

**PENILAIAN PRESTASI SYARIKAT KONTRAKTOR YANG
TELAH MENDAPAT PENGIKTIRAFAN ISO 9000 DALAM
INDUSTRI BINAAN MALAYSIA**

GOH YEN YEN

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan ijazah Sarjana Muda Ukur Bahan (Kepujian)

Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL, 2000

ABSTRAK

ISO 9000 adalah standard sistem kualiti yang diperakui di seluruh dunia di masa kini. Ianya boleh digunakan dalam pelbagai industri sebagai asas untuk membangunkan satu sistem kualiti yang berdokumen terutama bagi industri binaan yang penuh dengan cabaran dan berisiko tinggi. Sehubungan itu, peningkatan kualiti berterusan merupakan teras kepada kejayaan sesebuah organisasi kontraktor. Umumnya organisasi yang berjaya menunjukkan bahawa peningkatan kualiti akan meningkatkan produktiviti, mengurangkan kos dan memperbaiki kedudukan daya saing. Bagi organisasi kontraktor yang ingin mengetahui sejauh mana hasil pengeluaran dapat memenuhi kehendak klien maka organisasi tersebut perlu membina pengukuran kualiti yang dijadikan sebagai panduan untuk mengawal, merancang, mengarah, membuat perjadualan dan lain-lain aktiviti pengurusan dalam organisasi kontraktor. Kaedah pengukur-taraan (*Benchmarking*) adalah satu petunjuk perbandingan dengan keadaan sebenar yang dicapai dalam tempoh masa yang ditetapkan. Setelah memperolehi hasil dari pengukuran maka proses penilaian ke atas keputusan perlu dilakukan untuk mengetahui tahap atau kedudukan sebenarnya masalah tersebut berlaku. Selain itu, rangka kerja yang berkesan mestilah terlebih dahulu diwujudkan untuk memastikan program-program peningkatan kualiti dapat dikendalikan dengan sempurna. Kualiti adalah tidak mustahil untuk dicapai di dalam sesuatu organisasi jika semua staf menjiwai kepentingannya dan berusaha bersama-sama di dalam mencapai matlamat yang sama. Kualiti bukan merupakan satu perjalanan yang ada permulaan dan akhirnya. Kualiti memerlukan satu proses perubahan yang berterusan selagi organisasi tersebut beroperasi dan berusaha untuk memenuhi kehendak klien.