

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI GURU DENGAN IMPAK  
PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPKS)  
DI SEKOLAH-SEKOLAH DI DAERAH KOTA MARUDU**

**GEORGE JOD BUNGAS**



**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT  
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN  
(PENGURUSAN PENDIDIKAN)**

**SEKOLAH PENDIDIKAN DAN PEMBANGUNAN SOSIAL  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2013**

# UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI GURU DENGAN IMPAK PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI SEKOLAH (SPKS) DI SEKOLAH-SEKOLAH DI DAERAH KOTA MARUDU.

IJAZAH: IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN (PENGURUSAN PENDIDIKAN)

SAYA : GEORGE JOD BUNGAS

SESI PENGAJIAN : 2012/2013

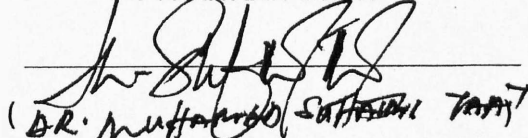
Mengakui membenarkan tesis\*\*\* (LPSM / Sarjana / Doktor Falsafah\*) ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan ( / )

<input type="checkbox"/>	SULIT	(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIAH RASMI 1972)**
<input type="checkbox"/>	TERHAD	(mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan.**
<input type="checkbox"/>	TIDAK TERHAD	
<input checked="" type="checkbox"/>	/	

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

DISAHKAN OLEH

  
(DR. Muffarid Sahlan Tamit)

GEORGE JOD BUNGAS

Alamat Tetap : Kg. Tingkalanon,  
Peti Surat 192,89108,  
Kota Marudu, Sabah  
TARIKH: 1 JULAI 2013

TARIKH: 1/7/2013

CATATAN: \* Potong yang tidak berkenaan

\*\*Jika tesis ini SULIT dan TERHAD sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.

\*\*\*Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana Secara Penyelidikan atau disertasi bagi pengajian secara Kerja Kursus dan Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM).

## PENGAKUAN CALON

Saya akui disertasi yang bertajuk "**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI GURU DENGAN IMPAK PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPKS) DI SEKOLAH-SEKOLAH DI DAERAH KOTA MARUDU**", adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Disertasi ini tidak pernah dikemukakan dalam mana-mana pencalonan ijazah lain.

Tandatangan : .....

Nama : **GEORGE JOD BUNGAS @ MOHD. HIRZI**

Tarikh : 1 Julai 2013



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## PENGHARGAAN

Saya ingin memanjatkan rasa kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan izin dan limpah kurniaNya, akhirnya saya telah dapat menyiapkan disertasi ini. Sesungguhnya, terlalu banyak dugaan dan cabaran yang terpaksa saya tempuhi semasa melaksanakan kajian ini.

Pada kesempatan ini, saya ingin merakamkan jutaan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr Muhammad Suhaimi Taat selaku pensyarah pembimbing saya kerana dengan segala bimbingan, tunjuk ajar, galakan dan perkongsian ilmu yang diberikan oleh beliau; akhirnya saya dapat menyempurnakan tesis ini dengan jayanya.

Khas untuk keluarga yang dikasihi, terima kasih yang tidak terhingga kerana sentiasa memberi saya semangat dan dorongan sepanjang tempoh pengajian saya dalam program Sarjana Pendidikan (Pengurusan Pendidikan), Universiti Malaysia Sabah. Tidak dilupakan rakan-rakan seperjuangan serta semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu saya sepanjang pengajian ini.

Sekian dan terima kasih.

George Jod Bungas



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti hubungan di antara persepsi guru dengan impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu. Seramai 200 orang responden telah dipilih secara rawak. Terdapat 3 persoalan kajian dikemukakan oleh pengkaji. Data kajian dianalisis menggunakan Perisian Statistical Packages For the Social Science (SPSS) For Windows (Version 20.0) berbentuk statistik deskriptif iaitu peratusan, kekerapan, sisihan piawai dan min serta statistik inferensi iaitu Ujian-*t* dan *Anova* Satu Hala. Pengkaji telah berjaya menjawab kesemua objektif kajian yang dikemukakan. Antara objektif kajian yang dikemukakan termasuklah mengenalpasti perbezaan skor min yang signifikan persepsi guru selepas pelaksanaan SPKS di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik, mengenalpasti perbezaan skor min yang signifikan kesan pelaksanaan SPKS terhadap guru di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik serta mengenalpasti hubungan yang signifikan di antara persepsi guru dengan kesan pelaksanaan SPKS terhadap guru-guru di daerah Kota Marudu. Dapatan kajian ini dijangka akan memberi manfaat kepada pengkaji, sekolah dan kepada pihak yang berkenaan termasuk Kementerian Pelajaran Malaysia.



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify the relationship between teachers' perceptions of the implementation of the quality management system (SPKS) in schools in Kota Marudu. A total of 200 respondents were randomly selected. There are three research questions presented by the researcher. Data was analyzed using Statistical Software Packages For the Social Sciences (SPSS) for Windows (Version 20.0) in the form of descriptive statistics of the percentage, frequency, mean and standard deviation and inferential statistical t-test and one-way ANOVA. The researcher was able to answer all the objectives of the study are presented. Among the objectives of the study are presented including identifying significant differences in mean scores after implementation SPKS perception of teachers in schools in the district of Kota Marudu based on gender and academic qualifications, identify significant differences in mean scores SPKS impact on teacher performance in Kota Marudu based on gender and qualifications academic as well as identify a significant relationship between teacher perceptions of the impact of the implementation SPKS teachers in Kota Marudu. The findings from this study will be beneficial to researchers, schools and the parties concerned, including the Ministry of Education.*



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TAJUK	i
STATUS PENGESAHAN TESIS	ii
PENGAKUAN CALON	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI CARTA	xi
SENARAI SINGKATAN	xii
SENARAI LAMPIRAN	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	5
1.4 Tujuan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian	6
1.6 Soalan Kajian	6
1.7 Hipotesis Kajian	7
1.8 Kepentingan Kajian	7
1.8.1 Pengurus Kualiti Sekolah	7
1.8.2 Pihak Sekolah	8
1.8.3 Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu	8
1.9 Definisi Operasional	8
1.10 Rumusan	9
<b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Pengenalan	11
2.2 Literatur Berkaitan	11
2.3 Kajian Berkaitan	12
2.4 Teori dan Model	13
2.5 Kajian Lepas	28
2.6 Kerangka Konseptual Kajian	41
2.7 Rumusan	42
<b>BAB 3 METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1 Pengenalan	43
3.2 Reka Bentuk Kajian	43
3.3 Populasi dan Sampel Kajian	45
3.4 Instrumen Kajian	45

<b>3.5</b>	<b>Kajian Rintis</b>	<b>46</b>
	<b>3.5.1 Kesahan dan Kebolehpercayaan</b>	<b>46</b>
	<b>3.5.2 Kajian Rintis</b>	<b>47</b>
<b>3.6</b>	<b>Tatacara Pengumpulan Data Kajian</b>	<b>48</b>
<b>3.7</b>	<b>Tatacara Penganalisan Data Kajian</b>	<b>49</b>
<b>3.8</b>	<b>Rumusan</b>	<b>50</b>

#### **BAB 4 DAPATAN KAJIAN**

<b>4.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>51</b>
<b>4.2</b>	<b>Profil Responden</b>	<b>51</b>
	<b>4.2.1 Taburan Kekserapan Responden Berdasarkan Jantina</b>	<b>51</b>
<b>4.3</b>	<b>Laporan Data Kajian</b>	<b>53</b>
	<b>4.3.1 Persoalan Pertama</b>	<b>53</b>
	<b>4.3.2 Persoalan Kedua</b>	<b>56</b>
	<b>4.3.3 Persoalan Ketiga</b>	<b>60</b>
<b>4.4</b>	<b>Rumusan</b>	<b>62</b>

#### **BAB 5 RUMUSAN,PERBINCANGAN DAN CADANGAN**

<b>5.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>63</b>
<b>5.2</b>	<b>Rumusan dan Perbincangan</b>	<b>63</b>
	<b>5.2.1 Rumusan Demografi Responden</b>	<b>63</b>
	<b>5.2.2 Tahap Kefahaman Guru Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah ( SPKS ) Berdasarkan Jantina dan Kelayakan Akademik</b>	<b>64</b>
<b>5.3</b>	<b>Cadangan</b>	<b>68</b>
<b>5.4</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>69</b>

#### **BIBLIOGRAFI**

#### **LAMPIRAN**



## SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 3.1	Keputusan Nilai Kebolehpercayaan Instrumen	47
Jadual 3.2	Rumusan Analisis Data	49
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	53
Jadual 4.2	Kefahaman Guru Terhadap Pelaksanaan SPKS Berdasarkan Jantina	54
Jadual 4.3	Perbezaan skor min persepsi guru berdasarkan jantina	54
Jadual 4.4	Persepsi Guru terhadap pelaksanaan SPKS di sekolah berdasarkan kelayakan akademik	55
Jadual 4.5	Impak pelaksanaan SPKS terhadap Guru berdasarkan jantina	57
Jadual 4.6	Perbezaan Skor Min Kesan Pelaksanaan SPKS terhadap guru berdasarkan jantina	58
Jadual 4.7	Impak pelaksanaan SPKS terhadap guru berdasarkan kelayakan akademik	59
Jadual 4.8	Analisis deskriptif perbandingan skor min keseluruhan bagi pembolehubah kefahaman dan juga kesan pelaksanaan SPKS terhadap guru-guru di daerah Kota Marudu	61
Jadual 4.9	Analisis korelasi kefahaman dengan kesan pelaksanaan SPKS terhadap Guru	62
Jadual 5.1	Analisis perbezaan skor min yang signifikan persepsi guru terhadap kesan pelaksanaan SPKS di sekolah	67

**SILA TULIS NO .PANGGILAN UNTUK PENCARIAN BAHAN TESIS**

NO.PANGGILAN	FAKULTI
LB2965.M4G46 2013 (MASTER)	PSIKOLOGI & PENDIDIKAN
LB2840.K38 2013 (MASTER)	PSIKOLOGI & PENDIDIKAN

## SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 2.1	Kerangka Konseptual Kajian	41
Rajah 3.1	Rekabentuk dan Metodologi Kajian	44



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI CARTA

<b>CARTA</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Carta Pai 4.1	Taburan Kekerapan Responden Berdasarkan Jantina	52



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI SINGKATAN

KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
PPDKM	Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu
SMK	Sekolah Menengah Kebangsaan
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
SPKS	Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah
SKPM	Standard Kualiti Pendidikan Malaysia



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pengenalan

Sistem Pengurusan Kualiti merupakan satu sistem yang sangat penting dan harus diamalkan mengikut piawaian yang telah ditetapkan. Apabila membincangkan tentang aspek kualiti, sudah tentu kita tidak lari daripada mendefinisikan maksud kualiti itu terlebih dahulu. Berdasarkan kepada takrifan MS ISO 9000, kualiti adalah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat. Di dalam sistem pendidikan pula, sistem pengurusan kualiti ini sememangnya telah lama diamalkan khususnya di peringkat organisasi pengurusan pentadbiran dan sekolah-sekolah di negara kita. Saranan pihak Kementerian Pelajaran Malaysia bahawa semua pengurusan organisasi sekolah wajib mengamalkan sistem pengurusan kualiti secara menyeluruh berdasarkan kepada piawaian ataupun standardisasi yang telah ditetapkan, maka semua sekolah seharusnya mempunyai sistem pengurusan kualiti yang lebih efektif.

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) ini perlu menepati beberapa ciri-ciri pengurusan kualiti yang tertentu seperti sesuai dengan objektif organisasi dan keperluannya, memenuhi tuntutan pelanggan, berusaha melahirkan produk dan perkhidmatan yang cemerlang, menyediakan keperluan organisasi dan pelanggan, sentiasa peka kepada perubahan dan perkembangan semasa membaiki serta menambahbaik perkhidmatan kepada pelanggan, sentiasa mengelak daripada kesilapan dan sikap sambil lewa serta melibatkan penglibatan seluruh pasukan kerja di dalam sesuatu program atau aktiviti yang dirancang.

Bagi memudahkan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) ini dijalankan, maka pihak Kementerian Pelajaran Malaysia dengan kerjasama pihak Jemaah Nazir dan Jaminan Kualiti (JNJK) telah memberikan garis panduan dan tunjuk ajar yang sesuai untuk diamalkan oleh setiap pengurus kualiti yang dilantik di peringkat sekolah. Salah satu instrumen yang digunakan untuk menjalankan sistem pengurusan kualiti sekolah tersebut ialah Standard Kualiti Pendidikan Malaysia (SKPM).

Standard Kualiti Pendidikan Malaysia bagi sekolah (SKPM-Sekolah) adalah hasil pengolahan semula Standard Tinggi Kualiti Pendidikan Malaysia (STKP) yang telah diperkenalkan pada tahun 2001. Pengolahan semula STKP telah dilakukan dengan meneliti dan mengkaji maklum balas semua pihak khususnya warga pendidik di peringkat akar umbi yang terlibat secara langsung dalam program meningkatkan kualiti pendidikan di sekolah.

Di samping mengekalkan falsafah, konsep dan sebahagian besar kandungan STKP; SKPM-Sekolah juga mengambil kira perkembangan-perkembangan terkini dalam sistem pendidikan negara. SKPM-Sekolah terdiri daripada tiga dokumen utama iaitu SKPM 1 (Pernyataan Standard), SKPM 2 (Instrumen Pemastian Standard) dan SKPM 3 (Panduan Rancangan Pemajuan Sekolah).

Instrumen Pemastian Standard (SKPM 2) ini adalah alat yang digunakan untuk mengukur pencapaian sekolah berdasarkan standard tersebut. Pencapaian sekolah yang diukur menggunakan instrumen ini akan memberikan gambaran tentang tahap dan taraf atau nilai letak kerja (Take-Off-Value) sekolah iaitu titik permulaan terkini untuk usaha-usaha penambahbaikan.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Di daerah Kota Marudu, Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) telah dilaksanakan semenjak tahun 2010 dan merupakan perintis terhadap pelaksanaan sistem ini di

Jabatan Pelajaran Negeri Sabah. Pada tahun 2011, Jabatan Pelajaran Negeri Sabah telah memperluaskan pelaksanaannya ke semua 24 daerah atau Pejabat Pelajaran Daerah. Pemantauan dan bimbingan yang diberikan oleh pihak Pengurus Kualiti Daerah melalui Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu telah membantu pelaksanaan SPKS tersebut dan sentiasa dilaksanakan mengikut prosedur yang ditetapkan. Setiap tahun, Jemaah Nazir dan Jaminan Kualiti (JNJK) akan sentiasa menjalankan audit pemantauan ke sekolah-sekolah yang terpilih. Pihak Sektor Jaminan Kualiti, Jabatan Pelajaran Negeri Sabah (JPNS) juga sentiasa memantau pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) tersebut dan juga meminta laporan daripada Unit Jaminan Kualiti, Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu. Kebiasaannya, sebelum audit pemantauan dari Jemaah Nazir dan Jaminan Kualiti (JNJK) dijalankan, Unit Jaminan Kualiti Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu akan terlebih dahulu menjalankan audit ke sekolah-sekolah untuk membantu pihak sekolah menguruskan sistem ini di sekolah mereka. Di sini, setiap sekolah akan mematuhi konsep Total Quality Management (TQM) atau Pengurusan Kualiti Menyeluruh seperti yang telah digariskan di dalam standard pematuhan kualiti kebangsaan. Konsep TQM atau Pengurusan Kualiti Menyeluruh didefinisikan suatu seni mengurus secara keseluruhan untuk mencapai kecemerlangan. Pengurusan Kualiti Menyeluruh merujuk kepada penekanan kualiti yang meliputi keseluruhan organisasi. Pengurusan Kualiti Menyeluruh menekankan komitmen oleh pihak pengurusan untuk memiliki dorongan ke arah kecemerlangan dalam semua aspek produk dan perkhidmatan yang penting kepada pelanggan.

Bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) ini berjalan dengan baik dan mudah dilaksanakan, maka setiap sekolah di daerah Kota Marudu telah melantik pengurus-pengurus kualiti sekolah yang akan bekerjasama dengan Unit Jaminan Kualiti, Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti di peringkat sekolah dan seterusnya di peringkat daerah. Kerjasama di antara pengurus kualiti sekolah dengan pengurus kualiti daerah ini telah memudahkan tugas dan pelaksanaan SPKS tersebut di peringkat daerah di mana semua pengurus kualiti sekolah akan bekerjasama untuk membantu serta

menambahbaik sistem pengurusan kualiti di semua sekolah di daerah Kota Marudu.

Dengan adanya sistem pengurusan kualiti di sekolah, maka aspek pengurusan akan menjadi lebih baik dan efektif. Contohnya, pengurusan fail panitia akan menjadi lebih efisien sekiranya guru akan melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang merangkumi amalan 5S. Amalan 5S merupakan salah satu daripada cabang pengurusan kualiti. Di dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti sekolah (SPKS) tersebut, terdapat empat dimensi yang perlu dititikberatkan berdasarkan kepada instrumen Standard Kualiti Pendidikan Malaysia (SKPM) 2010. Antara dimensi-dimensi tersebut ialah dimensi I yang mencakupi aspek Hala Tuju Kepimpinan, dimensi II yang mencakupi pengurusan organisasi, dimensi III yang mencakupi pengurusan program pendidikan, dan dimensi IV yang mencakupi kemenjadian murid.

Setiap dimensi tersebut akan dilaksanakan di sekolah dengan memerlukan peranan pengurus kualiti untuk memberi penerangan kepada setiap guru termasuk pihak pentadbir di sekolah mereka. Sekiranya kesemua dimensi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, secara tidak langsung sistem pengurusan kualiti sekolah akan menjadi lebih baik dan sempurna. Oleh yang demikian, setiap pengurus kualiti seharusnya menguasai setiap elemen yang terkandung di dalam dimensi Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah tersebut.

Di daerah Kota Marudu, pihak pengurus kualiti daerah melalui Unit Jaminan Kualiti telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang merangkumi setiap dimensi yang ditetapkan dalam Instrumen Standard Pengurusan Pendidikan Malaysia 2010. Sekiranya instrumen SKPM 2010 ini dipatuhi, ia akan menjamin kepada sistem pengurusan kualiti sekolah yang lebih baik. Oleh yang demikian, tidak hairanlah jika dikatakan sistem pengurusan kualiti di daerah Kota Marudu telah mencapai tahap pengurusan yang lebih baik.



### **1.3 Pernyataan Masalah**

Berdasarkan kepada latar belakang yang dinyatakan di atas, kita dapat melihat bahawa Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di daerah Kota Marudu telah lama dilaksanakan. Kerjasama yang wujud di antara pengurus kualiti sekolah dengan pengurus kualiti daerah sememangnya sangat memberi manfaat kepada semua pihak. Walau bagaimanapun, di sebalik pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) ini sentiasa berjalan dengan baik berdasarkan kepada laporan yang diberikan oleh setiap pengurus sekolah kepada pihak Unit Jaminan Kualiti di Pejabat Pelajaran Daerah, namun timbul persoalan mengenai persepsi dalam kalangan guru di setiap sekolah di daerah Kota Marudu khususnya sebelum dan selepas pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) ini.

Memang tidak dinafikan bahawa banyak pihak khususnya dalam kalangan guru sekolah mempunyai pandangan dan persepsi mereka sendiri mengenai pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) serta impak kepada pengurusan pentadbiran sekolah. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti persepsi guru mengenai pelaksanaan SPKS dan impak pelaksanaan SPKS tersebut kepada mereka khususnya serta kepada pihak pengurusan pentadbiran sekolah amnya. Selain itu, kajian ini juga akan mengenalpasti hubungan di antara persepsi guru dengan impak pelaksanaan SPKS tersebut di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu.

### **1.4 Tujuan Kajian**

Kajian ini bertujuan mengkaji hubungan di antara persepsi guru dan impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu. Oleh yang demikian, untuk mengkaji sama ada wujud atau tidak hubungan di antara persepsi dan impak pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut, maka kajian ini menggunakan kaedah soal selidik dalam kalangan guru di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu dengan mengambil kira peranan mereka dan mendapatkan maklum balas tentang sejauh mana Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah

(SPKS) dapat memberi kesan yang positif kepada guru dan sekolah di daerah Kota Marudu amnya. Di sini, persepsi guru tersebut mencakupi pandangan mereka tentang kebaikan dan keburukan selepas pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) tersebut.

### **1.5 Objektif Kajian**

Terdapat beberapa objektif kajian yang terlibat dalam kajian yang dijalankan ini. Antaranya ialah untuk:

- a) mengenalpasti persepsi guru selepas pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik.
- b) mengenalpasti impak pelaksanaan sistem pengurusan kualiti kepada guru-guru di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik.
- c) mengenalpasti hubungan di antara persepsi guru dengan impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu.

### **1.6 Soalan Kajian**

Antara persoalan kajian yang terlibat pula ialah:

- a) Apakah persepsi guru selepas pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik?
- b) Apakah impak pelaksanaan sistem pengurusan kualiti kepada guru-guru di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik?
- c) Adakah terdapat hubungan di antara persepsi guru dengan impak pelaksanaan

sistem pengurusan kualiti sekolah (SPKS) di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu?

## 1.7 Hipotesis Kajian

Dalam kajian ini, terdapat beberapa hipotesis yang terlibat. Antaranya ialah:

$H_{o1}$  : Tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan bagi persepsi guru selepas pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik.

$H_{o2}$  : Tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan bagi impak pelaksanaan sistem pengurusan kualiti kepada guru-guru di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu berdasarkan jantina dan kelayakan akademik.

$H_{o3}$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi guru dengan impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di sekolah-sekolah di daerah Kota Marudu.

## 1.8 Kepentingan Kajian

Terdapat beberapa kepentingan kajian ini dijalankan khususnya dalam kalangan:

- a) Pengurus Kualiti Sekolah
- b) Pihak Sekolah
- c) Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu

### 1.8.1 Pengurus Kualiti Sekolah

Kajian yang dijalankan ini sebenarnya amat penting khususnya bagi pengurus-pengurus kualiti yang dilantik di sekolah. Ini kerana, melalui kajian ini diharapkan agar

pengurus-pengurus kualiti di sekolah menyedari tahap pengetahuan mereka tentang sistem pengurusan kualiti yang sebenar serta bagaimana kaedah pelaksanaan yang betul pengurusan kualiti di sekolah berdasarkan standard pengurusan kualiti yang ditetapkan. Selain itu, kajian ini juga mampu menyedar dan memperingatkan kepentingan penggunaan Instrumen SKPM 2010 dalam kalangan Pengurus Kualiti Sekolah tersebut.

### **1.8.2 Pihak sekolah**

Bagi pihak sekolah pula, kajian yang dijalankan ini adalah sangat penting kerana pihak sekolah akan mendapat manfaat yang sebaik-baiknya sekiranya pengurus-pengurus kualiti dapat melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang betul serta pelaksanaannya mengikut standard yang telah ditetapkan seperti yang terkandung dalam instrumen SKPM 2010. Oleh yang demikian, dengan kajian ini maka pihak pentadbir sekolah akan dapat melihat persepsi guru selepas pelaksanaan SPKS di sekolah.

### **1.8.3 Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu (PPDKM)**

Kajian yang dijalankan ini juga sangat penting khususnya kepada pihak Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu kerana selain mengetahui persepsi guru dan impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS), pihak Pejabat Pelajaran Daerah Kota Marudu juga akan dapat menjana laporan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Sekolah (SPKS) di daerah Kota Marudu yang seterusnya akan dihantar kepada Jabatan Pelajaran Negeri Sabah.

## **1.9 Definisi Operasional**

### **a) Kualiti**

Menurut Deming (1982), kualiti boleh didefinisikan sebagai " satu kadar yang boleh diramalkan tentang kesamaan dan keboleharapan, pada kos yang rendah dan sesuai

dengan pasaran". Beliau menegaskan bahawa kualiti sesuatu perkhidmatan dan keluaran mempunyai banyak skala di mana sesuatu keluaran mungkin mencapai markah yang rendah pada satu skala, tetapi markah yang tinggi pada skala yang lain. Ini membuktikan bahawa kualiti adalah satu kaedah untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Disebabkan oleh citarasa dan keperluan pelanggan yang sentiasa berubah; maka pada pandangan Deming, sebahagian besar daripada usaha kualiti harus ditumpukan kepada penyelidikan pasaran. Falsafah asas Deming adalah dengan membaikpulih kualiti maka tidak mustahil akan menambah produktiviti organisasi, dan seterusnya dapat meningkatkan daya saing dalam dunia perniagaan.

Manakala, Kamus Dewan Inggeris-Melayu terbitan Dewan Bahasa dan Pustaka (1992), pula mendefinisikan kualiti sebagai "darjah kecemerlangan, mutu dan sifat keunggulan". Takrifan kecemerlangan, mutu dan keunggulan di atas bukan bermaksud kesempurnaan secara total yang dicapai oleh individu dan organisasi. Kecemerlangan adalah merujuk kepada peningkatan dari satu masa ke satu masa atau dari satu tahap ke tahap yang lebih tinggi. Ini menggambarkan bahawa, kecemerlangan merupakan satu sasaran yang terus bergerak. Konsep peningkatan seperti ini boleh dicapai oleh semua lapisan tenaga manusia daripada ketua eksekutif tertinggi hingga ke peringkat pengurusan yang terendah sekali. Kecemerlangan juga boleh dilihat daripada beberapa sudut, antaranya seperti produktiviti kualiti dan perubahan kemajuan yang berterusan.

Seterusnya, definisi kualiti menurut Crosby (1984) ialah "keselarasan dengan keperluan". Crosby merumuskan pengurusan kualiti dalam satu perkataan iaitu 'pencegahan', yang berbeza dengan pendekatan konvensional yang menyatakan bahawa kualiti dapat dicapai melalui pemeriksaan, pengujian dan penyemakan.

### **1.10 Rumusan**

Secara keseluruhannya, dalam bab 1 ini menjurus kepada pengenalan dan latar belakang kajian yang dijalankan. Selain membincangkan mengenai sedikit latar

belakang kajian, pengkaji juga telah menggariskan beberapa objektif kajian, soalan kajian dan kepentingan kajian ini dijalankan. Terdapat 3 hipotesis yang telah disenaraikan oleh pengkaji dan kesemua hipotesis ini akan dianalisis berdasarkan data yang diperolehi daripada soal selidik yang akan dihuraikan dengan lebih lanjut di dalam bab 4. Di dalam bab yang seterusnya, pengkaji akan menghuraikan sorotan literatur yang dianalisis daripada kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan tajuk yang dikaji ini.



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## BAB 2

### TINJAUAN LITERATUR

#### 2.1 Pengenalan

Dalam bab ini akan dibincangkan pula mengenai sorotan ataupun kajian literatur yang berkaitan dan selari dengan bidang kajian yang dijalankan oleh pengkaji. Chua Yan Piaw (2006), menyatakan bahawa kajian literatur yang juga dikenali sebagai tinjauan literatur atau sorotan literatur merupakan rujukan yang dilakukan secara kritikal dan sistematik ke atas dokumen-dokumen yang mengandungi maklumat, idea, data dan kaedah memperoleh maklumat yang berkaitan dengan tajuk kajian yang akan dilaksanakan.

Antara topik-topik utama yang akan dikupas di dalam keseluruhan bab ini termasuklah kupasan mengenai tinjauan literatur yang dilakukan di mana ianya merangkumi maklumat-maklumat yang dirujuk seperti teori dan model, rekabentuk kajian serta teknik analisis data yang dilakukan oleh para pengkaji.

#### 2.2 Literatur Berkaitan

Kajian tentang impak pelaksanaan amalan 5S khususnya di dalam persekitaran organisasi ini merupakan antara bidang kajian yang sangat penting dan sentiasa mendapat perhatian dalam kalangan pengkaji di negara kita. Daripada dapatan kajian-kajian lepas yang akan dibincangkan di dalam bahagian ini, dapat disimpulkan bahawa terdapat pelbagai respon yang berkaitan dengan impak pelaksanaan amalan 5S yang dikenali pasti oleh pengkaji-pengkaji yang terlibat. Sehubungan dengan itu, kajian

mengenai topik ini merupakan bidang kajian yang sentiasa memerlukan banyak kajian perlu dilakukan dari semasa ke semasa.

Kajian yang dilakukan oleh Muhamad Nazi Hussin (2009) yang mengkaji tentang pelaksanaan amalan 5S dalam Sistem Pengurusan Kualiti di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO) merupakan antara kajian terkini yang berkaitan dengan impak pelaksanaan 5S dalam sesebuah organisasi. Hasil kajian beliau menunjukkan bahawa tahap kefahaman amalan 5S dan pelaksanaan amalan 5S adalah berada pada tahap tinggi. Di samping itu, kajian beliau juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan yang sederhana antara pelaksanaan amalan 5S dengan prestasi kerja dalam kalangan staf KUiTTHO. Pengkaji menekankan bahawa sekiranya pelaksanaan amalan 5S tersebut diberi tumpuan, maka ia secara langsung akan meningkatkan prestasi kerja.

Myazatul Akma Mohammad (2010), pula telah menjalankan kajian mengenai amalan budaya berkualiti dan implikasinya di Institut Kemahiran Mara (IKM), Lumut. Berdasarkan kajian yang dijalankan, beliau mendapati bahawa penerapan dan amalan budaya ini memberikan kesan yang positif terhadap produktiviti dan prestasi staf serta kakitangan Institut Kemahiran Mara (IKM) telah banyak memberikan kejayaan kepada Institut Kemahiran Mara (IKM) Lumut khususnya dan MARA amnya.

### **2.3 Kajian Berkaitan**

Dalam kajian yang dilakukan oleh Myazatul Akma Mohammad (2010), iaitu kajian yang berkaitan dengan amalan budaya berkualiti dan implikasinya di Institut Kemahiran Mara (IKM) Lumut; tujuan kajian tersebut adalah untuk mengkaji budaya berkualiti yang telah berjaya mempengaruhi keberkesanan Institut Kemahiran Mara (IKM) Lumut sebagai salah sebuah institusi pendidikan MARA. Pengkaji tersebut juga ingin mengetahui sejauh manakah amalan budaya berkualiti tersebut dapat meninggalkan