

AMALAN PERKHIDMATAN PERUNDING PENGURUSAN FASILITI

NUR ZAFIRAH BINTI ZAHARUDIN

**Tesis ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana (Pengurusan Aset Dan Fasiliti)**

**Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia**

SEPTEMBER 2015

DEDIKASI

Buat baba dan mama yang tersayang, Zaharudin bin Hasan dan Nor Afidah binti Jamari, serta buat kakak dan adik, Nor Athirah dan Aiman Najmi. Terima kasih untuk sokongan yang tidak terhingga kalian.

Tidak dilupakan juga

Rakan-rakan dan pihak yang memberi dorongan untuk menjayakan kajian ini

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya dapatlah saya menyelesaikan Projek Sarjana ini. Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada penyelaras dan juga penyelia saya, Dr Mat Naim Bin Abdullah @ Mohd Asmoni atas segala tunjuk ajar beliau yang telah banyak membantu saya menyiapkan kajian ini.

Teristimewa juga ucapan terima kasih buat keluarga saya yang banyak memberi sokongan, dorongan dan semangat untuk saya menyempurnakan kajian ini. Tidak dilupakan juga buat rakan-rakan seperjuangan yang memberi sokongan moral.

ABSTRAK

Bagi kebanyakan negara yang membangun, FM merupakan profesion yang baru. Dilema utama yang dihadapi oleh FM adalah krisis identiti di mana tugas dan kepentingan setiap pihak yang terlibat dalam FM misalnya perunding FM sukar untuk difahami oleh orang awam. Tambahan lagi perkhidmatan yang ditawarkan juga tidak jelas dan mengelirukan pelanggan. Oleh itu, kajian ini adalah berkenaan Amalan Standard bagi Perkhidmatan Perunding Pengurusan Fasiliti (FM). Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perunding FM dan mengkaji perkhidmatan utama yang perlu ditawarkan oleh Perunding FM. Kajian Literatur yang dilakukan telah mengenalpasti tujuh belas perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM. Soal selidik secara atas talian digunakan dalam pengumpulan data perkhidmatan utama yang patut ditawarkan oleh perunding FM dengan responden yang terdiri daripada perunding FM yang berdaftar dengan MAFM. Analisis yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis deskriptif dengan menggunakan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahawa dengan adanya standard perkhidmatan perundingan FM, ia dapat membangunkan amalan terbaik dalam kalangan perunding FM dan penambahbaikan terhadap setiap perkhidmatan yang ditawarkan boleh diperkenalkan.

ABSTRACT

In most developing countries, Facilities Management (FM) is a new profession. The main dilemma faced by FM is a crisis of identity in which the roles and interests of each party involved in FM market such as FM consulting is difficult to understand by the public. Meanwhile, the services offered by FM consultant also unclear and confusing customers. Therefore, this research is about Standard Practice for FM Consulting Services. The objective of this study was to identify the services offered by FM consultant and to determine the key services to be offered by FM Consultants. The literature review conducted has identified seventeen consulting services offered by FM. Online questionnaire was used to collect the data of the main services offered by FM consultant with respondents from FM consultants firm registered with the MAFM. The analysis used in this research is descriptive analysis using SPSS. The analysis showed that with standard FM consulting services, it can develop best practices among FM consultants and improvements to any of the services offered can be introduced.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	3
	1.3 Objektif Kajian	6
	1.4 Skop Kajian	6
	1.5 Metodologi Kajian	6
	1.5.1 Kajian Literatur	7
	1.5.2 Soal Selidik	7
	1.6 Kepentingan Kajian	9
	1.7 Susunan Bab	10

2	PERKHIDMATAN PERUNDING PENGURUSAN FASILITI	12
	2.1 Pengenalan	12
	2.2 Definissi Pengurusan Fasiliti	12
	2.3 Trend Pengurusan Fasiliti	15
	2.4 Bidang Tugas Pengurusan Fasiliti	18
	2.5 Perkhidmatan Perunding	22
	2.5.1 Peranan dan Tanggungjawab Perunding Pengurusan Fasiliti	24
	2.6 Perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perunding Pengurusan Fasiliti (FM)	27
	2.6.1 Strategi Pengurusan Aset	30
	2.6.2 Strategi Penyumberan Luar	31
	2.6.3 Perancangan Keseluruhan Hayat Aset	31
	2.6.4 Ulasan Reka Bentuk Fasiliti	32
	2.6.5 Perolehan Pengurusan Fasiliti	33
	2.6.6 Pengurusan Maklumat Aset	33
	2.6.7 Pengurusan Peralihan	33
	2.6.8 Pengurusan Jaminan (Tempoh Tanggungan Kecacatan)	34
	2.6.9 Penilaian Keadaan Aset	34
	2.6.10 Penilaian Pasca Menduduki (POE)	35
	2.6.11 Operasi dan Penyenggaraan Aset	35
	2.6.12 Pengurusan Perpindahan	36
	2.6.13 Pengurusan Prestasi	36
	2.6.14 Pelan Kelangsungan Perniagaan	37
	2.6.15 Pengubahsuaian Aset	37
	2.6.16 Penggantian Kitaran Hayat Aset	38
	2.6.17 Pelupusan Aset	38
	2.6 Rumusan	38
3	METODOLOGI KAJIAN	40
	3.1 Pengenalan	40
	3.2 Kajian Metodologi	40

3.3	Kajian Literatur	42
3.4	Kajian Soal Selidik	43
3.4.1	Proses Pengumpulan Data	43
3.4.1.1	Bilangan Sampel dan Responden	43
3.4.1.2	Penstrukturan Borang Soal Selidik	44
3.4.1.3	Pengedaran dan Pengumpulan Borang Soal Selidik	45
3.4.2	Analisis Data	46
3.5	Rumusan	49
4	ANALISIS KAJIAN	51
4.1	Pengenalan	51
4.2	Kadar Respons	51
4.3	Tahap Kepentingan Perkhidmatan yang Ditawarkan Perunding FM	52
4.4	Tahap Penggunaan Perkhidmatan yang Ditawarkan Perunding FM	60
4.5	Kedudukan Perkhidmatan Perunding FM mengikut Tahap Kepentingan	69
4.6	Kedudukan Perkhidmatan Perunding FM mengikut Tahap Kepentingan	71
4.7	Rumusan	73
5	PENEMUAN KAJIAN, RUMUSAN DAN CADANGAN	74
5.1	Pengenalan	74
5.2	Penemuan Kajian	75
5.2.1	Objektif 1: Mengenalpasti Perkhidmatan Yang Ditawarkan Oleh Perunding FM	75
5.2.2	Objektif 2: Mengkaji Perkhidmatan Utama Yang Perlu Ditawarkan Oleh Perunding FM	76

5.3	Rumusan Kajian	80
5.4	Limitasi Kajian	81
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	82
5.6	Kesimpulan	82
	RUJUKAN	83
	LAMPIRAN	92

SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kategori Pengurusan Fasiliti	3
2.1	Definisi Pengurusan Fasiliti	14
2.2	Kategori Pengurusan Fasiliti	16
2.3	Jenis Perkhidmatan FM	17
2.4	Perkhidmatan Yang Ditawarkan Oleh Firma Perundingan FM	28
3.1	Skala Likert Tahap Kepentingan Aktiviti Yang Ditawarkan Perunding Pengurusan Fasiliti	45
3.2	Skala Likert Tahap Penggunaan Aktiviti Yang Ditawarkan Perunding Pengurusan Fasiliti	45
3.3	Ringkasan Statistik Yang Digunakan	46
3.4	Min Bagi Tahap	48
4.1	Strategi Pengurusan Aset	52
4.2	Strategi Penyumberan Luar	53
4.3	Perancangan Keseluruhan Aset	53
4.4	Ulasan Reka Bentuk Fasiliti	54
4.5	Perolehan Pengurusan Fasiliti	54
4.6	Pengurusan Maklumat Aset	54
4.7	Pengurusan Peralihan	55
4.8	Pengurusan Jaminan	55
4.9	Penilaian Keadaan Aset	56
4.10	Penilaian Pasca Menduduki	56
4.11	Operasi dan Penyenggaraan Aset	57
4.12	Pengurusan Perpindahan	57
4.13	Pengurusan Prestasi	58

4.14	Pelan Kelangsungan Perniagaan	58
4.15	Pengubahsuaian Aset	58
4.16	Penggantian Kitaran Hayat Aset	59
4.17	Pelupusan Aset	59
4.18	Strategi Pengurusan Aset	60
4.19	Strategi Penyumberan Luar	61
4.20	Perancangan Keseluruhan Aset	61
4.21	Ulasan Reka Bentuk Fasiliti	62
4.22	Perolehan Pengurusan Fasiliti	62
4.23	Pengurusan Maklumat Aset	63
4.24	Pengurusan Peralihan	63
4.25	Pengurusan Jaminan	64
4.26	Penilaian Keadaan Aset	64
4.27	Penilaian Pasca Menduduki	65
4.28	Operasi dan Penyenggaraan Aset	65
4.29	Pengurusan Perpindahan	66
4.30	Pengurusan Prestasi	66
4.31	Pelan Kelangsungan Perniagaan	67
4.32	Pengubahsuaian Aset	67
4.33	Penggantian Kitaran Hayat Aset	68
4.34	Pelupusan Aset	68
4.35	Min Perkhidmatan Perunding FM mengikut tahap Kepentingan	69
4.36	Susunan Kedudukan Perkhidmatan Mengikut kepentingan perunding FM	70
4.37	Min Perkhidmatan Perunding FM mengikut tahap Penggunaa	71
4.38	Susunan Kedudukan Perkhidmatan Mengikut kepentingan perunding FM	72
5.1	Susunan Kedudukan Perkhidmatan Mengikut Tahap kepentingan perunding FM	77

5.2	Susunan Kedudukan Perkhidmatan Mengikut tahap penggunaan perunding FM	79
-----	--	----

SENARAI RAJAH

NO RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Perkhidmatan FM	4
1.2	Carta alir metodologi kajian	8
2.1	Perkhidmatan FM	16
2.2	Bidang Pengurusan FM dan Pihak yang terlibat	19
3.1	Carta Alir Metodologi Kajian	49

SENARAI SINGKATAN

BIFM	British Institute of Facilities Management
FM	Facilities Management
IFMA	Institute Facilities Management Association
MAFM	Malaysian Association of Facilities Management
POE	Post Occupancy Evaluation
SPSS	Statistical Package for Social Science

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

A

B

TAJUK

Soal Selidik

Analisis Deskriptif

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pengurusan Fasilitas (FM) secara umumnya merupakan silangan beberapa disiplin dan perkhidmatan dan ianya boleh mengelirukan di mana sering digunakan untuk menggambarkan satu bidang FM yang tertentu (Moore dan Finch, 2004). Hakikatnya, bidang FM ini sebenarnya melibatkan pelbagai bidang dan dapat membantu dalam mengoptimalkan kos yang akan menguntungkan semua pihak yang terlibat dengan matlamat keseluruhan untuk membantu organisasi mencapai objektif yang strategik.

FM boleh ditakrifkan sebagai integrasi dan penyelarasan perkhidmatan bukan teras untuk menyokong sepenuhnya objektif sebuah organisasi (Ada Scupola, 2012). FM telah ditakrifkan oleh International Facilities Management Association (IFMA, 2003) sebagai amalan menyelaraskan operasi persekitaran pembinaan dan aset serta menggunakan sebaiknya prinsip dalam pelbagai disiplin untuk mengurus manusia, proses dan teknologi dengan cara yang paling efektif dan kos efektif. Manakala British Institute of Facilities Management (BIFM, 2003) menakrifkan FM sebagai integrasi aktiviti pelbagai disiplin dalam alam bina dan pengurusan terhadap individu dan tempat kerja.

Fungsi utama dan fokus FM adalah untuk mengurus perubahan yang berlaku antara hubungan sebuah organisasi, pekerja dan fasiliti mereka (Myeda dan Pitt, 2014). Peranan FM juga dilihat sebagai pengurusan kecekapan kos yang digunakan untuk mencapai peningkatan pelbagai dimensi daya saing perniagaan. Walaubagaimanapun, masih ramai yang melihat FM dalam jangka kolektif, yang menggabungkan sekali semua fasiliti dan perkhidmatan bangunan dalam sebuah organisasi (Brown et al, 2001). Kesemua peranan ini adalah berdasarkan perkhidmatan yang pelbagai di bawah disiplin FM.

Skop FM adalah merangkumi aspek seperti hartanah, pengurusan ruang, kawalan persekitaran, kesihatan dan keselamatan dan perkhidmatan sokongan yang lain. Oleh hal yang demikian, bagi memenuhi skop perkhidmatan yang pelbagai ditawarkan dalam bidang FM, pelbagai pihak memainkan peranan yang penting dalam menyampaikan perkhidmatan FM. Hal ini kerana Nutt (2000) menjelaskan bahawa FM telah ditubuhkan sebagai perkhidmatan yang merangkumi pelbagai pasaran iaitu antaranya adalah kontraktor FM, pasukan unit dalaman FM, pembekal FM, perunding FM dan institusi korporat FM. Salah satu cabang tugas dalam bidang FM adalah perunding FM.

Umumnya, perunding merupakan individu yang memberi nasihat kepada seseorang atau sebuah organisasi terhadap sesuatu kepakaran yang diperlukan oleh pelanggan. Perunding merupakan badan profesional tertentu yang menyediakan sebuah organisasi dengan input yang diperlukan menggunakan komunikasi untuk mencapai matlamat organisasi mereka (Sara Von Platen, 2015). Oleh hal yang demikian, perunding FM adalah individu atau badan yang berperanan untuk memberikan khidmat perundingan berdasarkan skop dan disiplin FM yang luas.

Namun demikian, bagi kebanyakan negara yang membangun, FM merupakan profesion yang baru. Dengan sebab itu, dilema utama yang dihadapi oleh FM adalah krisis identiti di mana tugas dan kepentingan setiap pihak seperti kontraktor, perunding, pengurus FM dan lain-lain sukar untuk difahami oleh orang awam (Price, 2003). Sementara itu, kebanyakan kajian yang terdahulu telah mengkaji jenis perkhidmatan yang ditawarkan oleh kontraktor FM akan tetapi kajian jenis

perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM masih kurang. Oleh itu, kajian ini memberi tumpuan terhadap jenis-jenis perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM.

1.2 Penyataan Masalah

Kontraktor FM kebanyakannya menyediakan perkhidmatan penyumberan luar misalnya pengurusan ruang, pembersihan, kesihatan, keselamatan, perkhidmatan ICT dan perkhidmatan sokongan yang lain. Jenis perkhidmatan yang berada di bawah FM masih tidak jelas dan bergantung kepada kepentingan organisasi (Ada Scupola, 2012). Jadual 1.1 menunjukkan kategori FM yang boleh dibahagikan kepada dua iaitu ruang dan infrastruktur serta manusia dan organisasi.

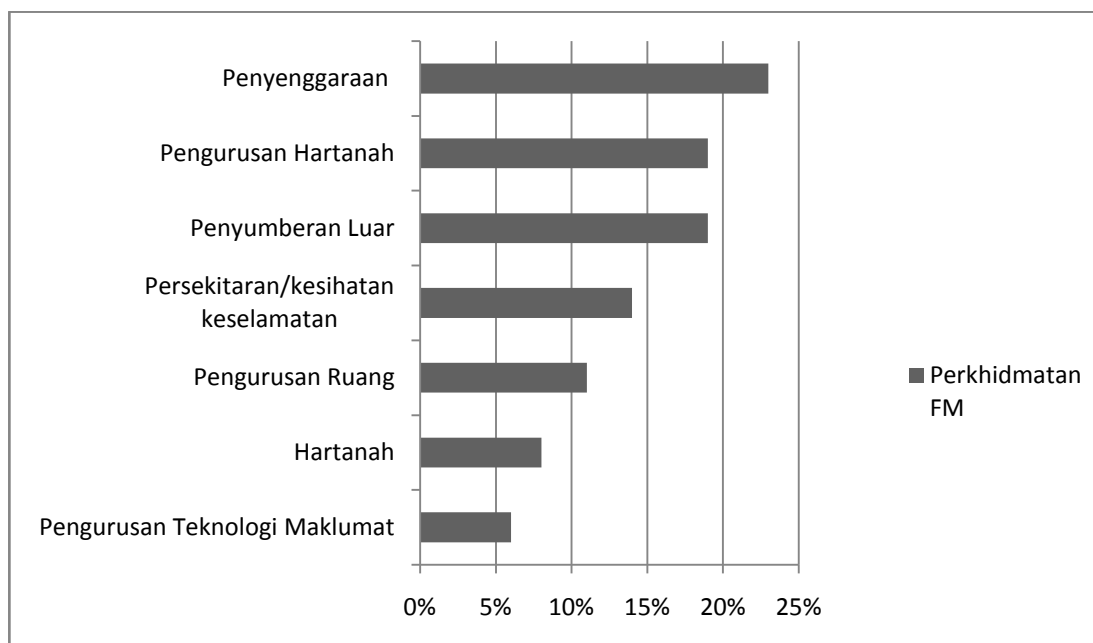
Jadual 1.1 : Kategori Pengurusan Fasiliti

Kategori FM	Perkhidmatan Fasiliti
Ruang dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ruang ➤ Ruang Luar ➤ Pembersihan ➤ Tempat Kerja ➤ Sektor tertentu
Manusia dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesihatan dan Keselamatan ➤ Katering ➤ Kaunter Pertanyaan and bilik mesyuarat ➤ ICT ➤ Logistik ➤ Sokongan Pengurusan ➤ Sokongan perniagaan kewangan ➤ Sokongan sumber manusia

Sumber: Diolah daripada Ada Scupola (2012)

Seperti yang telah dinyatakan di dalam subtopik 1.1, kebanyakan kajian tertumpu kepada perkhidmatan kontrak FM dan kurang kajian dijalankan terhadap perkhidmatan perundingan FM. Sebagai contoh kebanyakan kajian menekankan tentang perkhidmatan kontraktor seperti kajian yang dijalankan oleh Moore dan

Finch (2004), Peter McLennan (2004), Tero Lehtonen (2006) dan Syahrul Nizam et al (2010). Kajian yang dijalankan oleh Syahrul Nizam et al (2010) turut menekankan mengenai aktiviti perkhidmatan kontraktor FM di Asia Tenggara. Rajah 1.1 menunjukkan perkhidmatan kontraktor FM.



Rajah 1.1: Jenis Perkhidmatan FM

Persoalannya, adakah perkhidmatan FM yang disediakan oleh kontraktor FM seperti rajah 1.1 sama dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM. Walaupun kepentingan profesion perunding FM semakin meningkat dan dapat dilihat dalam dunia Pengurusan Fasiliti, namun demikian hanya terdapat sedikit data yang wujud bagi mengukur dan menggambarkan keadaan sebenar industri perkhidmatan perundingan FM. Pengkaji terdahulu turut menjelaskan bahawa salah satu bidang dalam FM adalah bidang perundingan namun begitu, mengenai keadaan sebenar profesion ini masih kekurangan data empirikal.

Selain itu, isu yang dapat dikesan ialah ketiadaan jenis-jenis perkhidmatan perundingan FM yang standard. Daripada jenis-jenis perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM yang diperolehi daripada laman web, dapat dilihat bahawa perkhidmatan yang disediakan oleh mereka berbeza. Sebagai contoh Uda Dayaurus, sebuah firma perundingan FM yang berdaftar dengan MAFM menawarkan

perkhidmatan perundingan yang sedikit berbanding firma perunding Global Facilities Management dan firma perunding FM yang lain. Namun begitu, terdapat perkhidmatan yang sama disediakan oleh kesemua firma perundingan FM misalnya seperti pemeriksaan penyenggaraan, pengurusan prestasi, pengurusan aset dan beberapa lagi perkhidmatan yang sama. Disebabkan terdapat perbezaan perkhidmatan yang ditawarkan dan tiada standard bagi perkhidmatan tersebut, ia menyebabkan pelanggan terpaksa memilih beberapa ahli perunding FM untuk menyelesaikan masalah mereka. Oleh itu, pengenalpastian jenis-jenis perkhidmatan yang standard adalah penting supaya penambahbaikan boleh diperkenalkan dan akhirnya amalan standard yang baik dapat dibangunkan (Imai, 1999).

Tambahan lagi, melalui perbualan dengan Setiausaha MAFM semasa Mesyuarat Tahunan (AGM) 2015, beliau mengesahkan bahawa perkhidmatan yang disediakan oleh perunding FM adalah berbeza jenis dengan nama yang mengelirukan pelanggan. Ianya juga membuka peluang kepada caj dan bayaran yang dikenakan tidak standard yang akan menyukarkan pelanggan untuk menyediakan kontrak dan membuat bayaran berdasarkan prestasi perkhidmatan yang disediakan.

Oleh itu, kajian ini memberi tumpuan kepada menjawab persoalan kajian seperti berikut:

- a) Apakah perkhidmatan perunding FM yang standard?
- b) Apakah perkhidmatan perundingan FM yang diperlukan oleh pelanggan

1.3 Objektif Kajian

Bagi menjawab pernyataan masalah dan persoalan kajian, dua objektif kajian telah ditetapkan iaitu:

- i. Menenalpasti perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM
- ii. Mengkaji perkhidmatan utama yang perlu ditawarkan bagi perunding FM

1.4 Skop Kajian

Kajian ini memfokuskan kepada perkhidmatan perunding FM yang berdaftar dengan MAFM sahaja kerana perkhidmatan yang ditawarkan oleh mereka masih mengelirukan dan menggunakan nama yang berbeza bagi setiap perkhidmatan di samping ketiadaan standard perkhidmatan yang khusus kepada perunding FM.

1.5 Metodologi Kajian

Bagi mencapai objektif kajian seperti yang telah dinyatakan, kajian ini akan dijalankan dengan menggunakan kaedah seperti berikut:

- a) Kajian Literatur
- b) Borang Soal Selidik

Kajian Literatur merupakan aktiviti atau proses yang berterusan sepanjang kajian ini dijalankan. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM diperoleh daripada kajian literatur yang disahkan menggunakan analisis deskriptif terhadap data yang dikumpul daripada borang soal selidik. Kaedah tersebut ada dinyatakan di

dalam rajah 1.1 dan dibincangkan dengan terperinci di dalam perenggan yang seterusnya.

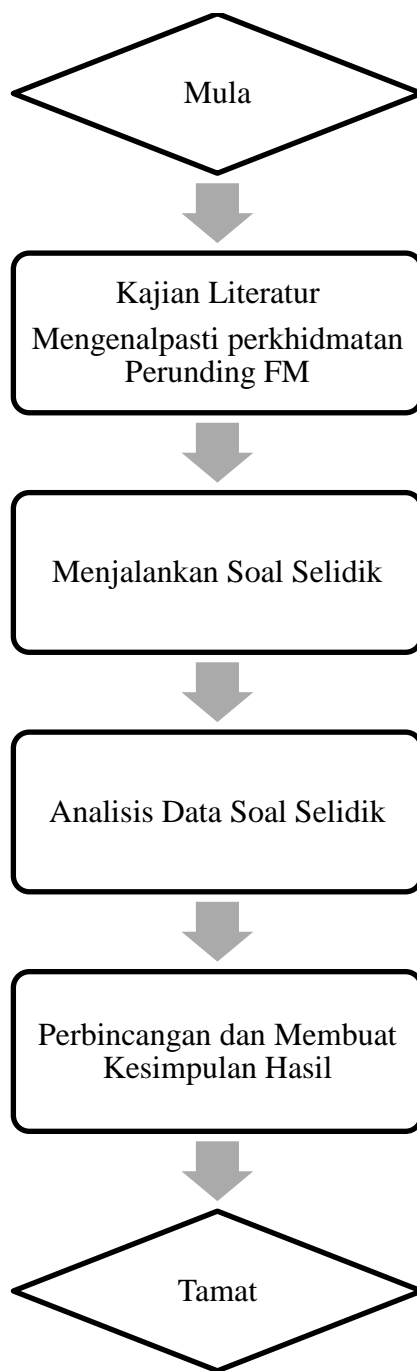
1.5.1 Kajian Literatur

Tujuan utama adalah untuk mengenalpasti jurang yang terdapat dalam perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM. Selain itu, berdasarkan kajian yang terdahulu, pelbagai kajian telah dijalankan berkaitan dengan pihak yang terlibat dalam FM yang terdiri daripada kontraktor FM, pembekal FM dan salah satunya adalah perunding FM. Oleh itu dapat dilihat bahawa terdapat jurang dimana kajian yang khusus terhadap perkhidmatan perunding FM masih kurang. Tambahan lagi, perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM adalah tidak sama dan tidak mempunyai amalan standard yang tetap bagi setiap firma perundingan FM. Beberapa perkhidmatan perunding FM telah disenaraikan di dalam Jadual 2.5 yang terdapat di dalam bab 2. Strategi dalam mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian dengan kajian terhadap perkhidmatan perundingan FM turut diperolehi melalui analisis daripada pembacaan artikel yang terdahulu.

1.5.2 Soal Selidik

Senarai perkhidmatan perundingan yang ditawarkan oleh perunding FM kemudian ditukar kepada bentuk soalan. Borang soal selidik yang dirangka seterusnya diedarkan kepada perunding FM yang berdaftar dengan MAFM. Skala likert digunakan untuk menilai tahap kepentingan dan tahap penggunaan setiap perkhidmatan yang ditawarkan oleh perunding FM. Beberapa teknik analisis digunakan misalnya seperti frekuensi, min dan ranking. Tujuan utama adalah untuk memastikan perkhidmatan industri perundingan FM disahkan

Metodologi bagi kajian adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.2



Rajah 1.2 : Carta Alir Metodologi Kajian

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini secara amnya adalah berkepentingan kepada beberapa pihak seperti pihak MAFM, perunding FM, pelanggan dan pelajar.

i. Pihak MAFM

Kajian ini akan membantu pihak MAFM untuk menetapkan standard aktiviti atau perkhidmatan perundingan yang perlu diberikan bagi sesebuah firma perundingan FM. Dengan menetapkan standard ke atas perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, ia akan dapat memberi penambahbaikan ke atas perkhidmatan perundingan FM.

ii. Perunding FM

Dengan adanya kajian ini, perunding FM dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik selari dengan permintaan pelanggan dan dapat menilai tahap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

iii. Pelanggan

Kajian ini akan memberikan manfaat kepada pelanggan kerana ia dapat memberikan perkhidmatan yang standard mengikut keperluan dan kehendak pelanggan.

iv. Pelajar

Kajian ini akan memberikan manfaat kepada pelajar dimana mereka dapat mengetahui perkhidmatan yang patut diberikan oleh perunding FM.

1.7 Susunan Bab

Kajian ini terbahagi kepada 5 bab iaitu:

Bab satu merupakan penjelasan kepada latar belakang kajian yang merangkumi pengenalan, pengenalanpastian terhadap masalah, matlamat, objektif, skop kajian, kepentingan kajian, metodologi kajian dan sususnatur bab.

Bab dua merupakan kajian literatur yang menjelaskan secara umum mengenai pengurusan fasiliti, trend pengurusan fasiliti serta peranan perunding pengurusan fasiliti. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak perunding pengurusan fasiliti.

Bab tiga menjelaskan tentang metodologi kajian yang digunakan untuk menjalankan kajian ini. Bab ini memperincikan lagi langkah-langkah yang diambil bagi menjalankan analisis. Bentuk data-data yang diperlukan di dalam kajian ini adalah merangkumi soalan yang ringkas.

Bab empat menjelaskan mengenai analisis kajian di mana ia membincangkan hasil kajian. Penemuan analisis kajian diperolehi daripada soalselidik yang dijalankan secara dalam talian terhadap perunding pengurusan fasiliti. Ia merupakan bahan utama bagi mencapai objektif kajian ini.

Bab lima menghuraikan mengenai hasil kajian, cadangan, cadangan untuk kajian lanjutan dan kesimpulan bagi kajian. Bab ini menjelaskan mengenai

penemuan-penemuan yang telah diperoleh dalam kajian ini serta menilai akan pencapaian objektif kajian ini.

RUJUKAN

- Adams, S. M., Zanzi, A., & Adams, S. M. (2006). The consulting career in transition : from partnership to corporate.
- Adewunmi, Y., Omirin, M., Famuyiwa, F., & Farinloye, O. (2011). Post-occupancy evaluation of postgraduate hostel facilities. *Facilities*, 29(3/4), 149–168.
- Aidan, O. G., Tweed, C., Gabriela, M., Aidan, O. G., Tweed, C., Gabriela, M., ... Zapata-lancaster, M. G. (2014). Learning from design reviews in low energy buildings. *Structural Survey*, 32, 246–264.
- Alexander , Keith. (1994). A Strategy for Facilities Management. *Facilities*, 12(11), 6–10.
- Ali, A. S., Kamaruzzaman, S. N., & Salleh, H. (2009). The characteristics of refurbishment projects in Malaysia. *Facilities*, 27(1/2), 56–65.
- Amaratunga , D., & Baldry , David . (2002). Moving from performance measurement to performance management. *Facilities*, 20(5/6), 217–223.
- Amaratunga, R. (2000). Assessment of facilities management performance.
- Ambos, T. C., & Schlegelmilch, B. B. (2009). Managing knowledge in international consulting firms. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 491–508.
- Authors, F. (2002). Quality service of ISO 9000 consultants.
- Barnes, B. K., Scott, B., Barnes, B. K., & Scott, B. (2012). The influential internal consultant.

- Barton, R., Jones, Delwyn, & Gilbert, Dale. (2002). Strategic asset management incorporating ecologically sustainable development. *Journal of Facilities Management, 1*(1), 70–84.
- Bogle, T. W. (1999). The “All-in” Bundled Services Model for facilities management and costing. *Journal of Corporate Real Estate, 2*(1), 50–57.
- Botha , J., & Solms , Rossouw Von . (2004). A cyclic approach to business continuity planning. *Information Management & Computer Security, 12*(4), 328–337.
- Bröchner, J. (2008). Construction contractors integrating into facilities management. *Facilities, 26*(1/2), 6–15.
- Bröchner, J., Adolfsson, P., & Johansson, M. (2002). Outsourcing facilities management in the process industry: A comparison of Swedish and UK patterns. *Journal of Facilities Management, 1*(3), 265–271.
- Brown, A., Hinks, J., & Sneddon, J. (2001). The facilities management role in new building procurement. *Facilities, 19*(3/4), 119–130.
- Cardellino, P., & Finch, E. (2006). Evidence of systematic approaches to innovation in facilities management.
- Casadesús , M., Viadiu , F. M., & Saizarbitoria , I. H. (2002). Quality service of ISO 9000 consultants. *International Journal of Quality & Reliability Management, 19*(8/9), 998–1013.
- Chandrashekar, A., & Gopalakrishnan, B. (2008). Maintenance risk reduction for effective facilities management. *Journal of Facilities Management, 6*(1), 52–68.
- Christian, C., Daniel, V. F., Coenen, C., & Felten, D. Von. (2014). A service-oriented perspective of facility management.
- Chrusciel, D., & Chrusciel, D. (2006). Consultant as teacher or teacher as consultant : what is the relationship ?

- Clark , L., & Rees , D. (2000). Professional facilities management in public sector organisations. *Facilities*, 18(10/11/12), 435–443
- Defects “ Liability ” Periods. (2014), (March).
- Dettwiler , Paul. (2006). Offices of Swedish growth firms: facilities management variables. *Facilities*, 24(5/6), 221–241.
- Diez, K., & Lennerts, K. (2009). A process-oriented analysis of facility management services in hospitals as a basis for strategic planning. *Journal of Facilities Management*, 7(1), 52–60.
- E.D. Love, P., O’Donoghue, D., R. Davis, P., & Smith, J. (2014). Procurement of public sector facilities. *Facilities*, 32(9/10), 460–471.
- El-akruti, K., & Dwight, R. (2013). A framework for the engineering asset management system. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 19(4), 398–412.
- El-Haram, M., & Agapiou, A. (2002). The role of the facility manager in new procurement routes.
- Elmualim, A., Shockley, D., Valle, R., Ludlow, G., & Shah, S. (2010). Barriers and commitment of facilities management profession to the sustainability agenda. *Building and Environment*, 45(1), 58–64.
- Elyna Myeda, N., & Pitt, M. (2014). Facilities management in Malaysia. *Facilities*, 32(9/10), 490–508.
- Estate, R. (2013). Barriers To the Implementation of Post Occupancy Evaluation :, 2013(June), 25–26.
- Firdauz, a. M., Sapri, M., & Mohammad, I. S. (2015). Facility management knowledge development in Malaysia. *Facilities*, 33(1/2), 99–118.
- Fleming , David. (2004). Facilities management: a behavioural approach. *Facilities*, 22(1/2), 35–43.

- Furtmueller, E., Dick, R. Van, & Wilderom, C. (2011). Service behaviours of highly committed financial consultants. *Journal of Service Management*, 22(3), 317–343.
- Gilchrist, A., Gilchrist, A., Waterhouse, P., & Allen, B. (1994). Information consultancy services and development.
- Hadjri, K., & Crozier, C. (2009). Post-occupancy evaluation: purpose, benefits and barriers. *Facilities*, 27(1/2), 21–33.
- Haiza, a A., Takiah, I., & Norman, S. (2006). Pengurusan perolehan: peranan kualiti audit dan urus tadbir korporat. *International Journal of Management and Science*, 13(Special Issues), 163–188.
- Hebert, P. R., & Chaney, S. (2012). Using end-user surveys to enhance facilities design and management. *Facilities*, 30(11/12), 458–471.
- Hebert, P., & Chaney, S. (2011). Enhancing facilities management through generational awareness. *Journal of Facilities Management*, 9(2), 145–152.
- Hodges, C. P. (2005). A facility manager's approach to sustainability. *Journal of Facilities Management*, 3(4), 312–324.
- Holtz, R., & Campbell, P. (2004). Six Sigma: Its implementation in Ford's facility management and maintenance functions. *Journal of Facilities Management*, 2(4), 320–329.
- INTEN, (2004) kebebasan juruaudit sebagai pemoderat dalam hubungan antara kualiti udit dengan pengurusan perolehan..pdf. (n.d.).
- Jensen, P. A. (2010a). The facilities management market in Denmark. *Facilities*, 28(7/8), 383–394.
- Jensen, P. A. (2010b). The Facilities Management Value Map: a conceptual framework. *Facilities*, 28(3/4), 175–188.

- Jensen, P. A. (2011). Organisation of facilities management in relation to core business. *Journal of Facilities Management*, 9(2), 78–95.
- Jolicoeur, P. W., & Barrett, James T. (2004). Coming of age: Strategic asset management in the municipal sector. *Journal of Facilities Management*, 3(1), 41–52.
- Kagaari, J., Munene, J. C., & Ntayi, J. M. (2010). Performance management practices, employee attitudes and managed performance. *International Journal of Educational Management*, 24(6), 507–530.
- Kakabadse, N. K., Louchart, E., Kakabadse, A., Kakabadse, N. K., & Louchart, E. (2006). Consultant 's role: a qualitative inquiry from the consultant 's perspective.
- Kamaruzzaman, S. N., & Zawawi, E. M. A. (2010). Development of facilities management in Malaysia. *Journal of Facilities Management*, 8(1), 75–81.
- Kaya , S., & Alexander , K. (2006). Classifying client side FM organisations in the United Kingdom – 2: How my in-house FM organisation compares to my competitors and others? *Journal of Facilities Management*, 4(3), 181–191.
- Kaya, S., Heywood, C. A., Arge, K., Brawn, G., & Alexander, K. (2004). Raising facilities management's profile in organisations: Developing a world-class framework. *Journal of Facilities Management*, 3(1), 65–82.
- Kelly , J., Hunter , K., Shen , G., & Yu , A. (2005). Briefing from a facilities management perspective. *Facilities*, 23(7/8), 356–367.
- Kenton, B., & Moody, D. (2003). The Role of the Internal Consultant by, 1–44.
- KERAJAAN MALAYSIA Kaedah Perolehan Kerajaan. (2013).
- Kooymans , R., & Abbott , James . (2006). Developing an effective service life asset management and valuation model. *Journal of Corporate Real Estate*, 8(4), 198–212.

- Kshirsagar, A. S., El-Gafy, M. a., & Abdelhamid, T. S. (2010). Suitability of life cycle cost analysis (LCCA) as asset management tools for institutional buildings. *Journal of Facilities Management*, 8(3), 162–178.
- Larsen, J. L., Elle, M., Hoffmann, B., & Munthe-Kaas, P. (2011). Urbanising facilities management: the challenges in a creative age. *Facilities*, 29(1/2), 80–92.
- Lavell, J. L. (2004). Business continuity plans: An overview. *Journal of Investment Compliance*, 5(2), 62–64.
- Lavy, S., & Dixit, M. K. (2010). Literature review on design terror mitigation for facility managers in public access buildings. *Facilities*, 28(11/12), 542–563.
- Lehtonen , Tero. (2006). Collaborative relationships in facility services. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(6), 429–444.
- Lloyd, E. J., Ju, E., & Lloyd, B. (2006). Consulting for virtual excellence : virtual teamwork as a task for consultants.
- Lloyd, J. (2005). How to build a high-performance facility management organisation. *Journal of Facilities Management*, 3(4), 325–337.
- McDonagh, J., & Hayward, Timothy. (2000). Outsourcing corporate real estate asset management in New Zealand. *Journal of Corporate Real Estate*, 2(4), 351–371.
- McGreevy , Malcolm . (2003). Managing the transition. *Industrial and Commercial Training*, 35(6), 241–246.
- McLennan , Peter. (2004). Service operations management as a conceptual framework for facility management. *Facilities*, 22(13/14), 344–348.
- Measurement, P., Of, A., & Through, P. (n.d.). Facilities Management Consulting | Davis Langdon. Retrieved from <http://www.dlpks.ie/services/facilities-management-consulting>

- Meng, X. (2014). The role of facilities managers in sustainable practice in the UK and Ireland. *Smart and Sustainable Built Environment*, 3(1), 23–34.
- Meng, X., & Minogue, M. (2011). Performance measurement models in facility management: a comparative study. *Facilities*, 29(11/12), 472–484.
- Moore, M., & Finch, E. (2004). Facilities management in South East Asia. *Facilities*, 22(9/10), 259–270.
- Mudrak, T., Wagenberg, A. Van, & Wubben, E. (2005). Innovation process and innovativeness of facility management organizations. *Facilities*, 23(3/4), 103–118.
- Natukunda, C. M., Pitt, M., & Nabil, A. (2013). Understanding the outsourcing of facilities management services in Uganda. *Journal of Corporate Real Estate*, 15(2), 150–158.
- Nitithamyong, P., & Tan, Z. (2007). Determinants for effective performance of external project management consultants in Malaysia. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 14(5), 463–478.
- Noor, M. N. M., & Pitt, M. (2009). A critical review on innovation in facilities management service delivery. *Facilities*, 27(5/6), 211–228.
- Nutt, B. (2000). *Prospect 2000: Four Competing Futures for Facility Management*.
- Okoroh, M. I., Ilozor, B. D., & Gombera, P. P. (2006). Modelling of risk management in health care facilities. *Facilities*, 24(5/6), 197–210.
- Parish, A. R., & Middleton, P. M. (1984). The consultant's role in project management, *131*(6).
- Pellegrinelli, S. (2006). Managing the interplay and tensions of consulting interventions.
- Pitt, M., & Goyal, Sonia. (2004). Business continuity planning as a facilities management tool. *Facilities*, 22(3/4), 87–99.

- Plane, C. V., & Green, A. N. (2012). Buyer-supplier collaboration: the aim of FM procurement? *Facilities*, 30(3/4), 152–163.
- Povey, D., & Peach, N. (2013). Understanding and implementing strategic asset management at the University of Southern Queensland. *Facilities*, 31(7/8), 343–356.
- Price, S., Pitt, M., & Tucker, M. (2011). Implications of a sustainability policy for facilities management organisations.
- Rogers, J. W. (2013). Can facility managers impact the expected budgetary outcomes of robust asset management programs? *Facilities*, 31(1), 56–67.
- Sapri, M., & Baba, M. (2008). *Penyumberan Luar dalam Pengurusan Fasilitas*.
- Schuman, C. a., & Brent, Alan C. . (2005). Asset life cycle management: towards improving physical asset performance in the process industry. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(6), 566–579.
- Scupola, A. (2012). Managerial perception of service innovation in facility management organizations. *Journal of Facilities Management*, 10(3), 198–211.
- Smith, J., O’Keeffe, Nellie, Georgiou, Jim, & Love, Peter E.D. . (2004). Procurement of construction facilities: a case study of design management within a design and construct organisation. *Facilities*, 22(1/2), 26–34.
- Smith, M. E., & Smith, M. E. (2006). What client employees say about consultants.
- Spires, Carl . (1996). Asset and maintenance management - becoming a boardroom issue. *Managing Service Quality*, 6(3), 13–15.
- Steenhuizen, D., Flores-Colen, I., Reitsma, a. G., & Ló, P. B. (2014). The road to facility management. *Facilities*, 32(1), 46–57.
- Straub, A. (2003). Using a condition-dependent approach to maintenance to control costs and performances. *Journal of Facilities Management*, 1(4), 380–395.

Summary, E. (2011). FAM100-001 : Review of current procurement practice in the Facilities Management sector where resources are used sustainably . We work with businesses and individuals to help them reap the benefits of reducing waste , develop sustainable products and use resources in an efficient way .

Tay , L., & Ooi , J. T. L. (2001). Facilities management: a “Jack of all trades”? *Facilities*, 19(10), 357–363.

Transition Management : Defining Transparency Transparency has always been an important element of transition management – but what does it really mean ? Michael Gardner. (2012), 2012.

Ventovuori , T., & Lehtonen , T. (2006). Alternative models for the management of FM services: An empirical investigation. *Journal of Corporate Real Estate*, 8(2), 73–90.

Waheed, Z., & Fernie, S. (2009). Knowledge based facilities management. *Facilities*, 27(7/8), 258–266.

Wyatt, P. (2009). Replacement cost and market value.

Zakaria, H., Arifin, K., Ahmad, S., & Aiyub, K. (2010). Pengurusan Fasiliti Dalam Penyelenggaraan Bangunan : Amalan Kualiti , Keselamatan dan Kesihatan Universiti Kebangsaan Malaysia. *Journal of Techno-Social*, 2(1), 23–36.