



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI STAF DAN PELAJAR-PELAJAR INSTITUT
BRITISH MALAYSIA MENGENAI AMALAN PENGURUSAN
KUALITI DALAM PENDIDIKAN VOKASIONAL**

ASMAH ZAKARIA

FPP 1999 67

**PERSEPSI STAF DAN PELAJAR-PELAJAR INSTITUT
BRITISH MALAYSIA MENGENAI AMALAN PENGURUSAN
KUALITI DALAM PENDIDIKAN VOKASIONAL**

ASMAH ZAKARIA

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

1999



**PERSEPSI STAF DAN PELAJAR-PELAJAR INSTITUT BRITISH
MALAYSIA MENGENAI AMALAN PENGURUSAN KUALITI DALAM
PENDIDIKAN VOKASIONAL**

Oleh

ASMAH ZAKARIA

**Kertas Projek Yang Dikemukakan Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada
Syarat Untuk Mendapatkan Ijazah Master Sains, Struktur C di Fakulti
Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia**

Februari, 1999



PENGHARGAAN

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam kertas projek ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia dan penasihat saya, Professor Madya Dr Abdul Patah Abdul Malek yang telah banyak membantu, memberi bimbingan dan tunjuk ajar semasa membuat kajian untuk kertas projek ini juga sepanjang tempoh pengajian saya di Universiti Putra Malaysia.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada semua pensyarah Pusat Pengajian Pendidikan yang telah memberi bimbingan , tunjuk ajar dan nasihat semasa saya mengikuti kerja kursus. Terima kasih juga kepada Tuan Haji Azali Mahbar yang telah sudi meminjamkan beberapa material dari koleksi peribadi beliau untuk kertas projek ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak pengurusan Institut British Malaysia yang telah memberi kebenaran untuk saya melanjutkan pelajaran dan seterusnya melaksanakan kajian untuk kertas projek di institut tersebut. Tidak lupa juga saya tujukan penghargaan kepada semua kakitangan institut dan pelajar-pelajar yang telah membantu saya dalam menjalankan kajian ini.



Ucapan terima kasih juga ditujukan untuk suami saya Ariff Ismail kerana sokongan dan galakan yang telah diberikan oleh beliau. Juga saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada kedua ibu-bapa saya yang sentiasa mengiringi saya melalui doa-restu mereka dalam apa sahaja yang saya lakukan.

Akhirnya, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menyempurnakan kertas projek ini sama ada secara langsung atau tidak langsung, semoga Allah (S.W.T) memberi ganjaran yang sewajarnya kepada semua.

KANDUNGAN MUKA SURAT

	Halaman
PENGHARGAAN	ii
SENARAI JADUAL	vi
SENARAI RAJAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xii
BAB	
I PENDAHULUAN	1
Pengenalan	1
Latar Belakang Masalah	3
Pernyataan Masalah	7
Objektif Kajian	9
Kepentingan Kajian	10
Definisi Operasional	11
Limitasi Kajian	14
II SOROTON LITERATUR	15
Pendahuluan	15
Konsep Pengurusan Kualiti	15
Konsep Kualiti Dalam Pendidikan	22
Kepentingan Pengurusan Kualiti	30
Keberkesanan Pengurusan Kualiti	33
Dasar Dalam Mewujudkan Pengurusan Kualiti Dalam Pendidikan	36
Halangan-halangan dalam Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Dalam Pendidikan	49
Kepimpinan Pengurusan Kualiti Dalam Pendidikan	51
Implementasi Pengurusan Kualiti Dalam Pendidikan	53
Sistem Pengukuran Dalam menentukan Kejayaan Pengurusan Kualiti Dalam Pendidikan	53
Kesimpulan	54
III METODOLOGI KAJIAN	56
Reka Bentuk Penyelidikan	56
Kawasan Kajian	57
Alat Penyelidikan	59
Kebolehpercayaan dan Kesahan Alat Penyelidikan.....	67



	Reponden Kajian	68
	Pengumpulan Data	68
	Cara Menganalisis Data	69
IV	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	71
	Ciri dan Latar Belakang Responden	72
	Ciri Demografi Responden	73
	Persepsi Responden Mengenai Pengurusan Kualiti di Institut British Malaysia	76
	Ujian t dan Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min	90
	Ringkasan Hasil Kajian	96
V	RINGKASAN, RUMUSAN KAJIAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	98
	Ringkasan Kajian	98
	Rumusan Hasil Kajian	101
	Implikasi Hasil Kajian dan Cadangan	104
	Cadangan-cadangan Bagi Kajian Akan Datang	106
	BIBLIOGRAFI	108
	LAMPIRAN A : BORANG KAJI SELIDIK	111
	LAMPIRAN B: ANALISIS STATISTIK	121
	BIODATA DIRI	134

SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
1	Kadar Pemulangan Borang Soal Selidik	72
2	Taburan Responden Mengikut Jantina	73
3	Taburan Responden Mengikut Umur	74
4	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan ..	75
5	Taburan Reponden Mengikut Tahap Pendidikan	76
6	Persepsi Responden Mengenai Sokongan Pengurusan Atasan	78
7	Persepsi Responden Mengenai Perancangan Strategik Kualiti	80
8	Persepsi Responden Mengenai Mengutamakan Pelanggan	81
9	Persepsi Responden Mengenai Latihan Dan Pengiktirafan	83
10	Persepsi Responden Mengenai Semangat Kerja Berpasukan	85
11	Persepsi Responden Mengenai Pengukuran Prestasi ...	86
12	Persepsi Responden Mengenai Kepastian Kualiti	87
13	Taburan Purata Min Bagi Tujuh Prinsip Pengurusan Kualiti	88
14	Ujian t Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Kakitangan dan Kumpulan Pelajar	90
15	Ujian-t Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Jantina	91
16	Ringkasan Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min antara Tahap Pendidikan Yang Berlainan	93

Jadual		Halaman
17	Ringkasan Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Tempoh Perkhidmatan	93
18	Ringkasan Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Kumpulan Umur	94
19	Ringkasan Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Kumpulan Perkhidmatan	96
B-1	Taburan Peratus Terhadap Sokongan Pengurusan Atasan	122
B-2	Taburan Peratus Terhadap Perancangan Strategik Kualiti	123
B-3	Taburan Peratus Terhadap Mengutamakan Pelanggan ..	124
B-4	Taburan Peratus Terhadap Latihan dan Pengiktitafan ...	125
B-5	Taburan Peratus Mengenai Semangat Kerja Berpasukan	126
B-6	Taburan Peratus Mengenai Pengukuran Prestasi	127
B-7	Taburan Peratus Mengenai Kepastian Kualiti	128
B-8	Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min antara Tahap Pendidikan Yang Berlainan	129
B-9	Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Tempoh Perkhidmatan	130
B-10	Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Kumpulan Umur	131
B-11	Analisis Anova Untuk Mengenalpasti Perbezaan Min Antara Kumpulan Perkhidmatan	132
B-12	Taburan Min Bagi Kumpulan Perkhidmatan Yang Berlainan	133

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1	Konsep Kualiti Oleh Deming dan Shewhart	16
2	Elemen Keperluan Pasaran Dalam (<i>Market Driven</i>) Dalam Sistem Pendidikan	24
3	Rangkaian Pembekal dan Pelanggan Dalam Sistem Pendidikan	25
4	Pelanggan-pelanggan Organisasi Pendidikan	26
5	Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh	29
6	Kerangka Kualiti yang dikemukakan oleh Downey (1994)	39
7	Model Kepimpinan Dalam Pengurusan Kualiti	52
8	Kerangka Konseptual Kajian	58



Abstrak kertas projek yang dikemukakan kepada Fakulti Pengajian Pendidikan Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian syarat bagi mendapatkan Ijazah Master Sains, Struktur C.

**PERSEPSI STAF DAN PELAJAR-PELAJAR INSTITUT BRITISH
MALAYSIA MENGENAI AMALAN PENGURUSAN KUALITI DALAM
PENDIDIKAN VOKASIONAL**

Oleh

ASMAH ZAKARIA

Februari 1999

Penyelia : Profesor Madya Dr. Abdul Patah Abdul Malek

Fakulti: Pengajian Pendidikan

Tujuan kajian ini ialah untuk mengenalpasti persepsi staf dan pelajar-pelajar mengenai pengurusan kualiti yang diamalkan di Institut British Malaysia.

Responden kajian terdiri daripada 70 orang kakitangan dan 100 orang pelajar-pelajar institut. Data dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik skala Likert yang mengandungi 54 soalan. Data yang dikumpul dianalisis untuk mengenalpasti persepsi responden. Statistik deskriptif telah digunakan untuk menerangkan ciri demografi dan persepsi responden. Ujian-t telah digunakan untuk mengenalpasti perbezaan pendapat antara kumpulan staf dan kumpulan pelajar dan antara jantina. Analisis Varians (ANOVA) telah digunakan untuk mengenalpasti perbezaan min antara kumpulan umur, tempoh perkhidmatan, tahap pendidikan dan kumpulan perkhidmatan di kalangan kakitangan.

Hasil kajian mendapati bahawa responden agak bersetuju dengan kesemua prinsip pengurusan kualiti yang dikemukakan, iaitu kepastian kualiti diikuti oleh pengukuran kualiti, mengutamakan pelanggan, perancangan strategik kualiti, latihan dan pengiktirafan, semangat kerja berpasukan dan sokongan pengurusan atasan.

Hasil kajian juga mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara persepsi staf dengan kumpulan pelajar terhadap prinsip-prinsip tersebut di mana kumpulan pelajar didapati mempunyai persepsi yang lebih positif. Hasil kajian juga mendapati terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lelaki dan perempuan dalam tiga daripada tujuh prinsip yang dikemukakan. Daripada analisis ANOVA didapati terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan kakitangan dari kumpulan perkhidmatan yang berlainan terhadap persepsi pengurusan kualiti. Kajian juga mendapati tiada perbezaan yang signifikan dari segi umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan di kalangan kakitangan terhadap pengurusan kualiti.

Berdasarkan hasil kajian adalah dicadangkan pihak pengurusan berusaha memantapkan lagi pengurusan kualiti di institut tersebut dan memberi perhatian dalam mempertingkatkan keyakinan staf terutama kumpulan akademik ke atas kepentingan pengurusan kualiti. Kajian juga mencadangkan pihak pengurusan mengenalpasti dan mendalami masalah-masalah yang dihadapi oleh kakitangan khususnya kumpulan akademik kerana mereka mempunyai persepsi yang paling negatif terhadap implementasi pengurusan kualiti di institut tersebut.

Abstract of project presented to the Faculty of Educational Studies, Universiti Putra Malaysia in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science, Structure C.

PERCEPTIONS OF STAFF AND STUDENTS OF THE BRITISH MALAYSIAN INSTITUTE ABOUT QUALITY MANAGEMENT PRACTICE IN VOCATIONAL EDUCATION

By

ASMAH ZAKARIA

February 1999

Supervisor : Associate Professor Dr. Abdul Patah Abdul Malek

Faculty: Educational Studies

The main purpose of the study was to identify the perceptions of staff members and students regarding quality management as practised at the British Malaysian Institute .

The respondents of the study were 70 staff members and 100 students studying at the institute. A 54 item Likert scale questionnaire was used as the research instrument. Data gathered was analysed statistically to identify the demographic characteristics and perceptions of the respondents. Descriptive statistics were used to explain percentages, means and averages and t-test analysis was used to identify the mean differences between students and staff and between male and female respondents. Analysis of Variance (ANOVA) was used to identify the mean



differences among the staff members from different age groups, length of service, educational levels and service categories.

The major findings of the study were as follows:

- i. The respondents were in agreement in all the seven principles of quality management.
- ii. There were significant differences in perceptions between the staff and students in all the principles of quality management as practised at British Malaysian Institute. The perceptions of students were significantly higher than those of the staff members.
- iii. There were significant differences in perceptions between male and female respondents in three of the principles measured with the male respondents identified as having higher perceptions than female respondents.
- iv. There were significant differences between the management, support staff and the academic staff in their perceptions of quality management as practised at the institute with the management team having the highest perceptions.
- v. There were no significant differences in perceptions of quality management between different educational levels, age groups and length of service among the staff members.

Based on the interpretation of the findings the following major conclusions and recommendations were made: there was a need for the management to further

upgrade and enhance their support of quality management. The study also proposed that the top management should further identify and fully comprehend problems confronting the academic team while executing their duties as this group was found to have the lowest perceptions of quality management.



BAB 1

PENDAHULUAN

Pengenalan

Pengurusan kualiti menyeluruh atau lebih dikenali sebagai *Total Quality Management* (TQM) ialah satu proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek organisasi. Menurut Oakland (1989) ia merupakan satu pendekatan pengurusan yang bertujuan untuk mempertingkatkan daya saing, keberkesanan dan fleksibiliti sesuatu organisasi secara menyeluruh. Justeru itu, ia juga merangkumi kaedah perancangan, penyusunan dan pemahaman tentang setiap aktiviti dan melibatkan individu pada setiap peringkat organisasi. Menurut Oakland (1989) lagi, kaedah dan teknik pengurusan kualiti menyeluruh boleh diaplikasikan di semua industri termasuk sektor pembuatan dan pengeluaran dan sektor perkhidmatan awam seperti pendidikan dan kesihatan. Kajian telah mendapati bahawa syarikat-syarikat yang mempraktikkan konsep pengurusan kualiti menyeluruh di dalam organisasi seperti syarikat-syarikat gergasi AT&T, Intel, Motorola, Xerox dan Hewlet-Packard, telah berjaya mempertingkatkan produktiviti dan keuntungan syarikat serta mendapat sanjungan dari pelanggan (Anschutz, 1996).

Dengan kejayaan pengurusan kualiti dalam meningkatkan keyakinan pelanggan dan keberkesanan organisasi dalam industri pembuatan, pengeluaran dan perkhidmatan, ia kini dianggap sebagai satu penyelesaian dalam penyusunan semula sistem pengurusan pendidikan (Seymour, 1994). Kajian yang dibuat oleh *American Council of Education* mendapati bahawa tujuh daripada setiap sepuluh institusi pendidikan (kolej-kolej dan universiti-universiti) di Amerika Syarikat mempraktikkan pengurusan kualiti (Seymour, 1994). Terdapat juga kajian-kajian kes tentang implementasi pengurusan kualiti dalam pendidikan di institusi pengajian tinggi United Kingdom oleh Geddes (1993), Doherty (1993) dan Clayton (1993).

Walaupun di Malaysia konsep pengurusan kualiti dalam pendidikan masih baru, terdapat . kecenderungan yang menghalu ke arah pengimplementasian pengurusan kualiti di beberapa institusi pengajian tinggi awam dan swasta serta di sekolah-sekolah. Ia terbukti dengan kejayaan beberapa institusi pendidikan seperti Asia Pacific Institute of Information Technology (APIIT) dan Kolej Inti yang telah berjaya mendapatkan pengiktirafan ISO 9002 (Star, 22 Nov. 1998). Sementara itu Institut Teknologi Mara telah menubuhkan Pusat Pendidikan Kualiti Menyeluruh (*Centre for Total Quality Education*) bertujuan untuk menyelaraskan dan menyepadukan proses-proses pelaksanaan kualiti di institut tersebut (Star, 2 Oct. 1994).

Antara sekolah-sekolah yang mempraktikkan pengurusan kualiti dan berjaya memperolehi pengiktirafan ISO 9002 ialah Sekolah Menengah Agama Tinggi

Hishamuddin di Klang dan Sekolah Menengah Agama Unwanus Saadah di Kanchong Darat, Banting (Berita Harian, 22 Oktober 1998). Pengiktirafan sekolah-sekolah tersebut telah memberi semangat baru kepada kepada semua guru, kakitangan dan pelajar-pelajar sekolah-sekolah terbabit untuk terus berjaya dalam bidang pelajaran dan meletakkan nama sekolah di tempat terbaik (Berita Harian, 22 Oktober 1998).

Latar Belakang Masalah

Institut British Malaysia (*British Malaysia Institute*) atau BMI yang dahulunya dikenali sebagai Tuas Polytech, ditubuhkan dalam bulan September 1993. Ia merupakan salah satu daripada tiga Institut Kemahiran Tinggi anjuran Majlis Amanah Rakyat (MARA). Institut ini ditubuhkan dengan kerjasama dua hala kerajaan Malaysia dan kerajaan Britain serta beberapa industri terkemuka Britain seperti British Aerospace, Roll-Royce, GEC dan Vickers. Tujuan penubuhan BMI ialah untuk melatih dan mendidik pekerja-pekerja mahir dalam bidang yang memerlukan teknologi tinggi sebagai memenuhi keperluan sumber tenaga manusia di Malaysia dan juga dari negara-negara ASEAN yang lain menjelang abad ke dua puluh satu. Peluang pendidikan diberikan kepada pelajar-pelajar lepasan SPM/SPVM dan juga pelajar-pelajar lepasan Institut Kemahiran Mara, Institut Latihan Perindustrian, Pusat Giat Mara, Institut Kemahiran Belia Negara dan kelayakan-kelayakan yang setaraf dengan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) tahap dua. Kursus-kursus yang ditawarkan ialah kursus-kursus berteknologi tinggi di peringkat Higher National Diploma iaitu kursus kejuruteraan Elektrikal / Elektronik,

Elektronik Perubatan, Kejuruteraan Komunikasi dan kursus Komputer dan Teknologi Maklumat.

Sebagai sebuah institusi kemahiran vokasional yang baru ditubuhkan, BMI kini hanya mempunyai 84 orang staf sepenuh masa iaitu 50 orang tenaga pengajar, 15 orang di bahagian pengurusan dan pentadbiran dan 19 orang dalam perkhidmatan sokongan seperti perpustakaan dan juruteknik-juruteknik makmal. Bilangan pelajar kini hanya seramai 550 orang.

Untuk menunaikan kewajipan dalam melahirkan tenaga pekerja mahir dalam bidang berteknologi tinggi, pihak pengurusan BMI menyedari bahawa pengurusan kualiti dan proses penambahbaikan yang berterusan (*continous improvement*) perlu dipraktikkan dalam semua aspek pengurusan di institut ini. Selaras dengan itu, pihak pengurusan BMI mempraktikkan pengurusan kualiti dan seterusnya berhasrat untuk mendapat pengiktirafan ISO 9002 di akhir tahun 1999.

Langkah-langkah yang telah diambil oleh BMI dalam menerapkan konsep kualiti dalam semua aspek pengurusan dan pentadbiran serta latihan, boleh dibahagikan kepada beberapa peringkat.

Peringkat pertama.

Peringkat awal pengurusan kualiti di BMI melibatkan pendidikan melalui seminar dan latihan mengenai konsep dan kepentingan pengurusan kualiti kepada

semua staf. Ia bermula dalam tahun 1995 dan seterusnya pembentukan pasukan kualiti (*quality team*) yang terdiri daripada ketua-ketua jabatan dan ketua-ketua pasukan subjek. Tujuan utama penubuhan pasukan ini ialah untuk mewujudkan sistem kawalan mutu dalam pengajaran dan pembelajaran pelajar-pelajar. Dengan terbentuknya sistem kawalan mutu ini, memudahkan proses verifikasi dalaman dan proses verifikasi luaran bagi memastikan bahawa kursus-kursus yang dijalankan adalah memenuhi keperluan industri dan juga pihak penganjur.

Peringkat kedua.

Dengan pertukaran Tuas Polytech kepada Institut British Malaysia atau lebih dikenali sebagai BMI, pihak pengurusan institut ini berhasrat menerapkan konsep pengurusan kualiti ke dalam semua aspek institut dan seterusnya mencapai pengiktirafan ISO 9002. Selaras dengan itu, latihan dan seminar lanjutan berkenaan konsep kualiti telah diberikan kepada semua peringkat staff BMI. Latihan lanjutan diberikan kepada mereka yang terlibat secara langsung dengan kualiti. Seterusnya dua penasihat dari industri iaitu dari British Aerospace dan SME telah dilantik untuk mengawasi dan menyusun program kualiti di samping memberikan latihan kepada pasukan kualiti. Satu jawatankuasa yang bertanggungjawab juga telah dibentuk untuk membantu BMI menjayakan program kualitinya.

Di peringkat pelatih-pelatih pula, pengurusan kualiti dan ISO 9000 merupakan salah satu mata pelajaran wajib yang perlu diambil oleh pelatih-pelatih di peringkat Higher National Diploma sebagai persediaan untuk mereka memasuki

alam pekerjaan. Pihak pengurusan BMI juga menyedari bahawa untuk memastikan kejayaan dan kewibawaan pelatih-pelatih, sumber tenaga manusia adalah merupakan aset yang penting. Selaras dengan itu pihak pengurusan berpendapat bahawa tenaga-tenaga pengajar dan staf sokongan perlu diberi peluang untuk mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka secara berterusan. Pada masa ini tiga orang staf BMI telah tamat mengikuti program di peringkat sarjana di luar negara dan 2 orang lagi dijangka tamat dalam bulan Oktober 1999. Manakala 6 orang tenaga pengajar sedang melanjutkan pengajian mereka di peringkat sarjana secara separuh masa di universiti-universiti tempatan. Di samping itu 6 orang tenaga pengajar baru sahaja tamat kursus latihan pendidikan iaitu *National Vocational Qualification (Assessors)* di United Kingdom. Seramai 17 orang lagi yang terdiri daripada bekas pelajar BMI sedang mengikuti kursus *National Vocational Qualification (Assessors)* dan seterusnya melanjutkan pelajaran mereka di peringkat sarjana muda di bawah skim pengambilan tenaga pengajar baru. Adalah dijangkakan bahawa 24 orang lagi tenaga pengajar baru akan dilantik dan seterusnya dihantar untuk mengikuti program *National Vocational Qualification (Assessors)* di bawah tajaan kerajaan British. Mereka akan berangkat ke United Kingdom di akhir bulan Mac 1999. Perkhidmatan mereka di BMI akan bermula sebaik sahaja tamat kursus tersebut. Selain daripada itu ramai lagi kakitangan yang sedang mengikuti program untuk mendapatkan ijazah pertama dan juga diploma secara separuh masa sama ada di universiti-universiti awam tempatan atau di institusi pengajian tinggi swasta. Dorongan yang diberikan oleh pihak pengurusan adalah bersesuaian dengan prinsip *kaizen* atau penambahbaikan berterusan yang menjadi teras pengurusan kualiti.

Objektif-objektif pengurusan kualiti di BMI telah dinyatakan secara jelas dalam kualiti manualnya iaitu:-

1. memahami dan mengenalpasti keperluan industri
2. menggalakkan proses penambahbaikan berterusan
3. mengurus dan sentiasa mengemaskini kursus-kursus yang dijalankan untuk memastikan ianya memenuhi keperluan pelanggan
4. memastikan bahawa setiap kakitangan mendapat latihan yang sewajarnya.
5. beroperasi menurut skop sistem pengurusan kualiti yang dikenalpasti dan berpandukan kepada piawai *Business and Technology Education Council (BTEC)* dan *National Vocational Qualification (NVQ, UK)*.

Penyataan Masalah

Literatur mengenai pengurusan kualiti dalam pendidikan masih berkurangan. Kebanyakan bahan literatur mengenai kualiti dalam pendidikan sama ada dalam organisasi sekolah, pengajian tinggi dan pendidikan vokasional membincangkan kualiti dari segi konsep (Bonsting (1992), Murgatoyd & Morgan (1993), Downey et al. (1994), Poston (1994), Muller & Funnel (1993)) dan kajian-kajian kes dalam institusi pengajian tinggi di Britain oleh Doherty (1993), Geddes (1993), Clayton (1993) dan Freeston (1992).

Murgatoyd dan Morgan (1993) berpendapat bahawa sistem pendidikan sedang melalui proses peralihan daripada perkhidmatan yang berkecenderungan

terhadap profesionalisma, kepada keperluan pasaran (*market driven*) berpandukan kepada keperluan pelanggan dan pembekal (*customers & suppliers*). Downey et al. (1994) pula berpendapat bahawa prinsip pengurusan kualiti serta amalan pendidikan yang baik, dapat membawa perubahan dan kejayaan dalam pengurusan pendidikan dan pembelajaran pelajar-pelajar.

Institut British Malaysia, sebagai sebuah organisasi yang sedang berusaha untuk mewujudkan pengurusan kualiti yang efektif, telah melaksanakan beberapa perubahan di dalam organisasinya. Sebagai sebuah intituti pendidikan kemahiran tinggi vokasional, anjuran agensi berkanun kerajaan, ia boleh diklasifikasikan sebagai sektor perkhidmatan. Oleh itu BMI menerima pakai tujuh prinsip utama pengurusan kualiti menyeluruh yang disarankan oleh Jabatan Perdana Menteri Malaysia, 1992 melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bilangan 1, Tahun 1992. Tujuh Prinsip utama iaitu ialah:-

1. Prinsip 1 - Sokongan Pengurusan Atasan
2. Prinsip 2 - Perancangan Strategik Kualiti
3. Prinsip 3 - Mengutamakan Pelanggan
4. Prinsip 4 - Latihan dan Pengiktirafan
5. Prinsip 5 - Semangat Kerja Berpasukan
6. Prinsip 6 - Pengukuran Prestasi
7. Prinsip 7 - Kepastian Kualiti

Berdasarkan hasrat pihak pengurusan BMI yang ingin mewujudkan pengurusan kualiti dan mengamalkan konsep penambahbaikan berterusan, dua persoalan utama boleh ditimbulkan iaitu:-

1. Apakah pendapat staf dan pelajar/pelatih mengenai pengurusan kualiti di BMI?
2. Apakah terdapat perbezaan pendapat staf dan pelajar/pelatih berhubung dengan pengurusan kualiti di BMI?

Objektif Kajian

Tujuan utama kajian ini dijalankan ialah untuk mengenalpasti sejauh mana Institut British Malaysia telah mempraktikkan prinsip-prinsip pengurusan kualiti menyeluruh melalui persepsi kakitangan dan pelajar-pelajar institut. Objektif-objektif khusus kajian ini ialah untuk :-

1. Mengetahui persepsi staf dan pelajar-pelajar mengenai pengurusan kualiti di BMI.
2. Mengetahui sama ada terdapat perbezaan pendapat antara staf dan pelajar-pelajar mengenai pengurusan kualiti di BMI.
3. Mengetahui sama ada terdapat perbezaan pendapat antara kumpulan lelaki dan perempuan mengenai pengurusan kualiti di BMI.

4. Mengenalpasti sama ada terdapat perbezaan pendapat di kalangan kakitangan dari segi tempoh lama perkhidmatan, tahap pendidikan, umur dan kumpulan perkhidmatan terhadap pengurusan kualiti di BMI.

Kepentingan Kajian

Oleh kerana konsep pengurusan kualiti dalam pendidikan masih baru, kajian ini akan dapat memberikan kefahaman tentang konsep pengurusan kualiti dalam pendidikan khususnya kepada staf dan pelajar-pelajar BMI. Tegasnya, adalah diharapkan hasil penemuan kajian ini dan cadangan-cadangan yang akan dikemukakan nanti akan

1. memberi sumbangan kepada pihak pengurusan untuk merangka langkah-langkah yang sesuai untuk memantapkan lagi pengurusan kualiti di BMI dan seterusnya mencapai hasrat institut untuk mendapatkan pengiktirafan ISO 9002; dan
2. dapat membuka ruang untuk pengkaji di BMI seterusnya untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengurusan kualiti dalam pendidikan di institut ini selepas mendapat pengiktirafan ISO 9002.

Definisi Operasional

Definisi pengurusan kualiti menyeluruh, sokongan pengurusan atasan, perancangan strategik kualiti mengutamakan pelanggan, latihan dan pengiktirafan,