

**INOVASI RANGKA TINDAK MUZIUM NEGERI
KEDAH MENGIKUT KAEDAH REKA BENTUK
PERKHIDMATAN**

**MOHAMAD MUJAHID KHAN BIN
MOHAMAD DIN KHAN**

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

2020

**INOVASI RANGKA TINDAK MUZIUM NEGERI
KEDAH MENGIKUT KAEDAH REKA BENTUK
PERKHIDMATAN**

oleh

**MOHAMAD MUJAHID KHAN BIN
MOHAMAD DIN KHAN**

**Tesis diserahkan untuk
memenuhi keperluan bagi
Ijazah Sarjana Sastera**

November 2020

PENGHARGAAN

Penghargaan pengkaji yang setinggi-tingginya kepada penyelia utama Dr. Ahmad Zuhairi Abdul Majid yang telah menyelia pengkaji dengan bersungguh-sungguh. Atas bimbingan dan nasihat beliau, pengkaji berjaya menulis dan menyelesaikan tesis ini. Setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr. Ahmad Zuhairi Abdul Majid juga di atas pengenalan topik tesis kepada pengkaji. Ianya memberi pengalaman yang baru untuk pengkaji melakukan kajian terhadap topik yang telah diperkenalkan. Terima kasih juga pengkaji ucapkan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung ataupun tidak dalam membantu pengkaji untuk melaksanakan tesis ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga dan rakan – rakan pengkaji yang memberi sokongan sepanjang proses menyiapkan tesis.

ISI KANDUNGAN

PENGHARGAAN	ii
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI RAJAH	vi
SENARAI GAMBAR	vii
SENARAI JADUAL	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB 1	1
Pengenalan	1
1.0	1
1.1 Latar Belakang Kajian.....	1
1.2 Pernyataan Masalah	3
1.3 Soalan Penyelidikan	4
1.4 Objektif Kajian.....	4
1.5 Skop Kajian.....	5
1.6 Rangka Kerja Konseptual	6
BAB 2	8
KAJIAN LITERATUR	8
2.0 Pengenalan	8
2.1 Muzium	9
2.1.1 Definisi Muzium.....	9
2.2 Reka Bentuk Perkhidmatan.....	10
2.2.1 Definisi Reka Bentuk Perkhidmatan.....	10
2.3 Sejarah Penyelidikan Reka Bentuk Inovasi Perkhidmatan	11
2.4 Kaitan Reka Bentuk Perkhidmatan	14

BAB 3	15
METODOLOGI.....	15
3.0 Pengenalan	15
3.1 Reka Bentuk Penyelidikan Deskriptif.....	15
3.2 Rangka Kerja Kajian	17
3.2.1 Fasa 1: Ulasan Literatur.....	18
3.2.2 Fasa 2: Pengumpulan Data.....	18
3.2.3 Fasa 3: Cadangan dan Kesimpulan	19
3.3 Reka Bentuk Penyelidikan	19
3.4 Persampelan	20
3.4.1 Persampelan rawak mudah.....	21
3.4.2 Gambaran Keseluruhan Pengunjung	21
3.5 Ringkasan.....	22
BAB 4	23
HASIL KAJIAN.....	23
4.0 Pengenalan	23
4.1 Persempadanan kajian.....	23
4.2 Had Kajian	24
4.3 Prosedur pengumpulan data	25
4.3.1 Prosedur soal selidik	25
4.3.2 Prosedur temu bual.....	25
4.4 Ringkasan.....	26
BAB 5	27
DATA ANALISIS	27
5.0 Pengenalan	27
5.1 Analisis Temu Bual.....	27
5.1.1 Ringkasan Temu Bual Responden 1	28

5.1.2	Ringkasan Temu Bual Responden 2.....	28
5.1.3	Kesimpulan Pernyataan Responden.....	29
5.2	Pemerhatian Luar dan Dalam Muzium Negeri Kedah.....	30
5.2.1	Reka Bentuk Perkhidmatan Muzium Negeri Kedah	36
5.3	Analisis Soal Selidik	37
5.4	Analisis Kluster Terhadap Komponen Soal Selidik	37
5.4.1	Keberkesanan Persekitaran Luaran.....	39
5.3.2	Keberkesanan Persekitaran Dalaman	41
5.3.3	Reka Bentuk Melalui Dorongan Pengguna.....	43
5.3.4	Serviskap (<i>Servicescape</i>).....	45
5.3.5	Plot Komponen Bagi Keseluruhan Atribut.....	47
5.5	Ringkasan.....	50
BAB 6		51
KESIMPULAN DAN CADANGAN.....		51
6.0	Pengenalan	51
6.1	Hasil Kajian Berkaitan Objektif.....	52
6.1.1.	Hasil Objektif Pertama	52
6.1.2	Hasil Objektif Kedua	54
6.1.3	Hasil Objektif Ketiga.....	55
6.2	Sumbangan Hasil Penyelidikan.....	58
6.2.1	Sumbangan kepada Pengajaran dan Pembelajaran Reka Bentuk	58
6.2.2	Sumbangan kepada Industri Reka Bentuk Perkhidmatan Berinovasi	59
6.3	Cadangan untuk kajian akan datang.....	60
BIBLIOGRAFI.....		61
APENDIKS		

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 1.0	Rangka kerja konseptual.....6
Rajah 2.1	Evolusi pembangunan perkhidmatan dan penyelidikan reka bentuk.....13
Rajah 3.1	Rangka kerja kaedah kajian.....16
Rajah 3.2	Carta aliran rangka kerja kajian.....18
Rajah 5.1	Analisis diskriptif kepada permasalahan yang dihadapi oleh pengunjung melalui soal selidik..... 40
Rajah 5.2.	Diskriptif bagi keberkesanan persekitaran luaran.....41
Rajah 5.3	Analisis plot komponen bagi persekitaran luaran..... 42
Rajah 5.4	Diskriptif analisis bagi keberkesanan persekitaran dalaman..... 43
Rajah 5.5	Analisis plot komponen bagi ‘persekitaran dalaman’44
Rajah 5.6	Diskriptif analisis bagi rekabentuk melalui dorongan pengguna.....45
Rajah 5.7	Analisis plot komponen bagi ‘dorongan pengguna’ 46
Rajah 5.8	Diskriptif analisis bagi ‘serviskap’47
Rajah 5.9	Analisis plot komponen bagi ‘serviskap’ 48
Rajah 5.10	Plot komponen untuk keseluruhan atribut..... 49
Rajah 5.11	Anggaran pelan rangka tindak perkhidmatan sedia ada melalui pemerhatian.....50
Rajah 6.1	Rumusan dari analisis faktor berkaitan permasalahan yang dikenal pasti.....55
Rajah 6.2	Cadangan Pelan Rangka Tindak Perkhidmatan Muzium Negeri Kedah.....57

SENARAI GAMBAR

	Halaman
Gambar 5.1 Keadaan persekitaran dan luaran Muzium Negeri Kedah.....	31
Gambar 5.2 Ruang berhampiran pintu masuk dan kaunter.....	32
Gambar 5.3 Pintu masuk ke ruang pameran.....	33
Gambar 5.4 Sebahagian dari ruang pameran artifak sejarah.....	34
Gambar 5.5 Ruang tangga utama ke tingkat atas.....	35
Gambar 5.6 Ruang tangga.....	35
Gambar 5.7 Ruang pameran yang gelap tiada pencahayaan.....	36
Gambar 5.8 Ruang pencahayaan yang ditutup.....	36
Gambar 5.9 Ruang pameran artifak sejarah.....	37
Gambar 5.10 Ruang pameran artifak sejarah.....	38

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 Kaedah yang digunakan untuk menjawab soalan kajian dan mencapai matlamat objektif.....	21
Jadual 6.1 Permasalahan pengunjung ketika melawat Muzium Negeri Kedah.....	50
Jadual 6.2 Permasalahan lain yang perlu bagi penambahbaikan.....	50

INOVASI RANGKA TINDAK MUZIUM KEDAH MENGIKUT KAEDAH REKA BENTUK PERKHIDMATAN

ABSTRAK

Muzium Kedah merupakan salah satu tempat tarikan utama di negeri Kedah. Rekabentuk perkhidmatan merupakan bidang yang masih kurang diberi penekanan oleh pihak yang terlibat. Ianya bertujuan untuk memberi keselesaan terhadap pengunjung dan meningkatkan kualiti muzium. Penyelidikan ini bertujuan mengkaji aspek keberkesanan rangka tindak perkhidmatan di Muzium negeri Kedah. Kajian juga merangkumi persepsi dan penerimaan pengunjung terhadap aspek rangka tindak perkhidmatan dan sejauh mana tahap keselesaan pengunjung. Kemudahan, keselesaan dan keselamatan merupakan aspek yang perlu difokuskan untuk menjadikan rangka tindak perkhidmatan lebih efektif. Pada peringkat permulaan, sesi temuduga dan soal selidik dilakukan untuk mengetahui tahap keberkesanan pelan rangka tindak perkhidmatan yang sedia ada. Setiap data yang diperolehi daripada soal selidik digunakan untuk mengenal pasti punca permasalahan pelan rangka tindak perkhidmatan Muzium Kedah. Penyelidikan ini juga memberi impak terhadap produk ketara yang terdapat diruang pameran. Dengan adanya cadangan inovasi rangka tindak perkhidmatan, setiap ruangan menjadi lebih berkesan dari segi penyampaian. Keseluruhan kajian ini dapat membantu pihak-pihak terbabit di kalangan kurator dan perekabentuk pameran sebagai bahan rujukan pada masa hadapan dalam mengaplikasikan rekabentuk aliran perkhidmatan bagi menarik perhatian pengunjung dimana merangkumi aspek keselesaan dan estetika.

**KEDAH STATE MUSEUM BLUEPRINT DEVELOPED FROM SERVICE
INNOVATION DESIGN PRACTICE**

ABSTRACT

Kedah State Museum is one of the main attractions in the state of Kedah. Service design is an area that is still not emphasized by the parties involved. It aims to provide comfort to visitors and improve the quality of the museum. The purpose of this research is to study the effectiveness of the service framework at the Kedah State Museum. The study also includes the perception and acceptance of visitors on aspects of the service framework and the extent to which guests are comfortable. Convenience, comfort and safety are aspects that need to be focused on to make the service framework more effective. Initially, interviews and questionnaires being conducted to determine the effectiveness of the existing framework. Any data obtained from the questionnaire being used to identify the cause of the problem at the Kedah State Museum. This research will also have an impact on the significant products available at the exhibition. With the suggestion of a service-based innovation framework, each room will be effective in terms of delivery information. The whole study will help the parties involved such as museum curator and exhibition designer as future reference material in the implementation of design flow services to attract visitors' attention covering aspects of comfort and aesthetics.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Bab ini bermula dengan pengenalan kepada kajian tentang rangka tindak perkhidmatan (*blueprint*) pengunjung Muzium Negeri Kedah. Seterusnya, perbincangan mengenai latar belakang kajian ini diikuti dengan pernyataan masalah, soalan kajian dan objektif kajian. Untuk mencapai objektif kajian, hipotesis akan dikemukakan dalam bab ini bersama-sama dengan perbincangan mengenai justifikasi penyelidikan.

1.1 Latar Belakang Kajian

Muzium adalah sebuah institusi yang mengumpul, memelihara, mentafsir dan memaparkan koleksi yang penting dari segi saintifik, seni, budaya atau sejarah untuk dijadikan sumber pendidikan kepada orang ramai melalui pameran kekal atau sementara (Wittlin, 1970). Kebanyakan muzium besar terletak di bandar-bandar utama. Muzium mempunyai pelbagai matlamat. Salah satunya adalah untuk menggunakan perkhidmatan penyelidik dan pakar-pakar untuk berkhidmat kepada orang ramai. Sejarah penubuhan Muzium negeri Kedah mempunyai pertalian yang rapat dengan Persatuan Sejarah Kedah. Pada 3 Februari 1957, Muzium Negeri Kedah telah ditubuhkan di bawah pemerintahan Menteri Besar Kedah iaitu Yang Amat Berhormat Tan Sri Tunku Ismail bin Tunku Yahya. Masalah ruang menjadi

penyumbang utama kepada masalah untuk mengembangkan aktiviti muzium pada peringkat awal penubuhannya, malah sistem penyimpanan dan pameran artifak menjadi tidak sempurna. Pada Julai 1964, Muzium Sejarah Kedah telah bertukar nama kepada Muzium Negeri Kedah dan pada akhir November 1997, bangunan baru untuk Muzium Kedah telah siap dibina. Institusi muzium telah melalui era baru dan perkembangannya sangat meluas dengan tertubuhnya muzium-muzium yang moden. Secara tidak langsung, aliran perkhidmatan pengunjung merupakan aspek perlu difokuskan untuk memberi kepuasan kepada orang ramai ketika menghabiskan masa di muzium. Muzium memainkan peranan yang penting dalam menyediakan dan memberi kefahaman identiti dan hak kekitaan terhadap sesuatu tempat mahupun komuniti (Paine, *Museum Basics*, 1993).

Aliran perkhidmatan pengunjung merangkumi segala aspek sama ada dari segi penyampaian dan persembahan mahupun pencahayaan. Ianya juga memberi penekanan terhadap arah tuju aliran pengunjung, penyampaian info, pakaian seragam, papan tanda dan sebagainya. Reka bentuk perkhidmatan membantu untuk meningkatkan tahap inovatif dan mempertingkatkan perkhidmatan supaya membuatkan ianya lebih berguna, boleh digunakan, wajar untuk pengunjung dan cekap serta berkesan untuk organisasi (Moritz, 2011). Sebelum ini perkhidmatan muzium hanya bergantung kepada kepuasan pengunjung. Peredaran masa telah membuatkan ianya tidak relevan lagi jika hanya bergantung kepada kepuasan semata-mata. Malah kualiti amat dititik beratkan untuk memberi kemudahan kepada pengunjung. Dalam kajian ini penyelidik akan mewujudkan prinsip dan kaedah sebelum memberi strategi baru dalam mereka bentuk aliran perkhidmatan.

1.2 Pernyataan Masalah

Muzium Negeri Kedah masih bersifat stereotaip, tidak menarik dan tidak mampu merangsang pengunjung untuk ke muzium lagi. Ianya juga belum berada pada kualiti yang baik untuk rangka tindak perkhidmatan kerana ianya belum pernah dipraktikkan oleh pengurusan pihak Muzium Negeri Kedah. Menurut pengarah Muzium Negeri Kedah (Shukri, 2015), Muzium Negeri Kedah belum pernah mengimplementasikan rangka tindak perkhidmatan. Hanya terdapat beberapa pasukan rekabentuk dalaman yang mengendalikan aturan dalaman. Keadaan menjadi semakin mendukacitakan kerana aspek tersebut menjadi punca kepada ketidakselesaan kepada pengunjung dan kekurangan jumlah pengunjung.

Reka bentuk aliran perkhidmatan bukan sahaja difokuskan pada rangka tindak perkhidmatan malah ianya juga berkaitan dengan serviskap yang merangkumi bukti fizikal seperti pakaian seragam, tiket, papan tanda, perabot, ruang rehat dan lain-lain yang berkaitan dengan ruang pameran dimana pengunjung berinteraksi samada secara langsung ataupun tidak semasa lawatan.

Sebagai sebuah muzium yang berstatus muzium negeri, ianya dianggap kekurangan dari segi kualiti yang disediakan dan tidak sesuai dengan peredaran masa zaman sekarang. Reka bentuk aliran perkhidmatan adalah penting bagi setiap organisasi yang mengendali ruang pameran tetap dimana ianya berinteraksi secara langsung mahupun tidak dengan pengunjung untuk memberi pengalaman semasa lawatan.

1.3 Soalan Penyelidikan

Beberapa persoalan perlu dijawab sebelum mengenal pasti pernyataan masalah di dalam kajian ini.

1. Apakah permasalahan yang dihadapi oleh pengunjung ketika melawat Muzium Kedah?
2. Dimanakah bahagian yang perlu difokuskan bagi memberi kesan terhadap kualiti aliran pengunjung?
3. Bagaimanakah pihak muzium dapat meningkatkan kualiti servis?

1.4 Objektif Kajian

Tujuan utama kajian ini adalah untuk melakukan penyelidikan penambahbaikan reka bentuk aliran perkhidmatan pengunjung di Muzium Kedah. Kajian ini dapat membantu penyelidik untuk mengenalpasti permasalahan utama dan kaedah untuk mereka bentuk aliran perkhidmatan yang berkualiti. Objektif penyelidikan adalah seperti berikut: -

1. Menenal pasti permasalahan pengunjung ketika melawat Muzium Negeri Kedah.
2. Menganalisis permasalahan dengan memberi fokus terhadap faktor luaran, dalaman, dorongan pengguna dan serviskap.
3. Mencadangkan strategi yang bersesuaian beserta dengan aliran perkhidmatan pengunjung yang efektif untuk dipraktikkan di Muzium Negeri Kedah.

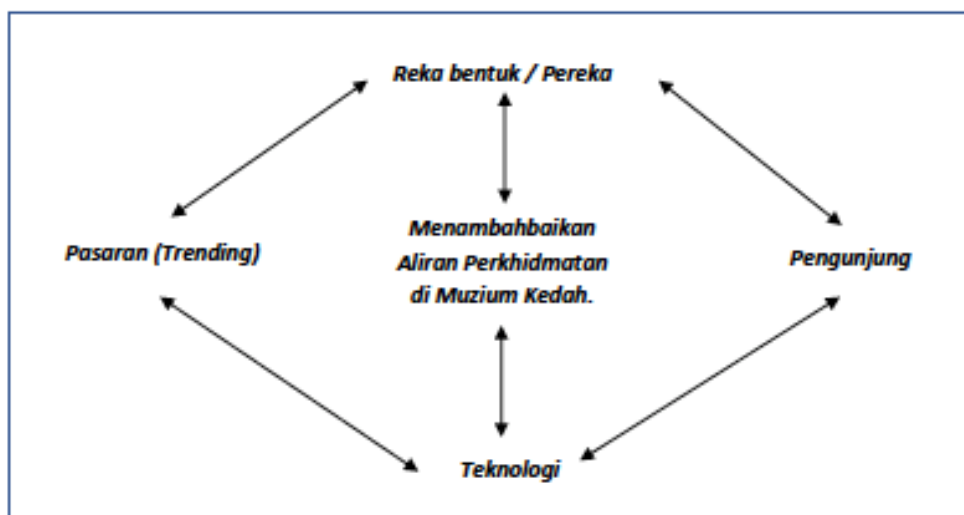
1.5 Skop Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mendapat maklumat tentang kerangka tindak bagi aliran perkhidmatan di Muzium Negeri Kedah di Alor Setar, iaitu ibu negeri Kedah. Muzium Kedah dipilih dalam kajian ini berdasarkan sistem yang sedia ada agak tidak bersesuaian dengan piawaian yang ditetapkan untuk sesebuah muzium yang bertaraf muzium negeri. Sekurang-kurangnya 100 responden dipilih untuk melakukan kajian soal selidik dan 5 kurator muzium dipilih untuk di temubual. Setiap responden dipilih adalah daripada golongan pengunjung yang melawat Muzium Kedah samada dari dalam mahupun luar negeri. Penyelidik akan menganalisis data yang diperolehi daripada responden berdasarkan soalan yang diberikan. Kajian ini juga akan dapat membuktikan tahap kualiti yang sedia ada. Penyelidik percaya dengan kajian ini pihak muzium dapat meningkatkan kualiti untuk menjadikan ianya salah satu tempat yang menarik.

Merekabentuk dan penambahbaikan aliran perkhidmatan Muzium Kedah akan memberikan pengunjung pengalaman yang baru ketika melakukan lawatan. Kesedaran untuk pengalaman ini perlu melalui proses menganalisis data dan mengesahkan penemuan, maka perkhidmatan yang berjaya boleh menjadi kenyataan dalam model baru teori untuk penambah baikan aliran perkhidmatan muzium. Memberi kepuasan terhadap pengunjung pada masa kini dan akan datang melalui zaman moden dengan kepercayaan yang baharu dan cara hidup adalah sangat berbeza dengan generasi yang terdahulu. Melalui penyelidikan ini, penyelidik berharap kajian ini dapat digunakan oleh pihak muzium dan perekabentuk untuk dijadikan sumber rujukan bagi tindakan-tindakan selanjutnya.

1.6 Rangka Kerja Konseptual

Strategi dan kaedah baru dalam reka bentuk aliran perkhidmatan akan meningkatkan tahap pereka dari segi pendidikan dan kreativiti industri yang sesuai untuk generasi akan datang. Pengunjung perlu merasai peningkatan kualiti aliran perkhidmatan supaya mereka akan memberi kepercayaan kepada diri mereka untuk mengunjungi semula dengan tujuan memenuhi kehendak emosi. Gambar rajah 1.0 menunjukkan peluang untuk pereka menyumbangkan rekaan servis aliran perkhidmatan berinovasi di Muzium Kedah. Sambungan kitaran akan menunjukkan kepentingan setiap komponen dalam mewujudkan aliran perkhidmatan baru. Tanpa melibatkan pereka, ianya tidak akan menyelesaikan masalah yang terdapat dalam sistem sedia ada dan masalah ruangan. Jim Spohrer Pengarah Perkhidmatan Kumpulan Penyelidikan (IBM) menyebut bahawa reka bentuk perkhidmatan dan inovasi telah menjadi pendekatan yang lebih dari segi pelbagai aspek (Dickson and Ford, 2010).



Rajah 1.0 Rangka kerja konseptual

Rangka kerja konseptual berikut seperti Rajah 1.0 menunjukkan bagaimana penambahbaikan aliran perkhidmatan di Muzium Kedah. Penyelidik percaya bahawa responden dapat menjawab soalan kajian yang diterapkan dalam rangka kerja konseptual seperti reka bentuk/pereka, pengunjung, teknologi dan pasaran.

Kata kekunci yang berikut mempunyai kaitan antara satu sama lain dimana setiap penjelasan akan diulangi serta perbincangan sepanjang melaksanakan kajian ini. Berikut adalah difinasi kata kekunci yang berkaitan dengan penambahbaikan aliran perkhidmatan.

‘Reka bentuk/pereka’ adalah organisasi yang bertanggungjawab dalam reka bentuk dan memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Penyelidik menggunakan terma ini untuk menunjukkan perkhidmatan bergantung kepada pereka sendiri. Ianya merupakan tanggungjawab untuk menjadikannya lebih baik mahupun lebih maju.

‘Pengunjung’ atau pelanggan juga dikenali sebagai penerima perkhidmatan yang disediakan oleh pereka. Menurut English Oxford Dictionary, 2015 pelanggan dikenali sebagai seseorang yang membeli barang atau perkhidmatan. Perbezaannya adalah pelanggan mendapat barang atau perkhidmatan dari perniagaan tersebut. Penyelidik menyedari perkataan pelanggan digunakan untuk situasi yang mempunyai perspektif yang luas. Ianya menunjukkan jumlah kuantiti pelanggan yang besar daripada menunjukkan pengguna tertentu mengikut masa dan tempat yang bersesuaian.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.0 Pengenalan

Bab ini memberi penekanan terhadap kajian literatur berkaitan dengan kerangka tindak perkhidmatan dan Muzium Kedah. Bab ini juga akan memberi perhatian terhadap kajian dan teori daripada pengkaji, pakar dan penyelidik terdahulu yang berkaitan dengan kajian ini. Pada masa yang sama, penyelidik akan memberi ringkasan teori dan informasi yang diperoleh daripada kajian-kajian sebelum ini tanpa menukar maksud sebenar. Artikel-artikel yang di ambil untuk kajian ini telah melalui tapisan mengikut perkara yang berkait dengan kajian.

Informasi yang diperoleh oleh penyelidik adalah penting untuk dijadikan sebagai rujukan untuk menambah baik proses serta membina soalan untuk dijadikan sebagai soalan kaji selidik. Dengan menjalankan kajian soal selidik, ia juga akan diguna pakai untuk pengumpulan data. Ini adalah untuk memastikan soalan-soalan yang disediakan adalah berkaitan dengan tajuk dan untuk memberi sokongan terhadap kajian-kajian sebelum ini.

2.1 Muzium

Sebuah muzium adalah sebuah institusi yang menjaga (memelihara) koleksi artifak dan benda-benda kepentingan seni, budaya, sejarah, atau saintifik. Banyak muzium awam membuat barang-barang ini tersedia untuk dilihat melalui pameran yang mungkin kekal atau sementara. Elaxender Et Al. (2017) mengatakan bahawa muzium-muzium terbesar terletak di bandar-bandar utama di seluruh dunia, sementara ribuan muzium tempatan ada di bandar-bandar kecil, bandar-bandar, dan kawasan luar bandar. Muzium mempunyai pelbagai tujuan, mulai dari melayani penyelidik dan pakar yang akhirnya juga untuk melayani masyarakat umum secara amnya. Matlamat untuk berkhidmat oleh penyelidik semakin beralih untuk melayani masyarakat umum.

2.1.1 Definisi Muzium

Muzium adalah sebuah institusi yang tidak memberi penekanan terhadap aspek keuntungan, institusi yang kekal dalam pembangunan perkhidmatan kemasyarakatan dan dibuka untuk umum. Ianya juga merupakan satu institusi yang bertanggungjawab untuk membangkitkan semula identiti serantau dan tempatan yang berubah mengikut peredaran zaman melalui pameran yang boleh memaparkan perubahan dan kesinambungan nilai-nilai budaya tradisional dalam perkembangan muzium (Paine, 1993).

Muzium merupakan norma yang tidak dijangka dan pengalaman terbaik boleh diberikan oleh kurator, pegawai pendidikan dan pakar pemasaran secara kreatif yang diubah dengan berinteraksi melalui imaginasi untuk menjadikan ianya pengalaman terbaik (Annis, 1991).

2.2 Reka Bentuk Perkhidmatan

Takrif reka bentuk inovasi perkhidmatan lebih baik untuk difahami jika kita tahu jawapan 'apakah perkhidmatan?' Terdapat sekurang-kurangnya dua definisi yang dicadangkan oleh Lovelock, Wirtz dan Keh (2002), dan mereka adalah seperti berikut:

- i) Perkhidmatan adalah tindakan atau persembahan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain. Walaupun proses itu mungkin terikat kepada produk fizikal, prestasinya pada asasnya tidak ketara dan biasanya tidak menghasilkan pemilikan apa-apa mengenai faktor pengeluaran, dan
- ii) Perkhidmatan adalah aktiviti ekonomi yang mencipta nilai dan memberi manfaat kepada pelanggan pada masa dan tempat tertentu, dengan membawa perubahan yang diinginkan, atau bagi pihak penerima perkhidmatan tersebut.

2.2.1 Definisi Reka Bentuk Perkhidmatan

Reka bentuk perkhidmatan sering digambarkan sebagai perspektif keseluruhan dalam pembangunan perkhidmatan. Lebih tepat lagi, reka bentuk perkhidmatan mempunyai metodologi yang sistematik dan prinsip kepada reka bentuk perkhidmatan. Ianya bermula pada awal 90'an dan dikategorikan bawah reka bentuk perindustrian. Pelanggan/pengguna merupakan titik permulaan dalam perkhidmatan khusus dan melalui pengguna secara kreatif, berpusatkan manusia dan penyertaan pengguna dalam perkhidmatan tersebut (Holmlid & Evenson, 2008).

Menurut (Mager, 2011), reka bentuk perkhidmatan adalah bermatlamatkan perkhidmatan yang berinteraksi secara langsung dengan

pengguna dapat digunakan secara keseluruhan, boleh digunakan dan ianya sebahagian daripada kehendak pengguna. Keberkesanan, cekap dan boleh beroperasi dari pandangan pembekal.

2.3 Sejarah Penyelidikan Reka Bentuk Inovasi Perkhidmatan

Reka bentuk perkhidmatan adalah sistem untuk memvisualisasikan, membolehkan perkhidmatan diberikan kedudukan dan nilai yang tepat dalam entiti pasaran (Shostack, 1981). Barras (1986) membincangkan tentang bagaimana inovasi boleh memainkan peranan dalam pembangunan industri perkhidmatan. Beliau memulakan dengan teori kitaran produk terbalik (*reverse product cycle*) yang juga akan digunakan dalam peningkatan industri yang melibatkan pengguna seperti perkhidmatan. Selepas itu, Shostack (1987) membincangkan juga mengenai strategi kedudukan perkhidmatan pada perniagaan perkhidmatan tetapi dia mengatakan bahawa kurangnya panduan pemasaran tentang cara membina proses perkhidmatan untuk tujuan memperbaiki kedudukan atau posisi (*positioning*).

Akibatnya, reka bentuk kepada proses struktur boleh digunakan untuk 'menjuruterakan' perkhidmatan (*'engineer' services*) pada tahun 1980-an. Perkataan "reka bentuk" dan "inovasi" tidak digunakan secara meluas dalam pembangunan perkhidmatan pada masa itu tetapi sebaliknya "untuk menjurutera" dan "proses perkhidmatan" digunakan; penyesuaian kepada pembuatan produk. Walau bagaimanapun, Shostack (1984) menegaskan bahawa, Judd (1964), Rathmell (1974), Shostack (1977), Bateson (1977) dan Sasser, Olsen dan Wyckoff (1978) antara yang pertama merenungkan implikasi perkhidmatan, kebarangkalian, simulasi pengeluaran / penggunaan, dan penyertaan pengguna dalam proses perkhidmatan. Penyertaan

pengguna kini menjadi "penciptaan bersama" antara penyedia dan pengguna (Ikeya dan Tamura, 2010). Sekarang dalam dunia maklumat ataupun masyarakat, perkataan "wikinomics" juga merupakan perkataan baharu untuk penyertaan pengguna dalam proses pembangunan perkhidmatan (Tapscot dan William, 2006). Perkataan *prosumer* menjadi popular apabila pengguna menyumbang sebagai pengeluar bersama atau *co-innovator*. Contoh perkhidmatan yang paling menonjol, memberikan pengalaman yang luar biasa adalah perkhidmatan hiburan yang ditawarkan oleh Disneyland. Pada tahun 1955, Walt Disney melancarkan dunia yang menarik dan (Ikeya & Tamura, 2010) (Tapscott & Williams, 2006) (Pine & Gilmore, 1999) (Ojasalo, 2009) dinikmati oleh tetamu dunia kartun yang pertama (tidak sebagai pengguna) untuk pengalaman taman tema yang unik yang tidak hanya menghiburkan tetapi melibatkan mereka dalam cerita yang tidak terperi (Pine & Gilmore, 1999).

Ojasalo (2009) juga menyifatkan terdapat beberapa peringkat mengenai perkembangan perkhidmatan dan penyelidikan reka bentuk. Tempoh pertama adalah dari 1950 hingga 1980 dipanggil *Crawling Out Period*, fasa awal perkhidmatan pemasaran dan perkhidmatan seperti ditunjukkan dalam angka 2.1. Kemudian, tempoh kedua dari 1980 hingga 1985 dinamakan *Scurrying About*, di mana kumpulan teras akademik perkhidmatan dan pengamal perniagaan telah dibangunkan. Tempoh ketiga antara tahun 1986 dan 1992 dipanggil tempoh *Walking Erect Period* di mana banyak peristiwa akademik di Eropah dan di Amerika Syarikat muncul. Ini merupakan pertumbuhan yang meletup dalam bilangan sarjana perkhidmatan dan dalam literatur termasuk jurnal penyelidikan perkhidmatan, buku teks dan disertasi. Tempoh keempat dari 1993 hingga 2000 dipanggil *Making Tools period*. Penyelidikan perkhidmatan diperluaskan, diperkembangkan dan diperkuat dan lebih banyak kuantitatif termasuk pengukuran, statistik dan pemodelan sokongan keputusan. Tempoh kelima selepas

tahun 2000 hingga kini dipanggil *Creating Language Period* iaitu fasa model-model perkhidmatan baharu muncul dan konsep sistem perkhidmatan mula memegang untuk menyatukan banyak perspektif. Sebelum ini, perkembangan perkhidmatan baharu biasanya dicirikan oleh percubaan dan kesilapan yang terhasil.

<p>1950 -1980</p> <p><i>Crawling Out</i></p> <p>-Pemasaran Perkhidmatan -Operasi Perkhidmatan</p>	<p>1980 -1985</p> <p><i>Scurrying About</i></p> <p>-Akademik Perkhidmatan -Praktis Perkhidmatan</p>	<p>1986 - 1992</p> <p><i>Walking Erect</i></p> <p>-Acara dan penerbitan -Model-model perkhidmatan -Jenis perkhidmatan baharu</p>	<p>1993-2000</p> <p><i>Making Tools</i></p> <p>-Kajian pelbagai disiplin -Produktiviti -Pengalaman -Kualiti -Pemulihan</p>	<p>2000 - kini</p> <p><i>Creating Language</i></p> <p>-Model dan konsep baharu muncul -Reka Bentuk Perkhidmatan -Sains Perkhidmatan, pengurusan dan kejuruteraan.</p>
--	--	---	---	--

Rajah 2.1 Evolusi pembangunan perkhidmatan dan penyelidikan reka bentuk

Sumber: Ojasalo (2009)

Pemaju perkhidmatan menerjemahkan penerangan berkenaan subjektif keperluan ke dalam konsep operasi yang mungkin hanya mempunyai persamaan terpercil kepada idea asal (Shostack, 1984). Hari ini kita lebih ke arah mengukur proses secara sistematik untuk memastikan perkhidmatan itu berjaya. Lebih-lebih lagi, pada masa ini kita mempunyai jurutera, makmal, atau jurutera perkhidmatan dan pereka untuk mengawasi reka bentuk.

2.4 Kaitan Reka Bentuk Perkhidmatan

Menurut Ab Samad Kechot, Z. H., & Yunos, Y. (2010) terdapat banyak jenis muzium, tidak terbatas muzium sejarah dan budaya. Jenis-jenis muzium itu adalah mengikut tema bahan-bahan yang dipamerkan, misalnya, flora, fauna, sejarah, dokumen (arkib), arkeologi, geologi, sains, teknologi dan angkasa lepas. Pusat Sains Negara yang bukan sahaja mempamerkan peralatan terkini tetapi juga peralatan lampau. Demikian juga Planetarium Negara dan Frime (Institut Kajian Hutan Malaysia (FRIM) masing-masing mempamerkan peralatan angkasa lepas dan bahan flora dan faunan. Hampir setiap negeri mempunyai muzium tersendiri. Setiap muzium juga memberi perkhidmatan, dengan itu kajian sangat berkaitan rapat dengan reka bentuk atau inovasi perkhidmatan. Huang dan Lin (2012), berkata pemikiran estetik dalam perkhidmatan muzium seperti muzium mudah alih timbul daripada idea-idea kontemporari yang berkaitan dengan reka bentuk perkhidmatan.

Menurut Hollins (1994) Institut piawaian British telah membangunkan BS7000 untuk menampung pengurusan reka bentuk dalam sektor perkhidmatan. Ini menunjukkan jelas bahawa inovasi serta reka bentuk perkhidmatan diambil kira bagi menyumbang dalam industri perkhidmatan sejak beberapa dekad lalu. Tiada alasan jika kita mengatakan inovasi dan reka bentuk perkhidmatan itu adalah suatu yang remeh atau sesuatu yang tidak diperlukan dalam penyediaan sesuatu perkhidmatan yang berdaya maju.

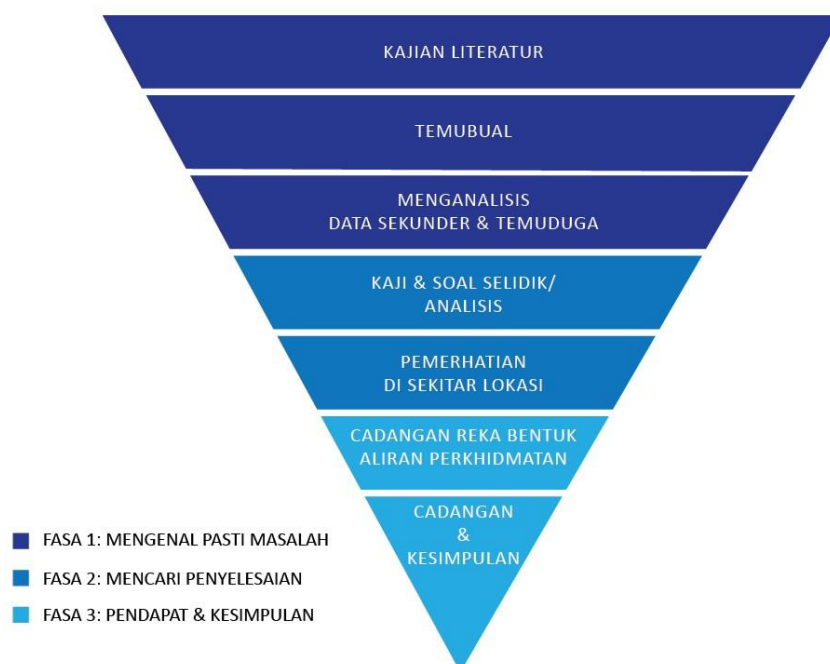
BAB 3

METODOLOGI

3.0 Pengenalan

Bab ini menerangkan metodologi yang digunakan oleh pengkaji dalam menjalankan kajian, untuk menjelaskan perkaitan antara objektif seperti yang dinyatakan dalam bab 1 dengan kaedah pengumpulan data. Terdapat beberapa perkara yang disentuh dalam bab ini merangkumi reka bentuk penyelidikan deskriptif, lokasi kajian, responden kajian, instrument kajian, kaedah pengumpulan data, prosedur kajian dan analisis data yang dihurai secara terperinci melalui subtajuk yang ditentukan.

3.1 Reka Bentuk Penyelidikan Deskriptif

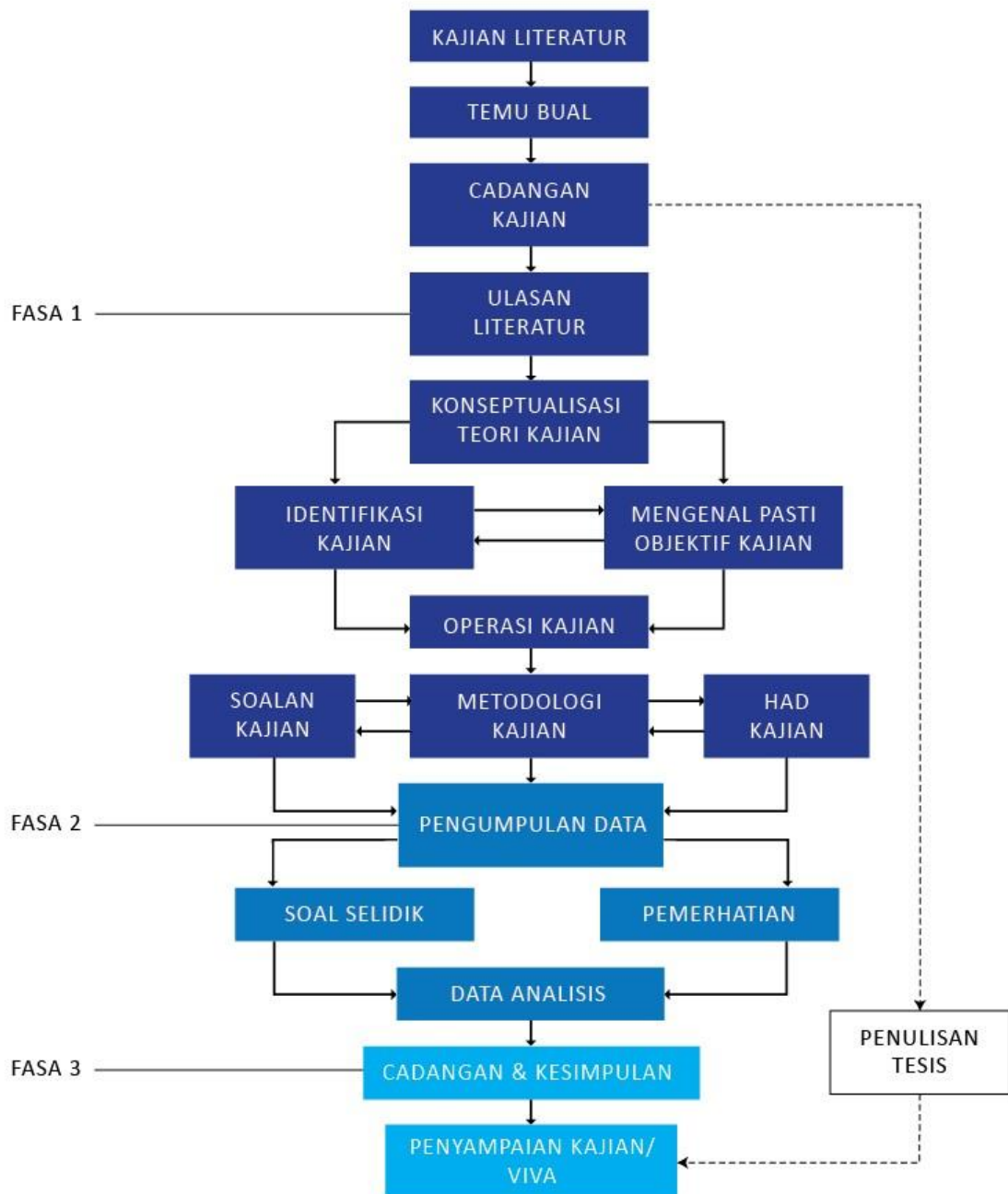


Rajah 3.1 Rangka kerja kaedah kajian.

Dalam kajian ini, kaedah yang digunakan adalah seperti yang tertera pada rajah 3.1. Data sekunder diperolehi melalui pembacaan buku dan artikel jurnal serta maklumat yang berkaitan melalui internet. Temubual dilakukan bagi mendapat data primer melalui temubual yang tidak berstruktur. Walaubagaimanapun, soalan-soalan masih berkaitan dengan persoalan kajian yang telah dibentangkan dalam bab 1. Kajian soal selidik telah dilakukan mengikut lima pecahan kategori. Kategori yang dimaksudkan ialah demografi peserta, persekitaran luaran, persekitaran dalaman, dorongan pengguna dan serviskap. Permerhatian juga dilakukan di kawasan sekitar lokasi iaitu di Muzium Negeri Kedah. Kaedah pemerhatian hanya melalui pengambilan gambar-gambar yang berkaitan dengan persekitaran luaran, dalaman dan juga serviskap. Setelah data primer diperolehi, pengkaji akan membuat analisis diskriptif dan juga analisis faktor bagi data soal selidik. Akhir sekali sebuah cadangan pelan rangka tindak untuk perkhidmatan Muzium Negeri Kedah akan dihasilkan. Pelan rangka tindak ini adalah mengikut kaedah dan perinsip reka bentuk inovasi perkhidmatan seperti yang dicadangkan oleh Stickdorn dan Schnieder (2012).

3.2 Rangka Kerja Kajian

Kerja lapangan awal melibatkan pengkaji melakukan rangka kerja kajian untuk mengenal pasti pemboleh ubah. Selepas itu, kaedah dan spesifikasi pengumpulan data yang sesuai digunakan.



Rajah 3.2 Carta aliran rangka kerja kajian.

3.2.1 Fasa 1: Ulasan Literatur

Ulasan literatur adalah status semasa pengetahuan atau penyelidikan mengenai topik, soalan atau pengalaman. Ia juga merupakan peluang untuk membuka ruang untuk topik dan soalan penyelidikan berhubung dengan kajian terdahulu yang merupakan pengaruh penting dalam kajian ini. Laporan yang diperolehi dalam perspektif kritikal terhadap literatur yang relevan dan mengenalpasti jurang penyelidikan cuba untuk ditangani. Ia meletak dan menetapkan kepentingan topik atau soalan dalam komuniti akademik yang lebih luas dalam bidang pengajian.

Fasa 1 merangkumi beberapa elemen yang membolehkan pengkaji memperoleh maklumat untuk capai sasaran meneruskan Fasa 2 kajian seperti konseptualisasi teori kajian dan operasi kajian seperti Rajah 3.2.

3.2.2 Fasa 2: Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan proses berdasarkan pembolehubah disasarkan dalam sesebuah kajian. Ianya membolehkan menjawab soalan relevan serta menilai keputusan yang berkemungkinan.

Proses ini sangat penting dalam kajian. Seperti Rajah 3.2, pengkaji menjalankan soal selidik dan pemerhatian untuk mengumpul data daripada pengunjung serta melihat keadaan semasa muzium. Ini dapat membantu pengkaji untuk memahami dengan lebih mendalam dari sudut pandangan pengunjung ketika menjawab soal selidik yang telah disediakan. Data analisis

dilaksanakan selepas soal selidik dan pemerhatian siap di kumpul. Pengumpulan data ditafsir berpandukan objektif kajian.

3.2.3 Fasa 3: Cadangan dan Kesimpulan

Cadangan dan kesimpulan akan dikeluarkan selepas semua data, maklumat dan literatur yang telah dikumpul dan dianalisis semasa fasa 1 dan fasa 2. Setiap cadangan yang dibentang akan dapat membantu untuk memperbaiki permasalahan sedia ada. Ini juga dapat membantu kajian seterusnya untuk mengkaji dengan lebih mendalam.

3.3 Reka Bentuk Penyelidikan

Secara umum kajian ini memberi tumpuan kepada cadangan rangka tindak untuk Muzium Negeri Kedah melalui kaedah reka bentuk perkhidmatan. Tambahan pula, kajian ini juga memberi penekanan terhadap hala tuju organisasi untuk memastikan perkhidmatan yang disediakan adalah mengikut kehendak pengguna ketika menggunakan setiap perkhidmatan yang disediakan. Untuk melaksanakan proses ini, tiga soalan kajian telah diberi fokus dan dijadikan sebagai ringkasan dalam jadual 3.1 di bawah.

JADUAL 1.1 Kaedah yang digunakan untuk menjawab soalan kajian dan mencapai matlamat objektif.

	Soalan Kajian 1	Soalan Kajian 2	Soalan Kajian 3
Soalan Kajian	Apakah permasalahan yang dihadapi oleh pengunjung ketika melawat Muzium Negeri Kedah?	Dimanakah bahagian yang perlu difokuskan bagi memberi kesan terhadap kualiti aliran pengunjung?	Bagaimanakah pihak muzium dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan?
	Objektif 1	Objektif 2	Objektif 3
Objektif	Mengenal pasti permasalahan pengunjung ketika melawat Muzium Negeri kedah.	Menganalisis permasalahan dengan memberi fokus terhadap faktor luaran, dalaman, dorongan pengguna dan serviskap.	Mencadangkan strategi yang bersesuaian beserta dengan aliran perkhidmatan pengunjung yang efektif untuk dipraktikkan di Muzium Kedah.
	Kualitatif		Kuantitatif
Metodologi	Soal selidik secara langsung dengan pengunjung muzium.		Analisis data yang diperolehi daripada soal selidik bersama maklumat daripada kajian literatur.
	Kualitatif Temu bual separa struktur secara langsung dengan organisasi muzium.		

3.4 Persampelan

Persampelan adalah menghasilkan penemuan yang diaplikasikan secara universal, pengkaji perlu dapatkan suatu persampelan yang benar-benar mewakili populasi. Menurut Shamsuri (2004), sampel adalah sebahagian kecil daripada populasi sasaran di mana penyebaran digunakan untuk keseluruhan populasi. Sampel dan penduduk yang boleh diakses adalah sama. Semasa analisis data sampel tersebut dirujuk sebagai responden.

3.4.1 Persampelan rawak mudah

Persampelan rawak mudah dipilih oleh pengkaji untuk mewakili jumlah pengunjung yang mengunjungi ke Muzium Kedah kerana semua responden dalam populasi sasaran mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Tempoh masa yang diambil pengkaji adalah sebulan. Sebanyak 138 pengunjung telah menjawab soal selidik yang diedarkan. Tetapi hanya 100 respon yang boleh digunakan untuk mengumpul maklumat. Lebihan dari kuantiti tersebut merupakan respon yang rosak atau tidak lengkap.

3.4.2 Gambaran Keseluruhan Pengunjung

Pengunjung merupakan elemen terpenting dalam memastikan organisasi muzium beroperasi dengan sempurna. Pengalaman dan keselesaan pengunjung adalah sebab-sebab yang membolehkan sesuatu muzium menjadi lebih menarik jika pengunjung berasa selesa dan gembira ketika berada di dalam muzium. Gambaran pengunjung adalah supaya sesuatu organisasi menjalankan proses untuk menjaga dan mengekalkan kualiti sesebuah organisasi supaya maju seiring dengan peredaran masa.

3.5 Ringkasan

Jenis data yang dikumpulkan dari penyelidikan ini adalah data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan data-data primer satu set soal-selidik telah disediakan dan diedarkan kepada pengunjung yang melawat Muzium Kedah. Selain itu, data-data primer juga telah diperolehi melalui pengambilan foto semasa penyelidik membuat lawatan ke Muzium Kedah. Manakala untuk mendapat data sekunder, penyelidikan perpustakaan telah dilakukan di beberapa perpustakaan seperti Institusi Pengajian Awam (IPTA) dan Perpustakaan Awam. Selain data, bahan-bahan bacaan dan dokumen diperolehi dari buku-buku rujukan.

BAB 4

HASIL KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bab ini memberi fokus untuk memberi penerangan situasi yang terjadi ketika sesi temu bual dan soal selidik. Permasalahan yang timbul ketika kajian dilaksanakan juga diterangkan selain daripada penerangan yang telah difokuskan oleh pengkaji.

4.1 Persempadanan kajian

Bahagian ini memberi tumpuan kepada skop kajian yang tidak dapat dilaksanakan ataupun dicapai oleh pengkaji. Kajian perintis telah dijalankan terlebih dahulu untuk pengkaji mengenal pasti apakah soalan yang perlu difokuskan untuk pengkaji merangka soalan soal selidik untuk peringkat seterusnya.

Pengkaji tidak melaksanakan kajian yang lebih mendalam tentang bahagian dalaman Muzium Kedah dimana pengkaji mengalami kesukaran untuk menganalisis. Ini adalah disebabkan oleh reka bentuk dalaman bangunan Muzium Kedah tersebut mempunyai beberapa pereka bentuk untuk menentukan susun atur dalaman.

4.2 Had Kajian

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pengkaji tidak dapat mengawal penyelidikan ketika proses pengumpulan data. Ini adalah disebabkan ada sesetengah pengunjung tidak dapat memahami dengan sempurna soalan yang diberikan dan meninggalkan ruangan tersebut daripada diisi.

Terdapat juga data-data yang tidak lengkap untuk pengkaji gunakan sebagai input kajian. Ini disebabkan oleh pengunjung yang menjalankan soal selidik tidak datang dari latar belakang pendidikan reka bentuk. Ini menyebabkan pengunjung menghadapi masalah untuk memahami dengan lebih terperinci soalan-soalan yang diberikan. Ini memberi kesan terhadap proses pengumpulan data dimana pengkaji terpaksa untuk melaksanakan kembali soal selidik untuk mendapatkan input yang tepat daripada pengunjung dan menyebabkan garis masa untuk mendapatkan input adalah lebih lama dari dijangkakan.

Selain itu, jenis soalan yang diberi juga terpaksa diolah untuk mudah difahami pengunjung ketika melakukan soal selidik. Ini adalah pengkaji perlu mendapat input daripada pengunjung untuk memberi keputusan yang sepatutnya.