

POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

**KAJIAN MENGENAI PENALTI YANG DIKENAKAN KEPADA SYARIKAT
PENGURUSAN FASILITI DI HOSPITAL AWAM**

MOHAMAD AFIQ AMZAR BIN MOHAMED ADIRA

**Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Teknologi Pengurusan Fasiliti
Dengan Kepujian**

**Pengajian Pengurusan Fasiliti Jabatan Kejuruteraan Awam Politeknik
Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah**

OGOS 2020

**PENGAJIAN PENGURUSAN FASILITI
JABATAN KEJURUTERAAN AWAM
POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

**PENGESAHAN HAK CIPTA
DISERTASI / LAPORAN PROJEK PRASISWAZAH**

Nama Penulis	:	MOHAMAD AFIQ AMZAR BIN MOHAMED ADIRA
Tajuk Disertasi / Laporan	:	Kajian Mengenai Penalti Yang Dikenakan Kepada Syarikat Pengurusan Fasiliti Di Hospital Awam
No. Kad Pengenalan	:	941025-03-5141
No. Pendaftaran	:	08BFM16F3002

Saya akui bahawa disertasi / laporan ini diklasifikasikan sebagai:

<input type="checkbox"/>	Sulit	(Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)
<input type="checkbox"/>	Terhad	(Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi di mana kajian ini dijalankan)
<input type="checkbox"/>	Akses Terbuka	Saya bersetuju disertasi / laporan ini diterbitkan secara akses terbuka (text lengkap)

Saya akui bahawa Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak-hak seperti berikut:

1. Disertasi / Laporan ini merupakan hak milik Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
2. Perpustakaan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat Salinan Disertasi / Laporan ini untuk tujuan penyelidikan sahaja.
3. Perpustakaan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat salinan Disertasi / Laporan ini sebagai bahan akademik pertukaran antara institusi pendidikan.

Tandatangan Penulis:

Disahkan oleh :

Nama Penuh Penulis:
Mohamad Afiq Amzar Bin
Mohamed Adira
Tarikh:

Nama Penuh Penyelia:
Puan Che Najah Binti Che Noh
Tarikh:

CATATAN: *Jika disertasi/laporan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada organisasi berkaitan dengan menyatakan tempoh dan sebab maklumat dalam penulisan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD.

PENGAKUAN PENULIS

Saya akui bahawa karya di dalam disertasi ini merupakan hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Nama Pelajar : MOHAMAD AFIQ AMZAR BIN
MOHAMED ADIRA
Nombor Pendaftaran Pelajar : 08BFM16F3002
Nombor My Kad Pelajar : 941025-03-5141
Tajuk Disertasi : Kajian Mengenai Penalti Yang Dikenakan
Kepada Syarikat Pengurusan Fasiliti Di
Hospital Awam
Program : Ijazah Sarjana Muda Teknologi
Pengurusan Fasiliti Dengan Kepujian
Jabatan : Kejuruteraan Awam
Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz
Shah, Shah Alam

Tandatangan Pelajar :
Tarikh :

Disahkan Oleh :

Nama Penyelia : PUAN CHE NAJAH BINTI CHE NOH
Jabatan : Kejuruteraan Awam
Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz
Shah, Shah Alam

Tandatangan Penyelia :
Tarikh :

PENGHARGAAN

Assalamualaikum W.B.T dan Salam Sejahtera

Alhamdulillah, syukur ke hadrat ilahi kerana dengan izinNya kajian dan disertasi ini berjaya disiapkan walaupun pelbagai halangan dan cabaran yang telah dilalui. Pertama sekali diucapkan terima kasih kepada para pensyarah Pengajian Pengurusan Fasiliti, terutamanya penyelia saya, Puan Che Najah Binti Che Noh yang membantu dan mengajar saya dalam menjayakan kajian ini. Pelbagai komen, cadangan dan juga nasihat yang telah diberikan dalam menjalankan proses disertasi kajian ini.

Disamping itu, jutaan terima kasih juga diberikan kepada ibu bapa saya yang sentiasa menyokong dan memberi semangat untuk membantu saya menyiapkan penulisan ini. Dengan semangat yang diberikan oleh mereka dapat memberi kekuatan kepada saya untuk meneruskan halangan dan cabaran semasa kajian ini dijalankan.

Selain itu, terima kasih juga kepada mentor dalam industri yang sentiasa memberikan bantuan dan dorongan untuk menghasilkan penulisan ini. Tidak dilupakan juga kepada staf-staf industri serta rakan-rakan seperjuangan yang membantu memberikan cadangan dan berkongsi ilmu semasa saya menjalankan kajian ini.

Akhir sekali, saya berterima kasih kepada pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas jasa anda semua. Semoga kita semua diberkati dan diredhai olehNya. Amin

ABSTRAK

Di Malaysia, permintaan pengurusan fasiliti meningkat bagi bangunan kerajaan seperti hospital awam untuk mengekalkan fungsi bangunan serta membantu menyokong aktiviti teras perniagaan bangunan tersebut dengan memastikan kualiti perkhidmatan dijaga dengan baik. Namun setiap syarikat pengurusan fasiliti pasti tidak terlepas dengan penalti yang diberikan oleh pihak pelanggan ataupun klien sekiranya mereka gagal mengekalkan kualiti perkhidmatan mereka. Walaupun tahap perkhidmatan syarikat pengurusan fasiliti telahpun berada di tahap yang terbaik tetapi penerimaan penalti masih lagi berlaku kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Oleh itu, kajian ini dilakukan adalah untuk memberikan amalan terbaik kepada syarikat pengurusan fasiliti bagi mengurangkan penerimaan penalti dalam pengurusan fasiliti di hospital awam. Kajian ini menggunakan pendekatan secara abduktif. Strategi kajian pula adalah secara kaedah percampuran (*Mixed Method*). Manakala instrumen yang digunakan dalam kajian adalah seperti kaedah soal selidik, analisa dokumen, pemerhatian dan juga temu bual secara semistruktur. Justeru itu, analisa yang bersesuaian digunakan dalam kajian ini adalah analisis secara deskriptif, analisa secara realibiliti dan kekerapan dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Kaedah persampelan rawak digunakan dalam kajian ini dan sampel yang terlibat adalah sebanyak 83 orang kakitangan di syarikat pengurusan fasiliti di hospital yang terpilih. Hasil dapatan mendapati faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam adalah penggunaan masa, perancangan dan penjadualan kerja, kontrak penyelenggaraan, dan pengurusan sumber manusia.

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
ABSTRAK	i
ISI KANDUNGAN	ii
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Pernyataan masalah	3
1.2 Persoalan kajian	4
1.3 Matlamat dan objektif kajian	4
1.4 Skop kajian	5
1.5 Kepentingan kajian	5
1.6 Ringkasan	6
BAB 2 : KAJIAN LITERATUR	
2.0 Pengenalan	7
2.1 Pengurusan Fasiliti	8
2.1.1 Definisi Pengurusan Fasiliti	8
2.1.2 Skop Pengurusan Fasiliti	9

2.1.3	Fungsi Pengurusan Fasiliti Dalam Organisasi	10
2.1.3.1	Fungsi operasi atau pelaksanaan	11
2.1.3.2	Fungsi pengurusan	11
2.1.4	Persepsi Pengurusan Fasiliti di Malaysia	13
2.1.5	Peranan Pengurus Fasiliti	14
2.2	Kontrak Pengurusan Fasiliti	15
2.2.1	Definisi Kontrak	15
2.2.2	Elemen-elemen Kontrak	16
2.2.2.1	Tawaran	16
2.2.2.2	Penerimaan	17
2.2.2.3	Niat	18
2.2.2.4	Balasan	19
2.2.2.5	Kepastian	20
2.2.2.6	Keupayaan	20
2.2.3	Terma Kontrak	21
2.2.3.1	Definisi Terma Kontrak	21
2.2.3.2	Jenis Terma Kontrak	22
2.2.4	Penalti Kontrak	22
2.2.4.1	Definisi Penalti	22
2.2.4.2	Proses Penalti	23
2.3	Definisi Hospital	25
2.4	Kerangka Kerja	26

2.4.1	Pengurusan Masa	27
2.4.1.1	Kelewatan yang munasabah dan boleh dikompensasi	28
2.4.1.2	Kelewatan yang munasabah tetapi tidak boleh diberi pampasan	29
2.4.1.3	Kelewatan yang tidak munasabah	29
2.4.2	Perancangan dan penjadualan kerja	30
2.4.3	Kontrak Penyelenggaraan	31
2.4.4	Pengurusan Sumber Manusia	31
2.5	Ringkasan	32

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	33
3.1	Falsafah dan pendekatan kajian	34
3.1.1	Deduktif	34
3.1.2	Induktif	35
3.1.3	Abduktif	35
3.2	Rekabentuk Kajian	36
3.2.1	Matlamat	38
3.2.2	Kerangka Konseptual	38
3.2.3	Persoalan Kajian	39
3.2.4	Kaedah	40
3.2.4.1	Kaji Selidik	40

3.2.4.2	Temubual	41
3.2.4.3	Pemerhatian	42
3.2.4.4	Analisis Dokumen	43
3.2.5	Kesahan	44
3.2.5.1	Pengesahan pakar	44
3.3	Ringkasan	45

BAB 4: PENGUMPULAN DATA

4.0	Pengenalan	46
4.1	Sampel Kajian	47
4.1.1	Rekabentuk Persampelan	48
4.1.1.1	Persampelan Kebarangkalian	50
4.1.1.2	Persampelan Bukan Kebarangkalian	52
4.2	Saiz Sampel	54
4.3	Instrumen Pengumpulan Data	57
4.3.1	Instrumen 1 : Temu Bual Semi-Struktur	58
4.3.2	Instrumen 2 : Kaji Selidik	59
4.3.3	Instrumen 3 : Analisa Dokumen	60
4.4	Ringkasan	60

BAB 5 : ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN

5.0	Pengenalan	62
5.1	Demografik Responden	63

5.1.1	Analisa Responden Berdasarkan Jawatan	65
5.1.2	Analisa Responden Berdasarkan Jantina	66
5.1.3	Analisa Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	68
5.2	Dapatan Kajian Untuk Objektif Pertama	69
5.3	Dapatan Kajian Untuk Objektif Kedua	71
5.3.1	Analisa Data Bagi Faktor Pengurusan Masa	71
5.3.2	Analisa Data Bagi Faktor Perancangan Dan Penjadualan Kerja	74
5.3.3	Analisa Data Bagi Faktor Kontrak Penyelenggaraan	76
5.3.4	Analisa Data Bagi Faktor Pengurusan Sumber Manusia	78
5.4	Dapatan Kajian Untuk Objektif Ketiga	80
5.4.1	Cadangan Untuk Mengelakkan Penerimaan Penalti Kepada Syarikat Pengurusan Fasiliti Di Hospital Awam	80
5.4.1.1	Penambahan Pekerja Bagi Kerja Penyelenggaraan	80
5.4.1.2	Melakukan Kerja Mengikut Perancangan Dan Penjadualan Kerja Yang Ditetapkan	81
5.4.1.3	Penglibatan Keseluruhan Kakitangan Di Peringkat Pengurusan Fasiliti	81
5.4.1.4	Mematuhi Kehendak Kontrak	82

BAB 6 : KESIMPULAN

6.0	Pengenalan	83
6.1	Ringkasan Dapatan Bagi Persoalan Kajian	84
6.1.1	Persoalan Kajian 1	84
6.1.2	Persoalan Kajian 2	85
6.1.3	Persoalan Kajian 3	86
6.2	Implikasi Kajian	86
6.3	Limitasi Kajian	87
6.4	Cadangan	88
6.5	Kesimpulan	88
	RUJUKAN	90

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
Jadual 3.1	Persoalan, Matlamat dan Objektif Kajian	39
Jadual 4.1	Persampelan kebarangkalian	51
Jadual 4.2	Persampelan bukan kebarangkalian	53
Jadual 4.3	Jadual Populasi	55
Jadual 4.4	Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Krecjie Dan Morgan (1970)	56
Jadual 4.5	Skala Likert untuk borang kaji selidik Bahagian B	60
Jadual 5.1	Skor Skala Likert	63
Jadual 5.2	Jumlah Responden Mengikut Bangunan	64
Jadual 5.3	Senarai Jawatan Responden	65
Jadual 5.4	Senarai Jantina Responden	66
Jadual 5.5	Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	68
Jadual 5.6	Perkara-perkara yang menyebabkan penalti Yang dikenalpasti	70
Jadual 5.7	Skor Min Bagi Faktor Pengurusan Masa	72
Jadual 5.8	Skor Min Bagi Faktor Perancangan dan Penjadualan Kerja	74
Jadual 5.9	Skor Min Bagi Faktor Kontrak Penyelenggaraan	76

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
Rajah 2.1	Hubungan antara tempat, orang, proses dan FM Dalam Organisasi	10
Rajah 2.2	Bagaimana FM dijalankan	13
Rajah 2.3	Kaedah penentuan niat	19
Rajah 2.4	Proses Penalti	25
Rajah 2.5	Kerangka kerja kajian	27
Rajah 3.1	Rekabentuk Kajian	37
Rajah 4.1	Sampel dan populasi	48
Rajah 4.2	Rekabentuk Persampelan	49
Rajah 4.3	Proses prosedur persampelan kebarangkalian	50
Rajah 4.4	Saiz Sampel Kajian	54
Rajah 5.1	Analisa Responden Mengikut Bangunan	64
Rajah 5.2	Analisa Responden berdasarkan Jawatan	66
Rajah 5.3	Analisa Responde Berdasarkan Jantina	67
Rajah 5.4	Analisa Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	68
Rajah 5.5	Skor Min bagi faktor pengurusan masa	73
Rajah 5.6	Skor Min bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja	75

Rajah 5.7	Skor Min bagi faktor kontrak penyelenggaraan	77
Rajah 5.8	Skor Min bagi faktor pengurusan sumber Manusia	79

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN

Pengurusan fasiliti telah pun membangun lebih 20 tahun lalu di negara Amerika Syarikat dan *United Kingdom*. Pada masa kini, pengurusan fasiliti mula berkembang di seluruh dunia dan telah memasuki dalam negara sejak 10 tahun yang lalu. Pengurusan fasiliti mula membangun samaada dalam sektor kerajaan mahupun swasta bagi memastikan perjalanan industri negara dapat dibangunkan sehingga ke peringkat global. Di Malaysia, permintaan pengurusan fasiliti meningkat bagi bangunan kerajaan seperti hospital awam untuk mengekalkan fungsi bangunan serta membantu menyokong aktiviti teras perniagaan bangunan tersebut. Untuk memastikan pembangunan industri pengurusan fasiliti di hospital awam berkembang dengan pesat, kualiti perkhidmatan perlu dititik berat bagi memastikan prestasi dan nama baik industri pengurusan fasiliti dan juga hospital awam di pandang baik oleh pihak luar samaada dalam negara mahupun di luar negara. Namun setiap syarikat pengurusan fasiliti pasti tidak terlepas dengan penalti yang diberikan oleh pihak pelanggan ataupun klien sekiranya mereka gagal mengekalkan kualiti perkhidmatan mereka. Terdapat beberapa isu di mana ia boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti di Malaysia dikenakan penalti atas kelemahan yang dilakukan. Antara isu tersebut adalah tahap kualiti perkhidmatan di dalam negara terutama dalam bidang penyelenggaraan adalah sangat rendah (Kamaruzzaman et.al., 2011). Ini kerana syarikat pengurusan fasiliti melakukan pengambilan pengurus fasiliti atau kontraktor FM yang tidak berkompentasi dalam bidang penyelenggaraan bangunan untuk mengurus segala kemudahan fasiliti di dalam bangunan (Maisarah dan Wan, 2009). Ini memberi impak yang buruk

kepada tahap kualiti perkhidmatan pengurusan fasiliti kerana tahap kompetensi pekerja yang tidak profesional dalam bidang pengurusan fasiliti dan juga boleh dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti. Pekerja yang tidak berkompentasi akan menyebabkan pengurusan fasiliti tidak dapat menyokong teras perniagaan dengan baik dan mengurangkan kadar keuntungan pada bangunan hospital awam. Di samping itu, kesukaran untuk mendapatkan pekerja yang berkompentasi dalam bidang penyelenggaraan (Zakaria et.al., 2010) juga merupakan faktor yang menyebabkan pihak syarikat pengurusan fasiliti terpaksa mengambil pekerja yang tidak berkompentasi bekerja. Selain itu, penggunaan alat ganti tiruan yang mudah didapati samaada didalam negara atau luar negara bagi kerja penyelenggaraan (Zakaria et.al., 2010) turut menyumbang kepada tindakan pengenaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti yang bertanggungjawab terhadap bangunan yang dijaga. Penggunaan alat ganti tiruan diambil kerana harga yang jauh lebih murah dari alat ganti yang asli serta mudah didapati di mana-mana kedai. Mereka mengambil alat ganti tiruan dengan tujuan untuk menjimatkan kos perbelanjaan syarikat. Penggunaan alat ganti juga memberi kesan kepada bangunan hospital awam kerana jangka hayat alat ganti tersebut sangat singkat berbanding dengan alat ganti yang asal. Ia menyebabkan kerosakan di bangunan kerap berlaku dan sentiasa dibaiki dimana ia boleh menjejaskan perniagaan hospital.

Setiap isu tersebut boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti seperti permotongan bayaran oleh pihak pengurusan hospital awam kerana kegagalan mereka menguruskan aset bangunan hospital. Penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti boleh menyebabkan tahap prestasi perkhidmatan syarikat menurun dan sukar berkembang ke peringkat global. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk mengurangkan kadar pengenaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti yang dapat membantu meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka di bangunan hospital awam.

1.1 PERNYATAAN MASALAH

Pengenaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam perlu diberi perhatian kerana ia boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti tersebut mengalami kerugian atas perkhidmatan yang diberi di hospital awam. Seperti kejadian yang berlaku Unit Rawatan Rapi Bayi (NICU) Hospital Segamat dimana sistem penyaman udara berpusat tidak berfungsi selama 4 hari akibat kerosakan teknikal pada unit penyaman udara tersebut (BERNAMA, 2016). Akibat daripada kejadian tersebut, ia menjejaskan kesihatan dan keselamatan kepada pengguna didalam unit tersebut yang boleh meningkatkan risiko jangkitan penyakit kepada pengguna. Di samping itu, ia juga menjejaskan tahap kualiti perkhidmatan kepada syarikat pengurusan fasiliti yang bertanggungjawab kerana ketidakpuasan pengguna kepada tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan dimana boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti atas kelemahan tersebut. Selain kejadian di Hospital Segamat, Hospital awam yang lain juga mengalami kejadian yang melibatkan kerja penyelenggaraan seperti kebakaran di wad 5B di Hospital Raja Permaisuri Bainun, Perak (Farah, 2016) dan kebakaran wad ICU di Hospital Sultanah Aminah, Johor (Alya, 2016) akibat berlaku lintas pintas didalam pendawaian elektrik. Ini kerana pengurusan fasiliti yang dilakukan di hospital awam tersebut sangat lemah dan kurang berkualiti dan menyebabkan pihak pengurusan hospital awam mengenakan penalti dengan mengurangkan pembayaran kepada syarikat pengurusan fasiliti untuk membayar pampasan dan kerugian yang diterima oleh pihak hospital.

Pada masa kini, tahap perkhidmatan syarikat pengurusan fasiliti telah berada di tahap yang terbaik tetapi penerimaan penalti masih lagi berlaku pada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam (Azri, 2019).

1.2 PERSOALAN KAJIAN

Bagi persoalan utama dalam kajian ini ialah bagaimana syarikat pengurusan fasiliti mengurangkan penerimaan penalti terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam. Persoalan ini dikeluarkan untuk mengetahui kaedah atau amalan syarikat pengurusan fasiliti yang menguruskan bangunan hospital awam untuk mengurangkan penerimaan penalti terhadap perkhidmatan mereka di samping meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan mereka. Ini kerana kegagalan mereka untuk menguruskan aset bangunan hospital awam yang menyebabkan pihak hospital menerima kerugian dan terpaksa mengenakan permotongan bayaran kepada pihak pengurusan fasiliti.

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Untuk menjawab persoalan utama kajian, matlamat kajian telah ditetapkan adalah untuk memberikan amalan terbaik kepada syarikat pengurusan fasiliti bagi mengurangkan penerimaan penalti dalam pengurusan fasiliti di hospital awam. Dengan ada kajian ini, pihak pengurusan fasiliti dapat menguruskan bangunan hospital dengan lebih efisien, cekap dan pantas mengambil tindakan terhadap aduan yang diterima. Selain itu, ia juga membantu pengurusan fasiliti untuk mengurangkan kadar penalti yang diterima oleh pengurusan hospital atas kelemahan dan kesilapan pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam.

Antara objektif kajian yang ditetapkan bagi membantu mencapai matlamat kajian adalah;

- i. Mengkaji perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

- ii. Menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.
- iii. Mencadangkan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

1.4 SKOP KAJIAN

Untuk mendapatkan maklumat kajian yang diperlukan, skop kajian dan batasan kajian adalah seperti berikut;

- i. Kajian ini dijalankan di syarikat pengurusan fasiliti yang mengurus tiga bangunan hospital awam di Malaysia iaitu Hospital Pulau Pinang, Hospital Kepala Batas, dan Hospital Sultan Abdul Halim.
- ii. Sasaran responden adalah pengurusan syarikat pengurusan fasiliti yang mengurus bangunan hospital awam terpilih.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini adalah untuk mengkaji mengenai penalti yang diterima oleh syarikat pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam. Kepentingan kajian ini adalah untuk membantu syarikat-syarikat pengurusan fasiliti di Malaysia yang bertanggungjawab menguruskan bangunan hospital awam untuk mengelakkan penerimaan penalti daripada pihak pengurusan hospital awam. Di samping itu, ia juga membantu syarikat-syarikat pengurusan fasiliti di Malaysia meningkatkan kadar prestasi perkhidmatan mereka di bangunan hospital awam. Dengan ini, kadar penalti yang diterima dapat dielakkan serta dapat meningkatkan reputasi

kerja syarikat pengurusan fasiliti samaada di dalam negara mahupun di luar negara.

1.6 RINGKASAN

Kesimpulan bagi bab ini, penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti daripada pengurusan hospital awam tidak dapat dielakkan sekiranya syarikat pengurusan fasiliti gagal menguruskan kemudahan fasiliti di bangunan hospital awam dengan baik. Setiap isu yang berlaku di hospital awam seperti kebakaran di di wad 5B di Hospital Raja Permaisuri Bainun, Perak) dan kebakaran wad ICU di Hospital Sultanah Aminah, Johor merupakan satu kegagalan syarikat pengurusan fasiliti untuk mengekalkan kualiti perkhidmatan mereka serta menerima penalti daripada pengurusan hospital akibat kerugian yang diterima oleh pihak hospital. Dengan adanya kajian ini, ia dapat membantu syarikat pengurusan fasiliti di Malaysia untuk mengurangkan penerimaan penalti dengan memberikan cadangan atau amalan yang terbaik kepada mereka.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.0 PENGENALAN

Penerimaan penalti didalam organisasi pengurusan fasiliti merupakan satu isu yang kritikal di dalam perniagaan industri pengurusan fasiliti. Penerimaan penalti ini diterima akibat pengurangan tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat pengurusan fasiliti kepada pihak pengguna. Ini kerana pengaruh pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dapat memberi kesan kepada tahap kualiti perkhidmatan sekiranya syarikat pengurusan fasiliti gagal mengendalikannya. Menurut Maid et. al (2017), kepuasan pelanggan adalah aspek penting yang sering diberi perhatian oleh organisasi yang menyediakan perkhidmatan . Selain itu, kepuasan pelanggan juga merupakan kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan dimana ia dinilai oleh pelanggan dan menjadi kunci kepada sesebuah perniagaan. Untuk menjadikan organisasi pengurusan fasiliti yang baik perlulah mencapai tahap yang memuaskan terhadap kepuasan pelanggan kepada kualiti pengurusan fasiliti. Ini dapat mengelakkan organisasi pengurusan fasiliti menerima penalti daripada pihak pelanggan akibat prestasi kerja yang kurang baik.

2.1 PENGURUSAN FASILITI

2.1.1 Definisi Pengurusan Fasiliti

Menurut IFMA (2012), Pengurusan fasiliti adalah satu profesion yang merangkumi pelbagai disiplin bagi memastikan fungsinya persekitaran yang dibina dengan mengintegrasikan orang, tempat, proses dan teknologi. Selain itu, pengurusan fasiliti juga merupakan proses intergrasi di dalam organisasi untuk mengekalkan dan membangun sesebuah perkhidmatan yang dipersetujui dengan menyokong dan meningkatkan keberkesanan kepada aktiviti utama (BIFM, 2012). Kenyataan ini disokong oleh Ismail dan Osman (2016) yang menyatakan bahawa pengurusan fasiliti sebagai proses menyediakan sokongan yang mantap kepada operasi utama perniagaan organisasi serta menyumbang kepada pencapaian objektif dan strategi bagi memastikan bangunan, peralatan, sistem dan tenaga kerja yang efektif. Pengurusan fasiliti bertanggungjawab mengkoordinasi keseluruhan usaha seperti merancang, mereka dan mengurus bangunan termasuk sistem, peralatan dan perabot dalam meningkatkan keupayaan organisasi untuk bersaing dalam perubahan dunia yang kian mempesat.

Di dalam organisasi perkhidmatan penjagaan kesihatan seperti di hospital awam, penyediaan pengurusan fasiliti dan aktiviti bukan teras yang lain semakin berkembang dan kini telah memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan penjagaan kesihatan. Menurut Pitt et al. (2014), perkhidmatan pengurusan fasiliti di dalam sektor penjagaan kesihatan merupakan satu kunci elemen untuk penyampaian hasil yang berjaya secara keseluruhan dan mempunyai tiga kunci utama isu untuk perlaksanaan. Pertama, pembangunan kepakaran dan peranan pengurus fasiliti didalam bidang pengurusan fasiliti kepada organisasi penjagaan kesihatan hendaklah dinyatakan dengan jelas. Kedua, memantau tahap petunjuk prestasi utama dengan pembangunan bagi kemudahan penjagaan kesihatan. Akhir sekali,

pengurusan risiko terhadap fasiliti di dalam organisasi perlu dikenalpasti. Pengurusan fasiliti yang berjaya di dalam perkhidmatan penjagaan kesihatan boleh dipertimbangkan mengikut perancangan strategi, khidmat pelanggan, pengurusan alam sekitar, pembangunan pekerja, dan penanda aras (Pitt et al., 2014). Walau bagaimanapun, bagi hospital awam di Malaysia, ianya amat penting dan bergantung kepada kualiti perkhidmatan fasiliti dan penyelenggaraan yang diberi oleh pengurusan fasiliti untuk mengekalkan fungsi fasiliti dimana ia dapat memberi risiko kegagalan yang tinggi dan juga peningkatan kepada penganan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti atas kegagalan tersebut. Untuk menentukan pengurusan fasiliti di dalam sektor penjagaan kesihatan, terdapat enam perkara yang dikatakan kritikal seperti:

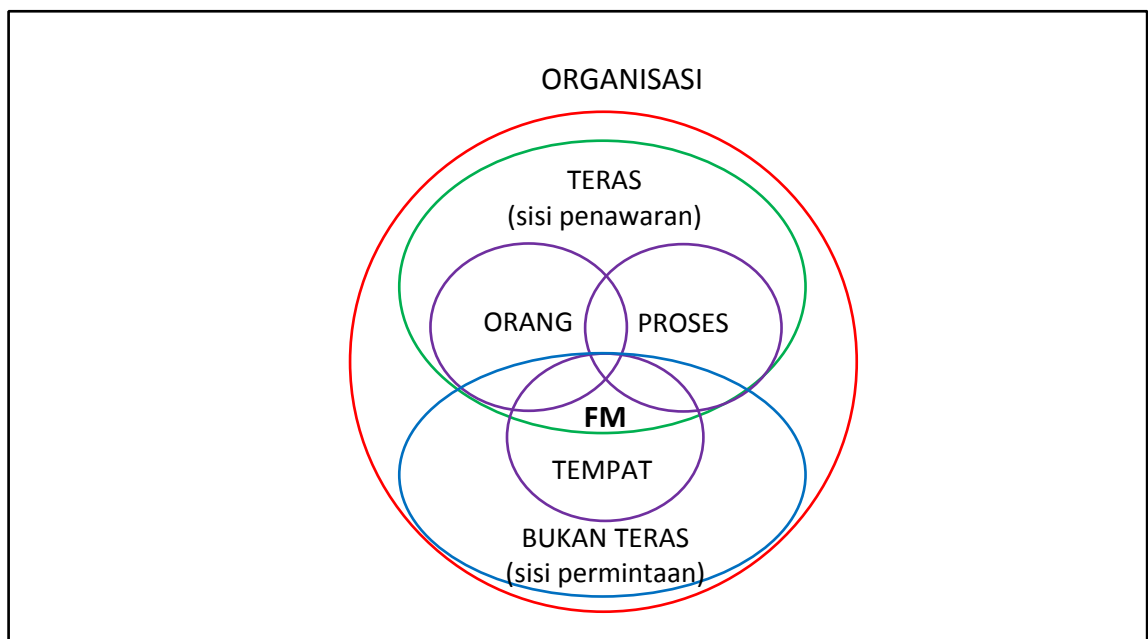
- Pengurusan penyelenggaraan
- Pengurusan prestasi
- Pengurusan risiko
- Pengurusan perkhidmatan bekalan
- Pembangunan termasuk perancangan strategi
- Teknologi maklumat

Perkara-perkara diatas adalah penting untuk organisasi pengurusan fasiliti berjaya terutama di dalam pasaran yang kompetitif serta mengelakkan tindakan penganan penalti.

2.1.2 Skop Pengurusan Fasiliti

Skop FM semasa dijelaskan dalam kerangka yang disarankan oleh Kincaid (1994), yang menjelaskan banyak aspek amalan pengurusan. Kincaid melihat FM

sebagai peranan atau perkhidmatan sokongan, sebahagian daripada perniagaan bukan teras organisasi (sisi penawaran), dan melayani keperluan aktiviti utama atau perniagaan teras (sisi permintaan). Fungsi FM adalah untuk mendamaikan, dari masa ke masa, aspek permintaan dan penawaran ini dalam organisasi. Dalam model IFMA, FM bekerja di kawasan tempat, tetapi dengan tanggungjawab untuk menyokong keperluan orang dan proses yang berkaitan dengan tempat-tempat tersebut.



Rajah 2.1 : Hubungan antara tempat, orang, proses dan FM dalam organisasi.

2.1.3 Fungsi Pengurusan Fasiliti Dalam Organisasi

Menurut Barrett dan Owen (1992) , fungsi FM dibahagikan kepada dua kategori iaitu :

- 1) Fungsi operasi atau pelaksanaan
- 2) Fungsi pengurusan

2.1.3.1 Fungsi operasi atau Pelaksanaan

Kegiatan operasi adalah fungsi sokongan harian atau rutin yang melibatkan pekerja. Aktiviti merangkumi operasi dan pemeliharaan keseluruhan sumber fizikal untuk menjaga keadaan dan penampilan tempat kerja yang baik, untuk menambah nilai sumber fizikal, dan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan sihat untuk aktiviti utama organisasi. Tugas pada tahap ini mempunyai ruang lingkup jangka pendek yang relatif, dan melibatkan proses khusus, sederhana dan langsung, seperti pembersihan, penggantian, pembaikan, penyusunan semula, pemeliharaan tanah dan lainlain. Pengaturan yang selamat untuk operasi dan perkhidmatan rutin seperti itu merupakan landasan FM yang baik amalan (Nutt, 2002).

2.1.3.2 Fungsi pengurusan

Fungsi pengurusan dapat dibezakan pada tahap taktikal dan strategik. Taktik adalah rancangan tindakan yang melibatkan operasi pencegahan atau pengurusan rutin, spesifik dan jangka pendek. (Johnson & Scholes, 2002). Kegiatan seperti itu, yang paling mudah dijaga, fokus, misalnya, pada tindakan rutin seperti prosedur keselamatan untuk pencegahan atau penggunaan yang betul dan penjagaan sumber penyelenggaraan. Aktiviti pada tahap ini menyokong tingkah laku yang bertanggungjawab di tempat kerja dan kesinambungan keadaan kerja.

Di peringkat strategik terdapat perundingan dan perencanaan bukan rutin yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber fizikal dan kemudahan keseluruhan organisasi jangka panjang yang terbaik. Johnson & Scholes (2002) melihat strategi pengurusan sebagai menangani kerumitan situasi yang tidak jelas dan tidak rutin yang boleh mempengaruhi arah dan masa depan keseluruhan organisasi. Keputusan strategik menuntut pendekatan terpadu kerana seluruh organisasi harus bergerak, secara serentak, ke arah pengembangan yang sama. Tahap taktikal dan operasi bergantung pada arahan dasar dari perancang strategik. Bidang tugas yang dibayangkan oleh ahli strategi kelihatan canggih dan kompleks, kerana banyak proses dan orang yang terlibat dan banyak aspek organisasi mesti disusun. Strategi diperlukan untuk mengatasi prospek masa depan yang tidak diketahui dan berubah kerana secara umum dapat dikatakan bahawa "semakin jauh kita melihat ke depan, semakin tidak pasti kita menjadi" (Nutt, 2003). Walaupun ramalan jangka panjang hanya dapat membuat hipotesis mengenai masa depan, perancangan strategik bertujuan untuk mengurangkan ketidakpastian dengan memilih jalan yang disukai dan arah jangka panjang yang wajar untuk pembangunan organisasi (Nutt, 2003)

Gambaran keseluruhan strategi mempunyai dua objektif (Nutt, 2003):

- 1) Tujuan negatif (Reaktif): untuk mengurangkan risiko dan kekangan, dan untuk mengelakkan kegagalan dan hasil yang tidak diinginkan;
- 2) Objektif positif (Proaktif): untuk meningkatkan peluang dan kelebihan; untuk mencapai kejayaan; untuk meningkatkan nilai; dan untuk mencapai hasil yang diharapkan.



Rajah 2.2 : Bagaimana FM dijalankan

2.1.4 Persepsi Pengurusan Fasilitas Di Malaysia

FM belum didefinisikan dengan baik dalam konteks Malaysia terhadap amalan serupa dalam mengurus persekitaran binaan yang mengakibatkan konflik antara disiplin profesional yang mana seseorang harus diakui sebagai pemilik berlesen (Kamaruzzaman dan Zawawi, 2010). Dalam pasaran harta tanah semasa, pengurus harta tanah memfokuskan operasi bangunan yang melibatkan pengurusan ruang, pengurusan penyelenggaraan, pengurusan keselamatan, penilaian harta tanah, pemerolehan dan pelupusan. Pengurus penyelenggaraan sebaliknya hanya memfokuskan pada operasi dan penyelenggaraan peralatan atau pemasangan kejuruteraan dalam binaan fizikal sebuah bangunan atau bangunan. Pengurus kemudahan mengintegrasikan pelbagai fungsi pelbagai

disiplin pada tahap strategi, taktikal dan operasi untuk memberikan perkhidmatan yang diperlukan seperti yang ditentukan oleh pemilik aset atau pengguna akhir. Akhirnya, pengurus aset melihat pendekatan sistematik untuk mengekalkan, menaik taraf dan mengoperasikan aset fizikal dengan kos efektif dengan menggabungkan prinsip kejuruteraan dengan amalan perniagaan yang baik dan teori ekonomi sebagai alat untuk memberikan keputusan yang logik oleh pemilik aset.

2.1.5 Peranan Pengurus Fasiliti

Pengurus fasiliti (FM) boleh memiliki banyak gelaran yang berbeza dan mencapai profesion mereka melalui pelbagai jalan kerjaya. Mereka bertanggungjawab untuk memastikan sistem persekitaran atau kemudahan binaan berfungsi dengan harmoni. Pengurus fasiliti amat penting kerana mereka memastikan tempat di mana orang bekerja, bermain, belajar dan tinggal selamat, selesa, produktif dan mampan.

FM menyumbang kepada garis bawah organisasi melalui tanggungjawab mereka untuk mengekalkan aset yang paling besar dan paling berharga bagi organisasi, seperti harta tanah, bangunan, peralatan dan persekitaran lain yang menempatkan kakitangan, produktiviti, inventori dan elemen operasi lain. Berikut adalah beberapa cara FM menyumbang kepada strategi dan garis panduan perniagaan organisasi:

- i. Mempengaruhi kecekapan operasi
- ii. Menyokong produktiviti kemudahan dan kakitangan
- iii. Menguruskan risiko kepada kemudahan dan kakitangan
- iv. Mengurangkan kesan persekitaran

- v. Mempromosikan taktik lestari untuk pengurusan kos jangka panjang
- vi. Memanfaatkan penyelesaian teknologi
- vii. Mengurangkan atau mengatasi kesan bencana alam
- viii. Menjamin pematuhan
- ix. Memanfaatkan keselamatan

2.2 KONTRAK PENGURUSAN FASILITI

2.2.1 Definisi Kontrak

Menurut Fathi (2016), kontrak bermaksud perjanjian antara pembuat janji dan penerima janji dengan balasan yang sah. Kontrak mesti melibatkan lebih dari satu pihak dan mesti terdapat persetujuan bersama walaupun persetujuan itu dilakukan secara tindakan. Kontrak yang sah dibuat dengan balasan iaitu perkara yang dikontrakkan serta mesti disertai dengan niat bahawa urusan itu berbentuk komersil atau untuk keuntungan. Perkaitan antara pihak-pihak yang berkontrak dinamakan hubungan kontrak. Hubungan ini wujud bermula dari tarikh bermulanya kontrak hingga ia berakhir melalui pelaksanaan, pecah kontrak atau sebagainya. Selama hubungan ini wujud, pihak-pihak yang berkontrak mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan kontrak dan mereka juga mempunyai hak untuk menguatkuasakannya di mahkamah.

Manakala merujuk kepada seksyen 2(h) Akta Kontrak (1950) maksud kontrak ialah perjanjian yang boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang. Ia adalah perjanjian yang akan mengikat pihak-pihak yang berkontrak. Jika ada

pihak yang tidak menepati perjanjian ini, maka pihak lain boleh dan berhak mengambil tindakan melalui undang-undang.

Bukan semua perjanjian merupakan kontrak, tetapi semua kontrak adalah perjanjian. Perjanjian akan menjadi kontrak sekiranya ia memenuhi elemen-elemen kontrak yang ditetapkan. Jika di dalam mana-mana perjanjian terdapat sesuatu yang tidak mematuhi atau bertentangan dengan mana-mana elemen tersebut, perjanjian itu bukanlah kontrak dan tidak boleh dikuatkuasakan.

2.2.2 Elemen-elemen Kontrak

Merujuk kepada Akta Kontrak (1950), untuk sesuatu kontrak itu menjadi sah dan boleh dikuatkuasakan undang-undang, elemen-elemen tertentu perlu dipenuhi. Ketiadaan elemen-elemen ini akan mengakibatkan sesuatu kontrak itu tidak sah dan tidak boleh dikuatkuasakan. Oleh itu, elemen-elemen ini hendaklah dipenuhi terlebih dahulu sebelum sesuatu kontrak itu dapat dikuatkuasakan. Antara elemen-elemen tersebut adalah:-

2.2.2.1 Tawaran

Merujuk kepada Seksyen 2(a) Akta Kontrak (1950), tawaran merupakan kesediaan pembuat tawaran untuk menjalinkan suatu hubungan yang sah dan mengikat disisi undang-undang apabila syarat-syaratnya, sama ada secara nyata atau termaklum dipersetujui oleh pihak penerima. Selain itu, tawaran juga merupakan satu pernyataan yang memberi peluang kepada pihak yang ditujukan pernyataan itu untuk membuat penerimaan dan seterusnya mengikat pembuat cadangan (Fathi, 2016). Tawaran menyebabkan pihak pembuat tawaran

mendedahkan dirinya kepada ikatan kontrak. Sebaik sahaja pihak yang ditujukan tawaran itu menyatakan penerimaannya, pihak pembuat tawaran akan terus terikat dengan kontrak. Ikatan ini adalah ikatan kontrak yang boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang. Tawaran ini juga boleh ditujukan kepada:

- i. Seseorang yang tertentu atau khusus
- ii. Umum atau khalayak ramai

Elemen-elemen tawaran mestilah jelas, lengkap dan muktamad serta mengandungi terma yang jelas dan nyata kepada siapa yang ditujukan.

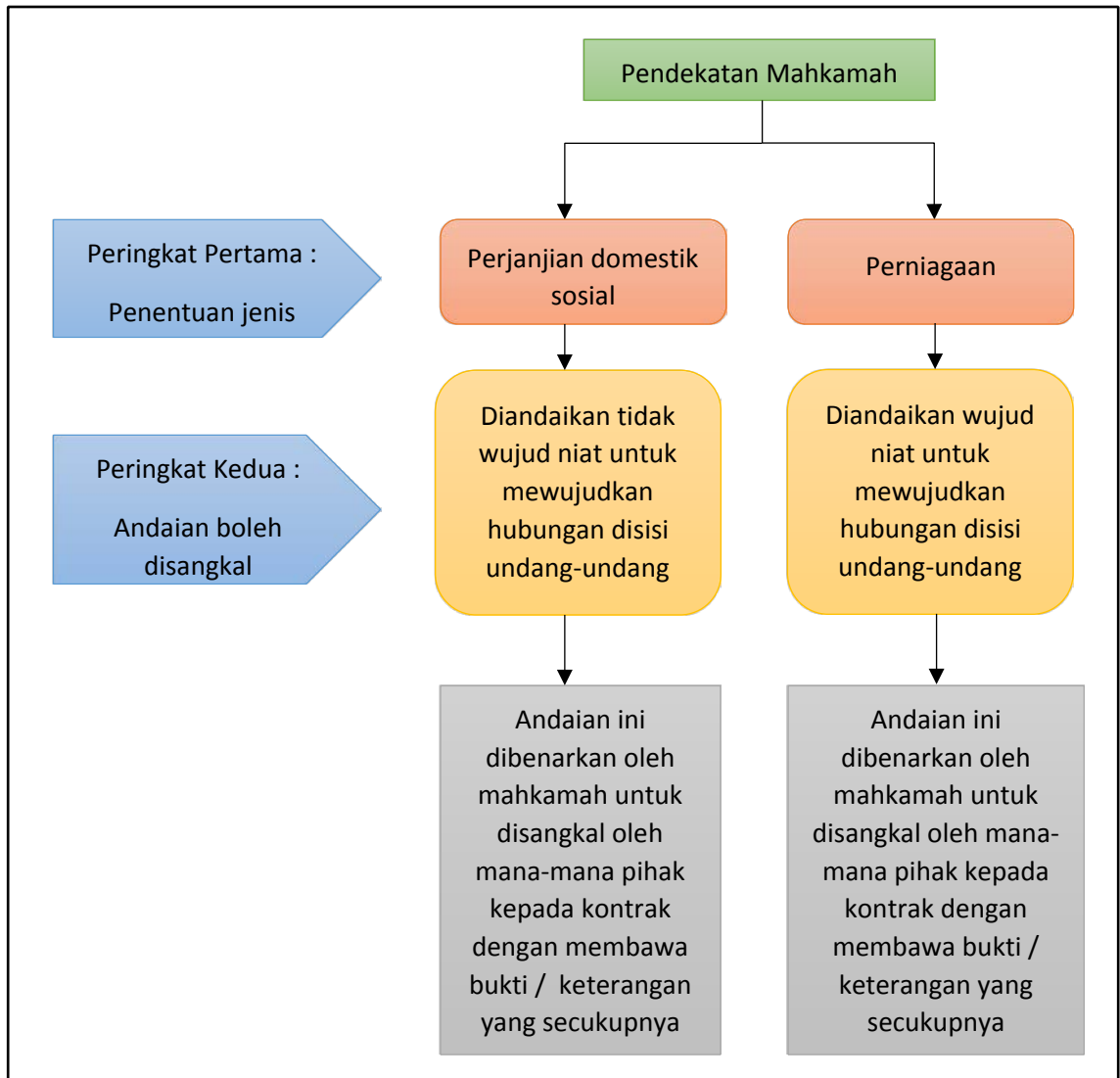
2.2.2.2 Penerimaan

Penerimaan merupakan pernyataan persetujuan kepada syarat syarat yang terkandung dalam kontrak. Merujuk kepada Seksyen 2(b) Akta Kontrak (1950), penerimaan merupakan tanda kesediaan seseorang yang telah menerima cadangan untuk menjalin suatu hubungan kontrak dengan pihak yang membuat cadangan. Ini bermakna penerimaan adalah tindakbalas positif dari tawaran yang diberikan kepada penerima (Fathi, 2016). Penerimaan menjadikan kontrak itu sah dan berkuatkuasa. Sebaik sahaja penerimaan itu dibuat, maka kedua-dua pihak telah terikat dengan satu kontrak yang boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang. Di samping itu, mengikut Seksyen 3 Akta Kontrak (1950), penerimaan mestilah dikomunikasikan kepada pencadang dan komunikasi penerimaan boleh dibuat sama ada secara lisan, bertulis, kelakuan atau gabungan kaedah-kaedah tersebut.

2.2.2.3 Niat

Niat merupakan kesediaan setiap pihak untuk menerima kesan dari segi undang-undang sekiranya mana-mana pihak gagal untuk melaksanakan kontraknya. Selain itu, perjanjian antara dua pihak tidak semestinya kontrak sah kerana undang-undang berkehendakkan bukti yang menunjukkan bahawa wujudnya niat untuk mengadakan hubungan yang mengikat di sisi undangundang. Menurut Fathi (2016), pembuktian kewujudan niat dilihat berdasarkan andaian-andaian berasaskan bentuk sesuatu perjanjian. Bagi tujuan itu perjanjian dibahagikan kepada dua:

- 1) Perjanjian kekeluargaan, domestik dan sosial di mana pada umumnya niat diandaikan tidak wujud untuk berkontrak. Pihak yang mendakwa ada niat untuk berkontrak perlu menunjukkan bukti sebaliknya.
- 2) Perjanjian perniagaan di mana pada umumnya niat diandaikan wujud niat untuk berkontrak dan mengikat dari segi undang-undang. Manamana pihak yang mendakwa bahawa mereka tiada niat perlu mengemukakan bukti untuk menunjukkan hujah mereka.



Rajah 2.3 : Kaedah penentuan niat

2.2.2.4 Balasan

Merujuk kepada Seksyen 2(d) Akta Kontrak (1950), balasan merupakan suatu harga yang dibayar oleh satu pihak untuk beli janji atau perbuatan pihak yang lain. Balasan adalah perkara yang menjadi bahan kontrak iaitu sesuatu yang menjadi tukaran atau sumbangan dalam sesuatu kontrak (Fathi, 2016). Balasan

harus datang dari kedua-dua belah pihak yang berkontrak. Sesuatu balasan mesti mempunyai unsur timbul balik, iaitu pihak-pihak pembuat janji mempunyai balasan masing-masing. Balasan tidak semestinya datang daripada penerima janji dan sesuatu balasan tidak semestinya berpadanan. Balasan yang diberikan oleh penerima janji tidak semestinya berharga dan mempunyai nilai yang berpadanan dengan sesuatu yang diberikan oleh pembuat janji.

2.2.2.5 Kepastian

Menurut Norelliana (2016), sesuatu kontrak yang sah perlu mengandungi peruntukan yang nyata bukan samar-samar. Oleh itu, bagi perjanjian yang kabur, secara automatik kontrak itu akan terbatal sendiri dan tidak boleh dikuatkuasakan. Antara syarat-syarat kepastian iaitu bahasa yang jelas, syarat-syarat kontrak yang ditentukan dan ada persetujuan dari kedua-dua belah pihak.

2.2.2.6 Keupayaan

Kontrak adalah satu perjanjian yang memerlukan persetujuan atau kerelaan bebas. Merujuk Seksyen 10(1) Akta Kontrak (1950), semua perjanjian adalah kontrak jika dibuat atas kerelaan bebas dari pihak-pihak yang layak membuat kontrak, untuk sesuatu balasan yang sah, dan dengan sesuatu tujuan yang sah, dan tidak ditetapkan dengan nyata di bawah peruntukan akta ini bahawa ianya batal. Bagi memberikan persetujuan atau kerelaan secara bebas seseorang itu mestilah mempunyai keupayaan yang tertentu agar kontrak itu tidak mempunyai kesan negatif kepada pembuatnya (Fathi, 2016). Orang yang membuat kontrak sewajarnya mampu untuk memahami implikasi dan risiko

kontrak terbabit. Ini kerana sebaik sahaja kontrak berlaku, pihak yang berkontrak akan terikat dengan butiran kontrak dan undang-undang yang berkaitan.

Oleh yang demikian tidak semua pihak layak berkontrak. Menurut seksyen 11 Akta Kontrak 1950, terdapat tiga syarat keupayaan pihak yang berkontrak iaitu:

- i. Dewasa mengikut undang-undang yang dia tertakluk
- ii. Sempurna akal iaitu tidak gila atau kurang siuman
- iii. Tidak hilang keupayaan berkontrak menurut undang-undang kepada mana ia tertakluk.

Pihak-pihak yang tidak memenuhi mana-mana syarat di atas tidak layak untuk berkontrak. Kontrak yang dilakukan oleh mereka tidak boleh dikuatkuasakan oleh mahkamah dan diisytiharkan tidak sah dan batal.

2.2.3 Terma Kontrak

2.2.3.1 Definisi Terma Kontrak

Terma iaitu kandungan sebenar kontrak yang mempunyai kesan perundangan dan boleh dikuatkuasakan. Terma adalah istilah rasmi bagi kandungan kontrak yang mengikat (Fathi, 2016). Dalam amalan kontrak kadang-kadang perkataan syarat, peruntukan, ketetapan juga digunakan menggantikan perkataan terma.

2.2.3.2 Jenis Terma Kontrak

Menurut Fathi (2016), terma-terma kontrak terbahagi kepada dua jenis iaitu:

- i. **Terma nyata** iaitu terma yang dinyatakan di dalam perjanjian. Jika ia adalah kontrak bertulis, terma ini tercatat dengan jelas di dalam dokumen perjanjian itu. Jika kontrak dibuat secara lisan, terma nyata disebut secara jelas sewaktu kontrak dibuat.
- ii. **Terma termaklum atau tersirat** iaitu terma yang tidak dinyatakan dalam kandungan kontrak tetapi tetap terpakai dan mengikat pihak-pihak berkontrak.

Terma nyata dan termaklum mempunyai kesan yang sama dari sudut undangundang. Kedua-duanya mengikat pihak-pihak yang berkontrak. Bagi mengetahui terma nyata, kita hanya perlu melihat kepada kandungan perjanjian. Walau bagaimana pun, agak sukar untuk mengenalpasti termaterma tersirat. Oleh itu untuk mengetahuinya kita perlu melihat apakah sumber-sumber terma tersirat.

2.2.4 Penalti Kontrak

2.2.4.1 Definisi Penalti

Penalti merupakan satu perkara yang tidak boleh dipisahkan dari manamana syarikat pengurusan fasiliti yang ada di seluruh dunia ini. Setiap syarikat pengurusan fasiliti di seluruh dunia samaada besar atau kecil akan mengalami penganan penalti. Menurut Kamus Dewan (2010), penalti didefinisikan sebagai satu hukuman atau denda yang dikenakan kerana

melanggar undangundang, peraturan atau kontrak. Namun penerimaan penalti yang tinggi terhadap syarikat pengurusan fasiliti terutama bagi bangunan hospital awam boleh menjejaskan imej dan reputasi syarikat tersebut. Ini kerana hospital awam merupakan tempat dimana orang awam berkumpul untuk menerima rawatan yang disediakan oleh pihak hospital. Sekiranya bangunan hospital gagal berfungsi dalam menyediakan perkhidmatan akibat kegagalan syarikat pengurusan fasilti menguruskan bangunan tersebut mengikut perjanjian mereka, pihak hospital akan mengalami kerugian serta mengenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti sebagai pampasan kepada kerugian tersebut.

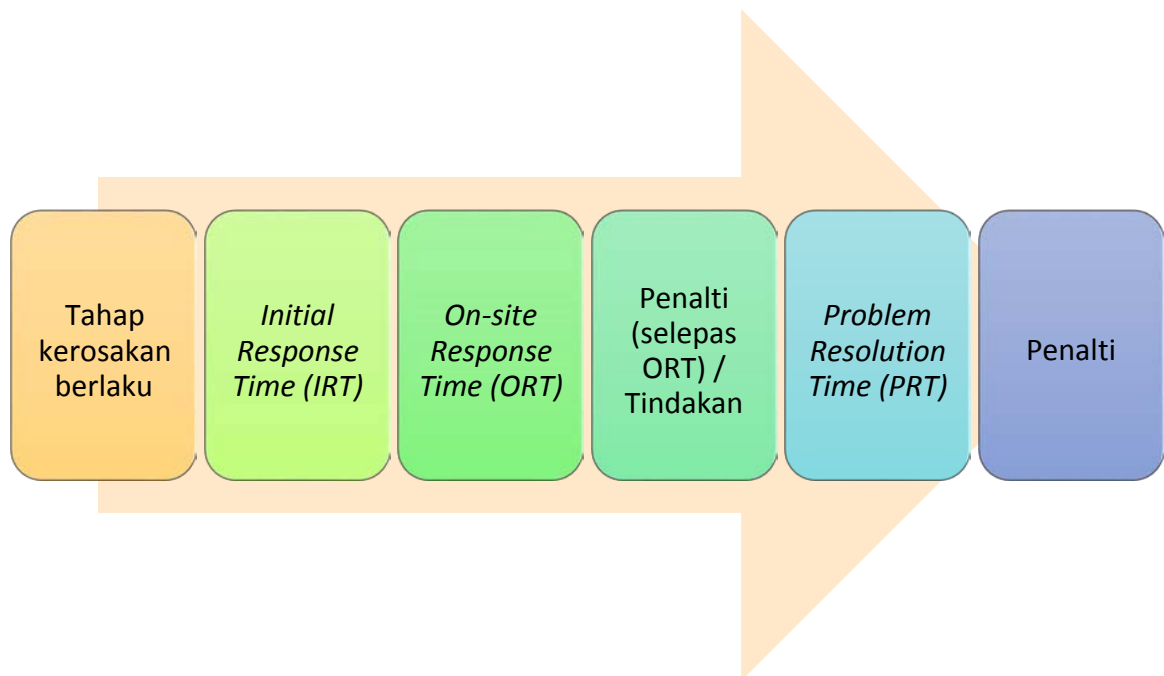
2.2.4.2 Proses Penalti

Proses penalti berlaku apabila tahap kerosakan gagal dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan kontrak yang dibuat. Proses ini bermula dari tahap kerosakan yang berlaku di sesebuah bangunan atau fasiliti yang diurus oleh pihak pengurusan fasilti. Fasa masa tindak balas awal atau dikenali “ *Initial Response Time (IRT)*” dimana tempoh masa aduan kerosakan ini diterima oleh pusat panggilan atau meja bantuan (*Helpdesk*). Didalam fasa ini, aduan kerosakan akan diterima oleh pihak meja bantuan (*Helpdesk*) daripada pihak pengguna. Pihak meja bantuan (*Helpdesk*) akan mengumpul maklumat kerosakan dan mengeluarkan borang arahan kerja kepada pasukan teknikal. Selain itu, berdasarkan kontrak, setiap tahap kerosakan mempunyai tempoh masa tindak balas awal (IRT) tertentu bermula dari masa aduan kerosakan yang dimaklumkan oleh pengguna kepada meja bantuan (*Helpdesk*).

Selepas itu, fasa masa tindak balas di lokasi atau “ *On-site Response Time (ORT)*” berlaku apabila borang arahan kerja telah dikeluarkan kepada pasukan teknikal untuk melaksanakan kerja penyelenggaraan. “ *On-site Response Time*

(ORT)” merupakan tempoh masa pasukan teknikal hadir ke lokasi aduan. Didalam tempoh “*On-site Response Time (ORT)*” juga mempunyai tempoh masa yang ditetapkan mengikut kontrak yang perlu dilaksanakan oleh pasukan teknikal. Sekiranya tempoh “*On-site Response Time (ORT)*” tidak dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kontrak, penalti akan dikenakan selepas ORT atau mengambil tindakan seperti melakukan “*Business Continuity Services (BCS)*” selepas aduan gagal diselesaikan dalam tempoh ditetapkan selepas tamat tempoh IRT.

Seterusnya ialah fasa masa penyelesaian masalah atau dikenali “*Problem Resolution Time (PRT)*” dimana ia merupakan tempoh masa pasukan teknikal menyelesaikan aduan. Didalam tempoh ini pasukan teknikal akan menyelesaikan aduan tersebut dalam tempoh masa ditetapkan didalam kontrak. Didalam PRT kebiasaannya mengambil tempoh jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT atau IRT. Sekiranya pasukan teknikal gagal menyelesaikan aduan dalam tempoh ditetapkan, penalti akan dikenakan bagi setiap jam selepas PRT mengikut kadar nilai Ringgit Malaysia (RM) per sejam kelewatan atau 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun.



Rajah 2.4 : Proses Penalti

2.3 DEFINISI HOSPITAL

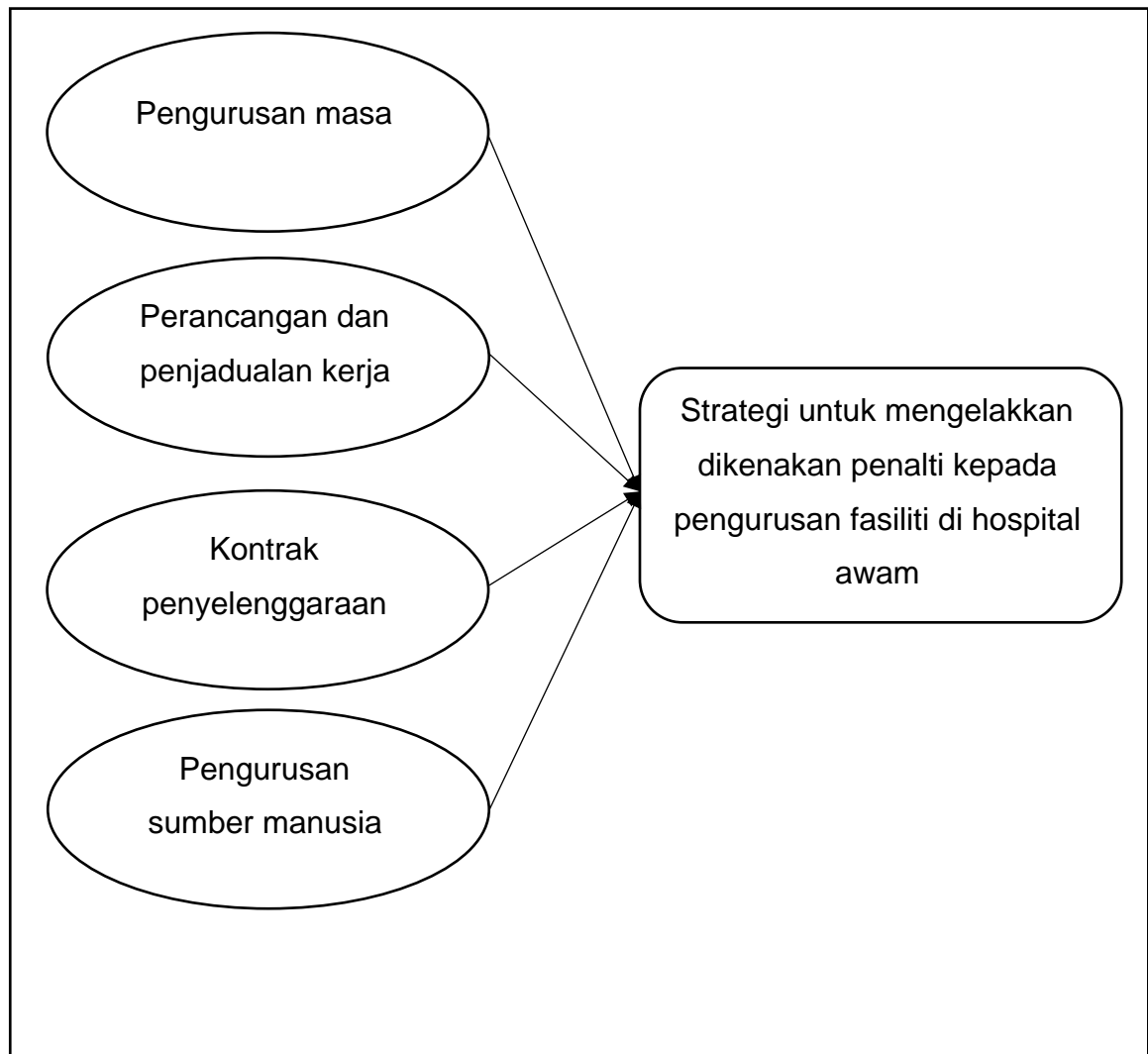
Mana-mana hospital yang ada di seluruh dunia termasuk hospital daerah akan menerima rujukan dari peringkat penjagaan yang lebih rendah. Menurut Khairiah (2019), hospital ditarifkan sebagai proses dalam penyediaan penjagaan kesihatan di peringkat yang rendah dalam sistem kesihatan, yang kurang kemahiran, kemudahan, atau kedua-duanya untuk menguruskan keadaan klinikal yang diberikan, mencari bantuan pembekal yang lebih baik atau khusus dilatih untuk membimbing mereka dalam mengurus atau mengambil tanggungjawab untuk situasi tertentu dalam keadaan klinikal pesakit.

Selain itu, hospital diperingkat tinggi di negara-negara yang membangun tidak merawat pesakit yang dirujuk sahaja. Hospital sering menjadi titik permulaan hubungan dengan perkhidmatan kesihatan bagi ramai pesakit (Khairiah, 2019).

Oleh itu, bagi membezakan hospital-hospital rujukan dari hospital daerah memerlukan pertimbangan sumber-sumber yang berbeza yang digunakan oleh pelbagai peringkat hospital. Pembezaan ini akan cenderung di sekitar tiga ciri-ciri ketersediaan kakitangan khususnya kepada teknologi diagnostik yang lebih canggih, teknologi yang lebih maju yang membolehkan diagnosis dan rawatan keadaan yang semakin kompleks (Mulligan, 2003).

2.4 KERANGKA KERJA

Kerangka kerja dilakukan untuk mengenalpasti sebab-sebab pelaksanaan permotongan dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Kerangka kerja boleh dilihat seperti rajah 2.5 untuk mengkaji sebab-sebab penalti dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti. Kategori bagi kerangka kerja diambil berdasarkan isu-isu yang berlaku dimana syarikat pengurusan fasiliti menerima penalti daripada pihak pengurusan hospital



Rajah 2.5 : Kerangka kerja kajian

2.4.1 Pengurusan Masa

Masa merupakan sebahagian daripada sistem pengukuran yang digunakan untuk membandingkan suatu tempoh peristiwa dan mengukur tahap perubahan seperti pergerakan objek (Khairiah, 2019). Selain itu, masa juga digunakan bagi menentukan suatu tempoh yang lain seperti kelajuan. Definisi operasi masa

dimana seseorang mengatakan bahawa mengkaji jumlah pengulangan sesuatu benda mengikut standard (Zulfadhly, 2008).

Pengurusan masa didefinisikan sebagai proses merancang, mengatur dan memperuntukkan masa untuk melaksanakan sesuatu tugas supaya ianya membuahkan hasil yang berkualiti (Fauzi, 2012). Ia juga dapat ditarifkan sebagai proses penyesuaian peruntukan masa dengan melaksanakan tugas agar hasil tugas menjadi lebih berkualiti dan disamping itu ia dapat meningkatkan produktiviti syarikat. Pengurusan masa amat kritikal dan penting dalam semua aspek serta merentasi pelbagai bidang profesion. Dari suri rumah, pelajar sekolah mahupun mahasiswa hingga ke jawatan professional. Menurut Fauzi (2014), pengurusan masa melibatkan pelbagai aktiviti seperti perancangan, pengagihan, penetapan matlamat, perwakilan kuasa, proses analisi penggunaan masa, pemantauan, penjadualan dan penetapan prioriti.

Namun, pengurusan masa juga boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti. Antara punca yang menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti ialah kelewatan menyiapkan sesuatu projek yang diberikan oleh pihak klien. Menurut Ratna dan Ruben (1999), kelewatan projek terbahagi kepada tiga kategori iaitu kelewatan yang munasabah dan boleh dikompensasi (*excusable / compensable*), kelewatan yang munasabah, tetapi tidak boleh diberi pampasan (*excusable / noncompensable*), dan kelewatan yang tidak munasabah (*non-excusable*).

2.4.1.1 Kelewatan yang munasabah dan boleh dikompensasi (*excusable / compensable*).

Kes-kes kelewatan yang munasabah dan boleh dikompensasi adalah kelewatan yang disebabkan oleh pemilik berhubung dengan tidak dapat memberikan perjalanan projek, perubahan dalam lukisan pelan, perubahan skop

kerja kontraktor, kelewatan dalam meluluskan lukisan kerja, jadual dan bahan, kurang koordinasi dan pengawasan lapangan, pembayaran lambat, campur tangan pemilik yang tidak berkuasa. Dalam kes ini, kontraktor berhak mendapatkan masa tambahan dan kos dispensasi.

Bagi kategori kelewatan ini, penaanan penalti kepada syarikat fm tidak dikenakan kerana ia berpunca daripada pihak pemiliik dan pihak kontraktor atau fm berhak menerian penambahan waktu dan pembayaran daripada pihak pemilik.

2.4.1.2 Kelewatan yang munasabah, tetapi tidak boleh diberi pampasan (*excusable / noncompensable*).

Kes-kes kelewatan yang munasabah, tetapi tidak boleh diberi pampasan adalah kelewatan yang melampaui keupayaan kedua-dua kontraktor dan pemiliknya. Sebagai contoh, cuaca buruk, kebakaran, banjir, mogok buruh, peperangan, kemusnahan oleh orang lain, larangan kerja, wabak, inflasi / kenaikan harga dan sebagainya. Kes ini biasanya disebut dengan *force majeure*.

2.4.1.3 Kelewatan yang tidak munasabah (*non-excusable*).

Kes-kes penanguhan yang tidak munasabah adalah kelewatan yang disebabkan oleh kegagalan kontraktor untuk memenuhi tanggungjawabnya dalam pelaksanaan projek. Sebagai contoh, kekurangan dalam penyediaan sumber projek (orang, alat, bahan, subkontraktor, wang), kegagalan koordinasi bidang, kegagalan perancangan jadual, produktiviti yang rendah, dan sebagainya.

Bagi kategori kelewatan projek ini, pihak pemilik akan mengenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti atau kontraktor mengikut kesesuaian kontrak yang dipersetujui oleh kedua-dua pihak.

2.4.2 Perancangan dan penjadualan kerja

Kegagalan melakukan perancangan dan penjadualan kerja boleh menyebabkan syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti. Sebagai contoh, kegagalan syarikat pengurusan fasiliti menyiapkan kerja penyelenggaraan pembaikan berjadual dalam masa sebulan seperti termaktub dalam perjanjian perkhidmatan, gagal menyiapkan kesemua arahan permintaan kerja (*Request work order*) dalam masa 7 hari, dan sebagainya.

Pelan penyelenggaraan dan jadual perancangan kerja amat membantu dalam membuat kerja penyelenggaraan dan mudah untuk melakukan peruntukkan sumber-sumber setiap kerja (Yusof, 2010). Kelemahan dalam perancangan dan penjadualan kerja boleh menyebabkan operasi penyelenggaraan terhalang untuk mencapai objektif dalam memberikan perkhidmatan yang diperlukan kepada organisasi. Menurut Syuhada (2019), terdapat tiga perlaksanaan perancangan yang efektif dalam penyelenggaraan bangunan mengikut keperluan sesuatu peralatan, sistem atau keadaan fizikal sesebuah bangunan iaitu;

- i) Perancangan jangka pendek (rutin) – 2 tahun atau kurang.
- ii) Perancangan pertengahan – 2 hingga 5 tahun.
- iii) Perancangan jangka panjang – 5 hingga 10 tahun.

Perancangan kerja yang tersusun dan teratur dapat mengurangkan pengeluaran aduan daripada pihak pelanggan, mengelakkan pengeluaran kos

pembaikan yang tinggi, mengurangkan kadar kerja lebih masa terhadap stafstaf, dan dapat mengekalkan keadaan fasiliti dalam keadaan baik (Yusof, 2010).

2.4.3 Kontrak Penyelenggaraan

Pertambahan organisasi dalam menyerahkan kerja-kerja penyelenggaraan secara kontrak adalah menjadi satu keperluan untuk memberi perhatian yang wajar dalam industri pengurusan fasiliti. Ini kerana penggunaan kontraktor yang boleh memberi keuntungan yang besar kepada organisasi. Ketidakecapan kontraktor dalam menjalankan kerja penyelenggaraan boleh menyebabkan kepada kos penyelenggaraan yang tinggi dan prestasi penyelenggaraan yang rendah (Syuhada, 2019). Pakar mendapati bahawa organisasi penyelenggaraan yang bertaraf dunia akan menggunakan sumber luar sebanyak 30% dari tugasnya (Anthony, 2004).

Untuk memastikan perlaksanaan kontrak penyelenggaraan berjalan dengan lancar tanpa melibatkan kerugian kepada kedua-dua belah pihak, pengurusan fasiliti perlulah mematuhi keseluruhan prosedur kontrak penyelenggaraan (Zulkarnain et al, 2011). Segala maklumat kontraktor yang pernah bekerjasama hendaklah direkodkan bagi tujuan rujukan pada masa akan datang.

2.4.4 Pengurusan Sumber Manusia

Manusia atau staf adalah sumber yang paling penting dalam pengurusan fasiliti untuk mengurus, merancang, menyelia dan melaksana semua amalan pengurusan fasiliti. Pakar telah mendapati bahawa pengurusan sumber manusia

yang berkesan merupakan faktor utama dalam pengurusan penyelenggaraan fasiliti (Syuhada, 2019). Faktor-faktor yang penting dalam mengurus perancangan sumber manusia adalah meliputi kemahiran dan latihan , motivasi bekerja, dan kecukupan menyelenggara sumber manusia (Anthony, 2004).

Penyediaan sumber manusia atau tenaga kerja yang secukupnya bagi menjalankan kerja-kerja pengurusan fasiliti adalah tanggungjawab sepenuhnya organisasi pengurusan fasiliti. Sumber manusia yang harus disediakan hendaklah meliputi pekerja mahir dan separuh mahir. Pekerja mahir akan memastikan setiap fasiliti diselenggara dengan baik dan berkesan serta menjadi pemimpin kepada pekerja separuh mahir. Setiap pekerja hendaklah diberi taklimat atau latihan untuk meningkatkan prestasi mereka (Syuhada, 2019).

2.5 RINGKASAN

Kesimpulan daripada bab ini menerangkan kaedah dalam membincangkan perkara-perkara utama yang mana adalah penting dalam kandungan kajian literatur. Dalam penjelasan berkenaan dengan beberapa definisi atau istilah yang digunakan. Disamping itu, ia juga memberi pengertian yang lebih terperinci pada kajian ini. Melalui kajian ini, bab seterusnya akan membincangkan tentang kaedah kajian yang mana berfungsi dalam mendapatkan lebih banyak data dan maklumat. Oleh itu, bab seterusnya akan membantu dalam penyelidikan ini tentang faktor-faktor penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 PENGENALAN

Bab ini menerangkan tentang pendekatan metodologi kajian secara terperinci bagi memastikan ianya selaras dengan objektif kajian yang telah dibentuk di awal kajian. Selepas itu, beberapa item dibentuk bagi menyokong semua pembolehubah yang telah dibina. Metodologi kajian adalah penting bagi memastikan setiap persoalan kajian dapat dijawab dan setiap objektif kajian dapat dicapai diakhir kajian ini. Selain itu, menurut kajian Tahar (2017) menyatakan metodologi kajian bagi sesuatu kajian adalah penting bagi mendapatkan maklumat yang tepat dan kesahihan yang tinggi dan seterusnya mendapatkan keputusan yang diinginkan bagi sesuatu kajian. Secara umumnya, terdapat pelbagai kaedah atau analisis bagi membuat pengukuran. Oleh itu, pemilihan kaedah atau analisis yang sesuai perlu difahami dengan jelas sebelum diaplikasikan bagi memastikan pengukuran yang dibuat dapat menghasilkan penemuan kajian yang diperlukan. Metodologi kajian merupakan satu tulang belakang bagi sesebuah kajian, kerana ia mengandungi prosedur atau panduan untuk melaksanakan kajian tersebut. Pemilihan kaedah yang bersesuaian dengan kajian akan memastikan keputusan dan hasil dapatan yang diperolehi dapat dipercayai dan sahih. Perbincangan dalam bab ini seterusnya akan merangkumi empat bahagian yang dibincangkan dalam bab metodologi kajian ini. Antara empat bahagian bab metodologi kajian ini ialah reka bentuk kajian, kerangka konseptual, kaedah pengumpulan data dan kaedah penganalisan data. Keempat-empat aspek ini adalah penting bagi memastikan kajian dapat dijalankan dengan lancar dan sistematik serta menghasilkan kajian yang bagus dan bermutu tinggi.

Dalam kajian ini, metodologi yang digunakan adalah bermula daripada sorotan kajian terdahulu dan disusuli dengan huraian daripada pandangan dan pendapat pakar (*expert's opinion*). Data yang dikumpulkan melalui kaedah temubual yang separa struktur (*Semi structured*) dan kaedah pemerhatian untuk pengesahan data.

3.1 FALSAFAH DAN PENDEKATAN KAJIAN

Menurut Saunder et al. (2012) menyatakan terdapat empat falsafah kajian yang lazim digunakan iaitu *positivism*, *realism*, *interpretism* dan *pragmatis* bagi membentuk satu model kaedah kajian yang baik. Oleh itu, penyelidik perlu mengenalpasti lapisan asas proses bagi pembentukan sesebuah rekabentuk terlebih dahulu. Soiferman (2010) juga menyatakan terdapat tiga pendekatan yang biasa digunakan dalam sesuatu kajian iaitu pendekatan deduktif (*Deduction*), induktif (*Induction*) dan abduktif (*Abduction*). Setiap pendekatan tersebut membawa maksud yang berlainan dan mempunyai prosedur yang berbeza bagi setiap pendekatan (Tahar, 2017).

3.1.1 Deduktif

Pendekatan deduktif adalah pendekatan yang menggunakan logik untuk membuat kesimpulan berdasarkan kuantitatif. Kajian dilakukan untuk menguji satu cadangan teori melalui strategi kajian yang dibina khas untuk mencapai tujuan tersebut. Sorotan kajian terdahulu membantu penyelidik membangunkan kerangka teori yang akhirnya digunakan sebagai rangka kajian. Tujuan utama kaedah ini digunakan adalah untuk membuat generalisasi terhadap sesuatu teori dalam kontek yang dipilih (Soiferman, 2010).

3.1.2 Induktif

Kajian ini dilakukan sebagai asas pembetulan teori atau pengetahuan melalui hasil pemerhatian yang empirikal. Ia lazimnya melibatkan data-data kualitatif. Dalam proses pelaksanaannya, penyelidikan kualitatif-induktif selalunya tidak mempunyai skema yang jelas berbanding penyelidikan berbentuk deduktif. Oleh yang demikian, pengalaman para penyelidik yang lepas dalam membina prosedur kajian adalah diteliti dan dirujuk sebagai panduan. Ini disebabkan kaedah untuk mendapatkan data untuk menjelaskan fenomena dari satu kajian dan dikembangkan dalam kajian yang lain (Soiferman, 2010).

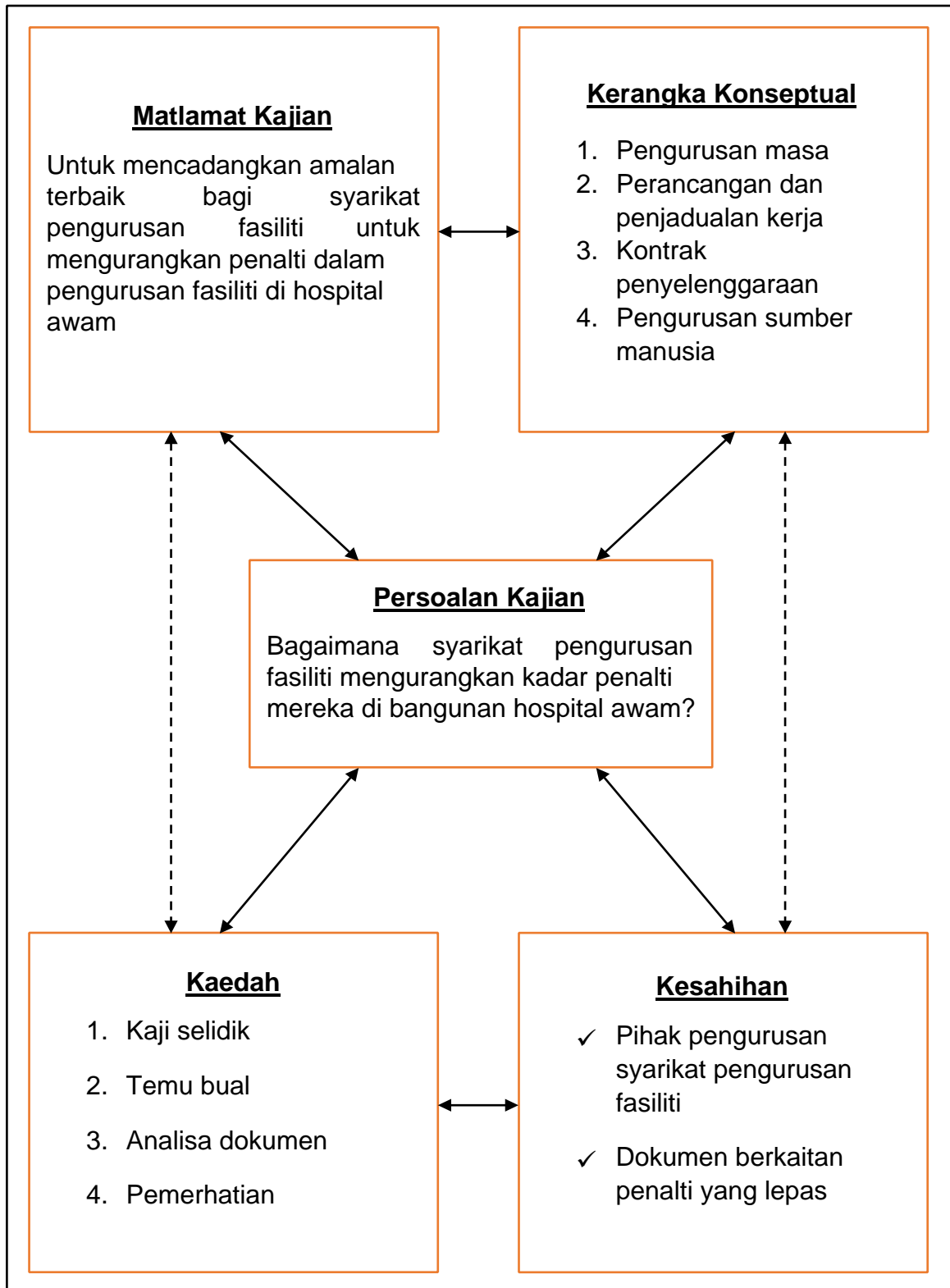
3.1.3 Abduktif

Abduktif ialah satu kombinasi pendekatan secara kuantitatif dan kualitatif atau dikenali sebagai kaedah campuran (*Mixed Method*). Menurut Saunder et al.(2012), ia adalah satu pendekatan penyelidikan yang melibatkan pengumpulan data untuk meneroka fenomena, mengenalpasti tema dan menjejaskan corak, untuk menjana teori baharu atau mengubahsuai teori yang sedia ada.

Berdasarkan kajian yang lepas, kajian dalam bidang sains sosial adalah lebih menjurus kepada kajian yang berasaskan pendekatan iaitu dengan menggunakan kaedah secara kuantitatif dan juga kualitatif (Tahar ,2017). Kaedah secara kuantitatif dan juga kualitatif mempunyai pendekatan kajian yang berbeza berdasarkan kepada tujuan, konsep, rekabentuk kajian, teknik persampelan, teknik perolehan data, teknik analisis data dan instrumensi (Tahar ,2017). Oleh itu, penyelidik memilih pendekatan kualitatif dan kuantitatif ataupun dikenali kaedah campuran (*Mixed Method*) dalam penyelidikan ini kerana pendekatan secara abduktif digunakan untuk mencapai matlamat dalam kajian ini.

3.2 REKABENTUK KAJIAN

Rekabentuk kajian merupakan panduan kepada penyelidik dalam melaksanakan aktiviti penyelidikan seterusnya untuk mencapai matlamat utama kajian. Ia dapat menerangkan strategi kaedah serta kesesuaian pemilihan sesuatu ujian statistik bagi menganalisis data kajian. Dengan itu, pembaca akan dapat gambaran yang jelas tentang proses kajian berdasarkan rekabentuk yang telah dibangunkan. Berikut adalah rekabentuk kajian penyelidik yang terdiri daripada lima rangka yang berpegang kepada Model Interaktif yang dibangunkan oleh Maxwell (2012). Melalui Model Interaktif ini, terdapat lima elemen utama kajian yang akan dibincangkan iaitu matlamat kajian, kerangka konsep kajian, persoalan kajian, kaedah kajian dan kesahan kajian.



Rajah 3.1 : Rekabentuk Kajian

3.2.1 Matlamat

Matlamat kajian ini ialah untuk memberikan amalan terbaik kepada syarikat pengurusan fasiliti bagi mengurangkan penerimaan penalti dalam pengurusan fasiliti di hospital awam. Melalui kerangka ini, perhubungan antara perjanjian perkhidmatan, kualiti perkhidmatan, kompetensi pekerja dan prestasi kerja dalam organisasi pengurusan fasiliti di hospital awam dapat diterangkan. Pengurangan penerimaan penalti dalam pengurusan fasiliti di hospital awam dapat dilihat melalui faktor-faktor penyebab penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

3.2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah sistem yang terdiri daripada atas tujuan dan juga konsep dasar yang saling berhubung diantara satu sama lain (Tahar, 2017). Melalui kajian yang terdahulu yang telah dibincangkan didalam Bab Dua, kajian ini telah mencadangkan satu rangka konseptual yang menerangkan empat faktor penyebab penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Rajah 2.5 di topik 2.4 menunjukkan sebuah kerangka yang digunakan dalam kajian ini.

3.2.3 Persoalan Kajian

<p>Persoalan Kajian :</p> <p>Bagaimana syarikat pengurusan fasiliti mengurangkan penerimaan penalti terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam?</p>	<p>Matlamat :</p> <p>Memberikan amalan terbaik kepada syarikat pengurusan fasiliti bagi mengurangkan penerimaan penalti dalam pengurusan fasiliti di hospital awam.</p>
<p>Sub-persoalan Kajian :</p>	<p>Objektif Kajian :</p>
<p>1. Apakah perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?</p>	<p>1. Mengkaji perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.</p>
<p>2. Bagaimanakah perkara tersebut boleh menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?</p>	<p>2. Menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.</p>
<p>3. Apakah cadangan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?</p>	<p>3. Mencadangkan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam</p>

Jadual 3.1 : Persoalan, Matlamat dan Objektif kajian

3.2.4 Kaedah

Bagi kajian ini, terdapat empat jenis instrumen kajian yang digunakan bagi tujuan pengumpulan data iaitu kaji selidik, pemerhatian, analisis dokumen dan temubual semi-struktur. Kajian ini menggunakan temubual semi-struktur didefinisikan sebagai satu kaedah pengumpulan data digunakan untuk membantu penyelidik membangunkan pemahaman yang berkaitan dengan topik yang dikaji dan mengenalpasti corak jawapan yang diberikan oleh responden (Tahar, 2017). Manakala bagi pemerhatian pula digunakan untuk membantu penyelidik mengumpul data yang dikehendaki dalam kajian melalui pemerhatian pada pemerhatian sistematik, rakaman data, penerangan, analisis, dan tafsiran mengenai tingkah laku orang (atau tingkah laku subjek). Selain itu, analisis data digunakan dalam kajian ini untuk menyokong pengumpulan data bagi pelaksanaan kajian ini dengan merujuk dokumen yang berkaitan. Justifikasi tentang pemilihan keempat-empat jenis instrumen kajian ini dihuraikan di dalam bahagian berikut:

3.2.4.1 Kaji Selidik

Borang kaji selidik merupakan satu set soalan lengkap yang dibuat dalam bentuk tulisan. Ia merupakan satu alat pengumpulan maklumat yang dibentuk untuk tujuan analisis yang dapat menjawab kepada persoalan kajian ini. Individu yang membentuk borang kaji selidik ini hendaklah berpengetahuan luas agar soalan yang dibentuk adalah wajar, boleh dipercayai dan tidak mempengaruhi emosi terutama menyentuh terhadap sensitiviti kaum lain. Kaedah borang kaji selidik kerap digunakan oleh para pengkaji (Syuhada, 2019) kerana :

1. Pengkaji boleh memperolehi data atau maklumat dari jumlah responden yang lebih ramai dan cepat
2. Kos membentuk borang kaji selidik yang murah dan masa yang diperuntukkan adalah singkat.
3. Responden boleh memilih tempat dan masa yang mereka mahukan bagi melengkapkan borang soal selidik yang diberikan.

Kaedah borang kaji selidik ini terdiri dari dua jenis iaitu kaji selidik terbuka dan kaji selidik tertutup. Kaji selidik jenis terbuka merupakan soalan yang memberikan kebebasan kepada pihak responden untuk menjawab soalan dan responden bebas memberikan jawapan mereka berdasarkan isu yang telah dikemukakan.

Manakala kaji selidik jenis tertutup pula merupakan soalan yang berstruktur dan responden hanya perlu memilih jawapan yang telah disediakan didalam borang kaji selidik. Kaji selidik jenis ini mudah untuk dijawab kerana jawapan telah disediakan dan mudah dianalisis oleh pengkaji.

Oleh itu, dalam kajian ini , pengkaji akan menggunakan kaedah borang kaji selidik jenis tertutup untuk mendapatkan data kajian.

3.2.4.2 Temubual

Temubual merupakan satu kaedah kajian yang amat penting dalam membantu penyelidik meneroka dan mendapatkan maklumat kajian secara lebih mendalam. Menurut Tahar (2017), instrumen temubual digunakan bagi mengutip data kualitatif merupakan instrumen yang berkesan kerana ianya melibatkan proses komunikasi dua hala antara penyelidik dengan responden untuk mendapatkan maklumat atau data yang sebenar. Creswell dan Plano Clark (2011)

menyatakan bahawa kaedah temubual boleh dilakukan melalui pelbagai cara antaranya melalui temubual secara bersemuka, temubual melalui telefon dan temubual atas talian. Selain itu, terdapat pelbagai jenis soalan yang dikemukakan didalam proses temubual iaitu soalan secara berstruktur, soalan secara separa struktur dan soalan secara tidak berstruktur. Seringkali dalam kajian dimana terdapat maklumat yang tidak dapat diperolehi hanya melalui borang selidik sahaja (Tahar, 2017). Oleh itu, penyelidik perlu berhubung secara bersua muka dengan responden untuk mendapatkan maklumat yang lebih mendalam. Responden yang telah dipilih ialah penguruspengurus fasiliti dan kakitangan pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam yang terpilih. Mereka perlu ditemubual untuk mengetahui dan mendapat kepastian terhadap teme-tema kajian penyelidik untuk menjadikan indikator kepada konstruk-konstruk utama kerangka konseptual kajian.

Kaedah temubual secara bersemuka dan semi-struktur ini telah dipesetujui oleh Sabitha (2006) menyatakan hubungan baik diantara penyelidik dengan responden dapat dibentuk selain menentukan tahap kefahaman responden terhadap soalan yang dikemukakan oleh penyelidik berdasarkan kepada emosi yang dizahirkan oleh responden bagi mendapatkan maklumat yang sebenar dengan lebih tepat dan mendalam.

3.2.4.3 Pemerhatian

Pemerhatian merupakan suatu kaedah yang penting dalam penyelidikan. Kaedah itu memerlukan penyelidik mempunyai latar belakang pengetahuan serta pamahaman situasi yang meluas untuk membuat pemerhatian situasi yang sebenar.

Dalam kaedah pemerhatian terbahagi kepada dua jenis iaitu pemerhatian secara terus (*Direct Observation*) dan pemerhatian melalui penglibatan (*Participant Observation*). Kaedah pemerhatian secara terus kebiasaannya

melibatkan pemerhatian secara langsung seperti pengiraan jumlah pekerja yang terlibat di sebuah syarikat pengurusan fasiliti. Teknik kepada jenis kaedah ini tidak melibatkan komunikasi dengan pihak responden dalam mengumpul data kajian. Kaedah pemerhatian melalui penglibatan pula berasal dari bidang antropologi iaitu kajian tentang kehidupan masyarakat (Jasmi, 2012). Dalam kaedah ini, penyelidik biasanya melibatkan diri dengan masyarakat yang hendak dikajinya untuk memahami dengan jelas dan mendalam tentang sesuatu isu yang berkaitan dengan masyarakat tersebut.

3.2.4.4 Analisis Dokumen

Secara amnya, kaedah analisis dokumen merupakan satu pecahan kaedah pengumpulan data penyelidikan yang diambil daripada analisis kandungan dokumen. Menurut Jasmi (2012), ia merupakan satu huraian objektif terhadap mesej komunikasi yang telah dicetak, disiarkan atau digambarkan. Dalam kata lain, bahagian mesej itu dapat diperolehi, didengari dan dilihat dengan merujuk isi kandungan teks pada perkataan, maksud, gambar, simbol, idea, tema atau apa-apa sahaja mesej yang telah dikomunikasikan (Babbie, 2010).

Analisis dokumen digunakan untuk membantu penyelidik mendapatkan data secara objektif melalui dokumen serta tidak memerlukan kehadiran responden atau informan dan juga dapat memberikan data yang konsisten. Ini kerana segala data yang diperolehi secara tersurat dan dapat digunakan untuk memperoleh kesahan sesuatu jawapan yang diperolehi daripada analisis temubual dan juga pemerhatian. Penggunaan dokumen dalam penyelidikan adalah mendukung dan menambah bukti daripada sumber-sumber yang lain. Terdapat tiga penggunaan kaedah analisis dokumen dalam penyelidikan iaitu:

- a. Membantu penyelidik memeriksa data-data yang telah dikumpulkan

- b. Dapat menambah perincian khas yang lain dengan mendukung maklumat daripada sumber-sumber lain, jika bukti dokumen bertentangan dan bukannya mendukung, penyelidik mempunyai sebab untuk mengkaji lebih mendalam tentang kajian yang sedang dilaksanakan.
- c. Kesimpulan dapat dibuat dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kajian.

3.2.5 Kesahan

Untuk mencapai kesahan kepada dapatan kajian ini, penyelidik telah menggunakan seperti;

3.2.5.1 *Pengesahan Pakar*

Istilah pengesahan pakar yang dimaksudkan haruslah memenuhi beberapa kriteria yang telah ditetapkan. Dalam kajian ini, pakar-pakar yang terpilih mestilah mempunyai pengalaman dan pengetahuan berkaitan dengan penalti dan juga pengurusan fasiliti di hospital awam. Pakar-pakar tersebut mestilah mempunyai pengalaman bekerja melebihi lima tahun yang melibatkan sistem pengurusan fasiliti dan juga pengurusan syarikat pengurusan fasiliti terhadap penalti yang dikenakan. Beberapa orang pakar telah dihubungi dan menyatakan kesudian mereka untuk sama-sama mengambil bahagian di dalam kajian ini. Pendapat pakar terhadap pengenaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti adalah diperlukan bagi menjawab objektif kajian ini.

3.3 RINGKASAN

Secara kesimpulannya, metodologi kajian dapat dilakukan dengan menggunakan pelbagai kaedah penyelidikan bagi membantu penyelidik untuk mendapatkan data dan maklumat yang diperlukan dalam kajian ini. Penyelidikan yang digunakan perlulah bersesuaian dengan pelaksanaan kajian iaitu merujuk kepada objektif kajian yang telah dirancang. Selain itu, metodologi kajian merupakan satu perkara asas yang sangat penting dalam setiap penyelidikan bagi memastikan kajian tersebut mencapai matlamat dan objektif kajian. Melalui kaedah yang betul dan bersesuaian, maka responden yang diperolehi juga turut bersesuaian. Satu kajian yang sistematik dan menyeluruh perlu dibina untuk mencapai matlamat dan objektif kajian ini.

BAB 4

PENGUMPULAN DATA

4.0 PENGENALAN

Pengumpulan data-data dan maklumat yang berkaitan dengan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam adalah merupakan satu perkara yang penting untuk menjayakan kajian penyelidikan ini. Untuk menjawab persoalan kajian, objektif kajian dan matlamat kajian, pengumpulan data perlu dirancang dengan teliti dan dilaksanakan mengikut kaedah-kaedah yang telah ditetapkan. Ianya bertujuan untuk memudahkan kerja-kerja pengumpulan data dan maklumat serta mengurangkan risiko masalah yang akan datang sepanjang melakukan kerja kajian ini.

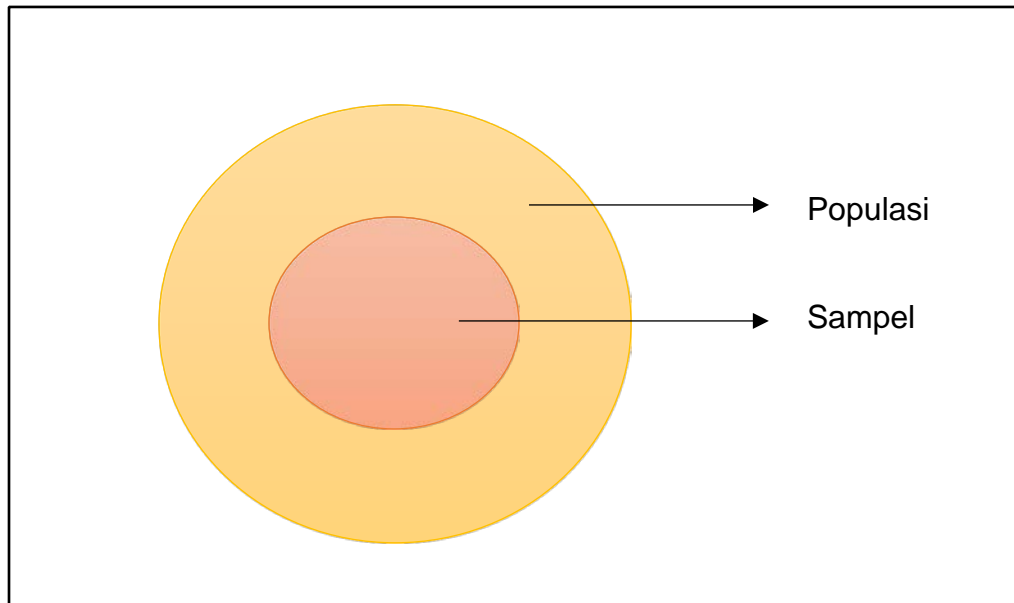
Dalam bab ini akan menghuraikan kaedah pengumpulan data kajian yang dilakukan secara terperinci. Selain itu, dalam bab ini juga akan menerangkan dengan lebih terperinci mengenai latar belakang skop kajian dijalankan berkaitan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di tiga buah hospital awam iaitu Hospital Pulau Pinang di Pulau Pinang, Hospital Sultan Abdul Halim di Sungai Petani, Kedah, dan Hospital Kepala Batas di Pulau Pinang. Segala maklumat dan data-data yang diperolehi semasa proses pengumpulan data dilakukan hanya meliputi skop kajian yang telah ditetapkan dan ianya melibatkan responden yang terdiri daripada pihak pengurusan didalam syarikat pengurusan fasiliti di setiap hospital awam yang terpilih.

4.1 SAMPEL KAJIAN

Sampel kajian merupakan kumpulan yang akan dikaji yang diperolehi daripada populasi. Menurut Syuhada (2019), persampelan dimaksudkan membolehkan maklumat dapat diperolehi daripada sebahagian daripada kumpulan yang besar atau mendapatkan sampel kajian daripada populasi sasaran. Pengambilan sampel kajian dari populasi hendaklah benar-benar mewakili daripada populasi (Mohd Yusof, 2005). Selain itu, terdapat beberapa teknik atau kaedah yang boleh digunakan bagi mendapatkan sampel kajian yang mewakili populasi dengan tepat (Azizi et. al, 2007).

Menurut Sheffie (1991), persampelan merupakan sebuah proses dimana sebilangan kecil daripada keseluruhan populasi akan dipilih dan dikaji bagi membolehkan pengkaji membuat generalisasi mengenai populasi tersebut. Persampelan juga merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh penyelidik bagi mendapatkan maklumat dan data-data daripada sampel yang dapat mewakili keseluruhan daripada populasi (Syed, 1992). Persampelan melibatkan penyelidikan terhadap sampel kajian bagi mewakili keseluruhan populasi kajian. Menurut Sent (2010), kaedah kajian ini kebanyakan digunakan oleh para penyelidik dalam melaksanakan penyelidikan mereka.

Menurut Yusof (2005), populasi didefinisikan sebagai sekumpulan besar individu yang hendak dikaji oleh penyelidik. Selain itu, populasi juga dikenali sebagai objek atau peristiwa yang akan dikaji. Populasi juga dirujuk kepada himpunan keseluruhan subjek kajian yang tidak terhad kepada kumpulan manusia sahaja tetapi merangkumi apa sahaja kumpulan subjek yang menjadi tumpuan didalam kajian tersebut (Syed, 2002). Menurut Syuhada (2019), populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian dalam bentuk rupa manusia, haiwan, tumbuh-tumbuhan gejala, nilai, dan juga peristiwa. Sekiranya jumlah populasi kajian adalah kecil, maka penyelidik boleh menggunakan keseluruhan jumlah populasi sebagai sampel dan penyelidikan tersebut dikenali sebagai kajian kes.



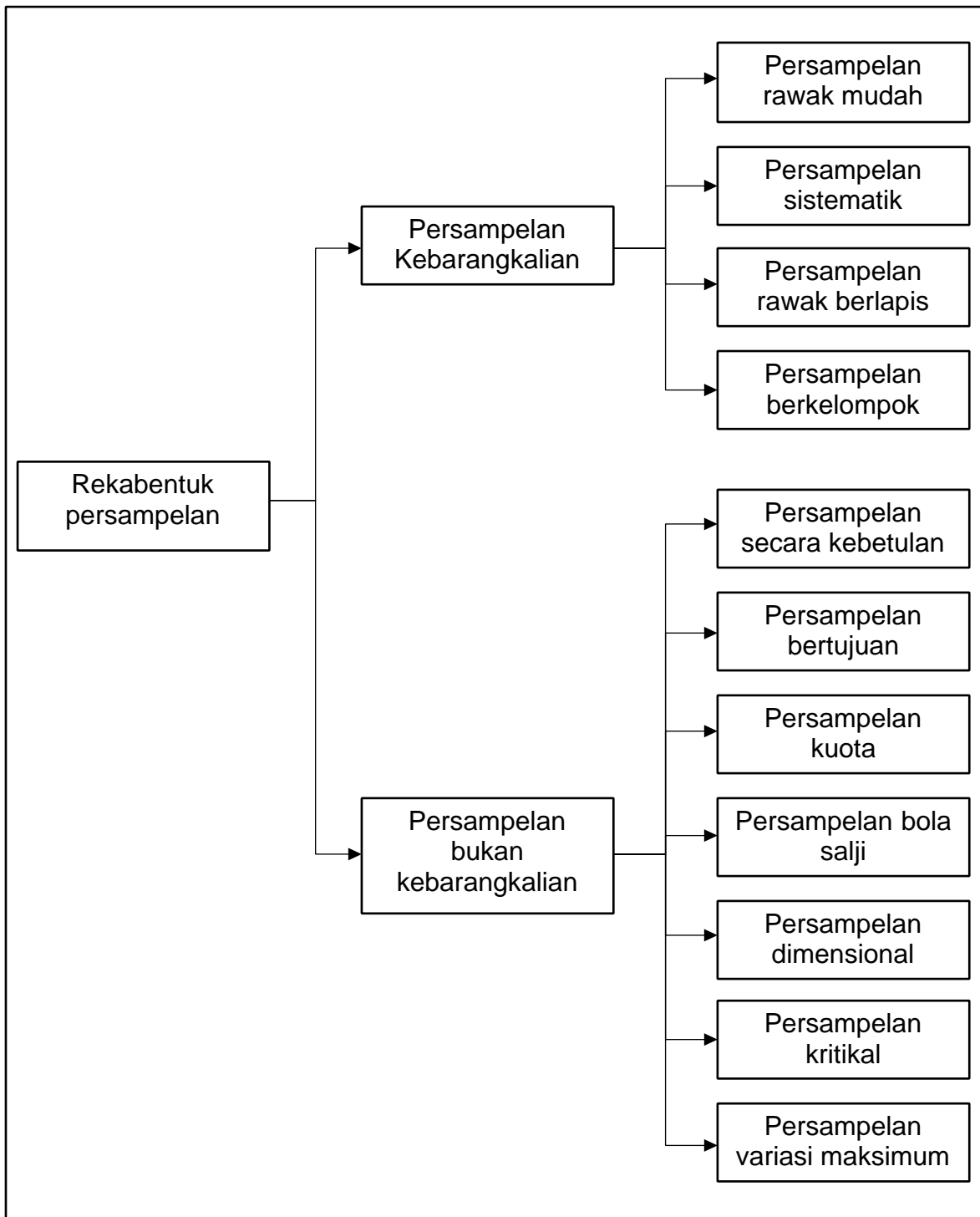
Rajah 4.1 : Sampel dan populasi

4.1.1 Reka bentuk Persampelan

Menurut Noraini (2013), reka bentuk persampelan merupakan suatu proses pemilihan dari objek penyelidikan yang mewakili sesuatu daripada kumpulan besar yang dipilih. Sampel kajian juga boleh terdiri daripada benda, institusi, tempat, manusia, fenomena, tingkah laku dan seumpamanya (Sabitha, 2006).

Kaedah persampelan merupakan proses pengambilan dari sebahagian pecahan suatu populasi penuh untuk mewakili populasi (Kerlinger, 1973). Sampel yang terpilih dalam kaedah persampelan dijadikan satu sub set populasi dan berupaya mewakili keseluruhan populasi kajian. Sampel atau responden yang terpilih dalam soal selidik atau temu bual hendaklah memenuhi beberapa kriteria yang ditetapkan dan juga mempunyai kaitan dengan isu sama ada secara langsung atau tidak langsung. Menurut Chua (2011), kaedah persampelan terdiri

daripada dua kategori iaitu persampelan kebarangkalian dan persampelan bukan kebarangkalian.

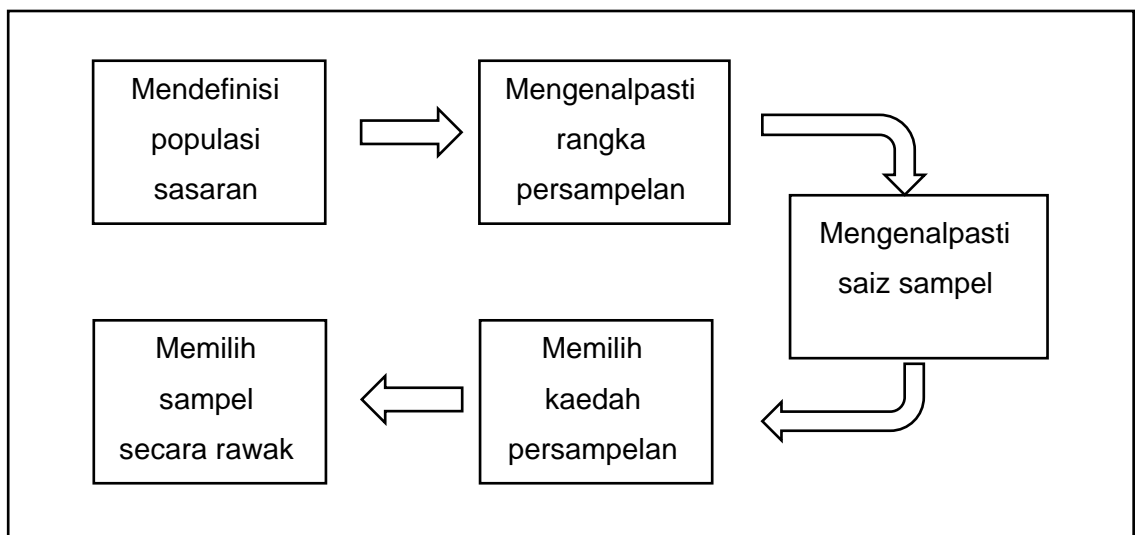


Rajah 4.2 : Rekabentuk Persampelan

4.1.1.1 Persampelan Kebarangkalian

Prosedur bagi persampelan kebarangkalian amat sinonim dengan penyelidikan bagi jenis kuantitatif. Pelaksanaan prosedur jenis persampelan kebarangkalian ini dilakukan dengan memilih mana-mana subjek sampel secara rawak iaitu dimana subjek dalam sampel tersebut perlu mempunyai kesemua ciri-ciri yang ada di dalam populasi kajian.

Menurut Syuhada (2019), pengkaji perlu mengenalpasti saiz populasi dan memperoleh senarai subjek dalam populasi sebelum melakukan prosedur persampelan kebarangkalian. Melalui senarai subjek tersebut, pemilihan responden dapat dilakukan dengan mengikut kaedah persampelan secara rawak. Merujuk kepada rajah 4.3 menunjukkan proses persampelan kebarangkalian dilaksanakan dalam kajian manakala Jadual 4.1 menunjukkan kategori persampelan yang ada dalam persampelan kebarangkalian.



Rajah 4.3 : Proses prosedur persampelan kebarangkalian

Persampelan Kebarangkalian			
Kategori	Penerangan	Jenis	Prosedur
Persampelan rawak mudah	Setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk dipilih sebagai responden kajian.	Homogenus	Menetapkan subjek yang dipilih mengikut penetapan lajur dan baris.
Persampelan sistematik	Setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk dipilih sebagai responden kajian.	Homogenus	Menetapkan subjek yang dipilih mengikut setiap gandaan ke-n.
Persampelan rawak berlapis	Setiap subjek dipilih dengan mengambil kira faktor-faktor seperti jantina, bangsa, pendidikan, dan sebagainya.	Heterogenus	Menetapkan subjek yang dipilih berdasarkan kepada faktor faktor tertentu.
Persampelan Kelompok	Subjek dipilih secara rawak dengan merujuk kepada luas kawasan dengan bilangan subjek yang banyak dalam populasi.	Heterogenus	Menetapkan subjek secara kelompok dan dipilih secara rawak dengan berdasarkan kawasan.

Jadual 4.1 : Persampelan kebarangkalian

Sumber : Kaedah dan statistik penyelidikan: kaedah penyelidikan (Chua, 2011)

4.1.1.2 Persampelan Bukan Kebarangkalian

Prosedur bagi jenis persampelan bukan kebarangkalian kebiasaannya dilakukan oleh penyelidik bagi jenis penyelidikan yang bersifat kualitatif. Bagi jenis persampelan bukan kebarangkalian, ianya melibatkan pemilihan sampel daripada suatu populasi yang telah dikenalpasti oleh penyelidik mengikut ciri-ciri yang ditetapkan. Jadual 4.2 menunjukkan kategori persampelan yang terdapat dalam jenis persampelan bukan kebarangkalian.

Persampelan bukan kebarangkalian		
Kategori	Penerangan	Prosedur
Persampelan secara kebetulan	Subjek yang dipilih secara kebetulan atau ketersediaan yang berada berdekatan atau paling dekat dengan pengkaji.	Selalunya digunakan dalam temubual.
Persampelan bertujuan	Subjek yang mempunyai ciri-ciri tertentu sahaja dipilih untuk dijadikan sebagai responden, dan bukan semua populasi berpeluang dijadikan responden.	Menggunakan sampel secara rawak.
Persampelan kuota	Kaedah persampelan rawak berlapis berlaku termasuk persampelan kawasan pelbagai lapisan, dan hanya subjek dikategorikan sahaja dipilih sebagai responden.	Menggunakan persampelan rawak berlapis dengan menentukan kuota-kuota yang dikategorikan oleh pengkaji.

Persampelan bola salji	Subjek dipilih dengan tiada maklumat yang diperlukan untuk pengkajian melalui cadangan subjek lain yang mempunyai ciri-ciri yang sesuai untuk kajian.	Temubual atau soal selidik dilakukan dan tidak sesuai untuk sampel rawak dengan melibatkan perkara sensitif atau tidak dibenarkan pihak-pihak tertentu seperti politik, jenayah, dan lain-lain.
Persampelan dimensional	Subjek dipilih dalam bilangan yang kecil dan mempunyai ciri-ciri diminati pengkaji untuk dijadikan responden kajian.	Pengkaji memilih beberapa responden yang mempunyai kesemua ciri-ciri untuk dijadikan sampel saiz dengan bertujuan mengurangkan jumlah populasi daripada persampelan kuota.
Persampelan kes kritikal	Subjek dipilih melibatkan kes-kes spesifik dengan mempunyai tingkah laku aneh, luar biasa atau jarang dijumpai.	Melibatkan kaedah kualitatif atau melibatkan kajian kes untuk menyelidik sesuatu perkara secara teliti dan terperinci.
Persampelan variasi maksimum	Subjek dipilih sekurang-kurangnya dua orang untuk membuat perbandingan yang mempunyai nilai selanjar.	Sampel dipilih akan mewakili tahap terendah dan tahap tertinggi dalam variabel yang mempunyai nilai selanjar.

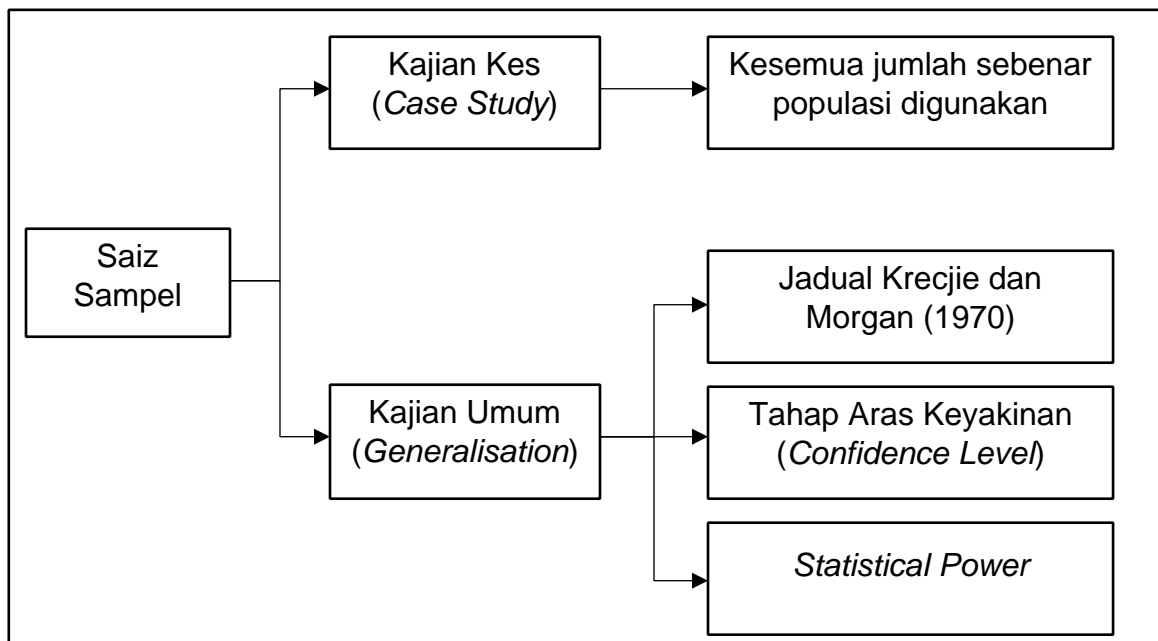
Jadual 4.2 : Persampelan bukan kebarangkalian

Sumber : Kaedah dan statistik penyelidikan: kaedah penyelidikan (Chua, 2011)

4.2 SAIZ SAMPEL

Menurut Khairiah (2019), populasi didefinisikan sebagai kumpulan masyarakat yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Populasi kajian juga merujuk kepada kelompok sasaran dimana aktiviti kajian ini dijalankan. Selain itu, pengkaji juga tidak berupaya untuk menggunakan kesemua populasi yang ada tetapi hanya menggunakan sampel kajian sebagai wakil populasi yang dikaji. Manakala menurut Abbot (2002), sampel merupakan kelompok kecil individu yang diambil kira daripada populasi untuk dikaji. Menurut Krecjie dan Morgan (1970), sampel dapat mewakili saiz populasi. Oleh itu, penggunaan sampel daripada populasi adalah bertujuan untuk memudahkan kerja-kerja penyelidikan.

Saiz sampel digunakan merupakan salah satu kaedah untuk mengumpul sebahagian elemen yang dikaji dan semakin hampir kepada sampel populasi. Maka semakin baik hasil dapatan diperolehi daripada kaedah ini. Merujuk kepada Rajah 4.4 menunjukkan terdapat beberapa kaedah untuk menentukan saiz sampel kajian.



Rajah 4.4 : Saiz Sampel Kajian

Namun , dalam kajian ini, pengkaji telah memilih untuk menggunakan rekabentuk persampelan secara rawak mudah. Bagi kajian yang dijalankan ini, saiz sampel ditentukan berdasarkan kepada jadual penentuan saiz sampel Krecjie dan Morgan (1970). Kajian ini tertumpu pada kakitangan pengurusan syarikat pengurusan fasiliti dimana populasi yang diambil daripada tiga buah bangunan hospital awam iaitu Hospital Pulau Pinang, Hospital Kepala Batas, dan Hospital Sultan Abdul Halim.

Bangunan	Kakitangan	Saiz Sampel
Hospital Pulau Pinang	35	32
Hospital Kepala Batas	35	32
Hospital Sultan Abdul Halim	30	28
Jumlah	100	80

Jadual 4.3 : Jadual Populasi

JADUAL PENENTUAN SAIZ SAMPEL OLEH KREJCIE DAN MORGAN, 1970

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	140	103	460	210	2000	322
15	14	150	108	480	214	2200	327
20	19	160	113	500	217	2400	331
25	24	170	118	550	226	2600	335
30	28	180	123	600	234	2800	338
35	32	190	127	650	242	3000	341
40	36	200	132	700	248	3500	346
45	40	210	136	750	254	4000	351
50	44	220	140	800	260	4500	354
55	48	230	144	850	265	5000	357
60	52	240	148	900	269	6000	361
65	56	250	152	950	274	7000	364
70	59	260	155	1000	278	8000	367
75	63	270	159	1100	285	9000	368
80	66	280	162	1200	291	10000	370
85	70	290	165	1300	297	15000	375
90	73	300	169	1400	302	20000	377
95	76	320	175	1500	306	30000	379
100	80	340	181	1600	310	40000	380
110	86	360	186	1700	313	50000	381
120	92	380	191	1800	317	75000	382
130	97	400	196	1900	320	100000	384

Jadual 4.4 : Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Krecjie dan Morgan (1970)

4.3 INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrumen pengumpulan data adalah suatu kaedah yang digunakan dalam melaksanakan dan menjalankan kajian bagi melengkapkan proses pengumpulan data. Pengumpulan data ini dilakukan untuk memudahkan kerja-kerja menganalisis data bagi mencapai objektif kajian (Khairiah, 2019). Menurut Hajar (1996) menyatakan bahawa instrumen pengumpulan data merupakan instrumen ukur yang digunakan untuk mendapatkan maklumat samaada kualitatif dan kuantitatif terhadap pembolehubah sifat dan objektif.

Pengumpulan data dikategorikan kepada dua bahagian iaitu data premier dan data sekunder. Data sekunder merupakan maklumat yang diperolehi secara terus daripada penyelidikan yang dibuat melalui kajian kesusteraan iaitu melalui sumber bacaan seperti jurnal, buku, kajian lepas, majalah, artikel, blog, laman web pendidikan dan sebagainya. Manakala pengumpulan data premier merupakan maklumat yang dikumpul melalui kaedah empirikal seperti kaji selidik, temubual, pemerhatian dan tinjauan. Data premier memainkan peranan yang penting dalam kajian ini kerana data tersebut akan menentukan keputusan yang diperolehi. Ini disebabkan data tersebut akan digunakan untuk membuat analisa, rumusan dan perancangan kajian seterusnya akan menentukan matlamat kajian dan objektif yang dijalankan tercapai atau tidak.

Oleh itu, bagi mendapatkan data premier bagi kajian ini, perancangan yang teratur mestilah dilakukan bagi melancarkan proses pengumpulan data premier tersebut. Kaedah-kaedah yang sesuai bagi pengumpulan data dan maklumat dalam kajian ini adalah seperti kaedah borang kaji selidik dan temubual.

4.3.1 Instrumen 1 : Temu Bual Semi-struktur

Temu bual merupakan salah satu kaedah untuk mengumpulkan maklumat yang utama dalam kajian ini dimana ia merupakan satu komunikasi dua hala bagi mengumpulkan maklumat kajian. Menurut Chua (2006), temubual boleh dilaksanakan dengan kaedah bersemuka dan juga tidak bersemuka. Dalam kajian ini, temubual yang digunakan dalam kajian ini adalah jenis temubual separa struktur di mana hanya soalan utama sahaja dan seterusnya soalan susulan berdasarkan jawapan responden yang dipersoalkan. Ini kerana pengkaji merasakan kaedah menemubual secara bersemuka adalah lebih sesuai kerana pengkaji mudah untuk berinteraksi dengan pihak responden untuk mendapatkan maklumat kajian. Selain itu, melihat kepada keperluan kajian, pengkaji telah memilih untuk mendapatkan maklumat dengan kaedah temubual secara semistruktur secara individu.

Temu bual dilakukan secara lisan dan sepanjang sesi temu bual dijalankan, perbualan tersebut akan direkodkan oleh pengkaji secara bertulis dan dengan menggunakan media elektronik seperti perakam suara. Setelah pengkaji merangka soalan temu bual, soalan-soalan perlu disusun mengikut urutan untuk memudahkan proses penilaian data. Soalan temu bual yang dirangka perlulah diperiksa dan disemak oleh pihak-pihak tertentu seperti:-

- i. Pakar bahasa
- ii. Pakar atau orang berpengalaman dalam skop kajian yang dikaji
- iii. Orang yang mempunyai ciri-ciri yang sama dengan responden kajian

Kaedah temubual melibatkan pakar professional terpilih yang terlibat secara langsung dalam pengurusan fasiliti di syarikat pengurusan fasiliti terpilih untuk mendapatkan pandangan mereka mengenai kajian yang dibuat. Dengan ini

secara tidak langsung dapat membantu untuk memberikan penghuraian yang lebih rasional terhadap fenomena yang menjadi subjek kajian. Temubual dalam kajian ini juga adalah untuk memastikan kesahihan soalan-soalan soal selidik yang dibina mengikut konsep yang dirancang dan untuk memastikan tahap responden memahami apa yang dijawab berdasarkan soalan-soalan dalam borang soal selidik. Temubual ini adalah salah satu cara memastikan tiga objektif kajian ini terjawab dan membolehkan data dikumpul dengan proses ini serta data yang dikumpul boleh dianalisis dengan baik dan teliti.

4.3.2 Instrumen 2 : Kaji Selidik

Borang kaji selidik merupakan salah satu kaedah yang berkesan digunakan dalam mengumpulkan data kajian. Borang kaji selidik ini direkabentuk mengikut keperluan dan kehendak pengkaji bagi mendapatkan maklumat daripada konstruk konseptual. Oleh itu, objektif kajian merupakan sebagai panduan dalam merekabentuk soalan-soalan yang disediakan.

Borang kaji selidik ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B. Soalan kaji selidik bagi bahagian A ialah mengenai demografik responden. Soalan yang terkandung dalam bahagian A ialah jawatan, jantina, bangunan dan tempoh pengalaman kerja. Untuk bahagian B pula adalah mengenai faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam yang merupakan objektif kedua kajian. Dalam bahagian B terdapat konstruk dalam kajian ini. Bahagian ini menggunakan empat pilihan jawapan merujuk kepada skala Likert.

Skor berdasarkan skala Likert yang dipilih adalah mudah direka serta boleh dikawal oleh penyelidik dan kebanyakan responden mudah memahami dengan penggunaan skala Likert ini. Selain itu, penggunaan pilihan jawapan

menggunakan skala Likert lebih mudah dianalisis untuk mendapatkan keputusan kajian. Bagi bahagian B menggunakan skala Likert seperti berikut.

SKOR	SKOR MIN	SKALA	PETUNJUK
1	1.00 – 1.75	Sangat Tidak Setuju	Negatif
2	1.76 – 2.50	Tidak Setuju	
3	2.51 – 3.25	Setuju	Positif
4	3.26 – 4.00	Sangat Setuju	

Jadual 4.5 : Skala Likert Untuk Borang Kaji Selidik Bahagian B.

4.3.3 Instrumen 3 : Analisa Dokumen

Analisis dokumen adalah salah satu bahagian yang terpenting dalam sesebuah kajian kerana hasilnya akan mencerminkan sebahagian daripada objektif sesuatu penyelidikan yang dilakukan oleh seseorang penyelidik. Kajian ini telah menggunakan analisis dokumen berdasarkan daripada data sejarah terdahulu bagi mengenalpasti statistik dan faktor penerimaan penalti dalam syarikat pengurusan fasiliti. Semua data-data yang diperolehi akan dianalisis dan dikeluarkan dalam bentuk data statistik yang mana adalah merupakan data penyelidikan kuantitatif.

4.4 RINGKASAN

Dalam bab ini, pengkaji telah menjelaskan mengenai instrument serta teknik pengumpulan data yang digunakan untuk proses segala data dan memilih

untuk mengadaptasi persampelan rawak mudah yang berada dibawah persampelan kebarangkalian. Oleh kerana kajian ini menggunakan SPSS, pengkaji telah memilih saiz sampel yang dibangunkan oleh Krecjie dan Morgan (1970) untuk responden yang terlibat iaitu pihak kakitangan syarikat pengurusan fasiliti.

BAB 5

ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN

5.0 PENGENALAN

Kajian ini dijalankan di tiga buah hospital awam iaitu Hospital Pulau Pinang, Hospital Kepala Batas yang terletak di Negeri Pulau Pinang dan Hospital Sultan Abdul Halim yang terletak di negeri Kedah. Ketiga-tiga hospital ini dipilih berdasarkan syarikat pengurusan fasiliti yang bertanggungjawab dalam mengelola pengurusan fasiliti di bangunan hospital tersebut. Responden yang terlibat dalam kajian ini ialah semua kakitangan syarikat pengurusan fasiliti daripada jabatan *Facilities Management Service (FMS)* dan *Facilities and Engineering Management Service (FEMS)*.

Hasil analisa data kajian yang diperolehi akan ditunjukkan dalam bentuk carta dan jadual. Data yang diperolehi akan dianalisa menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 26. Kaedah analisa yang digunakan adalah berbentuk peratusan (%) dan juga min yang diperolehi melalui perisian SPSS.

Kajian ini menggunakan kaedah analisa secara peratusan (%) bagi menganalisa data bahagian A iaitu demografik responden. Manakala bagi bahagian B, analisis dilakukan melalui dua kaedah iaitu melalui empat skor Skala Likert yang telah ditetapkan seperti di dalam jadual skor Likert. Skor ini dipecahkan kepada dua petunjuk iaitu jawapan yang positif dan juga jawapan yang negatif.

Skor	Skor Min	Skala	Petunjuk
1	1.00 hingga 1,75	Sangat Tidak Setuju	Negatif
2	1.76 hingga 2.50	Tidak Setuju	
3	2.51 hingga 3.25	Setuju	Positif
4	3.26 hingga 4.00	Sangat Setuju	

Jadual 5.1 : Skor Skala Likert

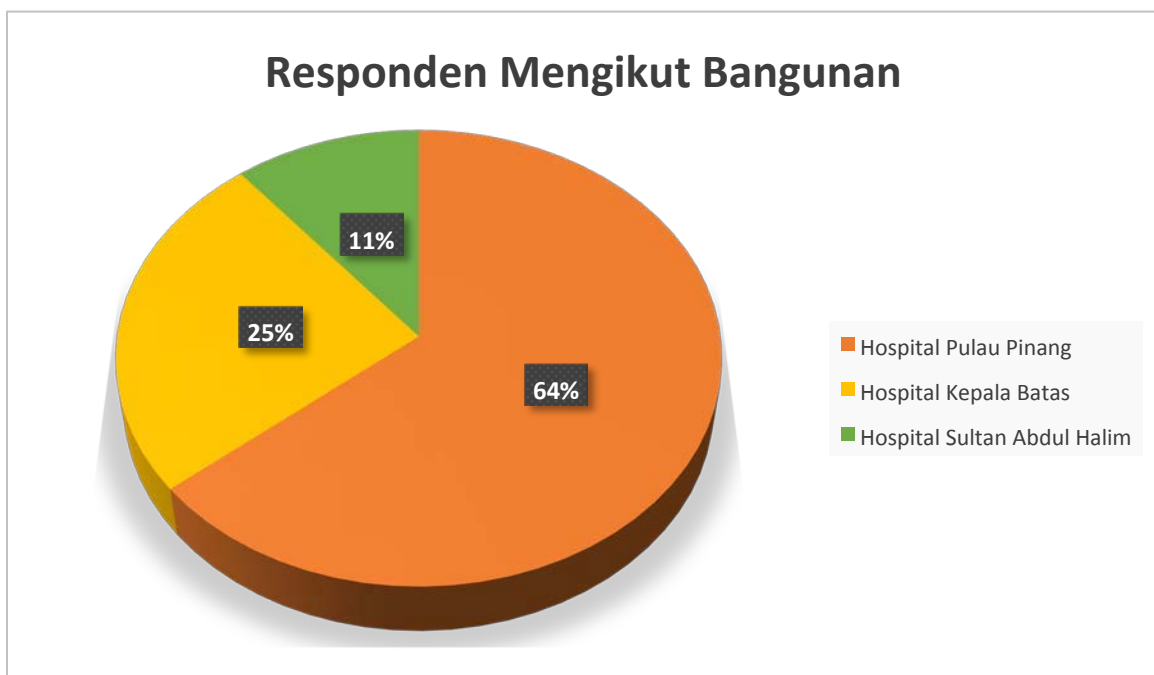
Melalui analisis deskriptif sampel yang digunakan ialah statistik asas seperti kekerapan, peratus, taburan dan sebaran, dan kerap diterangkan sebagai dapatan kajian pada peringkat awal. Sampel digunakan untuk data-data demografi dan jawapan responden kepada soal selidik. Oleh yang demikian, data tersebut dapat dianalisis dengan tepat dan menjimatkan masa. Min ialah purata yang diperolehi dengan menambahkan semua skor dan dibahagi dengan jumlah responden atau item.

5.1 DEMOGRAFIK RESPONDEN

Bahagian ini menerangkan tentang latar belakang pihak responden yang terdiri daripada jawatan responden, jantina, bangunan, dan pengalaman kerja. Kaedah kekerapan dan peratusan digunakan untuk menganalisa latar belakang jawatan, jantina, bangunan, dan pengalaman kerja dari pihak responden. Jadual di bawah menunjukkan jumlah responden yang diperolehi mengikut bangunan hospital yang terpilih.

Bil.	Bangunan	Responden
1	Hospital Pulau Pinang	30
2	Hospital Kepala Batas	27
3	Hospital Sultan Abdul Halim	26
Jumlah		83

Jadual 5.2 : Jumlah Responden Mengikut Bangunan



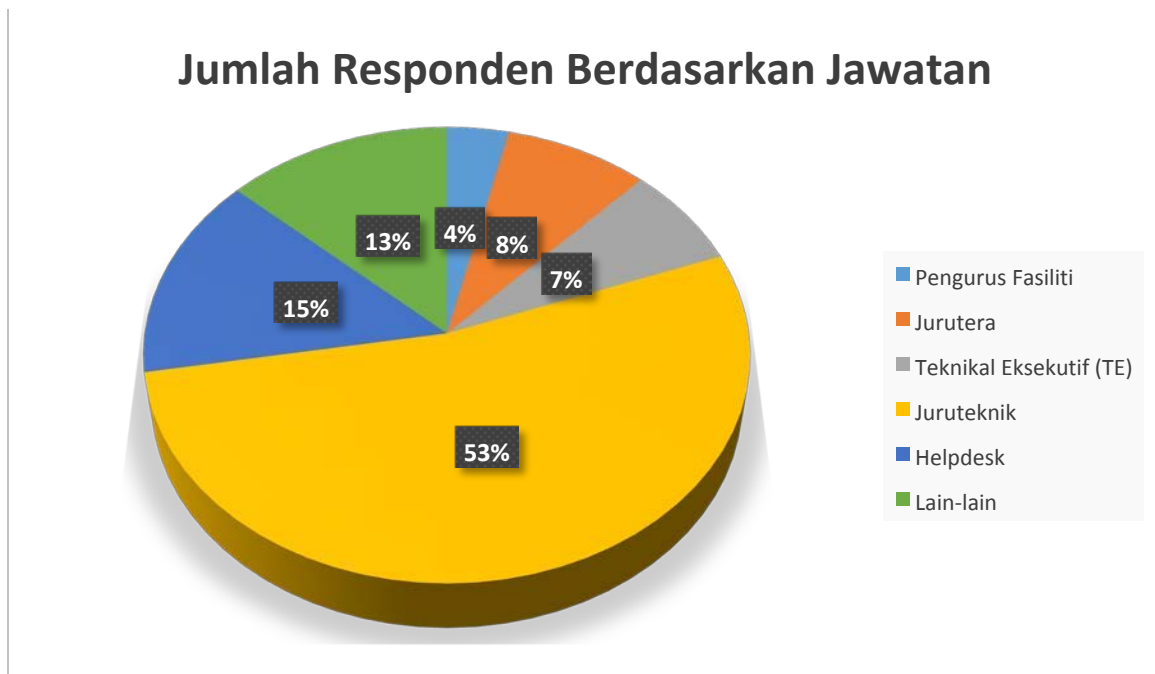
Rajah 5.1 : Analisa Responden Mengikut Bangunan

5.1.1 Analisa Responden Berdasarkan Jawatan

Data yang berkaitan dengan latar belakang demografik responden dianalisis berdasarkan daripada maklumat dalam borang kaji selidik. Dengan itu, keputusan analisis adalah ditunjukkan seperti dalam Jadual 5.3 dan Rajah 5.2 bagi analisis responden mengikut jawatan yang telah dianalisis. Kaedah kekerapan dan peratusan ini digunakan untuk menganalisis latar belakang responden.

Bil.	Jawatan	Responden
1.	Pengurus Fasiliti	3
2.	Jurutera	7
3.	Teknikal Eksekutif (TE)	6
4.	Juruteknik	44
5.	Helpdesk	12
6.	Lain-lain	11
Jumlah		83 orang

Jadual 5.3 : Senarai Jawatan Responden

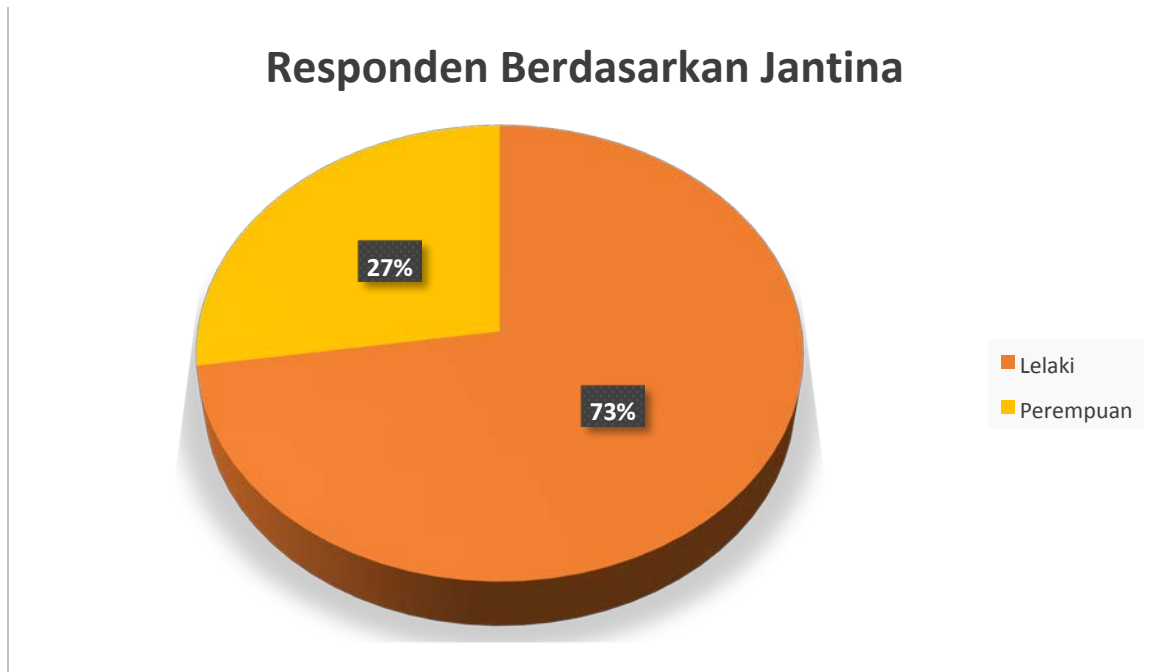


Rajah 5.2 : Analisa Responden Berdasarkan Jawatan

5.1.2 Analisa Responden Berdasarkan Jantina

Bil.	Jantina	Responden
1.	Lelaki	61
2.	Perempuan	23
Jumlah		83

Jadual 5.4 : Senarai Jantina Responden



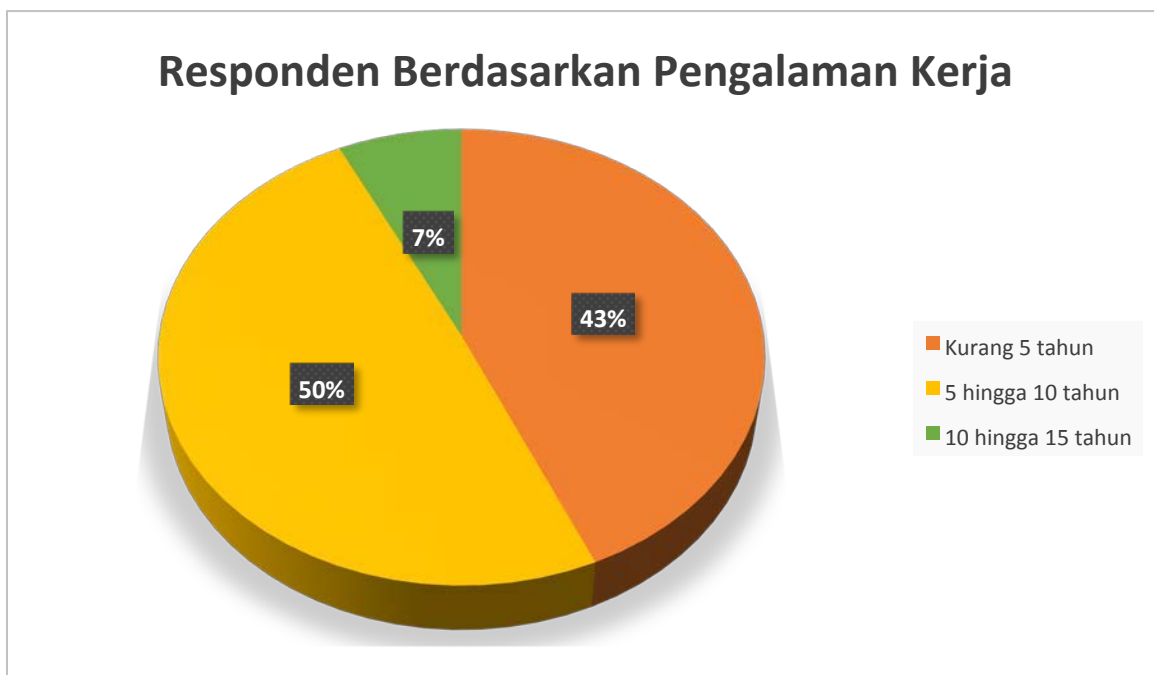
Rajah 5.3 : Analisa Responden Berdasarkan Jantina

Berdasarkan Jadual 5.4 dan Rajah 5.3 menunjukkan jumlah jantina responden di ketiga-tiga buah bangunan hospital terpilih. Jumlah peratusan responden kajian bagi mengikut jantina didapati taburan kekerapan berdasarkan faktor jantina yang memberi maklumbalas terhadap borang soal selidik. Menurut analisa jantina diatas menunjukkan peratusan responden lelaki melebihi responden perempuan iaitu sebanyak 61 orang lelaki dan 23 orang perempuan bagi keseluruhan kajian.

5.1.3 Analisa Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Bil.	Pengalaman Kerja	Responden
1.	Kurang 5 tahun	36
2.	5 hingga 10 tahun	41
3.	10 hingga 15 tahun	6
4.	15 tahun ke atas	0
Jumlah		83 orang

Jadual 5.5 : Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja



Rajah 5.4 : Analisa Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Berdasarkan Jadual 5.5 dan Rajah 5.4 menunjukkan jumlah responden bagi kategori pengalaman kerja di Hospital Pulau Pinang, Hospital Kepala Batas,

dan Hospital Sultan Abdul Halim. Kategori pengalaman kerja responden didalam kajian ini terdiri daripada kurang 5 tahun, 5 hingga 10 tahun dan 10 hingga 15 tahun.

5.2 DAPATAN KAJIAN UNTUK OBJEKTIF PERTAMA

Bahagian ini bertujuan untuk mengenalpasti data bagi mencapai objektif pertama iaitu mengkaji perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Oleh itu, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai matlamat pertama ialah dicapai melalui perbincangan melalui bab dua iaitu kajian literatur dan menganalisa data yang diterima dalam bentuk kualitatif. Instrumen yang digunakan bagi mendapatkan data bagi menjawab objektif pertama ialah melalui penganalisa dokumen syarikat pengurusan fasiliti. Melalui instrumen ini, pengkaji dapat menganalisis data yang diperolehi untuk mengkaji perkara-perkara yang menyebabkan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti. Selain itu, instrumen pemerhatian juga dilakukan oleh pengkaji untuk mengenalpasti perkara-perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Antara perkara-perkara yang menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat yang telah dikenalpasti adalah seperti berikut:

Faktor Penyebab Penalti	Perkara Yang Menyebabkan Penalti
Pengurusan masa	Kelewatan menyiapkan tugas projek
	Sikap pekerja yang melewatkan urusan kerja
	Tugas penyelenggaraan tidak dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan (7hari)

Perancangan dan penjadualan kerja	Perancangan dan penjadualan kerja yang kurang berkesan
	Kekurangan permantauan terhadap penjadualan kerja pengurusan fasiliti
	Laporan tidak dihantar dalam tempoh yang ditetapkan
Kontrak penyelenggaraan	Mengabaikan prosedur kontrak penyelenggaraan sebelum, semasa, dan selepas kerja penyelenggaraan
	Maklumat kontraktor yang menjalankankerja penyelenggaraan tidak dikemaskini seperti yang dikehendaki dalam kontrak
	Maklumat pengurusan aset dan kerja penyelenggaraan tidak dikemaskini kedalam sistem CMMS/ASIS
Pengurusan sumber manusia	Kekurangan penyediaan latihan kepada kakitangan yang kurang berkemahiran
	Pengambilan pekerja yang kurang berkemahiran
	Kekurangan kakitangan bagi kerja-kerja pengurusan dan penyelenggaraan

Jadual 5.6 : Perkara-perkara yang menyebabkan penalti yang dikenalpasti

5.3 DAPATAN KAJIAN UNTUK OBJEKTIF KEDUA

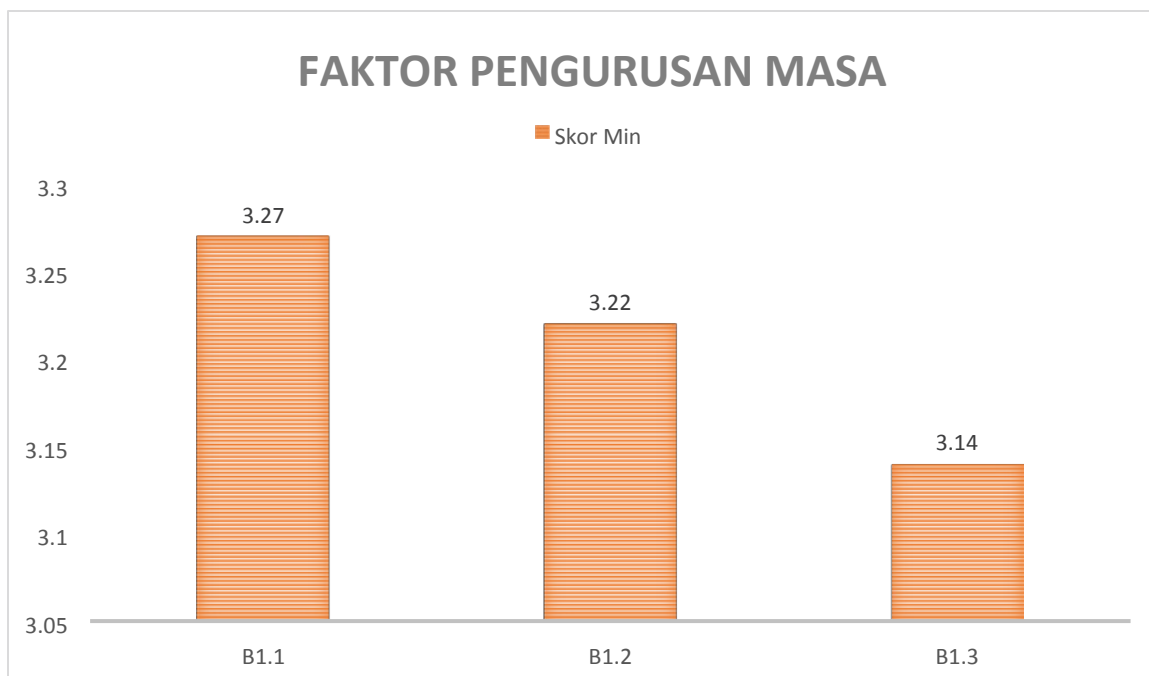
Bahagian ini digunakan untuk menganalisis data bagi mencapai objektif kedua dalam kajian iaitu menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Data diproses dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 26. Instrumen yang digunakan bagi mencapai objektif kedua ini adalah dengan menggunakan kaedah borang kaji selidik yang diedarkan kepada responden kajian yang terlibat. Melalui instrumen tersebut, pengkaji menganalisis data yang diperolehi dan menjawab persoalan bagi objektif kedua serta menyatakan dapatan yang diperolehi daripada kajian iaitu menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

5.3.1 Analisa Data Bagi Faktor Pengurusan Masa

Secara umumnya, bahagian ini direka untuk mengenalpasti faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam yang terpilih. Analisis data bagi faktor penerimaan penalti kepada syarikat pengurus fasiliti mempunyai 4 faktor keseluruhannya. Faktor-faktor ini menjadi pembolehubah bagi menganalisa faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

ITEM	PERKARA	TAHAP PERSETUJUAN (%) n = 83				MIN	SISIHAN PIAWAIAIAN
		1	2	3	4		
B1.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat lewat menyiapkan tugas projek.	2.4	14.5	37.3	45.8	3.27	0.798
B1.2	Adakah syarikat dikenakan penalti akibat sikap pekerja yang melewatkan urusan kerja	2.4	18.1	34.9	44.6	3.22	0.827
B1.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat gagal menyiapkan tugas penyelenggaraan dalam tempoh tertentu	3.6	35.7	43.4	37.3	3.14	0.813
PURATA MIN						3.21	
<i>CRONBACH'S ALPHA</i>						0.857	

Jadual 5.7 : Skor Min bagi faktor pengurusan masa



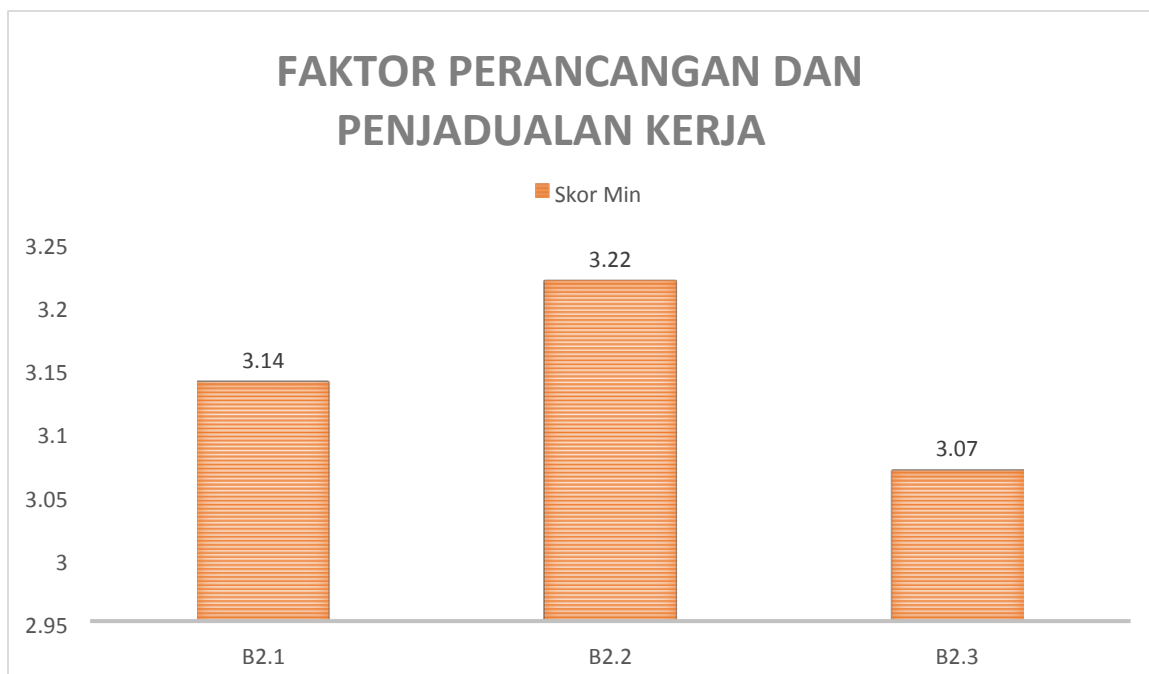
Rajah 5.5 : Skor Min bagi faktor pengurusan masa

Jadual 5.7 dan Rajah 5.5 menunjukkan nilai min bagi setiap item didalam konstruk faktor pengurusan masa. Item B1.1 mempunyai nilai min yang tertinggi iaitu 3.27. Manakala item B1.2 mempunyai nilai min sebanyak 3.22, dan item B1.3 mempunyai nilai min yang terendah iaitu sebanyak 3.14. Secara purata min bagi faktor pengurusan masa ialah sebanyak 3.21 dan menunjukkan faktor pengurusan masa boleh menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Bagi nilai *Cronbach's Alpha* untuk faktor pengurusan masa ialah sebanyak 0.857.

5.3.2 Analisa Data Bagi Faktor Perancangan Dan Penjadualan Kerja

ITEM	PERKARA	TAHAP PERSETUJUAN (%) n = 83				MIN	SISIHAN PIAWAIAIAN
		1	2	3	4		
B2.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat perancangan dan penjadualan kerja yang kurang berkesan	2.4	21.7	34.9	41.0	3.14	0.843
B2.2	Adakah syarikat pengurusan dikenakan penalti akibat kurang pemantauan terhadap penjadualan kerja	2.4	14.5	42.2	41.0	3.22	0.782
B2.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat tidak menghantar laporan kerja dalam tempoh yang ditetapkan	2.4	25.3	34.9	37.3	3.07	0.852
PURATA MIN						3.14	
CRONBACH'S ALPHA						0.742	

Jadual 5.8 : Skor Min bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja



Rajah 5.6 : Skor Min bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja

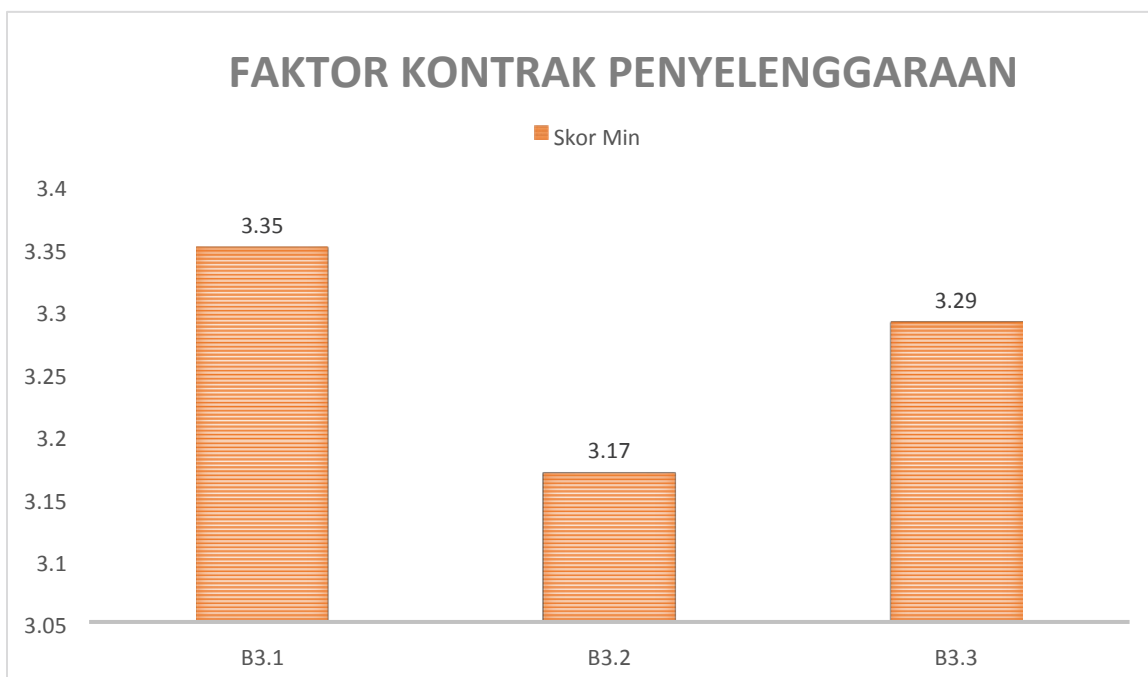
Jadual 5.8 dan Rajah 5.6 bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja menunjukkan nilai min bagi setiap item yang terdapat didalam konstruk faktor perancangan dan penjadualan kerja. Item B2.2 menunjukkan skor min yang paling tinggi iaitu sebanyak 3.22. Seterusnya nilai skor bagi B2.1 ialah sebanyak 3.14, manakala bagi skor min yang paling rendah di dalam faktor perancangan dan penjadualan kerja ialah sebanyak 3.07. Untuk nilai purata bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja ialah sebanyak 3.14 dan ia telah menunjukkan bahawa faktor ini boleh menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti. Bagi nilai *Cronbach's Alpha* untuk faktor perancangan dan penjadualan kerja ialah sebanyak 0.742.

5.3.3 Analisa Data Bagi Faktor Kontrak Penyelenggaraan

Jadual 5.9 : Skor Min bagi faktor kontrak penyelenggaraan

ITEM	PERKARA	TAHAP PERSETUJUAN (%) n = 83				MIN	SISIHAN PIAWAIAN
		1	2	3	4		
B3.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat mengabaikan prosedur kontrak penyelenggaraan sebelum, semasa, dan selepas kerja penyelenggaraan	2.4	8.4	41.0	48.0	3.35	0.740
B3.2	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan maklumat kontraktor yang menjalankan kerja penyelenggaraan tidak dikemaskini	2.4	16.9	42.2	38.6	3.17	0.794
B3.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan maklumat pengurusan aset dan kerja penyelenggaraan tidak	2.4	10.8	42.2	44.6	3.29	0.758

	dikemaskini kedalam CMMS/ASIS						
PURATA MIN						3.27	
CRONBACH'S ALPHA						0.728	



Rajah 5.7 : Skor Min bagi faktor kontrak penyelenggaraan

Jadual 5.9 dan Rajah 5.7 bagi faktor kontrak penyelenggaraan menunjukkan nilai min bagi setiap item yang terdapat didalam konstruk faktor kontrak penyelenggaraan. Item B3.1 menunjukkan skor min yang paling tinggi iaitu sebanyak 3.35. Seterusnya nilai skor bagi B3.3 ialah sebanyak 3.29, manakala bagi skor min yang paling rendah di dalam faktor kontrak penyelenggaraan ialah sebanyak 3.17. Untuk nilai purata bagi faktor perancangan dan penjadualan kerja ialah sebanyak 3.27 dan ia telah menunjukkan bahawa faktor ini boleh menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti. Bagi nilai

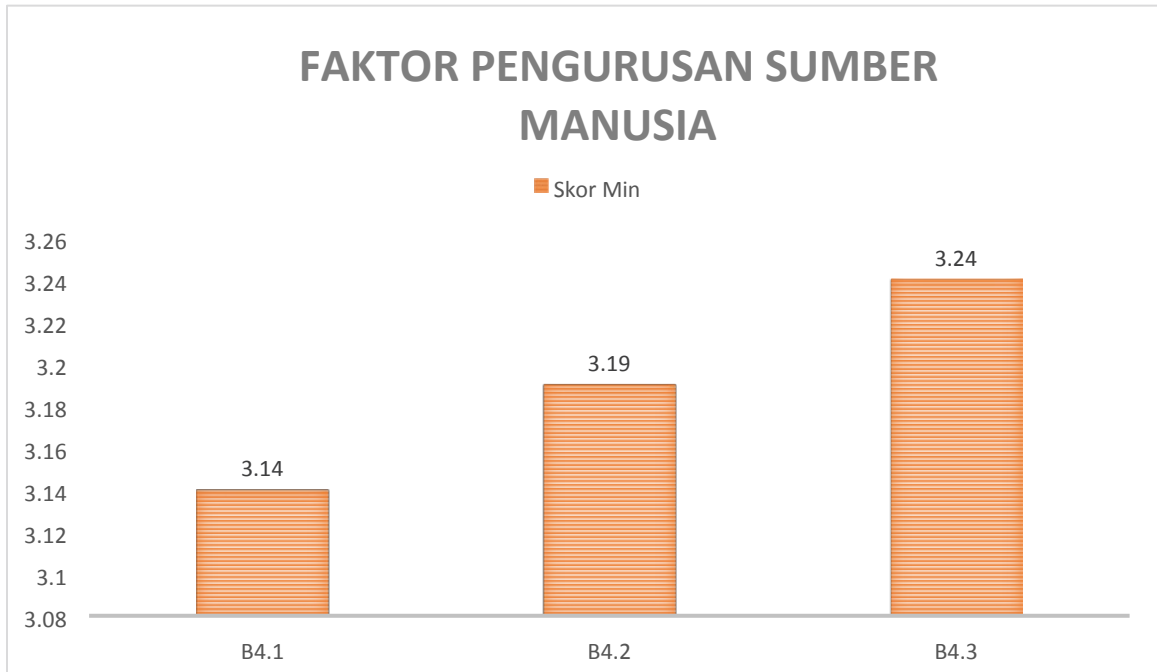
Cronbach's Alpha untuk faktor perancangan dan penjadualan kerja ialah sebanyak 0.728.

5.3.4 Analisa Data Bagi Faktor Pengurusan Sumber Manusia

Jadual 5.10 : Skor Min bagi faktor pengurusan sumber manusia

ITEM	PERKARA	TAHAP PERSETUJUAN (%) n = 83				MIN	SISIHAN PIAWAIAN
		1	2	3	4		
B4.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan kekurangan penyediaan latihan kepada staf yang kurang berkemahiran	0.00	21.7	42.2	36.1	3.14	0.751
B4.2	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti kerana mengambil pekerja yang kurang berkemahiran	0.00	21.7	37.3	41.0	3.19	0.772
B4.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan penyediaan staf yang tidak mencukupi bagi kerja-kerja	0.00	14.5	47.0	38.6	3.24	0.691

	pengurusan penyelenggaraan						
PURATA MIN						3.19	
CRONBACH'S ALPHA						0.846	



Rajah 5.8 : Skor Min bagi faktor pengurusan sumber manusia

Jadual 5.10 dan Rajah 5.8 bagi faktor pengurusan sumber manusia menunjukkan nilai min bagi setiap item yang terdapat didalam konstruk faktor pengurusan sumber manusia. Item B4.3 menunjukkan skor min yang paling tinggi iaitu sebanyak 3.24. Seterusnya nilai skor bagi B4.2 ialah sebanyak 3.19, manakala bagi skor min B4.1 yang merupakan nilai paling rendah di dalam faktor pengurusan manusia ialah sebanyak 3.14. Untuk nilai purata bagi faktor pengurusan sumber manusia ialah sebanyak 3.19 dan ia telah menunjukkan

bahawa faktor ini boleh menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti. Bagi nilai *Cronbach's Alpha* untuk faktor pengurusan sumber manusia ialah sebanyak 0.846.

5.4 DAPATAN KAJIAN UNTUK OBJEKTIF KETIGA

Objektif ketiga kajian ini adalah mencadangkan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Kaedah yang digunakan untuk mencapai objektif ketiga adalah dengan menggunakan kaedah temubual semi struktur yang dijalankan keatas responden terlibat.

5.4.1 Cadangan Untuk Mengelakkan Penerimaan Penalti Kepada Syarikat Pengurusan Fasiliti Di Hospital Awam.

Berdasarkan temubual yang telah dijalankan bersama pihak responden yang terpilih, terdapat beberapa cadangan yang boleh dilakukan bagi mengelakkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

5.4.1.1 Penambahan pekerja bagi kerja penyelenggaraan

Kekurangan pekerja bagi kerja penyelenggaraan telah menimbulkan isu dimana kerja-kerja penyelenggaraan di hospital tidak dapat disiapkan pada waktu yang ditetapkan. Oleh itu, pihak syarikat perlu melakukan penambahan pekerja

penyelenggaraan dengan menghebahkan iklan jawatan kosong kepada orang awam yang berkeleyakan. Dengan adanya pekerja yang mencukupi di dalam syarikat, kerja-kerja penyelenggaraan dapat dilakukan dengan baik dan secara tidak langsung dapat membantu menyiapkan kerja-kerja penyelenggaraan tepat pada masanya.

5.4.1.2 Melakukan kerja mengikut perancangan dan penjadualan kerja yang ditetapkan.

Untuk mengelakkan penerimaan penalti disebabkan oleh faktor perancangan dan penjadualan kerja, segala kerja-kerja perlulah mengikut perancangan dan penjadualan kerja yang telah disediakan oleh pihak pengurusan syarikat kepada pekerja. Kerja-kerja hendaklah dilakukan mengikut tempoh yang ditetapkan serta mengikut prosedur dengan yang telah ditetapkan.

5.4.1.3 Penglibatan keseluruhan kakitangan di peringkat pengurusan fasiliti

Semua kakitangan diperingkat pengurusan fasiliti didalam organisasi syarikat perlu mengambil tahu mengenai skop kerja yang perlu dilakukan mengikut kontrak. Peringkat dalam pengurusan fasiliti yang dimaksudkan ialah peringkat atasan, pertengahan dan bawahan. Peringkat atasan terdiri daripada pengarah urusan, pengurus besar, pengurus projek dan pengurus fasiliti. Manakala pada peringkat pertengahan terdiri daripada barisan eksekutif seperti jurutera, ketua jabatan, eksekutif bangunan dan lain-lain. Bagi peringkat bawahan pula terdiri daripada juruteknik, kerani operasi dan *helpdesk*. Walaupun ketiga-tiga peringkat ini mempunyai skop kerja yang berbeza, namun untuk memastikan

syarikat pengurusan fasiliti tidak dikenakan penalti, kesemua peringkat hendaklah mengambil tahu mengenai skop kerja setiap peringkat.

5.4.1.4 Mematuhi kehendak kontrak

Pihak syarikat pengurusan fasiliti hendaklah mematuhi kesemua kehendak kontrak yang telah ditetapkan kepada pihak syarikat dalam menjalankan kerjakerja pengurusan fasiliti. Kesemua skop dan prosedur telah ditetapkan didalam kontrak supaya kerja pengurusan fasiliti dapat dijalankan. Sekiranya, pihak pengurusan fasiliti tidak mengikut kehendak kontrak, penerimaan penalti akan dikenakan mengikut situasi keadaan tertentu.

BAB 6

KESIMPULAN

6.0 PENGENALAN

Bab ini membincangkan rumusan kajian secara menyeluruh iaitu mengenai penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Segala hasil daripada penemuan ini dibahagikan kepada dua perkara iaitu untuk merumuskan objektif pertama bagi mengkaji perkara-perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam dan merumuskan objektif kedua iaitu menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam..

Penemuan-penemuan daripada kajian literatur bab satu, bab dua dan bab tiga telah mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam yang terpilih. Manakala daripada analisa data dan maklumat yang diperolehi di bab lima pula telah memberi hasil rumusan bagi dapatan objektif kajian.

Pengkajian penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam berdasarkan hasil analisa borang kaji selidik yang telah diisi oleh responden kajian. Pemarkahan borang kaji selidik tersebut merujuk kepada skala Likert iaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju. Hasil dapatan daripada kaedah temubual pula adalah untuk mendapatkan cadangan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

6.1 Ringkasan Dapatan Bagi Persoalan Kajian

Kajian ini dilakukan adalah untuk mengkaji mengenai penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Dapatan kajian didalam bab 5 telah dibincangkan dengan lebih terperinci bagi membuat perkaitan dengan objektif-objektif yang hendak dicapai dalam kajian ini. Kajian ini dijalankan adalah untuk:

- i. Mengkaji perkara-perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.
- ii. Menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.
- iii. Mencadangkan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

Bagi memastikan kesemua objektif ini dapat dicapai, kaedah yang digunakan adalah kaedah borang kaji selidik, analisa dokumen, pemerhatian dan temu bual semi struktur. Kesemua staf yang terlibat dalam kajian in merupakan kakitangan syarikat pengurusan fasiliti yang menguruskan tiga buah hospital iaitu Hospital Pulau Pinang, Hospital Kepala Batas dan Hospital Sultan Abdul Halim.

6.1.1 Persoalan Kajian 1

- a) Apakah perkara yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?

Berdasarkan analisa daripada perbincangan di dalam bab dua iaitu kajian literatur, analisa dokumen dan juga pemerhatian, terdapat beberapa faktor yang telah dikenalpasti dan telah mencapai objektif pertama kajian. Hasil dapatan kajian daripada analisa bagi objektif di bab lima menyatakan terdapat faktor yang boleh menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Antara faktor-faktor yang telah dikenalpasti ialah pengurusan masa, perancangan dan penjadualan kerja, kontrak penyelenggaraan, dan pengurusan sumber manusia.

6.1.2 Persoalan Kajian 2

b) Bagaimanakah perkara tersebut boleh menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?

Berdasarkan objektif kedua kajian, analisa data telah dilakukan dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* untuk menentukan skor min. Persoalan kajian kedua ini telah dibincangkan secara terperinci di dalam bab 5 dan secara tidak langsung, hasil analisa dalam menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. dapat diketahui dengan jelas.

Terdapat beberapa elemen yang digunakan untuk mendapatkan analisa faktor-faktor yang menyebabkan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam iaitu:

- i. Pengurusan masa
- ii. Perancangan dan penjadualan kerja
- iii. Kontrak penyelenggaraan

- iv. Pengurusan sumber manusia

6.1.3 Persoalan Kajian 3

- c) Apakah cadangan strategi untuk mengelakkan dikenakan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam?

Hasil dapatan analisa kajian yang dibincangkan didalam bab 5 adalah berbentuk cadangan dan penambahbaikan kepada faktor-faktor yang dianalisa bagi memastikan persoalan kajian ketiga dapat dijawab. Secara keseluruhannya, pihak pengurusan fasiliti haruslah memastikan segala aspek pengurusan fasiliti di bangunan hospital dapat dilaksanakan dengan dengan betul bagi mengelakkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti.

6.2 IMPLIKASI KAJIAN

Merujuk kepada kerangka konseptual yang telah dibuat didalam bab 2, hasil dapatan kajian telah menunjukkan bahawa ianya dapat memberikan banyak sumbangan dalam pelbagai aspek. Berdasarkan bukti empirikal yang telah dibincangkan secara terperinci dalam kajian ini, dapatan daripada analisa tersebut dapat menghasilkan beberapa cadangan dan penambahbaikan yang boleh dijadikan sebagai rujukan oleh pihak pengurusan fasiliti. Beberapa cadangan tersebut telah disediakan bagi mengatasi masalah dan kekurangan yang sedia ada berdasarkan faktor-faktor yang dinyatakan didalam bab sebelum ini.

6.3 LIMITASI KAJIAN

Sepanjang kajian ini dijalankan, pengkaji menghadapi beberapa kesulitan dan cabaran terutamanya daripada segi mendapatkan maklumat untuk melakukan analisis data daripada responden yang terlibat dalam kajian ini. Bagi mendapatkan data kajian, pengkaji telah menyerahkan borang kaji selidik kepada wakil pengurusan syarikat pengurusan fasiliti yang terlibat dan meminta wakil tersebut menyerahkan kepada responden sebenar. Pengkaji juga telah meninggalkan borang kaji selidik selama seminggu bagi memudahkan para responden mengisi borang kaji selidik tersebut. Setelah seminggu kemudian, pengkaji datang semula ke tempat kajian untuk mengumpul semula borang kaji selidik. Namun begitu, terdapat beberapa responden yang tidak ingin bekerjasama untuk mengisi borang kaji selidik tersebut. Perkara ini telah menyebabkan pengkaji menunggu dengan memberi masa kepada pihak responden untuk mengisi borang kaji selidik tersebut.

Di samping itu, penularan wabak COVID-19 juga menjadi penghalang kepada pengkaji untuk melaksanakan pengumpulan maklumat kajian. Ini kerana pihak kerajaan telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang berlangsung selama 3 bulan lebih. Oleh itu, pengkaji melakukan kajian ini daripada rumah dan menyukarkan pengkaji bergerak ke syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam yang terpilih bagi mengumpul maklumat dari pihak pengurusan fasiliti. Ini kerana kerajaan telah melakukan sekatan jalan yang dikawal oleh pihak polis dan tentera dimana memerlukan surat kebenaran rasmi bagi urusan tertentu.

Selain itu, pengkaji juga menghadapi masalah semasa menjalankan sesi temubual bersama responden di tempat kajian. Jumlah keseluruhan responden yang terlibat dengan kaedah temubual adalah seramai tiga orang. Terdapat dua orang responden yang mempunyai kekangan masa untuk pengkaji menjalankan kaedah temubual ini. Oleh itu, bagi mengaturkan masa yang sesuai untuk

mejalankan temubual ini, pengkaji terpaksa menunggu masa yang sesuai bagi responden meluangkan masa bersama dengan pengkaji.

6.4 CADANGAN

Kajian ini merupakan kajian awal yang hanya melibatkan sebahagian daripada pihak yang terlibat. Setelah kajian ini dijalankan dan dianalisa, keadaan sebenar berkaitan penerimaan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam. Oleh itu, pengkaji ingin mencadangkan beberapa cadangan

- a) Pihak pengurusan fasiliti perlu mematuhi semua kehendak kontrak yang telah ditetapkan kepada pihak syarikat pengurusan fasiliti.
- b) Pihak pengurusan fasiliti perlu menambah pekerja yang berkelayakan dalam syarikat mengikut jawatan yang diperlukan oleh organisasi.
- c) Membuat sistem penyelenggaraan yang lebih sistematik dalam permantauan jadual kerja.

6.5 KESIMPULAN

Bangunan hospital yang mempunyai kelengkapan fasiliti yang dalam keadaan baik mampu memberikan keselesaan kepada pengguna dan kepuasan kepada pihak pelanggan. Pengurusan fasiliti yang tidak cekap boleh menyebabkan kemerosotan fungsi bangunan hospital serta boleh mendatangkan kerugian kepada pihak syarikat yang bertanggungjawab dalam menjaga bangunan tersebut.

Kesemua peringkat dalam pengurusan fasiliti hendaklah memberi kerjasama yang baik dalam melakukan kerja pengurusan fasiliti perlu ditingkatkan untuk mengelakkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam.

Dengan itu, untuk mengelakkan penerimaan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam, pihak pengurusan fasiliti perlu menitik beratkan faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti di hospital awam seperti pengurusan masa, perancangan dan penjadualan, kontrak penyelenggaraan, dan pengurusan sumber manusia.

Penemuan dan cadangan strategi yang diberikan dalam kajian ini diharapkan dapat membantu pihak pengurusan fasiliti dalam mengelakkan penerimaan penalti. Oleh itu, pihak pengkaji berharap kajian ini dapat membantu pihak pengurusan fasiliti dalam mengatasi dan mengenalpasti faktor-faktor yang boleh menyebabkan penerimaan penalti kepada syarikat pengurusan fasiliti.

RUJUKAN

- Che Maid, S. C., Mansor, H., & Hamid, N. N. A., 2017. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PENGURUSAN FASILITI KONTRAKTOR LUAR DI BANGUNAN KERAJAAN. National Innovation and Invention Competition Through Exhibition (iCompEx'17).
- Raja Mazlan, R. M., & Mohammed, A.H., 2015. Facilities Management Relevant Competencies for Malaysian Public School, *Journal Teknologi (Sciences & Engineering)*.
- Zakaria, H., Arifin, K., Ahmad, S., Aiyub, K. & Fisal, Z., 2010. Pengurusan Fasiliti Dalam Penyelenggaraan Bangunan: Amalan Kualiti, Keselamatan dan Kesihatan. *Journal of Techno Social*, 2(1).
- Idris, M., Wan Zakaria, W. F. A., Long, A. S., & Salleh, N., 2019. Kualiti Kerja dalam Organisasi: Tinjauan dari Perspektif Pengurusan Islam. *International Journal of Islamic Thought*, Vol. 15.
- Aman, Z. & Shukor, K. A., 2015. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN KOLEJ UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA SELANGOR, The 2nd International Conference on Management and Muamalah 2015 (2ndICoMM) 16th – 17th November 2015, e-ISBN: 978-967-0850-25-2
- Hartanty, S., 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cv Tan's, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, NPM. P100 130 007.
- Che-Ani, A., Mustafa, N., Tahir, M., Tawil, N. and Ramly, A., 2011. Kajian Rintis Terhadap Konsep Kualiti Perkhidmatan Dalam Membentuk Model Teori Keberkesanan Pengurusan Fasiliti Perumahan Bertingkat Di Malaysia. *International Surveying Research Journal (ISrJ)*, Vol. 1(1), pp.57-65.

- Pitt, M., Chotipanich, S., Issarasak, S., Mulholland, K., & Panupattanapong, P., 2014. An examination of facility management, customer satisfaction and service relationship in the Bangkok healthcare system. *Indoor and Built Environment*, 25(3), 442–458.
- Ismail, N.V. & Osman, W.N., 2016. Keberkesanan Kaedah Pengurusan Fasiliti dan Penyumber Luaran Terhadap Prestasi Bangunan. Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Universiti Utara Malaysia.
- Abd. Razak, H., 2014. *Peranan dan kompetensi pengurus fasiliti di hospital awam*. Masters thesis, Universiti Teknologi Malaysia, Faculty of Geoinformation and Real Estate.
- Mat Nasir, M.F. & Foong L.M., 2011. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan Dan Fasiliti*, Seminar Pasca Ijazah yang Pertama, Universiti Tun ussein Onn Malaysia, Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
- Ali, M. & Wan Mohamad, W.M.N., 2009. "Audit assessment of the facilities maintenance management in a public hospital in Malaysia", *Journal of Facilities Management*, Vol. 7 Iss: 2, pp.142 – 158
- Kamus Dewan. Edisi Keempat. 2010. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Saunders, M. N. K., Lewis, P. And Thornhill, A., 2012. *Research Methods for Business Students*. 6 Edition. Harlow : Pearson Education. ISBN: 9780273750758.
- Soiferman, L. K. 2010. Compare And Contrast Inductive And Deductive Research Approaches; University of Manitoba.
- Maxwell, J.A., 2012. A realist approach for qualitative research. London: Sage. ISBN: 9780761929239

Tahar, N., 2017. KERANGKA KOMUNIKASI BERKESAN DALAM ORGANISASI PENGURUSAN FASILITI, Pengajian Pengurusan Fasiliti, Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah.

Creswell, J.W. and Plano Clark, V.L., 2011. Designing and Conducting Mixed Methods Research. 2nd Edition, Sage Publications, Los Angeles.

Jasmi, K. A., 2012. METODOLOGI PENGUMPULAN DATA DALAM PENYELIDIKAN KUALITATITIF, Fakulti Tamadun Islam, Universiti Teknologi Malaysia

LAMPIRAN A
BORANG KAJI SELIDIK



POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia

Borang Soal Selidik

KAJIAN MENGENAI PENALTI YANG DIKENAKAN KEPADA SYARIKAT PENGURUSAN FASILITI DI HOSPITAL AWAM

Program Sarjana Muda Teknologi Pengurusan Fasiliti Dengan Kepujian

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan penalti yang dikenakan kepada syarikat pengurusan fasiliti yang bertanggungjawab dalam mengurus dan menyelenggara bangunan di hospital awam.

Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah terdiri daripada pihak pengurusan fasiliti di bangunan hospital awam yang terpilih iaitu **Pengurus Fasiliti, Jurutera, Teknikal Eksekutif (TE), Juruteknik, Helpdesk dan yang berkaitan.**

Segala maklumat kajian ini akan digunakan bagi melengkapkan projek akhir pelajar program Ijazah Sarjana Muda Teknologi Pengurusan Fasiliti dengan kepujian dari Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Selangor.

Tuan/Puan hendaklah melengkapkan borang kaji selidik ini dengan memberikan maklumat dan fakta yang paling tepat serta jujur adalah amat dihargai bagi menjayakan kajian ini.

Segala maklumat responden yang diberikan dalam kajian ini adalah **SULIT** dan tiada sebarang obligasi undang-undang atas segala pandangan yang diberikan. Maklumat ini adalah untuk tujuan kajian semata-mata.

Segala kerjasama anda dalam menjayakan kajian ini saya dahulukan dengan ucapan terima kasih.

BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG RESPONDEN

Sila lengkapkan dan tandakan (/) pada ruang yang disediakan.

A1. Jawatan :

Pengurus Fasiliti Jurutera

Teknikal Eksekutif (TE) Juruteknik

Helpdesk

Lain-lain (Sila nyatakan) : _____

A2. Jantina :

Lelaki

Perempuan

A3. Bangunan :

Hospital Pulau Pinang Hospital Sultan Abdul Halim

Hospital Kepala Batas

A4. Pengalaman Kerja :

Kurang 5 tahun 5 hingga 10 tahun

10 hingga 15 tahun 15 tahun keatas

Bagi setiap item dibawah, sila bulatkan **(O)** untuk menyatakan pendapat anda mengikut skala yang diberikan.

1	2	3	4
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju

BAHAGIAN B : FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN PENALTI KEPADA SYARIKAT PENGURUSAN FASILITI DI HOSPITAL AWAM.

Bil.	Perkara	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3	4
B1. PENGURUSAN MASA					
B1.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat lewat menyiapkan tugas projek.	1	2	3	4
B1.2	Adakah syarikat dikenakan penalti akibat sikap pekerja yang melewatkan urusan kerja	1	2	3	4
B1.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat gagal menyiapkan tugas penyelenggaraan dalam tempoh tertentu	1	2	3	4
B2. PERANCANGAN DAN PENJADUALAN KERJA					
B2.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat perancangan dan penjadualan kerja yang kurang berkesan	1	2	3	4
B2.2	Adakah syarikat pengurusan dikenakan penalti akibat kurang pemantauan terhadap penjadualan kerja	1	2	3	4
B2.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat tidak menghantar laporan kerja dalam tempoh yang ditetapkan	1	2	3	4

B3. KONTRAK PENYELENGGARAAN					
B3.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti akibat mengabaikan prosedur kontrak penyelenggaraan sebelum, semasa, dan selepas kerja penyelenggaraan	1	2	3	4
B3.2	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan maklumat kontraktor yang menjalankan kerja penyelenggaraan tidak dikemaskini	1	2	3	4
B3.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan maklumat pengurusan aset dan kerja penyelenggaraan tidak dikemaskini kedalam CMMS/ASIS	1	2	3	4
B4. PENGURUSAN SUMBER MANUSIA					
B4.1	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan kekurangan penyediaan latihan kepada staf yang kurang berkemahiran	1	2	3	4
B4.2	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti kerana mengambil pekerja yang kurang berkemahiran	1	2	3	4
B4.3	Adakah syarikat pengurusan fasiliti dikenakan penalti disebabkan penyediaan staf yang tidak mencukupi bagi kerja-kerja pengurusan penyelenggaraan	1	2	3	4

