

APLIKASI PENGURUSAN FASILITI DALAM PENGURUSAN HOTEL

TING KEE SAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

APLIKASI PENGURUSAN FASILITI DALAM PENGURUSAN HOTEL

TING KEE SAN

**Laporan Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti)**

**Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia**

MARCH 2005

PENGHARGAAN

Syukur kepada Tuhan kerana hanya atas kasih sayangNya dan bawah jagaanNya, penulis dapat menyiapkan projek sarjana ini dalam tempoh masa yang ditetapkan dengan badan yang sihat.

Penulis ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tingginya penghargaan kepada **Prof. Madya Dr. Abdul Hakim Mohammed** selaku penyelia penulis dalam menyiapkan projek sarjana ini. Beliau telah memberi banyak pimpinan, penyeliaan, tunjuk ajar dan panduan kepada penulis dalam menjayakan projek ini.

Penghargaan juga diberikan kepada **Dr. Hishamuddin Mohd Ali** selaku penyelaras kursus dan projek sarjana ini, atas usaha beliau yang menyediakan ceramah-ceramah yang banyak membantu penulis dalam menambahkan pengetahuan untuk menyiapkan projek sarjana ini. Beliau juga memberi banyak sokongan dan galakan kepada penulis dalam menyiapkan projek ini.

Ribuan terima kasih juga perlu diucapkan kepada **Encik Roy Ting, Encik Tony Hii Toh Ming, Encik Lang Chai Lee dan Encik Benny Chan** yang masing-masing mewakili pihak pengurusan hotel-hotel yang dikaji untuk membekalkan maklumat-maklumat yang diperlukan kepada penulis serta sudi menghulurkan masa untuk ditemubual oleh penulis.

Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih kepada kakitangan-kakitangan PSZ dan Pusat Sumber Harta Tanah dalam membantu penulis mencari sumber rujukan yang diperlukan.

ABSTRAK

Pengurusan hotel adalah satu bidang profesional yang telah lama diwujudkan untuk menguruskan seluruh operasi hotel. Tujuan utama pengurusan hotel adalah untuk memastikan pelanggan-pelanggan hotel dapat menikmati keselesaan yang maksimum semasa mereka menginap atau bersinggah di hotel tersebut. Bagi memenuhi tujuan tersebut, pihak pengurusan hotel-hotel bukan sahaja perlu memberikan perkhidmatan yang terbaik, malah juga perlu menguruskan fasiliti-fasiliti dengan terbaik supaya ia dapat dinikmati oleh pelanggan hotel. Dengan itu, dijangka bidang pengurusan fasiliti dapat diaplikasikan dalam pengurusan hotel untuk menguruskan fasiliti-fasiliti hotel. Namun begitu, kefahaman dan perspektif pihak pengurusan telah menjadi faktor yang penting terhadap kebolehaplikasian bidanga pengurusan fasiliti. Jadi, untuk membuktikan kebolehaplikasian bidang pengurusan fasiliti, kajian ini telah dijalankan untuk mengenalpasti perspektif-perspektif pihak pengurusan hotel-hotel terhadap pengurusan fasiliti. Perspektif pihak pengurusan hotel-hotel adalah dijadikan faktor penentuan kebolehaplikasian pengurusan fasiliti dalam kajian ini kerana ia dapat menguji samada pihak pengurusan hotel-hotel tersebut dapat menerima konsep bidang pengurusan fasiliti atau tidak. Daripada analisis kajian, didapati perspektif pihak pengurusan hotel terhadap bidang pengurusan fasiliti adalah baik. Disebabkan itu, cadangan terhadap pengaplikasian pengurusan fasiliti dalam pengurusan hotel juga telah dibuat.

ABSTRACT

Hotel management is a profession that had been long existed for managing the whole operation of hotel. The main purpose of hotel management is to ensure that the customers of hotel can enjoy their stay in the hotel with maximum comfort. To achieve that, the management of hotels not only has to provide the best services, but also has to manage the facilities of hotel in the best condition so that the customers can enjoy using it. Because of that, facilities management is expected can be applied in hotel management for managing the facilities. However, the management's perspective and understanding had been the important factor for determining the applicable of facilities management. So, To prove the applicable of facilities management, this research had been carried out to identify the perspectives of the management of hotels about facilities management. The perspectives of the management of hotels had been chosen as the key to identify the applicable of facilities management because it can be used to determine whether the concept of facilities management can be accepted by the management of hotels or not. From the research, it had been found out that the perspective of the management of hotels were good. Due to that, a suggestion for the application of facilities management in hotel management was also been made in this research.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	PENGHARGAAN	iii
	ABTRAK	iv
	ABSTRACT	v
	SENARAI KANDUNGAN	vi
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Penyataan Isu	3
1.3	Matlamat Kajian	6
1.4	Objektif Kajian	7
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	8
1.7	Metodologi Kajian	10

**BAB 2 PENGURUSAN HOTEL DAN PENGURUSAN
FASILITI**

2.1	Pengenalan	13
2.2	Definisi Hotel	14
2.2.1	Kategori-kategori Hotel	15
2.2.2	Sifat-sifat Hotel sebagai Produk Perkhidmatan	17
2.3	Pengurusan Hotel	20
2.3.1	Struktur Organisasi Hotel	21
2.3.2	Tugas-tugas atau Tanggungjawab Setiap Bahagian dalam Struktur Organisasi Hotel	23
2.3.3	Kaedah Pengukuran Prestasi Hotel	28
2.3.4	Kawalan Kos dalam Pengurusan Hotel	33
2.4	Pengurusan Fasiliti	37
2.4.1	Matlamat Pengurusan Fasiliti	38
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penwujudan Pengurusan Fasiliti dalam Suatu Organisasi	40
2.4.3	Peranan Pengurusan Fasiliti dalam Suatu Orgnisasi	43
2.4.4	Benefit daripada Mengimplementasi Pengurusan Fasiliti	46
2.5	Pengaplikasian Pengurusan Fasiliti dalam Organisasi	47
2.5.1	Penubuhan Unit atau Bahagian Pengurusan Fasiliti	48
2.5.2	Perletakan Bahagian Pengurusan Fasiliti dalam Struktur Organisasi	49
2.5.3	Penentuan Peranan dan Tanggungjawab Bahagian Pengurusan Fasiliti	49
2.5.4	Perkembangan Bahagian Pengurusan Fasiliti	50

2.6	Kebolehaplikasian Pengurusan Fasiliti dalam Pengurusan Hotel	51
2.7	Kesimpulan	53

BAB 3 BAHAGIAN SIBU, SARAWAK DAN HOTEL-HOTEL DI SIBU

3.1	Pengenalan	56
3.2	Profil-profil Hotel	59
3.2.1	Hotel Kingwood	59
3.2.2	Hotel Tanahmas	62
3.2.3	Hotel Premier	65
3.2.4	Hotel Paramount	67
3.3	Struktur Organisasi Hotel-hotel	69
3.3.1	Struktur Organisasi Hotel Kingwood	70
3.3.2	Struktur Organisasi Hotel Tanahmas	73
3.3.3	Struktur Organisasi Hotel Premier	75
3.3.4	Struktur Organisasi Hotel Paramount	77
3.4	Kesimpulan	79

BAB 4 ANALISIS KAJIAN

4.1	Pengenalan	80
4.2	Metodologi Kajian	81
4.2.1	Kaedah Pengumpulan Data	82
4.2.1.1	Rekabentuk Soalan Temubual	83
4.2.1.2	Langkah-langkah Dalam Menjalankan Temubual	91
4.2.2	Kaedah Analisis	93
4.3	Pemerhatian Terhadap Keadaan Pengurusan Fasiliti di Hotel-hotel Besar Bandar Sibu	96

4.4	Perspektif-perspektif Pihak Pengurusan Hotel Terhadap Bidang Pengurusan Fasiliti	98
4.4.1	Perspektif Terhadap Kepentingan Pengurusan Fasiliti	99
4.4.2	Perspektif Terhadap Maksud Pengurusan Fasiliti	102
4.4.3	Perspektif Terhadap Pembentukan Pengurusan Fasiliti yang Berkesan	104
4.4.4	Perspektif Terhadap Perletakan Bahagian Pengurusan Fasiliti dalam Organisasi Hotel	107
4.4.5	Pandangan Terhadap Cadangan Struktur Organisasi Hotel Penulis	110
4.4.6	Analisis ‘ <i>Pattern-Matching</i> ’ Terhadap Perspektif Keseluruhan Pihak-pihak Pengurusan Hotel Tentang Bidang Pengurusan Fasiliti	112
4.5	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti Di Hotel-hotel Besar Bandar Sibu	116
4.5.1	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Kingwood	117
4.5.2	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Tanahmas	119
4.5.3	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Premier	120
4.5.4	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Paramount	122
4.6	Penemuan Kajian	124
4.7	Kesimpulan	126

BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	128
5.2	Cadangan Pengaplikasian Pengurusan Fasiliti dalam Pengurusan Hotel	129
5.2.1	Cadangan Pembentukan Struktur Organisasi Hotel	129
5.2.2	Cadangan Tugas-tugas “ <i>Facilitating Division</i> ”	132
5.3	Rumusan Kajian	135
5.4	Pencapaian Objektif	137
5.5	Batasan Kajian	137
5.5.1	Batasan Tempoh Masa Kajian	137
5.5.2	Batasan Sumber Kewangan Kajian	138
5.5.3	Batasan Kes Kajian	138
5.5.4	Batasan Pengumpulan Maklumat	139
5.5.5	Batasan Ketepatan Maklumat	139
5.5.6	Batasan Pengetahuan Penulis	140
5.6	Cadangan Kajian Lanjutan	140
5.7	Kesimpulan	141

SENARAI RUJUKAN	xiv
LAMPIRAN	xviii

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Contoh Kenyataan Pendapatan dan Perbelanjaan	32
2.2	Klasifikasi Peranan dan Tanggungjawab Pengurusan Fasiliti	44
3.1	Fasiliti-fasiliti Hotel Kingwood	60
3.2	Kadar Harga Bilik Hotel Kingwood	61
3.3	Fasiliti-fasiliti Hotel Tanahmas	63
3.4	Kadar Harga Bilik Hotel Tanahmas	64
3.5	Fasiliti-fasiliti Hotel Premier	66
3.6	Kadar Harga Bilik Hotel Premier	66
3.7	Fasiliti-fasiliti Hotel Paramount	68
3.8	Kadar Harga Bilik Hotel Paramount	69
4.1	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti	90
4.2	Wakil-wakil Pihak Pengurusan Hotel yang Ditemubual	92
4.3	Analisis ' <i>Pattern-Matching</i> ' terhadap <i>Pattern</i> jangkaan Penulis dan <i>Pattern</i> Sebenar	114
4.4	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Kingwood	117
4.5	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Tanahmas	119
4.6	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Premier	121
4.7	Aktiviti-aktiviti Pengurusan Fasiliti di Hotel Paramount	122

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Carta Aliran Kajian	12
2.1	Struktur Organisasi Hotel	22
2.2	Senarai Peranan dan Tanggungjawab Pengurusan Fasiliti	45
3.1	Peta Lokasi Bandar Sibu dalam Negeri Sarawak	57
3.2	Peta Pembesaran Negeri Sarawak di Kawasan Sekitar Bandar Sibu	58
3.3	Peta Lokasi Hotel-hotel Kajian di Bandar Sibu	58
3.4	Fotograf Hotel Kingwood	59
3.5	Fotograf Hotel Tanahmas	62
3.6	Fotograf Hotel Premier	65
3.7	Fotograf Hotel Paramount	67
3.8	Struktur Organisasi Hotel Kingwood	72
3.9	Struktur Organisasi Hotel Tanahmas	74
3.10	Struktur Organisasi Hotel Premier	76
3.11	Struktur Organisasi Hotel Paramount	78
4.1	Cadangan Awal Struktur Organisasi Hotel Dengan Aplikasi Pengurusan Fasiliti	89
5.1	Cadangan Akhir Struktur Organisasi Hotel Dengan Aplikasi Pengurusan Fasiliti	131

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Soalan-soalan Temubual

SENARAI RUJUKAN

Buku-buku Terbitan:

Burnham, John M. (1994). Integrative Facilities Management. Irwin Professional Publishing. New York.

Gray & Liguori (1994). Hotel and Motel Management and Operations, Third Edition. Regents/Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

Hamer, Jeffrey M. (1988). Facility Management Systems. Van Norstrand Reinhold Company, New York.

Hinkin, Timothy R. (1995). Cases in Hospitality Management. John Wiley & Sons, Inc. New York.

James & Alcorn (1991). A Guide To Facilities Planning. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

Jones & Pizam (1993). The International Hospitality Industry, Organizational and Operational Issues. John Wiley & Sons, Inc. New York.

Knowles, Tim (1996). Corporate Strategy For Hospitality Management. Longman, England.

Mullins, Laurie J. (1995). Hospitality Management, A Human Resources Approach, Second Edition. Pitman Publishing, London.

Powers, Tom (1988). *Introduction to Management in The Hospitality Management, Fifth Edition.* John Wiley & Sons, Inc. New York.

Springer, Timothy (2001). *Facility Management – An Introduction, Chapter 1 of Facility Design and Management Handbook.* McGraw-Hill. New York.

Wagen, Lynn Van Der (1999). *Hospitality Careers, Third Edition.* Hospitality Press, Melbourne.

Yin, Robert K. (1984). *Case Study Research: Design and Methods.* Sage publications, Beverly Hills.

Journal-journal:

Ahmed Hassanien & Losekoot, Erwin (2002). *The Application of Facilities Management Expertise to the Hotel Renovation Process.* *Facilities.* Bradford: [2002](#). Vol. 20, Iss. 7/8; pg. 230, 9 pgs.

Barron, Paul and Maxwell, Gill (1993). *Hospitality Management Students' Image of the Hospitality Industry.* International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 5, Number 5. Emerald Group Publishing Limited.

Brotherton, Bob (1999). *Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management.* International Journal of Contemporary Hospitality Management, Volume 11 Number 4 1999 pp.165-173. Copyright © MCB University Press ISSN 0959-6119.

Chotipanich, Sarich (2004). *Positioning Facility Management.* Facilities, Volume 22 Number 13/14 2004 pp. 364-372, Copyright © MCB University Press ISSN 0263-2772.

Clark, Eddie & Hinxman, Lynda (1999). **Developing a framework of competencies for facilities management.** Facilities, Volume 17 Number 7/8 1999 pp. 246-252, Copyright © MCB University Press ISSN 0263-2772.

Hans de Bruijn, Ruud van Wezel and Roy C. Wood (2001). **Lessons and issues for defining "facilities management" from hospitality management.** Facilities, Volume 19 Number 13/14 2001 pp. 476-483, Copyright © MCB University Press ISSN 0263-2772.

Harris, Peter J. and Mongiello, Marco (2001). **Key performance indicators in European hotel properties: general managers' choices and company profiles.** International Journal of Contemporary Hospitality Management, Volume 13 Number 3 2001 pp. 120-128. Copyright © MCB University Press ISSN 0959-6119.

IFMA Foundation (2001). **Designing The Facility Management Organization.** IFMA Foundation, USA.

Jones, Chirstine (2002). **Facilities management in medium-sized UK hotels.** [International Journal of Contemporary Hospitality Management](#). Bradford: [2002](#). Vol. 14, Iss. 2; pg. 72, 9 pgs.

Losekoot, Erwin, Ruud van Wezel & Roy C Wood (2001). **Conceptualising and operationalising the research interface between facilities management and hospitality management.** [Facilities](#). Bradford: [Jul/Aug 2001](#). Vol. 19, Iss. 7/8; pg. 296, 8 pgs.

Okoroh M. I., C Jones & B D Ilozor (2002). **FM Application in Hospitality Sector.** [Facilities](#). Bradford: [2002](#). Vol. 20, Iss. 7/8; pg. 239, 12 pgs.

Teare, Richard (1996). **Hospitality operations: patterns in management, service improvement and business performance.** International Journal of Contemporary Hospitality Management, Volume 8 Number 7 1996 pp. 63-74. Copyright © MCB University Press ISSN 0959-6119.

Varcoe, Barry J. (1996). **Facilities Performance Measurement**. Facilities, Volume 14 Number 10, 11 1996 pp. 46-51, Copyright © MCB University Press ISSN 0263-2772.

Kertas Kerja:

Keith, Alexander (1992). **Managing Quality, Value and Risk: An Introduction to Essential Facilities Management Skills**. MCB University Press Ltd, University of Strathclyde, Glasgow.

Keith, Alexander (Aug. 1992). **Facilities Management: State of Art**. Centre for Facilities Management, University of Strathclyde, Glasgow.

Temubual:

Benny Chan (2005). Front Office Manager, Kingwood Hotel.

Lang Chai Lee (2005). Operation Manager, Tanahmas Hotel.

Roy Ting (2005). General Manager, Paramount Hotel.

Tony Hii Toh Ming (2005). Manager Room & Sales, Premier Hotel.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Industri hotel adalah berkait rapat dengan industri pelancongan dan perdagangan dalam negeri atau antarabangsa sesebuah negara kerana fungsi utamanya ialah untuk membekalkan tempat kediaman yang bersifat sementara kepada pengunjung-pengunjung tersebut. Disebabkan dasar negara kita yang menggalakkan pembangunan industri pelancongan dan pelaburan daripada pelabur-pelabur asing, maka industri hotel juga telah menjadi semakin penting.

Untuk bersaing dengan hotel-hotel yang lain, sesebuah hotel perlu memastikan perkhidmatan mereka adalah terbaik supaya pengunjung-pengunjung hotel mereka akan berasa bahawa kedatangan mereka adalah disambut dengan baik dan berasa selesa tinggal di hotelnya, hanya dengan ini reputasi hotel akan meningkat dan menarik pengunjung-pengunjung lain. Jadi, pihak pengurusan hotel memainkan peranan yang penting dalam menjayakan operasi sesebuah hotel dengan memuaskan pelanggan-pelanggannya.

Menurut Powers (1988), peranan pengurusan dalam industri hospitaliti ialah memastikan setiap pelanggan adalah disambut dengan baik, memastikan semua keinginan atau keperluan pelanggan adalah dipenuhi dan memastikan operasi hotelnya akan berterusan dalam membekalkan perkhidmatan dan mendapat keuntungan daripadanya. Daripada itu, didapati keuntungan daripada perkhidmatan adalah sangat penting kerana ia akan memastikan perusahaan hotel itu dapat terus beroperasi.

Demi mengoperasikan sesebuah hotel dengan berkesan, organisasinya adalah bergantung kepada kualiti pekerja, objektif dan strukturnya serta sumber-sumber yang ada (Mullins, 1995). Sumber-sumber tersebut boleh dibahagikan kepada dua, iaitu sumber bukan manusia dan sumber manusia. Sumber bukan manusia adalah merujuk kepada aset fizikal, bahan mentah dan perkakasan atau semuanya boleh disebut sebagai fasiliti-fasiliti hotel, manakala sumber manusia pula ialah kebolehan dan pengaruh ahli organisasi dan pengurusan hotel.

Oleh itu, sumber bukan manusia dalam sesebuah hotel juga perlu diuruskan dengan berkesan untuk memaximumkan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan (Okoroh et al., 2002). Kualiti sumber bukan manusia atau sumber aspek fizikal adalah penting kerana ia boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh hotel kepada pelanggannya. Dalam keadaan di mana fizikal sesebuah hotel adalah tidak memuaskan, tidak kira betapa mesranya pekerja-pekerja dalam hotel, pelanggan hotel masih akan menganggap bahawa kualiti perkhidmatan hotel adalah rendah.

Dengan itu, didapati interaksi yang berlaku dalam sesebuah hotel bukan sahaja dihadkan pada peringkat manusia dengan manusia (perkhidmatan pekerja hotel kepada pelanggannya, hubungan pihak atas dan bawahan) sahaja, malah juga berlaku di antara manusia dengan aset fizikal hotel (penggunaan fasiliti hotel oleh pelanggan, penyelenggaraan aspek fizikal hotel). Pengurusan hotel harus memastikan hubungankait diantara manusia, aspek fizikal bangunan hotel dan proses

kerja adalah diuruskan dengan baik supaya kualiti perkhidmatan dan keperluan pelanggan dapat dicapai dan dipenuhi.

1.2 Penyataan Isu

Di negara kita, disebabkan oleh galakan kerajaan melalui dasar pelancongan negara, industri pelancongan telah berkembang pesat dan ini juga menjanakan sumber pendapatan kepada negara. Industri pelancongan yang semakin berkembang ini pada masa yang sama juga telah menyumbang kepada perkembangan industri hotel di kawasannya. Ini kerana pengunjung-pengunjung yang melawat ke kawasan pelancongan tetap akan menginap di hotel-hotel yang membekalkan tempat tinggal dan perlindungan.

Dengan itu, industri hotel juga menjadi semakin penting kerana perkhidmatan yang diberikan akan mempengaruhi perasaan dan pengalaman seseorang pengunjung yang mengunjungi sesuatu tempat. Pengalaman baik pengunjung yang disebarluaskan di negaranya sendiri akan terus membawa lebih ramai lagi pengunjung datang kembali. Jadi, kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh hotel-hotel adalah penting.

Negeri Sarawak turut menyambut dasar pelancongan negara dengan menguatkan industri pelancongannya lagi. Berdasarkan stastistik pelawat ke Sarawak dari tahun 1993 hingga 2003, bilangan pelawat ke negari Sarawak telah bertambah dengan pesat daripada jumlah 1,880,405 orang ke 3,283,119 orang (Sumber: Lembaga Pelancongan Sarawak 2004). Penambahan ini telah banyak merangsang industri hotel di Sarawak.

Walau bagaimanapun, terdapat satu bandar di Sarawak yang dinamakan bandar Sibu tidak mendapat sambutan yang baik daripada pelancong-pelancong kerana tidak mempunyai kawasan pelancongan yang menarik seperti bandar lain contohnya Kuching dan Miri. Sibu hanya menerima 101,379 orang pelawat pada tahun 2003, iaitu hanya 3% daripada jumlah pelawat yang melawat ke Sarawak.

Walaupun pelawat ke Sibu adalah tidak ramai, tetapi hotel-hotel yang ada di Sibu dijangka adalah melebihi 40 buah, di antara hotel-hotel yang terbaik adalah seperti Kingwood Hotel (4 bintang), Premier Hotel (3 bintang), Tanahmas Hotel (3 bintang) dan Paramount Hotel (2 bintang). Semua hotel-hotel ini adalah merupakan hotel besar yang membekalkan jumlah bilik diantara 95 buah hingga 189 buah bilik.

Fenomena ini berlaku kerana bandar Sibu mempunyai peluang perniagaan yang lain untuk hotel-hotel di Sibu, terutamanya bagi hotel-hotel Besar. Hotel-hotel besar di Sibu selain menyewakan bilik mereka, mereka juga membekalkan fasiliti mereka untuk mengadakan jamuan, komferens, mesyuarat dan lain-lain aktiviti-aktiviti yang diadakan oleh syarikat-syarikat atau pertubuhan-pertubuhan di Sibu. Selain itu, budaya tempatan di Sibu yang gemar mengadakan jamuan di hotel-hotel semasa perayaan mereka seperti perkahwinan, hari jadi dan jamuan tahunan pertubuhan telah banyak mendatangkan keuntungan kepada hotel-hotel besar di Sibu. Dengan itu, hotel-hotel besar di Sibu adalah sangat bergantung kepada fasiliti-fasiliti hotel dalam menjayakan perniagaan mereka.

Berdasarkan kepada temubual tidak formal dalam kajian awal, pihak pengurusan hotel di Sibu menyatakan bahawa walaupun hotel-hotel di Sibu mempunyai punca pendapatan daripada penduduk-penduduk tempatan tetapi mereka lazimnya lebih melihat kepada harga yang ditawarkan oleh hotel-hotel, iaitu mereka lebih gemar memilih hotel-hotel yang lebih murah. Tetapi, walaupun begitu, mereka masih ingin menikmati fasiliti-fasiliti hotel yang terbaik.

Selain itu, disebabkan pelanggan-pelanggan di hotel besar Sibu kebanyakannya adalah terdiri daripada golongan peniaga dan bukannya pelawat-pelawat, syarikat-syarikat peniaga tersebut kebanyakannya mempunyai hubungan yang baik dengan hotel-hotel tersebut. Disebabkan pihak hotel ingin mengekalkan hubungan yang baik ini, supaya mereka akan kembali ke hotelnya, harga istimewa selalu diberikan. Oleh iu, hotel-hotel besar di Sibu sedang menghadapi cabaran di mana mereka perlu membekalkan perkhidmatan dan fasiliti-fasiliti yang terbaik pada masa yang sama juga perlu memberikan kadar sewa yang termurah untuk menarik pelanggan-pelanggannya.

Jadi, kepentingan keadaan fasiliti adalah tidak dapat dinafikan kerana ini akan berpengaruhi terus terhadap perniagaan hotel-hotel di Sibu, begitu juga dengan kepuasan pelanggan dalam menikmati fasiliti-fasiliti hotel. Tetapi memandang kepada struktur organisasi hotel-hotel besar di bandar Sibu, pengurusan fasiliti seolah-olah belum diberikan perhatian yang mencukupi kerana dalam suatu struktur organisasi hotel, kerja-kerja pengurusan fasiliti yang ketara hanya pembersihan dan penyelenggaraan serta pembaikan sahaja. Keadaan ini adalah berkemungkinan besar disebabkan kurangnya pemahaman yang cukup terhadap pengurusan fasiliti yang sebenar.

Amalan pengurusan fasiliti dalam kebanyakan organisasi di Malaysia belum lagi mencapai tahap yang memuaskan, iaitu fasiliti-fasiliti seolah-olah belum diberikan perhatian yang tinggi atau secukupnya. Kebanyakan organisasi hanya melihat pengurusan fasiliti pada tahap penyelenggaraan dan pembersihan sahaja dan belum lagi melaksanakan pengurusan fasiliti yang komprehensif. Keadaan ini sebenarnya akan meningkatkan kos dalam pengurusan fasiliti kerana tanpa perancangan dan pengurusan yang rapi dan komprehensif, kos-kos seperti pengubahsuian, pengantian, kos tenaga dan sebagainya akan meningkat.

Seperti yang disebut sebelum ini, perniagaan hotel adalah satu sektor perniagaan yang sangat bergantung kepada fasiliti-fasilitinya, maka dengan itu

bidang pengurusan fasiliti telah banyak diaplikasikan di hotel-hotel di luar negara seperti U.K, U.S.A dan sebagainya (Okoroh et al., 2002), tetapi ia belum didapati di kawasan kajian penulis, bandar Sibu dan kebanyakan hotel di Malaysia. Walaupun, hotel-hotel besar di Sibu mempunyai sistem pengurusan fasilitinya sendiri, tetapi ia bukan komprehensif berbanding dengan sistem pengurusan fasiliti yang profesional. Keadaan berkemungkinan besar adalah disebabkan kekurangnya kefahaman yang mencukupi terhadap pengurusan fasiliti.

Menurut Chotipanich (2004), terdapat faktor-faktor yang akan mempengaruhi pengaplikasian pengurusan fasiliti termasuk sifat organisasi, ciri fasiliti, sektor perniagaan dan budaya tempatan. Pada pendapat penulis, sifat organisasi, ciri-ciri fasiliti dan sektor perniagaan hotel telah mencapai tahap yang sesuai untuk pengaplikasian pengurusan fasiliti, maka faktor budaya tempatan menjadi faktor kritikal kerana budaya yang berbeza akan mempengaruhi praktis dan perspektif terhadap pengurusan fasiliti. Dengan itu, penulis bercadang untuk menjalankan kajian terhadap perspektif pihak pengurusan hotel di bandar Sibu untuk menguji kesedaran mereka dan kebolehapplikasian bidang pengurusan fasiliti dari segi perspektif mereka.

1.3 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini ialah untuk membuktikan bidang pengurusan fasiliti dapat diaplikasikan dalam pengurusan hotel untuk meningkatkan keberkesanan pengurusannya dalam menguruskan fasiliti.

1.4 Objektif Kajian

Untuk mencapai matlamat kajian di atas, perspektif pihak pengurusan hotel tentang bidang pengurusan fasiliti harus diketahui supaya dapat mengetahuikan samada pihak pengurusan hotel adalah menerima atau tidak bahawa bidang pengurusan fasiliti akan membaiki keadaan pengurusan fasiliti mereka. Jadi, secara umumnya objektif kajian adalah seperti berikut:

- i) Mengenalpasti perspektif pihak pengurusan hotel terhadap bidang pengurusan fasiliti.
- ii) Mencadangkan pengaplikasian pengurusan fasiliti dalam pengurusan hotel.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini adalah dijalankan ke atas hotel-hotel dalam kawasan kajian sahaja dan ini tidak melibatkan resort, kem atau jenis tempat penginapan yang lain. Hotel-hotel yang akan dikaji dalam kajian ini ialah hotel-hotel besar kerana hotel-hotel besar dijangka akan menyediakan lebih banyak fasiliti-fasiliti. Merujuk kepada kajian Okoroh at al. (2002) dan Jones (2002), hotel-hotel bersaiz sederhana adalah merujuk kepada hotel-hotel yang mempunyai bilangan bilik di antara 26 hingga 50 buah bilik, jadi pada pendapat penulis, hotel-hotel besar dalam kajian ini ialah hotel-hotel mempunyai jumlah bilik lebih kurang 100 buah atau lebih.

Skop kajian ini adalah ditumpukan kepada perspektif pihak pengurusan hotel terhadap bidang pengurusan fasiliti dan pengaplikasiannya dalam pengurusan hotel.

Manakala kawasan kajian yang dipilih ialah kawasan Bahagian Sibu di Sarawak kerana di kawasan ini, walaupun tidak banyak pengunjung yang mengunjunginya tetapi bilangan hotel-hotel adalah banyak dan hotel-hotel tersebut mengalami persaingan yang pesat diantara mereka terutamanya hotel-hotel besar. Dengan itu, keberkesanan dalam pengurusan fasiliti adalah penting bagi hotel-hotel di kawasan ini untuk menjamin fasiliti-fasiliti tersebut dapat diuruskan dengan baik pada kos yang paling minimum. Beberapa hotel-hotel besar yang dianggap sesuai di kawasan ini telah dipilih sebagai responden kajian untuk menjalankan kajian ini

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini secara amnya adalah berkepentingan kepada beberapa pihak seperti pihak pengurusan hotel, pengurus fasiliti, pelajar-pelajar, pemilik serta perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain.

a) Pihak Pengurusan hotel

Kajian ini akan membantu pihak pengurusan hotel mendalamai prinsip pengurusan fasiliti dan kepentingannya. Dengan itu, pihak pengurusan hotel dapat menggunakan kaedah atau prinsip pengurusan fasiliti dalam menguruskan fasiliti-fasiliti hotel mereka. Jika, pihak pengurusan hotel berjaya meningkatkan keberkesanan pengurusan fasiliti melalui kajian ini, kebolehan atau kecekapan pengurusan mereka akan meningkat.

b) Pengurus fasiliti

Pengurus fasiliti dapat mengetahui perspektif pengurusan hotel dalam menguruskan fasiliti-fasiliti dalam hotel. Dengan itu, pengurus fasiliti akan

mempunyai kefahaman yang lebih baik jika beliau mendapat kerja di hotel-hotel untuk menguruskan fasiliti-fasiliti hotel.

c) Pelajar-pelajar

Kajian ini juga akan membenarkan pelajar-pelajar yang mengambil kursus yang berkaitan samada dalam pengurusan fasiliti atau pengurusan hospitaliti dengan menambahkan pengetahuan mereka. Pengetahuan mereka ini mungkin akan berguna kepada mereka pada masa depan.

d) Pemilik hotel

Melalui kajian ini, pemilik hotel akan mempunyai kefahaman yang lebih dalam terhadap kepentingan fasiliti dan pengurusan fasiliti dalam industri hotel. Selain itu, dengan cadangan yang diberikan, pemilik hotel akan mengetahui cara bagaimana untuk mengaplikasikan profesion pengurusan fasiliti dalam hotelnya. Dengan itu, kecekapan dan keberkesanan dalam pengurusan fasiliti-fasiliti hotelnya akan dapat ditingkatkan.

e) Perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain

Kajian ini bukan sahaja mencadangkan cara untuk mengaplikasikan pengurusan fasiliti dalam industri hotel sahaja, cadangan tersebut juga boleh digunakan oleh perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain seperti resort-resort dengan sedikit perubahaian.

1.7 Metodologi Kajian

Dalam kajian ini, metodologi kajian yang penulis pilih ialah kaedah kajian kes (*case study*). Proses kajian yang akan dilalui dalam kaedah ini dapat dibahagikan kepada 5 peringkat seperti yang ditunjukkan dalam rajah 1.1 dan dalam setiap bahagian, kaedah kajian yang berbeza telah digunakan. Peringkat-peringkat dalam kajian ini adalah seperti berikut:

a) Peringkat Pertama: Pemahaman awal dan pembentukan isu kajian

Dalam peringkat awal ini, isu permasalahan yang akan di kajian adalah difahami dan dibentukkan dalam penulisan. Untuk mendalami kefahaman penulis terhadap isu tersebut, pembacaan buku-buku, kajian-kajian lepas dan bahan-bahan bacaan lain telah dilakukan. Selain itu, penanyaan dan temubual secara tidak formal juga dijalankan untuk memahami isu permasalahan yang akan dikaji.

b) Peringkat Kedua: Kajian Literatur

Kajian literatur bagi kajian ini adalah dilakukan dengan membuat pembacaan buku-buku, journal, penerbitan khas, kertas seminar, tesis lama dan lain-lain untuk mengumpulkan maklumat sekunder dan penemuan pengkaji-pengkaji yang lalu. Selepas membuat pembacaan, penulis akan membuat penulisan mengenainya.

c) Peringkat Ketiga: Pengumpulan Data

Sumber data di mana data akan diperolehi dalam peringkat ini adalah terbahagikan kepada dua, iaitu sumber dokumentasi dan sumber temubual.

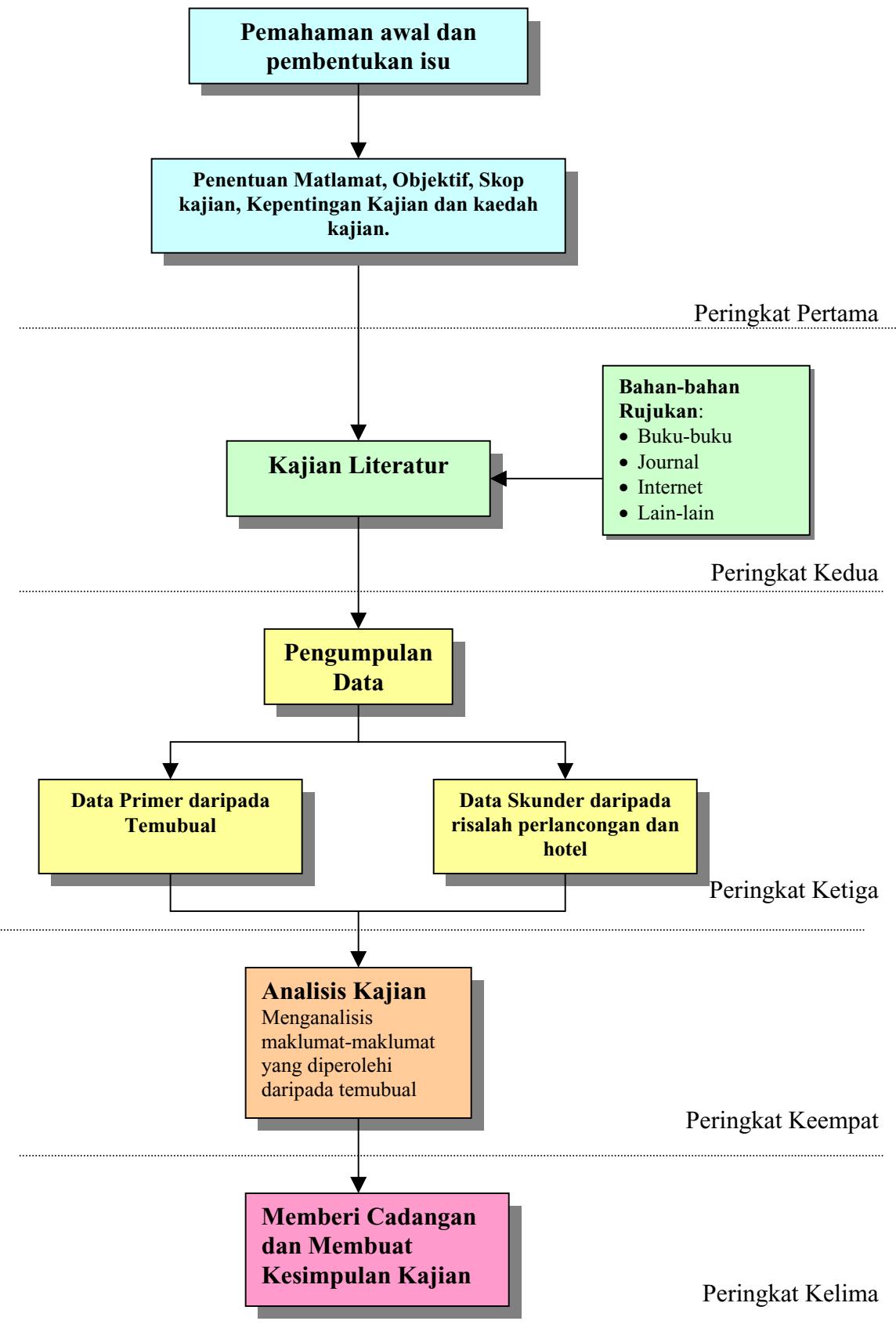
Data daripada sumber dokumentasi adalah merupakan data yang sedia ada tentang maklumat umum hotel-hotel yang dikaji di mana data ini akan diperolehi daripada risalah-risalah, laman web dan sebagainya tentang hotel-hotel tersebut. Data primer pula akan dikumpulkan melalui temubual. Jenis temubual yang telah digunakan adalah temubual *focused*. Temubual telah dijalankan dengan wakil pihak pengurusan hotel untuk mendalami kefahaman terhadap isu yang akan dikaji. Penerangan yang lanjut mengenai pengumpulan data akan dijelaskan dalam bab 4 nanti.

d) Peringkat Keempat: Analisis Data

Data yang dikumpulkan kemudiannya akan dianalisiskan dengan kaedah *pattern-matching*. Setelah temubual-temubual telah dijalankan, hasilnya akan ditulis semula dalam penulisan dan maklumat-maklumat yang diperolehi akan dimanipulasi sebagai keputusan yang didapati. Keputusan ini akan dibandingkan dengan keputusan jangkaan penulis dan melihat samada jangkaan penulis adalah bersamaan atau berlainan. Penerangan yang lanjut mengenai kaedah analisis ini akan dibincangkan dalam bab 4 nanti.

e) Peringkat Kelima: Cadangan dan Kesimpulan

Melalui penemuan yang didapati dalam bahagian analisis data, cadangan dan kesimpulan telah dibuat dengan merumuskan pencarian yang didapati daripada kajian. Selain itu, batasan-batasan kajian, cadangan kajian lanjutan dan sebagainya juga telah dituliskan sebagai kesimpulan untuk mengakhiri kajian ini.



Rajah 1.1: Carta Alir Kajian