

**POLITEKNIK PREMIER
SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

**KAJIAN TERHADAP KEBERKESANAN PENGURUSAN PENYELENGGARAAN
LIF DIBANGUNAN KEDIAMAN KERAJAAN KOS RENDAH DI PUTRAJAYA**

MUHAMMAD HELMEY BIN ABD AZIZ

**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**

JULAI 2020

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

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

Nama Penulis	: MUHAMMAD HELMEY BIN ABD AZIZ
Tajuk Disertasi / Laporan	: KAJIAN TERHADAP KEBERKESANAN PENGURUSAN PENYELENGGARAAN LIF DI BANGUNAN KEDIAMAN KERAJAAN KOS RENDAH DI PUTRAJAYA
No. Kad Pengenalan	: 950912-14-5659
No. Pendaftaran	: 08BFM16F3027

Saya akui bahawa disertasi / laporan ini diklasifikasikan sebagai:

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

Saya akur 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:
MUHAMMAD HELMEY BIN
ABD AZIZ
Tarikh:

Nama Penuh Penyelia:
RAJA NURUL WAHEEDA BT
RAJA ZILAN
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 in 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 : MUHAMMAD HELMEY BIN ABD AZIZ
Nombor Pendaftaran Pelajar : 08BFM16F3027
Nombor My Kad Pelajar : 950912-14-5659
Tajuk Disertasi : Kajian Terhadap Keberkesanan Pengurusan
Penyelenggaraan Lif Dibangunan Kediaman Kerajaan
Kos Rendah Di Putrajaya
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 : RAJA NURUL WAHEEDA BT RAJA ZILAN

Jabatan : Kejuruteraan Awam

Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz

Shah, Shah Alam.

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan disertasi ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Puan Raja Nurul Waheeda Bt Raja Zilan, selaku penyelia saya di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu dalam penghasilan disertasi ini.

Ribuan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa saya yang sentiasa menyokong, doa, peringatan dan memberi motivasi yang amat saya perlukan. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat saya sanjungi dan akan saya ingati sepanjang hayat ini.

Seterusnya, ucapan terima kasih ditujukan kepada mentor-mentor yang berada di industri yang banyak memberi bantuan dan dorongan untuk menghasilkan penulisan ini. Mereka yang menjadikan disertasi ini diisi dengan data-data yang tepat dan sahih.

Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan penulisan ini. Semoga penyelidikan dan penulisan ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.

ABSTRAK

Pengurusan penyelenggaraan lif di bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya perlu sentiasa berada pada tahap cemerlang dalam menyediakan perkhidmatan pengurusan lif yang terbaik bagi penghuni kediaman. Ia juga adalah penting untuk memastikan setiap penghuni sentiasa dilindungi dengan sebaik mungkin dari risiko keselamatan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Persoalan utama kajian ini pula adalah bagaimana cara untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Matlamat yang ditetapkan adalah mencadangkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif di bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Kajian ini menggunakan pendekatan abduktif. Strategi kajian pula adalah kaedah secara percampuran (mixed-method) manakala instrumen kajian yang digunakan adalah kaedah temubual secara separa struktur dan borang kaji selidik. Analisis data secara deskriptif seperti skor min dan sisihan piawai dengan menggunakan SPSS. Hasil dapatan yang diperoleh amalan pengurusan penyelenggaraan lif di bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya yang melibatkan pihak pengurusan dan pihak penghuni kediaman perlu ditambahbaik. Cadangan penambahbaikan telah dibuat berdasarkan situasi sebenar yang berlaku. Pengurusan penyelenggaraan lif yang efektif dan produktif di bangunan kediaman adalah penting kerana keselamatan penghuni kediaman adalah perkara yang paling utama.

ABSTRACT

Lift maintenance management in low cost government residential buildings in Putrajaya must always be at an excellent level in providing the best lift management services for residential occupants. It is also important to ensure that every occupant is always protected as best as possible from safety risks. The objective of this study is to identify the factors that influence the effectiveness of lift maintenance management. The main question of this study is how to increase the effectiveness of lift maintenance management. The goal set is to suggest the effectiveness of lift maintenance management in low-cost government residential buildings in Putrajaya. This study uses an abductive approach. The research strategy is a mixed-method while the research instrument used is a semi-structured interview method and survey form. Descriptive data analysis such as mean scores and standard deviations using SPSS. The findings obtained from the practice of lift maintenance management in low cost government residential buildings in Putrajaya involving the management and occupants of the residence need to be improved. Suggestions for improvement have been made based on the actual situation. Effective and productive management of lift maintenance in residential buildings is important because the safety of residential occupants is paramount.

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
ABSTRAK	i, ii
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	viii

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Penetapan Konsep Kajian	2
	1.2.1 Penyataan Masalah	2
	1.2.2 Persoalan Utama Kajian	3
	1.2.3 Matlamat Kajian	4
	1.2.4 Sub-Persoalan Kajian	4
	1.2.5 Objektif Kajian	4
1.3	Skop Kajian	5
	1.3.1 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R6 (Blok 2)	5
	1.3.2 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R3 (Blok 1)	5
	1.3.3 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R4 (Blok 3)	5
1.4	Kepentingan Kajian	6

BAB 2: SOROTAN SUSASTERA

2.1	PENGENALAN	7
2.2	Definisi Terhadap Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Lif Bangunan Kediaman Kerajaan Kos Rendah Di Putrajaya	8
2.2.1	Tahap Keberkesanan	8
2.2.2	Pengurusan Penyelenggaraan Lif	8
2.2.3	Kediaman Kerajaan Kos Rendah	9
2.2.4	Putrajaya	10
2.3	KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN	11
2.3.1	Pihak Pengurusan	12
2.3.2	Tanggungjawab	13
2.3.3	Kesedaran Dan Pengetahuan	14
2.3.4	Pembelanjaan	15
2.4	Rumusan Bab	17

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	PENGENALAN	18
3.2	FALSAFAH DAN PENDEKATAN KAJIAN	18
3.2.1	Pendekatan Deduktif	19
3.2.2	Pendekatan Induktif	19
3.2.3	Pendekatan Abduktif	20
3.3	REKABENTUK KAJIAN	20
3.3.1	Matlamat	22
3.3.2	Kerangka Konseptual	22
3.3.3	Persoalan Kajian	22
3.3.4	Kaedah	23

3.4	Kesahan	24
3.5	Sampel Kajian	24
3.5	Ringkasan	26
BAB 4: PENGUMPULAN DATA		
4.1	Pengenalan	27
4.2	Instrumen Pengumpulan Data	28
	4.2.1 Soal Kaji Selidik	28
	4.2.2 Temubual Separa Struktur	34
4.3	Kajian Rintis	36
4.4	Rumusan Bab	37
BAB 5: DATA ANALISIS		
5.1	Pengenalan	38
5.2	Demografik Responden	39
	5.2.1 Analisis Responden Bagi Jantina	40
	5.2.2 Analisa Responden Bagi Umur	41
	5.2.3 Analisa Responden Bagi Tempat Kediaman	42
	5.2.4 Analisa Responden Bagi Peranan	43
5.3	Dapatan Kajian Untuk Objektif Pertama	44
5.4	Dapatan Kajian Untuk Objektif Kedua	47
	5.4.1 Menganalisa Data Bahagian C Iaitu Mengenalpasti Tahap Keberkesanan Faktor Yang Mempengaruhi Pengurusan Penyelenggaraan Lif	47
5.5	Dapatan Kajian Untuk Objektif Ketiga	55
	5.5.1 Menganalisa Data Temubual Separa Struktur Bagi Cadangan Penambahbaikan Untuk Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Lif	55

5.6	Rumusan Bab	59
BAB 6: KESIMPULAN		
6.1	Pengenalan	60
6.2	Ringkasan Dapatan Bagi Persoalan Kajian	60
6.2.1	Persoalan Kajian 1	60
6.2.2	Persoalan Kajian 2	62
6.2.3	Persoalan Kajian 3	63
6.3	Implikasi Kajian	64
6.4	Limitasi Kajian	65
6.5	Cadangan	66
6.6	Rumusan	67
RUJUKAN		68

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
Jadual 3.1	Carta Alir Persampelan	25
Jadual 4.1	Item Berkenaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Lif	31
Jadual 4.2	Item Berkenaan Tahap Keberkesanan Faktor Yang Mempengaruhi Pengurusan Penyelenggaraan Lif	32
Jadual 4.3	Skala Likert	33
Jadual 5.1	Bacaan Cronbach Alpha Kajian	44
Jadual 5.2	Skor Cronbach Alpha	45
Jadual 5.3	Min Dan Sisihan Tahap Keberkesanan Faktor Yang Mempengaruhi Pengurusan Penyelenggaraan Lif	49
Jadual 5.4	Nama Dan Jawatan Responden Temubual	55
Jadual 5.5	Cadangan Penambahbaikkan	57

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
Rajah 2.1	Kerangka Konseptual Kajian	12
Rajah 3.1	Rekabentuk Kajian	21
Rajah 5.1	Carta Pai Jantina	40
Rajah 5.2	Carta Pai Umur	41
Rajah 5.3	Carta Pai Tempat Kediaman	42
Rajah 5.4	Carta Pai Peranan	43

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Lif merupakan satu pengangkutan yang dibina didalam bangunan melebihi empat tingkat yang dipasang secara menegak bagi memudahkan pergerakan daripada satu aras ke aras yang lain. Lif digerakan dengan menggunakan sistem mekanikal dengan beberapa komponen penting yang menyokong pergerakan lif supaya dapat bergerak dengan keadaan selamat dan mudah untuk dikendalikan. Pada zaman dahulu, mekanikal pacuan lif dikuasakan melalui ombok hidraulik stim dan air. Dalam sebuah sistem lif terdapat "tarikan" (*traction*), gerabak ditarik ke atas dengan menggulungkan tali keluli (*travelling cables*) ke atas motor lif (*controller*). Berat *car cage* diimbangkan dengan sebuah beban pengimbang iaitu *counterweight*. Terdapat juga beberapa ciri keselamatan yang telah ditambah baik didalam sesebuah pengangkutan lif bagi menjamin keselamatan pengguna semasa menaiki lif didalam bangunan.

Sejak kebelakangan ini, terdapat pelbagai isu yang timbul mengenai keselamatan lif yang tidak dipantau oleh pihak yang bertanggungjawab iaitu JKPP (Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja) dan ini menyebabkan terjadinya berberapa tragedi yang menyebabkan lif terhempas yang mengakibatkan lapan orang penghuni di flat PPR Kampung Kerinchi cedera berpunca daripada sistem brek tidak berfungsi. Haikal, K & Mohd, F.F. (2019, Ogos 2). 8 cedera lif terhempas dari tingkat 5. *BH Online*. Selain itu, peruntukan yang dikeluarkan oleh pihak kerajaan terutamanya KPKT (Kementerian Perumahan Kerajaan Tempatan) bagi menampung pembelanjaan penyelenggaraan rumah kos rendah tidak diambil berat oleh pihak bertanggungjawab dengan mengambil sikap lepas tangan telah menyebabkan kes kemalangan lif meningkat. Fadzly, I. (2018, Oktober 22). Masalah lif PPR Krubong. *Utusan Online*.

Oleh itu, satu kajian yang hanya menumpukan kepada keberkesanan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan adalah penting bagi menentengahkan permasalahan ini untuk meningkatkan produktiviti sesebuah lif.

1.2 PENETAPAN KONSEP KAJIAN

1.2.1 Penyataan Masalah

Kerajaan Malaysia telah menyediakan bajet tahunan bagi menyelenggara perumahan kos rendah dan bangunan kerajaan bagi memastikan keselamatan lif dapat dipertingkatkan serta memastikan lif dalam keadaan baik dan selamat untuk digunakan. Namun masih terdapat pelbagai pihak yang tidak memahami keperluan atau kepentingan penyelenggaraan bangunan dan pengurusannya (Emma & Syahrul 2009). Pengurusan Fasilitas Dalam Penyelenggaraan Bangunan.

Meskipun Rancangan Malaysia Kesembilan telah menyatakan peruntukan kerja pembaikan dan penyelenggaraan telah meningkat dari RM 296 juta dalam Rancangan Malaysia Kelapan kepada RM 1,079 juta dalam Rancangan Malaysia Kesembilan. Ali. (2009). Seiring dengan kesedaran mengenai kerja pembaikan dan penyelenggaraan walaubagaimanapun, sikap lepas tangan pihak bertanggungjawab telah menyebabkan kes kemalangan lif meningkat. Fadzly, I. (2018, Oktober 22). Masalah lif PPR Krubong. Utusan Online.

Seksyen 124 Undang-undang Kecil Bangunan Seragam bagi semua bangunan kediaman yang melebihi empat tingkat di atas atau di bawah paras akses utama, sekurang-kurangnya satu lif hendaklah disediakan. Akta Jalan, Parit dan Bangunan. (2012). Undang-undang Kecil Bangunan Seragam Selangor 1986. Ini menunjukkan bahawa pemasangan lif pada bangunan diperlukan bukan sekadar untuk memperlihatkan bangunan tersebut kelihatan moden mahal sebagai pematuhan kepada kehendak undang-undang.

Bagi bangunan tinggi, lif merupakan akses utama bagi pergerakan didalam bangunan. Mohd, T. *Keberkesanan Pengurusan Sistem Lif di Rumah Pangsa Awam*. (2012). Apabila pengoperasian diberhentikan, maka aktiviti

pergerakan daripada satu aras ke aras yang lain akan tergendala dan akan memberi kesan kepada penghuni yang ingin menggunakan perkhidmatan lif.

Berdasarkan kepada pembincangan kajian ini, jelas menunjukkan bahawa kekurangan pengetahuan mengenai penyelenggaraan lif dan kekurangan bajet penyelenggaraan merupakan faktor utama rumah kediaman kos rendah kurang mendapat penyelenggaraan yang menyeluruh walaupun garis panduan penyelenggaraan telah dikeluarkan oleh pihak Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP) kepada syarikat kompeten.

1.2.2 Persoalan Utama Kajian

Persoalan utama kajian adalah bagaimana cara untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif ini dapat meningkatkan kecekapan pengurusan penyelenggaraan lif supaya dapat mengurangkan risiko kerosakan lif pada jangka masa yang lebih lama. Dengan pengurusan penyelenggaraan lif ini juga dapat mengurangkan rekod statistik lif *breakdown* dan lebih membimbangkan adalah lif jatuh. Walaupun garis panduan penyelenggaraan lif telah dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP), tetapi aspek pengurusan penyelenggaraan lif ini tetap diambil mudah oleh beberapa pihak. Perkara ini akan mengakibatkan pemasalahan yang lebih serius pada penghuni kediaman dan mengancam keselamatan semasa menggunakan perkhidmatan lif didalam bangunan.

1.2.3 Matlamat Kajian

Didalam kajian ini, terdapat satu matlamat kajian dijalankan bagi mencadangkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif di bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

1.2.4 Sub-Persoalan Kajian

Dari permasalahan yang telah dibincangkan, wujud beberapa persoalan sebagai panduan asas kepada keseluruhan pelaksanaan kajian ini. Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan jawapan bagi persoalan kajian seperti berikut:

- i. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?
- ii. Bagaimanakah menilai keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif?
- iii. Apakah penambahbaikan yang bersesuaian bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?

1.2.5 Objektif Kajian

Bagi mencapai matlamat kajian tersebut dan menjawab persoalan kajian, beberapa objektif khusus telah dikenal pasti iaitu:

- i. Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.
- ii. Menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.
- iii. Mencadangkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

1.3 Skop Kajian

Skop kajian terhadap keberkesanan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan ini adalah dengan melalui kaedah soal selidik dan temubual dengan penghuni bangunan kerajaan tersebut iaitu kakitangan kerajaan. Terdapat tiga pemilihan tempat dan lokasi yang telah dipilih oleh pengkaji bagi mendapatkan pengumpulan data. Setiap lokasi yang dipilih mempunyai bilangan unit rumah yang berbeza dan ini memberi kelainan data yang diperolehi diketiga lokasi yang berbeza tersebut.

1.3.1 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R6 (Blok 2)

Kediaman kuarters kerajaan presint 5 zon 5R1 blok 2 adalah kediaman penjawat awam yang dibina pada tahun 2011 yang mempunyai 622 unit rumah dan ketinggian 15 tingkat.

1.3.2 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R3 (Blok 1)

Kediaman kuarters kerajaan presint 5 zon 5R3 blok 1 adalah kediaman penjawat awam yang dibina pada tahun 2010 yang mempunyai 756 unit rumah dan ketinggian 15 tingkat.

1.3.3 Kediaman Kerajaan Presint 5 Zon 5R4 (Blok 3)

Kediaman kuarters kerajaan presint 5 zon 5R4 blok 3 adalah kediaman penjawat awam yang dibina pada tahun 2009 yang mempunyai 914 unit rumah dan ketinggian 15 tingkat.

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilaksana ini dapat memberi panduan dan kesedaran tentang kepentingan penyelenggaraan lif supaya faktor keselamatan dapat dipertingkatkan dan memberi kesedaran kepada syarikat kompeten dan pengguna. Selain itu, diharapkan pihak yang bertanggungjawab dapat mengawal harga alat ganti penyelenggaraan lif supaya harga sentiasa dalam pantauan pihak bertanggungjawab bagi memastikan kos penyelenggaraan lif tidak meningkat secara mendadak saban tahun.

BAB 2

SOROTAN SUSASTERA

2.1 PENGENALAN

Untuk memahami struktur kajian yang dijalankan, penting untuk memahami sumber yang boleh diperolehi bagi menguatkan kajian terhadap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif ini. Perkara ini termasuk mengetahui beberapa isu yang telah berlaku yang boleh diketengahkan bagi menyokong kajian ini untuk dijalankan. Didalam sorotan kesustasteraan ini mempunyai pelbagai sumber dan maklumat yang diperolehi dan dibahagikan mengikut kumpulan tajuk dan memahami keseluruhan kontens sebelum perincian maklumat dijalankan.

Sistem pengangkutan lif didalam bangunan merupakan satu sistem bagi memudahkan pergerakan penghuni dari satu aras ke aras yang lain dengan kaedah menegak terutama pada bangunan yang tinggi yang melebihi empat tingkat. Selain itu, sistem pengangkutan lif didalam bangunan ini juga dapat memberi kemudahan mengangkut barangan bagi tujuan pengalihan barang atau pemindahan barang keluar dari dalam bangunan. Kajian ini dijalankan adalah memberi cadangan amalan baik didalam pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah bagi memudahkan pengendalian pengurusan penyelenggaraan dijalankan terutamanya pada lif yang mempunyai risiko keselamatan yang lebih tinggi.

Hasil daripada keputusan kajian yang diperolehi, disertakan beberapa cadangan amalan baik yang boleh diterapkan bagi memastikan fungsi lif didalam bangunan terutamanya bagi bangunan kos rendah dapat dipertingkatkan selari dengan pengurusan penyelenggaraan lif pada bangunan kos tinggi dan secara langsung dapat memberi lebih kehidupan yang kondusif kepada penghuni perumahan kos rendah dengan menjamin keselamatan semasa mengendalikan lif didalam bangunan.

2.2 Definisi Terhadap Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Lif Dibangunan Kediaman Kerajaan Kos Rendah Di Putrajaya

2.2.1 Tahap Keberkesanan

Tahap bermaksud proses, perbuatan atau tindakan yang digunakan bagi mengukur prestasi sesuatu perkara yang mampu memberi keputusan baik atau kurang baik. (Kamus Pelajar Edisi Kedua, 1990). Tahap juga boleh diukur mengikut peringkat atau tingkat bagi memahami maksud tahap dalam kehidupan. (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2005). Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1996), maksud keberkesanan ialah menimbulkan hasil kesudahan dan sebagainya yang diharapkan membawa kepada sesuatu perubahan atau perkembangan, efektif atau mendatangkan sesuatu pengaruh kepada pemikiran, sikap, watak dan sebagainya bagi seseorang atau sesuatu golongan dan lain-lain seperti mengubah sikap, membangkitkan sesuatu kecenderungan atau perasaan dan sebagainya. Tahap keberkesanan juga memberikan satu kecenderungan kepada seseorang untuk meningkatkan lagi kefahaman dan kesedaran bagi memastikan sesuatu perkara yang dilakukan menjadi dan mendatangkan hasil. Selain itu, hasil yang diperolehi hendaklah bernilai dan memacu kearah positif bagi memperolehi kehendak yang diinginkan.

2.2.2 Pengurusan Penyelenggaraan Lif

Menurut Harold koontz & Heinz Wiehrich (1997) mentakrifkan pengurusan sebagai proses merancang dan memelihara persekitaran apabila individu bekerja bersama-sama dalam kumpulan, mencapai matlamat terpilih dengan berkesan. Sebagai pengurus, manusia menjalankan fungsi pengurusan dalam perancangan, mengorganisasi, pengstafan, pemimpinan dan pengawalan. Manakala menurut Wan Azmi (2010) pula pengurusan adalah satu aktiviti perancangan dan pergerakan atau panduan oleh sesuatu perusahaan atau organisasi berhubung dengan segala kaedah, peraturan, juga tanggungjawab dan tugas-tugas kakitangannya itu. Bagi penyelenggaraan lif

pula, penyelenggaraan lif didefinasi sebagai gabungan kerja-kerja teknikal dan pentadbiran yang bertujuan untuk memelihara sesuatu aset lif atau memulihkannya supaya dapat memenuhi fungsi yang dikehendaki. (BS3811, 1984). Penyelenggaraan lif perlulah dilihat sebagai satu fungsi yang perlu diberikan keutamaan. Kerja penyelenggaraan lif yang dilakukan berdasarkan rosak danbaiki perlu dielakkan kerana akan mengkaibatkan kenaikan kos penyelenggaraan.

2.2.3 Kediaman Kerajaan Kos Rendah

Maslow (1970) menyatakan bahawa rumah atau kediaman adalah tempat berlindung dan keperluan asas manusia yang mesti dipenuhi sebelum keperluan lain yang lebih diingini secara berperingkat-peringkat. Oleh itu, rumah merupakan keperluan asas yang telah dipenuhi oleh kerajaan bagi memudahkan penjawat awam di Malaysia untuk dipenuhi sebagai keperluan asas mereka. Menurut Fabun (1971), menyatakan rumah sebagai fungsi asas tempat berlindung, fungsi-fungsi asas seperti yang diperkatakan oleh Fabun ialah sebagai membantu berlindung daripada perubahan cuaca, melindungi bagi menjamin keselamatan diri, privasi kekeluargaan atau individu dan kegiatan biologi serta komunikasi simbolik. Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2005), kos ditakrifkan sebagai harta yang perlu dibayar untuk memperoleh, mengeluarkan, menyenggara dan biasanya berupaya wang, masa, aset perumahan dan tenaga. Dengan ada dasar ekonomi yang telah diperkenalkan oleh kerajaan Malaysia dapat membantu golongan penjawat awam yang mempunyai gred yang rendah bagi menyediakan kediaman kerajaan kos rendah supaya dapat meringgankan beban yang mereka hadapi.

2.2.4 Putrajaya

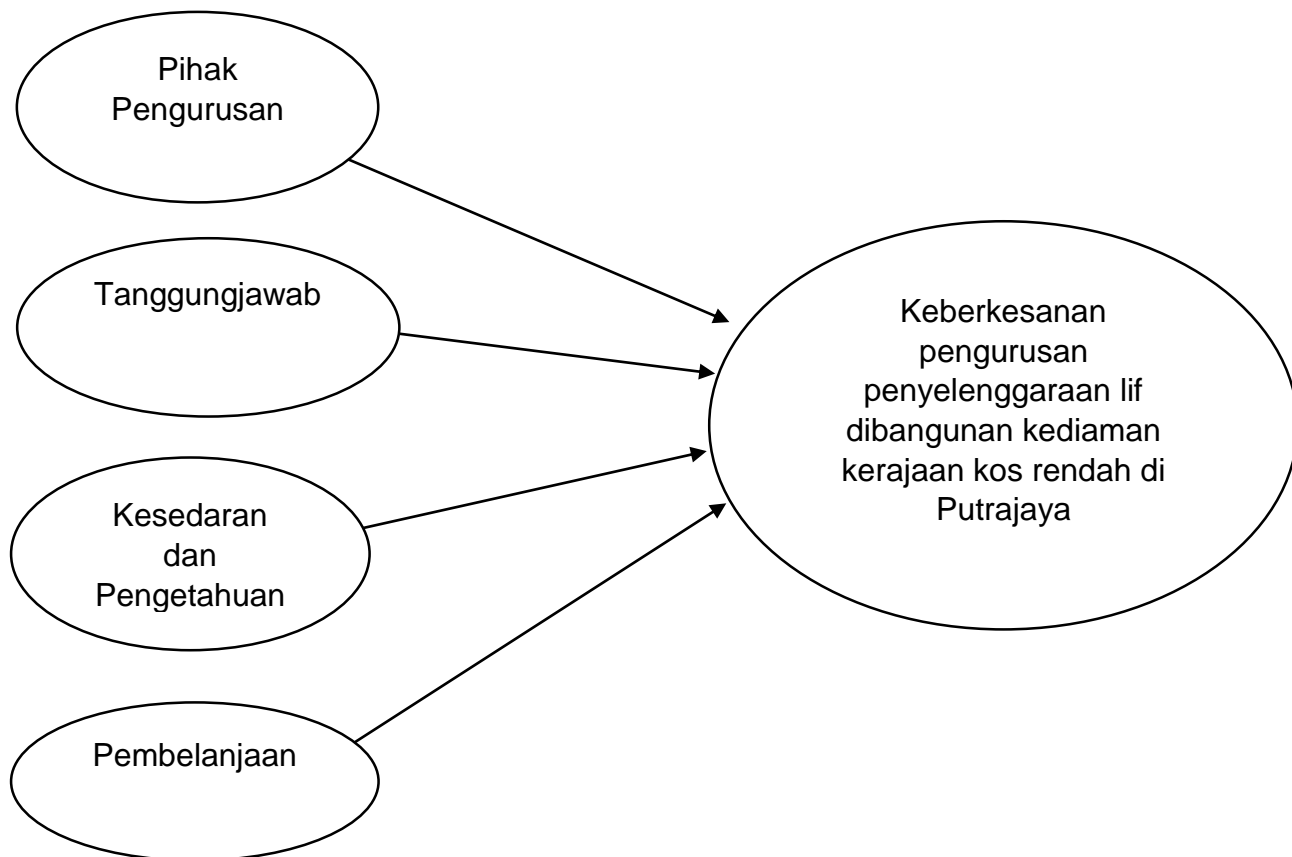
Putrajaya atau nama penuhnya Wilayah Persekutuan Putrajaya ialah pusat pentadbiran Kerajaan Persekutuan Malaysia yang menggantikan Kuala Lumpur pada 1999 dan ibu negara pentadbiran Malaysia. Putrajaya adalah sebuah bandar raya pintar dalam taman terletak 25 kilometer di selatan Kuala Lumpur merupakan sebuah bandaraya futuristik yang menempatkan pusat pentadbiran Kerajaan Persekutuan. Mula dibina pada 16 April 1995, Putrajaya akan menggunakan aplikasi teknologi maklumat (IT). Dengan terbinanya Putrajaya, suatu hari nanti Kuala Lumpur, Putrajaya, dan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) akan menjadi Bandar gergasi setanding dengan Tokyo dan Yokohama di Jepun. Lokasinya yang berada ditengah-tengah Koridor Raya Multimedia, Putrajaya seluas 4,931 hektar ini dibangunkan dengan kos RM20.5 bilion mengandungi Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, Perumahan, Kemudahan komersial, kemudahan sosial dan kemudahan keagamaan.

2.3 KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN

Kerangka konseptual kajian adalah merujuk kepada bentuk kerangka konseptual yang menerangkan kesemua dimensi yang menghubungkan tujuan kajian, ringkasan bentuk kajian, format kajian dan fasa atau peringkat didalam kajian. Kerangka konseptual juga dapat dibentuk berdasarkan kajian-kajian yang terdahulu. Selain itu, dapat memberi panduan kepada kajian yang akan dijalankan. Bagi kerangka konseptual kajian ini bermula daripada tahap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

Konsep pengurusan ini adalah huraian pendefinisian tahap pengurusan penyelenggaraan terhadap lif bangunan kediaman kos rendah kerajaan dalam pelaksanaan pengurusan penyelenggaraan dimana terdapat pelbagai aktiviti pengurusan penyelenggaraan yang dapat dijalankan seperti pengurusan daripada pihak pengurusan itu sendiri, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelajaan.

Seterusnya, mengukur sejauh mana keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Dalam kajian ini, pengkaji mengetahui tahap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan tersebut. Selain itu, pengkaji juga berupaya melihat sejauh mana pengurusan penyelenggaraan lif ini dapat mengikut cadangan amalan baik yang telah ditetapkan.



Rajah 2.1: Kerangka Konseptual Kajian

2.3.1 Pihak Pengurusan

Kepentingan pihak pengurusan merupakan satu aspek yang penting didalam mengerakkan atau menguruskan sesuatu perkara bagi melancarkan pengoperasian sesebuah aset didalam bangunan terutamanya lif yang merupakan pengangkutan utama didalam bangunan. Pengurusan yang efisien akan memberi impak yang tinggi didalam sesebuah organisasi bagi memberi perkhidmatan yang terbaik kepada penghuni bangunan kediaman terutamanya pada aspek keselamatan dan keselesaan penghuni.

Malaysia merupakan negara membangun dengan mempunyai banyak bangunan tinggi dan memerlukan pihak pengurusan yang cekap supaya dapat memberikan prestasi yang cemerlang didalam menyelenggaraan bangunan supaya aset yang terdapat didalam bangunan akan sentiasa diselenggara

dengan baik dan teratur. Tetapi, isu utama yang sedang dihadapi oleh pengurusan penyelenggaraan di Malaysia adalah kualiti perkhidmatan yang diberikan sangat rendah. (Syahrul dan Emma,2010). Oleh itu, kesedaran tentang pentingnya kualiti pengurusan hendaklah dipertingkatkan dari masa ke semasa.

Kesedaran ini perlu dipupuk daripada peringkat permulaan didalam fasa pembinaan bangunan lagi kerana dengan adanya kesedaran ini, perancangan jangka masa panjang sesebuah bangunan dapat dipertingkatkan kerana budaya penyelenggaraan masih lagi pada peringkat yang sangat rendah, keadaan sebegini mencerminkan bahawa rakyat Malaysia hanya mampu membina sebuah bangunan atau infrastruktur tetapi tidak mempunyai kesedaran terhadap penyelenggaraan bangunan dan infrastruktur tersebut. (Hafizi Zakaria et al.2016).

2.3.2 Tanggungjawab

Bagi pengurusan penyelenggaraan lif ini bukan terletak seluruh tanggungjawab pada pihak pengurusan sahaja, pihak berkuasa seperti Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP) juga memainkan peranan yang penting dimana memberikan garis panduan pengurusan kepada pihak pengurusan terutamanya pengurusan penyelenggaraan lif ini yang memerlukan tenaga mahir bagi menyelenggaraan aset lif tersebut.

Selain itu, pihak kontraktor yang berkompeten perlu bekerjasama memberi pandangan dan nasihat didalam pengurusan penyelenggaraan ini dengan memberi sokongan sepenuhnya seperti cara menyediakan setiap aktiviti penyelenggaraan pembaikan yang dilakukan akan melibatkan penggantian alat ganti, penukaran alat ganti yang asli dan berkualiti adalah menjadi tanggungjawab pihak kontraktor kompeten kepada pengurusan penyelenggaraan bangunan. (Hafizi Zakaria et al,2016). Dengan memberi alat ganti yang tulen serta penyediaan waranti dapat memberi kesan yang bagus terhadap prestasi lif didalam bangunan kediaman.

Semua pihak bekerjasama dan bertanggungjawab akan memudahkan proses penyelenggaraan dan jika berlaku kerosakan tindakan penyelenggaraan yang harus dilakukan dengan segera untuk memulihkan perkhidmatan atau menghalang kejadian lebih buruk berlaku akibat kerosakan. (Leong,2005).

2.3.3 Kesedaran Dan Pengetahuan

Ilmu merupakan perkara penting didalam kehidupan, dengan memantapkan ilmu pengetahuan, segala perkara yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan memudahkan setiap usaha yang ingin dijalankan. Bagi keberkesanan penyelenggaraan lif ini, pengkaji menitikberatkan kesedaran dan pengetahuan merupakan *element* utama didalam pengurusan penyelenggaraan iaitu termasuk pengurusan itu sendiri dan juga pengguna atau penghuni bangunan kediaman.

Bagi pengurusan, memenuhi keperluan penyelenggaraan, pengurusan perlu mempunyai pengetahuan lengkap mengenai aset, terutama mengenai keadaan aset dan prestasi perkhidmatan yang diberikan. (Leong,2004). Pengurusan tidak boleh mengambil jalan mudah terutamanya berkaitan dengan pengetahuan berkaitan dengan penyelenggaraan sesuatu aset terutamanya lif kerana lif merupakan satu aset yang perlu diselenggara dengan berkala dan berjadual serta memerlukan tenaga mahir iaitu *competent person* daripada syarikat kompeten yang telah berdaftar dibawah Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP) bagi menguruskan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman. Pengurusan juga tidak boleh melantik atau membayar kontraktor atau syarikat kontraktor yang tidak kompeten didalam menguruskan penyelenggaraan lif tersebut kerana akan mengakibatkan pembatalan waranti daripada syarikat pengeluar lif dan secara langsung menyebabkan keselamatan lif tidak berada pada tahap yang maksimum.

Bagi pengguna dan penghuni, kesedaran melalui sikap bagaimana mereka menggunakan perkhidmatan lif didalam bangunan kediaman yang telah disediakan supaya dalam keadaan baik dan sentiasa dipelihara. Pengguna dan penghuni perlu memiliki sikap berjimat cermat

semasa menggunakan lif dan mengelakkan daripada sikap *vandalisma* yang akan mengakibatkan keselamatan lif tidak terkawal. Antara sikap *vandalisma* yang sering dilakukan oleh pengguna dan penghuni bangunan kediaman kos rendah adalah seperti membawa motosikal menaiki lif (Astro Awani, 2019). Selain itu, pembuangan sampah daripada bilik motor lif yang menyebabkan kelancaran pergerakan lif akan terganggu dan ini mengurangkan prestasi lif serta dapat menyebabkan kekerapan kerosakan lif.

Pemmasalahan ini dapat diatasi jika kesedaran dan pengetahuan tentang pentingnya pengurusan penyelenggaraan dipikul bersama sebagai satu asas didalam memastikan lif dalam keadaan selamat. Pelbagai inisentif yang telah dilakukan oleh kerajaan Malaysia bagi memberi kesedaran kepada penghuni dan pengurusan untuk meningkatkan kesedaran dan kepekaan terhadap kepentingan penyelenggaraan bangunan kepada semua rakyat Malaysia. (Hafizi Zakaria et al,2016). Oleh itu, kesedaran dan pengetahuan ini perlu diterapkan dan disemai pada pelbagai peringkat umur dan pangkat.

2.3.4 Pembelanjaan

Kos menyelenggaran sesebuah aset memerlukan dana yang tinggi jika tidak diuruskan dengan baik. Dengan adanya pengurusan yang cekap seperti menyediakan tenaga kerja mahir yang terlatih, menyediakan penjadualan penyelenggaraan dan membuat penganalisan tentang cara mengurangkan kos penyelenggaraan ini secara tidak langsung akan mengurangkan kos pembelanjaan penyelenggaraan pada masa akan datang. Sistem ini juga perlu diperkenalkan kepada bangunan kediaman kos rendah yang terlepas pandang oleh pihak berkuasa seperti Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), Kementerian Perumahan dan Kajian Tempatan (KPKT) dan Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP) yang merupakan agensi kerajaan yang berperanan menyediakan pembelanjaan penyelenggaraan terutamanya pada bangunan kediaman kos rendah ini.

Segala kos pembelanjaan penyelenggaraan dapat dikurangkan jika aset diselenggara dengan mengikut jadual dan menggunakan barangan tulen supaya tiada sebarang penipuan yang berlaku semasa kerja penyelenggaraan dijalankan. Berdasarkan piawaian yang telah ditetapkan,

kerja-kerja penyelenggaraan dapat dilaksanakan dengan meminimumkan kos penyelenggaraan dan memaksimumkan sumber yang sedia ada. (Shukoor,2016). Bermaksud, sumber yang sedia ada ini adalah sentiasa memastikan aset tersebut dalam keadaan baik dan ini mengakibatkan jangka hayat aset lif tersebut akan lebih panjang berbanding dengan jangkaan yang telah dikeluarkan oleh pengeluar semasa menyediakan perkhidmatan lif tersebut.

Aset juga merupakan satu sistem yang mempunyai nilai yang tersendiri dimana jika aset tersebut diselenggara dengan sempurna, nilai aset akan sentiasa terjaga dan kos bagi menyelenggara akan dapat dikurangkan. Apabila berlakunya kerosakan, nilai sesuatu perkhidmatan akan berkurang dan kos pembaikan meningkat. (Ahmad Ramly,2004). Perkara ini merupakan kebiasaan didalam aktiviti penyelenggaraan termasuk di Malaysia. Oleh itu, bagi menjimatkan pembelanjaan, amalan baik yang boleh diperkenalkan adalah menyediakan kos penyelenggaraan yang mengikut kehendak aset tersebut, penyusunan penjadualan penyelenggaraan aset dan menyediakan tenaga mahir seperti pekerja yang kompeten bagi menjalankan kerja yang memerlukan kepakaran yang tersendiri.

2.4 RUMUSAN BAB

Dalam sorotan kesusasteraan ini, pengkaji telah menekankan beberapa pengetahuan asas terhadap kajian yang akan dijalankan seperti pendefinisan, latar belakang berkaitan kajian dan konsep terhadap tajuk kajian yang dijalankan. Bermulanya kajian ini, pengkaji menyediakan beberapa pengetahuan asas berkaitan tajuk kajian yang dijalankan berdasarkan sumber pengumpulan data tentang keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Kajian ini juga mengetengahkan dan mengeluarkan beberapa elemen penting tentang keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman dan seterusnya dibahagikan kepada beberapa bahagian seperti:

- i. Pihak pengurusan
- ii. Tanggungjawab
- iii. Kesedaran dan pengetahuan
- iv. Pembelanjaan

Kesemua bahagian ini akan dijadikan sebagai panduan terhadap kajian yang dijalankan bagi memperolehi ojektif kajian. Kajian ini juga mengambil tiga bangunan kediaman kerajaan kos rendah yang berbeza untuk mendapatkan hasil dapatan yang berbeza. Maka akan memberi dapatan yang lebih menyeluruh dan pelbagai bagi kajian terhadap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 PENGENALAN

Kajian metodologi merupakan satu perkara penting didalam sesuatu kajian bagi mendapatkan penyelesaian pemasalahan secara sistematik. Kajian metodologi ini juga merupakan kaedah kajian yang terpenting bagi mendapat maklumat dan memperolehi keputusan terhadap sesuatu kajian yang dijalankan. Oleh itu, sesebuah kajian dijalankan adalah untuk mendapatkan jawapan berlandaskan ilmiah yang lebih saintifik dan sistematik (Azhar, 2006). Selain itu, bab ini juga akan menumpukan bagaimana kaedah kajian ini akan dijalankan bagi memastikan kesesuaian matlamat dan objektif dapat dicapai berlandaskan kaedah-kaedah yang telah digunakan bagi mendapatkan maklumat dan data penyelidikan keatas kajian yang dijalankan.

Seterusnya, bab ini akan menjelaskan beberapa peringkat penyelidikan kajian dan kaedah-kaedah yang digunakan bagi pengumpulan data dan menjalankan penganalisisan terhadap data tersebut. Kaedah yang bersesuaian dengan kajian yang dijalankan akan mendapatkan hasil serta kajian tersebut boleh diterima.

3.2 FALSAFAH DAN PENDEKATAN KAJIAN

Secara amnya, pragmatism atau pragmatisme berasal daripada bahasa Latin “pragmaticus” dan bahasa Yunani “pragmatikos” yang bermaksud perbuatan atau tindakan (Ormerod, 2006). Berdasarkan falsafah bawang, falsafah pragmatisme merupakan falsafah yang mematuhi topik pengkaji bagi membuktikan ideologi berdasarkan pengumpulan data yang telah diperolehi (Morgan, 2014).

Pragmatisme adalah teori yang menekankan kesan-kesan praktikal suatu idea dan fungsinya terhadap tindakan (Anastasia, 2015). Didalam falsafah bawang, yang telah diperkenalkan oleh Saunders. et. al. (2007). Memperlihatkan data yang perlu dilindungi semasa melakukan kajian.

Kegunaan falsafah bawang merangkumi semua jenis metodologi penyelidikan dan boleh digunakan bagi pelbagai kaedah penyelidikan. (Bryman, 2012).

3.2.1 Pendekatan Deduktif

Deduktif bermaksud pengkaji memulakan dengan sebuah pernyataan atau pertanyaan dan penelitian serta menetapkan untuk menjawabnya. Tujuannya adalah untuk menyimpulkan dengan jawapan ya atau tidak bagi pertanyaan tersebut. Pertanyaan juga berupa pernyataan atau spekulasi yang diperolehi mengenai topik yang peneliti adakah boleh dijawab atau tidak. Proses pemikiran deduksi bergerak dari teori ke pertanyaan penelitian, hingga pengumpulan data, penemuan sehingga menganalisis pertanyaan pengkaji. Deduktif juga dicirikan sebagai satu pendekatan tertentu kepada teori umum dan asas pengetahuan ditubuhkan dan pengetahuan khusus yang diperolehi daripada penyelidikan dan diuji terhadapnya. (Kothari, 2004).

Teknik penyelidikan kualitatif juga boleh menggunakan pendekatan deduktif walaupun pada sesuatu perkara jangkaan yang terbentuk oleh pengkaji yang sedia ada akan dirumuskan secara berbeza. (Saunders et. at. 2007). Pendekatan Deduktif menggunakan kaedah soal selidik untuk mendapatkan data dan membandingkan dengan perbandingan pemahaman yang berbeza.

3.2.2 Pendekatan Induktif

Induktif bermaksud pengkaji meneliti untuk menciptakan teori. Prosesnya bergerak ke arah yang berlawanan dengan pendekatan deduktif yang menfokuskan dari tajuk penyelidikan tetapi bukan teori yang ada. Bermaksud, penyelidikan ini beralih dari pertanyaan pengkaji ke pemerhatian dan pengumpulan data hingga analisis dan akhirnya teori. Oleh itu, jika sedikit dapatan data pada sesuatu topik maka pendekatan induktif mungkin adalah cara terbaik untuk digunakan. Walaubagaimanapun, kedua-dua pendekatan ini sering dilakukan secara bersama dalam sesebuah penyelidikan. Dari pendekatan tersebut, pengkaji dapat menentukan strategi yang akan digunakan dalam sesebuah kajian.

Pendekatan Induktif mempunyai ciri iaitu sebagai langkah dari spesifik kepada umum (Bell. Bryman, 2011). Perkara ini didapati sebagai permulaan dimana teori-teori baru yang telah ditemui adalah benar kerana data dianalisis bersesuaian dengan teori yang sedia ada. (Bell. Bryman, 2011).

Kaedah ini biasanya digunakan untuk penyelidikan kualitatif. Temubual dijalankan mengenai perkara tertentu dan kemudian data boleh diperiksa (Flick, 2011). Oleh itu, pengkaji akan menggunakan data dengan menjalankan temubual bagi membuat hipotesis berkenaan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

3.2.3 Pendekatan Abduktif

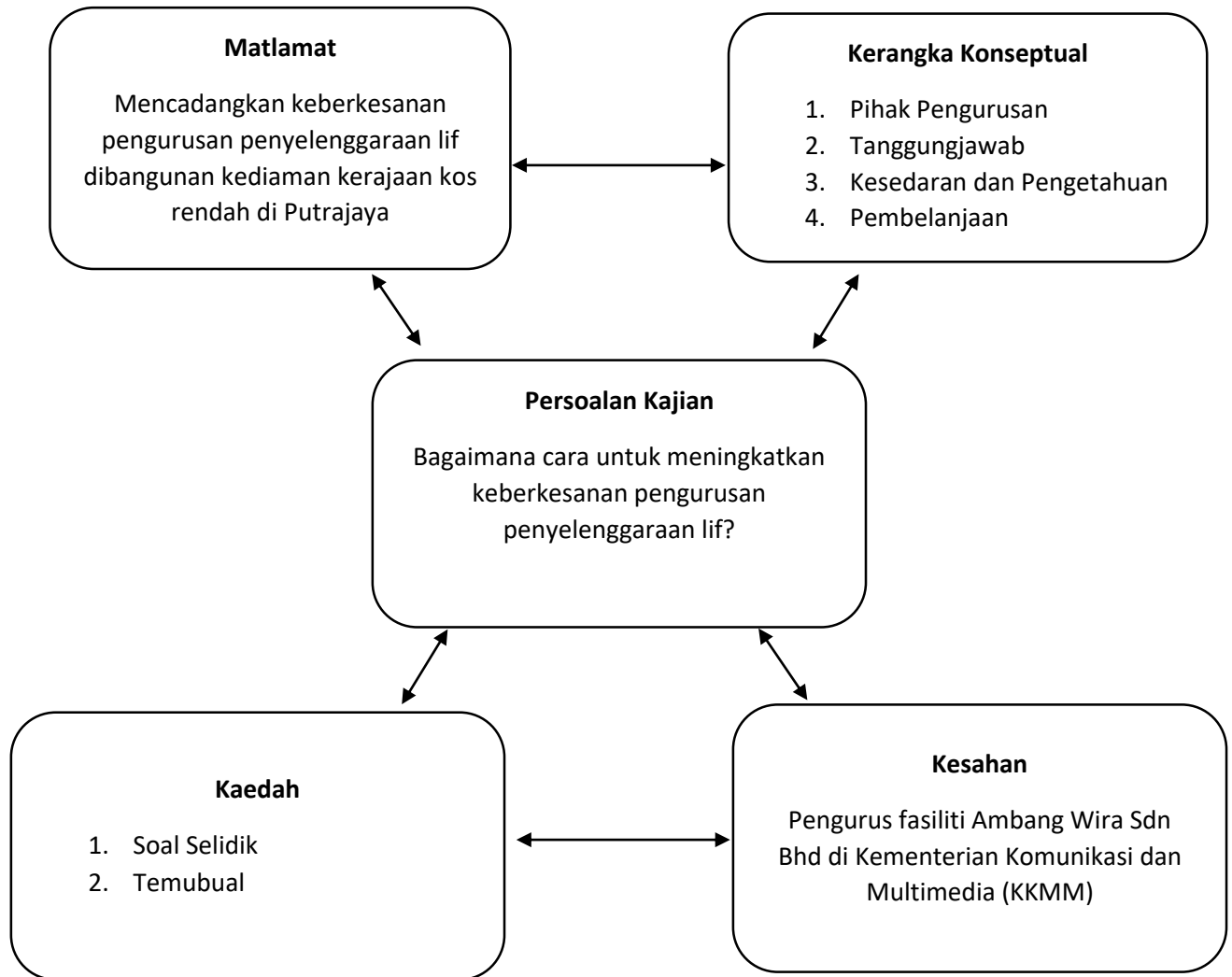
Pendekatan abduktif adalah dilakukan untuk mengkaji fenomena, mengenalpasti tema, menjelaskan paten sesuatu fenomena bagi membentuk sebuah teori baru. Abduktif juga satu kombinasi pendekatan yang menggunakan kaedah kuantitatif dan kualitatif atau dipanggil sebagai *Mixed Method*. Oleh itu, pendekatan abduktif membolehkan pengkaji untuk menilai hasil dapatan berdasarkan lebih daripada satu sudut pandangan sahaja.

Seterusnya, bagi mencapai matlamat dalam kajian ini, pendekatan abduktif akan digunapakai bagi mencapai matlamat dan objektif kajian penyelidikan. Pengkaji akan menggunakan pendekatan abduktif ini bagi mengkaji tahap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

3.3 REKABENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian merupakan struktur kepada sesuatu kajian dan melibatkan perancangan dalam memilih sumber dan jenis data yang diperlukan dalam sesuatu penyelidikan (Maxwell, 2005). Satu proses yang sistematik membabitkan proses merancang kaedah penyelidikan, pengumpulan data, mengeluarkan data dan membuat laporan maklumat (Chuan, 2011). Dilakukan dengan pengumpulan data daripada individu, kumpulan individu, bahan dokumentasi dan pelbagai sumber maklumat yang lain.

Reka bentuk kajian yang dibina oleh pengkaji yang akan digunapakai oleh pengkaji menggunakan reka bentuk kajian (Maxwell, 2012) yang memperlihatkan hubungkait diantara komponen yang terlibat iaitu matlamat, kerangka konseptual, persoalan kajian, kaedah dan kesahan.



Rajah 3.1: Rekabentuk kajian

3.3.1 Matlamat

Matlamat didalam kajian ini adalah untuk mencadangkan amalan baik dalam pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah. Matlamat kajian ini adalah merupakan gabungan daripada tujuan, objektif dan keseluruhan perkara yang telah dibincangkan di bab satu. Matlamat merupakan komponen yang pertama dan ia saling berhubungkait bersama komponen kedua iaitu kerangka konseptual, persoalan kajian dan kaedah.

3.3.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah sistem yang terdiri atas tujuan dan konsep dasar yang saling berhubungkait antara satu sama lain. Merujuk kepada kerangka konseptual kajian telah disediakan pada bab dua, kerangka konseptual terdiri daripada empat konstruk yang mewakili faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Terdapat empat pecahan petunjuk yang boleh diukur iaitu antaranya (1) pihak pengurusan, (2) tanggungjawab, (3) kesedaran dan pengetahuan dan (4) pembelanjaan.

Semua pembolehubah yang ada didalam kerangka konseptual akan menjadi komponen yang akan ada didalam borang soal selidik untuk diedarkan kepada responden.

3.3.3 Persoalan kajian

Berdasarkan kajian ini, persoalan kajian telah dinyatakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan didalam rekabentuk kajian. Terdapat beberapa persoalan kajian yang menjadi isu bagi melaksanakan kajian ini dan perlu dilihat dan diperhalusi. Persoalan kajian juga menjadi panduan penting untuk menjalankan sesebuah kajian. Kajian ini bertujuan bagi mendapatkan penyelesaian persoalan bagi elemen-elemen didalam rekabentuk kajian tersebut.

- i. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?
- ii. Bagaimanakah menilai keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif?
- iii. Apakah penambahbaikan yang bersesuaian bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?

3.3.4 Kaedah

Kaedah kajian ini adalah kualitatif (temubual) dan kuantitatif (soal selidik). Kaedah kajian ini akan melibatkan penghuni kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya dan pengurusan fasiliti kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

a) Temubual

Temubual merupakan salah satu daripada teknik kualitatif dan pengutipan data yang melibatkan interaksi bersemuka atau melalui percakapan telefon antara pengkaji dengan responden. Terdapat 3 jenis temubual iaitu temubual berstruktur, separa struktur dan tidak berstruktur.

- i. Temubual berstruktur adalah berbentuk formal yang mana beberapa soalan temubual akan dirangka terlebih dahulu dan soalan akan diberikan kepada individu yang akan ditemubual mengikut turutan soalan yang telah dirangka.
- ii. Temubual separa berstruktur merupakan soalan utama sahaja disediakan dan seterusnya soalan susulan berdasarkan jawapan responden. Temubual separa berstruktur merupakan gabungan antara temubual berstruktur dan tidak berstruktur.
- iii. Temubual tidak berstruktur merupakan temubual yang tidak menggunakan soalan yang disediakan lebih awal dan selalunya secara spontan.

b) Kaedah Soalan Kaji Selidik

Kaedah yang dijalankan dengan proses pengumpulan data menggunakan soalan kaji selidik menerusi kaedah kuantitatif. Menurut Saunders et al (2012), pengkaji boleh melakukan penilaian berdasarkan perkara yang difikirkan oleh responden tanpa dipengaruhi oleh pengkaji. Dalam kaedah ini, soalan kaji selidik yang bersesuaian dapat membantu dalam proses pengumpulan data dengan lebih cepat.

Menurut Anggoro (2008), kajian menggunakan kaedah tinjauan merupakan kaedah pengkajian yang lebih menyeluruh dan paling popular digunakan oleh ramai pengkaji kerana memudahkan cara pengumpulan data, penggunaan saiz sampel dan penggunaannya yang menyeluruh.

3.4 KESAHAN

Dalam kaedah yang digunakan oleh pengkaji, kesahan bermaksud sejauh mana kajian secara umum yang boleh didapati dan boleh diterima dengan tindak balas kepada soalan penyelidikan supaya penemuan hasil yang lebih tepat. Kesahan yang digunakan didalam kajian ini adalah dengan mendapat pengesahan daripada Pengurus Fasilitis Ambang Wira Sdn Bhd di bangunan Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) terlebih dahulu adakah bersesuaian dengan kalangan responden yang ingin disoal selidik adakah memenuhi kehendak kajian.

3.5 SAMPEL KAJIAN

Sampel kajian merupakan proses yang digunakan didalam menganalisis statistik dimana bilangan pemerhati diambil dari populasi yang lebih besar juga bergantung dengan jenis analisis yang akan dilakukan. Selain itu, sampel kajian berfungsi menjawab soalan dan mendapatkan data bagi menjawab objektif dan persoalan kajian. Pengkaji mestilah mendapatkan responden yang boleh menjawab soalan-soalan yang diberikan. Oleh itu, responden memerlukan pengetahuan mengenai soalan yang akan disoalkan bagi mengukuhkan skop kajian yang ingin dikaji.

Pemilihan pensampelan bergantung keatas jenis kajian penyelidikan yang ingin dijalankan. Terdapat dua jenis kaedah pensampelan iaitu pensampelan kebarangkalian dan pensampelan bukan kebarangkalian. Pemilihan pensampelan yang bagus adalah sampel yang boleh mewakili pengbolehubah berkenaan dari populasi yang disasarkan. Rajah 3.2 menunjukkan carta alir persampelan (Chua Yan,2006).



Jadual 3.1: Carta Alir Persampelan

3.6 RINGKASAN

Dalam bab ini, mempunyai pembincangan metodologi yang banyak akan digunakan dalam kajian ini. Memilih metodologi, rekabentuk kajian, kaedah pengumpulan data yang digunakan, instrument kajian, persampelan dan kaedah analisa data. Pengkaji juga telah menerangkan cara bagaimana menjalankan kajian. Setiap bahagian tajuk didalam bab ini telah diolah bagi memberi penerangan yang lebih terperinci dan lebih jelas didalam penyusunan metodologi kajian. Didalam bab ini juga diterangkan langkah yang diambil bagi pengumpulan data secara lebih terperinci bagi mendapatkan data yang lebih tepat.

BAB 4

PENGUMPULAN DATA

4.1 PENGENALAN

Bab ini akan menerangkan mengenai cara pengumpulan data yang telah dilakukan oleh pengkaji. Proses pengumpulan data ini melibatkan bagaimana data hendak dikumpul, membuat pemerhatian kepada sesuatu isu yang telah terjadi, merekod data, mengumpul data, memilih dan mengasingkan data apabila data tersebut digunakan. Proses pengumpulan data ini akan menjadi lebih rumit dan mengelirukan. Oleh itu, pengkaji sentiasa merujuk kepada persoalan dan objektif kajian (Zulkeflee, 2015). Bab ini juga pengkaji akan menerangkan secara lebih terperinci bagaimana data kajian diperolehi dan cara data tersebut direkodkan bagi memastikan setiap data yang diperolehi adalah yang menjawab setiap persoalan dan objektif kajian yang dijalankan.

Hasil daripada pengumpulan data ini, terdapat beberapa instrumen pengumpulan data yang telah diguna pakai oleh pengkaji bagi menjawab persoalan dan objektif yang dibawa oleh pengkaji. Instrumen pengumpulan data ini adalah bersesuaian dengan skop kajian dan dapat menjawab tiga objektif yang telah dikemukakan oleh pengkaji dibab satu kajian ini. Didalam bab ini juga pengkaji telah menggunakan kaedah temubual dan soal selidik bagi mendapatkan data bagi tujuan pengumpulan data dan maklumat bagi menjawab persoalan objektif kajian.

4.2 INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrumen pengumpulan data merupakan mekanisme yang digunakan untuk mengumpul dan mengukur maklumat secara teratur dengan mencapai objektif kajian. Pengumpulan data semasa sesebuah kajian dijalankan adalah terbahagi kepada 2 sumber iaitu primer dan sekunder. Bagi sumber primer adalah merupakan sumber data yang secara langsung memberi maklumat bagi tujuan pengumpulan data seperti soal selidik dan temuramah. Sumber data primer ini memainkan peranan yang penting semasa kajian dijalankan bagi menentukan keputusan kajian yang diperolehi adalah benar kerana sumber ini memperolehi data daripada bahan maklumat yang penting didalam kajian yang dijalankan ini. Data yang diperolehi oleh sumber primer ini akan digunakan bagi menjawab persoalan dan objektif kajian serta dapat membuat analisis, rumusan dan perancangan didalam kajian. Selain itu, dengan sumber primer ini dapat menentukan objektif kajian dan matlamat kajian yang dijalankan didalam kajian ini dapat dicapai atau tidak.

Bagi sumber skunder pula, maklumat data yang diperolehi secara langsung dari segi pembacaan kesusasteraan seperti melalui baca-bacaan, buku, jurnal, majalah, internet, kertas kerja dan tesis yang terdahulu. Bagi instrument yang dijalankan didalam kajian ini adalah borang soal selidik dan temubual secara separa-struktur bagi mencapai objektif dan persoalan kajian yang dijalankan.

4.2.1 SOAL KAJI SELIDIK

Penggunaan borang soal kaji selidik ini adalah kaedah yang paling mudah dan biasa digunakan oleh pengkaji bagi mendapatkan maklumat berdasarkan kajian yang dijalankan yang lebih cepat dan tepat. Dengan borang soal kaji selidik ini juga, pengkaji dapat melakukan penilaian berdasarkan perkara yang difikirkan oleh responden tanpa dipengaruhi oleh pengkaji (Saunders et al, 2012). Oleh kerana kaedah borang soal kaji selidik ini mudah dilakukan, ramai pengkaji telah menggunakan kaedah ini sebagai kaedah utama bagi mendapatkan maklumat dan pengumpulan data semasa kajian dilakukan. Oleh itu, kaedah borang soal kaji selidik ini juga digunakan oleh

pengkaji sebagai instrumen pengumpulan data bagi kajian terhadap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

Didalam borang soal kaji selidik yang dikeluarkan oleh pengkaji ini, akan lebih menumpukan kepada persoalan utama kajian iaitu bagaimana cara untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif bagi kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Kaedah borang soal kaji selidik ini dibentuk menggunakan elemen keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Mempunyai banyak kemudahan dengan menggunakan instrumen borang soal kaji selidik dalam mendapatkan maklumat dan data supaya tidak disalah guna dan mendapat kepercayaan daripada responden seperti indentiti responden dapat dirahsiakan dan untuk mendapatkan maklum balas yang banyak lebih mudah dengan menggunakan instrumen borang soal kaji selidik kerana mudah untuk diagihkan kepada golongan sasaran sebagai responden. Selain itu, kos yang dikeluarkan dengan menggunakan instrumen ini dapat dikurangkan dan rendah.

Bagi kajian ini, jumlah responden yang terlibat adalah seramai 109 orang sahaja setelah borang soal kaji selidik diberikan sebanyak 150 borang kepada tiga bangunan kediaman kerajaan kos rendah yang berasingan. Dengan memastikan setiap maklumat yang diberikan oleh responden adalah sulit dan hanya digunakan sebagai tujuan kajian sahaja. Item yang digunapakai didalam borang soal kaji selidik ini menggunakan empat konstruk yang berada didalam kerangka konseptual kajian. Borang soal kaji selidik ini juga digunakan bagi menjawab sub persoalan kajian serta objektif pertama dan kedua didalam kajian. Ini merupakan pecahan didalam borang soal kaji selidik yang digunakan.

Bahagian A	Demografik Responden
Bahagian B	Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.
Bahagian C	Menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.

4.2.1.1 Bahagian A : Demografik Responden

Pada bahagian ini adalah, pengkaji telah menyenaraikan beberapa faktor latar belakang responden bagi mendapatkan data yang bersesuaian bagi menjawab soalan yang bakal diajukan kepada responden pada bahagian B dan bahagian C. Terdapat beberapa soalan yang ditanya dibahagian A ini iaitu melibatkan umur responden, tempat kediaman dan peranan penduduk dikawasan tersebut. Didalam bahagian ini, tidak dimasukkan kedalam analisis kerana tujuan bagi memudahkan pengkaji untuk menetapkan siapakah responden yang bersesuaian untuk menjawab soalan kaji selidik dan memastikan setiap latarbelakang hendaklah dirahsiakan oleh pihak lain.

4.2.1.2 Bahagian B : Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

Pada bahagian B pula, terdapat lapan soalan yang telah dibahagiakan kepada empat konstruk dan setiap konstruk dibahagiakan kepada dua soalan. Untuk soalan bahagian B ini adalah bagi menjawab objektif kajian pertama iaitu mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Didalam bahagian ini, pengkaji akan menyoal berberapa soalan bagi menyawab objektif kajian yang dijalankan.

Jadual 4.1: Item berkenaan faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

Item	Kenyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
B1	Pihak Pengurusan Pihak pengurusan telah menjalankan garis panduan penggunaan lif yang telah disertakan cara penggunaannya didalam setiap lif.					
B2	Pihak pengurusan telah menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosedur yang telah ditetapkan.					
B3	Tanggungjawab Tanggungjawab penyelenggaraan lif diberikan kepada tenaga mahir yang berdaftar dibawah pihak berkuasa.					
B4	Pihak pengurusan bertanggungjawab memastikan dapat memberi perkhidmatan lif yang terbaik terutama dari segi keselamatan.					
B5	Kesedaran dan Pengetahuan Kesedaran penggunaan lif didalam bangunan oleh penghuni kediaman adalah ditahap yang terbaik.					
B6	Pihak pengurusan mempunyai pengetahuan yang menyeluruh didalam pengurusan penyelenggaraan lif.					
B7	Pembelajaan Pembelajaan pengurusan penyelenggaraan lif diuruskan dengan cermat dan tidak membazir.					
B8	Penjadualan penyelenggaraan dapat memberi impak didalam pembelajaan penyelenggaraan lif.					

4.2.1.3 Bahagian C : Menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.

Pada bahagian C pula, juga terdapat lapan soalan yang telah dibahagikan kepada empat konstruk dan setiap konstruk akan dibahagikan kepada dua soalan. Untuk soalan bahagian C ini adalah menjawab objektif kajian kedua iaitu menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif. Didalam bahagian ini, pengkaji akan menyoal beberapa soalan bagi menyawab objektif kajian yang dijalankan.

Jadual 4.2: Item berkenaan tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.

Item	Kenyataan					
		1	2	3	4	5
C1	Pihak Pengurusan Saya mengetahui garis panduan penggunaan lif yang telah diberikan oleh pihak pengurusan.					
C2	Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosedur yang telah ditetapkan.					
C3	Tanggungjawab Saya akan lebih merasakan keselamatan terjamin semasa menggunakan lif jika tenaga mahir yang mengendalikan penyelenggaraan lif.					
C4	Saya menyakini pihak pengurusan menjalankan tanggungjawab yang baik bagi memastikan dapat memberikan perkhidmatan terbaik terutamanya pada segi keselamatan.					
C5	Kesedaran dan Pengetahuan Saya mempunyai kesedaran yang tinggi semasa menggunakan lif didalam bangunan kediaman.					
C6	Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan penyelenggaraan lif mempunyai pengetahuan menyeluruh didalam penyelenggaraan lif.					
C7	Pembelajaan					

	Saya menyedari bahawa pembelanjaan pengurusan penyelenggaraan lif ini diuruskan dengan cermat.					
C8	Saya merasakan dengan mempunyai penjadualan semasa penyelenggaraan akan mengurangkan kos penyelenggaraan lif pada masa akan datang.					

Skala pengurusan yang digunakan bagi mengukur markah yang diberikan kepada bahagian B dan C adalah skala Likert. Skala Likert atau *Likert Scale* adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat (Dikson Kho, 2020). Dengan skala Likert ini, responden diminta untuk melengkapkan pertanyaan yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap pertanyaan yang diajukan. Didalam skala Likert terdapat persetujuan yang dimasukkan kedalam skala tersebut bagi menilai tahap positif yang diberikan oleh responden kepada soalan yang diajukan. Terdapat lima skala pilihan yang dinyatakan didalam setiap soalan yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju iaitu mewakili nilai lima hingga Sangat Tidak Setuju mewakili nilai satu. Semakin tinggi nilai yang dipilih oleh responden, semakin tinggi sifat positif bagi menjawab soalan yang diajukan kepada responden.

Tahap	1	2	3	4	5
Penilaian	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	sederhana	setuju	Sangat setuju

Jadual 4.3: Skala Likert

Didalam kajian ini, pengkaji menggunakan lima skala Likert bagi mengukur tahap positif responden. Pemilihan skala Likert ini adalah disebabkan skala ini merupakan skala yang mudah untuk dibina dan mudah untuk difahami oleh responden. Selain itu, skala ini juga mudah difahami oleh responden serta kebanyakan responden telah biasa berhadapan dengan contoh soalan yang menggunakan skala Likert ini. Justeru, kaedah pemilihan skala ini secara

langsung dapat memberi ketepatan didalam memilih permakahan yang diberi oleh responden terhadap soalan.

Pemilihan tahap pertama iaitu penilaian sangat tidak setuju dimana responden memilih bagi membolehkan responden untuk menggambarkan situasi negatif kepada soalan yang diajukan. Seterusnya, pilihan kedua bagi tidak setuju menggambarkan responden masih berpandangan negatif tetapi tidak terlalu rendah seperti pilihan pertama. Bagi skala pilihan ketiga, iaitu pilihan sederhana menggambarkan responden masih kurang kepastian adakah memilih nilai yang rendah atau tinggi. Skala keempat pula, iaitu pilihan setuju dimana menggambarkan responden bersikap positif kepada soalan yang diajukan tetapi memilih nilai empat yang merupakan tidak terlalu tinggi nilai sokongan terhadap soalan tersebut. Akhirnya, skala kelima, iaitu pilihan sangat setuju, dimana responden sangat positif dengan soalan yang diajukan dan ini merupakan skala yang paling tinggi bagi menjawab soalan untuk kegunaan skala Likert ini.

4.2.2 TEMUBUAL SEPARA-STRUKTUR

Temubual separa-struktur merupakan satu kaedah pengumpulan data yang biasa digunakan oleh pengkaji bagi menjawab soalan yang ingin ditanyakan kepada responden. Bagi kaedah ini, responden bebas menjawab soalan mengikut pandangan dan pengetahuan responden itu sendiri. Setiap jawapan yang dikeluarkan oleh responden akan diambil sebagai data bagi melengkapkan soal selidik yang dijalankan oleh pengkaji. Kebiasaannya, kaedah ini menggunakan temu bual diantara pengkaji dan responden secara percakapan atau penulisan secara dua hala. Setiap jawapan akan direkodkan oleh pengkaji secara bertulis melalui pelbagai sumber seperti rakaman video atau media elektronik yang bersesuaian dan mudah untuk menerima jawapan.

Kaedah ini kebiasaannya menggunakan kaedah temubual bagi melihat reaksi responden secara langsung dan bersemuka. Kaedah ini bertujuan memperoleh maklumat yang lebih menyeluruh dan tidak tertumpu dengan pandangan atau panduan daripada pengkaji semata-mata. Kaedah tembual ini kebiasaannya dilaksanakan dengan cara yang berbeza mengikut keselesaan pengkaji dan responden yang ingin menjawab soalan kaji selidik ini. Kaedah

temubual ini juga menumpukan kepada seseorang atau golongan yang berkelayakan mengenai objektif kajian ini dijalankan bagi memastikan jawapan yang diperolehi adalah yang bersesuaian dan mampu menjawab objektif soalan yang diajukan. Dengan pemilihan seseorang atau golongan yang berkelayakan bagi menjawab soalan ini, secara langsung dapat membantu memberi gambaran yang lebih rasional dan tepat atas kajian yang dilakukan. Temubual ini juga akhirnya akan memberi satu dapatan data yang lebih kukuh dan data yang dikumpul tersebut adalah sah dan lebih berkaitan.

Seterusnya, setelah meneliti dengan lebih terperinci, pengkaji telah menyediakan beberapa soalan yang bersesuaian kepada responden yang bakal menjawab soal kaji selidik dengan menggunakan kaedah temubual ini. Setiap soalan perlu disusun dengan mengikut urutan bagi memudahkan penilaian data. Soalan yang ingin diajukan hendaklah disemak oleh pihak yang berkelayakan dan melalui pra ujian sebelum memulakan sesi temubual tersebut. Antara pihak berkelayakan yang memeriksa soalan ini adalah:

- a) Pakar bahasa
- b) Seseorang yang mahir didalam bidang kajian
- c) Seseorang yang mempunyai ciri atau kelayakan yang sama dengan responden

Penyemakan soalan-soalan temubual akan dilakukan terlebih dahulu merangkumi penggunaan bahasa dan ayat yang digunakan didalam soalan. Antara semakan yang dilakukan adalah seperti soalan yang tidak berkaitan dengan objektif yang diinginkan oleh pengkaji, bersifat memihak kepada sesuatu pihak dan terdapat pemilihan jawapan yang menimbulkan tekaan dan jawapan yang akan mengarah ke arah yang sama. Setelah soalan-soalan temubual dirangka dengan kemas mengikut panduan dan nasihat oleh setiap pakar, pengkaji dikehendaki mengubahsuai soalan-soalan tersebut mengikut objektif yang telah ditetapkan. Seterusnya, pengkaji boleh memilih untuk menjalankan kaedah temubual ini secara langsung bersemuka atau diatas talian mengikut keperluan semasa menjalankan kajian tersebut. Bagi kajian ini, pengkaji cenderung untuk memilih menjalankan kaedah secara tidak bersemuka bagi memberi ruang kepada responden menjawab soalan dengan lebih selesa dan tidak menekan.

Bagi kaedah temubual separa-struktur ini soalan akan disediakan oleh pengkaji mengikut kesesuaian objektif pada bahagian soalan tersebut. Tambahan pula, kaedah temubual separa-struktur ini merupakan gabungan antara temubual berstruktur dan tidak berstruktur. Oleh itu, kaedah ini merupakan kaedah yang paling bersesuaian bagi menjawab soalan yang diajukan dan mencapai objektif yang telah ditetapkan. Semua data akan diambil oleh responden berdasarkan jawapan yang diberikan dan dianalisis terlebih dahulu bagi memastikan mencapai kehendak kajian dan dapat membuat kesimpulan serta cadangan penambahbaikan pada masa akan datang.

4.3 KAJIAN RINTIS

Penyediaan kajian rintis ini telah dilakukan oleh pengkaji terhadap 30 orang responden melibatkan penghuni kediaman, pelawat dan pengurusan kediaman kerajaan kos rendah tersebut. Tujuan kajian rintis ini dilakukan adalah untuk menguji kesahan item yang digunapakai didalam soalan kaji selidik tersebut. Kajian rintis ini penting dilakukan bagi memastikan responden memahami soalan yang ingin ditanyakan dan dapatan data tersebut adalah yang tepat. Dengan menggunakan penyediaan kajian rintis ini, pengkaji juga dapat menentukan ciri-ciri soalan yang akan digunapakai semasa penyediaan soalan kaji selidik sebelum diedarkan kepada responden yang lain. Selain itu, dapat memberi pandangan dan dorongan kepada pengkaji bagi mengenalpasti kaedah atau instrumen kajian yang bersesuaian digunakan supaya dapat menyediakan kaedah atau instrumen yang lebih tepat.

Penyediaan kajian rintis ini, seramai 30 orang yang berkaitan telah menjawab soalan kaji selidik ini yang dipilih secara rawak. Tujuan penyediaan kajian rintis ini adalah bagi memastikan soalan yang digunakan adalah mudah difahami, menyemak terlebih dahulu dengan 30 orang responden yang dipilih secara rawak, memastikan soalan kaji selidik ini dalam keadaan betul dan lengkap sepenuhnya dengan arahan yang jelas serta mudah difahami oleh setiap lapisan umur responden tidak mengira latarbelakang pendidikan dan pemahaman mereka. Tambahan pula, ujian kebolehpercayaan juga dijalankan terhadap item soalan yang dikeluarkan. Nilai koefisien hendaklah melebihi 0.7,

membolehkan pengkaji mentafsirkan bahawa soalan kaji selidik ini mempunyai kebolehpercayaan (Najib, 1999). Program SPSS digunakan bagi menentukan ujian kebolehpercayaan ini. Hasil daripada ujian *scale Alpha* menggunakan program SPSS (versi 26.0) telah menunjukkan keputusan kajian ini melebihi 0.7 yang memberi keyakinan kepada pengkaji bahawa soalan kaji selidik ini adalah mudah difahami oleh responden tanpa mengira latarbelakang dan fahaman mereka. Nilai ujian ini bagi soalan kaji selidik ini adalah 0.865 yang melebihi garis tetapan 0.7 yang disarankan bagi mengukur kebolehpercayaan yang tinggi.

4.4 RUMUSAN BAB

Penggunaan instrumen bagi proses pengumpulan data yang telah digunakan didalam kajian ini telah diterangkan didalam bab ini secara lebih terperinci dan jelas. Proses pengumpulan data yang digunakan oleh pengkaji adalah dengan menggunakan borang soalan kaji selidik dan kaedah temu bual separa struktur yang disifatkan lebih mudah menerima data dan kaedah instrumen yang biasa digunakan oleh ramai pengkaji lain.

Keseluruhannya, bab ini menerangkan secara menyeluruh berkaitan pengumpulan data bermula bagaimana cara penulisan soalan kaji selidik, kaedah instrumen yang digunakan dan cara pemilihan penulisan soalan yang ditapis dengan menggunakan kaedah kajian rintis. Dengan menggunakan kaedah instrumen dan kaedah kajian rintis ini dapat memberi jaminan bahawa soalan yang dikeluarkan didalam soalan kaji selidik ini adalah yang terbaik dan bertepatan bagi mendapatkan objektif dan matlamat kajian ini. Instrumen yang digunakan adalah berdasarkan sorotan kajian yang lepas.

Akhirnya, berdasarkan penerangan yang dikemukakan didalam bab ini, pengkaji telah berusaha bagi memastikan mengikuti segala hal yang digariskan bagi tujuan pengumpulan data bagi memastikan mengikutinya dengan sebaik mungkin dan tersusun. Ini bagi memastikan segala yang dilakukan dapat memberi dan mencapai objektif dan matlamat kajian yang dijalankan.

BAB 5

ANALISIS DATA

5.1 PENGENALAN

Bab ini akan menerangkan dan membincangkan mengenai hasil dapatan yang diperolehi dengan menganalisis data untuk mengukur objektif yang telah ditetapkan didalam kajian yang mempunyai kaitan dengan kerangka konseptual yang telah dibina diawal bab kajian ini. Selain itu, membincangkan juga proses analisis berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi daripada sample dan kaedah instrumen yang digunakan iaitu borang soal kaji selidik dan kaedah temubual berkaitan kajian terhadap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Analisis data ini adalah menjawab semula persoalan dan objektif kajian yang dikemukakan serta dikumpul lalu diproses bagi menerangkan didalam bab ini.

Instrumen yang digunakan seperti borang soal kaji selidik telah diedarkan kepada penghuni, pelawat dan pengurusan kediaman di kediaman kerajaan Presint 5 dengan menggunakan kaedah atas talian iaitu *google form*. Seramai 108 borang soal kaji selidik dikembalikan kepada pengkaji setelah dijawab oleh responden bagi tujuan menganalisis dapatan data yang diperolehi tersebut. Bagi kaedah temubual separa struktur, kaedah ini melibatkan seorang *competent person* berkaitan dengan lif dan seorang pengurus fasiliti yang bertanggungjawab memastikan kemudahan lif dalam keadaan baik dan selamat untuk digunakan. Kaedah temubual separa struktur ini pula menggunakan kaedah bersemuka bagi mendapatkan dan mendengar jawapan lisan yang dijawab oleh mereka. Bagi soalan yang menggunakan kaedah temubual ini, pengkaji telah menyediakan soalan terlebih dahulu yang bersesuaian bagi mengukuhkan lagi dapatan data didalam kajian yang dijalankan.

Hasil dapatan data dan penganalisis data ini akan disertakan didalam bentuk jadual supaya lebih mudah difahami. Sebelum dipaparkan, data yang diperolehi akan menjalani tapisan yang menggunakan program perisian SPSS (versi 26.0). Terdapat tiga kaedah analisis yang akan dipaparkan seperti didalam bentuk peratusan, min dan sisihan piawai yang diperolehi melalui kegunaan program perisian SPSS ini.

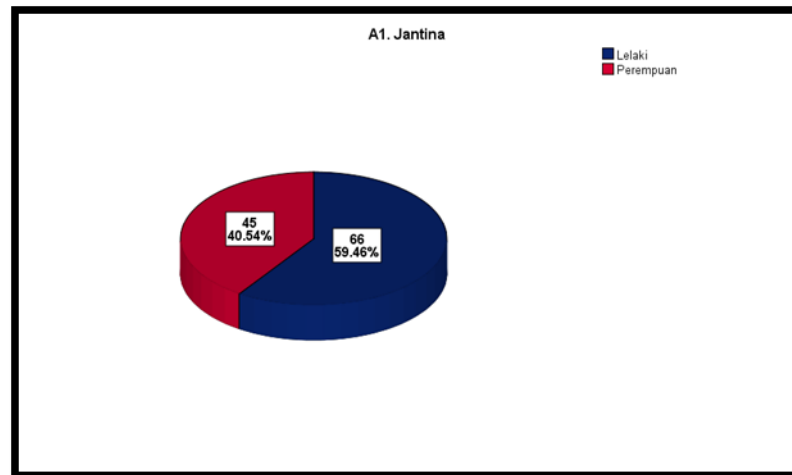
5.2 DEMOGRAFIK RESPONDEN

Pada bahagian ini, pengkaji akan menerangkan tentang demografik yang disertakan kepada responden diawal bahagian A didalam borang soal kaji selidik yang dijalankan. Seramai 108 borang soal kaji selidik telah diterima semula oleh pengkaji bagi menganalisis data bagi mencapai objektif kajian. Bahagian A iaitu bahagian demografik ini, pengkaji telah menyatakan beberapa soalan yang akan dijawab oleh responden seperti contoh:

- i. Jantina
- ii. Umur
- iii. Tempat kediaman
- iv. Peranan

Kesemua maklumat dan data yang diperolehi daripada responden dibahagian A ini melalui borang soal kaji selidik akan dipaparkan dalam bentuk rajah dan peratusan setelah dianalisis.

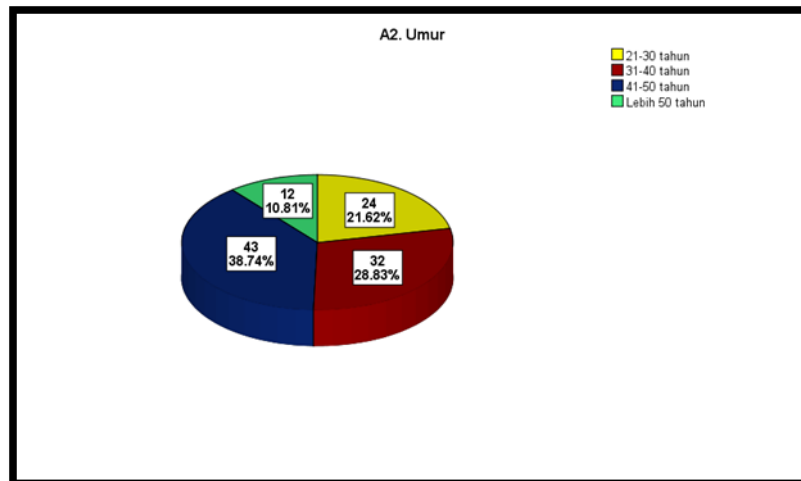
5.2.1 Analisis Responden Bagi Jantina



Rajah 5.1: Carta Pai Jantina

Rajah 5.1 ini menerangkan peratusan jantina yang telah dijawab oleh 108 responden yang mengambil bahagian didalam kajian soal selidik dibangunan kediaman kerajaan kos rendah ini. Responden terdiri daripada lelaki dan perempuan yang dipilih secara rawak diatas talian. Berdasarkan peratusan yang diperolehi, sebanyak 59.46% responden terdiri daripada golongan lelaki dan 40.54% responden terdiri daripada golongan perempuan. Oleh demikian, pengkaji mendapati bahawa golongan lelaki lebih banyak mengambil bahagian didalam kajian ini disebabkan bangunan kediaman tersebut dihuni oleh golongan keluarga yang diketuai oleh golongan lelaki sebagai ayah atau ketua keluarga.

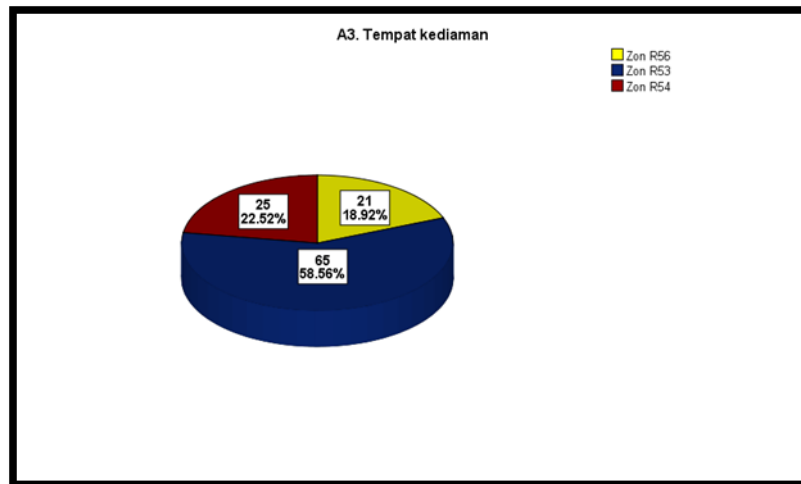
5.2.2 Analisis Responden Bagi Umur



Rajah 5.2: Carta Pai Umur

Rajah 5.2 ini menerangkan peratusan umur bagi responden yang mengambil bahagian didalam menjawab soal kaji selidik yang dijalankan. Pengkaji meletakkan had umur bermula daripada umur 21 tahun dan keatas disebabkan bagi memastikan data yang diperolehi daripada orang lingkungan dewasa dan lingkungan ini pula dibahagikan kepada empat bahagian umur iaitu 21 hingga 30, 31 hingga 40, 41 hingga 50 dan 50 hingga keatas. Didalam carta pai ini, pengkaji mendapati seramai 21.62% bagi umur lingkungan 21 hingga 30. Seramai 28.83% bagi umur lingkungan 31 hingga 40. Seramai 38.74% bagi umur lingkungan 41 hingga 50 dan seramai 10.81% bagi umur lingkungan 50 keatas. Berdasarkan dapatan carta pai ini, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa umur lingkungan 41 hingga 50 banyak mengambil bahagian didalam menyawab soalan kaji selidik ini.

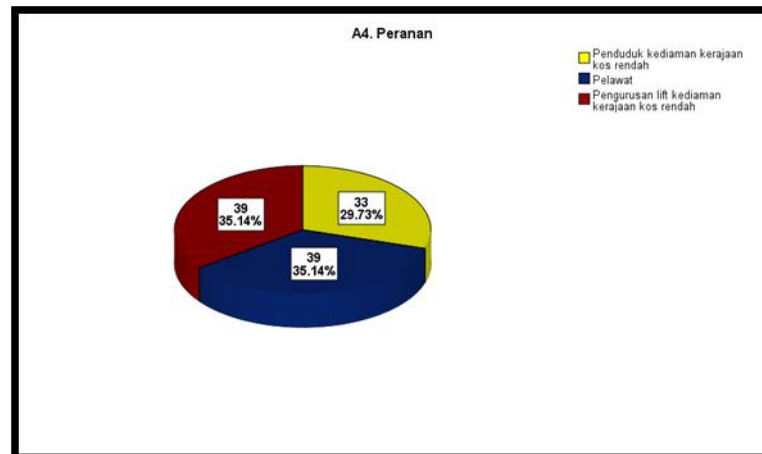
5.2.3 Analisis Responden Bagi Tempat Kediaman



Rajah 5.3: Carta Pai Tempat Kediaman

Rajah 5.3 ini menerangkan peratusan tempat kediaman yang mengambil bahagian didalam menjawab soal kaji selidik ini. Tempat kediaman ini juga merupakan skop kajian yang ditumpukan oleh pengkaji didalam kajian yang dijalankan ini. Tempat kediaman ini berada di Presint 5 dimana terdapat banyak kawasan rumah kediaman kerajaan kos rendah yang dibina di kawasan tersebut. Pemilihan tempat kediaman di Presint 5 dan tertumpu kepada kediaman di Zon 5R6, kediaman Zon 5R3 dan kediaman Zon 5R4 yang merupakan kediaman kerajaan kos rendah. Berdasarkan carta pai tempat kediaman ini, sebanyak 18.92% responden menghuni dikediaman Zon 5R6. Sebanyak 58.56% responden menghuni dikediaman Zon 5R3 dan sebanyak 22.52% menghuni dikediaman Zon 5R4. Berdasarkan dapatan carta pai ini, pengkaji mendapatai bahawa kediaman kerajaan kos rendah di Zon 5R3 banyak mengambil bahagian dalam menjawab soalan kaji selidik yang diberikan oleh pengkaji.

5.2.4 Analisis Responden Bagi Peranan



Rajah 5.4: Carta Pai Peranan

Rajah 5.4 ini menerangkan peratusan bagi peranan responden didalam mengambil bahagian untuk menjawab soalan kaji selidik yang dijalankan dikawasan kediaman kerajaan kos rendah. Didalam peratusan ini, terdapat 29.73% responden merupakan penduduk kediaman kerajaan kos rendah, seramai 35.14% merupakan pelawat yang menggunakan perkhidmatan lif didalam bangunan kediaman kerajaan kos rendah ini dan seramai 35.14% merupakan pengurusan lif dikediaman kerajaan kos rendah ini. Berdasarkan peratusan yang diperolehi mendapati, bahawa pelawat dan pihak pengurusan banyak mengambil bahagian didalam menjawab soalan kaji selidik ini.

5.3 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF PERTAMA

Didalam bahagian ini, pengkaji ingin menerangkan cara bagaimana pengkaji menganalisis data yang diperolehi bagi mencapai objektif pertama. Bagi objektif pertama didalam kajian ini adalah mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Data analisis yang diperolehi akan disaring didalam program perisian SPSS sebelum menyatakan adakah objektif tersebut telah tercapai atau tidak. Instrumen yang digunakan bagi mencapai objektif pertama ini adalah dengan mengedarkan borang soalan kaji selidik kepada 150 responden dan mendapat jawapan daripada responden sejumlah 108 responde berdasarkan jadual Krejcie dan Morgan yang merupakan panduan didalam kajian ini. Borang soalan kaji selidik telah diedarkan ditiga bangunan kediaman kerajaan kos rendah yang merupakan skop didalam kajian ini.

Untuk mencapai objektif pertama didalam kajian ini adalah dengan menggunakan ujian riabiliti yang mana akan memastikan objektif pertama tercapai iaitu faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Ujian riabiliti ini dijalankan bagi menganalisis bacaan *cronbach alpha* dan mengenalpasti faktor tersebut adakah bersesuaian dengan kajian yang dijalankan.

Faktor	Cronbach Alpha	Bil. Item
Pihak Pengurusan	0.890	2
Tanggungjawab	0.878	2
Kesedaran dan pengetahuan	0.796	2
Pembelajaan	0.700	2

Jadual 5.1: Bacaan *Cronbach Alpha* kajian

Jadual 5.1 ini menerangkan bahawa setiap faktor yang dikeluarkan melalui kerangka konseptual kajian telah melepasi tahap yang telah ditetapkan didalam bacaan *Cronbach Alpha* iaitu melebihi 0.7. Faktor ini telah melepasi saringan yang ditetapkan melalui program perisian SPSS dan mengeluarkan keputusan melebihi 0.7. Bagi rajah 5.2 pula, bagi kajian ini merupakan tahap

bacaan yang ditetapkan oleh *Cronbach Alpha* dan pengkaji menjadikan tetapan ini sebagai penanda aras untuk menganalisis data yang diperolehi.

Skor Cronbach Alpha	Kebolehpercayaan
0.9-1.0	Sangat baik dan efektif dengan tahap konsistensi yang tinggi
0.7-0.8	Baik dan boleh diterima
0.6-0.7	Boleh diterima
<0.6	Item perlu dibaiki
<0.5	Item perlu digugurkan

Jadual 5.2: Skor *Cronbach Alpha*

Faktor pertama bagi kajian ini adalah pihak pengurusan dimana terdapat dua soalan yang berkaitan faktor ini telah dikeluarkan berkaitan pihak pengurusan. Berdasarkan bacaan *Cronbach Alpha* yang dikeluarkan adalah 0.890 iaitu melepasi tahap yang ditetapkan 0.7 yang telah diterangkan didalam jadual 5.2 yang telah dikategorikan sebagai baik dan boleh diterima. Secara langsung, penggunaan faktor pihak pengurusan ini telah diterima dan boleh diambil sebagai data didalam kajian ini. Faktor pihak pengurusan ini juga merupakan faktor yang paling utama didalam kajian ini dan ini merupakan faktor yang penting bagi mencapai matlamat kajian. Oleh itu, pihak pengurusan antara faktor yang memainkan peranan penting didalam kajian ini dan hendaklah diberikan perhatian yang menyeluruh.

Faktor kedua bagi kajian ini adalah tanggungjawab dimana terdapat dua soalan yang berkaitan faktor ini telah dikeluarkan bagi mencapai objektif kajian. Berdasarkan bacaan *Cronbach Alpha* yang dikeluarkan adalah 0.878 iaitu melepasi tahap yang ditetapkan iaitu 0.7 yang telah diterangkan didalam jadual 5.2 diatas juga dikategorikan sebagai baik dan boleh diterima. Oleh itu, faktor tanggungjawab ini juga bersesuaian digunakan dan diambil sebagai data didalam kajian ini. Faktor ini juga berperanan memberi pendedahan dan tanggungjawab bersama diantara pengurusan dan pengguna didalam

menggunakan perkhidmatan lif dan penyelenggaraan yang dilakukan keatas lif secara berkala.

Tambahan pula, bagi faktor ketiga didalam kajian ini adalah kesedaran dan pengetahuan dimana terdapat dua soalan yang berkaitan faktor ini yang telah dikeluarkan oleh pengkaji bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan. Berdasarkan bacaan *Cronbach Alpha* yang dikeluarkan bagi faktor ini ialah 0.796 iaitu melepasi tahap yang telah ditetapkan iaitu 0.7 yang telah diterangkan didalam jadual 5.2 diatas dan dikategorikan sebagai boleh diterima. Oleh itu, faktor kesedaran dan pengetahuan ini juga merupakan faktor yang penting bukan sahaja terhadap pihak pengurusan kediaman tetapi juga kepada penghuni kediaman kerajaan kos rendah tersebut bagi memastikan mereka sentiasa mempunyai tingkah laku yang baik dan tiada aktiviti vandalisma yang dilakukan oleh penghuni. Selain itu, pengetahuan juga hendaklah diterapkan didalam pihak pengurusan kerana dengan adanya pengetahuan ini pihak pengurusan dapat mengurangkan tindakan yang merugikan kedua belah pihak termasuk mengancam keselamatan penghuni. Pengetahuan ini juga boleh digunakan oleh pihak pengurusan kediaman bagi memilih kontraktor atau syarikat kompetent yang bersesuaian dan bertauliah.

Akhirnya, bagi faktor keempat didalam kajian ini adalah pembelanjaan dimana terdapat juga dua soalan yang berkaitan faktor ini yang telah dikeluarkan oleh pengkaji bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Berdasarkan bacaan *Cronbach Alpha* yang dikeluarkan bagi faktor ini adalah 0.700 iaitu selari dengan bacaan tahap yang ditetapkan iaitu 0.7 yang diterangkan didalam jadual 5.2 dan dikategorikan sebagai boleh diterima. Walaubagaimanapun, faktor pembelanjaan ini juga merupakan faktor yang penting terutamanya kepada pihak pengurusan kediaman bagaimana mereka menguruskan pembelanjaan bagi memastikan segala pengeluaran duit akan menerima pulangan yang terbaik bagi menjamin terutamanya keselamatan penghuni semasa menggunakan perkhidmatan lif dalam bangunan kediaman.

Kesimpulannya, kesemua faktor yang dikeluarkan seperti pihak pengurusan, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelanjaan berada pada tahap yang boleh diterima datanya kerana melepasi 0.7 yang telah ditetapkan bagi bacaan *Cronbach Alpha*. Perkara ini dapat membantu semua pihak yang merupakan peranan penting bagi memastikan faktor yang

mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif adalah pada tahap yang paling baik dan secara langsung dapat mencapai objektif pertama kajian ini.

5.4 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF KEDUA

Didalam bahagian ini, pengkaji ingin menerangkan cara bagaimana pengkaji menganalisis data yang diperolehi bagi mencapai objektif kedua. Bagi objektif kedua kajian ini adalah menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif. Setelah melakukan analisis, data yang diperolehi akan diterangkan didalam bahagian ini secara menyeluruh adakah dapat mencapai objektif kedua yang telah ditetapkan.

5.4.1 Menganalisis data bahagian C iaitu Mengenalpasti tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif

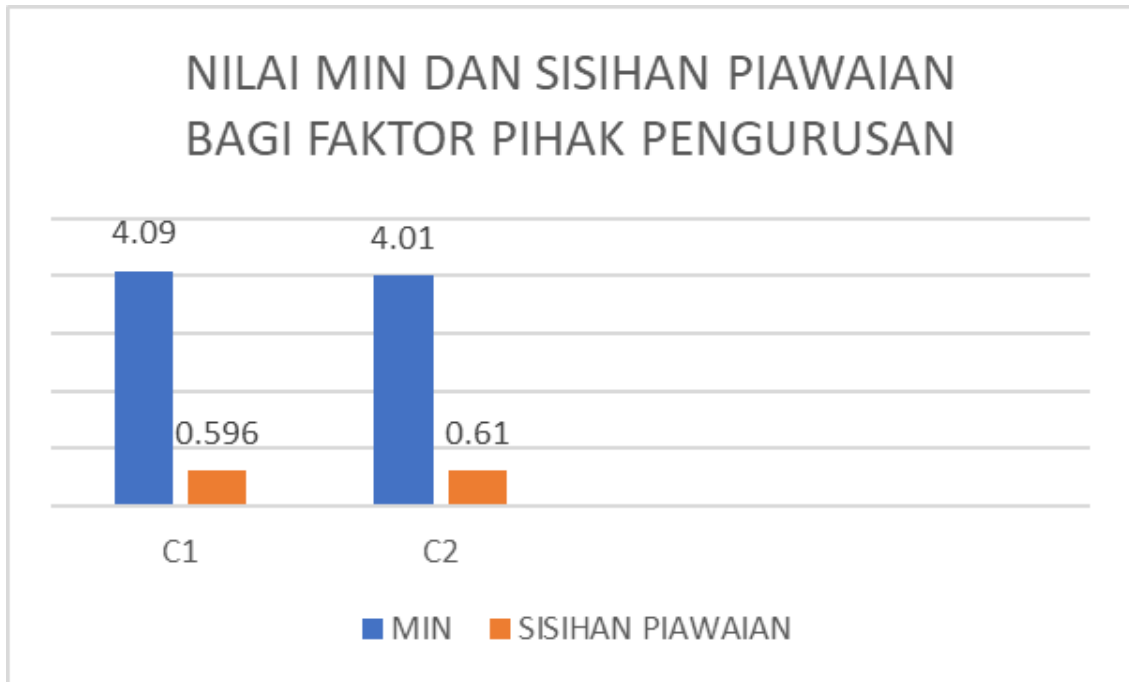
Pengkaji telah menganalisis tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif di bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya dan berdasarkan konstruk yang telah iaitu merangkumi pihak pengurusan, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelanjaan.

Pada bahagian ini, pengkaji telah menganalisis tahap keberkesanan keseluruhan faktor didalam kajian ini dimana telah dibahagikan kepada empat faktor yang telah ditetapkan iaitu pihak pengurusan, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelanjaan. Berdasarkan dapatan data melalui jawapan responden bagi setiap faktor ini akan diterangkan didalam jadual 5.3. Penggunaan skor analisis akan dipaparkan bagi memudahkan pemahaman membaca keputusan data yang diperolehi di jadual 5.3 dan 5.4.

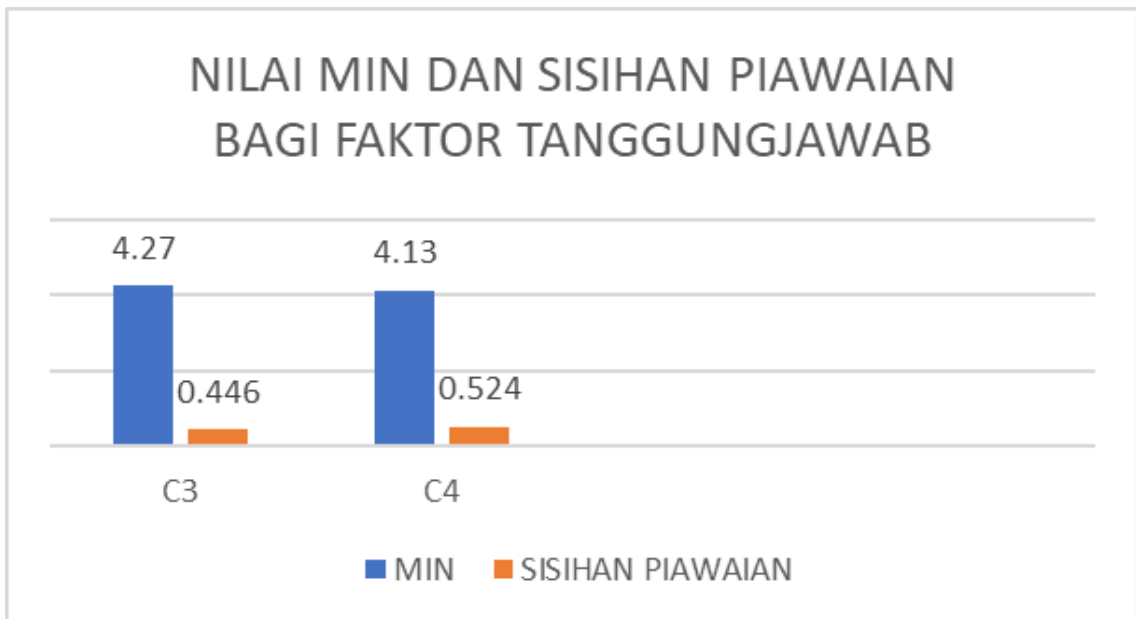
TAHAP KEBERKESANAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGURUSAN PENYELENGGARAAN LIF	N	MIN	SISIHAN PIAWAI
Pihak Pengurusan C1. Saya mengetahui garis panduan penggunaan lif yang telah diberikan oleh pihak pengurusan. C2. Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosedur yang telah ditetapkan.	108	4.09 4.01	0.596 0.610
Tanggungjawab C3. Saya akan lebih merasakan keselamatan terjamin semasa menggunakan lif jika tenaga mahir yang mengendalikan penyelenggaraan lif. C4. Saya menyakini pihak pengurusan menjalankan tanggungjawab yang baik bagi memastikan dapat memberikan perkhidmatan terbaik terutamanya pada segi keselamatan.	108	4.27 4.13	0.446 0.524
Kesedaran dan Pengetahuan C5. Saya mempunyai kesedaran yang tinggi semasa menggunakan lif didalam bangunan kediaman. C6. Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan penyelenggaraan lif mempunyai pengetahuan menyeluruh didalam penyelenggaraan lif.	108	4.25 4.14	0.436 0.476
Pembelanjaan C7. Saya menyedari bahawa pembelanjaan pengurusan penyelenggaraan lif ini diuruskan dengan cermat.	108	4.16	0.458 0.431

C8. Saya merasakan dengan mempunyai penjadualan semasa penyelenggaraan akan mengurangkan kos penyelenggaraan lif pada masa akan datang.		4.24	
---	--	------	--

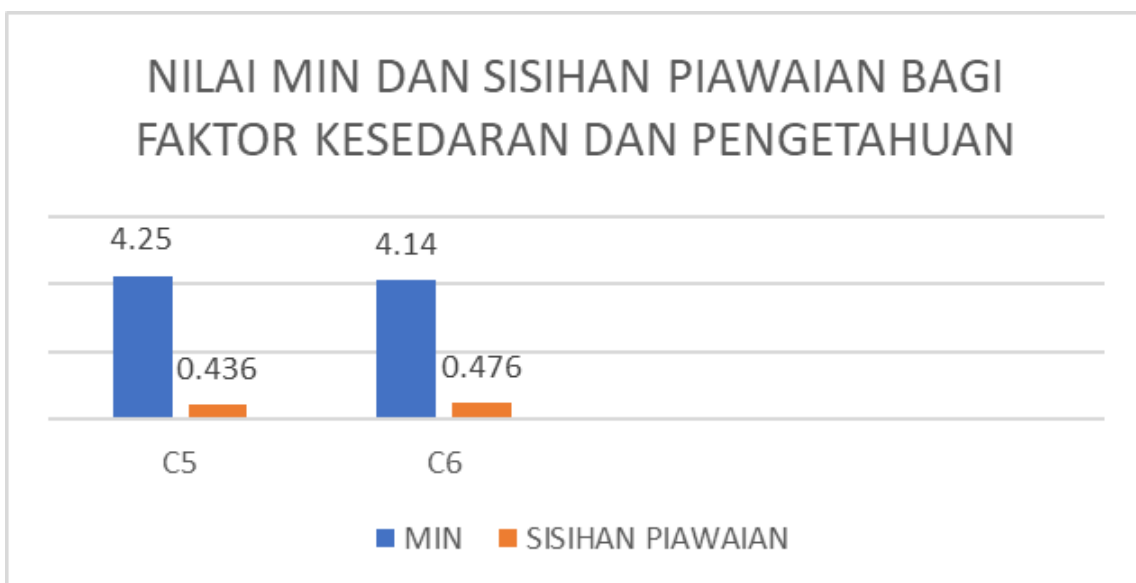
Jadual 5.3: Min dan Sisihan Piawaian Tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif



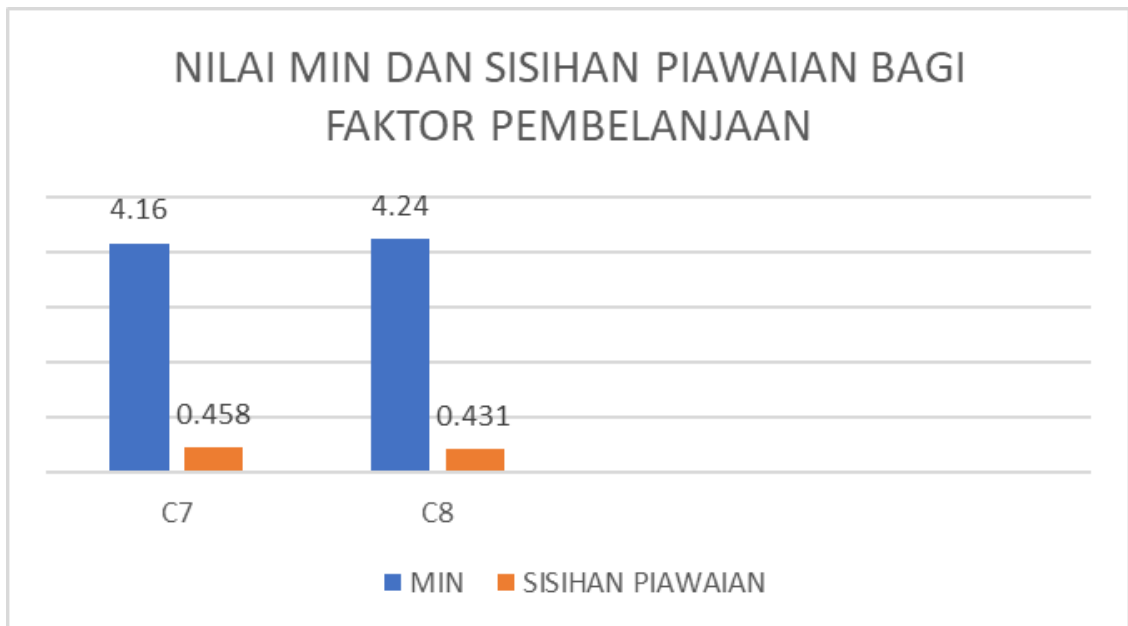
Rajah 5.3.1: Carta Min dan Sisihan Piawaian Tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif



Rajah 5.3.2: Carta Min dan Sisihan Piawaian Tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif



Rajah 5.3.3: Carta Min dan Sisihan Piawaian Tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif



Rajah 5.3.4: Carta Min dan Sisihan Piawaian Tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif

Berdasarkan kepada jadual 5.3 dan 5.3.1 sehingga 5.3.4, responden bersetuju bahawa mengetahui garis panduan penggunaan lif yang telah diberikan oleh pihak pengurusan dengan skor min sebanyak 4.09 dan bagi sisihan piawaian pula sebanyak 0.596. Sebanyak 71.2% responden memilih jawapan setuju, 20.7% responden memilih jawapan sangat setuju dan 8.1% responden memilih neutral. Namun tiada responden memilih jawapan sangat tidak setuju dan tidak setuju bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan pertama. Dapatan data ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan telah menyediakan garis panduan penggunaan lif tetapi hendaklah meningkatkan lagi tindakan bagi penyediaan garis panduan ini supaya responden akan memilih jawapan pilihan sangat setuju pada masa akan datang.

Bagi mengetahui bahawa pihak pengurusan menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosuder yang telah ditetapkan pula, skor min adalah 4.01 dan bagi sisihan piawaian pula sebanyak 0.610. Sebanyak 73.0% responden memilih jawapan setuju dan 27.0% responden memilih jawapan sangat setuju. Namun tiada responden memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju, tidak setuju dan neutral bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan kedua. Dapatan data ini menjelaskan bahawa

pihak pengurusan telah menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosuder yang telah ditetapkan. Namun, sejumlah besar responden hanya memilih pilihan jawapan setuju. Oleh itu, pengkaji mendapati bahawa responden tidak melihat dengan jelas operasi penyelenggaraan yang dijalankan akibat faktor keselamatan.

Seterusnya, lebih merasakan keselamatan terjamin semasa menggunakan lif jika tenaga mahir yang mengendalikan penyelenggaraan lif pula, skor min adalah 4.27 dan bagi sisihan piawaian pula sebanyak 0.446. Sebanyak 73.0% responden memilih jawapan setuju dan 27.0% responden memilih sangat setuju. Responden juga tidak memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju, tidak setuju dan neutral bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan ketiga ini. Dapatan data ini memaparkan bahawa pihak pengurusan menyediakan tenaga mahir atau *competent person* didalam penyelenggaraan lif dan ini keselamatan penghuni terjamin. Walaubagaimanapun, sejumlah responden memilih pilihan jawapan setuju. Bagi pandangan pengkaji, kebarangkalian responden memilih pilihan jawapan setuju adalah kerana responden itu sendiri tidak mengetahui bawah penyelenggaraan lif hendaklah diselenggara oleh tenaga mahir atau *competent person* syarikat lif tersebut berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh JKKP.

Selanjutnya, menyakini pihak pengurusan menjalankan tanggungjawab yang baik bagi memastikan dapat memberikan perkhidmatan terbaik terutamanya dari segi keselamatan pula, skor min adalah 4.13 dan bagi sisihan piawaian pula 0.524. Sebanyak 71.2% responden memilih jawapan setuju, 20.7% responden memilih jawapan sangat setuju dan 8.1% responden memilih jawapan neutral. Responden sekali lagi tiada yang memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju dan tidak setuju bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan keempat ini. Dapatan data ini melihatkan bahawa pihak pengurusan menjalankan tanggungjawab yang terbaik bagi memastikan dapat memberi perkhidmatan terbaik terutamanya dari segi keselamatan. Namun, terdapat responden yang memilih pilihan jawapan neutral dan ini adalah secara langsung beranggapan bahawa terdapat responden yang kurang berpuas hati atau memilih untuk tidak membesarkan isu ini disebabkan kebarangkalian lif sentiasa dalam keadaan selesa dan selamat.

Seterusnya, mempunyai kesedaran yang tinggi semasa menggunakan lif didalam bangunan kediaman pula, skor min 4.25 dan bagi sisihan piawaian pula 0.436. Sebanyak 74.8% responden memilih jawapan setuju dan 25.2% responden memilih jawapan sangat setuju. Responden tidak memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju, tidak setuju dan neutral bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan kelima ini. Namun, sebahagian besar responden memilih jawapan setuju sahaja. Oleh itu, pengkaji dapat menilaikan bahawa kebanyakan responden tidak memiliki kesedaran yang terlalu tinggi berkaitan penggunaan lif didalam bangunan kediaman. Ini berkemungkinan beberapa faktor seperti sifat kurang peka dengan kelangsungan hayat lif dan pendedahan yang kurang berkaitan cara penggunaan lif dengan lebih baik seperti contoh tidak melebihi had yang ditetapkan dan vandalisma.

Bagi mengetahui bahawa pihak pengurusan penyelenggaraan lif mempunyai pengetahuan menyeluruh didalam penyelenggaraan lif pula, skor min 4.14 dan bagi sisihan piawaian pula 0.476. Sebanyak 75.7% responden memilih jawapan setuju, 18.9% responden memilih jawapan sangat setuju dan 5.4% responden memilih jawapan neutral. Responden tidak memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju dan tidak setuju bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan keenam ini. Tetapi didalam soalan ini, terdapat jumlah peratusan yang sedikit responden memilih jawapan neutral. Responden juga memilih pilihan jawapan setuju sahaja bagi soalan yang ditanya pada soalan keenam ini. Oleh itu, pengkaji dapat menilaikan bahawa responden hanya memilih jawapan yang berhati-hati didalam soalan ini kerana terdapat kemungkinan dua faktor, iaitu pertama responden tidak mempunyai pengetahuan mengenai pengurusan penyelenggaraan lif itu sendiri dan berkemungkinan pihak pengurusan sendiri memang tidak mempunyai pengetahuan yang menyeluruh didalam penyelenggaraan lif kerana penyelenggaraan lif hanya boleh diselenggara oleh syarikat kompeten.

Tambahan pula, menyedari bahawa pembelanjaan pengurusan penyelenggaraan lif ini diuruskan dengan cermat pula, skor min 4.16 dan bagi sisihan piawaian pula 0.458. Sebanyak 76.6% responden memilih jawapan setuju, 19.8% responden memilih jawapan sangat setuju dan 3.6% responden memilih jawapan neutral. Responden tidak memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju dan tidak setuju bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua

soalan ketujuh ini. Didalam soalan ketujuh ini, terdapat jumlah kecil responden memilih jawapan neutral dimana antara jumlah neutral paling sedikit diantara soalan yang mempunyai pilihan jawapan neutral yang telah dipilih oleh responden sendiri. Jelas menunjukkan didalam soalan ini terdapat responden yang memilih neutral disebabkan tidak mengetahui pembelanjaan pengurusan terutamanya berkaitan lif. Oleh itu, pembentangan pembelanjaan hendaklah sentiasa dikeluarkan setiap bulan bagi memberi pandangan yang jelas kepada penghuni berkaitan pembelanjaan pengurusan terutamanya berkaitan lif.

Akhirnya, dengan mempunyai penjadualan semasa penyelenggaraan akan mengurangkan kos penyelenggaraan lif pada masa akan datang pula, skor min 4.24 dan bagi sisihan piawaian pula 0.431. Sebanyak 75.7% responden memilih jawapan setuju dan 24.3% responden memilih jawapan sangat setuju. Didalam soalan ini responden tidak memilih pilihan jawapan sangat tidak setuju, tidak setuju dan neutral bagi soalan kaji selidik bahagian objektif kedua soalan terakhir iaitu lapan. Walaubagaimanapun, terdapat jumlah peratusan yang tinggi didalam kalangan responden memilih jawapan setuju bagi soalan berkaitan penjadualan semasa penyelenggaraan ini menunjukkan responden bersetuju jika mempunyai penjadualan semasa penyelenggaraan akan mengurangkan kos penyelenggaraan lif disebabkan aset lif tersebut sentiasa diselenggara mengikut jadual dan meningkatkan jangka hayat lif tersebut dan secara langsung, keselamatan penggunaan khidmat lif tersebut akan meningkat.

Kesimpulannya, kesemua responden mempunyai pandangan yang jelas semasa menjawab soalan kaji selidik ini. Pengkaji mendapati majoriti responden memilih jawapan setuju yang disifatkan sebagai jawapan yang berhati-hati dan terdapat juga soalan yang dijawab pada pilihan jawapan neutral. Oleh itu, pengkaji telah memberikan beberapa pandangan didalam setiap soalan yang dihuraikan diatas. Secara keseluruhannya, faktor pihak pengurusan, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelanjaan yang menjadi tunjang utama didalam soalan kaji selidik ini telah memberikan pandangan yang menyeluruh kepada jawapan yang dijawab oleh responden.

5.5 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF KETIGA

Didalam bahagian ini, dapatan kajian bagi objektif ketiga ini adalah mencadangkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan kaedah temubual separa struktur yang dilakukan secara atas talian dan bersemuka. Temubual ini dilakukan dengan dua pihak iaitu pihak Syarikat Ambang Wira Sdn Bhd dan pihak Ecobuilder Sdn Bhd yang merupakan syarikat yang menjaga fasiliti kediaman di kawasan Presint 5. Justeru, cadangan diambil kira didalam bahagian ini bagi proses penambahbaikan dan peningkatan prestasi. Segala jawapan dan cadangan akan dikumpulkan dan diterangkan secara menyeluruh didalam bentuk jadual.

5.5.1 Menganalisis data temubual separa struktur bagi Cadangan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif

Nama	Jawatan
1) Puan Nor Hidayah	Pengurus Fasiliti Ecobuilder Sdn Bhd
2) Encik Hatta Khairul	Pengurus Fasiliti Ambang Wira Sdn Bhd

Jadual 5.4: Nama dan Jawatan Reponden Temubual

Perkara/cabaran	Cadangan Penambahbaikan
<p>1. Adakah kesedaran pengetahuan penggunaan lif dengan berkhemah mendapat sambutan daripada penghuni bangunan kediaman?</p>	<p>Pengetahuan penggunaan lif yang lebih berkhemah hendaklah mendapat sambutan daripada penghuni kerana dengan pengetahuan dan kesedaran penggunaan lif yang lebih berkhemah dapat mengurangkan kerosakan lif dan secara langsung keselamatan lif semasa digunakan dalam keadaan yang paling optimal.</p>
<p>2. Adakah ceramah atau seminar tentang pentingnya pengurusan penyelenggaraan lif diberikan kepada kakitangan pihak pengurusan?</p>	<p>Seminar atau ceramah kesedaran penyelenggaraan lif kebiasaannya diberikan kepada kakitangan syarikat yang kompeten tersebut sebelum mereka menjalankan tugas. Bagi pihak pengurusan penyelenggaraan bangunan kediaman ini pula, hanyalah pengetahuan asas mengenai pengurusan penyelenggaraan lif bagi bertindak sebagai "<i>first respond</i>" jika berlaku kerosakan sebelum menyerahkan tanggungjawab kepada pekerja syarikat kompeten tersebut.</p>

3. Adakah telah melakukan kempen kesedaran keselamatan semasa kecemasan kepada penghuni bangunan kediaman?	Kempen kesedaran keselamatan telah dilakukan dan telah menerangkan kepada penghuni bangunan melalui hebahan, poster dan pesanan melalui pembesar suara.
4. Berapakah kerap penglibatan penghuni bangunan kediaman dan pihak pengurusan bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?	Kekerapan penglibatan penghuni kediaman bersama pihak pengurusan mengenai penyelenggaraan lif hanyalah semasa gotong-royong yang dijalankan sebanyak 6 bulan sekali bagi membersihkan kawasan kediaman. Sambil bergotong-royong, pihak pengurusan juga menggunakan kesempatan memberi kesedaran mengenai pentingnya kefahaman penggunaan lif dengan lebih berkhemah dan keselamatan semasa menggunakannya.

Jadual 5.5: Cadangan dan Penambahbaikan

Berdasarkan jadual 5.5 diatas, menerangkan beberapa cadangan dan penambahbaikan yang dikenalpasti menjadi potensi bagi meningkatkan prestasi bagi mencapai objektif ketiga iaitu cadangan penambahbaikan untuk meningkat keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Terdapat beberapa halangan dan cabaran yang diterima oleh pihak pengurusan dan ini akan diterangkan didalam bahagian ini secara terperinci dan menyeluruh supaya dapat mencapai objektif kajian. Segala penerangan secara terperinci akan dihuraikan dengan lebih kemas didalam bahagian ini bagi menjawab objektif adakah tercapai atau tidak.

Perkara pertama yang disoal oleh pengkaji ialah adakah kesedaran pengetahuan penggunaan lif dengan berkhemah mendapat sambutan daripada penghuni bangunan kediaman? Jawapan yang diperolehi oleh pengkaji adalah pihak penghuni kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya tersebut mempunyai kesedaran yang tinggi dan pengetahuan penggunaan lif yang juga lebih bersopan. Tetapi terdapat segelintir penghuni yang tidak menggunakan perkhidmatan lif dengan baik dan berkhemah seperti contoh membawa sampah atau kotoran yang tidak ditutup dengan sempurna dan ini akan mengakibatkan lif berbau busuk dan tidak selesa. Selain itu, terdapat segelintir penghuni menekan *button* lif hingga rosak dan mengakibatkan fungsi *button* lif tersebut tidak boleh digunakan. Oleh itu, cadangan yang bakal dilakukan oleh pihak pengurusan adalah menyediakan cctv (*closed circuit television*) didalam lif dan memantau aktiviti yang melanggar peraturan serta menyediakan panduan penggunaan lif dengan lebih berkhemah.

Perkara kedua yang disoal oleh pengkaji ialah adakah ceramah atau seminar tentang pentingnya pengurusan penyelenggaraan lif diberikan kepada kakitangan pihak pengurusan? Jawapan yang diperolehi oleh pengkaji adalah seminar dan ceramah wajib diberikan kepada pekerja kompeten yang disediakan oleh syarikat penyelenggaraan lif. Oleh itu tiada pemasalahan yang timbul berkaitan penyelenggaraan lif didalam kalangan pekerja kompeten. Akan tetapi, ceramah atau seminar pada peringkat pengurusan bangunan kediaman itu sendiri, kurang diberikan oleh itu terdapat cadangan dimana setiap pekerja baru yang akan masuk kedalam pihak pengurusan akan diberi taklimat dan ceramah berkaitan pentingnya pengurusan penyelenggaraan lif kerana lif merupakan kegunaan harian dan dekat dengan penghuni bangunan kediaman.

Perkara ketiga yang disoal oleh pengkaji ialah adakah telah melakukan kempen kesedaran keselamatan semasa kecemasan kepada penghuni bangunan kediaman? Jawapan yang diperolehi oleh pengkaji adalah terdapat beberapa kempen kesedaran keselamatan penggunaan lif dilakukan seperti menampal poster dan arahan penggunaan didalam ruangan lif dan lobi lif. Selain itu, memberi kesedaran dengan menerangkan atau pengumuman melalui pembesar suara. Namun, terdapat beberapa penghuni kediaman yang mengoyak poster dan arahan penggunaan yang telah ditampal. Tetapi perkara

ini dapat dikurangkan dengan terdapatnya cctv yang memantau pergerakan setiap penghuni kediaman dan secara langsung meningkatkan keselamatan kepada mereka.

Perkara terakhir yang disoal oleh pengkaji ialah berapakah kerap penglibatan penghuni bangunan kediaman dan pihak pengurusan bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif? Jawapan yang diperolehi oleh pengkaji adalah terdapat juga beberapa penglibatan penghuni bangunan kediaman bersama pihak pengurusan didalam meningkatkan keberkesanan pengurusan lif ini. Oleh kerana terdapat faktor kekangan seperti berkerja setiap hari, pihak pengurusan juga telah membuat gotong-royong seperti enam bulan sekali dan ini secara langsung dapat merapatkan penglibatan antara penghuni bangunan kediaman dan pihak pengurusan. Pemilihan hari untuk bergotong-royong tersebut akan dipilih dan memastikan hari cuti umum yang membolehkan penghuni kediaman cuti dan menyertai gotong-royong tersebut.

Kesimpulannya, ini merupakan beberapa soalan yang diajurkan bagi menjawab pertanyaan dan secara langsung dapat mencapai objektif ketiga didalam kajian ini. Segala cadangan dan penambahbaikan akan ditingkatkan dari masa ke masa bagi memastikan meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif pada masa akan datang.

5.6 RUMUSAN BAB

Keseluruhannya, hasil dapatan kajian dengan menggunakan instrument yang telah ditetapkan seperti borang soal kaji selidik dan kaedah temubual separa struktur telah dianalisis dengan sempurna dan diterangkan didalam bab ini secara menyeluruh dan teratur. Segala data daripada borang soal kaji selidik akan diproses dan dikira menggunakan program SPSS dan temubual separa struktur diterangkan melalui analisis yang telah dilengkapkan berserta cadangan dan penambahbaikan yang dijalankan. Sebagai kesimpulannya, pengkaji telah memperolehi jawapan bagi mencapai objektif-objektif yang telah diyatakan didalam bab 1 pada permulaan kajian.

BAB 6

KESIMPULAN

6.1 PENGENALAN

Bab ini akan menerangkan hasil kajian yang dilakukan dan akhirnya membina kesimpulan berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi. Bab ini merupakan bab yang terakhir didalam kajian ini dan pengkaji akan menyatakan secara menyeluruh serta mencapai kesemua tiga objektif yang telah ditetapkan didalam kajian ini pada peringkat permulaan kajian. Tambahan pula, bab ini akan menerangkan secara ringkas mengenai yang akan dihuraikan bagi persoalan kajian, implikasi kajian, limitasi kajian dan rumusan serta cadangan penambahbaikan yang boleh dilakukan bagi rujukan pada masa hadapan.

6.2 RINGKASAN DAPATAN PERSOALAN KAJIAN

Kajian ini dilakukan adalah bagi tujuan mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

6.2.1 PERSOALAN KAJIAN 1

Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi oleh pengkaji bagi mencapai persoalan pertama yang dikeluarkan didalam bab 1 diatas. Daripada persoalan pertama yang dikeluarkan, pengkaji dapat membina satu objektif bagi mengenalpasti fakto-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

6.2.1.1 Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?

Didalam bahagian ini, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif yang telah dikeluarkan oleh pengkaji seperti pihak pengurusan, tanggungjawab, kesedaran dan pengetahuan serta pembelajaan. Bagi faktor pihak pengurusan, terdapat beberapa perkara yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan bagi mempengaruhi keberkesanan pengurusan seperti contoh pihak pengurusan telah menyediakan garis panduan penggunaan lif kepada penghuni kediaman dan telah dipatuhi oleh penghuni kediaman semasa menggunakan lif. Selain itu, faktor tanggungjawab pula, segala permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan lif tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada syarikat kompeten yang mempunyai tenaga mahir serta pekerja yang berkecukupan bagi mengedali penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah ini. Seterusnya, faktor kesedaran dan pengetahuan pula, kesedaran dipihak penghuni bangunan kediaman kerajaan kos rendah adalah ditahap yang baik dimana sebahagian besar mereka mempunyai kesedaran yang tinggi semasa menggunakan perkhidmatan lif. Pengetahuan pula, bagi pihak pengurusan pula mempunyai pengetahuan yang tinggi bagi mengurus penyelenggaraan lif disamping mendapat bantuan daripada syarikat kompeten yang dilantik. Akhirnya, faktor pembelajaan pula diperingkat yang cemerlang dimana pihak pengurusan menggunakan sumber kewangan yang diterima hasil daripada kutipan *maintenance* daripada pihak penghuni kediaman dengan cermat dan jelas penggunaannya.

Dengan terdapatnya faktor-faktor ini, pengkaji dapat mengetahui sejauh mana keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif didalam bangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Secara langsung, menjawab persoalan kajian yang telah dikeluarkan oleh pengkaji diawal bab kajian ini. Setelah menjalankan kajian ini, didapati faktor ini mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif bagi kedua belah pihak, iaitu dipihak pengurusan pula mereka dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada penghuni kediaman. Bagi pihak penghuni kediaman pula, mereka

membantu pihak pengurusan didalam menyediakan perkhidmatan penyelenggaraan yang terbaik kepada mereka.

6.2.2 PERSOALAN KAJIAN 2

Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi oleh pengkaji bagi mencapai persoalan kedua yang dikeluarkan didalam bab 1 diatas. Daripada persoalan kedua yang dikeluarkan, pengkaji dapat membina satu objektif bagi menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.

6.2.2.1 Bagaimanakah menilai keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif?

Didalam persoalan ini, pengkaji dapat mengeluarkan satu objektif bagi menjawab persoalan ini iaitu menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif. Bagi menjawab persoalan ini juga, pengkaji menyediakan beberapa soalan kaji selidik yang mempunyai empat indikator bagi setiap konstruk soalan yang telah disediakan kepada responden. Sebelum soalan kaji selidik ini diedarkan kepada responden, pengkaji telah mengedarkan kepada 30 orang responden terdiri daripada penghuni, pelawat dan pihak pengurusan bagi tujuan adakah mencapai fahaman yang ditetapkan bagi soalan yang disediakan. Segala dapatan data dianalisis menggunakan program peranti SPSS.

Bagi keseluruhan persoalan kedua ini, boleh dirumuskan bahawa kesemua responden setuju dan sangat setuju tentang pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kos rendah di Putrajaya ini. Responden beranggapan bahawa pengurusan penyelenggaraan lif ini amat penting bagi memastikan keselamatan dan kelancaran menggunakan perkhidmatan lif ada pada tahap yang paling maksimum.

6.2.3 PERSOALAN KAJIAN 3

Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi oleh pengkaji bagi mencapai persoalan ketiga yang dikeluarkan didalam bab 1 diatas. Daripada persoalan ketiga yang dikeluarkan, pengkaji dapat membina satu objektif bagi mencadangkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

6.2.3.1 Apakah penambahbaikan yang bersesuaian bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?

Data yang diperolehi dan dianalisis telah diterangkan secara menyeluruh didalam bab lima. Kesimpulan yang diperolehi daripada persoalan tiga ini adalah terdapat beberapa faktor yang perlu diberikan penambahbaikan dalam meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Segala penambahbaikan ini merupakan pemikiran yang dikeluarkan oleh orang yang berkeelayakan dan jika penambahbaikan ini dilakukan, secara langsung dapat memberi ransangan yang positif pada masa akan datang.

Terdapat beberapa cadangan yang telah dikemukakan adalah seperti meningkatkan lagi pengetahuan penggunaan lif didalam kalangan penghuni kediaman, memberikan seminar dan ceramah kepada pihak pengurusan bagi meningkatkan lagi perkhidmatan penyelenggaraan yang disediakan, menyediakan kempen kesedaran yang lebih menyasarkan kepada penghuni kediaman dan penglibatan penghuni kediaman dan pihak pengurusan didalam meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif secara bersama.

6.3 IMPLIKASI KAJIAN

Berdasarkan kepada kerangka konseptual kajian yang telah dirangka didalam bab dua kajian berdasarkan sorotan kesusasteraan, hasil dapatan kajian dapat memberi sumbangan yang tinggi didalam pelbagai aspek. Berdasarkan bukti empirikal yang telah dibincangkan didalam bab ini, hasil dapatan data telah dianalisis dan telah dijalankan didalam kajian ini dan secara langsung telah menyediakan cadangan penambahbaikan yang boleh dijadikan rujukan.

Terdapat beberapa cadangan yang telah dikeluarkan berdasarkan perkara dan permasalahan yang ditemui semasa menjalankan kajian ini. Pengkaji berharap cadangan penambahbaikan yang dikeluarkan dapat memberi panduan dan dorongan kepada pihak penghuni kediaman dan pihak pengurusan.

6.4 LIMITASI KAJIAN

Kesimpulan kajian ini mengambil kira beberapa had kajian yang terjadi semasa menjalankan kajian ini. Antara limitasi kajian yang dihadapi oleh pengkaji adalah melaksanakan kajian ini pada mulanya menumpukan kepada jumlah responden yang ramai tetapi disebabkan kekangan yang berlaku disebabkan penyebaran wabak Covid-19 ini yang menyukarkan menyasar jumlah responden yang ramai telah membuat pengkaji mengambil keputusan dengan mengurangkan jumlah responden yang mengambil bahagian didalam kaji selidik ini.

Selain itu, antara limitasi yang dihadapi oleh pengkaji adalah dengan menerima maklumbalas yang lambat daripada responden setelah menghantar borang kaji selidik tersebut dengan menggunakan kaedah *google form* kerana perintah kawalan pergerakan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Malaysia semasa penyebaran wabak Covid-19 ini. Oleh itu, pengkaji terpaksa menambah masa yang telah ditetapkan oleh pengkaji bagi memastikan segala data yang diterima dan dianalisis adalah yang tepat.

Didalam kajian ini juga terdapat sesi temubual yang melibatkan dua orang individu yang merupakan individu yang penting bagi menjawab soalan temubual yang telah dikeluarkan oleh pengkaji. Mereka juga terdapat kekangan masa dan tanggungjawab didalam menjalankan tugas mereka sendiri dan terpaksa menyediakan tarikh dan waktu yang dipersetujui sebelum sesi temubual ini dijalankan.

Akhirnya, permasalahan dan rintangan yang dihadapi oleh pengkaji telah mendatangkan hasil yang terbaik dengan memperolehi dapatan data kajian. Segala rintangan yang dihadapi oleh pengkaji dihadapi dengan penuh profesional bagi menyediakan kajian ini. Kesungguhan pihak yang membantu didalam menjayakan kajian ini serta kerjasama yang tinggi yang ditunjukkan telah membantu melengkapkan kajian yang dilakukan dan mengurangkan masalah yang dihadapi oleh pengkaji. Oleh itu, pengkaji telah berjaya mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan didalam kajian ini.

6.5 CADANGAN

Kajian ini mempunyai matlamat iaitu keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Berdasarkan sorotan susateraan menunjukkan bahawa pelaksanaan pengurusan penyelenggaraan lif merupakan satu proses yang dijalankan secara berterusan dan sentiasa ditambah baik dari masa ke masa mengikut kepada pengedaran zaman. Pelaksanaan pengurusan penyelenggaraan lif merupakan satu perkara yang penting didalam keseluruhan penyelenggaraan sesebuah bangunan kediaman bertingkat malahan tidak hanya diberikan bebanan kepada pihak pengurusan sahaja tetapi juga hendaklah dipikul peranannya bersama-sama pihak penghuni kediaman kerana pengurusan penyelenggaraan lif adalah perkara yang amat penting.

Oleh itu, cadangan dan skop kajian lanjutan adalah lebih baik dilakukan dan melibatkan semua pihak iaitu pihak penghuni kediaman dan pihak pengurusan penyelenggaraan seperti pengetahuan penggunaan lif, seminar dan ceramah kepada pihak pengurusan serta boleh dilakukan kepada penghuni kediaman bagi meningkatkan pengetahuan, kempen kesedaran yang dijalankan seperti menampal poster keselamatan dan memanggil agensi pihak bertanggungjawab bagi memberikan kesedaran kepada pengguna terutama penghuni kediaman dan penglibatan bersama diantara pihak pengurusan dan pihak penghuni serta secara langsung meningkatkan kerjasama diantara mereka.

Kesimpulannya, hasil kajian yang diterima ini hendaklah diteruskan pada masa akan datang untuk meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya. Pelaksanaan pengurusan penyelenggaraan yang berkesan bukan hanya dipikul dibahu pihak pengurusan sahaja, tetapi menjadi tanggungjawab bersama dipihak penghuni kediaman bagi memastikan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif ini dapat diwujudkan didalam kalangan komuniti di Malaysia.

6.6 RUMUSAN

Hasil dapatan kajian ini mendapati bahawa keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya sangat penting. Perkara ini kerana pihak pengurusan penyelenggaraan lif memainkan peranan yang penting dalam pelaksanaan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah. Sekiranya pihak pengurusan dan pihak penghuni kediaman mengetahui tentang keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif yang teratur, terdapat beberapa kebaikan yang diperolehi oleh mereka seperti mengurangkan kos penyelenggaraan, meningkatkan produktiviti system lif, memanjangkan jangka hayat lif dan meningkatkan keselamatan semasa menggunakan perkhidmatan lif. Akhirnya, segala kelemahan telah dikenalpasti dan cadangan telah diberikan bagi penambahbaikan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif dibangunan kediaman kerajaan kos rendah di Putrajaya.

RUJUKAN

- BH Online. (2019). 8 cedera lif terhempas dari tingkat 5, <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2019/08/591783/8-cedera-lif-terhempas-dari-tingkat-5>.
- My Metro. (2016). Penghuni penat buat aduan lif rosak, <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2016/09/166365/penghuni-penat-buat-aduan-lif-rosak>.
- Utusan Online. (2018). Masalah lif di PPR Krubong, <https://www.utusan.com.my/berita/wilayah/masalah-lif-di-ppr-krubong-1.772362>.
- JKKP. (2010). Guidelines on the safe use of lifts and escalators.
- F.A Ahmad. (2012). Keselamatan lif di rumah pangsa kos rendah di wilayah persekutuan.
- Hafizi Zakaria, et.al. (2010). Pengurusan fasiliti dalam penyelenggaraan bangunan: amalan kualiti, keselamatan dan kesihatan.
- Mohd Zulakhmar, et.al. (2007). Building Maintenance Management in Malaysia: An Overview.
- Azlan Shah Ali, et.al. (2010). Factors affecting housing maintenance cost in Malaysia.
- S.A Taupek. (2016). Kerja-kerja Penyelenggaraan Bangunan Lama Di Alor Setar.
- Ismail, Noraini. (2001). Pengaruh falsafah pragmatisme ke atas pemikiran pelajar Melayu Islam.
- S.A.A Tukiran, et.al. (2019). Falsafah Pragmatisme John Dewey dan Pembelajaran Sepanjang Hayat dalam 'Muallaf'.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga (1996), Maksud Keberkesanan.

M. Soleha. (2016). Maksud Pengurusan dan Pentadbiran dari sudut pandangan tokoh.

K. Ibrahim. (2015). Bab Penyelenggaraan.

E. Khair. (2016). Pengenalan Kos Sara Hidup.

Bryman, A., & Allen, T. (2011). Education Research Methods. Oxford: Oxford University Press.

Bryman, A., & Bell, E. (2011). Business Research Methods (3rd ed.) Oxford: Oxford University Press.

Kothari, C. R. (2004). Research methodology: methods and techniques. New Delhi: New Age International.

Flick, U. (2011). Introducing research methodology: A beginner's guide to doing research project. London: Sage.

LAMPIRAN

BORANG SOAL SELIDIK

KAJIAN TERHADAP KEBERKESANAN PENGURUSAN PENYELENGGARAAN LIF DIBANGUNAN KEDIAMAN KERAJAAN KOS RENDAH DI PUTRAJAYA

Borang soal selidik ini digunakan untuk membuat tinjauan terhadap penghuni kediaman dan pihak pengurusan kediaman kerajaan kos rendah berkenaan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif. Segala maklumat yang diberikan adalah SULIT dan hanya digunakan untuk tinjauan kajian semata-mata.

Soalan ini dibuat untuk mencapai 3 objektif kajian yang dilaksanakan iaitu:

1. Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.
2. Menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.
3. Mencadangkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

Bahagian A : Latar Belakang Responden. ARAHAN: Sila tandakan / pada pilihan anda.

A1. Jantina

Lelaki

Perempuan

A2. Umur

21-30 tahun

31-40 tahun

40-50 tahun

lebih 50 tahun

A3. Tempat Kediaman

Zon 5R6 (Blok 2)

Zon 5R3 (Blok 1)

Zon 5R4 (Blok 3)

A4. Peranan

Penduduk kediaman kerajaan kos rendah

Pelawat

Pengurusan lif kediaman kerajaan kos rendah

Bagi Bahagian B dan Bahagian C sila tandakan / berpandukan skala seperti di bawah.

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

Bahagian B : Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

Item	Kenyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
B1	Pihak Pengurusan Pihak pengurusan telah menjalankan garis panduan penggunaan lif yang telah disertakan cara penggunaannya didalam setiap lif.					
B2	Pihak pengurusan telah menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosedur yang telah ditetapkan.					
B3	Tanggungjawab Tanggungjawab penyelenggaraan lif diberikan kepada tenaga mahir yang berdaftar dibawah pihak berkuasa.					
B4	Pihak pengurusan bertanggungjawab memastikan dapat memberi perkhidmatan lif yang terbaik terutama dari segi keselamatan.					
B5	Kesedaran dan Pengetahuan Kesedaran penggunaan lif didalam bangunan oleh penghuni kediaman adalah ditahap yang terbaik.					
B6	Pihak pengurusan mempunyai pengetahuan yang menyeluruh didalam pengurusan penyelenggaraan lif.					
B7	Pembelajaan Pembelajaan pengurusan penyelenggaraan lif diuruskan dengan cermat dan tidak membazir.					
B8	Penjadualan penyelenggaraan dapat memberi impak didalam pembelajaan penyelenggaraan lif.					

Bahagian C : Menganalisa tahap keberkesanan faktor yang mempengaruhi pengurusan penyelenggaraan lif.

Item	Kenyataan					
		1	2	3	4	5
C1	Pihak Pengurusan Saya mengetahui garis panduan penggunaan lif yang telah diberikan oleh pihak pengurusan.					
C2	Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan menjalankan penyelenggaraan mengikut tarikh dan prosedur yang telah ditetapkan.					
C3	Tanggungjawab Saya akan lebih merasakan keselamatan terjamin semasa menggunakan lif jika tenaga mahir yang mengendalikan penyelenggaraan lif.					
C4	Saya menyakini pihak pengurusan menjalankan tanggungjawab yang baik bagi memastikan dapat memberikan perkhidmatan terbaik terutamanya pada segi keselamatan.					
C5	Kesedaran dan Pengetahuan Saya mempunyai kesedaran yang tinggi semasa menggunakan lif didalam bangunan kediaman.					
C6	Saya mengetahui bahawa pihak pengurusan penyelenggaraan lif mempunyai pengetahuan menyeluruh didalam penyelenggaraan lif.					
C7	Pembelajaan Saya menyedari bahawa pembelajaan pengurusan penyelenggaraan lif ini diuruskan dengan cermat.					
C8	Saya merasakan dengan mempunyai penjadualan semasa penyelenggaraan akan mengurangkan kos penyelenggaraan lif pada masa akan datang.					

SOALAN TEMU BUAL

Bahagian D : Cadangkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif.

1. Adakah kesedaran pengetahuan penggunaan lif dengan berkhemah mendapat sambutan daripada penghuni bangunan kediaman?

2. Adakah ceramah atau seminar tentang pentingnya pengurusan penyelenggaraan lif diberikan kepada kakitangan pihak pengurusan?

3. Adakah telah melakukan kempen kesedaran keselamatan semasa kecemasan kepada penghuni bangunan kediaman?

4. Berapakah kerap penglibatan penghuni bangunan kediaman dan pihak pengurusan bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan lif?
