

**KAJIAN TERHADAP KONTRAKTOR O & M (*OPERATION AND
MAINTENANCE*) DI UTM**

FARIAL HANUM NURUL 'AIN BTE KHALID

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Sarjana Muda Sains Pembinaan

Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia

NOVEMBER, 2006

ABSTRAK

Penyelenggaraan bangunan adalah aktiviti yang penting dalam memastikan bangunan dapat mencapai fungsi yang sepatutnya terutamanya bagi bangunan yang digunakan bagi tujuan akademik. Penyelenggaraan juga adalah penting kerana bangunan tersebut perlulah sentiasa berada didalam keadaan yang baik bagi memastikan proses pembelajaran berlangsung dalam keadaan yang selesa tanpa gangguan. Antara kaedah yang digunakan oleh sesebuah organisasi untuk melaksanakan kerja penyelenggaraan adalah dengan melantik kontraktor untuk melaksanakannya. Pada masa kini penggunaan kontraktor dalam melaksanakan kerja penyelenggaraan semakin meluas digunakan. Ini berikutan manfaat-manfaat yang dapat di perolehi seperti dapat memudahkan kerja-kerja penyelenggaraan, meningkatkan kualiti penyelenggaraan dan juga dapat menggunakan sumber dengan lebih berkesan. Walaubagaimanapun, manfaat-manfaat tersebut tidak akan dapat diperolehi dengan sepenuhnya sekiranya kontraktor yang dilantik tidak melaksanakan tugas dengan baik. Oleh itu, objektif penyelidikan ini ialah mengenalpasti kriteria yang diambil kira oleh UTM dalam membuat pemilihan kontraktor yang akan melaksanakan kerja penyelenggaraan di UTM. Kriteria tersebut akan dikaitkan dengan tahap kepuasan pengguna terhadap prestasi kerja kontraktor yang dilantik. Kajian ini hanya ditumpukan pada Fakulti Alam Bina sahaja. Data yang diperolehi adalah daripada kajian literatur, temu bual dan borang soal selidik. Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan kaedah peratusan dan Skala Likert. Daripada analisis, secara keseluruhannya pengguna berpuas hati terhadap prestasi penyelenggaraan oleh kontraktor di Fakulti Alam Bina. Walaubagaimanapun, pengguna sangat tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan sanitari.

ABSTRACT

Building maintenance is an important activity to ensure the building's functionality is kept to the optimums especially for building of academic purpose. Maintenance is crucial as the building must always be in good condition to ensure no disturbance occurs during learning process. One of the methods that can be used by organization to carry out building maintenance is by engaging contractors to execute the maintenance works. This method had been widely used by many organizations as the usage of contractor may bring several benefits to the organization. For example the maintenance will become easier, improve the quality of maintenance level and the organization's resources are more efficiently used. Though, this all depends on the performance of the contractor appointed to carry out the work effectively. Therefore, the objective of this research is to identify the criteria used by UTM in order to select the contractor for operation and maintenance works. These criterions will then be referred to the satisfaction of the users towards the performance of the contractor. This research will only focus on Fakulti Alam Bina. All the data was collected through literature review, interview and questionnaires. The data from the questionnaire will be analysed using percentage method and "Likert Scalling" method. From the analysis, most of the Fakulti Alam Bina building users were satisfied with the maintenance performance of the appointed contractors. However, some of the building users are not satisfied with the maintenance works for sanitary services.