

Evolusi Kaedah Pengurusan Kepuasan dalam Industri Pembinaan

Penulis Utama:

Md Asrul Nasid Masrom

E-mel:

asruln@uthm.edu.my

Abstrak: Buku ini sangat mudah untuk difahami kerana keterangan yang ringkas dan padat. Selain itu, buku ini mempunyai kelainan yang tersendiri di mana ia menjelaskan mengenai pengalaman pihak-pihak utama dalam melaksanakan projek pembinaan terutamanya dalam membongkar rahsia kepuasan mereka. Buku ini juga membincangkan beberapa elemen-elemen penting dalam mengambilkira tahap kepuasan kontraktor semasa mengendalikan projek pembinaan terutamanya di Malaysia, di mana ia dianggap penting untuk diketengahkan kepada sesiapa sahaja yang berminat dalam bidang pembinaan.

Kata Kunci: Pembinaan, kepuasan kontraktor (Co-S)

A low-angle photograph of a construction site. In the foreground, several workers wearing white hard hats and high-visibility yellow safety vests are seen from behind, looking towards the center. One worker on the left has their right hand raised. In the middle ground, a crane is lifting a large, dark, rectangular object from the sky. The background features several tall buildings under construction, with blue safety netting covering parts of them. The sky is clear and blue.

EVOLUSI KAEDAH PENGUKURAN KEPUASAN DALAM INDUSTRI PEMBINAAN

MD. ASRUL NASID MASROM



Penerbit
UTHM

EVOLUSI KAEDAH PENGUKURAN KEPUASAN DALAM INDUSTRI PEMBINAAN

MD. ASRUL NASID MASROM


Penerbit
UTHM
2017

© Penerbit UTHM
Cetakan Pertama 2017

Hak cipta terpelihara. Menghasilkan semula mana-mana artikel, ilustrasi dan kandungan buku ini dalam apa jua bentuk elektronik, mekanikal fotokopi, rakaman atau apa-apa bentuk tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada Pejabat Penerbit Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Parit Raja, Batu Pahat, Johor adalah dilarang. Mana-mana rundingan tertakluk kepada pengiraan royalti dan honorarium.

Perpustakaan Negara Malaysia Pengkatalogan Data Penerbitan

Md. Asrul Nasid Masrom

EVOLUSI KAEDAH PENGUKURAN KEPUASAN DALAM
INDUSTRI PEMBINAAN / MD. ASRUL NASID MASROM.

Includes index

Bibliography: page 65

ISBN 978-967-2110-41-5

1. Construction industry--Quality control. 2. Consumer satisfaction.

I. Judul.

624

Diterbitkan oleh:
Penerbit UTHM
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
86400 Parit Raja,
Batu Pahat, Johor
No. Tel: 07-453 8529
No. Faks: 07-453 6145

Laman web: <http://penerbit.uthm.edu.my>
E-mel: pt@uthm.edu.my
<http://e-bookstore.uthm.edu.my>

Penerbit UTHM adalah anggota
Majlis Penerbitan Ilmiah Malaysia
(MAPIM)

Dicetak oleh:
PERCETAKAN IMPIAN SDN. BHD.
No. 10, Jalan Bukit 8,
Kawasan Perindustrian Miel,
Bandar Baru Seri Alam,
81750 Masai, Johor

Dedikasi

*Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
Penerbit Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
Fakulti Pengurusan Teknologi dan Pemiagaan, UTHM
Jabatan Pengurusan Pembinaan, FPTP, UTHM
Rakan-rakan Seperjuangan
Keluarga tercinta*

Isi Kandungan

<i>Kata penghantar</i>	<i>ix</i>
<i>Prakata</i>	<i>xi</i>
<i>Penghargaan</i>	<i>xiii</i>

Bab 1 Industri Pembinaan Dan Pihak-Pihak Terlibat 1

Bab 2 Fenomena Pengukuran Kepuasan Dalam Industri Pembinaan 5

Gambaran Pengukuran Prestasi	5
Konsep Kepuasan Sebagai Pengukuran Prestasi	8
Kepuasan Dari Perspektif Yang Berbeza	8
Komponen Ukuran Kepuasan	11
Trend Pengukuran Kepuasan Dalam Sektor Pembinaan	13
Pengukuran Kepuasan Dan Penggunaannya Dalam Projek Pembinaan	14
Ringkasan Bab	15

Bab 3 Model Pengukuran Kepuasan Pihak-pihak Utama Dalam Projek Pembinaan 17

Model Pengukuran Kepuasan Dalam Industri Pembinaan	17
Had Pengukuran Kepuasan Yang Sedia Ada Dari Aspek Kepuasan Kontraktor (Co-S)	26
Ringkasan Bab	28

Bab 4 Pembangunan Model Kepuasan Kontraktor Terhadap Projek Pembinaan 31

Model Konsep Kepuasan Kontraktor (Co-S)	31
Dimensi Kepuasan Kontraktor (Co-S)	31

Prestasi Masa	33
Prestasi produk	33
Prestasi Reka bentuk	34
Prestasi Keselamatan	34
Keuntungan	34
Prestasi Perniagaan	35
Hubungan Pelbagai Pihak	36
Faktor Penyumbang (Co-S)	36
Faktor-Faktor Ketara	37
Faktor-Faktor Tidak Ketara	39
Faktor Tidak langsung	54
Ciri-Ciri Kontraktor	54
Ciri-Ciri Projek	56
Ringkasan Bab	58
Bab 5 Kesimpulan	61
Rumusan	61
Implikasi Pengukuran Kepuasan Kepada Kontraktor	62
Sumbangan Kepada Industri	62
• Implikasi Kepada Kontraktor Sebagai pembekal Perkhidmatan	62
• Implikasi Kepada Industri Pembinaan	62
<i>Bibliografi</i>	65
<i>Biografi</i>	67
<i>Indeks</i>	69

Kata Pengantar

Dengan nama Allah SWT yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puji dan syukur atas rahmat-Nya, yang telah melimpahkan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada saya untuk memberikan sepatah dua kata di ruangan ini. Umum maklum bahawa dalam menuju ke arah sebuah negara maju, pembangunan fizikal prasarana dan fasiliti berkualiti tinggi adalah amat diperlukan. Hal ini juga dilihat selari dengan Program Transformasi Industri Pembinaan (CITP) 2016-2020 yang telah diperkenalkan pada 10 September 2015. CITP adalah merupakan agenda negara bagi mentransformasikan industri pembinaan, dengan objektif utama untuk mengubah industri pembinaan supaya menjadi lebih produktif, pewujudan alam sekitar yang mampan, serta mampu bersaing di peringkat global di samping mengekalkan tumpuan kepada standard keselamatan dan kualiti yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan itu, adalah penting bagi pihak-pihak terlibat untuk mengutamakan kualiti dalam pelaksanaan sesuatu projek pembinaan dengan mengamalkan kaedah-kaedah yang lebih efektif dan inovatif. Di sini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi tahniah kepada penulis, Dr. Md. Asrul Nasid Masrom kerana telah berjaya menghasilkan buku ilmiah bertajuk *Evolusi Kaedah Pengukuran Kepuasan Dalam Industri Pembinaan*. Saya percaya buku yang berkisarkan tentang pengukuran prestasi projek pembinaan berdasarkan kepuasan pihak-pihak utama yang terlibat dalam pembinaan di Malaysia ini telah dihasilkan dengan penuh kesungguhan dan kegigihan melalui perkongsian pelbagai pihak dari aspek fizikal, mental dan ilmiah. Buku yang diterjemahkan hasil daripada kajian peringkat Doktor Falsafah (PhD) semasa di Queensland University of Technology (QUT), Australia ini mempunyai kekuatan yang tersendiri di mana ia padat dengan maklumat berkaitan pembangunan dan kelebihan-kelebihan penggunaan kaedah pengukuran kepuasan khususnya dalam bidang pembinaan. Dengan penghuraian yang disediakan, buku ini juga relevan untuk dijadikan bahan ilmiah.

Akhir sekali, saya mengharapkan semoga dengan terhasilnya buku ini ia dapat menjadi asas bagi mereka yang ingin mendalami aspek

pengukuran kepuasan dalam projek pada masa akan datang yang mana ianya masih lagi kurang diberi perhatian. Selain itu juga, buku ini diharapkan dapat memberi manfaat yang sewajarnya kepada semua pihak seperti ahli-ahli profesional dan bukan profesional yang terlibat dalam bidang pembinaan, ahli-ahli akademik serta pelajar-pelajar. Di sini, saya juga berharap agar buku ini dapat membakar semangat penulis untuk terus menghasilkan lebih banyak karya ilmiah yang lain pada masa akan datang di samping menyumbang elemen-elemen positif yang boleh diambil hikmahnya agar dapat memberikan inspirasi kepada pembaca semua.

Sekian terima kasih.

*Profesor Madya Dr. Mohd Lizam Mohd Diah,
Dekan Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, UTHM
Julai 2017*

Prakata

Pertama sekali, dipanjatkan rasa syukur ke hadrat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa kerana atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyiapkan penulisan ini sebagai penambah ilmu kita bersama. Buku yang diberi judul *Evolusi Kaedah Pengukuran Kepuasan Dalam Industri Pembinaan* mengupas model-model dan dimensi kepuasan terutamanya pihak-pihak utama dalam mengendalikan projek pembinaan yang mana ia adalah merupakan salah satu elemen penting bagi memastikan prestasi pelaksanaan projek pembinaan mencapai objektif pihak klien serta memuaskan pihak pengguna (*end user*). Buku ini membincangkan beberapa perkara penting dalam mengambil kira tahap kepuasan pihak-pihak utama semasa mengendalikan projek pembinaan terutamanya pihak kontraktor. Buku ini dimulakan dengan beberapa perkara umum mengenai pengukuran prestasi projek melalui kaedah pengukuran tahap kepuasan bagi beberapa pihak utama dalam projek pembinaan seperti klien, perunding, kontraktor dan pembeli rumah. Seterusnya, buku ini dilanjutkan dengan perbincangan yang meliputi beberapa tajuk khusus. Perbincangan dari Bab1 ke Bab 5 adalah dalam bentuk rangkaian. Pada akhir buku ini, beberapa perkara umum yang tidak sesuai disentuh di dalam bab-bab lain, tetapi ia dianggap penting untuk diketengahkan kepada pembaca.

Buku ini mengandungi lima bab yang merangkumi tajuk-tajuk berikut:

- Industri pembinaan dan pihak-pihak terlibat
- Fenomena pengukuran kepuasan dalam industri pembinaan
- Model pengukuran kepuasan pihak-pihak utama dalam projek pembinaan
- Pembangunan model kepuasan kontraktor terhadap projek pembinaan
- Kesimpulan

Semua perbincangan di dalam setiap bab adalah lebih menjurus kepada keperluan dan kepentingan mengukur kepuasan pihak-pihak utama

Penghargaan

Tiada kata-kata selain Alhamdulillah dan rasa bersyukur ke Hadrat Allah SWT di atas kurniaan-Nya buku yang bertajuk ***Evolusi Kaedah Pengukuran Kepuasan Dalam Industri Pembinaan*** ini dapat dihasilkan dengan jayanya. Ucapan jutaan terima kasih diucapkan kepada Penerbit Universiti Tun Hussein Onn Malaysia di atas peluang yang diberikan dalam menerbitkan buku ilmiah khususnya berkaitan dengan kaedah-kaedah pengukuran prestasi projek melalui pengukuran kepuasan. Secara khususnya buku ini menerangkan dengan lebih terperinci mengenai pengukuran kepuasan pihak-pihak utama terhadap projek pembinaan. Seterusnya, ucapan terima kasih diucapkan kepada Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan (FPTP), khususnya Jabatan Pengurusan Pembinaan di atas sumbangan pandangan dan idea rakan-rakan yang telah dikongsikan dalam menyiapkan penulisan buku ini.

Seterusnya, ucapan jutaan terima kasih juga diucapkan kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung mahupun secara tidak langsung dalam bersama-sama menyumbangkan tenaga dalam menyiapkan penulisan buku ini. Saya juga merakamkan ucapan terima kasih kepada isteri tersayang, Norsyamimi, Asadelle (anak), ahli keluarga dan rakan-rakan yang sentiasa memberi sokongan yang berterusan dan menjadi pembakar semangat sepanjang penghasilan buku ini. Tidak dilupakan kepada Hilmi yang banyak membantu dalam merealisasikan usaha ini. Akhir kata, saya amatlah berharap agar terhasilnya buku ilmiah ini, ia dapat meningkatkan sumber rujukan kepada masyarakat sejagat serta dapat memberi hikmah ke arah meningkatkan pengetahuan pembaca di luar sana.

Sekian Terima Kasih.

Asrul, April 2017

Singkatan

- CI-S - *Client Satisfaction*
- CU-S - *Customer Satisfisfaction*
- Ho-S - *Home Buyer Satisfaction*
- OC-S - *Occupant Satisfaction*
- Pt-S - *Participant Satisfaction*
- CoS-Mo - *Contractor Satisfaction Model*

Industri Pembinaan dan Pihak-Pihak terlibat

Bab 1

“Langkah kecil ini merupakan langkah besar buat manusia sejagat....”

Neil Armstrong

Penerbitan buku ini memfokuskan kepada isu dan masalah-masalah dalam industri pembinaan di Malaysia. Buku ini lebih tertumpu kepada pembentukan model pengukuran kepuasan pihak-pihak utama yang mana ia bertujuan untuk meningkatkan prestasi sesuatu projek pembinaan di Malaysia untuk jangka masa panjang. Maklumat yang dihuraikan dalam buku ini adalah diperolehi daripada klien, perunding dan kontraktor pembinaan di Malaysia yang terdiri dari pelbagai saiz termasuk syarikat-syarikat bersaiz besar, sederhana dan kecil. Skop buku ini tidak termasuk subkontraktor walaupun bilangan kumpulan ini adalah tinggi. Isu dan masalah dalam industri pembinaan di Malaysia yang dibincangkan dalam buku ini hanya berdasarkan proses reka bentuk pembinaan yang didapati sering berubah, kurangnya integrasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembinaan (klien, perunding dan kontraktor), komunikasi yang kurang berkesan, perubahan persekitaran dan kesukaran dalam pelaksanaan projek pembinaan. Akibat dari masalah tersebut, ia telah menyumbang kepada penurunan prestasi projek pembinaan yang ketara di Malaysia.

Dari perspektif global, kajian mengenai masalah yang berkaitan dengan prestasi projek pembinaan telah banyak dilaksanakan, terutamanya di negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Australia dan Britain di mana jumlah peningkatan penambahan kerja yang disebabkan oleh perubahan reka bentuk dalam projek pembinaan. Perkara ini dilihat telah memberi kesan kepada pihak-pihak utama seperti klien, perunding, dan kontraktor yang terlibat serta produktiviti sesebuah projek (Wambeke, Hsiang & Liu, 2011). Manakala, di negara-negara timur tengah, beberapa isu dalam industri pembinaan terutamanya

Fenomena Pengukuran Kepuasan dalam Industri Pembinaan

Bab 2

“Allah berikan rezeki melalui kita untuk kita kongsi dengan orang lain...”

Tan Sri Syed Mokhtar Al Bukhary

Bahagian ini menjelaskan kaedah-kaedah pengukuran kepuasan melalui model-model yang digunakan dalam projek pembinaan. Selain dari itu, evolusi pengukuran kepuasan yang digunakan dalam mengukur prestasi pembinaan juga dibincangkan dengan terperinci. Seterusnya, bab ini membincangkan beberapa jenis model pengukuran kepuasan yang ada dalam industri pembinaan. Gambaran penggunaan kaedah pengukuran kepuasan dalam projek-projek pembinaan juga dihuraikan dengan melihat kepada beberapa komponen kepuasan kontraktor dalam projek pembinaan.

GAMBARAN PENGUKURAN PRESTASI

Evolusi pengukuran prestasi telah melalui beberapa perubahan, terutamanya daripada pengukuran kepuasan secara objektif kepada subjektif seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.1. Pengukuran prestasi secara objektif adalah dengan menggunakan pendekatan matematik seperti tempoh masa pembinaan, kos projek pembinaan, dan kadar kemalangan di tapak bina, manakala pendekatan subjektif pula menggunakan pendapat pihak yang terlibat dalam proses pembinaan dan pertimbangan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam industri pembinaan seperti klien, perunding dan kontraktor. Antara aspek yang dilihat dalam perspektif subjektif biasanya adalah kualiti sesuatu projek pembinaan yang dijalankan dan kepuasan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembinaan.

Model Pengukuran Kepuasan Pihak-pihak Utama dalam Pembinaan

Bab 3

“Kejayaan itu selangkah di hadapan kepada yang mahu...”

Dr. HM Tuah Al-Haj

Bahagian ini menjelaskan model-model yang biasa digunakan dalam pengukuran tahap kepuasan bagi mengukur prestasi projek pembinaan. Bab ini juga membincangkan model-model pengukuran kepuasan yang telah diperkenalkan dalam industri pembinaan seperti kepuasan pihak klien (*Client Satisfaction-(Cl-S)*), pengukuran kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction-(Cu-S)*) dan pengukuran kepuasan bagi pembeli rumah (*Home Buyer Satisfaction-(Ho-S)*). Kepentingan kepuasan klien dan kepuasan pembeli rumah ini adalah untuk memastikan kualiti produk yang dihasilkan adalah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan pelanggan. Seterusnya, model kepuasan kontraktor (*Contractor Satisfaction-(Co-S)*) khususnya di Malaysia turut dibincangkan di akhir bab ini.

MODEL PENGUKURAN KEPUASAN DALAM INDUSTRI PEMBINAAN

Beberapa kajian lepas yang berkaitan pengukuran kepuasan dalam industri pembinaan dibincangkan dalam bab ini. Bahagian ini menjelaskan model kepuasan klien (Cl-S), pelanggan (Cu-S), pembeli rumah (Ho-S), dan pihak yang terlibat dalam projek (Pt-S) dan faktor-faktor yang berpotensi dalam mempengaruhi tahap kepuasan terhadap projek-projek daripada perspektif yang berbeza. Berdasarkan kepada beberapa kajian yang menggunakan konsep kepuasan, terdapat perbezaan dari segi pendekatan dan penggunaan konsep kepuasan. Ini kerana kebanyakan konsep kepuasan yang digunakan bergantung kepada lokasi, jenis pihak yang terlibat dan juga jenis projek. Jadual

Pembangunan Model Kepuasan Kontraktor Terhadap Projek Pembinaan

Bab 4

“Jangan biarkan apa yang berlaku semalam menggunakan masa kita hari ini..”

Profesor Dr. Muhaya

Bab ini menjelaskan beberapa kajian kepuasan yang berkaitan dengan prestasi, terutamanya yang digunakan dalam kajian bidang pembinaan. Seterusnya, bab ini juga membincangkan model konsep awal yang merangkumi tiga elemen iaitu dimensi utama Co-S, faktor-faktor penyumbang (faktor langsung), dan ciri-ciri (faktor-faktor tidak langsung). Lapan dimensi Co-S dikenal pasti, iaitu kos, masa, produk, reka bentuk, keselamatan, perniagaan, keuntungan dan hubungan. Manakala, faktor-faktor penyumbang adalah pihak yang terlibat dan prestasi projek. Bagi faktor-faktor tidak langsung pula terdiri daripada kontraktor dan ciri-ciri projek. Kesemua faktor-faktor ini akan dihuraiakan dalam bahagian seterusnya.

MODEL KONSEP KEPUASAN KONTRAKTOR (CO-S)

Keperluan yang semakin meningkat terhadap kaedah pengukuran kepuasan dalam industri pembinaan telah menggalakkan beberapa inisiatif untuk mengkaji tahap kepuasan kontraktor. Terdapat beberapa limitasi dalam model yang sediaada, terutamanya dari segi faktor, sampel (hanya berdasarkan kontraktor besar) dan juga faktor geografi (tertumpu di negara maju iaitu Britain sahaja). Hal ini seperti yang dijelaskan di dalam bab sebelum ini. Dengan mengambil kira limitasi tersebut, model kepuasan kontraktor telah dibentuk yang mana ia berdasarkan perspektif dan keperluan kontraktor di Malaysia.

Model konsep kepuasan kontraktor (*Contractor Satisfaction Model (CoSMo)*) ini biasanya dibangunkan dalam penyelidikan sains sosial, dan ditakrifkan sebagai perwakilan luaran dan sebahagian daripada

Kesimpulan

Bab 5

“Kelihatannya seperti semua itu adalah mustahil sampai semuanya terbukti...”

Nelson Mandela

Bab ini membincangkan rumusan model-model kepuasan yang berpotensi untuk digunakan dalam industri pembinaan bagi mengukur tahap kepuasan pihak-pihak utama dalam melaksanakan projek pembinaan. Seterusnya, bab ini juga membincangkan kepentingan pengukuran kepuasan kontraktor dalam sektor pembinaan. Di akhir bab ini, terdapat beberapa cadangan yang perlu diberi perhatian dalam usaha ke arah peningkatan kualiti projek dalam industri pembinaan.

RUMUSAN

Faktor utama kepuasan pihak-pihak terlibat terhadap prestasi projek telah dibincangkan dan juga dilihat mampu menyumbang kepada peningkatan prestasi sesebuah projek pembinaan. Elemen-elemen kepuasan yang dibincangkan juga didapati banyak mempengaruhi kepada kejayaan projek pembinaan yang dilaksanakan dengan mengambil kira kepada kepuasan kontraktor. Dalam pada masa yang sama juga, pendekatan yang digunakan dalam memastikan sesuatu projek dapat berjalan dengan lancar dari peringkat permulaan projek sehingga akhir projek adalah dengan pengaplikasian komunikasi yang berkesan dalam projek pembinaan. Dengan mengambil kira faktor ini, ia akan membolehkan kesemua pihak yang terlibat dalam projek pembinaan memperoleh faedah yang sama. Secara keseluruhannya, apa yang dapat dilihat adalah kepuasan kontraktor terhadap proses sesuatu projek pembinaan dijalankan akan memberi kesan yang positif terhadap prestasi projek.

Bibliografi

- Adel, A. K., & Skitmore, M. (2009). Causes of delays in Saudi Arabian public sector construction projects. *Construction Management & Economics*, 27(1), 3-23.
- CIDB. (2014). CIDB Construction Quarterly Bulletin - 2014.
- Soetanto, R., & Proverbs, D. G. (2004). Intelligent models for predicting levels of client satisfaction. *Journal of Construction Research*, 5(2), 233-253.
- Oliver, C. (1997). The influence of institutional and task environment relationships on organizational performance: The Canadian construction industry. *Journal of Management Studies*, 34(1), 99-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.