

**SEJAUHMANAKAH KEFAHAMAN GURU MENGENAI CIRI-CIRI
PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)
DAPAT MEMBENTUK AMALAN BUDAYA KERJA KUALITI
DI KALANGAN GURU-GURU SEKOLAH MENENGAH
BERASRAMA PENUH NEGERI KEDAH**

**Kertas Projek yang dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
adalah merupakan sebahagian daripada syarat pengijazahan Program
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

**Oleh:
ROZIANIS BT SHEKH ZAIN
2003**

© Rozianis bt Shekh Zain, 2003. Hak Cipta Terpelihara.

KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat keatas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 UUM SINTOK
KEDAH**

PENGHARGAAN

Saya bersyukur kehadiran Allah S.W.T. yang telah menggerak serta memberi kekuatan kepada saya untuk mengikuti program pengajian ini, serta berjaya menyiapkan tesis ini. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia saya, Prof. Madya Abdul Razak bin Ismail yang telah memberi teguran, cadangan, bimbingan serta panduan-panduan dan pembaikan semasa proses penyediaan tesis ini sehinggalah sempurna. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Dekan, Sekolah Siswazah yang telah menyediakan program ini dan seterusnya peluang melanjutkan pengajian. Seterusnya saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada ibu saya yang tidak jemu-jemu bertanya mengenai kemajuan tesis ini serta ahli keluarga saya yang sentiasa memberi galakan kepada saya untuk menimba ilmu pengetahuan serta membantu dalam hal-hal teknikal bagi menghasilkan tesis ini. Akhir sekali ucapan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan yang sentiasa bertanya khabar mengenai tesis ini dan kepada semua kakitangan pejabat Sekolah Siswazah yang sentiasa sudi membantu menyelesaikan sebarang masalah sepanjang tempoh pengajian saya.

Semoga usaha kecil ini diberkati Allah, wassalam.

ABSTRAK

Kementerian Pendidikan Malaysia telah mengadakan beberapa program dan tindakan dalam usaha untuk menerap dan membudayakan nilai-nilai kualiti dan produktiviti dikalangan warga pendidik. Salah satu daripadanya ialah memperkenalkan perkhidmatan Pengurusan Kualiti Menyeluruh di sekolah-sekolah. Oleh itu kajian ini adalah untuk melihat persepsi guru terhadap pelaksanaan ciri-ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) sebagai amalan budaya kerja kualiti. Faktor demografi seperti jantina, kelayakan akademik, tempoh berkhidmat, faktor sekolah dan pendedahan kepada kursus TQM digunakan untuk melihat persepsi responden terhadap amalan budaya kerja kualiti. Amalan budaya kerja kualiti merangkumi tujuh aspek iaitu komitmen pihak pengurusan, perancangan strategik, keutamaan pelanggan, latihan dan pengiktirafan, kepastian kualiti, semangat kerja berpasukan dan penglibatan guru. Instrumen kajian adalah menggunakan soal selidik yang menguji kefahaman guru tentang ciri-ciri pengurusan kualiti menyeluruh dan pendapat tentang pelaksanaan ciri-ciri TQM dalam beberapa aspek pengurusan. Sebanyak 54 soalan telah dibentuk berasaskan Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam bil. 1/1992. Ujian *T* dan *One Way Anova* telah digunakan untuk menguji perbezaan. Ujian korelasi Pearson '*r*' digunakan untuk melihat perhubungan. Keputusan kajian menunjukkan daripada tujuh aspek amalan budaya kerja kualiti, aspek perancangan strategik yang disusun oleh pihak sekolah paling tinggi diamalkan oleh responden. Tanggungjawab pihak pengurusan juga adalah penting dalam menentukan amalan budaya kerja kualiti dapat dilaksanakan di sekolah. Hasil kajian juga mendapati tidak terdapat perbezaan persepsi berdasarkan faktor demografi dan faktor sekolah terhadap amalan budaya kerja kualiti.

ABSTRACT

Few programmes have been organised by the Ministry of Education Malaysia in the attempt to inculcate the quality culture among the teachers. One of the culture that has been in the practice is Total Quality of Management. The study was designed to assess the perception of teachers on the implementation of TQM elements as the seven qualities of working culture. They are top management commitment, strategic planning, customers satisfaction, rewards and trainings, quality assurance, teamwork and teachers involvement. Demography factors such as gender, academic qualifications, years of service as a teacher, school factor and exposure to TQM courses are used as a measurement to see the respondents perception towards the qualities. The research instrument consists of a total of 54 questions was designed based on “Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam, bil. 1/1992”, to test the teachers understanding and opinion towards quality management aspects and the implementation of the TQM elements. Statistical analysis of “t-test” and One-way Anova have been used to test the differences while Pearson Correlation ‘r’ was used to test on the relationship. Findings showed that strategic planning, followed by management responsibility practiced by the school achieved the highest ranking among the seven qualities mentioned. Findings also found that there was no differences in perception based on demography and school factors on the quality of working culture.

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
DAFTAR JADUAL	vii
DAFTAR RAJAH	viii
BAB SATU : Pengenalan	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Pernyataan Masalah	3
1.2 Objektif Kajian	
1.2.1 Objektif Umum	5
1.2.2 Objektif Khusus	6
1.3 Kepentingan Kajian	7
1.4 Batasan Kajian	9
1.5 Penjelasan Istilah	9
1.6 Model Teoritis Kajian	12
BAB DUA : Ulasan Karya	
2.0 Pendahuluan	14
2.1 Pengertian Kualiti	15
2.2 Takrifan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	17
2.2.1 Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh	19
2.2.2 Objektif dan prinsip-prinsip pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	22
2.3 Kepentingan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Perkhidmatan Awam	24
2.4 Kepentingan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Pendidikan	26

	2.5	Budaya Organisasi dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	29
	2.6	Elemen Budaya kerja kualiti	31
	2.7	Kajian Mengenai Budaya kerja kualiti	32
	2.8	Kajian-kajian lepas	35
	2.9	Kesimpulan	36
BAB TIGA	:	REKA BENTUK KAJIAN	
	3.0	Pendahuluan	37
	3.1	Rekabentuk Kajian	38
	3.2	Populasi dan Pensampelan	39
	3.3	Instrumen Kajian	39
	3.4	Pembolehkan Kajian	43
	3.5	Pembentukan Hipotesis	43
	3.6	Tatacara menganalisis data	45
	3.7	Ujian Kebolehpercayaan	47
	3.8	Kesimpulan	49
BAB EMPAT	:	KEPUTUSAN KAJIAN	
	4.0	Pendahuluan	50
	4.1	Latarbelakang Responden	50
	4.2	Persepsi Responden Terhadap Amalan Budaya Kerja Kualiti	53
	4.2.1	Komitmen Pengurusan	54
	4.2.2	Perancangan Strategik	55
	4.2.3	Keutamaan Pelanggan	56
	4.2.4	Latihan dan Pengiktirafan	57
	4.2.5	Kepastian Kualiti	58
	4.2.6	Kerjasama Berpasukan	59
	4.2.6	Penglibatan Guru	60
	4.3	Pengujian Hipotesis	62
	4.4	Kesimpulan	68
BAB LIMA	:	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
	5.0	Pendahuluan	69
	5.1	Perbincangan	69
	5.2	Kesimpulan	73
	5.3	Cadangan	74
	5.4	Rumusan dan Cadangan kajian di masa hadapan	75

BIBLIOGRAFI
SOALAN SOAL- SELIDIK

DAFTAR JADUAL

	Jadual	Muka Surat
3.1	Bilangan set soal selidik mengikut sekolah	38
3.2	Senarai Skala Likert dan Skor	41
3.3	Dimensi, Definisi Operasional dan bilangan item soalan	42
3.4	Pengujian Statistik dalam proses analisa	47
3.5	Keputusan Ujian Reliability	48
4.1	Bilangan responden mengikut sekolah	51
4.2	Bilangan responden mengikut lokasi sekolah	51
4.3	Tempoh responden berkhidmat di sekolah	52
4.4	Tempoh responden berkhidmat sebagai guru	52
4.5	Kelayakan akademik responden	53
4.6	Persepsi responden terhadap amalan budaya kerja kualiti	54
4.7	Tahap persetujuan responden terhadap Komitmen Pengurusan	55
4.8	Tahap persetujuan responden terhadap Perancangan Strategik	56
4.9	Tahap persetujuan responden terhadap Keutamaan Pelanggan	57
4.10	Tahap persetujuan responden terhadap Latihan dan pengiktirafan	58
4.11	Tahap persetujuan responden terhadap Kepastian Kualiti	59
4.12	Tahap persetujuan responden terhadap Kerja berpasukan	60
4.13	Tahap persetujuan responden terhadap Penglibatan Guru	61
4.14	Ujian T Antara Faktor Jantina dengan Amalan budaya kerja kualiti	63
4.15	Ujian T Antara Faktor Sekolah dengan Amalan budaya kerja kualiti	64
4.16	Ujian T Antara Faktor penah menghadiri kursus kualiti dengan Amalan budaya kerja kualiti	65
4.17	Ujian Korelasi antara faktor tempoh berkhidmat sebagai guru	66
4.18	Ujian One Way Anova antara tahap kelulusan akademik dengan Amalan budaya kerja kualiti	67

DAFTAR RAJAH

	Rajah	Muka Surat
1.1	Model Teoritis Kajian	13

BAB SATU
PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Pada masa kini, ramai orang memperkatakan mengenai pendidikan. Namun begitu, mereka tidak hanya berkata mengenai pendidikan sahaja tetapi pendidikan yang berkualiti. Disekolah, guru dan pelajar bercakap bukan mengenai lulus sahaja, tetapi lulus dengan cemerlang. Begitu juga dengan orang ramai yang selalu mengaitkan keberkesanan sesebuah sekolah dengan melihat tahap pencapaian akademiknya. Sekolah tersebut akan dikatakan mempunyai kualiti ataupun berkesan sekiranya mencapai peratus kelulusan yang tinggi.

Pendidikan merupakan satu perkhidmatan dan bukan barangan, maka adalah agak sukar untuk diukur. Dalam pendidikan, kualiti diukur berasaskan output. Kebanyakan ibubapa, guru dan pelajar mengaitkan kejayaan sesebuah sekolah adalah berasaskan kepada keputusan peperiksaan. Keputusan yang cemerlang boleh mencerminkan kualiti sekolah. Maka dengan itu untuk mendapat output yang baik, tenaga kerja mestilah berkualiti.

Kesedaran untuk meningkatkan kualiti hasil daripada kejayaan di sektor-sektor swasta terutamanya di Jepun dan Amerika Syarikat, telah mula diterapkan oleh kerajaan kepada sektor perkhidmatan awam. Sektor pendidikan juga tidak melepaskan peluang untuk mengaplikasikan kesedaran ini. Hasilnya pengurusan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

A. B (Rani) Sham, Y. Mitlu, R. Kaishnan dan R. Grant (1994). **Road Blocks In Total Quality Management Implimentation : A cross culture Investigation**. Journal of Applied Psychology : 524-526

Abdul Shukor Abdullah(1995).**Prosiding Seminar Nasional ke-4**, Pengurusan Pendidikan Genting Highland : IAB.

Abdul Wahab Abdul Ghani (1995). **Pemikiran awal tentang aplikasi pengurusan kualiti menyeluruh dalam pengurusan sekolah**, Jurnal Pengurusan Pendidikan, 05(01),37-43

Acaro J. (1995). **Quality in Education**, Florida St. Lucie Press.

Ahmad Mahdzan Ayob (1997). **Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi: Suatu Pengenalan**, 2nd Edition, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ahmad Sarji (1992). **Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam bil. 1,1992 – Panduan Pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) bagi perkhidmatan awam**, Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.

Ahmad Sarji (1992). **Total Quality Management**, Penerapan Budaya Kerja Cemerlang dalam Pentadbiran Awam Malaysia. Koleksi ucapan-ucapan.

Ahmad Sarji (1993). **Pengurusan Kualiti dan Produktiviti, Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam Malaysia**, Percetakan Nasional Malaysia Bhd., Kuala Lumpur

Allen, R.F, Kraft C. (1982). **The Organisational Unconscious**. New Jersey: Prentice Hall, Incorporation.

Atkinson, Philip E (1994). **Culture change : Familiarity and back to basics**. Journal of Management Services. Vol. 38, No.2. pp 18-20

Cik Siti Norezam (1994). **Proses Penyelesaian Masalah & 7 Alat Peningkatan Kualiti**, Institut Pengurusan Kualiti, Universiti Utara Malaysia.

Clott, C.B. (1995). **Predictors of Organizational effectiveness in School Business**, Dissertation presented to University of ILLinois Chigago.

Collin J. dan Coulson Thomas (1992). Where Do we go from here, **International Journal of Quality and reliability Management**, Vol. 9, No. 1, pp 38-55.

Deming. W. E(1986). **Out of Crisis**, London : Cambridge University Press.

Dempsey, P.A dan Hesbeth, M., (1998). **Total Quality Culture – five years on and counting** dalam Chase, R.L (ed), Total Quality Management An IFS Executive Briefing. Bedford, England : IFS Publication, UK. p. 145-150

Drummond, H., (1992). **Total Quality Movement – What The Total Quality Management is really all about**, Kogan Page London, Nicholas Publishing, New Jersey.

Galloway, I.d. (1990). **Strategies Management in Public Sector Research Organization : A Critical Review**, The International Journal of Public Sector Management Vol. 3 No. 1-3

Gaziel, H.M (1997). **Impact of School Culture on effectiveness of Secondary schools with disadvantaged students**. The journal of Educational Research, Vol.90, No. 5 pg. 310-318.

Hamidah Naina (1995). **Perceived Organizational Culture in High Achieving Schools and Low Achieving Schools**. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) UUM. Tidak terbit.

Hussien Mahmood (1993). **Kepimpinan dan keberkesanan sekolah**. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur

Ian W Saunders (1992). **TQM in Tertiary Education**, International Journal of Quality and Reliability Management, 8(5), p. 91-102

Joel Spenley (1994). **Total Quality Management**, Kogan Page Ltd. (2nd Edition), St. Lucie Press, USA.

Juran, J.M. (1988). **Juran on planning for quality**. New York : The Free Press.

Kearns David.(1989 **“Xeros : Satisfying Customer Needs with A New Culture”**. Management Review 78)m.s 61-63

Lakhe, R.R. dan R.P. Mohanty (1994). **“Understanding TQM”, Production Planning & Control**, V5N5.pp.426-441

Likow Peter (1989). **“Is Your Culture Ready For Total Quality? Quality Progress**. 22m.s 69-71

Lunjew, M.D. (1996). **Cabaran Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dalam Organisasi**. Buletin Produktiviti dan Kualiti, Jld. 5, Bil. 1, INTAN.

Martin J (1992). **Cultures in organizations** New York : Oxford University, Press.

Mells, R.L. (1994). **The Identification of underlying cultural assumptions in an effective school**, Dissertation presented to Drake University Iowa.

Mokhtar Zakaria (1995). **Pelaksanaan TQM dalam kepimpinan sekolah di sekolah menengah daerah Kota setar, Kedah Darul Aman**. Tesis sarjana Sains (pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak terbit.

Morrison, K (1997). **Quality Development for effective school**. SEAMEO, Regional centre for education, Penang, Malaysia

Mortimore, P., (1993). **School Effectiveness and the Management of Effective Learning and teaching**. School Effectiveness and School Improvement. 4(4) pg290-310.

Musa (2000).Buletin Kementerian Pendidikan. Bil. 1,m/s12-13

Mutgtroyod. (1991), **School wide quality improvement**. School Organization, 11,7-19/

Nancy King (1994). **Improving Quality of working life through Communication**. The journal of Quality and Reliability Management. Vol.9, No.2, pp 21-23

Oakland, J.S (1995). **Pengurusan Kualiti Menyeluruh**. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Paul Spenley (1994) **Total Quality Management (The Key to Biz Improvement)**, Chapman & Hall 2nd. Edition Boundary. Row, London

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, **“Garis Panduan zMengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam**, Bilangan 4, Tahun 1991.

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, **“Panduan mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam”**,Bilangan 6, Tahun 1991.

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, **“Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam**, Bilangan 1, Jilid 2, Tahun 1992.

Philip B. Crosby (1980). **Quality is free: The art of making quality certain**. New York: McGraw Hill Book Company.

Porter, Leslie J., dan Parker, Andrien J., (1993). **Total Quality Management – The Critical Success Factor**, Total Quality Management, 4,1.

Richard D. Hammes (1991). **Managing the process of culture Change**. International journal of reliability Management Vol. 8, No. 5. Pp 14-33

Rigsby,K.L (1994). **“TQM and the Culture of a Model elementary school: A case study”**. Dissertation presented to University of State Florida.

Rushami Zien Yusoff, (1995). **“TQM Discourse”**, Darul Aman Golf Country Club. Bandar Darul Aman.

Sallis E (1993). **Total Quality Management in Education**. London: British Library Cataloguing in Publication Data.

Sanderson, M.,(1992). **“Future Developments In Total Quality Management – What Can We Learn From The Past?”**, TQM Magazine, Vol. 7, No.3, p.28-31

Saraph, Jayant.V, Sebastian, Richard. J (1993) **Developing a Quality culture** . Journal of Quality press Vol. 26, No. 9, pp 73-78

Schermerhorn, John R, et..al (1994), **Managing Organizational Behaviour**: John Wiley and Sons, USA.

Sekaran, U, (1992). **Research Methods For Business: A Skill Building Approach**, 2nd Edition USA: John Wiley & Son.

Shaundler Micheal dan Egan Micheal (1994) **Leadership for Quality**. Journal of reliability Management. Vol 11, No. 5, pp 19-29

Sheridan Shawn. **“Quality Software Is With The Strain”**. Canadian Datasystems. 23(1991) m.s. 40-42

Sinclair, John, Collins dan David (1994). **Towards A Quality Culture**. Journal of Reliability Management. Vol.11, No. 5,pp19-29

Stoll, A. dan D.Fink (1996). **Changing our schools**. Buckingham: Open University Press.

Tan Lay Yen (1995). **Perception of Teacher Training College Lectures on TQM**, Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) UUM. Tidak terbit.

Weller, L.D. (1998), **Unlocking the culture for Quality Schools : reengineering**. International Journal of Education Management, Vol.10 No. 12, pg. 30-40

Wilkinson, A dan Witcher, B., (1993). **“Holistic total quality management must take account of political processes”**, Total Quality Management, 4(1), p.47-56.

Yang berusaha Dr. Rushaimi Zien Yusof (1994). **Kualiti & Kecemerlangan Organisasi**, Institut Pengurusan Kualiti, Universiti Utara Malaysia.