

KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN FASILITI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI AWAM DI ZON SELATAN (UTHM & UTM)

NUR E'ZZATI BINTI ABDUL RAHIM

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA
PENGESAHAN STATUS LAPORAN PROJEK SARJANA MUDA
KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN FASILITI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI AWAM DI ZON SELATAN (UTHM & UTM)
SESI PENGAJIAN: 2017/2018

Saya NUR E'ZZATI BINTI ABDUL RAHIM mengaku membenarkan Laporan Projek Sarjana Muda ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Laporan Projek Sarjana Muda adalah hakmilik Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. ** Sila tandakan (✓)



SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA MALAYSIA RASMI 1972)



TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi di mana penyelidikan dijalankan)



TIDAK TERHAD

Disahkan oleh,

(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

PUAN KHADIJAH BINTI MD ARIFFIN

No. 183, Kampung Parit Sempadan,
86400 Parit Raja, Batu Pahat,
Johor, Malaysia

Tarikh: _____

Tarikh: _____

CATATAN:

** Jika Laporan Projek Sarjana Muda ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat dari pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.

KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN FASILITI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI AWAM DI ZON SELATAN (UTHM & UTM)

NUR E'ZZATI BINTI ABDUL RAHIM

Tesis ini dikemukakan sebagai
Memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Harta Tanah dengan Kepujian

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

DISEMBER 2017

Saya akui laporan projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya

Pelajar :

NUR E'ZZATI BINTI ABDUL RAHIM

Tarikh :

Penyelia :

PUAN KHADIJAH BINTI MD ARIFFIN

DEDIKASI

Alhamdulillah

Ku panjatkan kesyukuran atas rahmat dan berkatMu
Memberi peluang untukku melakukan kewajipan ini sebagai penuntut ilmu

Buat mak dan abah,

Haliza Binti Rubani dan Abdul Rahim bin Hassan

Terima kasih atas doa dan dorongan kalian
Dalam memberikan semangat saat diriku memerlukannya

Buat penyeliaku yang dikasihi,

Puan Khadijah Binti Md Ariffin

Terima kasih di atas tunjuk ajar dan dan bimbingan yang diberikan

Buat rakan-rakan ku,

Anis, Sam, Farah, Iqbal, Ayu, Rina

Dan rakan-rakan seperjuangan yang lain
Terima kasih atas pertolongan yang diberikan secara langsung
dan secara tidak langsung

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan ucapan terima kasih ditujukan kepada penyelia iaitu Puan Khadijah Binti Md Ariffin, yang telah memberikan banyak tunjuk ajar, perhatian, nasihat dan pengetahuan tambahan dalam menyiapkan kajian ilmiah ini sebagai salah satu syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Harta Tanah. Alhamdulillah, dengan segala ilmu yang diberikan kepada penyelidik, maka penyelidik dapat menyiapkan projek sarjana muda ini.

Di samping itu, terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak pengurusan perpustakaan di atas penglibatan mereka dalam memberikan informasi sekaligus membantu penyelidik melengkapkan kajian ini. Terima kasih juga kepada ahli keluarga penyelidik yang sentiasa menyokong dan berdoa serta memberikan semangat sepanjang penyelidik menyiapkan tesis ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih diberikan kepada rakan-rakan sekelas dan seperjuangan di atas nasihat dan pandangan yang telah diberikan berkaitan dengan kajian ini.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Penekanan terhadap pengurusan fasiliti juga perlu diberikan sepenuh perhatian. Ini kerana pengurusan fasiliti yang lemah menyebabkan sesebuah bangunan mengalami kemerosotan di segi fizikal dan fungsinya ke atas penghuninya. Aduan yang dibuat oleh para pelajar di IPTA terhadap fasiliti perpustakaan disebabkan pengurusan fasiliti di perpustakaan tidak diuruskan dengan baik dan mengganggu keselesaan pelajar. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti pengurusan fasiliti dan tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti yang disediakan di Perpustakaan Tunku Tun Aminah, UTHM (PTTA) dan Perpustakaan Sultanah Zanariah, UTM (PSZ). Sasaran utama kajian adalah para pelajar yang menggunakan kemudahan perpustakaan di UTHM dan UTM. Bagi mencapai objektif pertama kaedah temubual akan dilakukan bersama pihak berkenaan dan objektif kedua pula soal selidik akan dilakukan bersama para pelajar. Data yang diperolehi daripada borang selidik tersebut telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) dan *Microsoft Excel*. Kajian ini menunjukkan bahawa pengurusan perpustakaan universiti awam di UTHM dan UTM telah menyediakan pelbagai jenis fasiliti untuk kemudahan para pelajar di universiti tersebut dan tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti-fasiliti yang disediakan adalah memuaskan di UTHM begitu juga memuaskan di UTM secara keseluruhannya. Namun begitu, terdapat juga dalam kalangan pelajar UTHM dan UTM menunjukkan tahap kepuasan yang rendah terhadap beberapa fasiliti.

ABSTRACT

Emphasis on facility management should also be given full attention. This is because poor facility management causes a building to deteriorate physically and functionally to its occupants. Complaints made by IPTA students on library facilities due to the lack of proper management of facilities at the library and disrupting the comfort of students. The purpose of this study is to identify the facilities management and the level of satisfaction of the students on the facilities provided at the Tunku Tun Aminah Library, UTHM (PTTA) and the Sultanah Zanariah Library, UTM (PSZ). The main target of the study is the students who use library facilities at UTHM and UTM. To achieve the first objective of the interview will be conducted with the relevant parties and the second objective will be conducted with the students. The data obtained from the questionnaire were analysed using Statistical Package for Social Science (SPSS) software and Microsoft Excel. This study demonstrates that the management of public university libraries at UTHM and UTM has provided various types of facilities for the convenience of students at the university and the level of satisfaction of the students on the facilities provided is satisfactory at UTHM as well as satisfying at UTM as a whole. However, there are also UTHM and UTM students showing low levels of satisfaction with some facilities.

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI GAMBAR	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
	SENARAI SINGKATAN	xviii
BAB 1	Pengenalan	
	1.0 Pendahuluan	1
	1.1 Pernyataan masalah	2
	1.2 Persoalan kajian	3
	1.3 Objektif kajian	3
	1.4 Skop kajian	3
	1.5 Metodologi kajian	3
	1.6 Susunatur bab	6
	1.7 Kesimpulan	6
BAB 2	Kajian Literatur	
	2.0 Pendahuluan	8
	2.1 Definisi	
	2.1.1 Fasiliti	9
	2.1.2 Pengurusan fasiliti	9
	2.1.3 Matlamat pengurusan fasiliti	10
	2.2 Elemen asiliti	10

2.3	Fasiliti atau persekitaran di perpustakaan	
	2.3.1 Keperluan Am Reka Bentuk Perpustakaan	11
2.4	Skop pengurusan fasiliti	13
2.5	Faktor kewujudan pengurusan asiliti dalam organisasi	14
2.6	Pengurusan fasiliti perpustakaan	15
2.7	Kepuasan pelanggan	18
2.8	Perkaitan pengurusan fasiliti dengan tahap kepuasan	18
2.9	Kesimpulan	19
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN		
3.0	Pendahuluan	20
3.1	Reka Bentuk Kajian	20
	3.1.1 Peringkat Pertama	22
	3.1.2 Peringkat Kedua	22
	3.1.3 Peringkat Ketiga	22
	3.1.4 Peringkat Keempat	22
	3.1.5 Peringkat Kelima	23
3.2	Kaedah Kajian	23
3.3	Kesimpulan	24
BAB 4 ANALISIS DATA		
4.0	Pendahuluan	25
4.1	Kaedah analisis data	25
4.2	Hasil analisis objektif kajian pertama	26
4.3	Carta organisasai	
	4.3.1 Perpustakaan Tunku Tun Aminah, UTHM	26
	4.3.2 Perpustakaan Sultanah Zanariah, UTM	27
4.4	Jenis fasiliti	28
4.5	Fungsi dan pelaksanaan fasiliti	
	4.5.1 Perpustakaan Tunku Tun Aminah, UTHM	28
	4.5.2 Perpustakaan Sultanah Zanariah, UTM	37
4.6	Hasil analisis objektif kajian kedua	46
4.7	Demografi responden	
	4.7.1 Jantina	47
	4.7.2 Kaum	47
	4.7.3 Tahun	47
	4.7.4 Kursus yang sedang diambil	48

4.7.4 Bidang	49
4.8 Analisis perbandingan tahap kepuasan bagi jenis ruang/fasiliti di PTTA dan PSZ	50
4.9 Analisis tahap kepuasan bagi jenis ruang/fasiliti yang berbeza di PTTA	90
4.10 Analisis tahap kepuasan bagi jenis ruang/fasiliti yang berbeza di PSZ	107
4.11 Rumusan purata indeks untuk tahap kepuasan	115
4.12 Rumusan	119
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.0 Pengenalan	120
5.1 Rumusan kajian	
5.1.1 Rumusan hasil analisis data objektif yang pertama	120
5.1.2 Rumusan hasil analisis data objektif yang kedua	121
5.2 Batasan kajian	124
5.3 Kajian lanjutan	124
5.4 Kesimpulan	124
RUJUKAN	126
LAMPIRAN A	129
LAMPIRAN B	132
LAMPIRAN C	143
LAMPIRAN D	152
LAMPIRAN E	155
LAMPIRAN F	159

SENARAI JADUAL

1	Ruang-ruang dalam bangunan perpustakaan	12
4.7	Rumusan purata indeks untuk tahap kepuasan terhadap fasiliti/ruang di PTTA	115
4.8	Nilai skala analisis purata indeks	116
4.9	Rumusan purata indeks untuk tahap kepuasan terhadap fasiliti/ruang di PSZ	117

SENARAI RAJAH

1.1	Carta aliran proses penyelidikan	5
2	Hubungan antara tempat, orang, proses dan pengurusan fasiliti dalam sesebuah organisasi	14
3.2	Carta aliran proses penyelidikan	21
4.1	Carta organisasi Perpustakaan Tunku Tun Aminah	27
4.2	Carta organisasi Perpustakaan Sultanah Zanariah	38
4.3	Peratusan jantina responden	47
4.4	Peratusan kaum responden	48
4.5	Peratusan tahun belajar responden	48
4.6	Peratusan kursus yang diambil oleh responden	49
4.7	Peratusan bidang oleh responden	49
4.8	Kemudahan yang disediakan	50
4.9	Susunatur kemudahan	50
4.10	Tahap keselamatan	51
4.11	Tahap kebersihan dan keselesaan	51
4.12	Tahap pencahayaan	52
4.13	Tahap pengudaraan	52
4.14	Kemudahan yang disediakan	53
4.15	Susunatur kemudahan	53
4.16	Tahap keselamatan	54
4.17	Tahap kebersihan dan keselesaan	54
4.18	Tahap pencahayaan	55
4.19	Tahap pengudaraan	55
4.20	Kemudahan yang disediakan	56
4.21	Susunatur kemudahan	56
4.22	Tahap keselamatan	57
4.23	Tahap kebersihan dan keselesaan	57
4.24	Tahap pencahayaan	58

4.25	Tahap pengudaraan	58
4.26	Kemudahan yang disediakan	59
4.27	Susunatur kemudahan	59
4.28	Tahap keselamatan	60
4.29	Tahap kebersihan dan keselesaan	60
4.30	Tahap pencahayaan	61
4.31	Tahap pengudaraan	61
4.32	Kemudahan yang disediakan	62
4.33	Susunatur kemudahan	62
4.34	Tahap kefungsian kemudahan	63
4.35	Tahap keselamatan	63
4.36	Tahap kebersihan dan keselesaan	64
4.37	Tahap pencahayaan	64
4.38	Tahap pengudaraan	65
4.39	Kemudahan yang disediakan	65
4.40	Susunatur kemudahan	66
4.41	Tahap keselamatan	66
4.42	Tahap kebersihan dan keselesaan	67
4.43	Tahap pencahayaan	67
4.44	Tahap pengudaraan	68
4.45	Perkhidmatan staf di kaunter	68
4.46	Tahap kebersihan dan keselesaan	69
4.47	Masa berurusan di kaunter	69
4.48	Tahap pencahayaan	70
4.49	Susun atur bahan	70
4.50	Kandungan paparan	71
4.51	Tahap pencahayaan	71
4.52	Tahap kemudahaksesan dan kemudahgunaan	72
4.53	Tahap kefungsian komputer	72
4.54	Susun atur kemudahan	73
4.55	Tahap keselamatan	73
4.56	Tahap kemudahaksesan dan kemudahgunaan	74
4.57	Tahap kefungsian mesin pinjaman buku	74
4.58	Susun atur kemudahan	75

4.59	Tahap kemudahaksesan dan kemudahgunaan	75
4.60	Tahap kefungsian mesin pulangan buku	76
4.61	Lokasi kemudahan	76
4.62	Tahap keselamatan di tempat letak kenderaan	77
4.63	Bilangan Tempat Letak Kenderaan	77
4.64	Tahap Kebersihan dan keselesaan	78
4.65	Struktur fizikal tangga	78
4.66	Tahap pencahayaan tangga	79
4.67	Tahap kebersihan di tangga	79
4.68	Bilangan tandas yang disediakan	80
4.69	Bekalan air di tandas	80
4.70	Tahap pencahayaan di tandas	81
4.71	Tahap kebersihan tandas	81
4.72	Tahap kefungsian lif	82
4.73	Keluasan lif	82
4.74	Tahap kebersihan lif	83
4.75	Tahap keselamatan lif	83
4.76	Susun atur meja	84
4.77	Tahap keselesaan meja	84
4.78	Bilangan meja	85
4.79	Susun atur kerusi	85
4.80	Tahap keselesaan kerusi	86
4.81	Bilangan kerusi	86
4.82	Kelajuan wifi	87
4.83	Tahap kemudahaksesan maklumat menggunakan wifi	87
4.84	Penggunaan wifi membantu dalam membuat tugas	88
4.85	Bilangan plug	88
4.86	Tahap kefungsian plug	89
4.87	Lokasi plug	89
4.88	Kemudahan yang disediakan	90
4.89	Susunatur kemudahan	90
4.90	Tahap keselamatan	91
4.91	Tahap kebersihan dan keselesaan	91
4.92	Tahap pencahayaan	91

4.93	Tahap pengudaraan	92
4.94	Kemudahan yang disediakan	92
4.95	Susunatur kemudahan	93
4.96	Tahap keselamatan	93
4.97	Tahap kebersihan dan keselesaan	94
4.98	Tahap pencahayaan	94
4.99	Tahap pengudaraan	94
4.100	Kemudahan yang disediakan	95
4.101	Susunatur kemudahan	95
4.102	Tahap keselamatan	96
4.103	Tahap kebersihan dan keselesaan	96
4.104	Tahap pencahayaan	96
4.105	Tahap pengudaraan	97
4.106	Kemudahan yang disediakan	97
4.107	Susunatur kemudahan	98
4.108	Tahap keselamatan	98
4.109	Tahap kebersihan dan keselesaan	98
4.110	Tahap pencahayaan	99
4.111	Tahap pengudaraan	99
4.112	Tahap kefungsian loker	100
4.113	Lokasi kemudahan	100
4.114	Tahap keselamatan di kawasan loker	101
4.115	Keluasan surau	101
4.116	Tahap kebersihan dan keselesaan di surau	102
4.117	Tahap pengudaraan	102
4.118	Fasiliti tambahan yang disediakan	103
4.119	Tahap kebersihan dan keselesaan	103
4.120	Kualiti makanan	104
4.121	Harga makanan di kafeteria	104
4.122	Layanan pekerja di kaunter	104
4.123	Bilangan kerusi dan meja	105
4.124	Tahap kebersihan dan keselesaan meja dan kerusi	105
4.125	Persekitaran landskap	105
4.126	Kemudahan yang disediakan	106

4.127	Tahap kebersihan	106
4.128	Tahap pencahayaan	107
4.129	Kemudahan yang disediakan	107
4.130	Susunatur kemudahan	108
4.131	Tahap kebersihan dan keselesaan	108
4.132	Tahap pencahayaan	108
4.133	Tahap pengudaraan	109
4.134	Kemudahan yang disediakan	109
4.135	Susunatur kemudahan	110
4.136	Tahap keselamatan	110
4.137	Tahap kebersihan dan keselesaan	110
4.138	Tahap pencahayaan	111
4.139	Tahap pengudaraan	111
4.140	Kemudahan yang disediakan	112
4.141	Susunatur kemudahan	112
4.142	Tahap keselamatan	112
4.143	Tahap kebersihan dan keselesaan	113
4.144	Tahap pencahayaan	113
4.145	Tahap pengudaraan	114
4.146	Tahap kemudahgunaan mesin percetakan	114
4.147	Tahap kefungsian kemudahan	114
4.148	Susun atur kemudahan	115

SENARAI GAMBAR

4.1	Bilik perbincangan	31
4.2	Bilik seminar	32
4.3	Bilik rujukan tertutup	32
4.4	Bilik pasca siswazah	33
4.5	Kawasan bacaan terbuka	34
4.6	Ruang pameran/galeria	35
4.7	Komputer	35
4.8	Mesin pinjaman buku	36
4.9	Loker	36
4.10	Tandas	37
4.11	Bilik jilid	41
4.12	Ruang interaktif	41
4.13	Makmal pencarian maklumat	42
4.14	Bilik 24 jam	42
4.15	Kawasan bacaan terbuka	43
4.16	Kaunter sirkulasi dan kaunter media	44
4.17	Foyer	46
4.18	Kemudahan tangga	47

SENARAI LAMPIRAN

- A Borang temu bual
- B Borang soal selidik UTHM
- C Borang soal selidik UTM
- D Skrip temu bual UTHM
- E Skrip temu bual UTM

SENARAI SINGKATAN

PSZ	-	Perpustakaan Sultanah Zanariah
PTTA	-	Perpustakaan Tunku Tun Aminah
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia
UTHM	-	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
SPSS	-	Statistical Package for the Social Sciences

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Fasiliti dan organisasi merupakan dua elemen yang berkait rapat antara satu sama lain. Hal ini kerana, fasiliti sering dikaitkan dengan pencapaian matlamat sesebuah organisasi (Jasimin & Mohammed, 2005). Menurut Hafid (2016), pengurusan fasiliti dalam sesebuah organisasi melibatkan empat perkara iaitu manusia, tempat, proses dan juga teknologi. Di dalam pengurusan fasiliti bagi sesebuah perpustakaan akademik juga merangkumi kesemua empat perkara tersebut.

Perpustakaan merupakan sebuah fasiliti yang telah disediakan oleh pihak universiti untuk mencapai matlamat institusi. Di abad 21, ketersediaan perpustakaan di universiti bukan sahaja berfungsi sebagai repositori bahan-bahan bacaan dan rujukan semata-mata malahan ia mempunyai fungsi yang khusus iaitu menyediakan perkhidmatan rujukan dan perujukan selaras dengan visi dan misi strategik institusi. Menurut Ketua Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia, Nafisah Binti Ahmad, di dalam konteks Malaysia, perpustakaan universiti berfungsi berpandukan dasar dan polisi yang ditetapkan oleh institusi masing-masing.

Kepuasan pelanggan terhadap pengurusan fasiliti perpustakaan yang disediakan iaitu pelajar di universiti itu sendiri perlu dititikberatkan. Hal ini kerana penyediaan perkhidmatan pelanggan yang baik akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan keperluan pengguna (Miao & Bassham, 2006). Persepsi pengguna terhadap prestasi yang ditunjukkan oleh perpustakaan mampu menterjemahkan sejauh mana perkhidmatan yang diterima mampu memenuhi keperluan dan memuaskan hati mereka (Ramli et al., 2009). Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk melihat sejauh mana pengurusan fasiliti di PTTA dan PSZ dijalankan dan juga hasil kajian ini akan dapat

dilihat sama ada tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan fasiliti yang disediakan memuaskan ataupun tidak seiring dengan kehendak pelajar di situ.

1.1 Pernyataan masalah

Perkhidmatan perpustakaan merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang memainkan peranan yang utama dalam bidang pendidikan dan pembangunan intelektual rakyat bagi sesebuah negara. Usaha pihak kerajaan Malaysia untuk merealisasikan negara ini sebagai hab pendidikan serantau hendaklah bermula dengan meningkatkan kualiti di bidang sokongan seperti perkhidmatan perpustakaan akademik (Hafid, 2016). Penekanan terhadap pengurusan fasiliti juga perlu diberikan sepenuh perhatian. Ini kerana pengurusan fasiliti yang lemah menyebabkan sesebuah bangunan mengalami kemerosotan di segi fizikal dan fungsinya ke atas penghuninya (Hashim, 2007).

Kemudahan terhadap perpustakaan perlu disediakan secukupnya bagi mengelakkan isu-isu yang berbangkit timbul dalam kalangan pelajar. Menurut Sipon (2008), isu berkenaan kafe francais seperti Starbucks, Kopitiam dan Dunkin Donuts di pusat tumpuan pelajar di Institut Pengajian Awam (IPTA) telah ditimbulkan dan menerima reaksi daripada pelbagai pihak. Beliau menjangkakan kewujudan kemudahan kafe-kafe francais di IPTA akan meningkatkan keselesaan para penuntut. Dalam usaha menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar yang lebih menarik kepada pelajar universiti dan juga komuniti setempat, konsep siber kafe mula digunakan di beberapa universiti di luar negara. Contohnya Libe Café. Ini menunjukkan bahawa kemudahan yang cukup untuk para pelajar adalah sangat penting bagi mewujudkan keadaan yang kondusif dalam pembelajaran mereka.

Selain itu, aduan mengenai perpustakaan desa di sebuah kawasan di Sabak Bernam telah disuarakan. Kurangnya kemudahan seperti kemudahan jalur lebar, kipas siling dan struktur fizikal bangunan yang uzur menyebabkan para pengunjung terutamanya anak-anak sekolah dan penuntut universiti tidak dapat menikmati kemudahan percuma berkenaan (Sinar Harian, 2016). Kenyataan ini jelas menunjukkan fasiliti yang tidak dapat diuruskan dengan cekap dan efisien hanya akan menjadi beban kepada organisasi memandangkan kos yang tinggi terpaksa ditanggung untuk menguruskannya. Sebagai akibatnya, pelbagai aduan dan rungutan akan

diterima dari pelanggan kerana ketidakcekapan pengurusannya dalam memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan (Jasimin & Mohammed, 2005).

Aduan yang dibuat oleh pelajar mengenai fasiliti kerana ketidakcekapan pengurusan adalah berbeza di universiti masing-masing. Seperti aduan yang dilakukan oleh pelajar Uitm Pahang mengenai tahap keselamatan di kawasan tempat letak beg di perpustakaan kerana ia mengundang kecurian. Selain itu, aduan pelajar UM mengenai surau di perpustakaan yang kurang selesa dan kurang kemudahan. Justeru itu, kajian ini dijalankan adalah untuk melihat sama ada terdapat perbezaan dalam pengurusan fasiliti di perpustakaan IPTA kerana keperluan dan kehendak pelajar adalah berbeza mengikut tempat dan melihat tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan fasiliti yang disediakan sama ada ianya dapat memberikan perkhidmatan yang secukupnya atau tidak supaya pihak pengurusan dapat mengambil pendekatan yang lebih jika tahap kepuasan itu masih rendah.

1.2 Persoalan kajian

1. Bagaimanakah pengurusan fasiliti di PTTA dan PSZ?
2. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti yang disediakan di PTTA dan PSZ?

1.3 Objektif kajian

1. Mengenalpasti pengurusan fasiliti di antara PTTA dan PSZ.
2. Mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap fasiliti yang disediakan di PTTA dan PSZ.

1.4 Skop kajian

Bagi memastikan objektif kajian yang telah digariskan tercapai, maka skop kajian telah ditentukan sebagai rangka kerja bagi kajian ini selari dengan matlamat dan objektif kajian. Sasaran utama kajian ini adalah pelajar yang menggunakan perkhidmatan PTTA dan PSZ. Peninjauan terhadap pengurusan fasiliti perpustakaan di PTTA dan PSZ dilakukan dengan metodologi kajian menggunakan kaedah temu bual dan juga soal selidik.

1.5 Metodologi kajian

1. Peringkat pertama

Pada peringkat ini, proses mengenal pasti masalah dilakukan melalui bacaan jurnal, tesis terdahulu yang berkaitan, keratan akhbar dan laman sesawang. Isu-isu yang

diperolehi melalui bahan bacaan tersebut boleh dijadikan sebagai pernyataan masalah disamping mengenalpasti objektif kajian. Skop dan objektif kajian perlu difahami dan diteliti untuk mencari jalan penyelesaian terhadap isu persoalan yang timbul.

2. Peringkat kedua

Kajian literatur yang dibuat bagi menyokong isu persoalan yang timbul. Kajian ini diperoleh daripada data-data sekunder dan menerangkan lebih lanjut mengenai definisi ataupun istilah-istilah yang digunakan dalam kajian ini merujuk pada internet, jurnal, tesis, artikel dan buku bagi mendapatkan pemahaman yang lebih jelas dan mendalam.

3. Peringkat ketiga

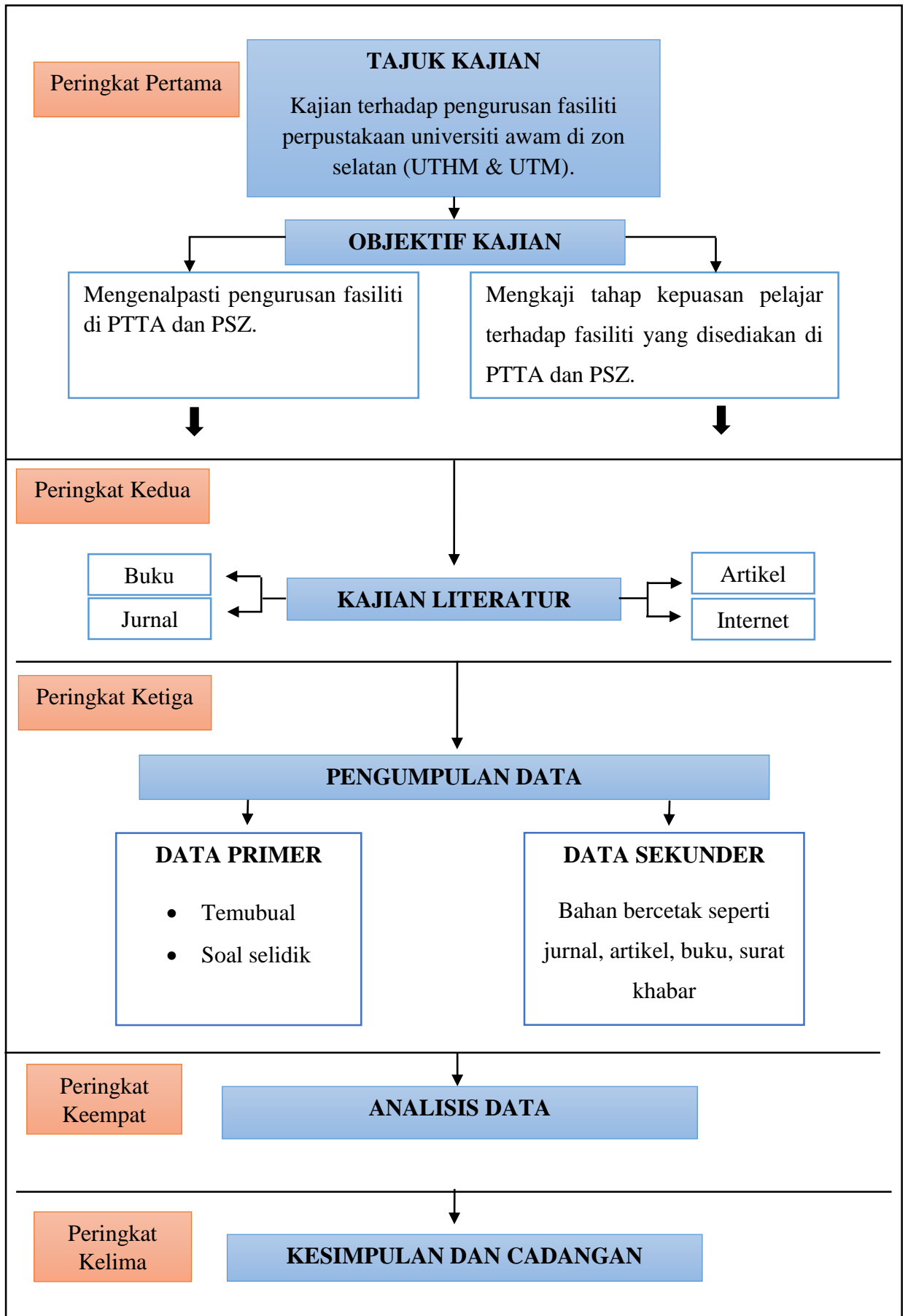
Dalam peringkat ini, proses pengumpulan data dan juga maklumat berkaitan yang melibatkan data primer dan data sekunder. Data primer boleh diperoleh hasil daripada kaedah kuantitatif iaitu borang soal selidik yang diedarkan kepada responden dan juga kaedah kualitatif iaitu menemu bual pihak yang berkaitan untuk mendapatkan maklumat berkenaan. Ia adalah untuk mencapai objektif kajian pertama dan kedua. Data sekunder yang digunakan pula adalah melalui sumber rujukan daripada bahan bacaan, bahan bercetak seperti jurnal, keratan akhbar, dan garis perundangan yang berkaitan dengan tajuk penulisan dan sebagainya.

4. Peringkat keempat

Pada peringkat ini, ia melibatkan data-data yang diperolehi melalui kaedah yang dijalankan seterusnya akan dikumpulkan dan dianalisis serta membuat kesimpulan kajian. Kesimpulan kajian perlu dikaitkan dengan objektif kajian bagi memastikan objektif kajian tercapai dan persoalan kajian terjawab. Kajian rintis (*pilot study*) perlu dilakukan sebelum mengedarkan borang soal selidik untuk ujian kebolehpercayaan bagi setiap kriteria dan data yang digunakan.

5. Peringkat kelima

Pada peringkat akhir, kesimpulan keseluruhan kajian dilakukan. Ia termasuklah kesimpulan dan cadangan yang dicadangkan untuk pihak-pihak yang berkepentingan dan berguna untuk kajian masa hadapan.



Rajah 1.1: Carta aliran proses penyelidikan (Olahan penyelidik, 2017)