

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP APLIKASI PERJANJIAN TAHAP
PERKHIDMATAN DALAM PENGURUSAN PENYELENGGARAAN FASILITI DI
INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI

ZANARIAH BINTI KADIR

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti)

Fakulti Kejuruteraan Sains Dan Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL, 2007

DEDIKASI

*Istimewa buat **suamiku tercinta***

Abd. Kahar bin Rahman

Semoga berkat pengorbanan dan usaha ini akan diberkati dan menjadi dorongan buat mutiara hati kita untuk lebih berjaya dizaman mereka kelak...

Doa ibu buat kalian...

Farah Aisyah bt Abd. Kahar,

Muhamad Harith Fikry bin Abd. Kahar,

Farah Humaira bt Abd. Kahar

dan

Demi insan yang mulia di hati dan dicintai

Buat ibuku, Zaleha Jamaludin, ayahku, Kadir bin Muhamad,

...Inilah pencapaian anakmu...

Semoga Allah murahkan rezekiku, panjangkan umurku dan panjangkan umur kalian agar dikesempatan itu dapat aku memberikan yang terbaik atas apa yang kamu inginkan. Amin, Amin Ya Rabbal A Lamin....

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat Allah S.W.T dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapat saya melaksanakan kajian dan penulisan ini. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak yang telah menghulurkan sokongan dengan bantuan, kerjasama dan nasihat sama ada secara langsung dan tidak langsung di dalam menjayakan penulisan ini.

Penghargaan ini khusus buat Profesor Dr. Hj. Miswan @ Abdul Hakim bin Mohammed, selaku Penyelia Projek Sarjana ini, atas bimbingan, nasihat yang diberikan dan tunjuk ajar yang membina sepanjang proses perlaksanaan projek ini.

Penyelaras Projek Sarjana, Dr. Hishammudin bin Mohd Ali, panel Projek Sarjana serta pensyarah-pensyarah yang telah banyak membantu memberi bimbingan dalam penulisan ini.

Pengarah Bahagian Harta, Tn. Hj. Zulkarnain bin Mohd. Shah, Ketua Unit Penyenggaraan, Tn. Hj. Ahmad Khairul Nizam bin Ahmad Khairudin dan seluruh warga kerja di Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, Pengetua-Pengetua Kolej Kediaman Pelajar di UTM, Skudai, semua Penolong Pengurus Asrama, Penyelia- Penyelia Asrama, pihak Hal Ehwal Pelajar dan para kontraktor yang telah sudi membantu menyediakan data-data prima dan sekunder dalam proses penyediaan projek ini.

Untuk rakan-rakan seperjuangan di MGF yang turut membantu dalam memberi dorongan, tunjuk ajar, panduan serta nasihat. Penghargaan ini juga diberikan kepada semua pihak individu atau kumpulan yang telah terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan kajian ini. Semoga jasa baik anda diberkati ALLAH S.W.T.

ABSTRAK

Pengurusan penyelenggaraan yang berkualiti akan memberikan impak yang baik kepada pihak pemberi perkhidmatan dan pihak yang berkepentingan. Bagi menjamin mutu perkhidmatan ini bertahan, penggunaan kaedah Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP) atau lebih dikenali sebagai Service Level Agreement (SLA) adalah pendekatan yang sesuai untuk digunakan. PTP adalah perjanjian yang terjalin diantara pelanggan dan pemberi perkhidmatan di mana ia merupakan mekanisme yang membantu ke dua-dua pihak jelas dengan kehendak dan keperluan perkhidmatan yang disediakan. Oleh itu, satu kajian telah dilakukan di UTM Skudai di mana pendekatan PTP ini dicadangkan untuk diaplikasikan di Unit Penyelenggaraan, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina (UPBH-PHB), iaitu ia merupakan sebuah organisasi yang menjalankan pengurusan penyelenggaraan fasiliti di Institusi Pengajian Tinggi Awam. Dua objektif telah ditetapkan bagi kajian ini iaitu pertama, mengenalpasti persepsi pelanggan dan pemberi perkhidmatan terhadap PTP dan objektif kedua adalah cadangan PTP bagi pengurusan penyelenggaraan landskap dan pembersihan kawasan. Data-data telah dikumpul melalui kaedah teoritikal, kaedah temubual dan soal selidik terhadap responden iaitu terdiri daripada pihak pengurusan di Bahagian Harta, pihak pengurusan kolej-kolej kediaman pelajar dan pihak kontraktor. Kajian teoritikal dilakukan bagi memperolehi data primer iaitu melalui jurnal dan bahan-bahan rujukan yang lain dalam membentuk cadangan PTP bagi penyelenggaraan tersebut di atas. Hasil daripada dapatan kajian tersebut adalah penemuan-penemuan untuk mencapai objektif tersebut dan seterusnya sebuah rangka PTP diwujudkan. Justeru itu, beberapa cadangan telah dikemukakan bagi membantu UPBH-PHB mencapai hasratnya untuk menggunakan PTP sebagai salah satu mekanisme dalam membentuk sistem pengurusan penyelenggaraan berdaya saing dan bertaraf dunia.

ABSTRACT

A quality and systematic maintenance management will definitely give good impact and help to establish a good name for service provider and the stakeholder. To ensure the quality of services are sustained and appreciated by the customers, a mechanism has been introduced which known as Service Level Agreement (SLA) where commonly known as Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP). SLA is an agreement that involves customers and service provider for the purpose of helping both parties to understand the mechanism of services that being provided. So, a study is held in collaboration with UTM Skudai, Johor, where PTP is being introduced to Unit Penyelenggaraan, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina (UPBH-PHB), a department that is authorized to manage the facilities maintenance for the UTM campus. Two main objectives are set for the study and they are; To identify opinions and perceptions of customers towards PTP and To set up SLA as one of a system for maintenance management of landscaping and cleanliness of the campus. All data are collected through literature study, interview and survey methods between Bahagian Harta staffs, people who involve in managing student hostels and contractors. Literature study is being organized to get primary data through journals and other references about SLA proposals for maintenance management. The results from the study are some findings to achieve the objectives and form the SLA structure. Thus a number of proposals have been made suggested in order to help UPBH-PHB in achieving its goals that is to adopt PTP as a mechanism in developing a world class and competitive management system.

KANDUNGAN

PENGAKUAN	ii
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI SIMBOL	xv
SENARAI LAMPIRAN	xvi

BAB PERKARA	MUKA SURAT
--------------------	-------------------

1	PEMBANGUNAN PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN (PTP) UNTUK PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN FASILITI DI UTM	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	8
1.4	Skop Kajian	8
1.5	Kepentingan Kajian	9
1.6	Metodologi Kajian	10
1.7	Pembahagian Bab	13
1.8	Kesimpulan	15

2 PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN- PTP (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA) DALAM PENGURUSAN PENYELENGGARAAN FASILITI

2.1	Pengurusan Penyelenggaraan Secara Umum	16
2.2	Apakah Fasiliti	18
2.3	Kepentingan Pelanggan di Dalam Pengurusan Fasiliti	18
2.4	Perjanjian Tahap Perkhidmatan – (PTP)	19
2.5	PTP Dalam Pengurusan Fasiliti	22
2.6	Faedah Penggunaan PTP	22
2.7	Konsep PTP	24
	2.7.1 Kandungan PTP	24
2.8	Pembangunan PTP	29
	2.8.1 Pembentukan Carta Alir	30
	2.8.2 Mengetahui dan memahami kehendak pelanggan	30
	2.8.3 Pemahaman dan mengetahui kemampuan pembekal	31
	2.8.4 Pemilihan pembekal yang bertepatan dan sesuai	31
	2.8.5 Perundingan bersama pembekal dan pelanggan	31
	2.8.6 Mengutarakan isu-isu penting kepada pengurusan atasan	31
	2.8.7 Mempersetujui tahap perkhidmatan yang di minta	32
	2.8.8 Membuat Draf PTP Oleh Pembekal	32
	2.8.9 Draf proses perniagaan PTP	32
	2.8.10 Mengenalpasti ukuran dan punca data	32
	2.8.11 Meluluskan proses PTP	33
	2.8.12 Perlaksanaan dan laporan pengukuran	33
	2.8.13 Mesyuarat pemantauan perlaksanaan PTP secara berkala	34
	2.8.14 Pelaksanaan tindakan pembetulan	34
	2.8.15 Jangkamasa untuk pemantapan PTP	35
2.9	Rumusan	38
2.10	Landskap Secara Umum	39
	2.10.1 Penyelenggaraan Landskap	41
	2.10.2 Garispanduan penyelenggaraan	41
2.11	Penggunaan PTP di Institusi Pengajian Tinggi Luar Negara dan Kuala Lumpur City Centre (KLCC)	52

2.11.1	Pengukuran Prestasi Perkhidmatan Pelanggan	58
2.12	Kesimpulan	60

3 PENGURUSAN PENYENGGARAAN DI BAHAGIAN HARTA, PEJABAT HARTA BINA, UTM.

3.1	Pengenalan	61
3.2	Pejabat Harta Bina, UTM	62
3.2	Latar Belakang Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina	64
3.2.1	Visi Dan Misi BH-PHB	64
3.2.2	Dasar Kualiti Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina (BH-PHB)	65
3.2.3	Dasar dan Objektif Kualiti Unit Penyenggaraan, (UPBH-PHB)	66
3.3	Struktur Organisasi Bahagian Harta, PHB	68
3.3.1	Perkhidmatan Fasiliti Yang Ditawarkan	69
3.4	Unit Penyenggaraan	70
3.4.1	Pengurusan Penyenggaraan	74
3.4.2	Pengurusan Penyelenggaraan Kawasan (Landskap dan Pembersihan)	75
3.4.3	Kaedah pengurusan	77
3.4.4	Pengurusan di Kolej Kediaman Pelajar	81
3.4.5	Isu-Isu Lazim Penyelenggaraan Landskap dan Pembersihan Kawasan di Kolej Pelajar	83
3.4.6	Spesifikasi Penyelenggaraan Landskap dan Pembersihan kawasan	83
3.5	Kesimpulan	88

4 METODOLOGI KAJIAN

4.1	Pengenalan	89
4.2	Kaedah Kajian dan Objektif	91
4.3	Strategi Kajian	92
4.4	Metodologi Pengumpulan Data	95
4.4.1	Kajian Literatur atau Kajian Awalan	95
4.4.2	Pengumpulan Data Bagi Kajian Soal Selidik	96
4.4.3	Fungsi Kajian Soal Selidik	96
4.4.4	Struktur Kajian Soal Selidik	97
4.4.5	Rangka Borang Soal Selidik	99
4.4.6	Format Borang Soal Selidik	99
4.4.7	Pengenalpastian Responden	101
4.4.8	Pengedaran dan Penerimaan Borang Soal Selidik	101
4.5	Pengumpulan Data dan Analisis Melalui Kajian Temubual	102
4.5.1	Mengenalpasti Pihak Atau Orang Perseorangan Yang Hendak Ditemubual	102
4.5.2	Menentukan Objektif Temubual Dilakukan	102
4.5.3	Persediaan Untuk Menemubual	103
4.5.4	Melaksanakan Temubual	103
4.5.5	Menyimpan Maklumat Temubual	103
4.5.6	Menilai Hasil Temubual	103
4.6	Teknik Persampelan	104
4.7	Teknik dan Kaedah Analisis Data	105
4.7.1	Analisis Deskriptif Perbandingan Kuantitatif	105
4.7.2	Analisis Data Bagi Kajian Soal Selidik	106
4.7.3.1	Analisis Penskalaan Likert	106
4.7.3.2	Analisis Frekuensi	107
4.7.3.3	Analisis Perbandingan Min	108
4.8	Kesimpulan	108

5 ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

5.1	Pengenalan	110
5.2	Analisis Soal Selidik Responden	111
5.3	Analisis Peratusan dan Analisis Frekuensi	113
5.3.1	Bahagian A: Analisis Demografi Responden	113
5.3.2	Taburan Jawatan Responden	113
5.3.3	Analisis Pejabat dan Kolej	114
5.3.4	Taburan Tempoh Berkhidmat Responden	116
5.3.5	Taburan Responden Yang Pernah Menghadiri Bengkel	117
5.4	Analisis Perbandingan Min	118
5.4.1	Bahagian B: Analisis terhadap Pemahaman Konsep PTP	118
5.4.1.1	Pemahaman Tentang Perjanjian Tahap Perkhidmatan	118
5.4.1.2	Kepentingan PTP dalam Penyelenggaraan Fasiliti	121
5.4.1.3	Pihak Yang Perlu Terlibat Di dalam PTP	123
5.4.2	Bahagian C: Analisis Terhadap Faedah-Faedah PTP ke atas Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Fasiliti	125
5.5	Bahagian soalan umum (Terbuka): Pendapat dan Cadangan Mengenai PTP.	129
5.6	Analisis Kandungan : Soalan Temubual	130
5.7	Kesimpulan	132

6 CADANGAN DAN KESIMPULAN

6.1	Pengenalan	134
6.2	Penemuan Kajian	136
6.3	Cadangan PTP	139
6.4	Cadangan Kajian Lanjutan	146
6.5	Kesimpulan	147

BIBLIOGRAFI	149
LAMPIRAN	152

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Perbandingan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan	4
1.2	Carta Alir Kajian	12
2.1	Penilaian Pelanggan ke atas Kualiti Perkhidmatan	19
2.2	Model Proses Pembentukan PTP	30
2.3	Fungsi Landskap	40
3.1	Struktur Organisasi BH-PHB	68
3.2	Struktur Organisasi Unit Penyenggaraan, BH-PHB	71
3.3	Carta Model Sistem Penyelenggaraan, 2006	73
3.4	Struktur Organisasi Seksyen Landskap dan Infrastruktur	77
3.5	Deskripsi proses utama perkhidmatan penyenggaraan	82
4.1	Carta Alir Kajian	90
4.2	Metodologi Pengumpulan Data	95
4.3	Proses Pengumpulan Data Temubual	104

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Analisa Rumusan Penilaian Pelanggan	6
2.1	Perbandingan Isi Kandungan PTP oleh pelbagai sumber	25
2.2	Penyelenggaraan Mengikut Fungsi Dan Garis panduan Perlaksanaannya	43
2.3	PTP di antara Burgmann College dan pihak Facilities Service	
2.4	PTP di antara KLCC dan pihak Pemberi Perkhidmatan	57
3.1	Penzonan Kawasan Penyelenggaraan Pembersihan	79
3.2	Penzonan Kawasan Penyelenggaraan Landskap	80
4.1	Pendekatan Kaedah Kajian Dalam Mencapai Objektif Kajian	94
4.2	Bentuk soalan jenis terbuka	100
4.3	Skala pengukuran dalam borang soal selidik.	100
5.1	Edaran dan Pengembalian Borang Soal Selidik	112
5.2	Rumusan Analisis Taburan Jawatan Responden	113
5.3	Rumusan Analisis Pejabat dan Kolej	115
5.4	Rumusan Analisa Taburan Tempoh Berkhidmat Responden	116
5.5	Taburan Responden Yang Pernah Menghadiri Bengkel	117
5.6	Rumusan Analisa Kefahaman Responden Ke Atas PTP	119
5.7	Rumusan Analisa Kefahaman Responden Ke Atas PTP Berdasarkan Persepsi setiap Kumpulan Responden	120
5.8	Analisa Kepentingan Perjanjian Tahap Perkhidmatan dalam Penyelenggaraan Fasiliti	121
5.9	Rumusan Analisa Kepentingan PTP mengikut Persepsi Setiap Kumpulan Responden	122
5.10	Rumusan Analisa Pihak yang Sesuai Terlibat dalam PTP	123

5.11	Rumusan Analisa Pihak yang Sesuai Terlibat dalam PTP mengikut Persepsi Kumpulan Responden	124
5.12	Rumusan Analisa Faedah-Faedah PTP memberi kesan kepada Pengurusan Penyelenggaraan Fasiliti	125
5.13	Rumusan Analisa Faedah-Faedah PTP Memberi Kesan Kepada Pengurusan Fasiliti Mengikut Persepsi Kumpulan Responden.	127
5.17	Rumusan Analisis Data Temubual	131
6.1	Rumusan Analisis Persepsi Responden Terhadap PTP	137
6.2	Kandungan PTP Yang di Cadangkan	138

SENARAI SIMBOL

PTP	-	Perjanjian Tahap Perkhidmatan
SLA	-	Service Level Agreement
UPBH	-	Unit Penyenggaraan, Bahagian Harta
PHB	-	Pejabat Harta Bina
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia
SPSS	-	Statistical Package For Social Science

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
1	Borang soal soalslidik	152
2	Struktur Soalan Temubual	157

BAB 1

PEMBANGUNAN PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN (PTP) UNTUK PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN FASILITI DI UTM

1.1 Pengenalan

Perkhidmatan penyenggaraan fasiliti adalah satu aktiviti sokongan yang penting bagi sesebuah organisasi untuk mencapai objektif perniagaan terasnya. Fasiliti yang disediakan adalah untuk tujuan melengkapinya keperluan sesebuah organisasi. Ianya perlu diselenggara dengan sempurna agar dapat digunakan dalam tempoh yang panjang dengan kos penyelenggaraan yang rendah. Berdasarkan petikan di artikel Wood, (2004), penyelenggaraan merupakan perkara terpenting dan perlu diberi perhatian. Perbelanjaannya akan menjadi berlipat kali ganda sekiranya tidak dilakukan dengan sempurna dan dari awal.

Penyelenggaraan juga dijelaskan sebagai suatu kerja penjagaan dan pemeliharaan fasiliti, iaitu apa-apa juga yang berada di tapak, di bangunan dan di dalam bangunan mestilah berada di dalam standard dan memenuhi piawaian yang telah ditetapkan. Pengurusan penyelenggaraan ini adalah gabungan semua tindakan teknikal dan pengurusan, termasuk tindakan penyeliaan bagi memastikan fasiliti tersebut berfungsi dan boleh digunakan dengan baik. (Wood, 2004, British Standard Institution, 1991).

Pengurusan penyelenggaraan yang berkualiti akan memberikan impak yang baik kepada pihak pemberi perkhidmatan dan pihak yang berkepentingan. Walaubagaimanapun perlaksanaannya tidak semudah yang dijangka. Ini adalah kerana pengurusan penyelenggaraan akan berhadapan dengan pelbagai ragam pelanggan yang mempunyai harapan yang tinggi bagi menjamin keberfungsian sesuatu peralatan atau kelengkapan.

Di sini komunikasi antara dua hala iaitu pelanggan dan pemberi perkhidmatan adalah penting bagi mengelakkan jurang persefahaman antara ke dua-dua pihak. Sekiranya perkara tersebut diambil ringan, maka banyak isu-isu yang akan timbul sehingga boleh menjejaskan nama baik syarikat dan pihak yang berkepentingan dengannya. Dalam menangani isu ini, suatu kaedah penyelarasan yang tepat untuk pelaksanaan kerja-kerja di tapak perlu diwujudkan agar peningkatan mutu pengurusan penyelenggaraan akan bertambah baik.

Kaedah yang sesuai digunapakai adalah pewujudan Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP) atau lebih dikenali sebagai Service Level Agreement (SLA) di dalam industri.

Menurut Keith, (2003), wujudnya PTP di dalam pengurusan penyelenggaraan fasiliti akan mengukuhkan lagi jalinan kerjasama antara pihak pemberi perkhidmatan dengan pelanggannya. PTP merupakan satu mekanisme yang menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh pemberi perkhidmatan iaitu memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan. Ianya adalah satu dokumen pernyataan mengenai pelbagai peringkat perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan atau pengguna di mana merujuk kepada ketentuan masa, kekerapan, kos dan lain-lain selaras dengan kehendak pengurusan.

PTP memerlukan penglibatan daripada pihak pengurusan atasan (Strategic Level) yang memahami konsep dan objektif perniagaan teras yang ingin dicapai. Di sini PTP dapat digunakan sepenuhnya dengan berkesan di mana kumpulan peringkat ini dapat menyesuaikan dengan objektif yang dirangka. Proses PTP merupakan proses yang berterusan dan memerlukan komitmen yang tinggi di peringkat pengurusan atasan, bagi memastikan bukan sahaja PTP ini dilaksanakan dengan baik

tetapi juga perkhidmatan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan sempurna dan efektif, Pratt (2003). Kunci utama di dalam pembangunan PTP di sesebuah organisasi adalah:-

- Komitmen pihak pengurusan pihak atasan
- Pendekatan dan rujukan kepada perkara yang sedang berlaku
- Pendekatan staf-staf baru
- Memperolehi input daripada pihak pelanggan
- Rangka pengurusan

1.2 Pernyataan Masalah

Pada dekad ini, isu tentang pengurusan penyelenggaraan seringkali diutarakan diseluruh pelusuk dunia. Apatah lagi jika kawasan penyelenggaraan tersebut perlu berhadapan dengan ribuan pengguna. Contohnya di institusi pengajian tinggi (IPT) yang menempatkan puluhan ribu pelajar, ribuan kakitangan dan ribuan pengunjung. IPT semestinya memerlukan keterampilan imej yang baik sebagai simbol pusat ilmu yang tersohor dan dikenali diseluruh pelusuk dunia sebagai yang terbaik. Di situ, terdapat pelbagai kelengkapan dan fasiliti disediakan bagi menyokong visi dan misi perniagaan teras organisasi tercapai.

Apa yang dapat dilihat, isu-isu yang sering diperkatakan adalah berkaitan dengan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu kerja pihak pemberi perkhidmatan tidak mencapai kepada tahap yang diharapkan. Ia berkait rapat dengan masalah pengurusan iaitu kurang persefahaman di antara pelanggan, kurang kepercayaan, ketepatan masa pelaksanaan kerja dan jangka siap, percanggahan dengan perundangan dalaman mahupun luaran organisasi dan keselamatan pengguna yang tidak terjamin.

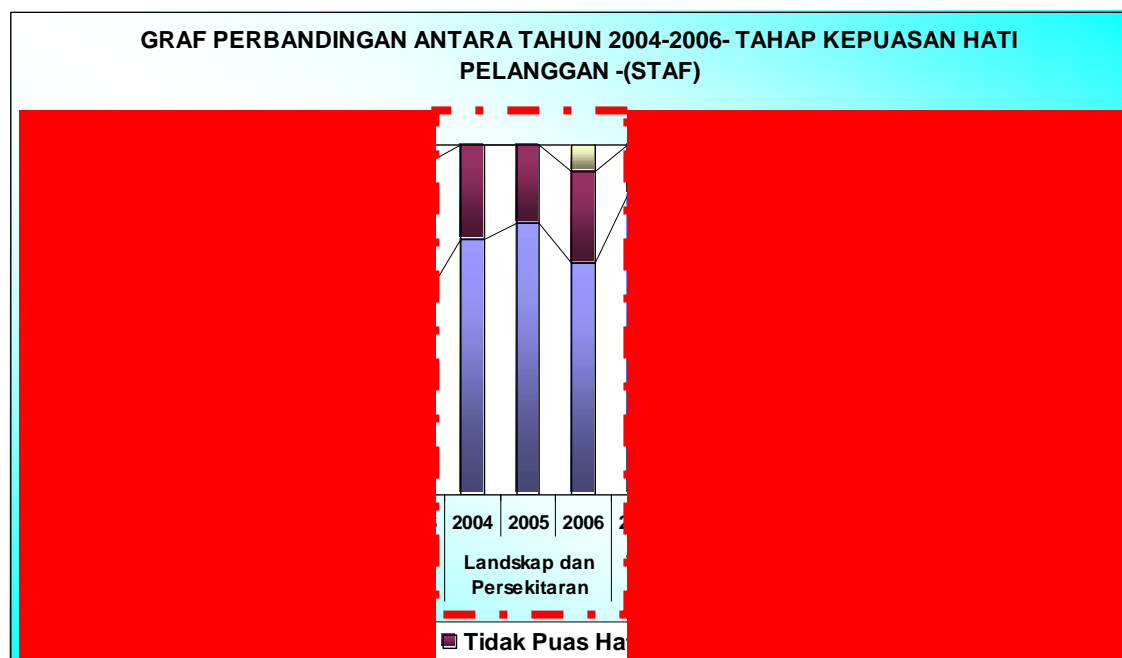
Ia dapat dibuktikan dengan penilaian terhadap kepuasan hati pelanggan tentang penyelenggaraan kawasan yang telah dilaksanakan di salah satu Institusi

Pengajian Tinggi Awam (IPTA) iaitu Universiti Teknologi Malaysia, (UTM) Skudai. Kajian tersebut telah dilakukan oleh Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina (BH-PHB), UTM daripada tahun 2004 sehingga 2006 di mana tahap perbandingan telah dilakukan sepanjang tahun-tahun tersebut. (Laporan Soal selidik Tahap Kepuasan Pelanggan, BH-PHB, 2006).

Dapatan daripada analisa tersebut, tahap kepuasan hati pelanggan tidak banyak berubah walaupun telah banyak penambahbaikan dalam aspek pelaksanaan kerja di tapak.

Isu-isu yang sering berulang adalah berkenaan isu ketepatan masa di dalam melaksanakan pembaikan selepas aduan, mutu bahan dan keberfungsian fasiliti selepas pembaikan, dan kekurangan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh pihak BH-PHB (Pemberi Perkhidmatan). Graf tersebut adalah menunjukkan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh BH-PHB.

Perbandingan dapatan hasil soalselidik pelanggan bagi tahun 2004 sehingga 2006 adalah merujuk kepada rajah 1.1 sepertimana berikut.



Rajah 1.1: Perbandingan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan (Staf) Antara Tahun 2004-2006

Sumber: Laporan Soal Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan BH-PHB, 2006

Berdasarkan perbandingan di graf berkenaan tahap kepuasan pelanggan (staf dan pelajar) semakin menurun bagi tahun 2006. Ianya berpunca daripada isu-isu yang diutarakan oleh pelanggan iaitu ketepatan masa di dalam melaksanakan pembaikan selepas aduan, makluman status kerja pembaikan kepada pelapor dan keberfungsian fasiliti selepas pembaikan.

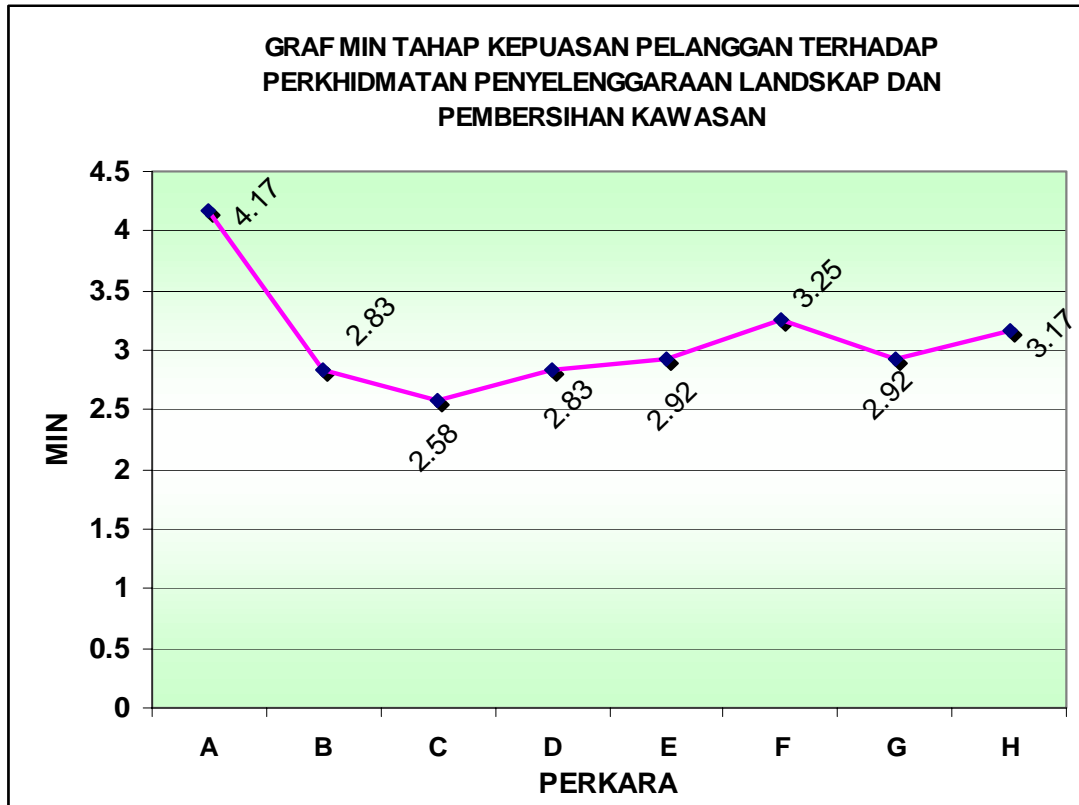
Bagi mendalami dan menangani isu-isu yang tersebut, kajian ini akan lebih menjurus kepada perkhidmatan penyelenggaraan landskap dan persekitaran di dalam graf yang ditunjukkan di atas.

Satu soalselidik yang khusus untuk mengenalpasti isu-isu yang timbul tentang tahap perkhidmatan yang dijalankan dalam penyelenggaraan bagi bidang tersebut telah dibentuk dan diedarkan. Responden adalah terdiri daripada pihak pelanggan di kolej-kolej kediaman pelajar di UTM. Kajian meliputi tiga belas buah kolej kediaman pelajar.

Hasil dapatan soalselidik tersebut telah menunjukkan perkara yang dipersetujui oleh pelanggan ke atas cara pengurusan di tapak. Berikut adalah jadual mengikut penilaian pelanggan di mana min yang terendah adalah nilai yang mewakili rasa tidak setuju pelanggan ke atas perkhidmatan yang diberikan oleh BH-PHB sebagai pemberi perkhidmatan.

Jadual 1.1: Analisa Rumusan Penilaian Pelanggan ke Atas Perkhidmatan Penyelenggaraan Landskap dan Pembersihan Kawasan di Kolej Kediaman Pelajar.

TAHAP	PERKARA	MIN
1	Interaksi di antara pelanggan dan pemberi perkhidmatan;	2.58
2	Pemahaman skop dan spesifikasi perkhidmatan yang dijalankan;	2.83
3	Perhubungan bersama pemberi perkhidmatan;	2.83
4	Persetujuan dibuat di dalam aspek menentukan gred pelaksanaan kerja pihak kontraktor di tapak;	2.92
5	Mutu perkhidmatan tidak mencapai tahap yang diperlukan oleh pelanggan;	2.92
6	Kurang penglibatan daripada pelanggan bagi memantau pelaksanaan kerja ditapak oleh pihak kontraktor	3.17
7	Pelanggan tahu siapakah pihak kontraktor yang melaksanakan kerja di tapak.	3.25
8	Pelanggan tahu dan kenal siapakah pihak pemberi perkhidmatan penyelenggaraan pembersihan kawasan	4.17



Petunjuk Graf:

- A : Pelanggan tahu dan kenal siapakah pihak pemberi perkhidmatan penyelenggaraan pembersihan kawasan
- B : Hubungan di antara pemberi perkhidmatan dengan pelanggan
- C : Mudah berinteraksi bersama pihak pemberi perkhidmatan
- D : Tahu tentang spesifikasi, kos kerja dan skop kerja pengurusan penyelenggaraan pembersihan kawasan
- E : Mutu pemantauan kerja oleh pemberi perkhidmatan
- F : Kerjasama yang diberikan oleh pihak pelanggan dalam pemantauan
- G : Penilaian rekod pemantauan kerja di tapak di maklumkan kepada pelanggan
- H : Pandangan pelanggan tentang mutu perkhidmatan pembersihan kawasan yang di sediakan

Berdasarkan kepada isu-isu yang timbul tersebut, ianya terbukti bahawa ia bukan lagi isu yang asing untuk diperbincangkan. Secara langsung, isu tersebut telah memberikan imej yang tidak baik kepada pihak pemberi perkhidmatan secara keseluruhannya. Sesuatu tindakan perlu dilaksanakan bagi mengurangkan permasalahan yang timbul ini. Langkah penambahbaikan adalah perlu bagi memulihkan pandangan negatif pelanggan ke atas organisasi yang memberi perkhidmatan. Justeru itu, di sini perlaksanaan perjanjian ke atas tahap perkhidmatan yang diberikan (PTP) atau Servis Level Agreement (SLA) ke atas pelanggan adalah

suatu kaedah yang sesuai dan perlu dicadangkan untuk digunapakai bagi menangani isu-isu tersebut selaras penerapan nilai-nilai kualiti yang digunakan untuk tujuan penambahbaikan perkhidmatan yang berterusan di dalam bidang penyelenggaraan landskap dan pembersihan kawasan.

1.3 Objektif Kajian

Berdasarkan isu-isu kajian tersebut, objektif bagi kajian ini dibentuk sepertimana berikut:-

- a. Mengenalpasti persepsi pelanggan dan pemberi perkhidmatan terhadap konsep PTP;
- b. Merangka PTP untuk pengurusan perkhidmatan penyelenggaraan landskap dan pembersihan kawasan.

1.4 Skop Kajian

Skop kajian adalah tertumpu kepada pengurusan penyelenggaraan landskap dan pembersihan di kawasan kolej kediaman pelajar di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai iaitu di bawah tanggungjawab Unit Penyelenggaraan, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina (UPBH-PHB). Terdapat tigabelas buah kolej kediaman pelajar yang dimaksudkan iaitu meliputi seluas 568.53 ekar daripada kawasan pembangunan kampus secara keseluruhannya. Kolej-kolej pelajar tersebut adalah seperti berikut:-

- a. Kolej Rahman Putra (KRP)
- b. Kolej Tun Fatimah (KTF)
- c. Kolej Tun Razak (KTR)
- d. Kolej Tun Hussein Onn (KTHO)

- e. Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI)
- f. Kolej Tuanku Canselor (KTC)
- g. Kolej Perdana
- h. Kolej 9
- i. Kolej 10
- j. Kolej 11
- k. Kolej 12 & 13 (Datin Sri Endon)
- l. Kolej 14 & 15
- m. Kolej 16 & 17

1.5 Kepentingan Kajian

Berikut adalah faedah yang akan diperolehi hasil daripada kajian ini kepada pihak yang berkenaan.

1.5.1 Memberikan input kepada Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, (BH-PHB), UTM di dalam memantapkan pengurusan penyelenggaraan selaras dengan pentauliahan ISO 9001:2000

BH-PHB merupakan bahagian yang terlibat secara langsung di dalam pengurusan fasiliti di UTM. Sebagai langkah menambahbaik mutu pengurusan sedia ada sejajar dengan sasaran universiti yang mampu bersaing diperingkat dunia, PTP yang terbentuk daripada hasil kajian ini akan dapat diadaptasikan di dalam cara kerja organisasi ini.

1.5.2 Memberikan pendedahan awal kepada Umum dan Institusi-Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang lain tentang faedah penggunaan PTP dalam penyelenggaraan fasiliti

Di Malaysia, istilah SLA masih lagi kurang digunapakai di dalam penyelenggaraan fasiliti fizikal. Buktinya adalah melalui kesukaran pengkaji

untuk memperolehi kajian rujukan di institusi pngajian tinggi dan juga organisasi di luar. Oleh itu, dengan wujudnya kajian ini akan memberikan pendedahan awal tentang pendekatan yang digunapakai dalam menyelesaikan masalah pengurusan penyelenggaraan fasiliti.

1.5.3 Kepentingan ilmiah

Kajian ini dapat memberikan sumber pengetahuan kepada pembaca dan penulis tentang PTP dengan lebih mendalam. Pembaca akan secara langsung memahami konsep dan ciri-ciri PTP dan pembangunannya untuk bidang penyelenggaraan fasiliti khususnya di IPT.

1.6 Metodologi Kajian

Untuk membangunkan PTP ini beberapa peringkat kajian perlu dilaksanakan. Ia terbahagi kepada empat fasa di mana melibatkan dari pengenalpastian isu dan masalah sehingga pembangunan PTP untuk penyelenggaraan landskap dan pembersihan kawasan kolej kediaman pelajar.

Kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini akan membantu mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan. Walaubagaimanapun, metodologi kajian ini akan dihuraikan secara terperinci di dalam bab empat. Huraian ringkas dalam bahagian ini sekadar gambaran awal tentang kaedah pengumpulan data yang digunapakai dalam pencapaian objektif kajian ini.

Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah terdiri daripada kajian literatur, data arkib, kajian soal selidik dan kajian kes.

- a) **Kajian teoritikal dan data arkib:** Melibatkan pencarian maklumat dalam bentuk fakta atau teori daripada jurnal-jurnal, buku-buku rujukan atau kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan topik kajian. Data arkib telah diperolehi daripada laporan tahunan dan buletin-buletin yang telah dikumpulkan.

Maklumat-maklumat ini juga dikenali sebagai penyemakan dokumen dan laporan.

- b) **Kajian Temu bual:** Dijalankan untuk mendapatkan maklumat daripada pegawai-pegawai di Pejabat Harta Bina berkenaan dengan isu PTP serta mengenal pasti masalah dan jawapan kepada isu yang berkaitan.
- c) **Kajian Soal Selidik:** Kaedah sebaran soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada maklum balas orang ramai (pelanggan) yang dikenali sebagai responden. Kaedah ini merupakan kaedah yang paling sesuai untuk mendapatkan sumber data dan maklumat yang maksimum.

Kaedah analisa yang digunakan adalah berdasarkan statistik deskriptif. Data-data yang telah dikumpulkan akan di hasilkan dengan menggunakan analisis berikut:

- a) Analisis Frekuensi

Analisis frekuensi digunakan untuk menganalisis data-data daripada soalselidik berkaitan dengan kefahaman pelanggan dan pemberi perkhidmatan secara menyeluruh terhadap PTP. Analisis frekuensi berfungsi untuk mengenal pasti ulangan atau kekerapan sesuatu perkara yang berlaku di dalam taburan data, (Ibrahim Atan Sipan, 2003). Kaedah analisis frekuensi ini merupakan kaedah penganalisisan mudah yang bergantung kepada kekerapan sesuatu perkara.

Perisian komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)* untuk memudahkan tujuan analisis frekuensi.

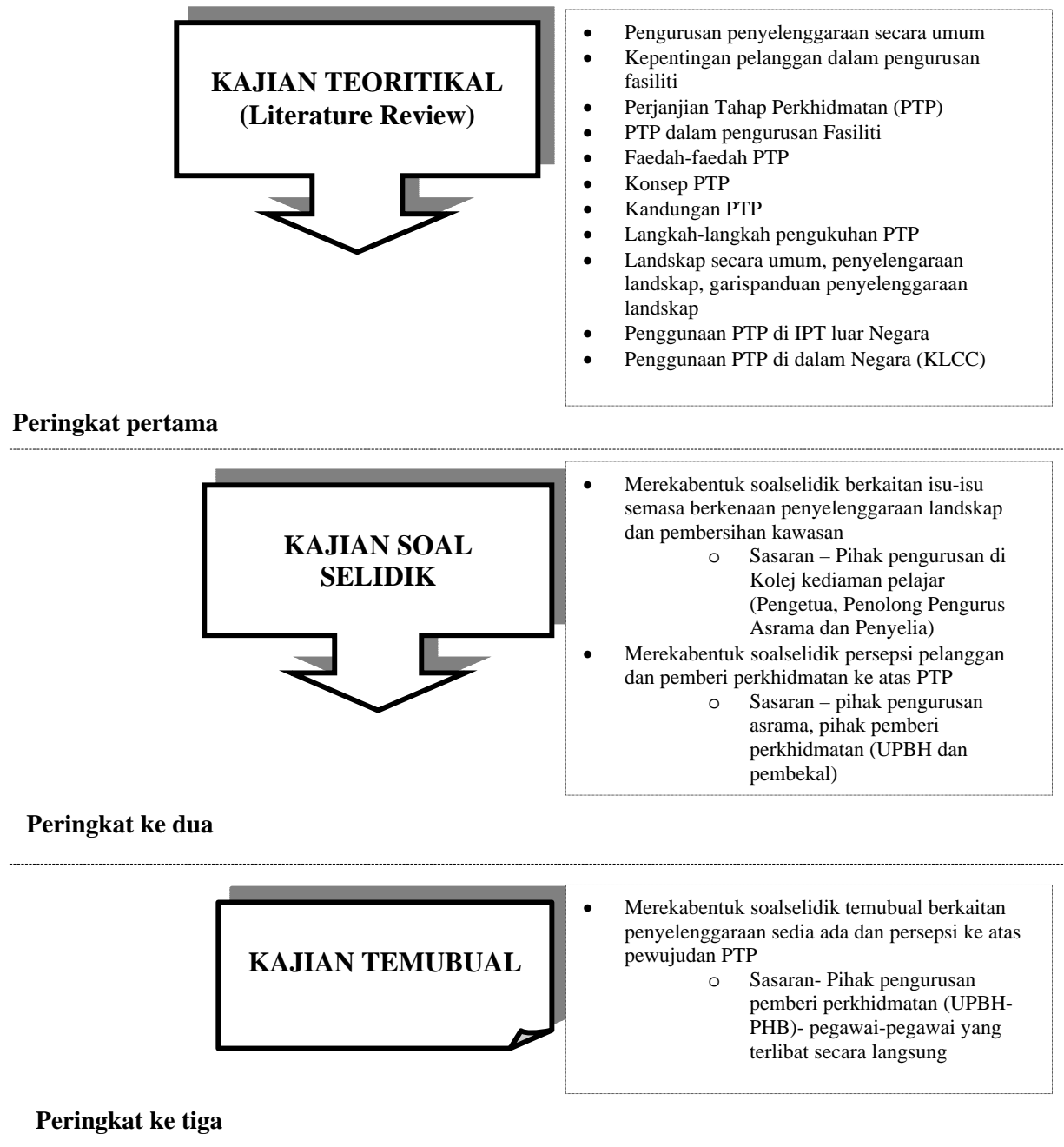
- b) Analisis Perbandingan Min

Analisis perbandingan min akan digunapakai bagi mengenalpasti persepsi pelanggan dan pemberi perkhidmatan ke atas aplikasi PTP di dalam perkhidmatan penyelenggaraan fasiliti. Di sini akan menunjukkan

perbandingan persepsi yang diambil daripada skor min yang terbentuk bagi ke dua-dua pihak.

Perisian komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)* akan digunapakai bagi menghasilkannya.

Berikut adalah carta alir metodologi kajian. (Rujuk Rajah 1.2).



Rajah 1.2: Carta Alir Metodologi Kajian

1.7 Pembahagian Bab

Untuk kajian ini, terdapat lima bab akan diwujudkan secara berperingkat termasuk dapatan serta pembangunan PTP untuk kawasan kajian kes. Berikut adalah deskripsi tentang bab-bab yang terkandung di dalam projek ini.

Bab 1: Pembangunan Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP) Untuk Perkhidmatan Penyelenggaraan Fasiliti Di UTM

Bab ini akan merupakan pengenalan kepada tajuk secara umum dan deskripsi ringkas tentang isu-isu yang berbangkit, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian, kaedah pelaksanaan projek kajian dari awal hingga akhir (ditunjukkan melalui carta alir metodologi) dan huraian ringkas tentang bab-bab yang terkandung di dalam laporan ini.

Bab 2: Kajian Teoritikal (*Literature Review*): Pembangunan PTP Secara Umum dan amalannya

Menerusi bab ini, PTP akan diterangkan secara terperinci di mana definisi, konsep dan kandungan yang ada di dalam PTP, akan dihuraikan menerusi bahan-bahan rujukan yang berkaitan seperti buku-buku, jurnal-jurnal, kertas kerja, dan sumber-sumber lain seperti multi-media dan sebagainya. Kaedah pembangunan PTP dalam perkhidmatan penyelenggaraan fasiliti yang digunakan oleh IPT-IPT di peringkat global perlu dikaji untuk dirujuk dan untuk tujuan perbandingan .

Di akhir bab ini spesifikasi sedia ada dokumen kontrak bagi kerja penyelenggaraan fasiliti yang berkaitan di BH-PHB akan dikenalpasti untuk disesuaikan dengan kandungan PTP yang sepatutnya diaplikasikan.

Bab 3 :Pengurusan Perkhidmatan Penyelenggaraan oleh Unit Penyelenggaraan, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, UTM

Di bab ini, kajian akan lebih menjurus kepada pengenalan dan latar belakang kawasan kajian tentang apa yang dipraktikkan oleh BH-PHB ke atas kerja-kerja penyelenggaraan fasiliti secara umum dan khusus kepada penyelenggaraan landskap dan pembersihan kawasan di kolej kediaman pelajar. Ia adalah untuk tujuan kajian lebih terperinci tentang konsep penyelenggaraan sedia ada serta spesifikasi yang telah ditetapkan di dalam dokumen-dokumen kontrak. PTP akan dibentuk berdasarkan kepada maklumat-maklumat tersebut, keperluan pelanggan dan juga rujukan kepada piawaian serta kehendak pekeliling perlu diambilkira.

Bab 4: Metodologi

Bab 4 akan menjelaskan dengan lebih mendalam tentang metodologi kajian yang digunakan di mana ianya juga menunjukkan kaedah pengumpulan data untuk menghasilkan sebuah PTP bagi kawasan kajian daripada peringkat literatur sehinggalah ke peringkat analisa data. Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah daripada peringkat teoritikal, soal selidik pelanggan dan temubual.

Bab 5: Analisis dan penemuan kajian

Bab ini akan memaparkan analisis terperinci bagi memperolehi hasil kajian. Penemuan daripada analisis ini merupakan bahan utama untuk membentuk PTP bagi penyelenggaraan fasiliti di BH-PHB. Analisis ini melibatkan data-data yang diperolehi daripada maklumbalas pelanggan, kajian temubual dan soal selidik pelanggan.

BIBLIOGRAFI

Buku:

- Abdul Hakim Mohammed, Maimunah Sapri, Maizan Baba (2006), *Pengurusan Fasilitas*, terbitan Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor Darul Takzim.
- Appleton B.E, (1988), *Landscape Rejuvenation-Remodeling the Home Landscape Garden Way*, Publishing;
- Campbell C. (1988), *The Aussie Garden Care Guide*, Retec Ltd Qld
- Haddlington, P. et.al, (1988), *Austria Trees, Their Care and Repair*, N.S.W University Press
- Hill L, (1990), *Pruning Simplified*, Gary Allen Pty Lts N.S.W
- Jabatan Perancang Bandar dan Desa, 1995, *Garispanduan Landskap Negara*, JPBD, Kuala Lumpur.
- Johnson S. (1994), *The Guide to Better Decisions in Facilities Management*, CML Data Ltd.
- Keith A. (2000), *Facilities Management Theory and Practice*, E & FN Spon, New York
- Manual SPK- ISO 9001:2000 (2004) ,Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, UTM
- Oakman H. (1985), *Tropical Subtropical Gardening* 2nd edition, The Jacaranda Press
- Parker J and Bryan P.(1989), *Landscape Management and Maintenance*, Gower Technical, Billing & Son Limited, Worcester.
- R.S Means, (2002), *Preventive Maintenance for Hire Education Facilities, Construction Publishers & Consultant*, United State of America
- Seale A, (1985), *Alan Seale's Garden Book of Pruning* Tressure Press, Australia.
- Wilson G, (1975), *Landscaping with Australian Plants*, Thomas Nelson (Australia) Limited.

Jurnal:

A.N. Hiles (1994), *Service Level Agreements – Panacea or pain?*, Vol. 6 No. 2, 1994, pp.14-16, MCB University Press.

F. John Reh (2007), *Key Performance Indicator (KPI)*, Management About, USA

K.T. Pratt (2003), *Introducing A Service Level Culture*. Vol 21, Number 11/12,2003, pp 253-259, MCB UP limited

Karten. N (2007), *Establishing Service Level Agreements*. Speaker, Consultant. Author, Karten Associates, Randolps, Mass, USA

Robert J.P (1997), *Service Level Agreement As A Contributor To TQM Goals*.

Independent consultant, Leighton Buzzord. Bedfordshire, UK

Thomas J. Peters & Mary Austin (1985), *A Passion For Excellence*- New York, Random House.

Internet

Ground SLA Final, (2002), *Grounds Service Lebel Agreement for Suny Geneseo*, pg 1-17;

P. Wright , (2004) , SLA 2004-2007, *School Grounds/ Landscape Maintenance*, Landscape Service Division, USA

Research School Of Astronomy and Astrophysics: *Service Level Agreement- Ongoing* . Australian National University

<http://www.sla-zone.co.uk/> (2007) *The Service Level Agreement*

<http://www.itil.itsm-world.com/itil-sla.htm>, (2007) *The Service Level Agreement*

<http://www.service-level-agreement.net/sla-guide.htm> (2007) *The SLA Guide*

<http://www.anu.edu.au/facilities/policies/SLA/rsaa/RSAA-agreement.html>, (2007),