

FAKTOR-FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN PENGUBAHSUAIAN HOTEL

NURKHAIRANI BINTI MOHD RUSDI

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan ijazah  
Sarjana Muda Ukur Bahan

Falkuti Alam Bina  
Universiti Teknologi Malaysia

MEI, 2011

## PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim.....

**S**yukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah rahmat dan kurniaNya dapatlah saya menyiapkan Projek Sarjana Muda ini dengan sempurna walaupun terdapat sedikit masalah pada peringkat awal projek ini. Namun dengan berkat kesabaran dan bimbingan yang telah diberikan, akhirnya projek ini dapat disiapkan juga pada masa yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih kepada Sr Dr. Mohd Saidin Bin Misnan selaku penyelia Projek Sarjana Muda ini atas segala bimbingan dan tunjuk ajar yang telah diberikan sepanjang tempoh kajian ini dilaksanakan.

Ribuan terima kasih buat kedua ibu bapa, keluarga, teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan sokongan dan dorongan serta pendapat semasa pelaksanaan kajian ini. Moga jasa baik kalian semua dibalas olehNya.

Akhirul kalam, Sekian.

## ABSTRAK

Pelancongan dan industri hotel adalah salah satu sektor utama yang memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi setiap negara. Di Malaysia, industri pelancongan dan hotel adalah komponen penting yang sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Pelancongan yang meningkat setiap tahun telah menjadi alasan mengapa kebanyakan hotel di Malaysia sering diubahsuai untuk sentiasa bersaing, mengekalkan atau meningkatkan pasaran dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, untuk meningkatkan kepada taraf hotel yang tinggi, untuk memenuhi 'trend' baru seiring teknologi dan mengekalkan imej hotel yang standard. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor kritikal kejayaan pengubahsuaian hotel. Bagi mencapai objektif kajian ini, temu bual semi struktur dijalankan ke atas lima responden yang mewakili lima kajian kes, yang terdiri daripada Pengurus Projek. Kaedah analisis yang digunakan adalah kaedah kedudukan (*ranking analysis*), analisis kandungan (*content analysis*) berdasarkan pengekodan. Kerja-kerja pengubahsuaian hotel dibahagikan kepada empat peringkat iaitu, peringkat praperancangan, perancangan, pelaksanaan dan juga pelaksanaan. Hasil kajian mendapati pada peringkat praperancangan, memahami objektif projek dengan jelas telah menjadi faktor kritikal kejayaan pengubahsuaian hotel, manakala faktor penjadualan kerja pengubahsuaian oleh Pengurus Projek pula telah menjadi faktor kritikal kejayaan pengubahsuaian pada peringkat perancangan. Faktor kritikal kejayaan pengubahsuaian hotel pada peringkat pelaksanaan pula adalah faktor pemantauan kerja oleh Pengurus Projek. Pada peringkat penilaian pula, faktor penilaian kerja oleh Pengurus Projek telah dikenal pasti sebagai faktor kritikal kejayaan pengubahsuaian hotel pada peringkat tersebut.

## **ABSTRACT**

Tourism and hotel industry is the one of the major sectors that plays an important role in the economic development of every country. In Malaysia, the tourism and hotel industry is a crucial component which greatly influences the economic growth. Tourism is increasing each year which is the reason why, most hotels in Malaysia always renovated their hotel to keep up with the competition, to maintain or increase market share by satisfying the customers, to upgrade the hotel to a higher category, to comply with the new trends and technology and to maintain image and standard. The objective of this study was to identify the critical factors according to their renovation. To achieve the objectives of the study, semi-structural interview, conducted on the five respondents who represent the five case studies, all of which consist of a Project Manager. Ranking method (rank analysis), content analysis (content analysis) based on the coding used in this study. Renovation work is divided into four stages, namely, the preplanning, planning, execution and implementation. The results obtained at the preplanning, clearly understand the objectives of the project has become a critical success factor of renovation, while the scheduling factor modification by the Project Manager has been a critical success factor modification in the planning stage. Critical success factors in the implementation of the renovation will be monitoring the factors employed by the Project Manager. In the evaluation, the evaluation factor employed by the Project Manager has been identified as a critical factor in the success of the renovation.