

**PENGOPTIMUMAN PENGURUSAN FASILITI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

NURBAIZAH BINTI MOHAMED

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

PENGOPTIMUMAN PENGURUSAN FASILITI PERPUSTAKAAN UNIVERSITI
TEKNOLOGI MALAYSIA

NURBAIZAH BINTI MOHAMED

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Sarjana Pengurusan Aset Dan Fasiliti

Fakulti Geoinformasi Dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia

OGOS 2017

Kepada ibu bapa tersayang
dan juga penyelia yang sentiasa menyokong

PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur kehadiran ilahi kerana limpah kurniannya. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan yang tidak terkira kepada Dr. Noorsidi Aizuddin bin Mat Noor selaku penyelia projek sarjana. Diatas segala bimbingan dan dorongan yang diberikan sepanjang tempoh kajian ini dijalankan. Kepada kedua ibu dan bapa Mohamed Ismail dan Foziah Eshak yang telah banyak berkorban dan memberikan sokongan.

Setinggi penghargaan kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung iaitu pihak pengurusan atasan perpustakaan UTM, Puan Kamariah, Puan Noraziah, Puan Khairulbahiyah dan juga Puan Zafarina kerana telah memberikan kerjasama bagi melaksanakan kajian ini.

Tidak lupa juga kepada panel viva diatas cadangan dan nasihat yang diberikan. Terima kasih juga kepada rakan-rakan yang memberikan sokongan dan membantu dalam menyiapkan kajian ini.

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang tidak berlandaskan keuntungan. Bermula pada tahun 2016, pihak kerajaan telah mengurangkan dana bagi Kementerian Pengajian Tinggi. Dalam masa yang sama peruntukan dana bagi perpustakaan juga berkurang. Masalah kekurangan peruntukan dana daripada pihak kerajaan telah menyukarkan pihak perpustakaan untuk menguruskan operasi dan setiap fasiliti yang terdapat di perpustakaan, berlaku kekangan dalam pembelian bahan rujukan dan berlaku pengurangan langganan jurnal secara *online* yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Namun begitu, pengurus fasiliti perlu bijak menguruskan segala fasiliti dengan memanfaatkan sumber kewangan yang ada. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti fasiliti sedia ada di perpustakaan, mengenalpasti perbelanjaan-perbelanjaan pengurusan yang boleh dikurangkan oleh pihak perpustakaan, dan juga mencadangkan kaedah pengurusan secara optimum di perpustakaan UTM. Analisis isi kandungan dan analisis tematik akan digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi menerusi temu bual bersama pihak perpustakaan. Hasil daripada kajian ini mendapati terdapat pelbagai fasiliti yang disediakan di perpustakaan seperti lobi, bilik karek, bilik perbincangan, bilik tayangan, bilik seminar, bilik mesyuarat, foyer, bilik belajar 24 jam, makmal pencarian maklumat, bilik rujukan pangkalan data, ruang pameran, dan juga bilik audio visual. Antara perbelanjaan yang perlu ditanggung oleh pihak perpustakaan adalah kerja-kerja penyelenggaraan sistem perpustakaan, pembaikan buku-buku yang rosak, pembelian buku-buku rujukan, langganan database serta perbelanjaan bagi pembelian dan pembaikan komputer serta printer di perpustakaan. Manakala untuk mengoptimumkan kos boleh dilakukan dengan cara menangguhkan kerja-kerja pembaharuan sistem perpustakaan, mengutamakan perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan dan juga membuat tapisan pembelian buku. Manakala untuk penggunaan fasiliti yang optimum, mengadakan program tajaan ruang, menyediakan kemudahan kafe, mengadakan pameran buku pandu lalu dan juga menyediakan ruang penyelidikan.

ABSTRACT

Library is a non-profit organization. Starting in 2016, the government has reduced funding for the Ministry of Higher Education. At the same time, fund allocation for libraries also has reduced. The lack of fund allocation from the government has made the library having difficulties to manage the operation and facilities that available in the library, constraints in purchasing books and reduce online database. However, the facility manager needs to act wisely to manage all facilities by leveraging the existing financial resources. The objective of this study is to identify facilities provided in the library, identify management expenses that can be reduced by the library, and also to propose optimize the management cost in the UTM library. Content analysis and thematic analysis will be used to analyze the data obtained through interviews session conducted against several library staffs. The result of this study found that there are various facilities provided in the library such as lobby, room, discussion room, showroom, seminar room, meeting room, foyer, 24-hour study room, information search laboratory, database reference room, exhibition space, as well as audio visual room. There are some management expenses by the library, which are the library system maintenance, repair for damaged books, the purchase of reference books, the database subscription and the expenses for purchasing and repairing computers and printers in the library. While to optimize costs can be done by suspends the renewal works of the library system, priorities the interlibrary loan service and also filter the purchases of new books. To optimize the facility utilization, sponsor library space for any program, providing cafe facilities, conducting book exhibition and also provide research space for student.

ISI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	HALAMAN
	PENGISTIHARAAN	ii
	DEDIKASI	v
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	vii
	ABSTRACT	viii
	ISI KANDUNGAN	ix
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	1
	1.3 Penyataan Masalah	3
	1.4 Persoalan Kajian	6
	1.5 Objektif Kajian	6
	1.6 Skop Kajian	7
	1.7 Kepentingan Kajian	7
	1.8 Metodologi Kajian	8
	1.9 Susun Atur Bab	10
	1.9.1 Bab 1 (Pendahuluan)	10
	1.9.2 Bab 2 (Kajian Literatur)	10
	1.9.3 Bab 3 (Metodologi Kajian)	10
	1.9.4 Bab 4 (Analisis Kajian)	11
	1.9.5 Bab 5 (Kesimpulan dan Cadangan)	11

2	KAJIAN LITERATUR	12
2.1	Pengenalan	12
2.2	Pengurusan Fasiliti	12
2.3	Perpustakaan	14
2.4	Perkhidmatan Di Perpustakaan	16
2.5	Pelan Strategik	17
2.6	Sumber Kewangan Perpustakaan	18
2.7	Kesan Kekurangan Peruntukan	22
2.8	Penggunaan Ruang Secara Optimum	23
2.9	Pengurusan Kos Secara Optimum	24
3	METODOLOGI KAJIAN	26
3.1	Pengenalan	26
3.2	Reka Bentuk dan Prosedur Kajian	26
3.3	Pengumpulan Maklumat	28
3.3.1	Pemerhatian	28
3.3.2	Kaedah temubual	28
3.4	Analisis Data	29
3.4.1	Analisis Kandungan	29
3.4.1	Analisi Thematic	30
4	HASIL KAJIAN	31
4.1	Pengenalan	31
4.2	Persoalan Kajian 1: Apakah Fasiliti-Fasiliti Yang Disediakan Di Perpustakaan	31
4.3	Persoalan Kajian 2: Apakah Perbelanjaan-Perbelanjaan Pengurusan Yang Boleh Dikurangkan Oleh Pihak Perpustakaan Demi Memanfaatkan Peruntukan Kewangan Yang Ada.	33
4.3.1	Perbelanjaan Pengurusan Yang Terlibat Di Perpustakaan UTM	34

4.4	Persoalan Kajian 3: Apakah Yang Boleh Dilakukan Untuk Mengoptimumkan Penggunaan Fasiliti Dan Juga Perbelanjaan Yang Terlibat Didalam Operasi Perpustakaan.	36
4.4.1	Pengurusan Kos Secara Optimum	36
4.4.2	Penggunaan Fasiliti Yang Optimum	41
5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	45
5.1	Pengenalan	45
5.2	Hasil Kajian	45
5.2.1	Objektif 1: Mengenalpasti Fasiliti Sedia Ada Di Perpustakaan.	46
5.2.2	Objektif 2: Mengenalpasti Perbelanjaan-Perbelanjaan Pengurusan Yang Boleh Dikurangkan Oleh Pihak Perpustakaan.	46
5.2.3	Objektif 3: Mencadangkan Kaedah Pengurusan Secara Optimum Di Perpustakaan UTM	46
5.3	Limitasi Kajian Dan Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	48
	RUJUKAN	49
	LAMPIRAN	59

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
1	Senarai Perkhidmatan Yang Di Sediakan Di PSZ dan PRZS	17
2	Senarai Fasiliti Yang Terdapat di PSZ dan PRZS	32
3	Perbelanjaan Yang Ditanggung Oleh Pihak Perpustakaan	34
4	Kesan Kekurangan Peruntukan Di Perpustakaan	37

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
1	Carta Alir Metodologi Kajian	9

SENARAI SINGKATAN

UPM	-	Universiti Putra Malaysia
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia
UKM	-	Universiti Kebangsaan Malaysia
IFMA	-	International Facility Management Association
BIFM	-	The Professional Body For Facilities Management
YAB	-	Yang Amat Berhormat
IPT	-	Institusi Pengajian Tinggi
US	-	United State
MOHE	-	Ministry Of Higher Education
PhD	-	Doctor Of Philosophy
IPTA	-	Institusi Pengajian Tinggi Awam
UK	-	United Kingdom
PSZ	-	Perpustakaan Sultanah Zanariah
PRZS	-	Perpustakaan Raja Zarith Sofea
KPM	-	Kementerian Pendidikan Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	Senarai Langganan Pangkalan Data 2016	59
B	Senarai Pangkalan Data 2015	60
C	Statistik Penggunaan Ruang PSZ 2017	63
D	Statistik Penggunaan Ruang PRZS 2017	64

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Didalam bab ini akan menerangkan sedikit sebanyak mengenai kajian yang akan dijalankan termasuklah mengenai latar belakang kajian, persoalan kajian objektif kajian, skop kajian dan sebagainya.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pengurusan fasiliti adalah proses di mana sesebuah organisasi dapat memastikan bangunan, sistem dan perkhidmatan yang menyokong proses operasi utama supaya dapat membantu mencapai objektif organisasi dalam keadaan yang berubah-ubah, untuk memenuhi keperluan pengguna, menyokong peranan individu dalam organisasi dan meningkatkan kualiti, mengurangkan risiko serta memastikan peningkatan nilai wang (Alexander, 2013). Pengurusan fasiliti yang berkesan perlu mengambilkira aktiviti yang akan dijalankan serta sumber yang akan digunakan.

Bidang tugas sebagai pengurus fasiliti sangat luas. Menurut *International Facility Management Association* (IFMA), terdapat beberapa bidang tugas sebagai pengurus fasiliti antaranya ialah merancang kewangan dari segi bajet operasi tahunan dan belanjawan modal dalam sesebuah organisasi. Selain menguruskan kewangan,

pengurus fasiliti juga bertanggungjawab untuk mengagihkan dan menguruskan ruang antara bangunan. Seperti mana yang dinyatakan oleh Shahril (2015), pengurusan fasiliti melibatkan pengurusan dalaman bangunan itu sendiri iaitu ruang yang mana ia akan menghasilkan input kepada organisasi. Pengurusan ruang dalam skop pengurusan fasiliti adalah seperti mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada di sesebuah organisasi serta merancang keperluan pada masa hadapan.

Selain itu, pengurus fasiliti juga bertanggungjawab dalam menguruskan sumber kewangan yang disediakan oleh mana-mana institusi untuk menguruskan fasiliti yang ada dengan sebaiknya. Menguruskan fasiliti ini juga termasuklah kerja-kerja menyelenggara fasiliti tersebut supaya proses operasi organisasi dapat berjalan dengan cekap. Pengurusan fasiliti secara optima dapat memastikan fasiliti tersebut dapat digunakan secara optimum disamping dapat memberikan faedah pulangan kepada mana-mana institusi serta dapat mengoptimumkan kos.

Pada beberapa tahun yang lepas, Pelan Strategik Pengajian Tinggi 2007 telah dijalankan untuk menjadikan Malaysia sebagai pusat serantau bagi pengajian pendidikan tinggi, kesannya jumlah permintaan terhadap pengajian pendidikan tinggi samada bagi pelajar antarabangsa mahupun pelajar tempatan telah meningkat sebanyak 17 peratus pada tahun 2007 iaitu sebanyak 694,898 orang pelajar berbanding 571,782 orang pelajar pada tahun 2006 (Data Pengajian Tinggi Malaysia Tahun 2002-2007). Dalam masa yang sama, bukan sahaja jumlah permintaan terhadap pengajian pendidikan tinggi sahaja yang meningkat, jumlah permintaan terhadap perpustakaan akademik juga meningkat (Kiran Kaur, 2007). Selain itu, kos pengurusan seperti untuk menyediakan bahan rujukan seperti buku-buku ilmiah dan juga jurnal semakin meningkat.

Perpustakaan merupakan pusat rujukan terutamanya bagi para pelajar di sesebuah pusat pengajian tinggi. Perpustakaan mempunyai komitmen terhadap para pelajar, kakitangan institut pengajian tinggi itu sendiri dan juga kepada mereka yang sedang menjalankan kajian tertentu. Menurut Sabri (2008), aktiviti utama perpustakaan adalah menyediakan pelbagai perkhidmatan seperti peminjaman dan pemulangan buku, sebagai tempat untuk menjalankan perbincangan dan sebagainya.

Berdasarkan Buku Panduan Perpustakaan UTM, antara perkhidmatan lain yang tersedia di perpustakaan adalah seperti mesin peminjaman layan diri, kemudahan untuk mengakses *online database*, *inter-library loan*, bilik kerel, sistem komputer, bilik mesyuarat dan juga bilik tayangan. Fasiliti ini diperlukan bagi membolehkan fungsi utama perpustakaan menjadi lebih efektif. Pengurusan fasiliti perpustakaan amat penting bagi memastikan semua fasiliti yang disediakan dapat memenuhi fungsi yang telah ditetapkan dan juga dapat melancarkan operasi utama perpustakaan. Oleh itu, pengurusan fasiliti di perpustakaan penting bagi memastikan perpustakaan dapat terus memberikan perkhidmatan yang memenuhi keperluan semasa pengguna.

1.3 Penyataan Masalah

Oleh kerana kos operasi semakin meningkat terutamanya kos bagi menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan setiap fasiliti di perpustakaan, pihak perpustakaan menghadapi masalah untuk menguruskan kerja-kerja penyelenggaraan tersebut dengan sepenuhnya. Pada masa kini perpustakaan mempunyai masalah berkaitan dengan peruntukan untuk menguruskan aset dan fasiliti mereka serta untuk terus menyediakan perkhidmatan kepada pengguna mereka. Oleh itu pengurus fasiliti perlu bijak menguruskan segala fasiliti dengan memanfaatkan sumber kewangan yang ada. Seperti mana yang dinyatakan oleh Pn. Khairulbahiyah selaku Penolong Pustakawan Bahagian Pembangunan Sumber ketika sesi temubual yang dijalankan pada peringkat kajian awalan, “konsep perpustakaan ini lebih kepada tidak menjana keuntungan. Dalam situasi ini kita perlu kreatif menggunakan sumber yang ada”.

Menurut Akporhonor (2005), antara elemen yang paling penting untuk menguruskan perpustakaan ialah sumber kewangan. Apabila menghadapi masalah kewangan, agak sukar bagi sesebuah perpustakaan itu untuk beroperasi dengan cekap. Ini kerana perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang tidak menjana keuntungan, dan ia hanyalah sebuah organisasi yang peka terhadap keperluan sesuatu produk dan perkhidmatan kepada pengguna mereka (Shiva Kanaujia, 2004). Oleh itu, sekiranya pihak perpustakaan terus menguruskan perbelanjaan untuk menguruskan perpustakaan

seperti biasa tanpa mengambilkira jumlah perbelanjaan yang sepatutnya mereka belanjakan, ianya akan menjejaskan lagi kedudukan kewangan mereka. Ini kerana perbelanjaan haruslah dirancang dengan baik berdasarkan sumber kewangan yang ada.

Bermula pada tahun 2016, menerusi pembentangan bajet 2016 yang telah dibentangkan oleh Perdana Menteri dan Menteri Kewangan Malaysia YAB Datuk Seri Najib Razak pada akhir tahun 2015 menyatakan bahawa peruntukan bagi Kementerian Pendidikan Tinggi telah berkurang sebanyak RM13.37 bilion pada tahun 2016, berbanding RM15.78 bilion pada tahun 2015 (Bajet 2016). Seterusnya ia memberi impak kepada jumlah peruntukan yang diterima oleh jabatan-jabatan di sesebuah institusi pengajian tinggi. Berdasarkan kajian awalan yang telah dijalankan di Perpustakaan Sultanah Zanariah, dana peruntukan yang diterima oleh pihak perpustakaan daripada Jabatan Bendahari semakin berkurangan. Bermula pada tahun 2016 iaitu setelah peruntukan Kementerian Pendidikan Tinggi dikurangkan, dana peruntukan yang diterima oleh pihak perpustakaan pada tahun 2017 telah berkurangan sehingga melebihi 60 peratus berbanding pada tahun 2016. Dengan dana yang sedikit ini, ianya tidak mampu untuk menampung segala kos penyelenggaraan termasuklah kos bagi menyediakan perkhidmatan di perpustakaan di UTM. Sekiranya sumber kewangan yang terhad ini tidak diuruskan dengan baik, ia akan menyebabkan operasi perpustakaan terganggu dimana kerja-kerja penyelenggaraan tidak dapat dilakukan dengan cekap, dan juga akan memberi kesan dari segi penyampaian perkhidmatan kepada pengguna perpustakaan.

Menurut Pn. Khairulbahiyah, pada masa kini pihak perpustakaan tidak mempunyai dana yang cukup untuk membuat pembelian buku. Jumlah peruntukan untuk pembelian buku pada tahun 2017 juga telah semakin menurun sebanyak 83 peratus sejak dari tahun 2015. Oleh kerana bajet untuk menguruskan operasi di perpustakaan telah berkurangan, pihak perpustakaan terpaksa memotong beberapa keperluan perbelanjaan operasi di perpustakaan. Namun begitu, sebarang pengurangan atau pemotongan perbelanjaan yang hendak dibuat haruslah tidak menjejaskan prestasi dan tahap kepuasan pengguna. Sekiranya pemotongan perbelanjaan dilakukan tanpa melakukan sebarang pertimbangan, ianya akan menjejaskan proses operasi di perpustakaan.

Antara kesan daripada masalah kekurangan bajet yang dihadapi oleh pihak perpustakaan, berlaku pengurangan langganan jurnal secara *online* yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Menurut pihak perpustakaan, langganan jurnal secara atas talian telah berkurangan lebih daripada 60 peratus pada tahun 2017 berbanding pada tahun 2016. Pihak perpustakaan terpaksa mengurangkan langganan sumber tersebut demi mengawal sumber kewangan yang semakin berkurangan. Pengurangan langganan bahan rujukan dalam talian akan membuatkan pengguna pusat sumber itu terhad dalam mencari bahan rujukan lebih-lebih lagi bagi mereka yang sedang menjalankan penyelidikan. Selain itu, penyediaan perkhidmatan yang terhad akan menjejaskan proses pembelajaran dan penyelidikan di institusi pengajian tinggi.

Menurut Shahril (2015), pengurusan ruang itu sendiri akan menghasilkan input kepada organisasi. Tambahan lagi ruang-ruang ini merupakan sumber kedua termahal didalam sesebuah organisasi (Kerlen, 1993). Namun begitu berdasarkan pemerhatian serta maklumat yang diterima daripada pihak perpustakaan di UTM, ruang-ruang seperti bilik seminar dan makmal pencarian maklumat kurang digunakan lebih-lebih lagi ruang di Perpustakaan Raja Zarith Sofea. Ruang-ruang yang tidak digunakan merupakan satu pembaziran sumber kepada pihak perpustakaan itu sendiri. Ini kerana dengan penggunaan fasiliti secara maksimum mampu memberikan pulangan kepada pihak perpustakaan itu sendiri.

Kekurangan dana dan peningkatan kos akan membuatkan sesebuah organisasi itu cenderung untuk mengurangkan perkhidmatan mereka dan meningkatkan bayaran perkhidmatan (Berger & Kostal (2000). Begitu juga yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dimana mereka terpaksa mengurangkan penawaran perkhidmatan diperpustakaan. Namun begitu dari segi pembayaran, pihak perpustakaan di UTM tidak mengenakan sebarang pertambahan kos. Menurut Pn. Noraziah, walaupun tidak ada sebarang polisi mengenai pengenaan bayaran tambahan kepada pengguna perpustakaan, pihak mereka tidak akan mengenakan sebarang bayaran tambahan kepada pengguna perpustakaan untuk mengurangkan bebanan penangunggan kos bagi menyediakan perkhidmatan kepada para pengguna. Ini kerana, pada pandangan mereka penyediaan perkhidmatan adalah tanggungjawab pihak perpustakaan itu

sendiri dan tidak wajar sekiranya pihak perpustakaan mengenakan sebarang bayaran tambahan untuk tujuan mengurangkan bebanan tanggungan mereka.

Dalam keadaan ini, pihak perpustakaan akan mengalami kesukaran dalam menguruskan operasi dan setiap fasiliti di perpustakaan. Oleh itu, untuk memastikan perpustakaan dapat beroperasi dengan baik dan dapat menyediakan perkhidmatan yang mencukupi, pengenalpastian pendekatan-pendekatan yang boleh dilakukan bagi mengoptimumkan kos operasi dan mengoptimumkan penggunaan fasiliti perlu dijalankan. Dengan itu, ia dapat memastikan operasi perpustakaan berjalan dengan lancar walaupun pihak perpustakaan menghadapi masalah kekurangan peruntukan. Selain itu, ia juga dapat terus memenuhi keperluan pengguna pusat sumber itu.

1.4 Persoalan Kajian

- i. Apakah fasiliti-fasiliti yang disediakan di perpustakaan
- ii. Apakah perbelanjaan-perbelanjaan pengurusan yang boleh dikurangkan oleh pihak perpustakaan demi memanfaatkan peruntukan kewangan yang ada.
- iii. Apakah yang boleh dilakukan untuk mengoptimumkan penggunaan fasiliti dan juga perbelanjaan yang terlibat didalam operasi perpustakaan.

1.5 Objektif Kajian

Berikut merupakan objektif kajian yang telah ditetapkan bagi memastikan tujuan kajian dijalankan dapat dicapai;

- i. Mengenalpasti fasiliti sedia ada di perpustakaan.

- ii. Mengenalpasti perbelanjaan-perbelanjaan pengurusan yang boleh dikurangkan oleh pihak perpustakaan.
- iii. Mencadangkan kaedah pengurusan secara optimum di perpustakaan UTM.

1.6 Skop Kajian

Antara skop kajian yang telah dikenalpasti adalah;

- i. Skop kajian tertumpu di perpustakaan di Universiti Teknologi Malaysia iaitu Perpustakaan Sultanah Zanariah dan juga Perpustakaan Raja Zarith Sofea.
- ii. Kajian ini mengambilkira pandangan pihak pengurusan atasan perpustakaan untuk mengenalpasti proses pengurusan di perpustakaan UTM.
- iii. Mengenalpasti tahap penggunaan fasiliti di perpustakaan di UTM iaitu di Perpustakaan Sultanah Zanariah dan juga Perpustakaan Raja Zarith Sofea.
- iv. Mengenalpasti kekangan-kekangan yang dialami oleh pihak perpustakaan dalam menguruskan operasi perpustakaan selepas berlaku pengurangan peruntukan.
- v. Mengenalpasti perbelanjaan-perbelanjaan pengurusan yang terlibat dalam menjalankan operasi di perpustakaan.

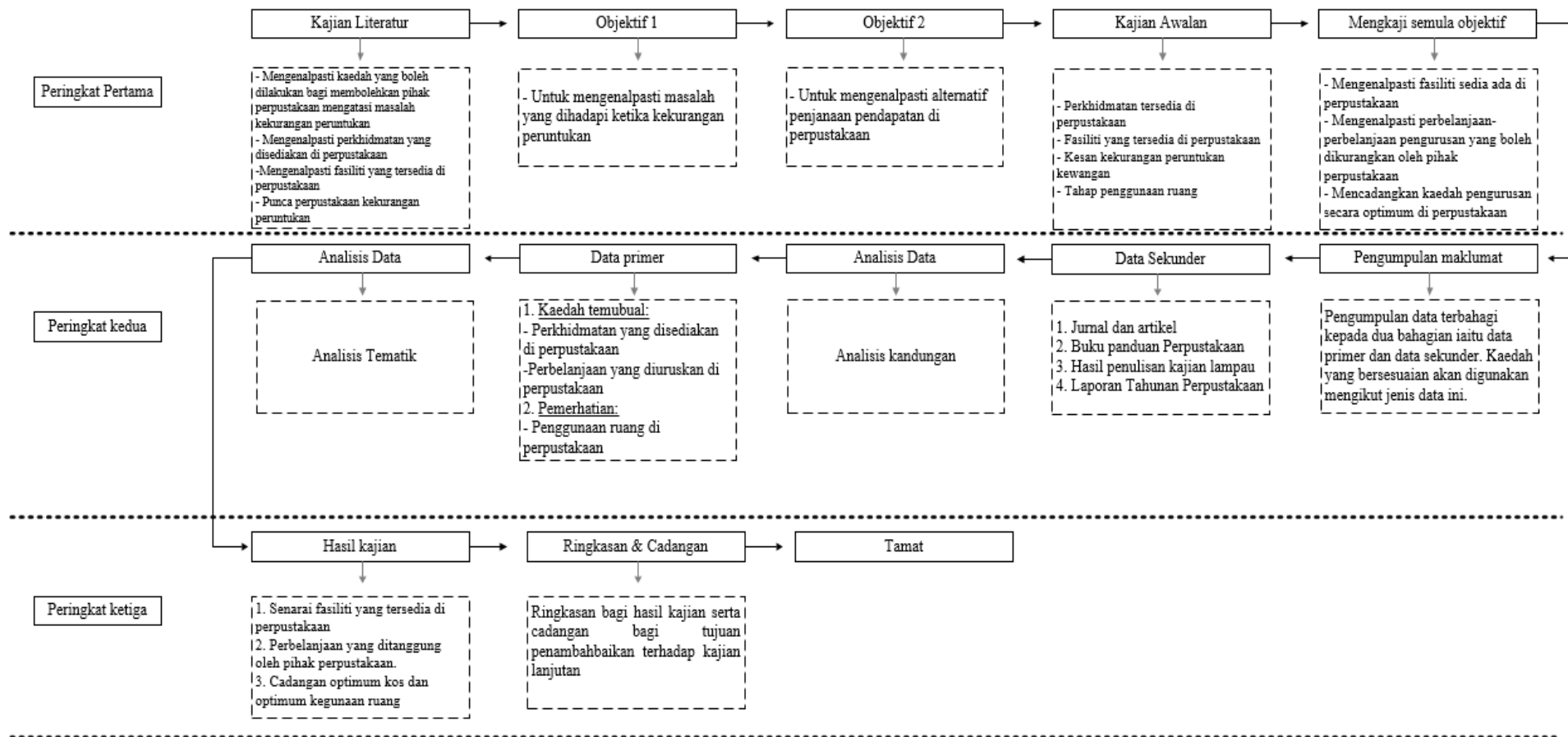
1.7 Kepentingan Kajian

Menerusi kajian yang dijalankan ini, ianya dapat mengenalpasti kaedah pengurusan fasiliti secara optimum di perpustakaan di UTM. Hasil daripada kajian ini diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan bukan sahaja di UTM, malah di seluruh perpustakaan UA untuk mengubah kaedah pengurusan aset dan fasiliti mereka kearah yang lebih baik. Penggunaan fasiliti yang cekap mampu memberikan pulangan

kepada sesebuah institusi serta pengurusan perbelanjaan yang optimum juga dapat membantu pihak perpustakaan dalam memanfaatkan peruntukan yang mereka perolehi daripada institusi. Dengan cara ini, ia juga membolehkan pihak perpustakaan sentiasa boleh menyesuaikan kaedah pengurusan dalam keadaan yang berubah-ubah.

1.8 Metodologi Kajian

Carta alir metodologi kajian seperti yang ditunjukkan pada Rajah 1. Untuk penerangan yang lebih lanjut, sila rujuk pada Bab 3



Rajah 1: Carta Alir Metodologi Kajian

1.9 Susunatur Bab

Penulisan ini mengandungi lima bab yang telah dibahagikan mengikut susunatur seperti yang telah dicadangkan iaitu:

1.9.1 Bab 1 (Pendahuluan)

Bab 1 merangkumi perkara asas berkenaan keseluruhan penulisan kajian yang diterangkan secara ringkas iaitu pengenalan, pernyataan masalah, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian, metodologi kajian dan juga susunatur bab bagi penulisan ini.

1.9.2 Bab 2 (Kajian Literatur)

Dalam bahagian ini akan menerangkan kajian literatur yang dilakukan sepanjang pelaksanaan kajian. Kajian ini dijalankan melalui pembacaan ke atas sumber-sumber sekunder seperti jurnal, tesis kajian lepas, akhbar dan sebagainya bagi mendapatkan maklumat-maklumat yang berkaitan dengan objektif kajian. Bab ini merangkumi penerangan seperti definisi dan fungsi perpustakaan, perkhidmatan yang terdapat di perpustakaan dan juga kaedah pengurusan yang optimum.

1.9.3 Bab 3 (Metodologi Kajian)

Dalam bab ini menerangkan mengenai bagaimana kajian ini dijalankan iaitu proses yang dilalui, pendekatan yang digunakan, objektif kajian serta kaedah analisis yang akan digunakan untuk mendapatkan hasil dapatan mengikut objektif kajian yang telah ditetapkan

1.9.4 Bab 4 (Analisis Kajian)

Bab ini menerangkan hasil maklumat kajian yang akan diperolehi menerusi kaedah kutipan data yang telah ditetapkan. Data primer akan diperolehi menerusi sesi temubual bersama pihak pengurusan atasan perpustakaan di UTM, dan akan dianalisis menggunakan kaedah analisis tematik secara manual. Manakala data sekunder pula diperolehi menerusi pembacaan kajian literatur dan juga maklumat-maklumat yang diperolehi daripada pihak perpustakaan itu sendiri. Maklumat-maklumat ini akan di analisis menggunakan kaedah analisis kandungan.

1.9.5 Bab 5 (Kesimpulan dan Cadangan)

Bab ini merupakan bahagian terakhir yang akan membincangkan tentang hasil kajian yang telah ditemui sepanjang penulisan ini dijalankan. Bab ini mengandungi kesimpulan berdasarkan keseluruhan kajian dan beberapa cadangan bagi menjalankan penyelidikan didalam skop yang sama pada masa hadapan.

RUJUKAN

- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2011). *Hab Inovasi Sektor Awam*. Retrieved from http://habinovasi.mampu.gov.my/laporan_inovasi/402-audit-ruang.pdf
- A.L. Foster. (2008). Snacks In The Stacks: Libraries Welcome Food Amid The Books. *The Chronicle Of Higher Education*.
- Adeyemi, T. O. (2015). Integration Of Facilities Management In Hotels. (A Case Study Of Selected Hotels In Jos).
- Adnan, R. N. (2010). Penilaian Pengurusan Fasiliti Di Sekolah Dasar Negeri Di Jakarta.
- Ahmad Fauzi A. Wahab. (2005). Pengurusan Sumber Fizikal Ruang IPT: Pengurusan Ruang. *Journal Teknologi*, 15-28.
- Ahmad Suffian, A. A. (2016). Assessing the Awareness in Using Academic References: Library of UiTM Terengganu, Malaysia Case. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*.
- Akporhonor, B. A. (2005). Library Funding in Nigeria: Past, Present And Future. *The Bottom Line*, Vol. 18(Iss 2), 63-70. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/08880450510597505>
- Alexander, K. (2013). *Facilities Management: Theory and Practice*. Taylor & Francis.
- Al-Maskari, A. &. (2010). A Review Of Factors Influencing User Satisfaction In Information Retrieval. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 1-7.

- Amran, F. H., Rahman, I. K. A., Salleh, K., Ahmad, S. N. S., & Haron, N. H. (2014). Funding Trends Of Research Universities In Malaysia. *Procedia-Social And Behavioral Sciences, 164*, 126-134.
- Aronson, J. (1994). A Pragmatic View Of Thematic Analysis. *The Qualitative Report, 2*(1), 1-5.
- Ashikuzzaman. (28 June, 2016). *Different Types of Library*. Retrieved from Lisbd network: <http://www.lisbdnet.com/different-types-library-traditional-automated-digital-hybrid-virtual-etc/>
- Attride-Stirling, J. (2001). Thematic Networks: An Analytic Tool For Qualitative Research. *Qualitative Research, 1*(3), 385-405.
- Bahagian Pembangunan Modal Insan UTM*. (n.d.). Retrieved from Laman Web Rasmi Pejabat Pendaftar UTM: <http://registrar.utm.my/vision-and-mission/>
- Bahagian Pengurusan Organisasi*. (n.d.). Retrieved from Kemudahan Perpustakaan Sultanah Zanariah: <http://registrar.utm.my/bpo/publication/panduan-staf-utm/kemudahan-perpustakaan-sultanah-zanariah/>
- BAJET 2016*. (23 Oktober, 2015). Retrieved from Malaysiakini: <http://m.malaysiakini.com/news/316903>
- Bamigboye, O.B. (2007). Evaluation of Library Service Delivery in Olabisi Onabanjo University, Ago-Iwoye, Nigeria. *Library Management, 28*(3), 152-62.
- Bauman, L. (1993). Collecting data by telephone interviewing. *Developmental and Behavioral Pediatrics, 14*(4), 256–257.
- Beaulieu, D. (1999). Preparing the organization for marketing of information products and services. In A. e. Jain, *Marketing Information Products and Services: A Premier for Librarians and Information Professionals* (pp. 328-51). New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Berger, M. C., & Kostal, T. (2002). Financial resources, regulation, and enrollment in US public higher education. *Economics of Education Review, 2*, 101-110.

- Bergin-Seers, S. (2000). Benchmarking small business performance: barriers and benefits.
- BERNAMA. (2 October, 2014). *5 Universiti Penyelidikan Jana RM3.6 Bilion Pendapatan Menerusi R&D*. Retrieved 26 March, 2017, from Berita Harian Online: <http://www.bharian.com.my/node/9204>
- Boucher, V. (1997). *Interlibrary Loan Practices Handbook*. American Library Association.
- Bryson, J. M. (2011). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*. John Wiley & Sons.
- Bulpitt, G. (2000). Income Generation from Library Buildings: the UK Experience.
- Burnard, P. (1994). The Telephone Interview As A Data Collection Method. *Nurse Education Today*, 14, 67–72.
- Cairns, G. (2003). Seeking a Facilities Management Philosophy For The Changing Workplace. *Facilities*, 21(5/6), 95-105.
- Camp, R. C. (1995). *Business Process Benchmarking: Finding And Implementing Best Practices*. Asq Press.
- Chesbrough, H. (2010). Business Model Innovation: Opportunities and Barriers. *Long Range Planning*, 354-363.
- Christopher J.C. Burges, R. R. (2007). Learning To Rank With Nonsmooth Cost Functions. *Advance In Neural Information Processing Systems*, 193-200.
- City of Virginia Beach*. (October, 2013). Retrieved from The Virginia Beach Public Library:
<https://www.vbgov.com/government/departments/libraries/documents/meeting-area-policy.pdf>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art Of Marketing Quality Certain*. New York: New American Library.

- De Dominicis, L., Pérez, S. E., & Fernández-Zubieta, A. (2011). European University Funding And Financial Autonomy. *A Study On The Degree Of Diversification Of University Budget And The Share Of Competitive Funding, European Union*.
- E.Montgomery, S. (2014). Library Space Assessment: User Learning Behaviors in the Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(1), 70-75.
- Elaturoti, D. (1983). Survey of school libraries in Oyo, Ondo and Ogun states of Nigeria. *Nigerian Journal of Library & Information Studies*, Vol. 1 No. 1, 35-42.
- Establishment of Research Universities in Malaysia. (03 January, 2004). Malaysia: The Ad Hoc Committee . Retrieved from <http://www.research.usm.my/forms/ru/Establishment%20of%20RU%20in%20Malaysia.pdf>
- Eta Wahab, A. S. (2015). User's Satisfaction and Return on Investment (ROI) for Online Database Library Databases: A Malaysian Technical University Perspective. 777-783.
- Fazira, S, Wan Zahari, W.Y., & Soeb, P. (2012). Users' Satisfaction Towards Facilities Management, FM Desk In Public Higher Educational Institution In Malaysia. *Advance in Management & Applied Economics*, 2(2), 58-69.
- Garis Panduan Pengurusan Premis Perniagaan Dan Kemudahan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. (2016).
- Gronholdt, A. M. (2000). A Model Of Library User's Satisfaction And Loyalty : A Measurement And Management Tool. *Total Quality Management*.
- Grønholdt, A. M. (2000). Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System. *The Journal of Academic Librarianship*, 29,(3), 140–147.

- H.B. Shill, S. Tonner. (2004). Does The Building Still Matter? Usage Patterns In New, Expanded And Renovated Libraries, 1995–2002. *College and Research Libraries*, 123-150.
- Hafizi Zakaria, Kadir Arifin, Shaharuddin Ahmad, et. al. (2010). Pengurusan Fasilitas dan Penyelenggaraan Bangunan: Amalan Kualiti, Keselamatan dan Kesihatan. *Journal of Techno-Social*.
- Haliza Zainal. (2004). Web OPAC End User Satisfaction Criteria.
- Hamilton, B. &. (2001). Facilities Management Development. *Facilities Management Seminar*. Kuala Lumpur.
- Hendrickson, C., & Au, T. (1989). *Project Management for Construction: Fundamental Concepts for Owners, Engineers, Architects, and Builders*. Pittsburgh: Chris Hendrickson.
- Hernández, J. G. (2012). REsearch Methodology Strategies In Strategic Management. *JPAIR Multidisciplinary Research*, 7(1).
- Hussey, B. L. (n.d.). Strategic Plan. Resource Associates Corporation.
- Jabatan Pendidikan Tinggi Malaysia. (20 November, 2015). *Portal Rasmi Jabatan Pendidikan Tinggi*. Retrieved from <http://jpt.mohe.gov.my/universiti-awam>
- Jongbloed, B. (2004). Funding higher education: options, trade-offs and dilemmas. 1-11.
- Jusoh, I. (25 Oktober, 2015). *Astro Awani*. Retrieved from IPTA Awam digesa cari dana sendiri: <http://www.astroawani.com/berita-bisnes/ipta-awam-digesa-cari-dana-sendiri-idris-jusoh-77918>
- Jusoh, I. (25 Oktober, 2015). IPTA Awam Digesa Cari Dana Sendiri. (A. Awani, Interviewer) Retrieved from <http://www.astroawani.com/berita-bisnes/ipta-awam-digesa-cari-dana-sendiri-idris-jusoh-77918>
- Kanniyapan, G. (2016). Selection Criteria of Building Material for Optimising Maintainability.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part II. *Accounting Horizons*, 2, 147-160.
- Kaur, K. (2007). MS ISO 9001: 2000 Implementation in Malaysian Academic Libraries.
- Kempner, D. E., & Shafer, B. S. (1993). The Pilot Years: The Growth of the NACUBO Benchmarking Project. *Business Officer*, 27(6), 21-31.
- Kincaid, D. (1994). Integrated Facility Management. Facilities. *Integrated Facility Management. Facilities*, Vol. 12, no. 8, 20-23.
- Krippendorff, K. (2012). Content analysis: An Introduction To Its Methodology. Sage.
- Krishnamurthy, M. and Roopa. E. (n.d.). Perspective of digital library services: A review Roopa. E. *International Journal of Next Generation Library and Technologies*, Vol..1 No.1.
- Kuo, J. S., & Ho, Y. C. (2008). The Cost Efficiency Impact Of The University Operation Fund On Public Universities In Taiwan. *of Education Review*, 27(5), 603-612.
- (2015). *Laporan Tahunan Perpustakaan UTM*.
- Laporan Tahunan Universiti Putra Malaysia. (2007).
- Lewis, D. W. (2013). From Stacks to the Web: The Transformation of Academic Library Collecting.
- Locality. (June, 2014). *Income Generation For Public Libraries :A Practical Guide for Library Service Commissioners and Providers in England*. Retrieved from locality.org.uk: <http://locality.org.uk/news/enabling-enterprise-libraries-research-report/>
- Longhurst, R. (2003). Semi-structured interviews And Focus Groups. *Key Methods In Geography*, 117-132.
- Magee, G. H. (1988). Facilities Maintenance Management. . *RS Means Company*.

Magrill, R. M. (1985). *Evaluation By Type Of Library*

Manual Pengurusan Aset Menyeluruh. (n.d.).

Marshall, C. a. (2014). *Designing Qualitative Research. Sage publications.*

Mason, M. K. (2015). *User Groups in Academic Libraries*. Retrieved 31 March, 2017, from <http://www.moyak.com/papers/library-reference-service-users.html>

Meriyam Abdul Aziz. (1998). *Menjana Pendapatan Perpustakaan. Sekitar Perpustakaan.* Retrieved from <http://myrepositori.pnm.gov.my/xmlui/handle/123456789/1940>

Miao, H. & Bassham, M.W. (2006). Embracing Customer Service In Libraries. *Library Management, 28*, 53-61.

Michael E. Casey, and Laura C. Savastinuk. (2007). *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc. Retrieved from https://books.google.com.my/books?hl=en&lr=&id=eiTuYY2GyYcC&oi=fnd&pg=PR3&dq=upgrading+library+service&ots=oytxbPivFo&sig=eALUeVP30hS92VZZZ3PUycB-ki8&redir_esc=y#v=onepage&q=service&f=false

Mittenthal, R. A. (2002). *Strategies to Achieve Social Impact.*

Noorhidawati Abdullah & Gibb, F. (2006). A Survey Of E-Book Awareness And Usage Amongst Students In An Academic Library. *Proceedings of International Conference of Multidisciplinary Information Sciences and Technologies.* Merida, Spain. Retrieved from <http://strathprints.strath.ac.uk/2280/1/strathprints002280.pdf>

Noraziah Sharuddin et. al. (2014). *Buku Panduan Perpustakaan.* Johor: Perpustakaan Universiti Teknologi Malaysia.

Nur Alwani, H. (2009). *Penentuan Tempoh Selenggara Optimum Bagi Sistem Penghawa Dingin Di Bangunan Fakulti Kejuruteraan Mekanikal.*

- Nurul Huda Ramli, C. S. (2009). Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Per-pustakaan Universiti Awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 28, 23-43.
- Patil, M. a. (1998). Income Generating Services at NICHEM: A Case Study. In S. Seetharama, *Libraries and Information Centres as Profit Making Institutions* (pp. 19-30). New Delhi: Ess Ess.
- Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi). (2015). Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Perangkaan Perpustakaan Di Malaysia*. (2008). Perpustakaan Negara Malaysia.
- Rachmadi, E. (2011). Cost Planning In Water Resources Infrastructure Maintenance Project.
- Rahman, M. S. A., Ali, H. M., Sipan, I., Awang, M., & Mohammed, A. H. (2015). Factors Affecting The Space Utilisation Rate Of Malaysian Public Universities. *Space*, 13(15), 29.
- Ramly, A. (2002). Prinsip Dan Praktis Pengurusan Penyenggaraan Bangunan. *Pustaka Ilmi*.
- Ronald F. Dow, S. M. (1995). Academic collections in a changing environment. *Academic Libraries: Their Rationale and Role in American Higher Education*, 103-23.
- Rymarzak M. (2014). University Space Management Exemplified By Selected European Entities. *Real Estate Management & Valuation*, 2(2), 22-29.
- Sabri, M. S. (2008). RFID Application In The Library System.
- Sadighi, S., & Ahmad, A. (2013). An Optimisation Approach For Increasing The profit Of A Commercial VGO Hydrocracking Process. *The Canadian Journal Of Chemical Engineering*, 91(6), 1077-1091.
- Sahak, M. a. (2011). A Survey on the Use of Library Resources, Services and Facilities: A Case Study at the Faculty of Medicine and Health Sciences,

- Universiti Putra Malaysia. *Journal of Information and Knowledge Management*, 1(1), 127-139.
- Samsiah Alang. (2000). Pro Dan Kon Mengenakan Bayaran Kepada Pengguna Luar: Kajian Kes Perpustakaan Institut Penilaian Negara. *Sekitar Perpustakaan*. Retrieved from <http://myrepositori.pnm.gov.my/handle/123456789/1021>
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2007). *Research Methods for Business Students*.
- Senarai Kadar Sewa Ruang Dan Kemudahan Di Universiti Malaysia Sabah (Kampus Induk). (2014).
- Shahril, M. (2015). Model Pelaksanaan Pemanfaatan Ruang Akademik Bagi Universiti Awam Di Malaysia.
- Shamsudin Ibrahim, R. Y. (2015). Impak Pameran Dan Perkhidmatan Pandu Lalu Terhadap Pinjaman Buku Baharu: Kajian Berasaskan Return On Investment (ROI).
- Sharma, R. K. (2001). Digital Libraries: Development And Challenges. *Library Review*, 50(1), 10-16.
- Shiva Kanaujia. (2004). Marketing of information products and services in Indian R&D library and information centres. In *Library Management* (pp. Vol. 25 Iss 8/9 pp. 350 - 360).
- Sidek, M. S. (2008). Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ).
- Siti Aisyah Panatik, I. M. (2004). Kajian Terhadap Proses Membuat Keputusan Dalam Tingkah Laku Membeli Di Kalangan Pengguna: Kajian Kes Di Johor Bahru.
- Stanford, J. (2008). *Economics for Everyone: On-Line Glossary of Terms & Concepts*.
- Stone, G. D. (2011). Does Library Use Affect Student Attainment? A Preliminary Report on the Library Impact Data Project Liber Quarterly. *The Journal of the Association of European Research Libraries*, 21(1), 5-22.

- Stroud, J. D. (26 February, 2010). Understanding the Purpose and Use of Benchmarking.
- Su, W. N. (2012). Faktor Kejayaan Kritikal Pemulihan Semula Bangunan Komersial Terbengkalai Di Johor Bahru.
- Talib, A. (2002). Sistem Perpustakaan Digital Bersepadu: Sub-Sistem Perolehan Atas Talian Perpustakaan Sultanah Zanariah.
- Thomson, Tony. (1990). The Essence of Facilities Management. *Facilities*, 8(8), 8-12.
- Timmers, P. (1998). Business Models for Electronic Markets. *Electronic markets*, 8(2), 3-8.
- Tucker, M. & Pitt, M. (2010). Improving Service Provision Through Better Management And Measurement of Customer Satisfaction In Facilities Management. *Journal of Corporate Real Estate*, 12(4), 220-233.
- Umami Rodliyah. (April, 2012). Perpustakaan Digital Dan Prospeknya Menuju Resource Sharing. *VISI PUSTAKA, Vol. 14, No. 1*.
- UTM Library. (n.d.). Retrieved 2017, from <http://library.utm.my/membership/registration-charges-2/>
- Veronica Adamson, P. B. (2008). *An Evaluation And Horizon Scan Of The Current Library Management Systems And Related Systems Landscape For UK Higher Education*. Sero Consulting Ltd with Glenaffric Ltd and Ken Chad Consulting Ltd.
- W. Starkweather, K. Marks. (2005). What If You Build It, And They Keep Coming And Coming And Coming? *Library Hi Tech*, 22-23.
- Worth, A., and Tierney, A.J.,. (1993). Conducting Research Interviews With Elderly People By Telephone. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 1077-1084.