

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

PENGESAHAN

“ Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti).”

Tandatangan :

Nama Penyelia : PROF. DR. HJ. MISWAN @ ABDUL HAKIM B. MOHAMMED

Tarikh :

PENGAKUAN

“Saya akui karya ini adalah hasil saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Tandatangan :

Nama Penulis : Zanariah binti Kadir

Tarikh : 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

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.itiil.itsm-world.com/itiil-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),

Tesis (Projek Sarjana):

Ahmad Zulkepli Md. Tamami (2002), *Pemantauan dan permasalahan Perkhidmatan Pembersihan secara Outsourcing*, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana;

Aminur Rashid Bin Abdul Ghani (2003), *Pembangunan satu kerangka konsep bagi Proses Perlaksanaan khidmat luaran*, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana;

Kamalludin bin Bilal (2004), *Kajian permasalahan pengurusan taman rekreasi, Kajian Kes: Taman Rekreasi Hutan Bandar, Majlis Bandaraya Johor Bahru, Johor Darul Takzim*, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana;

Nadila binti Hamidi (2006), *Aplikasi Pengurusan Nilai dalam Pengurusan Ruang, Kajian Kes: Unit Ubahsuai, Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina.*, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana;

Nik Hamidi bin Nik Mustapha, *Penggunaan Analysis Jurang (Gap Analysis) Terhadap Kualiti Perkhidmatan Fasiliti di Kompleks Membeli Belah, Kajian Kes: Plaza Angsana, Johor Bahru*, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana

Dokumen Kontrak

UTM/JP/PHB/10/2005, *Kerja-Kerja Pembersihan Kawasan (Pakej B) Di Kampus UTM Skudai*, Johor antara UTM dan Aremes (M) Sdn Bhd

UTM/JP/PHB/11/2005, *Kerja-Kerja Pembersihan Kawasan (Pakej C) Di Kampus UTM Skudai*, Johor antara UTM dan Helmy Agency

UTM/JP/PHB/9/2005, *Kerja-Kerja Penyelenggaraan Landskap (Pakej B) Di Kampus UTM Skudai*, Johor antara UTM dan Vet-fine (M) sdn Bhd

UTM/JP/PHB/ /2006, *Kerja-Kerja Mengangkut Sampah Basah dan Kering di Kawasan Kampus UTM Skudai*, Johor antara UTM dan Perniagaan Zawiyah