

KAJIAN TENTANG KETIDAKPUASAN HATI PELANGGAN TERHADAP KERJA-KERJA PENYELENGGARAAN

Ezmalissa Binti Mohamad Yasin¹, Nor Syaidatul Amira Binti Shaadun², Suvie a/p Eh Sai³,
Mohd Nasrun Mohd Nawi⁴

Kolej Perniagaan, Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik
Universiti Utara Malaysia, 06010, Sintok, Kedah, Malaysia

Email : lissayasin@yahoo.com¹, mirashaadun@ymail.com², suvielis@ymail.com³

ABSTRAK

Penyelenggaraan bangunan adalah merupakan aspek yang sangat penting dalam sesebuah organisasi, seperti yang sedia maklum ianya mempunyai pelbagai prospek dalam menjalankan penyelenggaraan bangunan. Pelbagai cara yang dilakukan oleh pihak kontraktor untuk memenuhi kehendak pelanggan. Walaupun pihak kontraktor berusaha semaksimum mungkin untuk memenuhi kehendak pelanggan namun terdapat segelintir pelanggan yang masih tidak puas hati hasil dari penyelenggaraan yang disediakan. Ketidakpuasan hati pelanggan akan memberikan sedikit impak kepada organisasi. Dengan ini, pelanggan akan mengambil keputusan untuk berpindah kepada organisasi lain. Disebabkan masalah ini, kajian telah dijalankan untuk mengenalpasti tahap ketidakpuasan hati pelanggan. Dengan ini, pelbagai kaedah dan cara untuk meningkatkan tahap ketidakpuasan hati pelanggan dapat diketahui.

Kata Kunci:

Pelanggan, Kontraktor, Organisasi

1.0 PENGENALAN

Dalam sesuatu perniagaan pelanggan merupakan golongan yang harus diberi perhatian yang cukup teliti. Hal ini kerana pelanggan memainkan peranan penting dalam dunia perniagaan, pelanggan juga berhak untuk memberikan keluhan dan cadangan kepada pengurus atau orang atasan. Dalam konteks ini, pihak pengurus harus mengetahui ciri-ciri yang di ingini oleh pelanggan bagi memenuhi segala kehendak pelanggan. Dengan adanya cara pemantauan atau pemerhatian yang dibuat oleh pihak pengurus mengenai masalah ketidakpuasan hati pelanggan dapat diatasi dengan cara yang mudah.

Ketidakpuasan hati pelanggan dalam kerja-kerja penyelenggaraan memberikan kesan yang baik kepada kontraktor kerana dari situ para kontraktor boleh mengubah cara menjalankan tugas dengan lebih baik. Antara salah satu contoh ketidakpuasan hati pelanggan ialah berkaitan dengan kebersihan, masalah ini selalu diutarakan oleh pelanggan kerana kebersihan adalah perkara yang penting untuk

memastikan kehidupan seharian masyarakat dalam keadaan yang selesa.

Hal ini tidak seharusnya dipandang remeh oleh pihak kontraktor kerana hal-hal seperti ini boleh menimbulkan masalah yang besar sekiranya para pelanggan sentiasa membuat aduan berkaitan apa yang terjadi pada tempat yang diduduki. Justeru pihak kontraktor seharusnya menyelidik dan memahami apa yang dikehendaki oleh pelanggan agar masalah tentang ketidakpuasan hati pelanggan dapat diatasi dengan begitu baik.

2.0 KAJIAN LEPAS

Ketidakpuasan hati pelanggan sering dikaitkan dengan isu kecacatan pada bangunan. Menurut pandangan Oyedele (2010), kecacatan pada bangunan berlaku akibat kekurangan pekerja yang berkemahiran dan terlepas pandang terhadap kerja-kerja yang dilakukan oleh kontraktor, kekurangan kos dan penggunaan bahan yang tidak bermutu tinggi yang akan mengakibatkan kecacatan berlaku. Bahan yang tidak berkualiti tinggi digunakan oleh kontraktor supaya dapat menjimatkan kos semasa proses pembinaan berlaku.

Sementara itu, Josephon Hammarlund (1999) menyatakan tidak banyak kajian mengenai kualiti pembinaan dan kecacatan bangunan yang dilakukan di peringkat reka bentuk dan semasa fasa pembinaan. Ini kerana kecacatan yang terdapat pada bangunan yang melibatkan penyelenggaraan atau operasi bangunan turut dipengaruhi oleh kecacatan yang berlaku dalam proses pembinaan. Menurut Josephon keperluan pengguna perlu dititikberatkan supaya kemahuan pengguna dapat dipenuhi.

Seterusnya, masalah kecacatan pada bangunan akan menimbulkan keadaan yang tidak selamat menurut (Osman, 2006). Pelanggan sering kali mengutarakan isu ketidakpuasan hati mereka mengenai kecacatan bangunan yang berlaku. Keadaan ini adalah disebabkan oleh sesetengah pihak yang tidak bertanggungjawab menyebabkan projek yang dijalankan tidak memenuhi spesifikasi dalam pembinaan bangunan.

Selain itu, menurut Yusof (2007), sekiranya penggunaan bahan binaan yang tidak berkualiti tinggi akan menyebabkan kerosakan yang cepat, mempunyai ketahanan yang rendah dan sensitif

terhadap persekitaran. Kesemua faktor yang dinyatakan ini secara tidak langsung akan mengakibatkan ketidakpuasan hati pelanggan terhadap kerja-kerja penyenggaraan yang dilakukan.

3.0 KAEDAH KAJIAN

3.1 Kajian soal selidik

Kajian soal selidik dilakukan untuk mendapatkan maklumat bagi penyelidikan tentang isu ketidakpuasan hati pelanggan terhadap penyenggaraan bangunan yang telah dijalankan. Borang soal selidik telah diedar kepada responden untuk mendapatkan maklumat tentang ketidakpuasan hati pelanggan dalam kerja-kerja penyenggaraan bangunan. Responden-responden ini terdiri daripada pemilik rumah, penyewa, badan pengurusan kawasan bangunan, kontraktor dan pemaju perumahan. Dengan mengadakan soal selidik, maklumat dapat diperolehi dan tahap ketidakpuasan hati pelanggan dapat dilihat dalam borang tersebut.

3.2 Temubual

Temubual dijalankan bagi mendapatkan maklumat secara terperinci dan lebih jelas. Proses temubual ini untuk mengenalpasti masalah yang menyebabkan berlakunya isu ketidakpuasan hati pelanggan terhadap kerja-kerja penyenggaraan yang dijalankan. Dalam kaedah temubual beberapa orang yang terlibat iaitu jurutera, arkitek, serta pemaju perumahan. Pihak-pihak yang terlibat dalam menjalankan kaedah temubual telah memberi kerjasama dan maklumat dapat dikumpul dengan mudah.

3.3 Kaedah pemerhatian

Kaedah pemerhatian telah dijalankan di kawasan bangunan dan kawasan perumahan yang sedang menjalankan kerja-kerja penyenggaraan. Pemerhatian yang dijalankan dari jarak jauh untuk mengetahui bagaimana pekerja dan kontraktor menjalankan penyenggaraan atau menggunakan bahan samaada berkualiti tinggi, tahan lama, dan tidak berkarat.

4.0 ANALISIS DATA

4.1 Faktor Ketidakpuasan Hati Pelanggan Terhadap Kerja Penyenggaraan Bangunan

4.1.1 Keretakan

Keretakan permukaan atau pada sambungan tembok merupakan kecacatan yang paling lazim di alami dalam pembinaan tembok bata dan konkrit. Keretakan berpunca daripada beberapa kemungkinan seperti;

- i. Pengecutan dan pengembangan yang berlaku pada tembok kerana cuaca berubah.
- ii. Mendapan berlaku kerana beban binaan yang berlebihan atau kegagalan asasnya.
- iii. Kekurangan dalam rekabentuk seperti besi tetulang yang tidak mencukupi dan sebagainya.
- iv. Kesilapan dalam kerja dan pengawalan seperti bata tidak dibasahkan sebelum di ikat, pengawetan tidak dilakukan, bancuhan mortar tidak mengikut nisbah yang ditentukan.
- v. Bahan-bahan yang bermutu seperti pasir mengandungi kelodak berlebihan.

Struktur konkrit tetulang memerlukan penyenggaraan minimum walaupun ianya mempunyai ketahanan yang tinggi berbanding bahan binaan yang lain. Ini disebabkan oleh konkrit tersebut akan mengalami kerosakan seperti keretakan atau kemusnahan disebabkan oleh beban berlebihan atau keadaan persekitaran.

Sebelum menilai tahap kerosakan yang dialami oleh konkrit dan kaedah untuk membaikinya maka kerja-kerja pemeriksaan dan penyiasatan bagi menentukan punca kerosakan tersebut perlu dilakukan terlebih dahulu. Contoh kes seperti kebakaran kerosakan konkrit jenis ini boleh dilihat dengan nyata. Walaubagaimanapun, kerosakan yang lain memerlukan penyiasatan dan ujian-ujian tertentu bagi menentukan punca kerosakannya. Tidak semua kerosakan berlaku tiba-tiba sebagai contohnya pemendapan yang berlaku pada asas bangunan atau beban keretakannya berlaku dengan mengambil masa yang panjang. Kemusnahan yang dialami oleh konkrit pula mengambil masa yang lama setelah binaan siap. Berdasarkan pengalaman, kemusnahan konkrit ini agak sukar dikenalpasti puncanya. Pembaikan keatasnya biasanya memerlukan kerja-kerja pembaikan semula memandangkan kesukaran mengenalpasti punca sebenar berlakunya kemusnahan konkrit.

4.1.2 Kecuaian Pekerja

Ketidakpuasan hati pelanggan terhadap kerja-kerja penyenggaraan adalah disebabkan oleh kecuaiannya pekerja. Pekerja yang bekerja dengan sikap malas atau tidak mempunyai sikap tanggungjawab terhadap kerja sering melakukan kesilapan dan melakukan kerja yang tidak sempurna. Kebanyakan pekerja yang bekerja ditapak binaan adalah buruh asing dan tidak mempunyai kemahiran dan dengan itu gaji yang diterima oleh pekerja adalah murah. Pekerja-pekerja binaan ini hanyalah memikirkan

untuk menyiapkan kerja dengan secepat mungkin tanpa mementingkan kualiti pembinaan.

5.0 PERBINCANGAN/CADANGAN

Melalui kajian yang telah dibuat, dapat dikenalpasti bahawa komunikasi antara dua hala iaitu pelanggan dan pemberi perkhidmatan adalah penting bagi mengelakkan jurang persefahaman antara kedua-dua pihak yang terlibat. Sekiranya perkara tersebut diambil ringan, maka banyak isu-isu yang akan timbul sehingga boleh menjejaskan nama baik syarikat dan pihak yang berkepentingan dengannya. Dalam menangani isu ini, suatu kaedah penyesuaian yang tepat untuk pelaksanaan kerja-kerja di tapak perlu diwujudkan agar peningkatan mutu pengurusan penyelenggaraan akan bertambah baik.

Selain itu, pengurusan penyelenggaraan yang berkualiti juga akan memberikan impak yang baik kepada pihak pemberi perkhidmatan dan pihak yang berkepentingan.

Walaubagaimanapun pelaksanaannya tidak semudah yang dijangka. Ini adalah kerana pengurusan penyelenggaraan akan berhadapan dengan pelbagai ragam daripada pelanggan yang mempunyai harapan yang tinggi bagi menjamin keberfungsian sesuatu peralatan atau kelengkapan yang digunakan semasa kerja-kerja penyelenggaraan sedang dijalankan.

Seterusnya, wujudnya Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP) di dalam pengurusan penyelenggaraan fasiliti akan mengukuhkan lagi jalinan kerjasama antara pihak pemberi perkhidmatan dengan pelanggannya. PTP merupakan satu mekanisme yang menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh pemberi perkhidmatan iaitu memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan. Malah, ianya adalah satu dokumen pernyataan mengenai pelbagai peringkat perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan atau pengguna di mana merujuk kepada ketentuan masa, kekerapan, kos dan lain-lain yang selaras dengan kehendak pengurusan.

Proses PTP merupakan proses yang berterusan dan memerlukan komitmen yang tinggi di peringkat pengurusan atasan, bagi memastikan bukan sahaja PTP ini dilaksanakan dengan baik tetapi juga perkhidmatan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan sempurna dan efektif.

6.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, pengurusan bangunan dan penyelenggaraan adalah sangat penting kepada sesebuah organisasi. Pengurusan bangunan meliputi segala pelaksanaan terhadap bangunan tersebut. Pengurusan bangunan perlulah merangkumi pelbagai aspek sama ada dalam dan luar bangunan.

Manakala, penyelenggaraan berfokus kepada kerja membaiki pulih apa jua kecacatan yang terdapat dalam sesebuah bangunan tersebut. Penyelenggaraan sangat penting kerana jika terdapat kecacatan dalam sesebuah bangunan ini akan mengakibatkan segala aktiviti berjalan dengan pelbagai kekurangan. Pengurusan bangunan dan penyelenggaraan bangunan merupakan satu perkara yang amat dititik beratkan dalam sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat organisasi. Segala pelaksanaan juga perlu dilakukan dengan cara yang baik.

Dalam mencapai segala yang diinginkan oleh pelanggan, kontraktor seharusnya membuat rujukan terlebih dahulu mengenai keinginan pelanggan. Keseluruhan permintaan atau keinginan pelanggan adalah sama dan mereka mahukan yang terbaik dalam setiap sudut. Salah satunya adalah penyelesaian yang berpanjangan di sekitar kawasan kediaman mereka. Oleh yang demikian, kontraktor harus meneliti dengan lebih baik segala keperluan yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan ini, pelanggan akan mencapai kepuasan hati mereka walaupun tidak sampai ke tahap 100% yang memenuhi kehendak diri mereka.

RUJUKAN

Zakaria, H., Arifin, K., Ahmad, S., Aiyub, K. dan Fisal, Z. (2009). *Pengurusan Fasiliti Dalam Penyelenggaraan Bangunan: Amalan Kualiti, Keselamatan dan Kesihatan*: Journal of Techno-Social