

<https://kampusuols.com/article/422285/Uni-Kita/CETUSAN/Membongkar-tahap-kepuasan-pihak-pihak-utama-dalam-projek-pembinaan>

Membongkar tahap kepuasan pihak-pihak utama dalam projek pembinaan

DR. MD. ASRUL NASID MASROM, UTHM 7 August 2018

Isu-isu berkaitan dengan kualiti projek pembinaan, tempoh penyiapan projek yang tidak mengikut masa yang ditetapkan, kos projek melebihi daripada peruntukan pihak klien dan juga kegagalan dalam memberikan kepuasan yang maksimum kepada semua pihak terlibat bukanlah merupakan cabaran baru dalam industri pembinaan.

Pada tanggal 10 September 2015, Program Transformasi Industri Pembinaan (CITP) 2016-2020 telah diperkenalkan yang mana ia merupakan agenda kebangsaan Malaysia dalam mentransformasikan industri pembinaan, dengan objektif utamanya untuk mengubah industri pembinaan agar menjadi lebih produktif, dan mempunyai daya saing di peringkat global yang lebih kompetitif.

Adalah menjadi tunjang utama untuk memastikan tahap kepuasan semua pihak utama (klien, kontraktor utama, perunding dan subkontraktor) yang terlibat dalam projek pembinaan berskala besar, sederhana dan kecil dapat dicapai secara maksimum.

Walaupun kesemua pihak ini mempunyai objektif yang sama iaitu untuk mencapai prestasi projek yang positif (menyiapkan projek dalam masa, kos dan kualiti yang ditetapkan), namun ia bukanlah semudah yang dijangkakan. Ini kerana setiap individu yang terlibat mempunyai kepakaran, latar belakang akademik, tahap kompetensi, kepakaran dan pengalaman yang berbeza-beza serta tahap kepuasan dan motivasi yang berlainan. Adakah hal ini telah diberi perhatian sewajarnya?

Sepertimana semua maklum, tahap kepuasan sesuatu pihak amat sukar dinilai kerana ia sangat subjektif untuk diterjemah dan diukur. Menurut beberapa penyelidik terkenal dunia dalam bidang psikologi, perkataan 'kepuasan' adalah gabungan daripada perkataan Latin, iaitu satis bermakna cukup dan facere pula membawa maksud untuk melakukan atau membuat. Berdasarkan definisi ini, kepuasan boleh ditafsirkan sebagai suatu keputusan yang diperolehi di antara jangkaan individu pada peringkat awalan dan persepsi yang telah diperolehi di peringkat akhir.

Sungguhpun definisi kepuasan seringkali dibahaskan, namun konsep pengukuran kepuasan masih lagi penting dalam kebanyakan bidang yang menjalankan kajian prestasi berteraskan individu, organisasi dan

juga projek. Hal ini tidak boleh dipandang remeh di mana “konsep pengukuran kepuasan” telah digunakan secara komprehensif dalam bidang psikologi, perniagaan, pemasaran, ekonomi, dan kini ia digunakan secara ekstensif dalam bidang pengurusan pembinaan.

Kaedah ini semakin mendapat perhatian kerana ia membantu dalam memastikan projek pembinaan dapat disiapkan mengikut kualiti, kos dan tempoh masa ditetapkan. Kaedah ini semakin mendapat perhatian kerana ia membantu dalam memastikan projek pembinaan dapat disiapkan mengikut kualiti, kos dan tempoh masa ditetapkan.

Namun begitu, adakah penggunaan kaedah pengukuran kepuasan ini selari dengan penambahbaikan pengurusan projek pembinaan secara keseluruhan? Adakah ia masih dianggap relevan? Adakah graduan-graduan, ahli-ahli akademik dan profesional mengambil endah mengenai perkara ini?

Masihkah relevan kaedah pengukuran kepuasan dalam sektor pembinaan?

Pada masa kini, terdapat pelbagai model pengukuran prestasi projek pembinaan berteraskan kepuasan telah dibangunkan. Ia selari dengan pembangunan infrastruktur yang kian pesat, penggunaan data yang besar dan juga teknologi yang maju. Sebagai graduan (terutamanya dalam jurusan pengurusan pembinaan dan kejuruteraan awam) yang bakal menjadi peneraju dalam pembangunan infrastruktur negara, mereka perlulah celik dan peka dengan kaedah-kaedah pengukuran kepuasan terkini.

Setakat ini, pelbagai kaedah pengukuran kepuasan telah dibangunkan dengan penilaian tahap kepuasan individu yang berbeza dalam industri pembinaan secara manual ataupun online, sebagai contoh kepuasan klien (Client Satisfaction), kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction), kepuasan pembeli rumah (Home-buyer Satisfaction), kepuasan pihak terlibat (Participant satisfaction), kepuasan pihak perunding (Consultant satisfaction) dan kepuasan kontraktor (Contractor Satisfaction).

Konsep pengukuran kepuasan dilihat telah berkembang dalam industri pembinaan bermula awal tahun 2000. Bagi mencapai prestasi projek pembinaan yang lebih baik, pengukuran kepuasan secara menyeluruh adalah diperlukan dengan mengambil kira semua pihak yang terlibat (klien, arkitek, jurutera, jurukur bahan, kontraktor dan pembekal).

Konsep kepuasan masih dilihat baharu dalam industri pembinaan. Konsep kepuasan masih dilihat baharu dalam industri pembinaan.

Namun, kelebihan pendekatan ini masih lagi menjadi tanda tanya dan dipandang skeptikal oleh ahli-ahli akademik dan profesional. Ini jelas di mana tahap kepuasan pihak kontraktor yang merupakan salah seorang pihak yang bertanggungjawab untuk membangunkan projek pembinaan mengikut kontrak yang telah ditetapkan dilihat masih kurang mendapat perhatian secara meluas.

Hanya beberapa negara-negara maju seperti United Kingdom, Amerika Syarikat, dan Singapura, di mana ia mencadangkan bahawa konsep ini mempunyai nilai yang sangat positif sebagai pengesan masalah pada peringkat awal projek. Namun begitu, kajian secara empirikal kepuasan kontraktor ini, terutama bagi negara-negara membangun seperti Malaysia masih lagi dilihat baru, janggal, kurang mendapat perhatian dan belum dilaksanakan secara meluas.

Apa yang dapat disimpulkan, penggunaan kaedah pengukuran kepuasan dalam sektor pembinaan adalah masih relevan di mana ia bergantung kepada objektif dan jenis penilaian pihak-pihak yang terlibat dalam sesuatu projek pembangunan. Eksplorasi pengukuran kepuasan dalam projek pembinaan perlu diperluaskan lagi secara konsisten, sistematik dan berkala oleh semua pihak (kerajaan dan swasta) sama ada di peringkat institusi pengajian tinggi, nasional mahupun global. Pihak-pihak yang terlibat dalam sesuatu projek pembinaan juga perlu lebih proaktif dalam menggunakan kaedah pengukuran kepuasan yang telah diubahsuai secara inovatif dan kreatif ini dalam memperkasakan lagi budaya kerja yang lebih harmoni dan lebih bersikap terbuka.

DR ASRUL

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM)