



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**PROSES PENINGKATAN KUALITI DALAM PENGAJARAN  
MELALUI ISO 9000 DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**ROSDI BIN WAH**

**FPP 1999 52**

**PROSES PENINGKATAN KUALITI DALAM PENGAJARAN  
MELALUI ISO 9000 DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**ROSDI BIN WAH**

**MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**1999**



**PROSES PENINGKATAN KUALITI DALAM PENGAJARAN  
MELALUI ISO 9000 DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**Oleh**

**ROSDI BIN WAH**

**Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada  
keperluan ijazah Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia)  
di Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia**

**Mei 1999**



*Sebagai mengenang*

*Allahyarham Haji Wah Kamaruddin  
Allahyarham Muhammad Faris Rosdi  
Allahyarham Ismail Hashim*



## PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin memanjatkan rasa kesyukuran ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan izin dan limpah kurniaNya, kertas projek ini dapat disiapkan.

Saya juga ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Azahari Ismail, penyelia projek ini yang telah memberikan sumbangan yang besar dalam menyiapkan projek ini. Bimbingan, nasihat, tunjuk ajar, pandangan dan dorongan beliau terlalu banyak untuk dikira daripada peringkat permulaan hinggalah ke akhir.

Seterusnya ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya dipanjangkan juga kepada para responden yang telah sudi meluangkan masa untuk bertemu bual dalam suasana yang sangat memberangsangkan. Walaupun identiti mereka tidak didedahkan, akan tetapi pengalaman temubual dengan mereka tetap menjadi ingatan.

Kepada Prof. Madya Dr. Rusli Mohd, Dekan Fakulti Perhutanan terima kasih diucapkan kerana sokongan dan kebenaran yang diberikan untuk mengikuti program ini walaupun sebahagian daripada kursus pada semester pertama dan kedua dijalankan dalam waktu pejabat.



Terima kasih saya juga tidak lupa dipanjangkan kepada sahabat saya di Fakulti Perhutanan khususnya Allahyarham Ismail Hashim yang banyak mendorong saya agar melanjutkan pengajian serta Dr. Awang Noor dan Dr. Shukri Mohamed dan juga kepada sahabat-sahabat lain seperti Soaib Asimiran, Jamsari Tamsir, Hashim Md Shari, Ruslan Muhamad dan ramai lagi yang tidak dapat saya sebutkan di sini. Tidak lupa juga terima kasih saya kepada sahabat seperjuangan dalam program M.S. (Pembangunan Sumber Manusia) Amran Zakaria, Mohd Nor Shokri, dan Wan Azman. Pengalaman belajar dengan saudara sangat menyeronokkan.

Akhir sekali saya ingin merakamkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada isteri saya, Ina dan anak-anak Syazana, Firdaus, dan Fahmi kerana banyak waktu kualiti dengan mereka telah diambil untuk menyelesaikan pengajian saya. Semoga selepas ini kita boleh luangkan lebih banyak waktu kualiti bersama-sama seperti pada masa lepas.



## SENARAI KEPENDEKAN

IPTA	:	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPTA	:	Institusi Pengajian Tinggi Swasta
ISO	:	International Organisation for Standardization
KMK	:	Kumpulan Meningkatkan Kualiti
PKPA	:	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
SIRIM	:	Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia
TQM	:	Pengurusan Kualiti Menyeluruh
UPM	:	Universiti Putra Malaysia
UPK	:	Unit Perancangan Korporat
UPU	:	Unit Pusat Universiti
ZD	:	Zero Defect



## **ABSTRAK**

### **PROSES PENINGKATAN KUALITI DALAM PENGAJARAN MELALUI ISO 9000 DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

Oleh

**ROSDI BIN WAH**

**April 1999**

**Penyelia: Azahari bin Ismail, Ph.D**

Kajian ini bertujuan memahami proses peningkatan kualiti dalam pengajaran melalui ISO 9000. Selaras dengan dasar pengkorporatan universiti dan persaingan antara IPTA dengan IPTS yang semakin tinggi, UPM memerlukan proses pengajaran yang berkualiti. Universiti yang dianggap berkualiti akan menarik minat pelanggan dan dengan demikian peningkatan kualiti menjadi semakin penting. Melalui ISO 9000, UPM menjanjikan kepastian kualiti pengajaran kepada pelanggannya di mana perkhidmatan pengajaran yang diberikan olehnya memenuhi standard yang ditetapkan secara konsisten.

Seramai 8 responden yang terlibat dalam pelaksanaan ISO 9000 di UPM telah dipilih. Temubual secara mendalam dengan setiap responden telah dijalankan. Setiap temubual memakan masa tidak kurang daripada satu jam. Semua temubual dirakamkan ke dalam pita rakaman dan kemudiannya dituliskan semula bagi memudahkan proses analisis data.





Daripada kajian ini, kefahaman responden boleh dibahagikan kepada empat aspek iaitu (1) konsep kualiti pengajaran; (2) konsep ISO 9000 dalam peningkatan kualiti pengajaran; (3) proses peningkatan kualiti pengajaran dan proses pencapaian ISO 9000 dalam pengajaran; dan (4) cabaran dalam proses mempertingkatkan kualiti pengajaran melalui ISO 9000.

Konsep kualiti pengajaran dilihat sebagai kejayaan melahirkan graduan yang cemerlang pada keseluruhannya, diterima dan dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada majikan. Dalam hal ini selain proses pemindahan ilmu, kualiti input pelajar juga memberi kesan terhadap melahirkan graduan yang cemerlang. Proses peningkatan kualiti melalui ISO 9000 memerlukan komitmen dan penglibatan tinggi semua pihak. ISO 9000 dilihat sebagai satu struktur asas untuk mencapai pengurusan kualiti yang lebih menyeluruh.

Beberapa cabaran perlu diatasi dalam mencapai pengiktirafan ISO 9000. Antaranya kefahaman umum yang masih kabur, mendapatkan komitmen yang lebih mantap, memerlukan penilaian dan pemantauan yang lebih menyeluruh, dan sasaran pencapaian yang lebih realistik. Selain itu beberapa pembaharuan sistem kerja dan struktur organisasi juga perlu dilaksanakan. Peningkatan kualiti dalam pengajaran dilihat sebagai satu proses yang perlu dilaksanakan secara berterusan.

# **QUALITY IMPROVEMENT PROCESS FOR TEACHING THROUGH ISO 9000 AT UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

By

**ROSDI BIN WAH**

**April 1999**

**Supervisor: Azahari bin Ismail, Ph.D**

This study aims at understanding the quality improvement process for teaching by achieving ISO 9000. In line with the policy of corporatisation for university and the increasing competition among the public and private universities, the teaching process at UPM need to be as of quality. A quality university will attract customers and therefore the quality improvement in teaching is very crucial. By achieving ISO 9000, UPM is assuring its customer that the teaching services given are consistently meeting the required standards.

In this study, 8 respondents that involve in the implementation of ISO 9000 team were interviewed. An in-depth interview with each respondent was used. Each interview lasted more than one hour. All interviews were tape-recorded and subsequently transcribed to facilitate data analysis.

From this study, the respondents understanding can be categorized into four namely (1) the concept of quality teaching; (2) the concept of ISO 9000 in quality teaching improvement; (3) process of quality teaching improvement and process in achieving ISO 9000 for teaching; and (4) and challenges faced in improving quality teaching through ISO 9000.



The quality teaching concept is seen as the accomplishment of producing the overall excellent student that has been accepted and able to render quality service to the employer. Apart from transferring the knowledge, the quality input of the student also affecting the process in producing excellent graduate. The process of quality improvement by implementing ISO 9000 requires total commitment and involvement from all parties. ISO 9000 is viewed as a laying foundation toward achieving the total quality management.

Some challenges occurred in achieving ISO 9000 need to be solved. Those challenges, among others are, low understanding of ISO 9000 requirement, securing the total commitment, comprehensive monitoring and evaluation, and the realistic target for the achievement. Apart from that, some work system and organisation structure need to be reformed. Quality improvement for teaching is seen as a continuous process that must be implemented.



## KANDUNGAN

	<b>Hlm</b>
PENGHARGAAN	iii
SENARAI KEPENDEKAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
<b>BAB</b>	
I      PENDAHULUAN	1
Pengenalan	1
Latar belakang masalah	3
Kenyataan masalah	9
Objektif kajian	10
Kepentingan kajian	11
II     SOROTAN LITERATUR	13
Pengenalan	13
ISO 9000 dalam sistem kualiti pengurusan	14
Pengertian ISO 9000	14
Elemen ISO 9000	16
Konsep kualiti	23
Pengertian kualiti	23
Kepentingan mempertingkatkan kualiti	25
Langkah peningkatan kualiti	26
Langkah peningkatan kualiti Deming	27
Langkah peningkatan kualiti Juran	29
Langkah peningkatan kualiti Crosby	30
Langkah peningkatan kualiti Feigenbaum	31
Persamaan pandangan dalam langkah peningkatan kualiti	32
Konsep kepastian kualiti	32
Kepastian kualiti dalam pengajaran	35
ISO 9000 dalam pengajaran	38

III	METODOLOGI KAJIAN .....	44
	Pengenalan .....	44
	Justifikasi pemilihan kaedah kualitatif .....	44
	Pengumpulan data .....	45
	Temubual .....	46
	Rangka soalan .....	48
	Bahan bertulis .....	49
	Pemerhatian .....	49
	Responden kajian .....	50
	Analisis data .....	55
	Pengkategorian data .....	55
	Petikan kata .....	56
	Penulisan data .....	56
IV	ANALISIS DAN PERSEMBAHAN DATA.....	57
	Pengenalan .....	57
	Persepsi pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM mengenai konsep kualiti dalam pengajaran .....	58
	Pensyarah yang berkualiti dan berkeupayaan mencetuskan semangat untuk belajar .....	59
	Kandungan program yang mantap dan menyeluruh mempengaruhi kualiti pengajaran .....	61
	Penyampaian yang berkesan dapat memindahkan pembelajaran .....	67
	Kualiti pengajaran dicerminkan oleh graduan yang berkualiti .....	71
	Pengiktirafan pihak yang menerima faedah daripada perkhidmatan universiti .....	74
	Persepsi pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM mengenai konsep ISO 9000 dalam peningkatan kualiti pengajaran .....	78
	ISO 9000 digunakan sebagai struktur asas dalam mempertingkatkan kualiti .....	78
	ISO digunakan sebagai kaedah pemantauan terhadap kemajuan dan perancangan proses kerja .....	81
	ISO 9000 mewujudkan konsistensi dalam proses pengajaran .....	82
	ISO 9000 sebagai pengiktirafan sistem pengurusan berkualiti .....	85

Pandangan pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM mengenai proses dalam mencapai kepastian kualiti pengajaran melalui standard ISO 9000 .....	88
Proses peningkatan kualiti pengajaran .....	88
Proses pencapaian pengiktirafan ISO 9000 dalam pengajaran .....	103
Cabaran yang dihadapi oleh UPM dalam mempertingkatkan kualiti pengajaran melalui ISO 9000 .....	120
Tahap kefahaman staf mengenai ISO 9000 yang Masih rendah .....	120
Mendapatkan komitmen dan penglibatan yang menyeluruh .....	126
Memupuk kesediaan untuk menerima penilaian .....	129
Pentadbir akademik yang silih berganti .....	131
Beban tugas pentadbir akademik diberi kurang pemberat dalam kenaikan pangkat .....	133
Kekurangan sumber manusia dan kemudahan yang mencukupi .....	134
Mengekalkan momentum untuk mempertingkatkan kualiti .....	135
Model peningkatan kualiti dalam pengajaran melalui ISO 9000 .....	137
Ringkasan .....	141
<b>V</b> <b>PENUTUP DAN KESIMPULAN</b> .....	143
Pengenalan .....	143
Kesimpulan .....	145
Rangka tindakan pembaikan .....	148
Cadangan untuk proses peningkatan kualiti pengajaran melalui ISO 9000 .....	151
Cadangan penyelidikan masa hadapan .....	153
Penutup .....	154
<b>BIBLIOGRAFI</b> .....	156
<b>LAMPIRAN</b> .....	160

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Pengenalan**

Melakukan sesuatu secara berkualiti bukanlah sesuatu yang baru. Ia memang dituntut oleh Islam sebagaimana sabda Rasulullah S.A.W. yang bermaksud ‘Sesungguhnya Allah menyintai orang yang apabila melakukan sesuatu dia melakukannya dengan sebaik-baiknya. Dia mencintai perbuatan itu dan juga mencintai orang yang melakukannya’ (Yusuf al-Qaradawi, 1996, Hlm. 68). Dalam hal ini Yusuf al-Qaradawi (1996) menyatakan antara perkara utama yang perlu diberikan keutamaan mengikut syariat ialah mendahulukan kualiti dan jenis urusan berbanding dengan kuantiti dan bilangan pekerjaan.

Dalam pengurusan, kualiti bermakna menenuhi kehendak yang dipersetujui oleh pelanggan sama ada secara formal atau tidak, pada kos yang rendah dan pada bila-bila masa (Flood, 1993). Kualiti merupakan perkara yang diutamakan dalam sektor pembuatan khususnya selepas Perang Dunia Kedua dan kini dilihat sebagai satu pengurusan kualiti yang menyeluruh. Beberapa tokoh kualiti seperti Feigenbaum (1991), Juran (1988 dan 1989), Deming (1986), dan Crosby (1979 dan 1984) merupakan antara tokoh yang terkemuka yang telah

mengemukakan falsafah, prinsip dan kaedah tentang perlu dan bagaimana kualiti itu boleh ditingkatkan.

Kualiti dan peningkatan kualiti bukan lagi dilihat sebagai terhad kepada sektor industri untuk menenuhi kehendak pelanggan akan tetapi juga mencakupi sektor perkhidmatan sama ada berorientasikan keuntungan ataupun sebaliknya. Oleh yang demikian Kerajaan Malaysia telah memperhebatkan program meningkatkan kualiti perkhidmatan awam melalui pengurusan kualiti menyeluruh. Beberapa siri Pekeliling Perkhidmatan Kemajuan Pentadbiran Awam mengenai kualiti telah dikeluarkan dari semasa ke semasa untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan awam. Antara perkara yang disentuh dalam pekeling berkenaan ialah mengenai sistem fail meja, manual prosedur kerja, sistem kaunter, kumpulan meningkatkan kualiti (KMK) dan sebagainya. Sektor awam juga diseru supaya menganjurkan program kualiti (Ahmad Sarji, 1991).

Selain itu Kerajaan telah melaksanakan Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai untuk mewujudkan pengurusan yang berkualiti dengan sumber yang terhad dan mengelakkan pembaziran (Othman, 1991). Objektif Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai ialah untuk membantu pengurus program mempertingkatkan lagi prestasi program, memberi penekanan terhadap akauntabiliti dan memperbaiki peruntukan sumber. Sistem ini juga akan mengukur prestasi sesebuah organisasi berdasarkan kepada objektif yang telah ditetapkan. Dengan pengenalan sistem ini pengurusan organisasi perlulah lebih



cekap dan efektif kerana organisasi perlu memberi penjelasan terhadap petunjuk prestasi yang terkeluar daripada kadar varian prestasi yang telah dipersetujui.

Matlamat akhir program kualiti ini ialah untuk memastikan produk yang dikeluarkan memenuhi kehendak pelanggan dan menghindarkan produk yang cacat. Abdullah (1991) menggariskan beberapa faktor yang menyebabkan kecacatan output iaitu tidak mendapat sambutan, kelewatan, maklumat tidak tepat, kerja berulang kali, penurunan produktiviti dan imej yang terjejas.

Kerajaan telah memperhebatkan lagi komitmennya untuk mewujudkan perkhidmatan awam yang berkualiti apabila memutuskan agar sektor awam mendapatkan pengiktirafan International Standardization for Organization 9000 (ISO 9000). Kemunculan ISO 9000 yang merupakan satu gagasan pengurusan dan jaminan kualiti dilihat membawa kesan penting kepada pengurusan (Tajuddin dan Badrulhisham, 1992).

### **Latar belakang masalah**

Misi Universiti Putra Malaysia (UPM) ialah untuk menjadi pusat pembelajaran dan penyelidikan yang terunggul yang menyumbangkan bukan sahaja kepada kemajuan manusia dan penerokaan ilmu, tetapi juga kepada pembentukan kekayaan dan pembinaan negara (Buku Harian UPM, 1999). Untuk mencapai misi tersebut pengurusan yang berkualiti adalah sangat diperlukan. Ini ditambah lagi dengan dasar pengkorporatan institusi pengajian tinggi awam (IPTA) yang telah diperkenalkan oleh Kerajaan.

Melalui perancangan asal dasar pengkorporatan ini, Universiti Malaya menjadi IPTA yang pertama dikorporatkan pada 1 Januari 1998 diikuti dengan Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia, Universiti Sains Malaysia dan Universiti Teknologi Malaysia pada 15 Mac 1998, dan Universiti Utara Malaysia dan Institut Teknologi MARA pada 1 April 1998 (Berita Harian, 8 Julai 1998).

Objektif dasar pengkorporatan universiti ialah (1) mempertingkatkan lagi prestasi dalam penyediaan pendidikan negara, (2) mempertingkatkan keberkesanan dan kecekapan dalam pengurusan universiti melalui sumber fizikal, manusia dan intelektual; (3) meringankan beban Kerajaan dari sudut kewangan dan pentadbiran di mana universiti boleh menjanakan pendapatan; (4) memberi sumbangan yang lebih baik terhadap matlamat dasar pembangunan negara; (5) memenuhi keperluan masyarakat sebagai pusat ilmu dan pembelajaran (Abdullah Sanusi, 1997). Berdasarkan kepada objektif dasar pengkorporatan itu universiti perlu diuruskan dengan lebih cekap. Kualiti perkhidmatan penyediaan pendidikan, pusat penyelidikan dan khidmat profesional perlu dipertingkatkan bagi menarik lebih ramai pelanggan yang meliputi pelajar, agensi Kerajaan dan swasta.

Pengurusan universiti yang cekap menjadi bertambah penting dengan meningkatnya persaingan antara IPTA. Sehingga akhir dekad 1970an, negara Malaysia hanya mempunyai 6 buah IPTA iaitu Universiti Malaya, Universiti

Kebangsaan Malaysia, Universiti Pertanian Malaysia (Universiti Putra Malaysia), Universiti Teknologi Malaysia, Universiti Sains Malaysia, dan Institut Teknologi MARA. Pada awal 1980an satu lagi IPTA telah muncul iaitu Universiti Utara Malaysia di samping Universiti Islam Antarabangsa. Pada dekad 1990an sebanyak 3 lagi IPTA telah ditubuhkan. Universiti berkenaan ialah Universiti Malaysia Sarawak, Universiti Malaysia Sabah dan Universiti Pendidikan Sultan Idris. Ini ditambah pula, selain Kolej Tunku Abdul Rahman yang sedia ada, dengan kemunculan institusi pengajian tinggi swasta (IPTS) seperti Universiti Tenaga Nasional, Universiti Petronas dan Universiti Telekom Malaysia sejak beberapa tahun kebelakangan ini di samping kemunculan kolej swasta.

Persaingan antara IPTA boleh dilihat seperti dari sudut pengambilan pelajar dan mendapatkan geran penyelidikan. Program yang ditawarkan dalam disiplin tertentu tidak lagi dimonopoli oleh universiti tertentu contohnya dalam bidang perubatan. Kini terdapat 6 IPTA yang menawarkan bidang perubatan seperti Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Putra Malaysia, Universiti Malaysia Sarawak dan Univeristi Malaysia Sabah (Buku Panduan UPU 1998). Program lain seperti dalam disiplin perhutanan tidak lagi dimonopoli oleh Universiti Putra Malaysia (UPM) tetapi turut ditawarkan oleh Universiti Malaysia Sabah.

Senario ini memperlihatkan bahawa kemunculan program yang semakin banyak ini menyebabkan persaingan untuk mendapatkan pelajar semakin tinggi. Pada masa ini pelajar mempunyai lebih banyak pilihan program dan universiti

berbanding dengan masa lampau. Pelajar sekarang yang memperoleh keputusan peperiksaan yang cemerlang mempunyai banyak pilihan universiti untuk melanjutkan pengajian dalam disiplin yang diminatinya. Selain itu sebagai universiti yang menerima peruntukan Kerajaan ia perlulah memberi jaminan kepada Kerajaan dan masyarakat bahawa perkhidmatan pendidikan yang diberikannya memenuhi standard. Oleh yang demikian IPTA perlu mempertingkatkan kualiti program pengajiannya bukan sahaja untuk menarik minat pelajar bahkan bakal majikan pelajar. Ini boleh dilakukan dengan mempertingkatkan kualiti pengurusan program pengajian masing-masing. Program yang mempunyai kualiti yang tinggi akan membolehkannya mencapai reputasi dan permintaan yang tinggi. Menurut Noor Azman (1995) universiti yang mendapat ISO 9000 menarik lebih ramai pelajar. Ini bermakna UPM perlulah mempertingkatkan kualiti pengajarannya selaras dengan persaingan yang makin tinggi.

Dari sudut persaingan mendapatkan bantuan geran penyelidikan, reputasi sesebuah universiti juga bergantung kepada kualiti penyelidikannya. Penyelidikan yang terkehadapan akan meningkatkan lagi reputasi universiti dalam penyelidikan dan berpeluang tinggi untuk mendapatkan geran penyelidikan pada masa hadapan. Penglibatan pensyarah dalam penyelidikan juga akan memberikan pengalaman, pengetahuan dan kemahiran baru yang boleh digunakan untuk mempertingkatkan kualiti pengajaran.

Selain persaingan antara IPTA, UPM juga bersaing dengan IPTS ekoran wujudnya dasar pendidikan yang lebih liberal yang telah diperkenalkan oleh Kerajaan. Melalui dasar ini, Kerajaan telah mengiktiraf kemunculan program berkembar dengan universiti luar negara yang dijalankan oleh IPTS. Pada umumnya IPTS mengendalikan program yang profesional mendapat sambutan tinggi dari sudut pasaran kerja seperti kejuruteraan, undang-undang, akauntansi, teknologi maklumat dan pengurusan perniagaan. Ini menimbulkan persaingan mendapatkan pelajar kerana pendidikan di peringkat universiti tidak lagi dimonopoli oleh IPTA. Di samping itu senario ini juga menuntut kualiti program pengajian bukan profesional yang dikendalikan oleh IPTA perlu diperhebat dan dipertingkatkan lagi agar dapat menarik lebih ramai pelajar.

Senario pendidikan tinggi juga telah berubah di mana pelajar luar negara turut melanjutkan pengajian di IPTA. Perkembangan globalisasi pendidikan tersebut menyebabkan universiti tempatan kini berhadapan dengan cabaran memenuhi permintaan untuk pelajar luar negara (Syed Jalaluddin, 1995). Cabaran IPTA tidak lagi terhad kepada untuk muncul sebagai universiti awam yang terkemuka akan tetapi juga sebagai universiti yang terkemuka di rantau ini dan seterusnya di peringkat dunia. Cabaran getir ini antara lainnya memerlukan IPTA mempertingkatkan lagi kualiti program pengajiannya yang dapat menarik pelajar luar negara. Ini bersesuaian dengan dasar pengkorporatan di mana IPTA perlu menjana pendapatan. Bidang pendidikan kini dilihat sebagai satu komoditi yang boleh dieksport.

Daripada senario yang telah dibincangkan di atas, pelajar dilihat sebagai suatu produk universiti dan kualiti pelajar dalam akademik akan mencerminkan kualiti program pengajian universiti itu. Ekoran itu, Universiti Putra Malaysia (UPM) telah mengorak langkah untuk mewujudkan pengurusan yang berkualiti apabila pihak pengurusannya telah memutuskan untuk mendapatkan pengiktirafan ISO 9001 bagi aktiviti utamanya iaitu pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan profesional. Sasaran awal pencapaian ISO 9001 ini ialah pada tahun 1998. Bagi menjayakan usaha tersebut, Unit Perancangan Korporat (UPK), UPM telah melatih sekumpulan jurulatih untuk mendokumentasikan manual kualiti pusat tanggungjawab masing-masing. Jika usaha pencapaian pengiktirafan ISO 9001 itu berjaya, UPM akan muncul sebagai universiti awam pertama di Malaysia yang mendapat pengiktirafan ISO 9001 bagi semua aktiviti utamanya. Dalam bab ini ungkapan ISO 9000 dan ISO 9001 digunakan bersilih ganti. Pengertian sebenar ISO 9000 dan ISO 9001 akan diterangkan dengan lebih lanjut dalam Bab II.

Usaha pencapaian pengiktirafan ISO 9001 ini adalah selari dengan dasar kualiti UPM yang berbunyi seperti berikut:

Kami, staf Universiti Putra Malaysia beriltizam ke arah kecemerlangan akademik melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran, penyelidikan, dan perkhidmatan profesional untuk memenuhi ekspektasi kepuasan pelanggan

(Risalah dasar kualiti UPM)

Walau bagaimanapun, setelah melalui proses audit pematuhan terhadap dokumen pelaksanaan ISO 9001 UPM yang dilakukan oleh Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia (SIRIM) pada awal tahun 1998 secara

umumnya UPM belum lagi boleh diiktirafkan sebagai organisasi yang memenuhi syarat ISO 9001 kerana terdapat beberapa perkara dasar mengenai kualiti yang perlu diberi perhatian oleh UPM untuk mencapai pengiktirafan ISO 9001 (laporan audit SIRIM). Sehubungan itu tarikh baru sasaran pencapaian ISO 9001 telah ditetapkan pada penghujung 1999.

### **Kenyataan Masalah**

Universiti di serata dunia kini berhadapan dengan isu memberikan perkhidmatan yang berkualiti pada kos yang terbaik. Oleh itu universiti kini perlu memberi kepastian kualiti dalam perkhidmatannya kepada semua pelanggannya (Abu Hassan Othman, 1995). Oleh itu perkhidmatan yang berkualiti menjadi kelebihan dari sudut persaingan.

Tujuan pengajaran adalah untuk memupuk pembelajaran. Walau bagaimanapun standard pengajaran yang memberi kesan kepada pembelajaran belum lagi begitu jelas (Ellis, 1993). ISO 9000 pula merupakan satu kepastian kualiti pula merupakan satu jaminan oleh pengeluar kepada pelanggan bahawa produk atau perkhidmatan yang diberikan memenuhi standard yang ditetapkan secara konsisten (Jakson dan Ashton, 1995; Griffin; 1995; Fox, 1994; dan Ellis, 1993). Oleh yang demikian kepastian kualiti dalam pengajaran adalah satu perkara yang amat menarik untuk dikaji. Ini adalah kerana melalui ISO 9000 universiti memberi kepastian kualiti bahawa pengajaran yang dikendalikan olehnya memenuhi standard yang ditetapkan. Ia juga memberi jaminan kepada

pelanggannya sama ada pelajar, majikan, penaja biasiswa dan masyarakat bahawa perkhidmatan yang diberikannya itu adalah sepertimana yang dikehendaki (Ellis, 1993).

Pelaksanaan peningkatan kualiti melalui ISO 9000 secara menyeluruh di universiti yang telah lama ditubuhkan dan besar adalah sukar berbanding dengan universiti yang baru dan kecil kerana keadaannya yang kompleks. Bagi universiti yang besar dan lama adalah lebih mudah jika pelaksanaan ISO 9000 dibuat bagi unit atau bahagian tertentu yang lebih kecil seperti makmal atau perpustakaan (Abu Hassan Othman, 1995). Oleh yang demikian kajian mengenai proses peningkatan kualiti pengajaran melalui ISO 9000 di UPM adalah amat menarik dan penting kerana pelaksanaan ISO 9000 dibuat secara menyeluruh yang meliputi semua peringkat jabatan dan fakulti. Selain itu, ia juga dapat memberi kefahaman yang lebih jelas tentang aspek yang perlu diberi perhatian dalam mewujudkan standard pengajaran.

### **Objektif kajian**

Kajian ini bertujuan memahami proses peningkatan kualiti pengajaran di UPM melalui ISO 9001. Secara khususnya objektif kajian ini ialah untuk mendapat kefahaman mengenai perkara berikut:

- (1) Persepsi anggota pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM terhadap konsep kualiti pengajaran dan konsep ISO 9001 dalam peningkatan kualiti pengajaran?



- (2) Pandangan anggota pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM mengenai langkah-langkah yang perlu dilaksanakan untuk mencapai kepastian kualiti pengajaran menerusi ISO 9000?
- (3) Cabaran yang dihadapi oleh UPM untuk mewujudkan kepastian kualiti dalam pengajaran.

### **Kepentingan kajian**

ISO 9000 adalah satu perkara baru di negara ini khususnya dalam bidang pendidikan. Kajian kes ini merupakan satu penerokaan baru dalam bidang ISO 9000 yang belum mendapat banyak perhatian khususnya penyelidik tempatan. Sama ada UPM berjaya atau tidak mendapat pengiktirafan dalam tempoh sasaran yang ditetapkan, kajian ini akan memberi pengajaran dan panduan tentang perkara-perkara yang mesti diberi perhatian dalam mempertingkatkan kualiti dalam pengajaran khususnya kepada universiti tempatan yang berhasrat mendapatkan pengiktirafan ISO 9000 khususnya bagi aktiviti pengajaran.

Kajian ini juga meneroka kefahaman anggota pasukan pelaksanaan ISO 9000 UPM terhadap pengajaran yang berkualiti dan bagaimana ISO 9000 boleh membantu mempertingkatkan kualiti pengajaran. Seterusnya ini akan dapat menyumbang ke arah menaikkan imej dan reputasi UPM sebagai pusat kecemerlangan dalam pendidikan. Kajian ini juga akan dapat memberi panduan mengenai tindakan pembaikan yang perlu diambil oleh organisasi dalam proses meningkatkan kualiti pengajaran. Akhirnya kajian ini juga menyumbangkan ke