

**HUBUNGAN PENGGUNAAN SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN  
PENGURUSAN DAN PRESTASI ORGANISASI PENJAGAAN  
KESIHATAN SWASTA MALAYSIA DI WAKTU  
KETIDAKPASTIAN PERSEKITARAN**

Oleh

NIK KAMARUZAMAN BIN AWANG TEH @ HJ. ABDULATIFF

Tesis yang diserahkan untuk memenuhi  
keperluan Ijazah Doktor Falsafah

Julai 2008

## **PENGHARGAAN**

Segala pujian-pujian diberikan kepada Allah SWT di atas KurniaanNya kepada hambaNya ini sehinggakan dapat menyiapkan kajian ini. Tiada ucapan yang lain kecuali bersyukur di atas limpahan RahmatNya. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak yang telah terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kajian ini. Hanya Allah SWT sahajalah yang dapat membalas dan memberi ganjaranNya kepada mereka.

Pertamanya, untuk isteri, Haizan Ab. Ghani dan anak-anak Nahdiya, Naim, Umar, Nadhirah dan Ali, serta seluruh keluarga yang memberi sumber kekuatan dan insprasi berterusan dan menjadikan kehidupan ini lebih bermakna.

Keduanya, Profesor Madya Dr. Yuserrie Zainuddin, Timbalan Dekan (Akademik & Hal Ehwal Pelajar) selaku penyelia penyelidikan ini yang memberi tunjuk ajar yang begitu bermakna dan tidak jemu-jemu memberi nasihat dan dorongan. Begitu juga kepada Profesor Madya Dr. Ishak Ismail, Dekan Pusat Pengajian Pengurusan, Profesor Madya Dr. Zamri Ahamd, Timabalan Dekan (Penyelidikan dan Siswazah), mantan Dekan Pusat Pengajian Pengurusan, Yang Berbahagia Dato' Profesor Daing Nasir Ibrahim, dan mantan Timbalan Dekan (Penyelidikan dan Siswazah), Profesor Madya Dr Zainal Ariffin Ahmad. Terima kasih juga disampaikan kepada Profesor Madya Dr. Fauziah Md Taib dan Profesor Madya T. Ramayah di atas kritikan dan saranan yang diberi selama proses penyusunan tesis ini. Seterusnya ucapan terima kasih kepada seluruh warga Pusat Pengajian Pengurusan, USM yang sentiasa membantu.

Ketiganya, pengurusan UiTM yang telah menaja pengajian ini serta semua staf Bahagian Latihan dan Pembangunan Staf, staf akademik dan bukan akademik UiTM Kelantan yang membantu dan memberikan dorongan. Akhir sekali, kepada semua responden yang telah memberi kerjasama dalam pengumpulan data.

# KANDUNGAN

Muka Surat

PENGHARGAAN	ii
KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
<b>BAB 1 PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	1
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Objektif Kajian	7
1.5 Soalan Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	8
1.6.1 Sumbangan Teoretikal	8
1.6.2 Sumbangan Praktikal	9
1.7 Definisi Istilah	10
1.7.1 Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta	10
1.7.2 Prestasi Organisasi	10
1.7.3 Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	11
1.7.4 Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	12
1.7.5 Saiz	13
1.8 Susun atur Tesis	13
<b>BAB 2 ORGANISASI PENJAGAAN KESIHATAN SWASTA</b>	<b>15</b>
2.1 Pengenalan	15
2.2 Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta dan Keunikan Ciri-cirinya	15
2.3 Perkembangan Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta di Malaysia	19

2.4	Persekitaran, Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dan Prestasi OPKS	21
2.4.1	Persekitaran Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta	22
2.4.2	Kepentingan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan di OPKS	28
2.4.3	Prestasi Organisasi Penjagaan Kesihatan	33
2.5	Ringkasan	36
<b>BAB 3 SOROTAN KARYA</b>		<b>37</b>
3.1	Pengenalan	37
3.2	Konsep Pembolehubah-pembolehubah	37
3.2.1	Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP)	37
3.2.2	Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	41
3.2.2.1	Ciri-ciri Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	48
3.2.3	Prestasi	61
3.2.3.1	Kad Skor Seimbang di Industri Penjagaan Kesihatan	65
3.2.3.2	Rumusan Prestasi	75
3.3	Aplikasi Teori Kontingensi dalam Bidang Perakaunan	77
3.4	Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	79
3.5	Hubungan antara Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dan Prestasi	85
3.6	Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan sebagai Pembolehubah Pencelah dalam Hubungan Persepsi Ketidakpastian Pengurusan dan Prestasi	89
3.7	Ringkasan	94
<b>BAB 4 KERANGKA KAJIAN DAN PERNYATAAN HIPOTESIS</b>		<b>95</b>
4.1	Pengenalan	95
4.2	Ringkasan Objektif Kajian	95
4.3	Kerangka Kerja Kajian	95
4.4	Pernyataan Hipotesis	99
4.4.1	Hubungan antara Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP)	

	dengan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	99
4.4.2	Hubungan di antara Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dan Prestasi Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta	103
4.4.3	SMPP sebagai Pembolehubah Pencelah dalam Hubungan antara Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Prestasi OPKS	107
4.5	Metodologi Kajian	114
4.5.1	Kaedah Pensampelan	114
4.5.2	Reka Bentuk Kajian	115
4.5.3	Unit Analisis	117
4.5.4	Justifikasi Kaedah Kajian	117
4.5.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Konstruk	118
	4.5.5.1 Kajian Rintis dan Temu Bual	118
	4.5.5.2 Ukuran Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	120
	4.5.5.3 Ukuran Ciri-ciri Maklumat Sistem Perakaunan Pengurusan	122
	4.5.5.4 Ukuran Prestasi Organisasi	124
	4.5.5.5 Ukuran Pembolehubah Kawalan	125
4.5.6	Pembentukan Soalan Soal Selidik	125
4.5.7	Pengumpulan Data	127
4.5.8	Analisis Data	128
4.5.9	Pengujian Hipotesis	129
	4.5.9.1 Analisis Kebaikan Pengukuran	129
	4.5.9.2 Analisis Regresi Berganda Berhierarki	131
4.6	Ringkasan	133
<b>BAB 5 ANALISIS DAN PENEMUAN</b>		<b>134</b>
5.1	Pengenalan	134
5.2	Maklum balas Soal selidik dan Perbandingan Maklum balas	134
5.3	Maklumat Umum Responden dan Organisasi	135
	5.3.1 Jawatan Responden	135
	5.3.2 Profil Organisasi	136
5.4	Analisis Kesahan dan Kebolehpercayaan	137
	5.4.1 Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	138
	5.4.2 Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	140

5.4.3	Prestasi Organisasi	142
5.5	Pernyataan Semula Hipotesis	145
5.5.1	Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	146
5.5.2	Hubungan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dengan Prestasi Organisasi	146
5.5.3	Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan sebagai Pembolehubah Pencelah dalam Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Prestasi Organisasi	148
5.6	Analisis Deskriptif	150
5.7	Korelasi di antara Pembolehubah Kajian	152
5.8	Ketersediaan dan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	154
5.8.1	Ketersediaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	155
5.8.2	Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	157
5.9	Pengujian Hipotesis	159
5.9.1	Hubungan antara Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP) dengan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	160
5.9.2	Hubungan antara Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dengan Prestasi Organisasi	163
5.9.2.1	Hubungan Penggunaan SMPP dengan Prestasi Kewangan	164
5.9.2.2	Hubungan Penggunaan SMPP dengan Prestasi Pembelajaran dan Inovasi (prestasi P & I)	165
5.9.2.3	Hubungan Penggunaan SMPP dengan Prestasi Kepuasan Pelanggan (prestasi KP)	166
5.9.2.4	Hubungan Penggunaan SMPP dengan Prestasi Proses Dalaman (prestasi PD)	166
5.9.3	Kesan Pencelah Pembolehubah Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan ke atas Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Prestasi Organisasi	167
5.9.3.1	Kesan Pencelah Pembolehubah Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Kewangan	168
5.9.3.2	Kesan pencelah pembolehubah SMPP dalam hubungan	

	PKP dengan Prestasi Pembelajaran dan Inovasi	172
	5.9.3.3 Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Kepuasan Pelanggan	176
	5.9.3.4 Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Proses Dalaman	179
5.10	Ringkasan	181
<b>BAB 6 PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI</b>		184
6.1	Pengenalan	184
6.2	Ringkasan Keseluruhan Penyelidikan	184
6.3	Perbincangan dan Intepretasi	187
6.3.1	Pembolehubah-pembolehubah kajian	187
	6.3.1.1 Pembolehubah Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	188
	6.3.1.2 Pembolehubah Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	190
	6.3.1.3 Prestasi Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta	194
6.3.2	Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	195
6.3.3	Hubungan antara Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dengan Prestasi Organisasi	199
	6.3.3.1 Penggunaan maklumat penanda aras	199
	6.3.3.2 Penggunaan maklumat Pemantauan	202
	6.3.3.3 Penggunaan Maklumat Kekinian	207
6.3.4	Peranan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dalam Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran dengan Prestasi Organisasi	208
6.4	Implikasi Kajian	212
6.4.1	Implikasi kepada Pembinaan Teori	213
	6.4.1.1 Pengukuhan Teori Kontingensi	213
	6.4.1.2 Pengukuran Pembolehubah	215
	6.4.1.3 Hubungan antara pembolehubah	217
6.4.2	Implikasi Pengurusan	218
6.5	Batasan Kajian	218

6.6	Cadangan Penyelidikan Masa Hadapan	219
6.7	Ringkasan	221
	<b>RUJUKAN</b>	223
	<b>LAMPIRAN</b>	247
1	Soalan Soal selidik	
2	Perbandingan Maklum balas	
3	Maklumat Umum Responden dan Organisasi	
4	Analisis Kebolehpercayaan - Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	
5	Analisis Kesahan dan Kebolehpercayaan - Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	
6	Analisis Kesahan dan Kebolehpercayaan - Prestasi Kewangan	
7	Analisis Kesahan dan Kebolehpercayaan - Prestasi Bukan Kewangan	
8	Analisis Deskriptif	
9	Analisis Korelasi Pembolehubah Kajian	
10	Ketersediaan dan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	
11	Hubungan antara Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP) dengan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)	
12	Hubungan antara Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP) dengan Prestasi Organisasi	
13	Analisis regresi Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP) sebagai pembolehubah pencilah	

## SENARAI JADUAL

		Muka Surat
Jadual 2.1	Peratus KDK dan Guna Tenaga di wakili oleh Sektor Perkhidmatan dan Sektor-sektor lain	20
Jadual 2.2	Jumlah OPKS dan Bilangan Katil	21
Jadual 3.1	Rantaian Sebab dan Kesan Berdasarkan Konsep KSS	62
Jadual 5.1	Kadar Maklum balas Soal selidik Penghantaran dan Pemulangan Soal selidik	135
Jadual 5.2	Profil Responden – Pengurusan Atasan	136
Jadual 5.3	Profil Organisasi	136
Jadual 5.4	Ringkasan Analisis Kebolehpercayaan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran	139
Jadual 5.5	Ringkasan Analisis Faktor dan Analisis Kebolehpercayaan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	141
Jadual 5.6	Ringkasan Analisis Faktor dan Analisis Kebolehpercayaan Prestasi Organisasi (Prestasi Kewangan)	143
Jadual 5.7	Ringkasan Analisis Faktor (tahap kedua) dan Analisis Kebolehpercayaan Prestasi Organisasi (Prestasi Kewangan)	144
Jadual 5.8	Ringkasan Analisis Faktor dan Analisis Kebolehpercayaan Prestasi Bukan Kewangan	145
Jadual 5.9	Statistik Deskriptif Pembolehubah Kajian	150
Jadual 5.10	Korelasi di antara Pembolehubah	153
Jadual 5.11	Analisis Deskriptif Ketersediaan Ciri Maklumat SMPP	157
Jadual 5.12	Analisis Deskriptif Penggunaan Ciri Maklumat SMPP	159
Jadual 5.13	Analisis Regresi - Hubungan Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP) dengan Penggunaan Dimensi Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan	161
Jadual 5.14	Analisis Regresi - Hubungan Penggunaan Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP) dengan Prestasi OPKS	164

Jadual 5.15	Analisis Regresi - Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Kewangan	168
Jadual 5.16	Analisis Regresi - Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Pembelajaran Dan Inovasi	173
Jadual 5.17	Analisis Regresi - Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Kepuasan Pelanggan	177
Jadual 5.18	Analisis Regresi - Kesan Pencelah Pembolehubah SMPP Dalam Hubungan PKP dengan Prestasi Proses Dalaman	180
Jadual 5.19	Ringkasan Dapatan Ujian Hipotesis	181

## SENARAI RAJAH

		Muka Surat
Rajah 3.1	Model Gorry dan Scott-Morton (Kombinasi kerangka Anthony-Simon)	42
Rajah 3.2	Rantaian Sebab dan Kesan Berdasarkan Konsep Kad Skor Seimbang	64
Rajah 3.3	Kerangka Teori Kontigensi	90
Rajah 4.1	Kerangka konsep kajian	96
Rajah 5.1	Maklum balas responden terhadap ketersediaan maklumat	156
Rajah 5.2	Maklum balas responden terhadap penggunaan maklumat	158
Rajah 5.3	Kesan pencelah pembolehubah maklumat penanda aras dalam hubungan PKP dengan prestasi kewangan	171
Rajah 5.4	Kesan pencelah pembolehubah maklumat kekinian dalam hubungan PKP dengan prestasi kewangan	172
Rajah 5.5	Kesan pencelah pembolehubah maklumat penanda aras dalam hubungan PKP dengan prestasi pembelajaran dan inovasi	174
Rajah 5.6	Kesan pencelah pembolehubah Maklumat pemantauan dalam hubungan PKP dengan prestasi pembelajaran dan inovasi	175
Rajah 5.7	Kesan pencelah pembolehubah maklumat penanda aras dalam hubungan PKP dengan prestasi kepuasan pelanggan	178
Rajah 5.8	Kesan pencelah pembolehubah maklumat pemantauan dalam hubungan PKP dengan prestasi kepuasan pelanggan	179
Rajah 6.1	Model penyelidikan yang diubahsuai	186

**HUBUNGAN PENGGUNAAN SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN  
PENGURUSAN DAN PRESTASI ORGANISASI PENJAGAAN  
KESIHATAN SWASTA MALAYSIA DI WAKTU  
KETIDAKPASTIAN PERSEKITARAN**

**ABSTRAK**

Penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan telah didapati mempunyai kaitan dengan prestasi organisasi. Namun begitu apabila berada di dalam situasi ketidakpastian persekitaran, adakah sistem maklumat perakaunan masih berperanan mempertingkatkan prestasi organisasi? Kajian ini dilakukan untuk mengkaji penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan oleh pengurusan organisasi penjagaan kesihatan swasta sewaktu mereka mendapati persekitarannya adalah tidak pasti. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh maklumat yang digunakan itu dalam mempertingkatkan prestasi organisasi sewaktu persekitaran yang sedemikian. Sejumlah 92 pengurus atasan yang terlibat dalam membuat keputusan di organisasi penjagaan kesihatan swasta di Malaysia telah memberi maklum balas ke atas soalan yang dikemukakan, menggunakan soal selidik yang berstruktur dan dikendalikan sendiri oleh penyelidik. Hasil dapatan kajian ini menyokong hipotesis yang menyatakan persepsi ketidakpastian persekitaran mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan ke atas menggunakan SMPP. Penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan pula telah didapati berhubung secara positif dan signifikan dengan prestasi organisasi. Secara spesifik, penggunaan maklumat penanda aras dan kekinian mempengaruhi prestasi kewangan, manakala maklumat pemantauan dan penanda aras mempengaruhi prestasi bukan kewangan – pembelajaran dan inovasi, dan kepuasan pelanggan. Hanya maklumat pemantauan berhubung dengan prestasi proses dalaman. Apabila mengkaji peranan penggunaan maklumat perakaunan pengurusan sebagai pembolehubah pencelah, di dapati ketiga-tiga ciri maklumat yang dikaji berupaya menerangkan rantaian sebab akibat hubungan ketidakpastian persekitaran dan prestasi organisasi. Oleh itu, kajian ini menunjukkan bahawa penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan oleh pihak pengurusan organisasi penjagaan kesihatan swasta dapat mempertingkatkan prestasi organisasi di waktu persekitarannya sukar diramal.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE USE OF MANAGEMENT  
ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM AND MALAYSIAN  
PRIVATE HEALTHCARE PERFORMANCE DURING  
UNCERTAIN ENVIRONMENT**

**ABSTRACT**

The use of management accounting information system is found to be related to the performance of an organization. However during uncertain environment, does the management accounting information system still help to improve the performance of organization? This study was conducted to observe the use of management accounting information system by the management of private healthcare at a time they find the environment is uncertain. The study also aimed to identify the influence of information used to improve an organization's performance in a situation where the organization faced environmental uncertainties. A total of 92 top managers involved in decision making at Malaysian private healthcare have responded to structured questionnaire personally administered by the researcher. The findings supported the hypothesis that perceived environmental uncertainty has positive and significant influence on the use of management accounting information system. In turn the use of management accounting information system was found to be positively and significantly related to the organizational performance. Specifically, benchmarking and timeliness information were related to financial performance, while the monitoring and benchmarking information were related to non-financial performance – learning and growth, and customer satisfaction. It was also found that only monitoring information related to internal process performance. The result of study discovered that the three types of information under study are able to explain the causal sequence process of the relationship of perceived environmental uncertainty and organizational performance. Therefore, this research indicates that the use of management accounting information system at private healthcare could improve the organizational performance during which the environment was perceived as uncertain.

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pengenalan**

Kajian ini mengkaji peranan penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan membantu mempertingkatkan prestasi organisasi sewaktu pengurusan organisasi berhadapan dengan persekitaran yang tidak pasti. Sehubungan dengan itu tumpuan dibuat untuk meneliti pengaruh persepsi ketidakpastian persekitaran ke atas sistem maklumat perakaunan pengurusan dan pengaruh penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan terhadap prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta. Bab ini akan menyediakan perbincangan latar belakang masalah yang memberi fokus kepada persekitaran persaingan yang dihadapi oleh organisasi penjagaan kesihatan swasta, pernyataan masalah, objektif dan soalan kajian, sumbangan kajian kepada teori dan praktikal. Bab ini diakhiri dengan pembentangan susun atur tesis.

### **1.2 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan pesat organisasi penjagaan kesihatan swasta di negara ini bermula pada tahun 1980an di mana kerajaan telah melaksanakan dasar penswastaan dan pengorporatan secara serius. Usaha ini diambil oleh kerajaan bertujuan untuk mengurangkan beban perbelanjaan perkhidmatan kesihatan awam, iaitu dengan mendapatkan sumber dari dana persendirian (Association of Private Hospitals of Malaysia (APHM), 2001). Sebelum ini hanya terdapat beberapa buah sahaja organisasi penjagaan kesihatan swasta di seluruh negara dan kesannya kepada ekonomi negara tidaklah begitu besar (Chee, 1990). Dua dekad terakhir ini memperlihatkan banyak

hospital-hospital swasta serta klinik persendirian telah dibuka (Buku Perangkaan Malaysia, 2003) hasil dari galakan kerajaan agar tanggungjawab sektor penjagaan kesihatan tidaklah sepenuhnya dipikul oleh kerajaan (APHM, 2001).

Suasana baru di dalam industri penjagaan kesihatan negara telah membawa organisasi penjagaan kesihatan swasta (OPKS) berhadapan dengan persekitaran yang dinamik dan di dalam keadaan sentiasa berubah (APHM, 2001). Menurut Persatuan ini, OPKS menghadapi tekanan akibat daripada perubahan mendadak landskap perkhidmatan penjagaan kesihatan. Perubahan ketara yang berlaku di persekitaran OPKS adalah persaingan yang sengit berlaku di kalangan organisasi dalam bentuk mendapatkan pelanggan, mengekalkan staf terlatih atau pakar perubatan, serta penggunaan teknologi perubatan. Perubahan dalam polisi kerajaan juga telah menyebabkan pengurusan OPKS mengalami kesamaran di dalam memahami polisi kerajaan berkenaan dengan peraturan perubatan dan penjagaan kesihatan.

Keadaan ini bukan sahaja berlaku di Malaysia malah di peringkat global. Dalam usaha menarik pelanggan, organisasi penjagaan kesihatan luar negara menghadapi persaingan sengit dari pesaing-pesaing mereka (Ginn, 1990). Lebih-lebih lagi operasi organisasi penjagaan kesihatan berhadapan dengan persekitaran yang tidak pasti, di mana teknologi perubatan yang semakin sofistikated menyukarkan pihak pengurusan organisasi penjagaan kesihatan merancang strategi bersaing (Coile, 1990) dan kemasukan pesaing baru dalam pasaran menyebabkan proses membuat keputusan semakin sukar (Czarnecki, 1994; Allred, Hoffman, Fox, & Michel, 1994). Kawalan dari kerajaan melalui tukaran mata wang asing dan peraturan tertentu berkaitan dengan perkhidmatan perubatan (Davis & Freeman, 1976, Anderson & McDaniel, 1992) menambahkan lagi kesukaran pengurusan OPKS dalam melaksanakan fungsi mereka.

Keadaan ketidakpastian persekitaran sedemikian tercetus apabila pengurus tidak berupaya untuk menjangka dengan tepat perubahan persekitaran yang mungkin akan berlaku (Milliken, 1987). Di OPKS keadaan sedemikianlah yang berlaku. Apakah tindakan-tindakan strategik yang diambil oleh pihak pengurusan untuk mengatasi keadaan tersebut? Dan pentingnya lagi keadaan ini bukannya boleh dibiarkan berlaku berpanjangan. Tindakan pantas serta sesuai perlu diambil oleh pihak yang membuat keputusan organisasi. Keberkesanan OPKS terletak kepada kejayaan pihak pengurusan mengambil langkah yang membolehkan mereka meramal tindakan pesaing, mengetahui tahap teknologi perubahan yang digunakan oleh pesaing serta dapat mengenal pasti polisi-polisi perkhidmatan perubahan yang telah digariskan oleh pihak berkuasa untuk dilaksanakan (Chan & Ho, 2000). Kerumitan, kompleksiti dan ketidakpastian terhadap pesaing dan persekitaran mengarahkan pihak pengurusan OPKS untuk merancang, mengatur serta mengawal organisasi mereka dengan lebih efektif (Forehand, 2000).

Dalam keadaan sebegini, pihak pengurusan OPKS perlu memiliki strategi yang berkesan agar dapat mencapai kejayaan yang diharapkan oleh pemegang saham. Dalam menangani ketidakpastian ini, para pengurus OPKS amat memerlukan maklumat dan tindak balas yang mencukupi bagi membuat keputusan (Young & Pearlman, 1993; Gordon, Chapman, Kunov, Dolan & Carter, 1998). Maklumat yang disalurkan melalui sistem perakaunan pengurusan dipercayai dapat membantu pengurusan memiliki maklumat yang dikehendaki bagi menangani ketidakpastian persekitaran (Bell, 1997).

Persaingan pasaran menuntut sesebuah organisasi untuk menyediakan tindak balas yang sesuai untuk menghadapi halangan serta peluang yang akan diterima (Bromwich & Bhimani, 1994; Burchell, Club, Hopwood, Hufhes, & Naphiet, 1980; Khandawalla, 1972; Haas, 1987). Oleh itu, ia hendaklah membina dan menggunakan sistem kawalan yang sesuai (Bromwich & Bhimani, 1994; Burchell et. al., 1980; Haas,

1987; Khandawalla, 1972). Magnus dan Smith (2000) menyarankan supaya mengadakan pemerhatian kepada kesahan, ketepatan masa data perakaunan kos yang disediakan, agar dengan usaha ini, organisasi penjagaan kesihatan bersiap sedia dalam menghadapi ketidakpastian persekitaran.

Di waktu yang sama, di mana penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan (SMPP) dijangka dapat mengurangkan kesukaran pihak pengurusan meramal kemungkinan-kemungkinan tindakan pesaing, adalah penting juga untuk melihat kesan penggunaan SMPP ke atas prestasi OPKS. Menurut Otley (1980) pemerhatian kesan faktor kontingensi ke atas SMPP akan menjadi lengkap apabila kaitan sebab akibat dilakukan untuk melihat apakah kesan penggunaan SMPP ke atas prestasi organisasi. Dengan itu analisis dapat dilakukan untuk melihat peranan SMPP dalam sesebuah OPKS. Adakah ia berhasil memberi sumbangan besar kepada organisasi yang berhadapan dengan persekitaran yang sukar diramal yang pada masa yang sama mengharapkan peningkatan prestasi yang menyeluruh.

Shortell dan Kaluzny (1996) mendapati kejayaan hospital adalah berdasarkan penyediaan penjagaan kesihatan yang berkualiti tinggi dalam bentuk yang paling berkesan. Untuk menjadi pengurusan yang berkesan, pentadbiran hospital mestilah mempunyai pengetahuan yang mencukupi berkenaan proses dan peraturan kawalan (Davis & Freeman, 1976; Grazier, 1999). Maklumat dalaman yang disediakan oleh sistem maklumat dapat mempertingkatkan prestasi hospital-hospital yang telah berjaya (Griffith, 1995; Bell, 1997; Walker, 1999) dan menurut Austin (1992) maklumat yang berkualiti memerlukan sistem maklumat yang berkualiti.

Oleh hal yang demikian, pentadbiran OPKS berhadapan dengan tekanan untuk memiliki satu bentuk sistem yang berkesan untuk mengenal pasti pengagihan kos yang tepat dilakukan di dalam menentukan caj rawatan kepada pelanggan. Namun begitu

pengutipan atau penyimpanan data kos didapati amat terhad kerana sistem perakaunan pengurusan berada di tahap awal penggunaannya di hospital (Young & Pearlman, 1993; Roberts, Frutos, Ciavarella, Gussow & Gussow, 1999). Walau pun ianya di tahap awal penggunaan, adalah penting untuk mengkajinya di OPKS kerana penggunaan maklumat perakaunan pengurusan belum lagi melalui proses pelarasan seperti mana berlaku kepada perakaunan kewangan. Penggunaan maklumat perakaunan pengurusan adalah berbentuk khusus kepada organisasi. Ianya lebih berbentuk kontekstual, iaitu penggunaannya bergantung kepada situasi yang dihadapi oleh sesuatu organisasi dan agak sukar untuk meletakkan persamaan dari segi penggunaannya dari satu organisasi dengan organisasi yang lain. Contohnya, di organisasi pembuatan, penggunaan maklumat sistem perakaunan pengurusan terbukti dapat mempertingkatkan prestasi kewangan organisasi. Sama ada ini juga berlaku di OPKS belum banyak lagi dikaji. Adalah menjadi kepentingan di sini untuk menyelidiki tahap maklumat tersebut digunakan di dalam OPKS supaya nanti dapat mengesahkan lagi kepentingan penggunaan SMPP secara kontekstual. Apa yang telah berlaku di organisasi pembuatan (kepentingan SMPP dalam meningkatkan prestasi organisasi) adalah diharapkan berlaku juga di OPKS, dan ini dapat mengesahkan bahawa penggunaan SMPP bukan hanya penting di organisasi pembuatan tetapi juga diperlukan oleh OPKS dalam usaha meningkatkan prestasinya di waktu persekitaran yang tidak pasti.

Seperkara berkaitan dengan prestasi OPKS, di samping prestasi kewangan, sesebuah organisasi perkhidmatan seperti OPKS hendaklah dinilai juga dari sudut prestasi bukan kewangan (Chow, Ganulin, Teknika & Hadad, 1998; Oliveira, 2001). Ini adalah kerana walaupun pada asasnya hospital swasta di tubuh dengan tujuan memberi pulangan kewangan kepada pemegang sahamnya, ia tidak akan terlepas daripada doktrin perubatan, iaitu keutamaan menyelamatkan nyawa manusia. Dengan itu, secara

tidak langsung orang ramai akan menilai prestasi OPKS dari sudut keupayaannya mencapai kehendak pelanggan, pemantapan kualiti kerja kakitangannya serta kesediaan mereka untuk berkembang maju ke tahap yang tertinggi. Bagi pengurusan hospital pula, mengukur prestasi dari sudut prestasi bukan kewangan sebenarnya akan menjurus mereka kepada pencapaian matlamat organisasi bagi jangka panjang. Ini adalah kerana ukuran prestasi bukan kewangan mempunyai interaksi yang amat hampir dengan pelanggannya(Griffith, 1996). Sebagai contoh, doktor akan memberi perkhidmatan perubatan terus kepada pesakitnya, dan untuk memberi rawatan terbaik, pengurusan hospital perlu memastikan kakitangannya menyediakan perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan melalui operasi perubatan yang terbaik dan tenaga kerja yang mahir dan mempunyai kepakaran.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

OPKS berhadapan dengan persekitaran yang tidak pasti yang boleh memberi kesan kepada prestasi organisasi. Berdasarkan perspektif kontingensi, pengurusan organisasi yang berhadapan dengan keadaan sedemikian dijangka akan mempertingkatkan penggunaan maklumat semasa membuat keputusan. Walau bagaimana pun usaha mengkaji sama ada pengurusan menggunakan SMPP sewaktu ketidakpastian persekitaran semakin meningkat adalah berkurangan di sektor perkhidmatan, lebih-lebih lagi di OPKS. Begitu juga kurangnya penyelidikan di OPKS berkaitan pertambahan penggunaan SMPP akan mendorong kepada penambahbaikan kepada prestasi organisasi.

Oleh itu kajian ini mengkaji sejauh manakah penggunaan maklumat yang disediakan oleh sistem perakaunan pengurusan oleh pihak pengurusan semasa mereka membuat keputusan organisasi dapat mempertingkatkan prestasi OPKS di dalam situasi

ketidakpastian persekitaran yang dihadapi oleh organisasi. Sehubungan dengan itu, kajian ini juga melihat kesan penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan semasa OPKS berhadapan dengan persekitaran yang tidak pasti dan pengaruh penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan ke atas prestasi OPKS.

#### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif utama kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara persepsi ketidakpastian persekitaran, penggunaan maklumat perakaunan pengurusan dengan prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta. Secara terperinci, objektif adalah seperti berikut:

- a. Mengetahui tahap ketersediaan dan penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan organisasi penjagaan kesihatan swasta.
- b. Menentukan hubungan antara persepsi ketidakpastian persekitaran dengan penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan di organisasi penjagaan kesihatan swasta.
- c. Menentukan terdapatnya hubungan antara penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan dengan prestasi organisasi perkhidmatan perubatan swasta.
- d. Menyelidiki kesan pencelah penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan ke atas hubungan antara persepsi ketidakpastian persekitaran dan tahap prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta.

## **1.5 Soalan Kajian**

Secara khususnya, penyelidikan ini dilakukan untuk menangani persoalan-persoalan berikut:

- a. Apakah tahap ketersediaan sistem maklumat perakaunan pengurusan dan kegunaannya di organisasi penjagaan kesihatan swasta?
- b. Bagaimanakah hubungan antara persepsi ketidakpastian persekitaran dengan penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan di organisasi penjagaan kesihatan swasta?
- c. Bagaimanakah hubungan antara penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan dengan prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta?
- d. Bagaimanakah kesan pencelah penggunaan sistem maklumat perakaunan pengurusan ke atas hubungan antara persepsi ketidakpastian persekitaran dan tahap prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta?

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Kepentingan kajian ini dapat dilihat dari tiga sudut, iaitu kepentingan teoretikal, kepentingan praktikal dan kepentingan kepada organisasi.

### **1.6.1 Sumbangan Teoretikal**

Dari segi teoretikalnya, pertama, penyelidikan ini mematangkan lagi teori kontingensi di dalam bidang perakaunan pengurusan. Ia akan mengenal pasti perubahan prestasi organisasi penjagaan kesihatan swasta (industri perkhidmatan) berdasarkan kesan kontingensi yang berlaku kepada sistem maklumat perakaunan pengurusan. Di dalam kajian ini, faktor ketidakpastian persekitaran dikaji untuk melihat kesan kontingensinya ke atas sistem maklumat perakaunan pengurusan.

Keduanya, dari segi teoretikalnya, penyelidikan ini menyumbang kepada peranan tambahan sistem maklumat perakaunan pengurusan. Ianya bukan sahaja menjadi sistem sokongan keputusan malah akan dilihat sebagai penyedia maklumat strategik kepada pengurusan atasan di organisasi penjagaan kesihatan swasta.

Ketiganya, penyelidikan ini mengkaji sistem maklumat perakaunan pengurusan yang digunakan oleh pengurusan atasan dalam membuat keputusan bagi pihak organisasi. Kajian terdahulu banyak melihat ciri-ciri maklumat yang dikira penting bagi industri pembuatan tetapi ianya tidak semestinya sesuai kepada organisasi perkhidmatan. Oleh itu kajian ini meneliti ciri-ciri maklumat yang perlu ada di sesebuah organisasi perkhidmatan, khususnya organisasi penjagaan kesihatan.

### **1.6.2 Sumbangan Praktikal**

Kajian yang dilakukan ini dapat memberi sumbangan secara praktikal melalui kepentingan penggunaan maklumat perakaunan pengurusan di organisasi perkhidmatan dan ianya dapat digunakan sebagai alat mempertingkatkan prestasi organisasi.

Hasil kajian ini dapat dilihat menyumbang secara praktikal dengan menyediakan bukti empirikal pengaruh sistem maklumat perakaunan pengurusan terhadap prestasi organisasi yang diukur secara komprehensif dan juga bukti empirikal mengenai pentingnya mengambil kira faktor persekitaran organisasi dalam membina sistem maklumat perakaunan pengurusan. Kajian ini seterusnya dapat memberi gambaran sejauhmana peranan sistem maklumat perakaunan pengurusan sewaktu organisasi mengalami persekitaran yang tidak pasti dan bagaimana ianya mempengaruhi prestasi organisasi. Hasil kajian ini kemudian nanti dapat dijadikan rujukan kepada penyelidik perakaunan yang berminat untuk mengkajinya dalam organisasi perkhidmatan.

Disamping itu, sumbangan praktikal juga dapat dilihat dalam mengenal pasti faktor-faktor tertentu di dalam rekabentuk sistem maklumat perakaunan pengurusan di industri perkhidmatan, khususnya, organisasi penjagaan kesihatan yang bermotifkan keuntungan. Penyelidikan ini akan menumpukan kepada peranan maklumat perakaunan pengurusan untuk mempertingkatkan lagi prestasi organisasi sedemikian. Ini dapat membantu pihak tertinggi pengurusan organisasi penjagaan kesihatan swasta menentukan kepentingan maklumat perakaunan semasa membuat keputusan di dalam keadaan ketidakpastian persekitaran serta tugas yang kompleks.

### **1.7 Definisi Istilah**

Terdapat beberapa istilah yang penting yang digunakan dalam kajian ini. Di bawah adalah definisi kepada istilah-istilah tersebut.

#### **1.7.1 Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta (OPKS)**

Organisasi penjagaan kesihatan swasta adalah merupakan industri yang dikaji dalam penyelidikan ini. Ianya merangkumi hospital-hospital, klinik-klinik, organisasi ahli-ahli perubatan, organisasi perkhidmatan perubatan, rumah penjagaan orang-orang tua yang terdapat di Malaysia beroperasi secara swasta (APHM, 2001).

#### **1.7.2 Prestasi organisasi**

Prestasi organisasi merupakan pembolehubah bersandar dalam kajian ini. Ia didefinisikan sebagai firma pada satu tahap mencapai tujuan dan objektif mereka (keberuntungan dan kelebihan persaingan). Untuk mencapainya, ukuran prestasi secara kewangan dan bukan kewangan digunakan.

*Prestasi kewangan* - Prestasi organisasi diukur berdasarkan kepada ukuran kewangan dan pengurusan sumber (Griffith & Alexander, 2002; Kaplan & Norton, 1996a; Simons, 2000;). Ia mengukur sejauh mana keputusan operasi diterjemahkan ke dalam konteks kewangan (Chow, Ganulin, Teknika & Hadad, 1998)

*Prestasi bukan kewangan* – Prestasi organisasi diukur berdasarkan kepada tiga perspektif bukan kewangan iaitu kepuasan pelanggan, proses dalaman dan, pembelajaran dan inovasi organisasi (Kaplan & Norton, 1992).

*Perspektif pelanggan* – mengukur sejauh mana baiknya sesuatu organisasi di dalam mencapai keperluan semasa dan kehendak pelanggannya, dan pada masa yang sama menganggarkan apakah keperluan masa depan pelanggan (Kaplan & Norton, 1992).

*Perspektif proses dalaman* – mengukur keupayaan proses-proses dalam perniagaan di dalam memenuhi kehendak pelanggan semasa dan masa depan (Kaplan & Norton, 1992).

*Perspektif pembelajaran dan inovasi* – mengukur keupayaan sumber manusia organisasi di dalam mencapai kehendak pelanggan (Kaplan & Norton, 1992).

### **1.7.3 Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan (SMPP)**

Dalam kajian ini, SMPP adalah pembolehubah pencilah dalam hubungan persepsi ketidakpastian persekitaran dengan prestasi organisasi. Ia adalah suatu sistem yang menyediakan maklumat perakaunan pengurusan yang digunakan untuk tujuan membuat keputusan organisasi. Sistem ini mengandungi atribut maklumat yang tertentu. Untuk kajian ini ciri-ciri maklumat itu adalah maklumat skop luas, kekinian, penanda aras dan pemantauan.

*Maklumat skop luas* - Ia merujuk kepada maklumat yang berfokus kepada maklumat luaran, bukan kewangan dan berorientasikan masa depan (Bouwens & Abernethy, 2000; Chenhall & Morris, 1986).

*Kekinian* - Kekinian merujuk kepada jarak masa yang diambil di antara permintaan maklumat dari sistem maklumat perakaunan pengurusan dan maklumat diperoleh oleh pihak yang meminta. Ianya biasa di tentukan menerusi persediaan maklumat yang diminta dan kekerapan laporan kutipan maklumat yang bersistematik (Chenhall & Morris, 1986).

*Penanda aras* - Penanda aras melibatkan maklumat perbandingan sebuah organisasi dengan pesaingnya berkenaan dengan faktor-faktor yang relevan, termasuk kos dan struktur kos, produktiviti, kualiti, harga, perkhidmatan pelanggan, dan keuntungan (Bromwich, 1990; Mia & Clarke, 1999).

*Pemantauan* - Pemantauan melibatkan persediaan maklumat maklum balas pelaksanaan strategi-strategi firma berkenaan dengan faktor-faktor yang relevan, termasuk kos dan struktur kos, produktiviti, kualiti, harga, perkhidmatan pelanggan, dan keuntungan (Bromwich, 1990; Mia & Clarke, 1999).

#### **1.7.4 Persepsi Ketidakpastian Persekitaran (PKP)**

PKP adalah tahap tanggapan pengurus ke atas ketidakpastian persekitaran luaran organisasi. Faktor-faktor tidak pasti adalah termasuk tahap persaingan, teknologi dan polisi kerajaan dan faktor-faktor ini dijangka berlaku secara serentak atau bergabung untuk menunjukkan keseluruhan ketidakpastian yang dihadapi oleh pengurusan organisasi (Khandawalla, 1972, 1977; Kren & Kerr, 1993).

### **1.7.5 Saiz**

Saiz merujuk kepada jumlah bilangan katil dalam sesebuah organisasi penjagaan kesihatan (Khandawalla, 1977).

## **1.8 Susun atur Tesis**

Tesis ini membincangkan kajian yang dilakukan menerusi beberapa bab. Bab pertama membincangkan latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif kajian, soalan kajian, kepentingan kajian serta definisi kepada istilah-istilah penting dalam penyelidikan ini. Bab kedua memperjelaskan industri perkhidmatan, khususnya organisasi penjagaan kesihatan swasta di negara ini serta mengenal pasti isu-isu yang melibatkan prestasi organisasi tersebut. Seterusnya bab ketiga memerihalkan sorotan karya berhubung dengan kesemua pembolehubah yang menjadi persoalan dalam kajian ini, mencakupi persepsi ketidakpastian persekitaran, sistem maklumat perakaunan pengurusan, prestasi, dan saiz. Sorotan karya juga dilakukan untuk mengaitkan persepsi ketidakpastian dengan sistem maklumat perakaunan pengurusan, dan juga perkaitan sistem maklumat perakaunan pengurusan dengan prestasi. Juga dibincangkan peranan sistem maklumat perakaunan pengurusan ke atas hubungan persepsi ketidakpastian dengan prestasu. Bab keempat mengutamakan perbincangan berkaitan dengan rangka kerja konseptual dan pembentukan hipotesis-hipotesis kajian. Seterusnya bab ini memaparkan metodologi kajian yang akan digunakan di dalam kajian ini. Kemudiannya bab lima menganalisis dapatan-dapatan yang ditemui dalam kajian ini berdasarkan data-data yang relevan. Bab keenam merupakan bab akhir kajian yang menumpukan perbincangan tentang penemuan kajian berasaskan teori dan amali yang berkaitan

dengan kajian. Di bab ini juga akan membuat rumusan, menyatakan batasan kajian serta mengemukakan cadangan untuk kajian akan datang.

## **BAB 2**

### **ORGANISASI PENJAGAAN KESIHATAN SWASTA**

#### **2.1 Pengenalan**

Di dalam bahagian ini dua perkara utama berkaitan dengan OPKS akan dihuraikan. Pertama akan membincangkan kewujudan OPKS di Malaysia dan perkembangan persekitarannya dan keduanya diperbincangkan isu-isu penting berkaitan dengan persekitaran, sistem maklumat perakaunan pengurusan dan prestasi OPKS yang menjuruskan kepada pelaksanaan penyelidikan ini.

#### **2.2 Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta dan Keunikan Ciri-cirinya**

OPKS adalah salah satu organisasi berasaskan perkhidmatan yang mulai mendapat perhatian orang ramai kerana ianya mempunyai potensi dari sudut ekonomi dan juga sumbangan kepada kesejahteraan negara. Ia sebuah industri yang baru diterokai dan dengan perkembangan ekonomi dan kestabilan negara pada masa kini, masyarakat mampu untuk mendapat penjagaan kesihatan yang lebih baik dan mereka mulai memberi keutamaan kesihatan dan bersedia untuk dari segi kewangan untuk memiliki perkhidmatan penjagaan yang lebih baik. Keadaan ini akan membantu pertumbuhan ekonomi negara kerana masyarakat secara umumnya memiliki kesejahteraan yang lebih sempurna.

Seperti organisasi perkhidmatan yang lain, OPKS juga memiliki ciri-ciri yang boleh membezakannya daripada organisasi berasaskan pembuatan (Fitzgerald, Johnston, Brignall, Silvestro & Voss, 1991; Harris, 1995 Sasser, Olse, & Wyckoff, 1978; Schmenner, 1995; Zeithmal & Britner, 2000). Ciri-ciri ini sedikit sebanyak telah dapat menggambarkan persekitaran yang akan dialami olehnya (Anthony & Gonvindarajan,

2003). Faktor tak ketara merupakan ciri utama yang membuat perkhidmatan penjagaan kesihatan itu kompleks (Atkinson, Banker, Kaplan, & Young, 1997; Lovelock, 1996). Pada satu ketika ianya dilihat mempunyai ciri nyata yang dominan (sebagai contoh, menyediakan perkhidmatan rawatan pesakit di wad). Di sudut yang satu lagi, ianya mempunyai ciri tidak nyata yang dominan, seperti jenis prosedur perubatan yang disediakan kepada pesakit. Ini memberi pandangan bahawa ia menyediakan pelbagai bentuk perkhidmatan dan suasana persekitaran di sekelilingnya membuka luas untuk persaingan dalam memasarkan perkhidmatan penjagaan kesihatan kepada masyarakat.

Ciri kedua produk perkhidmatan penjagaan kesihatan ada dari segi kepelbagaian produknya. Tidak ada dua perkhidmatan yang ditawarkan betul-betul sama (Lovelock, 1996; Zeithmal & Bitner, 2000). Pekerja memberi perkhidmatan kepada pelanggan tetapi ianya mungkin berbeza bagi perkhidmatan penjagaan kesihatan kepada pesakit hari ini dengan penjagaan hari sebelumnya. Kepelbagaian yang terdapat di sektor penjagaan kesihatan boleh dilihat melalui interaksi antara manusia, antara doktor atau jururawat yang memberi perkhidmatan mengubati dan merawat pesakit yang bergantung kepada penyakit yang dihadapi oleh pesakit. Mereka mengurus pesakit dengan menggunakan prosedur perubatan yang sama tetapi terpaksa mengambil kira keadaan serta kelakuan pesakit yang sentiasa berbeza-beza mengikut masa, keadaan serta emosi. Keadaan sebegini akan menyumbang kepada ketidakpastian pihak pengurusan dalam meramal apakah aktiviti yang akan berlaku seterusnya.

Seperkara lagi, di dalam membicarakan ciri-ciri perkhidmatan, adalah nyata bahawa perkhidmatan sama sekali tidak dapat disimpan (Fitzgerald et al., 1989; Lovelock, 1996). Sebagai contoh, sekiranya katil di hospital yang tidak diambil oleh pesakit pada hari itu, peluang untuk menyewakannya pada hari itu akan hilang, dan tidak dapat di simpan dan ianya terbiar begitu sahaja (Mia & Pattiar, 2001). Peluang

mendapat perkhidmatan penjagaan kesihatan yang ada pada hari ini akan hilang begitu sahaja sekiranya tidak digunakan. Akhir sekali, tiada pemisahan di antara proses pengeluaran dan penggunaan perkhidmatan, ianya berlaku secara serentak. Semasa memberi rawatan (proses pengeluaran), pesakit perlu berada di tempat tersebut (proses penggunaan perkhidmatan) dan kedua-dua aktiviti ini, rawatan dan menerima rawatan, berlaku secara serentak. (Lovelock, 1996; Mia & Pattiar, 2001). Keadaan-keadaan seumpama di atas sudah tentu menyukarkan pihak pengurusan membuat penyaringan ke atas persekitaran organisasi sama ada dalaman dan luaran.

Sehubungan dengan kajian ini, OPKS dilihat sebagai organisasi yang menyediakan perkhidmatan penjagaan kesihatan terus kepada pelanggannya. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Hacksever, Render, Russell dan Murdick (2000), perkhidmatan penjagaan kesihatan swasta dilihat sebagai suatu aktiviti ekonomi yang menyediakan kemudahan masa, tempat, bentuk, atau kemudahan psikologi. Ia merupakan tindakan, perbuatan, atau pelaksanaan sesuatu perkara; yang mana ianya sukar untuk diterangkan atau tak ketara. Ciri-ciri yang dikemukakan di atas menunjukkan perkhidmatan penjagaan kesihatan merupakan satu tindakan bukannya objek, ia tidak dapat dilihat, dirasa, dipegang sepertimana terdapat pada barangan yang nyata (Lovelock, 1996; Ziethmal & Bitner, 2000).

Ciri-ciri yang unik yang diperbincangkan di sini menampakkan bahawa industri perkhidmatan seperti organisasi penjagaan kesihatan merupakan suatu organisasi yang kompleks dari segi pelaksanaan perkhidmatannya untuk sampai kepada penerima perkhidmatan. Tidak hairanlah jika ianya diabaikan dari segi penyelidikan perakaunan dan terbelakang dari segi cubaan untuk memahami proses perkhidmatan yang hendak diberi sekiranya dibandingkan dengan industri-industri yang lain seperti pembuatan atau pembinaan. Lebih-lebih lagi, dulunya ia diuruskan sepenuhnya oleh kerajaan yang mana

proses akauntabiliti hanya terhad kepada penyediaan perkhidmatan kesihatan kepada orang ramai bukannya faktor kewangan. Oleh itu, kurang sekali buku teks yang mengkhususkan perbincangan kewangan dan perakaunan di organisasi perkhidmatan, lebih-lebih lagi cuba merungkaikan kemelut yang dihadapi oleh industri perkhidmatan. Namun begitu pada dua dekad yang terakhir ini dunia perniagaan, khususnya disiplin perakaunan tidak boleh lagi mengabaikan kepentingan industri perkhidmatan (Atkinson, Banker, Kaplan, & Young, 1997; Drury, 2004), bukannya sahaja dirasai oleh negara yang telah membangun, malah juga dihadapi oleh negara membangun seperti Malaysia.

Satu lagi keunikan yang terdapat di OPKS dan perlu diketengahkan dalam perbincangan ini adalah bentuk struktur organisasinya. OPKS mengamalkan ‘dual organisation’ di mana dua struktur organisasi berjalan serentak dalam melaksanakan tugas harian organisasi - struktur organisasi untuk sektor pentadbiran dan satu lagi untuk sektor perubatan (Christman & Counte, 1981; Schulz & Johnson, 2003). Sektor perubatan adalah sektor operasi yang mana ianya memberi fokus kepada proses penjagaan pesakit dan bentuk perlaksanaannya pula lebih berbentuk pemulihan dan pertanggungjawaban ke atas kesejahteraan kesihatan pesakit. Kakitangan di sektor ini seperti pegawai perubatan, jururawat, ahli psikologi klinikal, dan ahli terapi fizikal, memiliki kemahiran perubatan untuk merawat pesakit. Manakala sektor pentadbiran pula, tugas adalah lebih kepada ke arah pengurusan dan pengagihan sumber manusia, saintifik dan ekonomik. Ia mengurus bahagian kakitangan, hal-hal berkaitan perundangan dan imej awam organisasi penjagaan kesihatan. Lebih utama lagi, pihak pentadbiran organisasilah yang membuat keputusan penting dan membawa organisasi menghadapi cabaran persekitaran dan membuat pemantauan kepada keseluruhan perjalanan organisasi. Justeru itu kakitangan di sektor ini kebanyakannya tidak mempunyai kemahiran perubatan tetapi lebih kepada kebolehan mengurus dan

mentadbir organisasi. Di peringkat pengurusan atasan pun, selain daripada ketua-ketua unit perubatan, kebanyakannya adalah berlatarbelakangkan pengalaman pengurusan dan pentadbiran organisasi.

Di OPKS, di mana keputusan ekonomik lebih diutamakan, memperlihatkan keadaan di peringkat pengurusan atasan adalah dikuasai oleh mereka yang prihatin kepada keputusan ekonomik. Ini adalah kerana penubuhan OPKS itu sendiri berlandaskan keberuntungan, dan dengan itu keputusan yang diambil lebih menjuruskan kepada kepentingan ekonomi organisasi. Oleh kerana keadaan sedemikian, maka para penyelidik perakaunan menggunakan pendekatan ekonomi untuk menganalisis dan memahami organisasi ini. Banyak sokongan empirikal yang memperlihatkan aplikasi teori ekonomi ke atas OPKS (Luke & Begun, 1994; Jackson, 1998). Di Amerika Syarikat, contohnya, beberapa kajian mendapati pentadbiran hospital membuat tindak balas kepada insentif-insentif ekonomi dengan cara rasional (Pizzini, 2006). Bukti empirikal juga mencadangkan teori ekonomi digunakan untuk memilih strategi untuk digunakan di hospital-hospital, untuk pelaburan, pengagihan kos, dan strategi operasi.

### **2.3 Perkembangan Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta di Malaysia**

Di alaf baru ini, sektor perkhidmatan sedang mengalami perubahan yang dramatik yang mungkin lebih ketara dirasai berbanding dengan sektor pembuatan dan sektor-sektor lain (Atkinson et. al., 1997; Drury, 2000; Lovelock, 1996;). Di negara membangun seperti Amerika Syarikat, sektor perkhidmatan merangkumi 72.3 peratus dari KDK (1988) dan 67.7 peratus guna tenaga (1987) bagi negara tersebut (*The Economist Book of Vital World Statistics*, 1990). Negara-negara membangun yang lain seperti Jepun, Kanada, United Kingdom dan Perancis kesemuanya mempunyai peratus KDK melebihi

50 peratus dan guna tenaga di negara masing-masing yang terlibat dengan sektor perkhidmatan juga melebihi 50 peratus.

Perkembangan organisasi perkhidmatan ini juga dialami oleh negara kita. Penumpuan aktiviti ekonomi negara telah menunjukkan perubahan keutamaan mengikut sektor. Berdasarkan Buku Tahunan Perangkaan Malaysia (2003), peningkatan penumpuan kepada sektor perkhidmatan dapat dilihat dengan terperinci (Jadual 2.1).

**Jadual 2.1**

***Peratus KDK dan Guna Tenaga di wakili oleh Sektor Perkhidmatan dan Sektor-sektor lain***

Sektor	KDK (%)		Guna Tenaga (%)	
	1990	2002	1990	2002
Sektor Perkhidmatan	40.3	45.7	46.5	55.1
Sektor-sektor lain	59.7	54.3	53.5	44.9

Dilihat dari sudut guna tenaga, peratus industri perkhidmatan telah meningkat dengan ketara di mana 55% dari guna tenaga pada 2002 berada dalam sektor ini. Peningkatan ini dapat ditafsirkan sebagai satu kejayaan negara dalam usaha mengurangkan dominasi sektor pertanian dan sektor pembuatan dalam ekonomi dengan mempelbagaikan pertumbuhan di industri-industri yang lain (Laporan Produktiviti, 2002).. Mulai 2003 (Buku Tahunan Perangkaan Malaysia 2003), statistik guna tenaga adalah berdasarkan Piawaian Klasifikasi Industri Malaysia (MSIC) 2000 di mana sebelum ini sektor kesihatan tidak dilaporkan secara berasingan. Menurut perangkaan tersebut, sektor kesihatan dan kerja sosial telah meningkat sebanyak sembilan peratus dalam masa setahun (2001-2002). Sebaliknya sektor pembuatan menunjukkan penurunan sebanyak 4.1 peratus pada jangka masa yang sama.

Secara spesifik, keadaan di atas dapat dilihat dalam sektor penjagaan kesihatan swasta. Pada awal 1980an, hanya sebilangan kecil sahaja OPKS terdapat di negara kita

tetapi ianya telah meningkat dengan mendadak pada tahun 1980-1986 (sila rujuk kepada Jadual 2.2). Jangka masa 1991-2001 menunjukkan pertambahan organisasi penjagaan kesihatan swasta sebanyak 29% dan peningkatan sebanyak 90% jumlah katil yang terdapat di organisasi tersebut.

**Jadual 2.2**  
***Jumlah OPKS dan Bilangan Katil***

Tahun	Malaysia		Semenanjung Malaysia		Sabah & Sarawak	
	Bil. OPKS	Jum katil	Bil. OPKS	Jum katil	Bil. OPKS	Jum katil
2005	222	10794				
2002	224	9949	201	9403	23	546
1998	216	9060	195	8489	21	571
1991*	175	5236	-	-	-	-
1986**	138	4076	-	-	-	-
1980***	50	1171	-	-	-	-

Nota: 1991\* dari Laporan Tahunan Kementerian Kesihatan 1993

1986\*\*1980\*\*\* dari Laporan Tahunan Kementerian Kesihatan 1983/84

Statistik di atas menunjukkan bahawa semakin ramai penduduk negara ini memilih untuk mendapatkan perkhidmatan daripada OPKS. Ini adalah kerana orang ramai mulai sedar kepentingan kesihatan dan ianya perlu diurus sebaik mungkin. Dengan jumlah penduduk berpendapatan sederhana dan tinggi meningkat maka mereka bersedia dan mampu untuk memiliki perkhidmatan kesihatan yang terbaik.

#### **2.4 Persekitaran, Sistem Maklumat Perakaunan Pengurusan dan Prestasi OPKS**

Di Malaysia, penswastaan termasuk OPKS telah bermula semenjak 1980an di mana beberapa perbadanan awam telah diswastakan dan pada masa yang sama, kerajaan juga mengamalkan konsep penglibatan sektor swasta di dalam membangunkan negara. Lembaga Letrik Negara, Jabatan Telekom, bekalan air, pengangkutan penerbangan dan kereta api serta perkhidmatan penjagaan kesihatan telah melalui proses ini. Pembabitan

sektor swasta di dalam menyediakan perkhidmatan yang selama ini adalah di bawah tanggungjawab kerajaan telah menyumbang kepada pertumbuhan industri perkhidmatan yang bermotifkan keuntungan. Kombinasi pelonggaran peraturan dan polisi penswastaaan ini telah membuka lembaran baru kepada industri perkhidmatan seperti OPKS di mana ia mengundang kepada kemasukan persaingan baru yang mengakibatkan implikasi persaingan yang dramatik.

Pada waktu yang sama berlaku perubahan di dalam mengukur prestasi organisasi yang telah dibincangkan oleh para sarjana. Tidak dapat dinafikan prestasi organisasi yang bermotifkan kewangan akan mengutamakan keberuntungan, tetapi untuk melihat keberkesanan menyeluruh dan untuk jangka masa panjang, sesebuah organisasi perlu melihat juga kepada faktor-faktor yang membawa organisasi ke arah kejayaan kewangan (Kaplan & Norton, 1992; Anthony & Govindarajan, 2003).

Perubahan-perubahan yang sedemikian menuntut pihak pengurusan untuk mencari tindakan-tindakan dalaman yang strategik yang diharapkan dapat membantu organisasi berhadapan dengan keadaan itu. Kajian lepas di dalam bidang perakaunan pengurusan menganjurkan keperluan bagi sesebuah organisasi untuk melihat peranan sistem maklumat perakaunan pengurusan (SMPP) dalam menghadapi perubahan persekitaran dan bagaimana SMPP dapat membantu meningkatkan prestasi organisasi (Gordon & Miller, 1976; Gordon & Narayanan, 1984; Chenhall & Morris, 1986; Mia, 1993; Mia & Clarke 1999; Hoque & Wendy, 2000; Pizzini, 2006)

#### **2.4.1 Persekitaran Organisasi Penjagaan Kesihatan Swasta**

Dengan ciri-cirinya yang unik dan perkembangan pesat industri perkhidmatan, khususnya industri penjagaan kesihatan swasta, persekitaran yang dialami oleh OPKS

semakin sukar diramal. Persekitaran organisasi adalah termasuk segala elemen yang berada di luar sempadan organisasi. Ini juga dikenali sebagai persekitaran luaran (Daft, 1998). Secara khususnya, persekitaran organisasi yang diberi tumpuan ini adalah persekitaran yang mana berkait terus dengan usaha organisasi untuk mencapai objektif mereka. Ini termasuklah pelanggan, pembekal, pesaing, teknologi, polisi kerajaan dan kesatuan pekerja (Robbins, 1993, Khandawalla, 1973). Persekitaran luaran boleh diinterpretasikan kepada dua pembolehubah kontinum – sama ada ianya persekitaran yang pasti atau tidak pasti; statik atau dinamik, mudah atau pun kompleks; atau, suasana bergolak atau tenang (Szilagyi Jr., 1988). Persekitaran boleh mempengaruhi organisasi sehinggakan organisasi tersebut terdorong untuk memiliki maklumat tertentu bagi menghadapi sesuatu persekitaran (Daft, 1998). Contohnya dalam suasana yang tidak pasti di mana keadaan yang kompleks dan perubahan di tahap tinggi, memerlukan usaha mengumpul maklumat dan seterusnya bertindak balas ke atas maklumat tersebut. Kata Daft (1998) lagi, untuk beroperasi secara berkesan, sesebuah organisasi diharap dapat menghadapi dan mengurus ketidakpastian.

Ini adalah fenomena global yang berlaku di mana-mana organisasi penjagaan kesihatan. Sebelum tahun 1980an didapati industri penjagaan kesihatan berada di dalam suasana tenang dan stabil, iaitu tiada perubahan persekitaran yang ketara berlaku kerana kebanyakan organisasi penjagaan kesihatan adalah milik kerajaan. Namun begitu pada tahun 1980an suasana sedemikian semakin hilang dan telah digantikan dengan keadaan yang susah diramal, tidak pasti dan menghadapi persaingan pasaran (Ginn, 1990; Shortell, Morrison, & Friedman, 1990). Emery dan Trist (1973) dan Abernethy dan Lilis (2001) mendapati ketika organisasi penjagaan kesihatan menghadapi persekitaran yang tidak pasti, pengurusan menerima cabaran kuat di mana mereka tidak berupaya meramal persekitaran mereka secara tepat. Chow, Ganulin, Teknika and Hadad (1998)

mengakui bahawa persekitaran semasa yang dihadapi oleh organisasi penjagaan kesihatan, seperti peningkatan persaingan, telah memberi tekanan kuat ke atas organisasi untuk melakukan perubahan atau penambahbaikan sistem yang sedia ada.

Suasana ketidakpastian ini menjuruskan kepada persaingan sengit di kalangan OPKS dan ianya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertamanya kebebasan pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan di mana-mana OPKS. Ini berlaku hasil daripada pengamalan teori pasaran ekonomi yang menyatakan bahawa di dalam keadaan pasaran sempurna proses penawaran dan permintaan yang menentukan harga dan kuantiti yang dijual di pasaran (Lal & Hassel, 1998). Model juga menjangka di dalam pasaran yang bersaing, harga akan berfungsi untuk mengimbangkan permintaan kuantiti oleh pengguna dan jumlah kuantiti yang ditawarkan oleh pengeluar. Ini akan menghasilkan pengimbangan ekonomik antara harga dan kuantiti (Maister, 1993). Tambahan pula polisi kerajaan yang mulai melaksanakan polisi penswastan hospital yang memudahkan pesakit untuk membuat keputusan untuk mendapat rawatan di mana mereka suka dan mampu. Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik, menarik masyarakat yang mempunyai sumber ekonomi yang baik, golongan atasan dan menengah, untuk mendapatkan rawatan di OPKS. Berdasarkan kepada pendapatan penduduk yang semakin meningkat dalam jangka masa 30 tahun yang lalu menunjukkan keupayaan pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan swasta. Ini dapat dibuktikan dengan penawaran perkhidmatan tersebut melalui pertambahan jumlah katil yang disediakan oleh OPKS di Malaysia (Jadual 2.2). Jadual tersebut juga menggambarkan pelanggan OPKS bebas memilih mana-mana OPKS untuk mendapat perkhidmatan kesihatan dan keadaan ini mengundang kepada persaingan di kalangan penyedia perkhidmatan penjagaan kesihatan.