

Penyelenggaraan dan Penyediaan Fasiliti di Bangunan Terminal Bas Batu Pahat, Johor

Muhammad Faiz Ahmad Taha¹ & Indera Syahrul Mat Radzuan^{1*}

¹Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.02.054>

Received 30 September 2021; Accepted 01 November 2020; Available online 01 December 2021

Abstract: Issues of maintenance and the provision of public facilities has been grumbling about by the users of poor maintenance of the toilets, stairs, lifts, escalators, prayer room etc. in Batu Pahat Bus Terminal. The provision of public facilities needs to be maintained to ensure the durability as well as to keep the cleanliness of the environment. The objective of this study is to identify the key issues regarding the management of facilities maintenance and to assess the level of users' satisfaction on the provision of facilities at the terminal. The study uses quantitative and qualitative method by distributing questionnaires to 50 respondents. The researchers had also interviewed stakeholders related to the operations of the bus terminal including the MPBP, joint management body (JMB) and the contractor. The results of the study indicates that the on-going efforts has been carried to upgrade the building with systematic approach in meeting the users satisfaction. The study has found that scheduled maintenance is the key to good building maintenance practice to ensure the users comfort and satisfaction.

Keywords: Facilities management, public facilities, building maintenance, Batu Pahat Bus Terminal

Abstrak: Isu penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti awam seperti tandas awam, tangga, lif, eskalator, surau dan sebagainya di bangunan Terminal Bas Batu Pahat didapati sering mendapat rungutan dalam kalangan pengguna. Penyediaan fasiliti awam ini perlu diselenggara bagi menjamin jangka hayat penggunaannya selain mewujudkan persekitaran yang bersih. Objektif kajian ini menggariskan dua objektif utama iaitu mengenal pasti isu dalam pengurusan penyelenggaraan fasiliti dan mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat, Johor. Melalui objektif tersebut, kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif serta kaedah kualitatif dengan mengedarkan borang soal selidik kepada 50 orang responden. Bagi mendapatkan maklumat yang lebih terperinci, penyelidik telah

menemubual pihak-pihak berkepentingan iaitu Majlis Perbandaran Batu Pahat (MPBP), badan pengurusan bersama (JMB) dan kontraktor serta melakukan kaedah pemerhatian di lokasi kajian. Hasil kajian ini dapat dilihat bahawa bangunan Terminal Bas Batu Pahat sedang dalam usaha menaik taraf bangunan dengan kaedah penyelenggaraan yang bersistematik bagi memenuhi tahap kepuasan pengguna. Kajian ini mendapati penyelenggaraan berkala adalah kunci kepada praktis pengurusan bangunan terbaik bagi memastikan keselesaan pengguna berada di tahap yang baik dan memuaskan.

Kata kunci: Pengurusan fasiliti, fasiliti awam, penyelenggaraan bangunan, Terminal Bas Batu Pahat

1. Pengenalan

Pada umumnya, pengurusan penyelenggaraan bangunan awam mempunyai kepentingan tersendiri bagi memastikan segala aktiviti berjalan dengan lancar. Tujuan utama penyelenggaraan bangunan adalah untuk mengekalkan sesebuah bangunan dalam keadaan efektif dari permulaannya (Al-Zubaidi, 1997). Selain itu, pengurusan penyelenggaraan bangunan sewajarnya membantu dalam memelihara harta tanah dalam keadaan yang baik melalui pengurusan sumber yang efektif. Tambahan pula, penghuni dan pemilik harta tanah menginginkan bangunan mereka menarik, tahan lama serta menyediakan persekitaran dalaman yang tenteram dan efisien (Douglas, 1996).

1.1 Latar Belakang Kajian

Isu penyelenggaraan fasiliti memberikan impak yang besar kepada pengguna Terminal Bas Batu Pahat kerana ia akan menjadi kayu ukur kepada tahap keselesaan dan keselamatan pengguna. Hal ini kerana, penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti yang baik akan memberikan keselesaan kepada pengguna yang akan menggunakan kemudahan itu.

1.2 Penyataan Masalah

Faktor keselamatan dan keselesaan di mana-mana bangunan atau fasiliti awam yang menjadi tumpuan orang ramai akan sedikit sebanyak akan mempengaruhi ketenangan jiwa (Hassanain, 2008). Oleh itu, langkah-langkah yang sewajarnya perlu dilakukan oleh pihak berwajib agar perkara yang tidak diinginkan dapat dielakkan.

1.3 Persoalan Kajian

- (i) Apakah isu-isu penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti yang terdapat di Terminal Bas Batu Pahat?
- (ii) Bagaimanakah tahap kepuasan pengguna terhadap penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat?

1.4 Objektif Kajian

- (i) Mengenal pasti isu-isu penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat, Johor.
- (ii) Mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat, Johor.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini memfokuskan kepada isu-isu penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat. Penyediaan fasiliti seperti tandas awam, tangga, lif, eskalator, surau dan sebagainya

merupakan komponen terpenting dalam pengurusan bangunan awam dan akan mencerminkan imej dan kredibiliti sesebuah pihak berkuasa tempatan.

1.6 Skop Kajian

Tujuan utama kajian adalah memfokuskan kepada isu pengurusan penyelenggaraan fasiliti dan tahap penyediaan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat. Ia bertujuan untuk memastikan segala fasiliti yang terdapat di bangunan awam berada dalam keadaan yang baik dan menjamin keselamatan pengguna. Oleh itu, kajian ini dijalankan ke atas responden yang terdiri dalam kalangan pengguna terminal bas tersebut.

2. Kajian Literatur

Kajian literatur adalah penjelasan maklumat yang diperolehi daripada jurnal, buku dan tesis bagi menghasilkan kajian yang lebih sistematik dan memerlukan penelitian dalam mengumpulkan maklumat dan data kajian (Dahaman, 2011).

2.1 Definisi Pengurusan Penyelenggaraan dan Penyediaan Fasiliti

Menurut Zuhairi (2004) sesuatu pengurusan penyelenggaraan juga dikenali sebagai pengurusan harta yang menyediakan perkhidmatan bagi menyokong sesebuah organisasi terus berjalan dengan efektif. Manakala penyediaan fasiliti juga dikenali sebagai penyediaan kemudahan awam. Ia menggambarkan kemudahan fizikal dan perkhidmatan yang disediakan bagi sesuatu bangunan atau kawasan awam.

2.2 Elemen Perancangan Strategik dalam Penyelenggaraan Bangunan

Tahap kualiti sangat penting dalam pengurusan penyelenggaraan bangunan bagi memastikan segala kelengkapan mematuhi peraturan yang dibenarkan. Sesebuah organisasi yang mengendalikan pengurusan penyelenggaraan bangunan adalah wajib mempunyai kakitangan yang cukup, efektif dan berkesan dalam merancang kewangan bajet sesuatu penyelenggaraan bagi mencapai matlamat dalam sesuatu masa yang ditetapkan agar menjadikan bangunan yang diselenggara mempunyai fasiliti kelas pertama dalam semua aspek (Brown, 1996). Tahap keselamatan pengguna amat dititikberatkan dalam sesuatu perkara yang melibatkan orang awam dan pengguna di terminal bas. Dalam aspek pengurusan penyelenggaraan bangunan, pemilik bangunan bertanggungjawab untuk melindungi keselamatan dan kesihatan pengguna atau orang awam semasa operasi penyelenggaraan bagi setiap fasiliti (Lewis, 2000).

2.3 Penyelenggaraan Bangunan

Menurut Akasah & Roslan (2008), penyelenggaraan bangunan merupakan satu proses yang melibatkan aktiviti pemuliharaan dan penjagaan terhadap struktur atau komponen bangunan tersebut. Peraturan dan piawaian dalam penyelenggaraan bangunan perlu mengikut garis panduan sebagai rujukan atau sumber dalam penyelenggaraan. Piawaian yang dipersetujui ini dijustifikasikan sebagai penyelenggaraan yang dibuat bagi memenuhi kehendak dan fungsi bangunan (Mohd Sabri, 2007). Kepakaran dan kemahiran kontraktor terutama dari aspek teknikal adalah penting bagi mengelak sebarang kesilapan yang mungkin dapat memberi mudarat kepada bangunan (Kamarul Shahril Kamal, 2010).

2.4 Kepentingan Penyelenggaraan Bangunan

Kepentingan penyelenggaraan sesebuah bangunan bertujuan untuk melindungi jangka hayat bangunan. Sekiranya kepentingan tersebut diabaikan, maka bangunan tersebut tidak mungkin akan terus kekal dan boleh digunakan untuk jangkamasa yang panjang. Kepentingan penyelenggaraan adalah untuk mengelakkan segala kemungkinan yang bakal terjadi terhadap pengguna fasiliti sesebuah premis

atau bangunan.

2.5 Mengukur Tahap Kepuasan Perkhidmatan

Tahap kepuasan berkait rapat dengan perkhidmatan yang diberikan dalam sesuatu organisasi atau firma. Menurut Waldman dan Gopalakrishnan (1996) tahap kepuasan perkhidmatan dapat diukur melalui organisasi dan pengguna yang menggunakan perkhidmatan tersebut sebagaimana berikut:

(a) Organisasi

Menurut Gotzami dan Tsiotras (2002), sesebuah organisasi perlu menitikberatkan mutu dalam perkhidmatan untuk membantu memperbaiki setiap operasi dalaman pengurusan penyelenggaraan. Komunikasi luaran dan dalaman antara pihak yang bertanggungjawab juga perlu ditingkatkan kerana adanya deskripsi kerja dan tanggungjawab yang nyata. Malahan, dalam mengukur tahap kepuasan ia boleh diklasifikasikan sebagai suatu medium untuk mengendalikan organisasi secara lebih sistematik dan tersusun.

(b) Pengguna

Tahap kepuasan pengguna dapat diukur dengan pelbagai cara iaitu melalui pemerhatian kawasan, keselesaan kemudahan yang disediakan dan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Hal ini disebabkan kepuasan dalam menggunakan fasiliti yang ada seperti lif, tandas, ruang tempat duduk dan kemudahan lain perlu dititikberatkan. Selain itu, kualiti perkhidmatan kepada pengguna perlu diutamakan dalam menilai tahap kepuasan yang mereka perolehi.

3. Metodologi

Metodologi kajian meliputi tatacara, kaedah dan proses penganalisan data bagi mendapatkan keputusan daripada data-data kajian bagi mendapatkan penjelasan secara saintifik melalui data-data numerikal dan bukan numerikal.

3.1 Pemilihan Lokasi Kajian

Kawasan kajian bertempat di Terminal Bas Batu Pahat, Johor. Terdapat syarikat-syarikat bas yang beroperasi di terminal ini dari awal pagi sehinggalah lewat malam. Bas-bas tersebut menghubungkan pekan-pekan dalam Batu Pahat dan juga daerah-daerah luar lain yang menjadi jiran kepada daerah Batu Pahat serta ke bandaraya-bandaraya utama seperti Johor Bahru, Melaka, Kuala Lumpur, Butterworth, Alor Star, Kuala Terengganu, Kota Bharu dan lain-lain bandar di Semenanjung Malaysia.

3.2 Kaedah Campuran

Dalam sesuatu kajian yang dihasilkan terdapat dua kaedah iaitu melalui kaedah kuantitatif atau kaedah kualitatif. Penyelidikan yang menggunakan kaedah kuantitatif boleh ditakrifkan sebagai kajian yang melibatkan sampel yang mewakili populasi dalam satu masa serta diukur berdasarkan borang soal selidik (Krejcie & Morgan, 2009). Manakala kaedah kualitatif pula adalah kaedah penelitian yang subjektif bagi mendapatkan maklumat yang jelas daripada persampelan. Menurut Azizah Hamzah (2010), kaedah kualitatif tidak menggunakan bilangan responden yang ramai dalam pemerolehan maklumat. Penyelidik menggunakan data kualitatif dalam melakukan pemerhatian dan temubual bersama pihak Majlis Perbandaran Batu Pahat (MPBP), badan pengurusan bersama (JMB) dan kontraktor yang melakukan menyelenggaraan di kawasan Terminal Bas Batu Pahat bagi memperolehi maklumat yang terperinci.

3.3 Kaedah Kajian

(a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperolehi daripada sumber yang sahih dan tepat yang dikumpulkan untuk menjawab persoalan kajian yang dinyatakan. Dalam kajian ini kaedah temubual, pemerhatian dan soal selidik digunakan untuk mendapatkan respons kajian. Oleh itu, kaedah temubual yang dilakukan melibatkan pihak berkepentingan melalui kaedah temubual semi-struktur sebagai medium untuk memperolehi maklumat. Pihak berkepentingan yang ditemubual ialah pihak MPBP, JMB dan kontraktor penyelenggaraan fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat. Seterusnya, melalui borang selidik responden iaitu pengguna dipilih secara rawak untuk menjawab soal selidik yang diberikan terhadap aspek pengurusan penyelenggaraan dan penyediaan fasiliti di kawasan kajian.

(b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapati daripada sumber bertulis seperti artikel jurnal, tesis, buku atau laman web. Data yang diperolehi daripada penyelidik mestilah relevan yang boleh digunakan untuk kajian.

3.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan kaedah menginterpretasi data melalui ciri-ciri yang terdapat pada sesuatu pembolehubah seperti data-data berkaitan umur, demografi responden, jantina, bangsa dan sebagainya dengan menggunakan peratusan atau kekerapan (Chua, 2008). Data-data yang diperolehi akan dianalisis secara statistik dengan dibantu oleh aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk mendapatkan data numerikal. Data-data ini akan dipersembahkan melalui penggunaan carta pai, jadual atau rajah untuk mudah difahami.

4. Analisis Kajian

Bahagian ini akan menjelaskan hasil dapatan kajian berdasarkan maklum balas daripada responden melalui kaedah borang soal-selidik dan kaedah temubual.

4.1 Responden Kajian

Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai satu medium untuk menerima maklum balas daripada 50 responden yang terdiri daripada pengguna Terminal Bas Batu Pahat. Borang soal selidik diedarkan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Google Form* yang memudahkan responden untuk menjawab segala persoalan yang diajukan oleh pengkaji. Kaedah ini juga memudahkan penyelidik untuk mengumpul data-data yang diterima.

Selain itu, seramai 3 responden terlibat dalam sesi temubual dan telah dipilih berdasarkan penglibatan dan pengalaman mereka terhadap isu yang dikaji iaitu berkaitan pengurusan dan penyelenggaraan bangunan (Jadual 1). Kaedah tersebut sangat diperlukan bagi mendapatkan segala maklumat yang lebih terperinci berkaitan isu yang dikaji oleh penyelidik.

Jadual 1: Senarai responden yang terlibat dalam sesi temubual

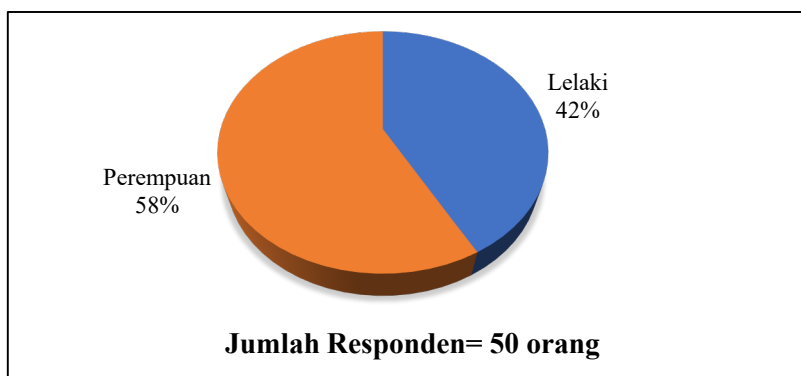
Kod	Pihak berkenaan	Tarikh Temubual
R1	Jabatan Kejuruteraan dan Landskap, Majlis Perbandaran Batu Pahat (MPBP)	28 Oktober 2020
R2	Badan Pengurusan Bersama (JMB)	12 November 2020
R3	Begitu Padu Sdn.Bhd (Kontraktor)	26 November 2020

4.2 Maklumat Demografi Responden

Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah pengguna Terminal Bas Batu Pahat. Pengkaji telah memperolehi maklum balas berkaitan demografi asas seperti jantina, umur, bangsa dan pekerjaan responden.

(a) Responden mengikut Jantina

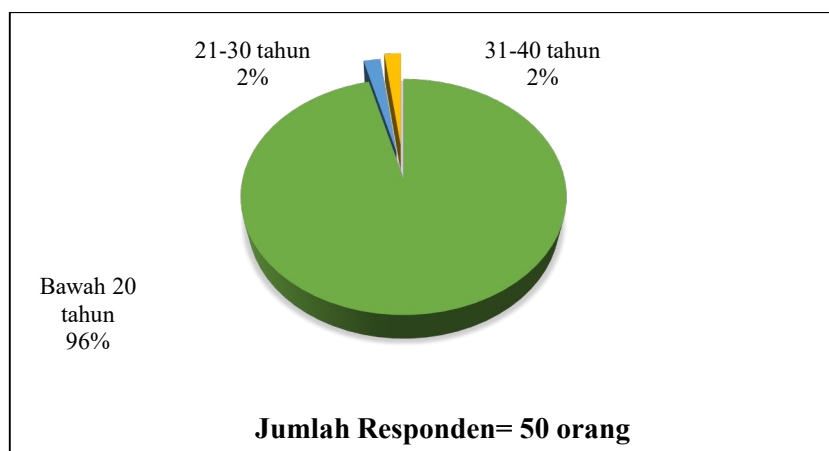
Rajah 1 di bawah menunjukkan pecahan responden mengikut jantina. Seramai 21 orang bilangan responden adalah lelaki (42%). Manakala bagi responden perempuan seramai 29 orang (58%).



Rajah 1: Pecahan responden mengikut jantina

(b) Responden mengikut Umur

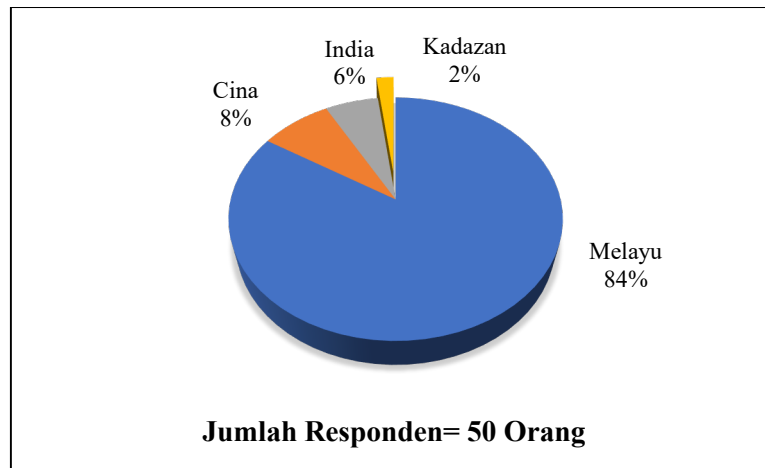
Rajah 2 menunjukkan umur 50 responden yang terlibat dalam kajian ini. Berdasarkan jumlah peratusan (96%) responden berumur di bawah 20 tahun atau seramai 48 orang. Manakala, responden berumur di antara 21-30 tahun dan 31-40 tahun mencatatkan peratusan 2% (1 orang) masing-masing.



Rajah 2: Pecahan responden mengikut umur

(c) Responden mengikut Bangsa

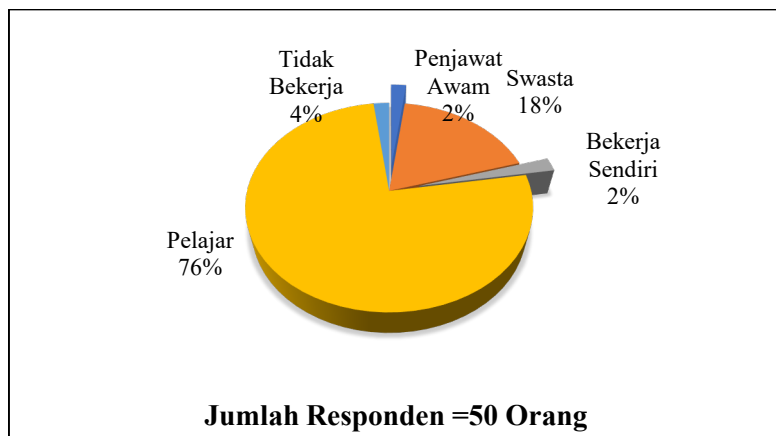
Rajah 3 menunjukkan 50 responden yang terlibat dalam menjawab kajian ini terdiri daripada bangsa Melayu, Cina, India dan Kadazan. Majoriti responden bangsa Melayu yang mempunyai peratusan yang tinggi (84%) iaitu seramai 42 orang responden. Seterusnya, bagi bangsa Cina merangkumi peratusan sebanyak (8%) yang mewakili seramai 4 orang responden. Manakala, bagi bangsa India (6%) yang mewakili 3 orang responden dan 1 orang responden yang mewakili bangsa Kadazan membawa peratusan sebanyak (2%) dalam kajian ini.



Rajah 3: Pecahan responden mengikut bangsa

(d) Responden mengikut Pekerjaan

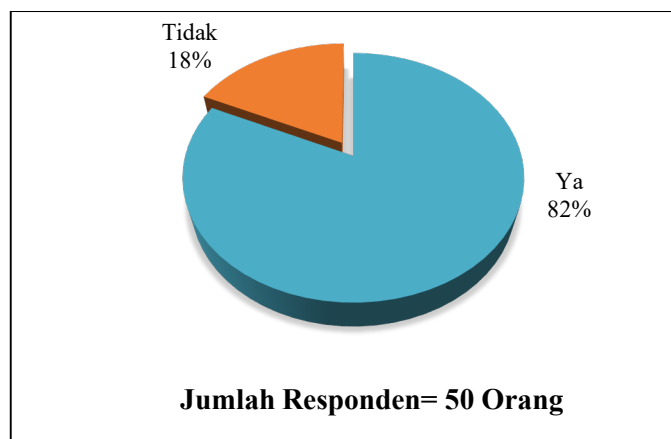
Rajah 4 menunjukkan peratusan daripada 50 responden mengikut pekerjaan. Hampir kesemua responden terdiri daripada pelajar sebagai pengguna Terminal Bas Batu Pahat. Responden pelajar seramai 37 orang yang mewakili peratusan sebanyak (74%) diikuti responden swasta seramai 9 orang yang merangkumi (18%) dan responden tidak bekerja seramai 2 orang yang mempunyai peratusan (4%) dalam kajian ini. Manakala, bagi responden kakitangan awam dan bekerja sendiri seramai 1 orang setiap pekerjaan mewakili peratusan sebanyak (2%).



Rajah 4: Pecahan responden mengikut pekerjaan

(e) Responden mengikut Penduduk Tempatan

Rajah 5 menunjukkan pecahan 50 responden mengikut penduduk tempatan. Dalam pecahan ini terdapat dua pilihan jawapan iaitu “Ya” atau “Tidak”. Kajian mendapati responden adalah penduduk tempatan disebabkan peratusan yang tinggi iaitu (82%) yang mewakili seramai 34 orang. Manakala, jumlah selebihnya seramai 16 orang menjawab tidak merupakan bukan penduduk tempatan yang mewakili peratusan yang sedikit iaitu (18%).



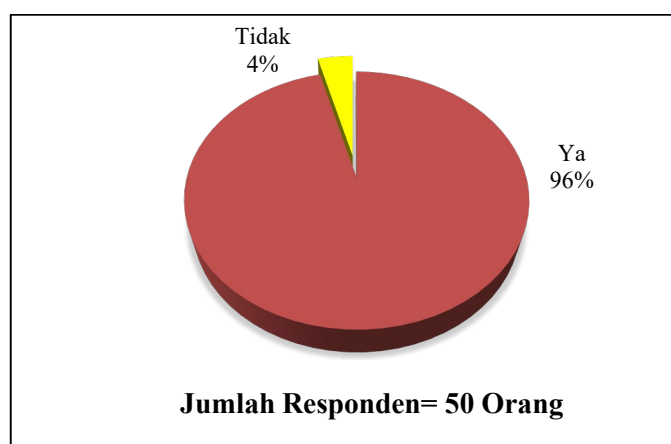
Rajah 5: Responden mengikut penduduk tempatan

4.3 Kefahaman Umum Terhadap Penyelenggaraan Bangunan

Bahagian ini merupakan elemen yang penting kerana dapat membantu pengkaji untuk mengukur tahap pemahaman pengguna terhadap penyelenggaraan bangunan

(a) Pengetahuan Tentang Penyelenggaraan Bangunan

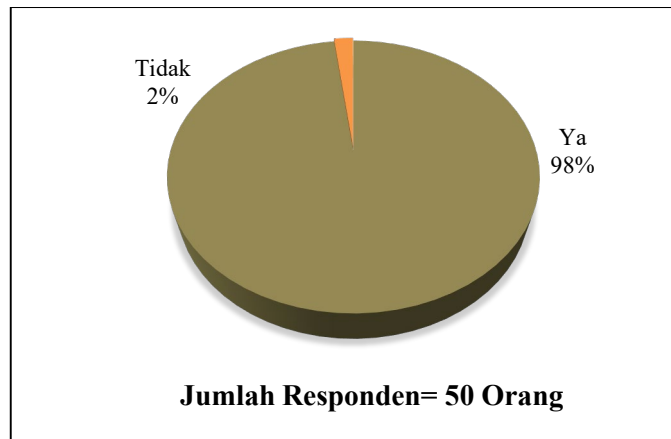
Rajah 6 menunjukkan responden mengetahui berkaitan penyelenggaraan bangunan. Jelas dibuktikan melalui peratusan yang tinggi iaitu (96%) mewakili seramai 48 orang daripada 50 responden yang disoal selidik. Manakala, hanya segelintir responden sahaja yang tidak mengetahui penyelenggaraan bangunan yang merangkumi nilai peratusan (4%) iaitu seramai 2 orang. Hal ini menunjukkan bahawa responden peka dan prihatin terhadap penyelenggaraan bangunan yang dilakukan di Terminal Bas Batu Pahat.



Rajah 6: Pengetahuan tentang penyelenggaraan bangunan

(b) Kepentingan Penyelenggaraan Bangunan di Kawasan Terminal Bas

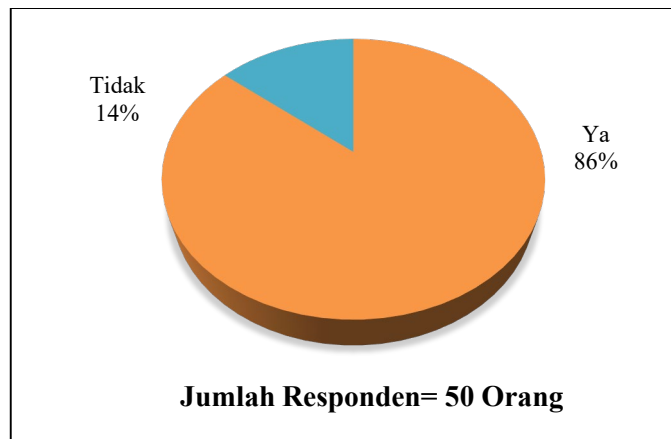
Rajah 7 menunjukkan persepsi responden terhadap kepentingan penyelenggaraan bangunan. Seramai 98 peratus atau 49 orang responden menyatakan pandangan bahawa penyelenggaraan bangunan itu penting manakala hanya 2% (1 orang) responden menyatakan sebaliknya.



Rajah 7: Kepentingan penyelenggaraan bangunan

(c) Isu Penyelenggaraan Memberikan Masalah kepada Pengguna Terminal Bas Batu Pahat

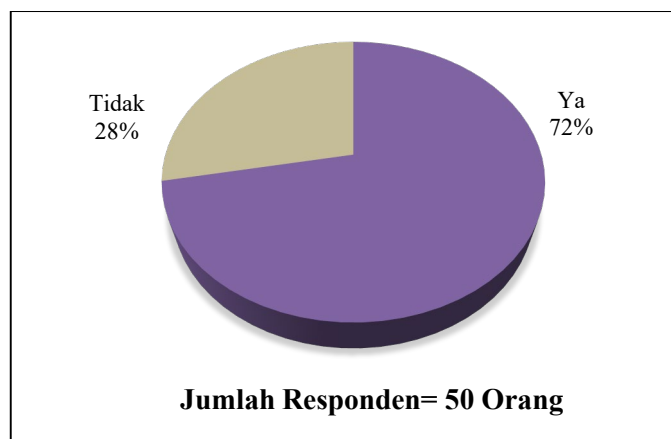
Rajah 8 di bawah menunjukkan Terminal Bas Batu Pahat mengalami isu penyelenggaraan yang nyata disebabkan maklum balas daripada responden yang mempunyai jumlah peratusan yang tinggi iaitu (86%) yang mewakili 43 orang. Hal ini dapat dilihat daripada tindakan responden yang peka dan prihatin terhadap keadaan sekeliling berkaitan isu yang berlaku. Manakala, segelintir responden yang tidak mengetahui Terminal Bas Batu Pahat mengalami isu penyelenggaraan dengan jumlah peratusan yang sedikit iaitu (14%) yang merangkumi 7 orang sahaja.



Rajah 8: Isu penyelenggaraan bangunan

(d) Kemudahan yang Disediakan di Terminal Bas

Rajah 9 menggambarkan dalam kalangan responden yang menggunakan Terminal Bas batu Pahat tidak merasai kepuasan terhadap kemudahan yang disediakan. Ini dibuktikan melalui jumlah peratusan yang diperolehi oleh pengkaji sebanyak (72%) yang mewakili seramai 36 orang yang boleh dikatakan tahap kepuasan pengguna dalam keadaan kurang baik. Sementara itu, jumlah responden selebihnya seramai 14 orang dengan jumlah peratusan (28%) merasai tahap kepuasan kemudahan di Terminal Bas Batu Pahat adalah baik.



Rajah 9: Tahap kepuasan terhadap kemudahan terminal bas

4.4 Amalan dan Pelaksanaan

Jadual 2: Tahap pengukuran purata

Julat purata	Tahap Pusat Kecenderungan
Rendah	1.00-2.33
Sederhana	2.34-3.66
Tinggi	3.67-5.00

(a) Tahap Persetujuan Responden Mengenai Perkhidmatan Kaunter

Jadual 3 menunjukkan analisis maklum balas daripada responden terhadap tahap persetujuan mengenai perkhidmatan kaunter di Terminal Bas Batu Pahat. Berdasarkan analisis yang dibuat oleh penyelidik daripada jumlah skala keseluruhan sebanyak lima tahap persetujuan kebanyakan responden mengatakan layanan kakitangan terminal bas di tahap sederhana yang merangkumi nilai purata min sebanyak 3.44. Tahap sederhana yang kedua melibatkan maklumat dan pengetahuan kakitangan terminal bas yang mewakili nilai purata min 3.08. Manakala, dua lagi pernyataan di tahap yang rendah adalah pernyataan persekitaran kawasan terminal dengan nilai purata min sebanyak 2.26 dan kemudahan OKU, warga emas dan ibu hamil dengan nilai purata min sebanyak 2.24.

Jadual 3: Persepsi responden mengenai perkhidmatan kaunter

Persepsi	Purata Min	Tahap Persetujuan	Kekerapan Tertinggi
Layanan kakitangan terminal bas	3.44	Sederhana	Tidak pasti
Persekitaran kawasan terminal bas	2.26	Rendah	Kurang memuaskan
Persekitaran kawasan terminal bas	2.24	Rendah	Tidak pasti
Maklumat dan pengetahuan kakitangan	3.08	Sederhana	Tidak pasti

(b) Persepsi Responden terhadap Kebersihan Kawasan

Jadual 4 pula menunjukkan maklum balas responden terhadap tahap kebersihan kawasan di Terminal Bas Batu Pahat. Kebersihan kawasan kedai di terminal bas berada pada tahap yang sederhana mengikut nilai purata min iaitu 2.50. Manakala, keadaan sampah di kawasan sekitar juga pada tahap sederhana dengan nilai purata min 2.52 diikuti dengan tahap kebersihan bangunan terminal bas mencatatkan min 3.52. Tahap keadaan tandas awam yang disediakan juga menunjukkan persepsi terendah iaitu dengan nilai purata min 2.32.

Jadual 4: Persepsi responden mengenai kebersihan kawasan

Persepsi	Purata Min	Tahap Persetujuan	Kekerapan Tertinggi
Kebersihan kawasan kedai di terminal bas	2.50	Sederhana	Kurang memuaskan
Keadaan sampah di kawasan sekitar	2.52	Sederhana	Tidak pasti
Keadaan tandas awam yang disediakan	2.32	Rendah	Lemah
Bangunan terminal bas	3.52	Sederhana	Tidak pasti

(c) Persepsi Responden terhadap Penyelenggaraan

Jadual 5 pula menunjukkan nilai min tahap persepsi responden terhadap penyelenggaraan di Terminal Bas Batu Pahat. Dapatan kajian mendapati longkang di sekitar bangunan berada pada tahap yang sederhana dengan purata min sebanyak 2.60. Pembaikan jalan raya di kawasan terminal bas juga pula berada pada tahap sederhana dengan nilai purata min sebanyak 3.06 diikuti fasiliti perkhidmatan yang disediakan dengan nilai purata min 2.86. Manakala, masing-masing 2.44 dan 2.42 bagi persepsi terhadap keadaan bangunan dan tempoh masa tindakan penyelenggaraan.

Jadual 5: Tahap persepsi responden mengenai penyelenggaraan

Persepsi	Purata Min	Tahap Persetujuan	Kekerapan tertinggi
Longkang di sekitar bangunan	2.60	Sederhana	Tidak pasti
Pembaikan jalan raya di kawasan terminal bas	3.06	Sederhana	Tidak pasti
Keadaan tandas awam yang disediakan	2.86	Sederhana	Tidak pasti
Keadaan bangunan di terminal bas	2.44	Sederhana	Tidak pasti
Tempoh masa tindakan penyelenggaraan	2.42	Sederhana	Tidak pasti

4.5 Perbincangan

Bahagian ini menerangkan perbincangan berkaitan pandangan yang diutarakan daripada responden melalui kaedah borang soal selidik bagi memudahkan penyelidik untuk menambahbaik kemudahan di Terminal Bas Batu Pahat.

(a) Kaedah untuk Menambahbaik Penyelenggaraan di Terminal Bas Batu Pahat

Berdasarkan cadangan responden iaitu untuk membuat sistem penjadualan berkala bagi aspek penyelenggaraan. Hal ini sememang perlu untuk dipertimbangkan oleh pihak berkenaan untuk memastikan keselesaan pengguna di terminal bas. Selain itu, melakukan pemantauan secara berterusan terhadap kerosakan yang berlaku dan menghadkan tempoh penyelenggaraan supaya cepat dibaik pulih kerosakan yang dihadapi. Sebagai pengguna menginginkan keselesaan dalam menggunakan segala kemudahan fasiliti yang ada sebagai contoh tandas, lif, ruang menunggu dan papan tanda di setiap terminal bas. Hal ini menjadi keutamaan dalam setiap pengguna untuk mencapai tahap kepuasan.

(b) Cara Pihak Pengurusan Bangunan dapat Memenuhi Tahap Kepuasan Pengguna di Terminal Bas Batu Pahat

Responden mencadangkan untuk pihak pengurusan bangunan menyediakan peti aduan maklum balas daripada pengguna berkaitan perkhidmatan layanan pelanggan, kemudahan fasiliti, pengangkutan bas dan kemudahan keperluan lain di terminal bas. Hal ini akan memberikan kepuasan bagi setiap pengguna yang menggunakan kemudahan yang disediakan di terminal bas. Kemudahan fasiliti seperti ruangan solat, tandas awam, papan tanda, lif, pondok keselamatan dan kaunter pembelian tiket juga perlu disediakan dan diselaraskan rapi untuk keselesaan pengguna. Sementara itu, cadangan untuk menaik taraf sistem tiket kepada imbasan paparan seperti yang ada pada terminal bas bersepadu juga

dicadangkan.

(c) Pendapat Pengguna Terhadap Tahap Pengurusan dan Penyelenggaraan Terminal Bas Batu Pahat

Kebanyakan responden mengatakan rasa kurang berpuas hati dengan tahap pengurusan dan penyelenggaraan di terminal bas disebabkan keadaan persekitaran yang kurang menyenangkan. Tahap kebersihan masih lagi tidak dijaga dengan rapi menyebabkan pengguna kurang selesa. Penambahbaikan dari segi bangunan iaitu mengecat semula bangunan terminal bas yang sedia ada perlu dilaksanakan. Seterusnya, cadangan untuk memastikan kemudahan fasiliti berada dalam keadaan yang baik tanpa sebarang aktiviti vandalisme.

4.6 Isu Pengurusan Penyelenggaraan Fasiliti di Terminal Bas Batu Pahat

Dalam menangani isu tersebut kerjasama antara pihak-pihak berkepentingan amatlah diperlukan agar isu yang timbul mampu untuk ditangani dengan baik dan saksama. R1 mengatakan bahawa *‘Isu utama dalam pengurusan penyelenggaraan fasiliti adalah penambahbaikan dan pengubahsuaian keseluruhan bangunan’* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Kenyataan ini turut disokong oleh R2 yang mengatakan bahawa *‘Isu pengurusan penyelenggaraan bangunan terminal bas perlu dilakukan dari dalam dan luar kawasan bangunan.’* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November, 2020). Penambahbaikan yang dilakukan termasuklah mengecat semula bangunan yang sedia ada untuk kelihatan lebih ceria. Menurut R1 dalam temu bual yang dijalankan oleh penyelidik mendapati bahawa sesetengah *“Fasiliti yang ada sering mengalami kerosakan yang berkala seperti lif, eskalator dan pendawaian elektrik”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Penyataan ini juga disokong oleh R3 dalam kerja-kerja penyelenggaraan di kawasan terminal bas yang mengatakan *“kerosakan sering kali berlaku disebabkan penggunaan yang berlebihan”* (Abdul Ghani, M. A., Komunikasi peribadi, 26 November 2021).

Selain itu, R1 mengatakan *“Pihak pengurusan sering menghadapi masalah berkaitan vandalisme di sekitar kawasan bangunan”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020), perkara ini disetujui oleh R2 yang mengatakan bahawa *“Kemudahan fasiliti seperti tandas awam, ruangan menunggu, dan papan tanda yang disediakan sering mengalami kerosakan akibat daripada perbuatan vandalisme”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020). Hal ini menimbulkan masalah yang besar untuk melakukan penyelenggaraan di kawasan ini disebabkan sikap segelintir individu yang tidak bertanggungjawab sewenangnyanya merosakkan kemudahan yang disediakan. Pihak berkepentingan perlu mengambil tindakan yang sewajarnya supaya tidak berleluasa. R2 menyatakan *“Pengawal keselamatan ditugaskan untuk memerhatikan sekitar kawasan terminal bas agar kegiatan vandalisme tidak berulang.”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020).

Seterusnya, pihak MPBP juga menyediakan langkah awal untuk memastikan tahap penyelenggaraan dapat dicapai melalui penyataan R1 yang mengatakan bahawa *“Membuat pengubahsuaian dan memperbaharui sistem bangunan ke arah lebih moden dapat menandingi terminal bas lain di luar sana”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Penyataan ini disokong oleh R2 yang berpendapat bahawa *“pengubahsuaian yang baru dengan menyediakan kemudahan lain seperti menaik taraf sistem pembelian tiket secara imbasan paparan sebelum menaiki bas juga diperlukan”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020).

Sementara itu, terdapat juga usaha yang dilakukan dalam mengatasi isu pengurusan penyelenggaraan. Penyataan ini dijawab oleh R1 yang mengatakan bahawa *“Setiap masalah yang timbul perlu mengadakan perbincangan antara dua pihak iaitu pihak MPBP dan JMB dalam mesyuarat penyelenggaraan serta pihak-pihak berkepentingan yang lain untuk turut serta”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Penyataan disokong oleh R2 dengan *“mengadakan mesyuarat dapat membuat satu keputusan yang relevan disertai pihak berkepentingan yang lain jika perlu”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020).

Di samping itu, *“Kos pengurusan penyelenggaraan tahunan di Terminal Bas Batu Pahat yang*

dibelanjakan dalam tempoh lima tahun kebelakangan ini berjumlah RM1,000,000.00 secara keseluruhan” (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Pernyataan ini dijawab oleh R1 semasa sesi temu bual dijalankan. Pernyataan ini juga dipersetujui oleh R2 *“Pihak berkepentingan yang bertanggungjawab ke atas Terminal Bas Batu Pahat iaitu JMB”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020). Manakala, bagi *“Jumlah peruntukan tahunan yang disediakan bagi kos penyelenggaraan bangunan adalah sebanyak RM100,00.00 setahun”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Hal ini dibuktikan melalui sesi temu bual dengan R1 akan kesahihannya. R3 juga mengatakan *“Jumlah yang sama disebabkan pihak R3 hanya menjalankan tugas penyelenggaraan selepas mendapat arahan daripada pihak JMB dan MPBP”* (Abdul Ghani, M. A., Komunikasi peribadi, 26 November 2021).

4.7 Langkah Mencapai Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Di Terminal Bas Batu Pahat.

Langkah dalam mencapai tahap kepuasan pengguna di tahap maksimum menurut R1 adalah *“Menyediakan kemudahan yang baik dan diselenggara”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Maklumat ini diperolehi melalui sesi temu bual bersama R1 serta R2 juga turut mengatakan *“Segala kemudahan yang diselenggarakan dengan baik mampu mencapai tahap kepuasan pengguna”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020). R1 ada mengatakan bahawa *“Pemantauan berkala salah satu alternatif yang dilakukan untuk memastikan tahap kemudahan fasilitas yang sedia ada dalam keadaan yang baik”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020).

Selain itu, *“Piawaian mengenai penyelenggaraan bangunan dilakukan pengikut piawaian teknikal sedia ada”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020) jawapan yang dinyatakan ini sumber R1, manakala, R3 juga mengatakan bahawa *“Penyelenggaraan dalam piawaian yang telah ditetapkan adalah salah satu faktor untuk diikuti agar tidak bercanggah dengan plan asal yang ditetapkan”* (Abdul Ghani, M. A., Komunikasi peribadi, 26 November 2021). Cabaran dalam mencapai tahap kepuasan pengguna juga ada bagi menangani isu pengurusan penyelenggaraan terhadap fasilitas, R1 mengeluarkan kenyataan bahawa *“Kegiatan vandalisme menjadi faktor utama kemudahan fasilitas di kawasan itu mudah rosak”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Hal ini mencatatkan imej kawasan tersebut sebagai kawasan tumpuan pengguna perkhidmatan bas. Perkara ini disokong oleh R2 *“Punca utama daripada vandalisme yang menyebabkan pihak berkepentingan mengupah pengawal keselamatan untuk menjaga kawasan tersebut”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020).

Di samping itu, *“Tahap kepuasan pengguna dapat dicapai melalui penyediaan perkhidmatan kaunter tikey yang sistematik”* (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020) antara jawapan yang diberikan oleh R1. Hal ini kerana layanan perkhidmatan kaunter kurang memuaskan serta terdapat beberapa lagi perkhidmatan penjualan tiket yang menggunakan cara lama. Hal ini dipersetujui oleh R2 kerana *“Pengguna mahukan kaedah yang mudah dan pantas untuk memudahkan segala urusan mereka”* (Tan, T. C., Komunikasi peribadi, 12 November 2020). Justeru, R1 bersetuju dengan *proses penyelenggaraan memberikan impak yang positif terhadap bangunan Terminal Bas Batu Pahat*” (Masnan, M. R., Komunikasi peribadi, 28 Oktober 2020). Pernyataan ini juga dipersetujui oleh R2 dan R3 dalam mencapai tahap kepuasan pengguna. Segala tindakan yang wajar perlu dilakukan oleh pihak berkepentingan supaya pengguna lebih selesa menggunakan kemudahan fasilitas yang disediakan.

5. Kesimpulan

Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa kajian ini telah mencapai dan menjawab kedua-dua objektif kajian. Kajian ini juga dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui pengurusan penyelenggaraan dan penyediaan fasilitas di bangunan Terminal Bas Batu Pahat. Hasil kajian dapat dirumuskan bahawa bangunan Terminal Bas Batu Pahat masih dalam penambahbaikan dan pengubahsuaian. Justeru, pihak yang berkepentingan perlu memainkan peranan yang penting untuk

memastikan isu dan masalah penyelenggaraan ini dapat diatasi sebaiknya.

Penghargaan

Penulis ingin merakamkan penghargaan kepada Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia kerana menyokong kajian ini.

Rujukan

- Akasah; Zainal Abidin; Amirudin; Roslan (2008) A proposed process model for school buildings maintenance management. *Jurnal Alam Bina*, 13 (4). Pp. 143-156.
- Al-Zubaidi, H. (1997). Assessing the demand for building maintenance in a major hospital complex. *Property Management*, 15(3), 173–183.
- Amani Dahaman (2011). Penyelidikan Pendidikan. *Tinjauan Literatur/Sorotan Kajian*, April.
- Azizah Hamzah. (2010). Kaedah Kualitatif dalam Penyelidikan Sosiobudaya dlm *Jurnal Pengajian Media Malaysia*. 6 (1).
- Brown, D. W. (1996). *Facility Maintenance The Manager's Practical Guide and Handbook*, New York: American Management Association.
- Chua, Y. P. (2008) Kaedah Analisis Diskriptif. Malaysia: Mc. Graw Hill Sdn Bhd.
- David A. Waldman & Mohan Gopalakrishnan. (1996). Operational, organizational, and human resource factors predictive of customer perceptions of service quality. *Journal of Quality Management*, 1(1), 91–107.
- Douglas, J. (1996). Building performance and its relevance to facilities management. *Facilities*, 14(3–4), 23–32.
- Gotzami, K. D. & Tsiotras G. D.. (2002). *The True Motives behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the LongTerm Contribution Towards TQM*. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 19(2): 151-169.
- Hassanain MA (2008) On the performance evaluation of suitable student housing facilities. *Journal of Facilities Management* 6 (3), 212-225
- Kamarul Syahril Kamal (2010). Pengenalan Kepada Pemuliharaan Bangunan Bersejarah. Dlm: Wan Nordiana Wan Ali et al., (ed). Proceedings of the 2nd. Builder's symposium (2010). 'Broadening Horizon Through Built Environment', 25th. March 2010, perak. Universiti Teknologi Mara, Perak. 16-24.
- Krejcie, R.V. dan Morgan, D.W. 92009). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- Lewis, B.T. (2000). *Facility Manager;s Portable handbook*. New York: Mc Graw Hill
- Mohd Sabri Md Deris (2010). *Tahap Keberkesanan Pengurusan Penyelenggaraan Fasilitas Bangunan Di Sektor Awam Malaysia*. University Teknologi Malaysia, Master thesis.
- Yusof, R (2003). Penyelidikan Sains Sosial. Pahang, Malaysia: *PTS Publications & Distributors* (Malay Version).
- Zuhairi Abd. Hamid. (2004). Role of information technolog in facility management. *Buletin Ingenieur*, 24, 25-31.