyediaan kemudahan yang terbaik, sesebuah organisasi mestilah mampu untuk memenuhi keperluan setiap pelanggan sama ada pelanggan luaran dan juga pelanggan dalaman. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung kepada pengguna terakhir sesuatu organisasi atau produk, tetapi juga bergantung kepada orang yang berada di dalam organisasi itu, bagaimana mereka bekerja untuk menghasilkan sesuatu produk atau memberi perkhidmatan (Chang dan Kelly, 1994).

Contohnya ini dapat dilihat di dalam suatu keadaan atau situasi apabila terdapat interaksi antara pekerja dalaman atau lebih dikenali sebagai pelanggan dalaman dengan pelanggan luaran suatu syarikat penerbangan di mana ia mempengaruhi tanggapan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan syarikat penerbangan itu (Barbar dan Koufteros, 2008). Kualiti perkhidmatan untuk syarikat penerbangan adalah bersifat 'visible', oleh itu pelanggan menggunakan kualiti perkhidmatan sebagai asas untuk mengukur secara

keseluruhan kualiti syarikat itu. Ini secara tidak langsung memberi kesan kepada pekerja dalaman.

Selain itu terdapat juga isu di mana kepuasan pelanggan dalaman atau staf terhadap majikan yang berhubung kait dengan kepuasan pelanggan luaran. Berdasarkan model *The Service Profit Chain (SPC)*, ia merupakan satu model terbaik untuk menggambarkan hubungan berterusan antara pekerja dalaman dengan pelanggan luaran. (Heskett *et al.*, 1994)



Rajah 1.1: Model *The Service Profit Chain*

(Sumber: Heskett *et al.*, 1994)

Berdasarkan model ini kualiti perkhidmatan dalaman mempengaruhi kepuasan pekerja atau staf, kesetiaan, produktiviti serta kualiti perkhidmatan luaran (nilai perkhidmatan). Tambahan lagi kualiti perkhidmatan dalaman mempengaruhi tanggapan

pelanggan terhadap produk atau mutu perkhidmatan organisasi, dan pada masa yang sama mempengaruhi kepuasan mereka. Maka kepuasan pelanggan luaran mempengaruhi kesetiaan mereka dan keputusan kewangan koperat yang secara terus dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

Kajian daripada Tzu-Hui Chen (2008) pula mendapati kepuasan pelanggan dalaman merupakan suatu elemen penting untuk memuaskan pelanggan luaran. Oleh itu, kepuasan pelanggan dalaman merupakan sumber terpenting bagi sesebuah organisasi dan di sini menunjukkan tingkah laku serta sikap pekerja boleh menentukan kejayaan sesebuah organisasi itu (Chelladurai, 1999).

1.3 Pernyataan masalah

Pada hari ini, di dapati sesetengah syarikat tidak mementingkan kepuasan pelanggan terutamanya kepada syarikat yang menjalankan sesuatu perniagaan yang tidak boleh memberi banyak keuntungan kepada syarikat itu. Oleh itu, kebanyakan daripada pelanggan itu telah membuat aduan berhubung masalah ini walaupun hanya segelintir sahaja daripada jumlah sebenar pelanggan yang membuat aduan (Hansenmark dan Albinsson, 2004).

Tambahan pula, Nyer (2000) juga mengatakan terdapat hubungan antara aduan pelanggan dengan kepuasan pelanggan itu sendiri. Didapati bahawa dengan menggalakkan pelanggan mengadu, ini boleh meningkatkan kepuasan mereka dan pada masa yang sama dapat meningkatkan operasi organisasi atau syarikat dan juga prestasi kewangan.

Selain itu, perkhidmatan pelanggan pada masa kini didapati lebih tertumpu kepada sesebuah syarikat atau organisasi yang berorientasikan kewangan atau perniagaan sama ada syarikat perkhidmatan, syarikat pembuatan, perniagaan secara runcit dan juga termasuklah syarikat yang bukan berasaskan keuntungan (non-profit). Perkhidmatan pelanggan merupakan satu tingkahlaku dan sifat sesebuah syarikat dan pekerjaanya terhadap pelanggan semasa proses interaksi dan komunikasi di antara satu sama lain (Swartzlander, 2004).

Namun begitu kajian kurang dilakukan untuk melihat perkhidmatan pelanggan khususnya antara pelanggan dalaman dengan pelanggan luaran di dalam agensi atau sektor kerajaan di sesebuah negara. Ini dapat dilihat berdasarkan *American Customer Satisfaction Index (ASCI)* di Amerika Syarikat yang mengukur suatu tahap kepuasan dengan kualiti produk atau perkhidmatan yang digunakan oleh pengguna. Daripada kajian indeks itu sesetengah perkhidmatan dapat ditingkatkan seperti perkhidmatan parcel dan mel ekspres, tetapi indeks kepuasan terhadap perkhidmatan syarikat penerbangan, hospital, perkhidmatan telefon, bank, department store dan jualan makanan segera adalah rendah. (Sumber: American Customer Satisfaction Index National Scores, 1994-2002).

Oleh itu ini jelas menunjukkan kebanyakan kajian berhubung kepuasan pelanggan dalaman terhadap sesebuah perkhidmatan atau sesuatu kemudahan fizikal di sektor kerajaan dan awam kurang dilakukan.

Oleh itu persoalan kajian yang ditimbulkan di sini ialah:

1. Adakah kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan untuk pelanggan dalaman atau pekerja di sektor awam ini memenuhi dan mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan dalaman ini?

1.4 Objektif

Terdapat beberapa objektif yang dipertimbangkan di dalam kajian. Antaranya:

1. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan dalaman terhadap fasiliti fizikal.
2. Mengkaji faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalaman terhadap fasiliti fizikal.

1.5 Skop dan Limitasi Kajian

Skop dan limitasi kajian ini melihat kepada beberapa perkara dan aspek yang telah dikenalpasti iaitu ia telah memfokuskan tahap kepuasan pelanggan dalaman yang merupakan salah satu kumpulan pengguna kompleks sukan di Universiti Teknologi Malaysia (UTM). Kajian adalah tertumpu kepada pelanggan dalaman sahaja yang merupakan pengguna fasiliti ini dan mereka terdiri daripada pensyarah, staf akademik dan staf biasa di UTM.

1.6 Kepentingan Kajian

Berdasarkan objektif kajian ini iaitu untuk mengukur dan mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan dalaman terhadap fasiliti fizikal di sesebuah organisasi, oleh itu kepentingannya adalah untuk menambahbaik penggunaan fasiliti itu di Institut Pengajian Tinggi Awam dan adakah penyediaan kemudahan fasiliti itu memberi faedah yang sepenuhnya kepada pelanggan dalaman di UTM.

Selain itu, hasil daripada kajian ini juga dapat meningkatkan tahap kualiti penyampaian perkhidmatan seperti yang dikehendaki oleh pelanggan.

1.7 Metodologi Kajian

Terdapat 4 fasa utama di dalam kerangka metodologi kajian ini iaitu fasa pengenalan terhadap proses kajian secara keseluruhan; fasa kajian literatur dan pengumpulan data serta maklumat dan akhir sekali fasa analisis data.

1.7.1 Fasa Pertama: Pengenalan Terhadap Proses Kajian Secara Keseluruhan

Fasa pertama ini menerangkan secara keseluruhan proses yang terlibat di dalam kajian awal iaitu pemahaman konsep kepuasan pelanggan serta permasalahan dalam ketidakpuashatian pelanggan dalaman ini terhadap fasiliti fizikal yang telah disediakan. Melalui proses itu telah dikenalpasti faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuashatian.

Selain daripada itu, penelitian akan dibuat terhadap data-data yang berkaitan diperolehi melalui kajian lepas, tesis terdahulu, jurnal, kertas seminar, buku-buku dan pelbagai kaedah lain. Setelah itu objektif kajian telah dibentuk dalam menjawab persoalan di dalam pernyataan masalah yang telah dinyatakan.

1.7.2 Fasa Kedua: Kajian Literatur dan Pengumpulan Data serta Maklumat

Fasa kajian literatur ini melibatkan fasa untuk mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan kajian.

1.7.3 Fasa Ketiga: Analisis Data

Fasa keempat adalah fasa mengenai analisis data-data yang telah diperolehi mengenai kajian. Untuk menganalisis data-data beberapa kaedah analisis telah dikenal pasti agar memudahkan perjalanan kajian kelak.

1.8 Struktur Penyusunan Tesis

Sub topik ini menerangkan secara ringkas struktur penyusunan tesis dalam kajian ini secara amnya. Ia meliputi struktur tesis bermula dari bab 1 hingga bab terakhir iaitu bab 5.

1.8.1 Bab 1: Pengenalan

Bab 1 membincangkan aspek serta isu mengenai tahap kepuasan pelanggan sama ada pekerja atau staf terhadap majikan secara umum. Di dalam bab ini, ia merangkumi pernyataan masalah, objektif kajian, skop dan limitasi, metodologi kajian secara ringkas dan akhir sekali struktur penyusunan bab dalam tesis ini.

1.8.2 Bab 2 : Konsep Kepuasan Pelanggan dan Penyampaian Perkhidmatan

Di dalam bab ini, ia menerangkan secara terperinci mengenai konsep kepuasan pelanggan, siapakan pelanggan terutamanya pelanggan dalaman yang dimaksudkan serta penyampaian perkhidmatan yang dikehendaki oleh mereka.

1.8.3 Bab 3 : Metodologi Kajian

Di dalam bab ini, metodologi kajian membincangkan beberapa pendekatan kajian yang digunakan dalam penyelidikan ini iaitu teknik pengumpulan data dan kaedah analisis data yang diperolehi. Setiap peringkat kajian diterangkan secara terperinci bermula daripada perancangan awal projek kajian, penyediaan untuk kajian sehinggalah kepada keputusan yang akan diperolehi.

1.8.4 Bab 4 : Analisis Data

Bab kelima ini menerangkan analisis data yang dilaksanakan berdasarkan kepada pemerhatian dan pemeriksaan terhadap fasiliti fizikal iaitu kompleks sukan di UTM. Selain itu analisis juga dilakukan secara terperinci terhadap keputusan daripada borang soal selidik yang telah diedarkan kepada responden dan analisis ini dibuat secara begitu untuk mencapai objektif kajian.

Dua kaedah telah digunakan dalam menganalisis setiap data iaitu dengan menggunakan perisian Microsoft Excel dan Statistical Programme for Social Science (SPSS).

1.8.5 Bab 5 : Kesimpulan dan Cadangan

Bab yang terakhir ini menerangkan tentang kesimpulan kajian secara keseluruhan dan adakah objektif kajian tercapai. Setelah kesimpulan diperolehi berdasarkan permasalahan kajian dan analisis kajian. Akhir sekali beberapa cadangan telah diusulkan untuk kajian yang seterusnya.

RUJUKAN

- Abdul Hakim Mohamed, Maimunah Sapri dan Maizan Baba (2006). *Pengurusan Fasilitas*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia
- Abd. Rahman Mohd Noor (2004). *Pengurusan Hartanah Komersil dan Awam*. Malaysia: Leeds Publications.
- Ahmad Mahdzan Ayob (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Edisi Ketiga. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Alan Park dan Macmillan (1994). *Facilities Management – An Explanation*.
- Anne Swartzlander (2004). *Serving Internal and External Customers*. USA: Prentice Hall.
- Arlene Fink (1995). *How to Design Surveys*. SAGE Publication.
- Azreen Hanim Zakaria (2008). *Kemudahan Sistem Pengangkutan Awam Dari Perspektif Pengguna Di Terminal Melaka Sentral*. Universiti Teknologi Malaysia. Projek Sarjana Muda (Pengurusan Harta Tanah).
- Balakrishnan Parasuraman (1999). *Tanpa Kepuasan Pelanggan, Organisasi Tidak Akan Mencapai Visi dan Misi*. Koleksi Pengurusan Dewan Ekonomi Jilid 09, Bil. 0518 (Mac). m/s 40-41.
- C.A Moser dan G. Kalton (1971). *Survey Methods In Social Investigatio*. Second Edition, Heinemann Educational Books.
- Centre for Facilities Management. 1996. *Strathclyde Graduate Business School*. Glasgow: University of Strathclyde.
- Chelladurai, P. (1999). Human resource management in sport and recreation. *Champaign, IL: Human Kinetics*.
- Claes Fornell, Michaelican D. Johson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*. Volume 60 No. 4 pp 7-19.
- D.A deVaus (1986). *Surveys In Social Research*. Department of Sociology. La Trobe University, Melbourne Australia.

- Effaziela Mohd Tahar (2008). *Expectation and Perception of Postgraduate Students for service Quality*. Universiti Teknologi Malaysia. Master Thesis.
- Effaziela Mohamad Tahar (2007). '*SERVQUAL*' Dalam Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di Hospital. Universiti Teknologi Malaysia Projek Sarjana Muda (Pengurusan Harta Tanah)
- Floyd J. Fowler, JR (1993). *Survey Research Methods, Applied Social Research Methods Series* Volume 1 Sage Publication.
- Heskett, J.L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., Jr., Schesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to work. *Harvard Business Review*. Volume 72 No. 2 pp. 164-74.
- Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia "Siaran akhbar Sambutan Jubli Intan JPA Malaysia" from www.jpa.gov.my
- Jennifer Denham (2003). *Mengendali Aduan Pelanggan: Mengubah Cabaran Kepada Pelanggan.*(Penterjemah Mohd Rizal Saidin). Malaysia. Prentice Hall
- Maryam Khusaini (2009). *Pengurusan Penyenggaraan Bangunan Lama: Kompleks Bangunan Getah Asli, Kuala Lumpur*. Universiti Teknologi Malaysia Projek Sarjana Muda (Pengurusan Harta Tanah).
- Mohd. Shahrizal Bin Mohd. Idris (2005). *Perception and Performance Measurement In Facilities Management Outsourcing*. Universiti Teknologi Malaysia. Master of Science (Facilities Management) Thesis.
- Nadila Hamidi (2006). *Aplikasi Pengurusan Nilai Dalam Pengurusan Ruang. Kajian kes: Unit Ubahsuai, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, UTM*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti).
- Nasyairi Mat Nasir (2005). *Kajian Ke Atas Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasiliti Ruang Pembelajaran Di Institut Pengajian Tinggi Awam*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti).
- Nyer, P. U. (2000). An investigation into whether complaining can cause increases consumer satisfaction. *Journal of Consumer Marketing*. Volume 17 No. 1 pp 9-19.
- Ove C. Hansenmark, Marie Albinsson (2004). Customer Satisfaction and Retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality*. Volume 14 No. 1 pp 41.

- Peel, M. (1987). *Customer Service How to Achieve Total Customer Satisfaction*. Kogan Page.
- Razali Rahman (2001). *Perkhidmatan Pelanggan: Penentu Kejayaan Perniagaan*. Koleksi Pengurusan Dewan Ekonomi Jilid 09, Bil. 0543 (Mac). m/s 31-32.
- Richard Y. Chang, P.Keith Kelly (1994). *Satisfying Internal Customer First!*.USA: Richard Chang Associates, Inc. Publications Divisons.
- Scheuing, E. E. (1997). *Creating Customers for Life*. Productivity Press.
- Siti Fatimah Muhammad Akhir (2008). *LibQUAL 2004 Sebagai Instrumen Pengukuran Jurang Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan Sultanah Zanariah Universiti Teknologi Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti).
- Sunil Barbar, Xenophon Koufterous (2008). The human element in airline service: Contact personnel and the customer. *International Journal of Operations and Production Management*. Volume 28 No. 9 pp. 805.
- Syed Arabi Idid (1992). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial University of Wisconsin*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tzu-Hui Chen (2008). *The examination of factors that affect the relationship between employee-customer satisfaction in recreational sport / fitness clubs in Taiwan*. United States Sports Academy. Doctor of Education Thesis.
- W.L Newman (1991). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach*. University of Wisconsin.
- Yamane, Taro.(1967). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice-Hall
- Zainal Mat Saad (2003). *Statistik Awalan*. USA: Prentice-Hall
- Zanariah Kadir (2007). *Persepsi Pelanggan Terhadap Aplikasi Perjanjian Tahap Perkhidmatan Dalam Pengurusan Penyelenggaraan Fasiliti di Institut Pengajian Tinggi*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti)