

HUBUNGAN PERANCANGAN STRATEGIK KUALITI  
DENGAN PRESTASI KERJA DALAM  
ORGANISASI PENDIDIKAN

YAHAYA BIN WAN CHIK

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2000



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK  
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certify that)

**YAHAYA BIN WAN CHIK**

calon untuk Ijazah  
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

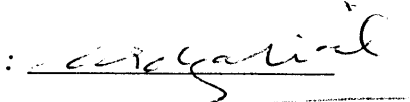
**HUBUNGAN PERANCANGAN STRATEGIK KUALITI DENGAN PRESTASI KERJA**

**DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia  
(Name of Supervisor) : Prof. Madya Haji Abdul Razak Ismail

Tandatangan  
(Signature) : 

Tarikh  
(Date) : 21 November 2000

HUBUNGAN PERANCANGAN STRATEGIK KUALITI  
DENGAN PRESTASI KERJA DALAM  
ORGANISASI PENDIDIKAN

Projek sarjana ini diserahkan kepada Sekolah **Siswazah**  
untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan  
pengajian **ijazah sarjana** sains (pengurusan)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

Oleh

YAHAYA BIN WAN CHIK

© Hakcipta **terpelihara**. Yahaya Wan Chik, 2000

## **KEBENARAN MERUJUK**

Tesis ini diserahkan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat untuk mendapat ijazah sarjana sains (pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Sebarang bentuk salinan sama ada sebahagian atau keseluruhan tesis untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan syarat mendapat kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan sama ada untuk tujuan komersial dan keuntungan adalah dilarang sama sekali kecuali mendapat kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia hendaklah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada sebahagian atau keseluruhannya hendaklah dipohon melalui :

Dekan  
Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
Kedah Darul Aman

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan perancangan strategik kualiti dengan prestasi kerja dalam organisasi pendidikan. Kajian ini timbul ekoran wujudnya beberapa masalah yang berkaitan dengan pengurusan pendidikan yang sering diperkatakan. Antara masalah tersebut termasuklah prestasi dan disiplin pelajar yang tidak dinamik dan progresif untuk menghadapi alaf baru, serta komitmen kurang padu di kalangan guru untuk meningkatkan kualiti pendidikan. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah soal selidik. Sampel terdiri daripada 175 orang guru dari sekolah-sekolah menengah dalam Daerah Sik, Kedah. Data yang dipungut telah diuji dengan menggunakan analisa korelasi koefisien Pearson serta regresi Bivariate bagi menentukan perhubungan antara perancangan strategik kualiti dengan prestasi kerja. Hasil kajian ini menunjukkan analisis persekitaran luaran dan dalaman, penggubalan visi dan objektif kualiti serta aktiviti penambahbaikan mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja dalam organisasi pendidikan. Keputusan ini bersesuaian dengan objektif dan selari dengan hipotesis yang dibentuk. Hasil kajian juga menunjukkan kerangka konseptual yang dibina berasaskan tinjauan literatur dapat digunakan dalam konteks di Malaysia. Keputusan ini mungkin berubah sekiranya melibatkan sampel yang lebih besar dan lokasi yang berbeza. Kajian ini dapat dijadikan landasan untuk mengkaji secara mendalam tentang perancangan strategik kualiti yang mempengaruhi prestasi kerja di kalangan guru.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship of quality strategic planning and job performance in educational organisations. The research was done due to numerous complaints and dissatisfaction of general community in respect of education management, teachers' commitment and the students' performance and discipline. Also it seems that generally students are not dynamic and capable to face successfully challenges in the new millennium. The research was done by survey method using structured questionnaire. Total sample of 175 teachers were randomly selected from 6 secondary schools in Sik, Kedah. For the purpose of testing the validity of the hypotheses, two tests such as Pearson Correlation Coefficient and Bivariate Regression were used for all the variables concerned for the study. There are five hypotheses formulated to be tested for this study. The results show that internal environment, external environment, vision, quality objective and value added activities are positively and significantly related to job performance. Thus, the framework developed based on literature review can likely be applied to educational organisations. The results also support the hypotheses formulated and answered research questions. The found results might differ if the research is conducted in different locations involving larger samples. Finally, this research could be used as a foundation to do further research studies in depth regarding quality strategic planning contributing to job performance among teachers.

## PENGHARGAAN

### **Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Penyayang**

Syukur Alahamdulillah ke hadrat Allah SWT. kerana dengan limpah kurnia-Nya, dapat saya menyiapkan program sarjana ini dalam jangka masa yang ditetapkan. Saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak secara langsung atau tidak langsung di atas segala bantuan, sokongan dan galakan dalam menyempurnakan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan). Pertama, saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Malaysia dan IAB kerana menawarkan saya biasiswa untuk melanjutkan pengajian ke peringkat sarjana. Khususnya kepada Pengarah Institut Aminudin Baki dan Dekan Sekolah Siswazah, Profesor Madya Dr. Ibrahim bin Abdul Hamid.

Terima kasih yang tidak terhingga kepada pembimbing saya Profesor Madya Haji Abdul Razak bin Ismail di atas segala bimbingan, tunjuk ajar dan semangat yang diberikan semasa menyiapkan kajian ini. Semoga Allah memberkati beliau dan keluarganya.

Terima kasih kepada semua pensyarah yang telah memperkayakan ilmu dan minda saya. Terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan dalam Kohort 9 kerana memberi bimbingan dan kerjasama semasa menyiapkan kajian ini. Tidak lupa juga kepada semua kakitangan di Sekolah Siswazah, kakitangan Perpustakaan Sultanah Bahiyah UUM, dan semua pengetua dan guru-guru yang telah memberi kerjasama yang sangat memuaskan dalam menyempurnakan kajian ini.

Akhir sekali, penghargaan yang khusus kepada ayahanda Wan Chik Bakar dan bonda Rokiah Haji Dahman serta bapa mertua Haji Musa Hitam dan ibu mertua Hajjah Hasiah Mohd. Said serta semua keluarga yang banyak menghulurkan bantuan dan mendoakan kejayaan ini. Terima khusus buat isteri tersayang Sakinah Musa yang selalu memahami dan banyak merestui pengorbanan sepanjang pengajian ini. Juga buat anak-anakku yang tercinta Muhammad Faris Al-Hafiz, Muhammad Hanis Al-Hafiz dan Muhammad Akmal Al-Hafiz semoga dirimu lebih memahami nilai kepentingan ilmu dan semoga kalian menjadi anak-anak yang soleh.

## **ISI KANDUNGAN**

1. Kebenaran merujuk	i
2. Abstrak	ii
3. Abstract	iii
4. Penghargaan	iv
5. Isi Kandungan	v
6. Senarai Jadual	ix
7. Senarai Rajah	x

## **BAB 1            PENDAHULUAN**

1.1 Pengenalan	1
1.2 Mengenalpasti masalah	4
1.3 Persoalan Penyelidikan	6
1.4 Objektif kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Batasan Kajian	8
1.7 Definisi Operasional	9
1.7.1 Perancangan Strategik	9
1.7.2 Prestasi Kerja	11



## **BAB 2                    ULASAN KARYA**

2.1	Pengenalan	15
2.2	Tinjauan Literature	17
2.3	Perancangan Strategik Kualiti	21
2.4	Pengurusan Perancangan Strategik Kualiti	22
2.5	Sumbangan Perancangan Strategik Dalam Pengurusan Semasa	26
2.6	Kajian Terdahulu Tentang Prestasi Kerja	28

## **BAB 3                    METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	33
3.2	Teori Kontingensi dan Kepentingannya	34
3.3	Kerangka Konseptual	35
3.4	Pembolehubah Bebas dan Pembolehubah Bersandar	36
3.5	Metodologi Kajian	39
3.6	Hipotesisi Kajian	40
3.7	Populasi dan sampel kajian	42
3.8	Instrumen Kajian	43
3.9	Kajian Rintis	44
3.10	Kaedah Pengumpulan Data	46

## **BAB 4                    DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pendahuluan	47
4.2	Analisis Data	48
4.2.1	Jantina Responden	48
4.2.2	Tempoh Perkhidmatan	49
4.2.3	Jawatan	50
4.2.4	Skim Perkhidmatan	51
4.2.5	Penglibatan Dalam Pelaksanana Peningkatan Kualiti	52
4.2.6	Perintis Ke Arah Peningkatan Kualiti	53
4.2.7	Kekerapan Menyediakan Laporan	54
4.3	Ujian Hipotesis	55
4.3.1	Pengujian Hipotesis Pertama	55
4.3.2	Pengujian Hipotesis Kedua	58
4.3.3	Pengujian Hipotesis Ketiga	61
4.3.4	Pengujian Hipotesis Keempat	64
4.3.5	Pengujian Hipotesis Kelima	67

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

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Rumusan Dapatan Kajian	72
5.3	Perbincangan	79

5.4 Cadangan Kajian Masa Hadapan	84
<b>Bibliografi</b>	87
<b>Lampiran</b>	
Lampiran A – Soal selidik	92
Lampiran B – Surat Kebenaran Membuat Kajian Daripada EPRD	97
Lampiran C – Surat Kebenaran Sekolah Siswazah UUM	99
Lampiran D – Surat Kebenaran Jabatan Pendidikan Negeri Kedah	100

## **SENARAI JADUAL**

Jadual 2.1	Isu-Isu Perancangan Strategik	25
Jadual 3.1	Keputusan Kajian Rintis	45
Jadual 4.1	Jantina Responden	48
Jadual 4.2	Tempoh Perkhidmatan	49
Jadual 4.3	Jawatan di Sekolah	50
Jadual 4.4	Skim Perkhidmatan Respoden	51
Jadual 4.5	Penglibatan Dalam Pelaksanaan Peningkatan Kualiti	52
Jadual 4.6	Perintis ke Arah Peningkatan Kualiti	53
Jadual 4.7	Kekerapan Menyediakan Laporan	45
Jadual 4.8	Korelasi Antara Analisis Persekitaran Luaran Dengan Prestasi Kerja	56
Jadual 4.9	Keputusan Regresi Analisis Persekitaran Luaran Dengan Prestasi Kerja	57
Jadual 4.10	Korelasi Antara Analisis Persekitaran Dalam Dengan Prestasi Kerja	59
Jadual 4.11	Keputusan Regresi Analisis Persekitaran Dalam Dengan Prestasi Kerja	60
Jadual 4.12	Korelasi Antara Penggubalan Visi Dengan Prestasi Kerja	62

Jadual 4.13	Keputusan Regresi Penggubalan Visi Dengan Prestasi Kerja	63
Jadual 4.14	Korelasi Antara Penggubalan Objektif Dengan Prestasi Kerja	65
Jadual 4.15	Keputusan Regresi Penggubalan Objektif Dengan Prestasi Kerja	66
Jadual 4.16	Korelasi Antara Aktiviti Penambahbaikan Kualiti Dengan Prestasi Kerja	68
Jadual 4.17	Keputusan Regresi Aktiviti Penambahbaikan Kualiti Dengan Prestasi Kerja	69

### **SENARAI RAJAH**

Rajah 3.1	Pemboleubah Bebas dan Pembolehubah Bersandar	35
-----------	---	----

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Sejak pertengahan tahun lapan puluhan dan awal sembilan puluhan, pengurusan berkualiti menjadi salah satu agenda kerajaan bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan awamnya. Perkhidmatan awam yang berkualiti akan mampu melaksanakan tanggungjawab dengan cekap, disamping itu dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang ramai. Kualiti dalam pengurusan perkhidmatan pendidikan merupakan satu agenda penting memandangkan sumber manusia memainkan peranan utama dalam pembangunan sesebuah negara ( Najib, 1996 ).

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## **Bibliografi**

- Abdul Rahim bin Muhd Zain. (1994). **Hubungan antara kepuasan gaji dan pandangan gaji berasaskan kepuasan kerja dan prestasi kerja**. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Amdun Hussain. (1997). **Kamus Pelajar Bahasa Malaysia**. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ansof, H. I., De Clerk, R. P., Hayes, R.L.(1976). **From strategic planning to strategic management**. Massachussets: John Wiley and Sons.
- Arcaro, (1995). **The Malcom Baldrige national quality awards for education**. New York: Marcel Decker Inc.
- BPG. (1982). **The Philosophy of teacher education in Malaysia**. Bahagian Pendidikan Guru. Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Bennet, P., and Stone, C. (1992). Measuring educational quality. **British Journal of Education Studies**. 2. 29 - 31.
- Berry, T.H. (1992). **Managing the total quality transformation**. New York : Mc Graw Hill Inc.
- Crosby, P. B. (1988). **The externally successful organizations**. New York : Mc Graw Hill.
- Christensen, C. Roland, Andrews, Kenneth, R. , Pearson, Andrall, E., Christopher, A. (1991). **Business policy, texts and cases**. Illinios : Irwin Press.
- Cowie, A.P. (1989). **Oxford Advanced Learner's Dictionary**. Walton Street. Oxford : Oxford University Press.
- Dale. D.G. (1994). **Managing quality**. Oxford : Philip Allan.
- Deming, W.E. (1982). **Quality, productivity and competitive position**. Cambridge, Massachusset : Center for Advanced Engineering Studies, MIT Press.



- Downey, Carolyn, J., Larry, E.F., and Jefferey J.P. (1994). **The quality education challenge**. Volume 1. California: Corwin Press. Inc.
- Ernest and Young . (1993). **American quality foundation. Best practises, American society for quality control**. New York : Viking Press.
- Fiedler, F.D. (1967). **A theory of leadership effectiveness**. New York: Mc Graw-Hill.
- Fredrickson, J.W. (1984). The comprehensive of strategic decision process : extension, observations, future direction. **Journal of Management**. **27** (2). 445-456.
- Goldstein, L.D. (1992). **Applied strategic planning : comprehensive guide**. San Diego: Pfeiffer & Co.
- Gore, M. V. (1994). **The status of strategic- planning process and its impact on quality practicing used in Alberta Schools Systems**. Unpublished doctoral dissertation. Gonzaga University.
- Graves, D. (1993). Get on with total quality management - planning for the best. **National Productivity Review**. **12**. 179-182.
- Graziona & Robert, J. (1996). **The relationship between police officers' level of education ang work performance**. Unpublished Doctoral dissertation. Southern Illinois University Carbondale.
- Han, C.K. (1985). The practise of operation research in Malaysia and Singapore. **International Journal of Management Science**. **14** (4). 333-334.
- Harun Hasan (1996). Pemikiran kepemimpinan korporat dalam pentadbiran pendidikan. **Jurnal Pendidikan**. **8** (1). 31 -35.
- Harvey, J.W. (1995). **A study of strategic planning in Alabama Public Schools**. A doctrate for Aurburn University. ERIC.
- Hershey, C. (1992). Strategic Planning. **Strategic Management Journal**. **2**.123-124.

- Hoffmann, Alvan, T. (1996). **Strategic planning in education : a study case of intermediate agencies**. A. Doctrate Thesis for Drake University. ERIC.
- Houston, D. (1999). Developing a quality management system for a Postgraduate education programme: A case study. **Journal of Higher Education Policy & Management**. **11**. 227-241.
- Juran, J. M. (1989 ). **Juran for quality**. New York : The Free Press.
- Kaushal, S.L. (1999). Strategic change in dynamic enviroment - issues in organisational culture and employee perceptions. **Journal of Narsee Monjee of Management Studies**. **11** (1). 13 - 22.
- Lewis & Vicky, P. (1996). **Performance of chief nurse executive competencies**. Unpublished doctoral dissertation. Walden University.
- London, H. & Exner, J. E. (1978). **Dimensions of personality**. New York: John Wiley & Sons.
- Madu, C.N.& Kuai, C.H. (1991). Introducing strategic quality Management . **Long Range Planning** . 5. 105-108.
- Minchella & Ann, K. (1997). **Professional examination certification Scores as predictors of effective job performance**. Unpublished Doctoral dissertation. Wayne State University.
- Najib Tun Abdul Razak. (1996). Sepatah kata . **Journal Pendidikan**. Jld. 05. Bil. 01.
- Nolan, T.M. (1992). **Strategic planning process; implementation handbook for new wxecutive**. San Diego : Pfeiffer & Co.
- Pearson, A.E. (1993). Corporate redemption and seven deadly sins. **Harvard Business Review**. **6**. 65-75.
- Rafaei, S.M. (1985). Status of corporate planning in Malaysia as at 1985. **Kertas kerja oleh kakitangan Jabatan Pengurusan**, di UKM pada Julai 1985.

- Relly & Stanley, M. (1995). **An examination of job satisfaction, work involvement and Motivation in accounting department personel.** Unpublished doctoral disseration. Walden University.
- Renner and Jean, C. (1996). **An experimental investigation of work standards : Anchors on performance on revised task.** Unpublished doctoral dissertation. University of Colorado.
- Rhyne, L. (1986). The relationship of strategic planning to Management. **Strategic Management Journal. 7.** 423-436.
- Ringbakk, K.A. (1986). **Organised corporate planning systems : an empirical studies of planning practices and experiences in America big companies.** Unpublished doctoral disseration. University of Wisconsin. Madison.
- Ritter, D. (1993). A tool for improvement using quality criteria. **National Productivity Review. 12.** 183-221.
- Robbins, S. P. (1998). **Organizational behavior.** Upper Saddle River, New Jersey:Prentice-Hall.
- Ross, Joel, E. & Shetty, Y.K. (1993). **Making quality a fundamentals part of strategy. Perspective on management.** Texas : Business Publication Inc.
- Ross, Joel, E. (1995). **Total quality management, texts, cases and reading.** Florida : St. Lucie Press.
- Rue, L. & Fulmer, R. (1973). Is long range planning profitable?. **Proceedings of the Academy of Management. 9.** 397-424.
- Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European community. **Journal of Applied Psychology, 82** (1), 30-32.
- Sallis, E. (1996). **Total quality management in education.** London : Kogan Page.
- Sekaran, Uma (2000). **Research methods for business : a skill-building approach.** New York : John Wiley and Sons Inc.

- Stahl, Michael, J. (1995). **Management : Total quality in global enviroment.** Cambridge. USA : Basil Blackwell Inc.
- Steiner, G.A. (1979). **Strategic Planning What Every Manager Must Know.** New York : McMillan.
- Thibodeaux, M. S. and Edward, F. (1996). The organizational effectiveness and Commitment through strategic management. **Industrial Mangement and Data Systems. 96.** 21 - 29.
- Waggle, B. (1972). Management science and strategic planning. **Handbook of Strategic Planning.** 379-394.
- Wallace, A.S. (1992). The four phases of strategic management. **Strategic Management Journal. 2.** 9 - 21.
- Wan Mohd. Zahid Mohd. Noordin, (1993). **Wawasan pendidikan : Agenda pengisian.** Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Wells, P and Goh, T.N. (1996). A framework for quality assurance in teaching. **Total Quality Management.** 7(2). 183-188.
- Wright, P. (1984). Multinationals in third world business unit performance ; application of strategic elements. **Strategic Management Journal. 7.** 231-240.
- Wright, P.M. & Noe, R.A. (1996). **Management of Organisations.** USA : Irwin Press.
- Zabid, R. (1997). The nature of managerial work roles in Malaysia public enterprise. **Asian Pasifoc Journal of Management,** Vol. 5(1). 9. 16-27.
- Zainal, A.M. (1998). **Perancangan Strategik.** Kuala Lumpur : Utusan Publication.