

**KESEDARAN KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH
DI KALANGAN GURU-GURU PELATIH MAKTAB**

Projek Sarjana Ini Diserahkan Kepada Sekolah Siswazah
Untuk Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan
IJAZAH SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

Oleh

HELEN KHOO CHOOI SIM

© Hakcipta Terpelihara

Helen Khoo Chooi Sim, 1998



**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)

HELEN KHOO CHOOI SIM

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)

KESEDARAN KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH DI KALANGAN

GURU-GURU PELATIH MAKTAB.

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): En. Ahmad Khamis

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: 8/6/98

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam menyerahkan projek sarjana ini, sebagai memenuhi keperluan pengajian Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM mengedarkan projek sarjana ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik, mestilah mendapat kebenaran dari penyelia saya, atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran boleh diperolehi, daripada Dekan Sekolah Siswazah, UUM.

Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada projek sarjana ini, untuk tujuan pemerolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu, pengiktirafan kepada saya dan UUM seharusnya diberi dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam projek sarjana ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan sama ada keseluruhan atau sebahagian boleh dibuat dengan menulis kepada :

Dekan
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk menganalisis sama ada wujud kesedaran atau tidak di kalangan guru-guru pelatih Maktab Perguruan mengenai konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM). Guru-guru pelatih dipilih kerana mereka merupakan bakal guru yang boleh meningkatkan kualiti pendidikan Malaysia. Secara khusus, objektif kajian ini adalah untuk melihat setakat manakah kesedaran wujud di kalangan guru-guru pelatih terhadap konsep PKM; melihat sama ada terdapat bimbingan atau tidak yang diberikan kepada guru-guru pelatih dalam memahami konsep PKM dan mengenalpasti sama ada faktor demografi, faktor pengetahuan PKM, faktor perkhidmatan dan faktor pengalaman menghadiri kursus PKM mempengaruhi tahap kesedaran PKM.

Kajian ini menggunakan dua jenis data iaitu data primer yang diperolehi melalui soal selidik dan data sekunder iaitu melalui buku-buku, jurnal, majalah, akhbar dan lain-lain. Data-data dalam kajian ini dianalisis dengan menggunakan pakej statistik SPSS. Hasil kajian dipersembahkan dalam bentuk jadual dan bersertakan dengan huraian.

Hasil kajian ke atas 116 orang guru pelatih mendapati bahawa sebilangan besar (81 %) dari mereka mempunyai kesedaran PKM walaupun hanya sebilangan kecil sahaja yang mengatakan mereka mempunyai pengetahuan (28.4%) dan pernah menghadiri kursus PKM (6.0%). Kurang bimbingan dan dedahan diberikan kepada guru-guru pelatih dalam aspek-aspek PKM. Faktor demografi seperti jantina, umur, taraf perkahwinan, kursus yang diikuti dan kelulusan akademik dan pengalaman bekerja tidak mempengaruhi tahap kesedaran PKM. Dari kajian, didapati faktor pengetahuan PKM mempengaruhi secara signifikan tahap kesedaran PKM guru-guru pelatih.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the awareness of teachers trainees in Teachers' Colleges regarding the awareness of Total Quality Management (TQM) concepts. Teacher trainees were chosen because they are the future teachers who can improve the quality of Malaysian education. Specifically, the objectives of this research were to find out if TQM awareness exist amongst teacher trainees; to find out if guidance is given to them in understanding the concepts; and to determine if demographic, knowledge of TQM, service and experience of attending TQM courses influences their level of TQM awareness.

This research uses two types of data, i.e. the primary data obtained from questionnaires and the secondary data from books, journals, magazines, newspapers and others. The data in this research was analyzed using the SPSS Statistic Package. The results of study were presented in forms of tables with explanations.

The research conducted upon 116 teachers trainees revealed that majority of them (81%) have TQM awareness although only a small percentage of them (28.4%) stated that they have knowledge about TQM and only 6.0% of them have the experience of attending TQM courses. It was also found that little exposure and guidance were given to them on TQM aspects. Demographic factors like gender, age, marital status, course undertaking, previous working experiences and academic qualifications did not influence the level of TQM awareness. From the research, it was found that knowledge of TQM significantly influences the level of TQM awareness.

PENGHARGAAN

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Malaysia, Universiti Utara Malaysia dan Institut Aminuddin Baki yang telah memberi peluang kepada saya untuk melanjutkan pelajaran saya.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang teristimewa kepada En. Ahmad Khamis, selaku penyelia saya yang telah memberi bimbingan, galakan dan nasihat yang membina dari mula saya menjalankan kajian sehinggalah selesai penulisan projek sarjana ini dengan jayanya.

Juga ingin saya merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Pengetua, Pensyarah-pensyarah dan guru-guru pelatih Maktab Perguruan Persekutuan Pulau Pinang yang telah memberi kerjasama dan secara tidak langsung menjayakan penulisan projek sarjana ini.

Akhir kata, penghargaan teristimewa ditujukan kepada keluarga saya yang telah memberi sokongan, kasih sayang, semangat serta kekuatan kepada saya untuk mencapai cita-cita saya.

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	ii
ABSTRAK (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	xi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	4
1.3 Pernyataan Masalah	7
1.4 Kepentingan Kajian	8
1.5 Objektif Kajian	10
1.6 Hipotesis	11
1.7 Definisi Tajuk Kajian	12
1.8 Batasan Kajian	13
1.9 Model Kajian	14
1.10 Kesimpulan	16
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	17
2.2 Definisi Kualiti	18
2.3 Definisi Pengurusan Kualiti Menyeluruh	23
2.4 Ulasan Karya-karya Terpilih Mengenai Pengurusan Kualiti Menyeluruh	30
2.5 Ulasan Karya-karya Terpilih Mengenai Pengurusan Kualiti Menyeluruh dalam Pendidikan	36

2.6	Kesimpulan	39
BAB 3 : METODOLOGI		
3.1	Pengenalan	41
3.2	Lokasi Kajian	42
3.3	Saiz Sampel	42
3.4	Pemilihan Sampel	43
3.5	Sumber-sumber Data	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Instrumen Kajian	45
3.8	Penganalisan Data	48
3.9.	Andaian-andaian Kajian	52
BAB 4 : ANALISIS DATA		
4.1	Pengenalan	53
4.2	Analisis Hasil Kajian dan Perbincangan	53
	4.2.1 Kaedah Peratusan	54
	4.2.2 Pengujian Hipotesis	71
	4.2.3 Korelasi Pearson	86
	4.2.4 Regresi Berbilang	88
4.3	Kesimpulan	89
BAB 5 : KESIMPULAN KAJIAN DAN CADANGAN		
5.1	Kesimpulan Kajian	90
5.2	Cadangan Bagi Meningkatkan Lagi Tahap Kesedaran PKM Di Kalangan Guru-Guru Pelatih	96
5.3	Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	99
BIBLIOGRAFI		101

LAMPIRAN

A.	Latarbelakang Maktab Perguruan Persekutuan Pulau Pinang	106
B.	Borang Soal Selidik	108
C.	Output SPSS – Kajian Rintis	115
D.	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	117

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
3.1 Jadual Pengagihan Soalan-Soalan Dalam Soal Selidik Bahagian III	47
3.2 Jadual Korelasi Pearson	50
3.3 Jadual Alat-Alat Statistik Dan Kegunaannya	51
4.1 Jantina Responden	55
4.2 Umur Responden	55
4.3 Taraf Perkahwinan Responden	56
4.4 Kursus Yang Diikuti Oleh Responden	57
4.5 Kelulusan Akademik Responden	57
4.6 Pengalaman Bekerja Responden	58
4.7 Tempoh Perkhidmatan Responden Yang Pernah Bekerja	58
4.8 Pengetahuan Responden Tentang PKM	59
4.9 Pengalaman Menghadiri Kursus PKM Responden	59
4.10 Sumber Pengetahuan PKM Responden	60
4.11 Sebab Kekurangan Pengetahuan Tentang PKM	61
4.12a Kesedaran PKM Responden	62
4.12b Kesedaran PKM Responden : Secara Umum	63
4.12c Kesedaran PKM Responden : Sokongan Pengurusan Atasan	65
4.12d Kesedaran PKM Responden : Perancangan Strategi Kualiti	66
4.12e Kesedaran PKM Responden : Kepuasan Pelanggan	67
4.12f Kesedaran PKM Responden : Latihan dan Pengiktirafan	68

4.12g	Kesedaran PKM Responden : Semangat Kerja Berpasukan	69
4.12h	Kesedaran PKM Responden : Pengukuran Prestasi	70
4.12i	Kesedaran PKM Responden : Kepastian Kualiti	71
4.13	Kesimpulan ANOVA Faktor-Faktor Demografi Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	74
4.14a	Jantina Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	75
4.14b	Kesimpulan ANOVA Jantina Responen Dengan Tahap Kesedaran PKM	75
4.15a	Umur Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	76
4.15b	Kesimpulan ANOVA Umur Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	76
4.16a	Taraf Perkahwinan Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	77
4.16b	Kesimpulan ANOVA Taraf Perkahwinan Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	78
4.17a	Jenis Kursus Dengan Tahap Kesedaran PKM	79
4.17b	Kesimpulan ANOVA Jenis Kursus Dengan Tahap Kesedaran PKM	79
4.18a	Kelulusan Akademik Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	80
4.18b	Kesimpulan ANOVA Kelulusan Akademik Dengan Tahap Kesedaran PKM	81
4.19a	Pengetahuan PKM Dengan Tahap Kesedaran	82
4.19b	Kesimpulan ANOVA Pengetahuan PKM Dengan Tahap Kesedaran PKM	82
4.20a	Pengalaman Bekerja Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	83
4.20b	Kesimpulan ANOVA Pengalaman Bekerja Dengan Tahap Kesedaran PKM	83

4.21a	Pengalaman Menghadiri Kursus PKM Responden Dengan Tahap Kesedaran PKM	85
4.21b	Kesimpulan ANOVA Pengalaman Menghadiri Kursus PKM Dengan Tahap Kesedaran PKM	85
4.22	Korelasi Pembolehubah-pembolehubah PKM	87
4.23	Kesedaran Pengurusan Kualiti Menyeluruh : Regresi	88

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1.1	Rajah Skematik Menunjukkan Perkatian Tahap Kesedaran PKM	15
2.1	Ciri-Ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh	24

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) atau Total Quality Management (TQM) ialah satu falsafah pengurusan yang mementingkan peningkatan kualiti secara berterusan di dalam semua proses, produk dan perkhidmatan. PKM telah diperkenalkan sejak tahun 1920an lagi, bila mana kaedah statistik mula digunakan dalam pengawalan kualiti di kilang-kilang di Amerika Syarikat. Mulai tahun 1950an, konsep ini telah mendapat sambutan di kalangan pengurus-pengurus korporat di negara Jepun. Keberkesanannya menyebabkan ia berkembang pesat dalam sektor pembuatan dan menjadi budaya korporat di kalangan para konglomerat pada tahun-tahun 1980an. Ciri-ciri utama PKM ialah kepuasan pelanggan sama ada pelanggan dalaman atau pelanggan luaran, peningkatan dan penambahbaikan mutu produk dan proses secara berterusan, penyertaan pekerja-pekerja serta pengurusan berdasarkan data dan fakta.

Di Malaysia, konsep PKM telah mula diperkenalkan pada awal 1990an. Pada mulanya ianya dipraktikkan di kalangan organisasi swasta yang besar sahaja. Tetapi sekarang ianya mula menjadi ikutan organisasi

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Rafie Mahat (1997), Ucap Utama : TQM Dan ISO 9000 Pelaksanaan Dalam Sistem Pendidikan: Harapan Dan Cabaran, Dalam **Jurnal Wacana Pendidikan**,1997.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1991), “Strategi Meningkatkan Kualiti”. **Majalah Khidmat**, April/Mei, m.s. 51-56.
- Bahagian Pendidikan Guru (1997), **Sukatan Pelajaran Diploma Perguruan Malaysia**, Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Brown, Alan (1992) “Industrial Experience With TQM”, **TQM**, m.s. 147-156.
- Brown, Mark Graham, (1994) **Baldrige Award Winning Quality (4th Edition) How To Interpret The Malcolm Baldrige Award Criteria**, New York: Quality Resources.
- Crosby, P.B. (1979). **Quality Is Free : The Art Of Making Quality Certain**. New York: New American Library.
- Dale, B. G., Cooper, C.L. (1994). “Introducing TQM: The Role Of Senior Management.” **Management Decision**, Vol: 32, m.s. 20-26.
- Deming, W.E. (1981). **Management Of Statistical Techniques For Quality And Production**. New York: New York University.
- Dochin, J.A., & Oakland J.S. (1992) **Theories And Concepts In TQM**, m.s. 133-144.

- Elshennawy, Ahmad K. & Mccarthy, Kimberly M. (1992) "Implementing TQM At The US Department Of Defense", **TQM**, m.s. 31-45.
- Fields, J.C. (1994), **Total Quality For Schools: A Guide For Implementation**. London: University Press.
- Fisher, D.C.(1994), **Measuring Up To The Baldrige: A Quick & Easy Self Assessment Guide For Organizations Of All Sizes**. New York: American Management Association.
- Garvin, D.A. (1988). **Managing Quality : The Strategic And Competitive Edge**. New York : Free Press.
- Gore, E. W. Jr. (1993), "TQM In Education" In O.L. Hubbard (Ed), **Continuous Quality Improvement : Making The Transition To Education**. Maryville, M.O.: Prescott Publishing Co.
- Hertzler, Elizabeth (1994), **TQM In Higher Education: What Does The Literature Say?** ERIC No : ED367423
- Hitchner, E. (1994) "Emphasizing The 'Total' In TQM." **National Productivity Review**. Vol :13, m.s. 601-608.
- Hunt, V.D. (1992) **Quality In America: How To Implement A Competitive Quality Programme**. Illinois: Business One Irwin.
- Johnson, R.S. (1993), " TQM: Leadership For The Quality Transformation (Part. 1)". **Quality Progress** Vol:26 No. 1.

- Juran, J.M. (1988) **Quality Control Handbook**, (4th Edition). U.S.A.: McGraw-Hill.
- Juran, J.M. (1989). **Juran On Leadership For Quality : An Executive Handbook**. New York : The Free Press.
- Kanji, G.K. (1993). "Sheffield Hallam University And European Master" In **TQM**, m.s. 91-104.
- Kanji, G.K., Kristensen, K.K. Dan Dahlgaard, J.J., (1992) "TQM As A Strategic Variable" In **TQM** , m.s. 3-7.
- Lawson, D.N. (1992), What Is TQM For? A Manager's Perspective, **TQM**, m.s. 129-131.
- Mohd. Najib Tun Abdul Razak (1994). Majlis Perkhidmatan Cemerlang 1994. 20 Mei 1995.
- Mohd Zahid Mohd Noordin, Wan., (1994), 'Zero Defect: Konsep Dan Pelaksanaan Dalam Pengisian Wawasan Pendidikan', **Persidangan Pendidikan Nasional Kedua – Pengisian Wawasan Pendidikan**, 11-15 Julai 1994, Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Murgatroyd, S & Morgan,C. (1993). **TQM And The School**. Buckingham: Open University Press.
- Oakland, J.S. (1989), **TQM**. Oxford: Heinemann Professional Publishing.

- PKPA (1995), "Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1. Tahun 1992"
 Dalam **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam – PKPA** (Semua
 Pindaan Hingga Disember 1995), Kuala Lumpur: M.D.C. Penerbit
 Pencetak Sdn. Bhd.
- Pont, T. (1996) **Developing Effective Training Skills** (2nd Edition). London:
 Mcgraw-Hill Book Co., P.6-9.
- Porter, L.J. & Parker A.J. (1993) "TQM- The Critical Success Factors", **TQM**,
 m.s. 13-21.
- Robert L. Flood (1993) "Basic Total Quality Management," **TQM**, m.s. 45-56.
- Sallis, Edward (1993). **TQM In Education**. London: Kogan Page.
- Sekaran, Uma (1994) **Research Methods For Business: A Skill Building
 Approach** (2nd Edition). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Smith, I. (1994) **Meeting Customer Need**, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Sohal, Amrik S., Ramsay Liz, Samson D., (1992) "Quality Management Practices
 In Australian Industry", **TQM**. m.s. 283-298.
- Tofte (1995). A Theoretical Model For Implementation Total Quality Leadership
 In Education, **TQM** Vol:6 Nos. 5 & 6.
- Madu, C.N. & Chu H.K. (1993) Dimensions Of Quality In Higher Institutions,
TQM, Vol 4, No. 3, m.s. 325-338.

Van De Wiele, T, Dale, B.G., Timmers, J., Bertsch, B., & Williams, R.T., (1993)
“TQM: A State Of The Art Survey Of European Industry”, **TQM**, m.s. 23-37.

Wolverton, Mimi (1994) **A New Alliance : Continuous Quality And Classroom Effectiveness**. ASHE-ERIC Higher Education Report No. 6. ERIC No. ED392369.