

ELEMEN KOMPETENSI PENGURUSAN FASILITI
BAGI AHLI PERBADANAN PENGURUSAN

NUR AFIFAH BINTI ZULKAFLI

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan Sarjana
(Pengurusan Aset dan Fasiliti)

Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia

OGOS, 2013

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji elemen-elemen kompetensi pengurusan fasiliti bagi ahli perbadanan pengurusan. Menurut Akta Hak Milik Strata 1985 (Akta 318), ahli Perbadanan Pengurusan adalah dilantik dikalangan pemilik unit dan bertanggungjawab untuk menguruskan hal-hal berkaitan dengan bangunan kediaman mereka. Masalah timbul apabila ekoran dari ahli Perbadanan Pengurusan yang dilantik adalah dikalangan pemilik unit dan kurang mahir dan tidak berpengalaman dalam pengurusan bangunan terutamanya melalui kaedah pengurusan fasiliti. Kebanyakan bangunan kediaman berstrata seperti ini mempunyai tahap pengurusan yang sangat lemah dan sering mendapat aduan dari penduduk. Pelbagai kajian tentang kompetensi pengurusan telah dijalankan. Namun, kajian tentang kompetensi pengurusan fasiliti di kalangan ahli Perbadanan Pengurusan belum dijalankan. Objektif bagi kajian ini ialah 1) mengenalpasti fungsi-fungsi pengurusan fasiliti yang perlu ada dalam menguruskan bangunan berstrata, 2) mengenalpasti kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti dan 3) mengenalpasti kompetensi yang paling penting yang perlu dikuasai oleh ahli Perbadanan Pengurusan untuk pengurusan fasiliti. Data bagi kajian ini dikumpul melalui ialah kajian literatur dan borang soal selidik. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kebanyakan ahli perbadanan pengurusan masih lagi tidak mahir dalam mengurus bangunan kediaman mereka. Kesemua elemen kompetensi pengurusan fasiliti perlu diterapkan pada ahli perbadanan pengurusan agar aktiviti pengurusan berjalan lancar dan penduduk berada dalam keadaan aman.

ABSTRACT

This research done to study the elements of facility management competence for the members of Management Corporation. According to Strata Titles Act 1985 (Act 318), a member of the Management Corporation is appointed among unit owners and responsible to manage all matters related to their residential buildings. The problem arises when the appointed members of the Management Corporation is among the unit owners which less skilled and experienced in the management of the building. Most of the high-rise residential buildings are having very low levels of management and often get complaints from residents. Various studies have been conducted on competency management. However, the study of facility management competency among the members of Management Corporation has not yet done. The objective of this study were 1) to identify the facilities management functions needed in managing strata building, 2) identify the competencies of facilities management that should be included in the Management Corporation, and 3) identify the most important competencies for facility management to be mastered by the members of Management Corporation . Data for this study were collected through a literature review and questionnaire. All elements of facility management competencies should be applied to the members of Management Corporation so that activities run smoothly and residents will live in secure and peace.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN STATUS TESIS	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB 1	Pengenalan	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	3
	1.3 Objektif Kajian	5
	1.4 Skop Kajian	6
	1.5 Kepentingan Kajian	6
	1.5.1 Panduan Kepada pihak Perbadanan Pengurusan	6
	1.5.2 Bidang Pengurusan Fasiliti	7
	1.6 Metodologi	7
	1.7 Susunatur Bab	8

1.8	Kesimpulan	10
-----	------------	----

BAB 2 **ELEMEN-ELEMEN KOMPETENSI PENGURUSAN**
FASILITI BAGI AHLI PERBADANAN PENGURUSAN

2.1	Pengenalan	11
2.2	Pengurusan Fasiliti	12
2.2.1	Proses Pengurusan Fasiliti	13
2.2.1.1	Mengenal Pasti Keperluan	14
2.2.1.2	Merancang	14
2.2.1.3	Mereka Bentuk	15
2.2.1.4	Melaksanakan Keperluan	15
2.2.1.4.1	Perolehan sumber	15
2.2.1.4.2	Dokumentasi	17
2.2.1.4.3	Pemberian atau Perlaksanaan	17
2.2.1.4.4	Pengendalian Fasiliti	17
2.2.1.5	Mengawas dan Mengawal Perlaksanaan Keperluan	18
2.2.1.6	Menilai	18
2.2.2	Fungsi Pengurusan Fasiliti	19
2.2.3	Pengurusan Fasiliti di Bangunan Kediaman Berstrata	19
2.3	Kompetensi	21
2.3.1	Kompetensi Pengurusan Fasiliti	23
2.4	Perbadanan Pengurusan	25
2.4.1	Tugas Ahli Perbadanan Pengurusan	25
2.5	Elemen-Elemen Kompetensi Pengurusan Fasilitibagi Ahli Perbadanan Pengurusan	26
2.5.1	Pengurusan Pihak Berkepentingan	27
2.5.2	Pengurusan Bangunan	29

2.5.2.1	Penyenggaraan Bangunan	30
2.5.2.2	Pengurusan Kontrak	35
2.5.2.3	Kemudahan dan Kesihatan	38
2.5.3	Pengurusan Alam Sekitar	40
2.5.3.1	Kemapanan	41
2.5.3.2	Pengurusan Sumber Tenaga	43
2.5.3.3	Air	46
2.5.3.4	Bahan Buangan	49
2.5.4	Pengurusan Kewangan	52
2.5.4.1	Sumber Kewangan	52
2.5.4.2	Peruntukan Kewangan	53
2.5.4.3	Perbelanjaan Kewangan	53
2.5.5	Pengurusan Keselamatan	54
2.5.5.1	Kawalan Keselamatan	54
2.5.5.2	Pengurusan Kecemasan	54
2.5.5.3	Peralatan Semasa Kecemasan	58
2.5.6	Pengurusan Kualiti	59
2.5.6.1	Pemantauan dan Laporan	59
2.5.6.2	Elemen dalam Pengurusan Kualiti	60
2.5.6.3	Peningkatan Berterusan	61
2.6	Kesimpulan	62

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	63
3.2	Perancangan Kajian	63
3.2.1	Kaajian Literatur	64
3.3	Kaji Selidik	66
3.3.1	Penyediaan Borang Soal Selidik	66
3.3.2	Persampelan	68
3.3.2.1	Latar Belakang Responden	68
3.4	Pengumpulan Data	69

3.4.1	Data Primer	69
3.4.2	Data Sekunder	69
3.4.3	Analisis Data	70
	3.4.3.1 Analisis Frekuensi	70
	3.4.3.2 Analisis Min	71
3.5	Kesimpulan	71

BAB 4 ANALISIS KAJIAN

4.1	Pengenalan	72
4.2	Kajian Literatur	73
4.3	Borang Soal Selidik	74
4.3.1	Bahagian 1: Mengenalpasti Fungsi-Fungsi Pengurusan Fasiliti Yang Perlu Ada Dalam Menguruskan Bangunan Berstrata	75
	4.3.1.1 Pengetahuan Tentang Pengurusan Fasiliti	75
	4.3.1.2 Elemen yang Paling Penting dalam Pengurusan Fasiliti	76
4.3.2	Bahagian 2: Mengenalpasti Kompetensi Yang Perlu Ada Pada Ahli Perbadanan Pengurusan Dalam Menjalankan Fungsi Pengurusan Fasiliti.	76
	4.3.2.1 Pengurusan Pihak Berkepentingan	77
	4.3.2.2 Pengurusan Bangunan	79
	4.3.2.3 Pengurusan Alam Sekitar	82
	4.3.2.4 Pengurusan Kewangan	84
	4.3.2.5 Pengurusan Keselamatan	86
	4.3.2.6 Pengurusan Keselamatan	88
4.3.3	Bahagian 3: Mengenalpasti Kompetensi Yang Paling Penting Yang Perlu dikuasai	

	Oleh Ahli Perbadanan Pengurusan Untuk Pengurusan Fasiliti	89
	4.3.3.1 Analisis Min	92
4.4	Kesimpulan	94
BAB 5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	95
5.2	Kesimpulan Kajian	95
5.3	Limitasi Kajian	97
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	97
5.5	Kesimpulan	98
RUJUKAN		99

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	PERKARA	MUKA SURAT
2.1	Senarai Kompetensi Bagi Pengurusan Fasiliti Berserta Elemen-Elemennya.	23
2.2	Langkah-Langkah Dalam Pengurusan Risiko	33
2.3	Perkara Yang Perlu Ada Dalam Rekod Aktiviti Penyenggaraan	34
2.4	Perhubungan Kontrak	35
2.5	Aspek Kualiti Dalam Pengurusan Kualiti Di Bangunan Kediaman Dan Elemen Yang Perlu Ada	61
3.1	Elemen Kompetensi Dalam Pengurusan Fasiliti Bagi Ahli Perbadanan Pengurusan	65
4.1	Elemen Kompetensi Serta Fungsi Pengurusan Fasiliti Yang Perlu Ada Pada Ahli Perbadanan Pengurusan	73
4.2	Keputusan Kekerapan Untuk Jawapan Borang Soal Selidik	91
4.3	Jumlah Skor Dan Min Skor Elemen-Elemen Pengurusan Fasiliti bagi Ahli Perbadanan Pengurusan	92

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Carta Alir Metodologi Kajian	8
2.1	Proses pengurusan fasiliti	13
2.2	Perhubungan Pihak Terlibat Dalam Pengurusan Fasiliti Perumahan Bertingkat	21
2.3	Turutan Aktiviti Penyenggaraan Bangunan Kediaman Berstrata	31
2.4	Contoh Kaedah Pengasingan Bahan Buangan	51
2.5	Perkara asas dalam perancangan keselamatan	54
2.6	Contoh pelan laluan kecemasan yang lengkap	57
2.7	Kitaran Peningkatan Berterusan	62
3.1	Carta Alir Metodologi Kajian	64
4.1	Pengetahuan Responden Tentang Pengurusan Fasiliti	75
4.2	Pengetahuan Responden Tentang Elemen yang Paling Penting dalam Pengurusan Fasiliti	76
4.3	Pengetahuan Responden Tentang Kepentingan Komunikasi Berkesan diantara Ahli Perbadanan Pengurusan dan Penduduk	77
4.4	Pengetahuan Responden Tentang Cara untuk Mendapatkan Komunikasi Berkesan diantara Ahli Perbadanan Pengurusan dan Penduduk	78
4.5	Penyediaan Pelan Penyenggaraan di Bangunan Kediaman Responden	79
4.6	Kaedah Responden Menjalankan Aktiviti Penyenggaraan	79
4.7	Adakah Responden Tahu Untuk Mengurus Kotraktor	80
4.8	Pengetahuan Responden tentang Pengurusan Risiko di Bangunan Kediaman Responden	81

4.9	Elemen yang Ada dalam Pengurusan Kesihatan	81
4.10	Ciri-Ciri Bangunan Hijau yang Ada di Bangunan Kediaman Responden	82
4.11	Penyediaan Perancangan Penggunaan Tenaga di Bangunan Kediaman Responden	83
4.12	Penyediaan Perancangan Penggunaan Air di Bangunan Kediaman Responden	83
4.13	Kaedah Mengurus Sisa Buangan di Bangunan Kediaman Responden	84
4.14	Kaedah Mengurus Kewangan oleh Responden	84
4.15	Responden Menghadapi Masalah semasa Mengutip Dana	85
4.16	Responden Menjalankan Aktiviti Audit Keselamatan	86
4.17	Pengetahuan Responden Tentang Cara Mengawal Keselamatan	86
4.18	Responden Mengadakan Aktiviti Latihan Kecemasan di Bangunan Kediaman Mereka	87
4.19	Responden Mengadakan Penyenggaraan Peralatan Keselamatan	87
4.20	Responden Merekod Segala Aktiviti Pengurusan yang Dilakukan	88
4.21	Pandangan Responden Terhadap Penglibatan Penduduk dalam Aktiviti Pengurusan	89

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Borang Soal Selidik	103
B	Analisis Kajian	108

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Pengenalan

Perumahan adalah keperluan asas bagi semua manusia. Ini kerana, perumahan merupakan tempat yang paling sesuai untuk dijadikan tempat tinggal. Selain dari menjadi tempat tinggal, perumahan juga boleh menjadi sumber untuk menjana ekonomi dan pendapatan. Ramai orang menjadikan perumahan sebagai medium pelaburan. Disamping itu, perumahan juga adalah tempat yang paling sesuai untuk mencari ketenangan disamping dapat menjadi medium untuk merapatkan hubungan sesama jiran tetangga. Jelaslah bahawa perumahan adalah suatu keperluan asas kehidupan yang sangat penting.

Permintaan terhadap perumahan semakin hari semakin bertambah ekoran dari kadar populasi yang turut bertambah (Noorsidi dan Eves, 2011). Hal ini mengakibatkan tanah yang ada untuk membina perumahan juga semakin berkurangan sekaligus membawa kepada peningkatan terhadap harga tanah. Situasi ini telah membawa kepada pengenalan terhadap di bangunan bertingkat atau lebih dikenali sebagai bangunan kediaman berstrata (Tiun, 2006). Oleh itu, pembinaan bangunan kediaman bertingkat adalah wajar untuk mengatasi permintaan bagi harta kediaman yang tinggi (Yusoff, Tawil, Hamzah, Abdullah dan Musa, 2011).

Bagi bangunan jenis ini, ia terdiri dari ramai pemilik dalam satu lot tanah yang sama. Setiap unit rumah dalam bangunan bertingkat tersebut mempunyai pemilik yang berbeza (Yusoff *et al.*, 2011). Segala aktiviti dan kelakuan penduduk memberi impak yang sangat besar terhadap tahap kepuasan dan keharmonian kehidupan. Untuk menguruskan keadaan ini, Perbadanan Pengurusan perlulah ada. Menurut Akta Hak Milik Strata 1985 (Akta 318), ahli Perbadanan Pengurusan adalah dilantik dikalangan pemilik unit dan bertanggungjawab untuk menguruskan hal-hal berkaitan dengan bangunan kediaman mereka.

Antara tugas Perbadanan Pengurusan seperti yang telah ditetapkan oleh Akta Hak Milik Strata 1985 (Akta 318) ialah:

- a) Memungut caruman daripada pemilik-pemilik petak berdasarkan kadar unit syer yang ditetapkan.
- b) Membeli atau menyewa harta alih bagi kegunaan bersama.
- c) Meminjam wang yang diperlukan bagi menjalankan tugas dan membayar balik pinjaman serta faedah pinjaman.
- d) Mengambil tindakan keatas pemilik petak yang gagal mematuhi arahan atau perturan yang telah ditetapkan.
- e) Menggunakan wang insuran untuk memperbaiki kerosakan bangunan.
- f) Mendapatkan kembali daripada mana-mana pemilik petak apa jua jumlah wang yang dibelanjakan berkenaan dengan pemilik petak yang gagal mematuhi apa-apa notis atau perintah yang dibuat oleh pihak berkuasa awam atau berkanun.

1.2. **Penyataan Masalah**

Walaupun tugas ahli Perbadanan Pengurusan telah ditetapkan seperti dalam Akta 663, namun tahap kompetensi ahli Perbadanan Pengurusan masih lagi ditahap rendah. Kebanyakan perumahan bertingkat ini tidak diuruskan secara efektif dan menyebabkan sistem pengurusan tidak memuaskan (Ani, Jamil, Zain, Surat dan Tawil, 2009). Akibatnya, penduduk ramai telah membuat laporan kepada pihak media massa tentang kelemahan sistem pengurusan di bangunan kediaman mereka (Zuhairuse, Ahmad, Che-Ani dan Norngainy, 2006). Ahli Perbadanan Pengurusan yang dilantik adalah dikalangan pemilik unit dan kebanyakan mereka kurang mahir dan tidak berpengalaman dalam pengurusan bangunan (Tiun, 2006) terutamanya melalui kaedah pengurusan fasiliti.

Pengurusan fasiliti ialah suatu proses yang melibatkan aktiviti membimbing dan menguruskan operasi serta penyenggaraan infrastruktur bangunan, presint dan komuniti bagi pihak pemilik (Nicholas, 2012). Menurut British Institute of Facilities Management (BIFM) pula, pengurusan fasiliti ialah integrasi antara proses yang dijalankan dalam organisasi dalam meningkatkan keberkesanan aktiviti utama sesebuah organisasi. Ini dapat dirumuskan bahawa pengurusan fasiliti ini menggabungkan keperluan penduduk, harta bersama dan penyenggaraan bangunan sebagai satu elemen yang perlu diurus dengan berkesan (Che-Ani, Mustafa, Tahir, Tawil dan Ramly, 2011). Pengurusan yang tidak cekap hanya akan meningkatkan kos pengurusan fasiliti (Tuti dan Abdul Hakim, 2005).

Seperti mana yang telah dinyatakan, kebanyakan ahli Perbadanan Pengurusan masih lagi mempunyai tahap kompetensi yang lemah dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti di bangunan kediaman berstrata mereka. Ini dibuktikan melalui kajian-kajian lepas yang telah dijalankan. Sebagai contoh, kebanyakan bangunan kediaman berstrata seperti ini mempunyai tahap pengurusan yang sangat lemah dan sering mendapat aduan dari penduduk terutamanya berkaitan dengan pengurusan

fasiliti (Che-Ani *et al.*, 2010). Akhbar Sinar Harian 2013 turut menyiarkan laporan berkaitan dengan kelemahan pengurusan di kalangan ahli Perbadanan Pengurusan. Di dalam laporan ini dinyatakan bahawa penduduk telah menjadi mangsa terhadap kelemahan serta kekurangan keberkesanan sistem pengurusan di kediaman mereka.

Masalah-masalah di atas menunjukkan bahawa, tahap kompetensi ahli Perbadanan Pengurusan masih lagi ditahap yang rendah. Menurut Tiun (2006), hal ini terjadi kerana kebanyakan mereka adalah bukan dari kalangan yang mahir tentang pengurusan bangunan kediaman berstrata disamping tidak mempunyai pengalaman berkaitan dengan pengurusan fasiliti yang ada. Selain dari itu, masalah kurangnya kepekaan penduduk terhadap tanggungjawab mereka selaku pemilik bersama di bangunan kediaman tersebut turut menjejaskan aktiviti pengurusan (Che-Ani *et al.*, 2010).

Pelbagai kajian tentang kompetensi pengurusan telah dijalankan. Namun, kajian tentang kompetensi pengurusan fasiliti di kalangan ahli Perbadanan Pengurusan belum dijalankan. Sebagai contoh, Mary E. (2008) telah menjalankan kajian tentang kompetensi bagi pengurus kesihatan. Hasil kajian beliau telah menemui bahawa kompetensi bagi pengurus kesihatan terdiri daripada pengurusan komunikasi, kepimpinan, profesionalisme, pengetahuan tentang pengurusan kesihatan dan lain-lain. Selain dari itu, sebuah kajian tentang kompetensi pengurusan fasiliti di pusat pengajian tinggi juga telah dijalankan oleh Mariah, Abd Hakim dan Shahril (2011). Hasil penemuan kajian ini mendapati bahawa, kompetensi bagi pengurusan fasiliti di pusat pengajian tinggi terdiri daripada tahap kepimpinan, pengetahuan tentang organisasi, pengurusan manusia, pengurusan sumber dan sebagainya. Dengan terhasilnya kajian-kajian tersebut, maka satu kajian berkenaan kompetensi ahli Perbadanan Pengurusan adalah perlu dan sangat bertepatan dan bersesuaian dengan permintaan keadaan semasa.

Berdasarkan permasalahan di atas, kajian tentang kompetensi ahli perbadanan pengurusan perlu dijalankan untuk menjawab beberapa persoalan yang timbul iaitu:

- a) Apakah fungsi-fungsi pengurusan fasiliti yang perlu ada dalam menguruskan bangunan berstrata?
- b) Apakah kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti?
- c) Apakah kompetensi yang paling penting yang perlu dikuasai oleh ahli Perbadanan Pengurusan untuk pengurusan fasiliti?

1.3. Objektif Kajian

Matlamat kajian ini adalah untuk mengenalpasti kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan. Berdasarkan pernyataan masalah serta persoalan kajian yang telah dinyatakan, objektif yang dibentuk ialah:

- a) Menenalpasti fungsi-fungsi pengurusan fasiliti yang perlu ada dalam menguruskan bangunan berstrata.
- b) Menenalpasti kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti.
- c) Menenalpasti kompetensi yang paling penting yang perlu dikuasai oleh ahli Perbadanan Pengurusan untuk pengurusan fasiliti.

1.4. Skop Kajian dan Limitasi

Untuk mengkaji kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan, beberapa skop kajian telah dilakukan. Antaranya:

- a) Kajian ini hanya tertumpu kepada kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti
- b) Responden kajian ini ialah ahli perbadanan pengurusan.

1.5. Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini akan memberi kepentingan seperti berikut:

1.5.1 Panduan kepada pihak Perbadanan Pengurusan

Kajian ini dilakukan adalah untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan supaya dapat menguruskan bangunan kediaman berstrata secara baik dan teratur.

1.5.2 Bidang pengurusan fasiliti

Kajian ini akan memberi kesan kepada semua tentang kepentingan ilmu pengurusan fasiliti dalam menguruskan bangunan kediaman berstrata. Pengurusan fasiliti yang efektif perlu menitikberatkan pencapaian tanggungjawab yang berkesan serta pengagihan tugas yang betul (Brech, 1957 ; Tuti 2005). Bagi pihak institusi pengajian pula, hasil kajian ini akan memberi imput dalam merangka silibus atau modul latihan yang sesuai untuk ahli perbadanan pengurusan.

1.6. Metodologi

Secara ringkasnya, kajian ini dijalankan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui borang soal selidik. Soalan yang disediakan dalam borang soal selidik adalah berdasarkan elemen-elemen kompetensi pengurusan fasiliti yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menguruskan bangunan kediaman berstrata seperti yang akan dibincangkan dalam Bab 2 nanti. Hasil kajian akan dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis diskriptif.

<p>Objektif</p> <p>a) Mengenalpasti fungsi-fungsi pengurusan fasiliti yang perlu ada dalam menguruskan bangunan berstrata.</p> <p>b) Mengenalpasti kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti.</p> <p>c) Mengenalpasti kompetensi yang paling penting yang perlu dikuasai oleh ahli Perbadanan Pengurusan untuk pengurusan fasiliti.</p>	<p>Metodologi Kajian</p> <p>(I) Kajian Literatur Elemen-elemen pegurusan fasliti yang perlu diketahui oleh ahli perbadanan pendurusan bagi menguruskan bangunan kediaman berstrata</p> <p>(II) Kaji Selidik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan borang soal selidik • Pemilihan sampel • Pengumpulan data <p>(III) Analisis Data</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisis Frekuensi • Analisis Min
---	---

Rajah 1.1: Carta Alir Metodologi Kajian

1.7. Susunatur Bab

Susun atur bab menyatakan secara ringkas tentang pembahagian bab termasuklah penerangan secara ringkas perbincangan setiap bab. Ini adalah bagi menggambarkan secara keseluruhan kajian ini.

Bab 1: Pendahuluan

Bab 1 menerangkan pengenalan bagi kajian yang akan dijalankan dimana ia merangkumi masalah yang dihadapi oleh pengurusan bangunan kediaman berstrata dari aspek pengurusan fasiliti serta kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menguruskan bangunan kediaman mereka. Bab ini juga memberi gambaran awal dan matlamat kajian kes ini.

Bab 2: Elemen-Elemen Kompetensi bagi Ahli Perbadanan Pengurusan dalam Pengurusan Fasiliti

Bab 2 pula akan menyentuh tentang fungsi pengurusan fasiliti yang ada dalam menguruskan bangunan berstrata dan kompetensi yang perlu ada pada ahli Perbadanan Pengurusan dalam menjalankan fungsi pengurusan fasiliti.

Bab 3: Metodologi Kajian

Bab 3 membincangkan tentang metodologi kajian. Dua jenis data digunakan dalam kajian ini iaitu data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari kajian literatur melalui buku, media dan journal. Data primer pula diperoleh dari borang soal selidik. Bab ini juga membincangkan tentang kaedah yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

Bab 4: Penganalisan Data

Bab ini merupakan penentuan kajian ini. Dalam bab 4, semua data yang diperolehi akan dianalisa. Hasil dari kajian ini sangat penting kerana ia menentukan samada data yang diperolehi menyokong objektif kajian atau tidak.

Bab 5: Kesimpulan Dan Cadangan

Bab 5 adalah bab terakhir dalam kajian ini. Rumusan dan cadangan yang sesuai bagi menyelesaikan masalah-masalah yang dikenalpasti akan ditulis dalam bab ini.

1.8. Kesimpulan

Ringkasnya, bab ini memberikan suatu gambaran kasar secara menyeluruh tentang corak penyelidikan yang bakal dijalankan. Oleh itu, corak kajian hendaklah selari dengan objektif dan matlamat kajian.

Rujukan

Abdul Hakim Mohammed, Maimunah Sapri Dan Maizan Baba. *Pengurusan Fasiliti*. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor. 2006

Abel, M. H. *Competencies Management and Learning Organizational Memory*. Journal Of Knowledge Management 2008;12(6): 15–30.

Ahmad B. R., Adi-Irfan C. A. And Norngainy M. T. 2005. *The Effectiveness Factors Of Facilities Management In Multi-Ownership Housing*. Proceedings Of The 4th Management In Construction Researchers Association (MICRA)Conference. 4-5 May 2005. Kuala Lumpur: University Of Malaya

Alexander, K. (1996). “*Facilities Management : Theory And Practices*”. Great Britain : E & FN Spon.

Brackertz, Nicola. “*Relating Physical And Service Performance In Local Government Community Facilities.*” Journal of Facilities . 2006; 24(7/8): 280-291.

Hassan, R. (1977). *Families In Flats: A Study Of Low Income Families In Public Housing*. Singapore: Singapore University Press Pte. Ltd

Hui E. Y. Y. 2005. *Key Success Factors Of Building Management In Large & Dense Residential Estates*. Journal Of Facilities. Volume 23 Number 1/2. Pp. 47-62. MCB University Press

Kamaruzzaman, S. N, And E. M.A Zawawi. “*Development Of Facilities Management In Malaysia.*” Journal Of Facilities Management 2010; 8(1): 75–81.

Mariah, A. And A Hakim, M. (2011) *Malaysian Polytechnics Transformation Of Excellence Entails Competence In Facilities Management*, Int. J. Emerg. Sci., 1(3), 260-284

Mariah. A, A Hakim. M, Maimunah. S And Mohd Shahril. A.R (2013), *Transformation Of Malaysian Polytechnics Inevitabilities Facility Management Competencies*, Journal Of Global Management

Mariah Awang, Abd Hakim Mohammed, Fatin Syazwina Abdul Shukor Dan Suwaibatul Islamiah Abdullah Sani. (2010). *Pengurusan Fasiliti – Prospek Masa Depan Malaysia*. Social Sciences Postgraduate National Seminar (SSPNS), Berjaya Georgetown Hotel, Penang, School Of Social Sciences, USM; 2010, 22-23 November.

Mariah Awang, Abd Hakim Mohammed, Suwaibatul Islamiah Abdullah Sani And Fatin Syazwina Abdul Shukor. (2011). *Facilities Management Competency Imperative To Realise Transformation Polytechnic Goals*. Proceeding International Conference On Management. 13 - 14 June 2011, Hydro Hotel, Penang, Malaysia.

Mohd. Tawil. N, Che Ani.A.I, Ismar N.M.S, M.F.M. Zain (2006), *Management Difficulties In Managing High-Rise Residential Complexes In Malaysia: The Service Charge Aspect*, Recent Advances In Energy & Environment, Issn: 1790-5095

Peter Barret. (1995). “*Facilities Management : Towards Best Practice*”. Blackwell Science, UK

Quah, L.K. (1999). *Facilities Management And Maintenance: The Way Ahead Into The Millennium*, Proceedings From The International Symposium On Management, Maintenance & Modernisation Of Building Facilities, Mcgraw-Hill, Singapore.

Tan Kim Chwee & Teo Keng Chiong (1998), *The Maintenance Of Public Housing In Singapore* Times Academic Press 1998

Tiun, L. T. (2003). *Pengurusan Kompleks Kediaman Tinggi: Gambaran & Realiti*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Tiun, L. T (2006) *Managing High-Rise Residential Building In Malaysia: Where Are We?* Social Science Association, UPM, 8-10 August 2006, Faculty Of Ecology, UPM

Tuti, H. And A Hakim, M (2004). *Struktur, Strategi Dan Prestasi Pengurusan Fasiliti*. Utm

Zuhairuse Md Darus, Ahmad Ramly, Adi-Irfan Che-Ani & Norngainy Mohd Tawil (2006), *Correlational Study Between Facilities Management Components Of Multi Ownershiphousing In Malaysia: A Case Study Of Klang Valley*, ICCI 2006

Statutes:

Building And Common Property (Maintenance And Management) Act 2007 (Act 663)

Housingdevelopment Act (Control And Licensing) Regulations 1989

Strata Title Act 1985