

IMPLIKASI ISO TERHADAP PENGURUSAN MASA KENDIRI DI
KALANGAN PENSYARAH DI UTHM

AHMAD ZAWAWI BIN ZULKIFLI



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PERPUSTAKAAN UTHM



3000002103243



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS*

JUDUL IMPLIKASI I.S.O TERHADAP PENGURUSAN MASA KENDIRI
PENSYARAH DI U.T.H.M

SESI PENGAJIAN : SEMESTER II 2006/2007

Saya AHMAD ZAWAWI BIN ZULKIFLI (800929-08-5513)
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (Sarjana Muda/Sarjana /Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
4. **Sila tandakan (✓)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

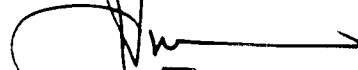
(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENULIS)



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap

LOT 334, KG CHEH HULU, KATI, P.M DR WAN MOHD RASHID B. WAN AHMAD
33020, KUALA KANGSAR, PERAK.

Tarikh 25 APRIL 2007

Tarikh 25 APRIL 2007

- CATATAN
- * Potong yang tidak berkenaan
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai atau TERHAD
 - ♦ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah doktor Falsafah dan Sarjana secara Penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM)

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional.”



Tandatangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'DR WAN MOHD RASHID B WAN AHMAD', written over a dotted line.

Nama Penyelia

: **PM DR WAN MOHD RASHID B WAN AHMAD**

Tarikh

: *25 April 2007*

PTT AUTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

**IMPLIKASI ISO TERHADAP PENGURUSAN MASA KENDIRI
PENSYARAH DI UTHM**

AHMAD ZAWAWI BIN ZULKIFLI

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional



**Fakulti Pendidikan Teknikal
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia**

APRIL , 2007

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan
yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”



Tandatangan

Nama Penulis

Tarikh

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Zawawi Bin Zulkifli'.

AHMAD ZAWAWI BIN ZULKIFLI

26/04/2007

PTT ALITHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

Ku Titipkan Karya Ilmu Ini Khas Buat.

Ayah dan Bonda Tercinta...

Terima kasih di atas pengorbanan kalian..

Semoga Allah memberikan kerahmatan dan kemuliaan buat kalian berdua..

Guru-guruku...

Terima kasih di atas curahan ilmu kalian..

Semoga Allah memberikan kejayaan dan kesenangan buat kalian semua di dunia dan akhirat..

Buat Adik-adik dan Sanak Saudaraku...

Terima kasih di atas sokongan yang kalian berikan..

Semoga Allah memberikan keberkatan dalam kehidupan..

Buat Allahyarham Datukku...

Jasa baik yang dicurahkan sepanjang hayatmu sentiasa cucumu kenang dan harga..

Semoga Allah menempatkanmu di kalangan orang yang soleh..

Buat Teman-teman Seperjuanganku...

Terima kasih atas bantuan dan sokongan kalian..

Semoga Allah memberi keberkatan ilmu di dunia dan akhirat..



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

PENGHARGAAN

Dengan nama ALLAH yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia projek saya iaitu Prof Madya Dr Wan Mohd Rashid B. Wan Ahmad di atas segala bimbingan, panduan, nasihat dan perhatian yang telah diberikan kepada saya sepanjang projek ini dilaksanakan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dr Baharom B. Mohamad, Prof Madya Mahmad Amir B Mohd Radzali, Encik Asri B. Selamat, Prof Dr Jailani B Md Yunos, Dr Ahmad B Esa, Tuan Haji Ali B Suradin dan pensyarah – pensyarah FPTek yang lain di atas segala panduan dan kerjasama yang diberikan kepada saya bagi menyiapkan projek ini

Terima kasih juga buat pensyarah – pensyarah Fakulti Pengurusan Teknologi (FPT) dan Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia (FTMM) kerana sudi menjadi responden kepada kajian ini dan segala kerjasama yang diberikan amat saya hargai. Tidak ketinggalan rakan seperjuangan iaitu pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (MBV), staf-staf FPTek dan semua insan yang banyak membantu memberi maklumat dan sokongan secara langsung dan tidak langsung bagi merealisasikan projek ini. Buat ayah dan bonda serta sanak saudara yang banyak membantu, terima kasih dan jasa anda semua sentiasa dikenang.

Wallahua'lam.



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNJATI TUN AMINAH

ABSTRAK

Isu pensyarah diberikan beban kerja yang berlebihan, pendekatan – pendekatan yang baru untuk digunakan, kualiti kerja berpandukan standard, pengurusan masa yang lebih cekap dan efisien dan pengurusan dari segi pengajaran dan pembelajaran sering dibangkitkan. Matlamat kajian ini adalah untuk mengenal pasti implikasi amalan ISO terhadap pengurusan masa sendiri pensyarah dalam memenuhi keperluan sebagai pendidik dan anggota dalam organisasi yang perlu mematuhi piawaian ISO. Kajian ini mengkaji dengan mendalam mengenai cabaran – cabaran yang dihadapi oleh pensyarah berlandaskan dua aspek iaitu pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi. Seramai 85 orang pensyarah dari Fakulti Pendidikan Teknikal (EPTek), Fakulti Pengurusan Teknologi (FPT) dan Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia (FTMM) di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) terlibat dalam kajian ini. Data yang diperoleh dari responden telah dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memperoleh nilai skor min bagi setiap item. Hasil kajian menunjukkan amalan ISO di UTHM telah memberi implikasi positif kepada pengurusan masa sendiri pensyarah. Selain dari itu, responden turut bersetuju (skor min keseluruhan = 4.12) bahawa dua amalan ISO yang dikaji secara signifikan mempengaruhi proses pengurusan masa mereka.



PERPUSTAKAAN FUNKTION AMINAH

ABSTRACT

Issues of lecturers given over work load, new approaches to be implemented, working quality based on standard, more efficient and effective management also teaching and learning management are frequently raised. The aim of this study is to identify the implications of ISO on self time management among lecturers in fulfilling the requirement as educator and member of the organization, and also obliged to comply with the ISO standard. The study explore in depth challenges that is faced by lecturers within two types of practices namely system approach management and participation of members in organization. The samples for this research consist of 85 randomly chosen lecturers from the Faculty of Technical Education, Faculty of Technology Management and Faculty of Information and Multimedia at UTHM. Data collected from the respondents were analyzed using descriptive statistics to obtain the mean score value for each items. The result of the study shows that the practice of the ISO at UTHM has a positive implication to lecturers' self time management. Therefore from this study, it appears that the respondents agreed (Total mean score = 4.12) that the two types of ISO practices has contributed significantly to their time management process.



PTT A UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGESAHAN STATUS TESIS	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	HALAMAN DEDIKASI	iii
	HALAMAN PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI SIMBOL	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Pernyataan Masalah	5

1.4	Matlamat Kajian	6
1.5	Objektif Kajian	7
1.6	Persoalan Kajian	7
1.7	Skop Kajian	8
1.8	Kepentingan Kajian	9
1.9	Batasan Kajian	10
1.10	Kerangka Konsep	11
1.11	Definisi Konseptual	14
1.12	Kesimpulan	17

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	18
2.2	Kualiti dalam Pendidikan	19
2.3	ISO	21
2.4	Prinsip Pengurusan yang Mengamalkan Pendekatan Sistem	23
2.5	Penglibatan Anggota Organisasi	25
2.6	Aspek Pengurusan Kualiti Akademik di IPTA	25
2.6.1	Prosedur Kualiti	26
2.6.2	Arahan Kerja	27
2.6.3	Strategi Persijilan dan Skop Persijilan	28
2.6.4	Amalan Penambahbaikan	29
2.6.5	Perluasan Skop Persijilan	29
2.6.6	Realiti dan Penghambat Kualiti	31
2.7	Pengurusan Masa Efektif	32
2.8	Mitos Tentang Pengurusan Masa yang Efektif	38
2.9	Kesimpulan	40



BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	41
3.2 Reka Bentuk Kajian	44
3.3 Kaedah Persampelan Kajian	43
3.4 Pentadbiran Instrumen Kajian	45
3.4.1 Soal Selidik	45
3.5 Kaedah Analisis Data	48
3.6 Kaedah Pengumpulan Data	51
3.7 Kajian Rintis	53
3.8 Kesimpulan	55

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Pengenalan	56
4.2 Prosedur yang digunakan untuk Menganalisis Data	57
4.3 Bahagian B: Pengurusan yang Mengamalkan Pendekatan Sistem – Mengelola (<i>Organizing</i>) Masa Kendiri	59
4.4 Bahagian C: Amalan Prinsip Keutamaan (<i>Prioritizing</i>) dalam Urusan Sehari-hari sebagai Pensyarah dan Anggota Organisasi yang Mematuhi ISO 9001:2000	62
4.5 Bahagian D: Amalan Penjadualan (<i>Scheduling</i>) dalam Urusan Masa Sehari-hari Pensyarah	65
4.6 Bahagian E: Perubahan Pengurusan Masa Kendiri dalam Urusan P&P Hasil dari Pematuhan kepada Prosedur ISO 9001:2000	69
4.6.1 Persediaan	71
4.6.2 Penyampaian	72
4.6.3 Penilaian	73
4.6.4 Bimbingan	75



4.7 Bahagian F: Item Terbuka Tentang Pendapat Implikasi ISO Terhadap Pengurusan Masa Kendiri Pensyarah	76
--	----

BAB V PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan	79
5.2 Amalan Pengurusan yang Mengamalkan Pendekatan Sistem bagi Mengelolakan (<i>Organizing</i>) Masa Kendiri	80
5.3 Amalan Prinsip Mengutamakan (<i>Prioritizing</i>) dalam Urusan Sehari-hari sebagai Pensyarah dan Anggota Organisasi yang Mematuhi ISO 9001:2000	82
5.4 Amalan Menjadualkan (<i>Scheduling</i>) dalam Pengurusan Masa Sehari-hari Pensyarah	85
5.5 Perubahan Pengurusan Masa Kendiri dalam Urusan P&P Hasil dari Pematuhan kepada Prosedur ISO 9001:2000	87
5.5.1 Persediaan	89
5.5.2 Penyampaian	91
5.5.3 Penilaian	92
5.5.4 Bimbingan	93
5.6 Rumusan Kajian	94
5.7 Cadangan untuk Kajian Selanjutnya	96

RUJUKAN	97
----------------	----

LAMPIRAN	102
-----------------	-----



SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	HALAMAN
2.1	Keperluan Standard ISO 9001:2000	22
3.1	Bilangan Responden	44
3.2	Format Skala Likert	46
3.3	Kaedah Analisis Data Berdasarkan Persoalan Kajian	49
3.4	Interpretasi Skor Min	50
3.5	Interpretasi Skor <i>Alpha-Cronbach</i>	50
3.6	Analisis Skor Alpha-Cronbach Kajian Rintis	54
4.1	Bilangan Item mengikut Bahagian	58
4.2	Skor Min Bagi Pengurusan Yang Mengamalkan Pendekatan Sistem Mengelola (<i>Organizing</i>) Masa Kendiri.	61
4.3	Skor Min Bagi Amalan Prinsip Mengutamakan (<i>Prioritizing</i>) Dalam Urusan Sehari-hari Sebagai Pensyarah Dan Anggota Organisasi Yang Mematuhi ISO 9001:2000.	64
4.4	Skor Min Bagi Amalan Penjadualan (<i>Scheduling</i>) Dalam Urusan Sehari-hari Pensyarah.	68
4.5	Skor Min Bagi Perubahan Pengurusan Masa Kendiri Dalam Urusan P&P Hasil Dari Pematuhan Kepada Prosedur ISO.	70



PTAAUTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

4.6	Skor Min Bagi Aspek Persediaan Dalam P&P.	71
4.7	Skor Min Bagi Aspek Penyampaian Dalam P&P.	73
4.8	Skor Min Bagi Aspek Penilaian dalam P&P.	74
4.9	Skor Min Bagi Aspek Bimbingan dalam P&P.	76
4.10	Cadangan Responden Dari Aspek Penglibatan Sebagai Pensyarah Dan Anggota Pengurusan Organisasi (universiti).	77
4.11	Cadangan Responden Dari Aspek Pengurusan Yang Mengamalkan Pendekatan Sistem.	78



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI RAJAH

NO RAJAH	TAJUK	HALAMAN
1.1	Rajah 1.1: Kerangka Konsep	13
3.1	Rajah 3.1: Carta Alir Kerangka Kerja	52



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI SIMBOL

α	-	<i>Alpha-Cronbach.</i>
FPTek	-	Fakulti Pendidikan Teknikal
FPT	-	Fakulti Pengurusan Teknologi
FTMM	-	Fakulti Teknologi Maklumat & Multimedia
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
IPFA	-	Institusi Pengajian Tinggi Awam
KUiTTHO	-	Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn
MS	-	<i>Malaysian Standard</i>
P&P	-	Pengajaran dan Pembelajaran
PhD	-	Doktor Falsafah
RPP-03	-	Prosedur Khidmat Nasihat Sistem Penasihat Akademik
RPP-04	-	Prosedur Pelaksanaan Kuliah
SIRIM	-	Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Science</i>
UKM	-	Universiti Kebangsaan Malaysia
UTHM	-	Universiti Tun Hussien Onn Malaysia
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia



PTT AUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	Garis Panduan Krejcie & Morgan (1970).	102
B	Surat Kelulusan Melaksanakan Kajian Dari KPTM.	103
C	Surat Kelulusan Melaksanakan Kajian Di FTMM dan FPT.	106
D	Borang Soal Selidik	107
E	Analisis Kebolehpercayaan Kajian Rintis.	114
F	Kesahan Instrumen Kajian.	119
G	Hasil Analisis Data Kajian.	125
H	Data Kajian Bagi Item Terbuka.	129
I	RPP-03: Prosedur Khidmat Nasihat Sistem Penasihat Akademik	130
J	RPP-04: Prosedur Perlaksanaan Kuliah	134



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Peranan badan piawaian ISO atau *International Organization for Standardization* sebagai satu sistem yang dibangunkan untuk piawaian di Geneva, Switzerland pada tahun 1964 (Mohd Yusof, 2000) adalah bagi tujuan mewujudkan satu sistem pengurusan yang berkualiti dalam aspek pengurusan sesebuah organisasi. Universiti Tun Hussien Onn Malaysia (UTHM) telah memperolehi pensijilan ISO pada tahun 2001. Tujuan utama UTHM mendapatkan persijilan ini adalah bagi memantapkan lagi sistem pengurusan yang berkualiti dan seterusnya menampilkan UTHM sebagai institusi pengajian tinggi awam (IPTA) yang menjadikan kualiti sebagai asas dalam keseluruhan perjalanan sistem pengurusannya.

Proses pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan berdasarkan garis panduan ISO akan membantu ke arah mewujudkan pensyarah yang berketrampilan dalam institusi pendidikan. Ini kerana peranan ISO itu sendiri adalah bertujuan untuk



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

menghasilkan prosedur pengurusan yang yang berkualiti dan secara tidak langsung ia turut melibatkan tanggungjawab pensyarah untuk melaksanakan pengajaran dan pembelajaran berdasarkan prosedur yang telah digariskan (Nuratiqah Seman, 2005) oleh organisasi atau institusi pendidikan tersebut.

Marzita Abdullah (2005) menyatakan kualiti atau huruf Q merupakan perkataan atau huruf azimat di mana – mana institusi pengajian tinggi di seluruh dunia dalam memperkenalkan betapa institusi itu merupakan yang terbaik dalam kalangan yang terbaik di dunia. Kualiti menjadi fokus utama di IPTA terutama yang membabitkan keperluan pelanggan, pembaikan berterusan dan kerjasama dalam satu pasukan. Bukan sekadar pengiktirafan kualiti ISO 9001:2000 semata - mata yang dibanggakan, UTHM turut memastikan kualiti dalaman diri warganya juga dipertingkatkan. Penekanan supaya kualiti Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) serta produktiviti pensyarah, proses penilaian sendiri atau refleksi dalam aktiviti pengajaran dan penggunaan teknologi maklumat dan multimedia dalam P&P

Muhammad Yahya (2005) pula memberi pandangan bahawa Q itu adalah jaminan kualiti sesebuah institusi, maka kelebihanannya ialah jaminan kualiti prosedur kerja yang lebih teratur maka ia menjamin produk yang lebih baik. Kualiti bukan sekadar pengiktirafan tetapi satu kepuasan untuk yang memberi dan yang menerima. Dalam konteks sebuah universiti, apabila memperkatakan tentang kualiti pendidikan pensyarah merupakan tumpuan utama bagi mengaplikasikan kualiti yang telah digariskan. Justeru itu timbul isu sama ada pensyarah mengikuti garis panduan kualiti atau tidak semasa melaksanakan proses P&P dan urusan harian yang berkaitan pengurusan sendiri. Tambahan pula, terdapat juga situasi di mana perlaksanaan ISO 9001:2000 tidak difahami dengan sepenuhnya dalam kalangan pensyarah dan terdapat juga kritikan yang mengatakan ISO 9001:2000 mengundang keresahan kerana sistem ini dilihat terlalu birokratik (Nuratiqah Seman, 2005).



PTTA UTHM
PERTUNJUKAN TUNKU TUN AMINAH

1.2 Latar Belakang Masalah

UTHM telah menerima pengiktirafan MS ISO 9001:2000 daripada SIRIM pada tarikh 28 Disember 2001. Matlamat UTHM mewujudkan Sistem Pengurusan Berkualiti melalui pengiktirafan MS ISO 9001:2000 bagi skop pelaksanaan Program Akademik adalah bagi mengemaskini perkara berkaitan rekabentuk, pembangunan, pengeluaran dan pelaksanaan perkhidmatannya serta pemantauan yang perlu dilakukan. Oleh yang demikian, semua kerja perlu dilakukan mengikut manual yang telah ditetapkan. Namun begitu, pelaksanaan Sistem Pengurusan Berkualiti ini turut menimbulkan isu sampingan seperti pensyarah yang diberikan beban kerja yang berlebihan, pendekatan - pendekatan yang baru untuk digunakan, kualiti kerja berpandukan standard, pengurusan masa yang lebih cekap dan efisien dan pengurusan dari segi pengajaran dan pembelajaran sering dibangkitkan. (L.C. Koo, Fredrick K.C Tao & Hannah Koo, 1999)

Pensyarah merupakan asas kepada pendidikan di universiti dan aspek pemilihan bahan dan kaedah pengajaran, perantaraan bahan pengajaran adalah paling penting untuk memastikan kualiti dalam suatu proses P & P. Satu kajian telah dijalankan oleh Wan Noor Hin (2005) yang mengkaji tentang implikasi ISO terhadap profesionalisme pensyarah kejuruteraan di UTHM. Dalam kajian tersebut, beliau mendapati wujud golongan pensyarah yang gagal menuruti prosedur kualiti dalam konteks penyediaan soalan peperiksaan akhir. Ini kerana pensyarah lebih selesa untuk menyediakan soalan peperiksaan pada penghujung semester pengajian dan garis panduan kualiti yang memerlukan mereka mulakan prosedur penyediaan soalan peperiksaan akhir seawal minggu kelima semester pengajian yang dilihat tidak begitu mendesak untuk dipatuhi.

Wan Noor Hin (2005) menjadikan dua prinsip asas ISO iaitu tumpuan kepada pelajar dan pendekatan proses sebagai asas kepada kajian yang beliau jalankan. Selain daripada itu, terdapat juga kelemahan dalam pelaksanaan ISO 9000 termasuk

kurangnya kefahaman dalam kalangan pensyarah tentang ISO 9000 dan terdapat juga kritikan yang menyatakan ISO 9000 ini mengundang keresahan dalam kalangan pensyarah dan salah satu aspek yang dilihat mengundang keresahan ialah sistem ini dirasakan terlalu birokratik (Nuratiqah Seman, 2005). Kritikan ini ada kebenarannya dan tidak boleh diketepikan dengan begitu sahaja. ISO 9000 jelas memerlukan rekod – rekod bertulis walaupun tidak semestinya dalam bentuk borang (Azizan Abdullah, 2002).

L.C. Koo, Fredrick K.C Tao & Hannah Koo (1999) telah melaksanakan satu kajian untuk mengetahui kelakuan staf semasa pengenalan terhadap pensijilan ISO dan dapatan dari kajian tersebut menunjukkan persijilan ISO dapat meningkatkan perkhidmatan tetapi sokongan pengurusan atasan dan komitmen merosot. Semuanya demi kemajuan dan peningkatan kecemerlangan akademik universiti. Namun begitu, terdapat rungutan – rungutan yang mendakwa mereka tidak sepatutnya diberikan beban tugas sedemikian rupa. Mereka juga mendakwa yang golongan profesional akan hilang wibawanya apabila tanggungjawab yang diberikan melampaui had yang sepatutnya (Wan Noor Hin, 2005). Pensyarah di UTHM turut terlibat secara langsung dalam pelaksanaan ISO 9000 sama ada dalam aspek pengurusan mahupun proses pengajaran dan pembelajaran. Sistem kualiti juga dilihat sebagai satu “pendekatan sistem” dan Deming, W.E. (1986) menyatakan pendekatan sistem ialah situasi di mana pekerja bekerja di dalam sistem, tugas pengurus ialah untuk melaksanakan sistem tersebut dan menambahbaik secara berterusan dengan bantuan para pekerja yang lain.

Penglibatan pensyarah sebagai anggota organisasi dalam sistem kualiti memerlukan mereka turut sama menyumbang kepada penambahbaikan secara berterusan. Kajian yang dilaksanakan oleh Wan Noor Hin (2005) telah mengkaji dengan mendalam tentang cabaran - cabaran yang dihadapi oleh pensyarah berlandaskan dua prinsip asas ISO iaitu tumpuan kepada pelajar dan pendekatan proses. Dalam kajian tersebut, didapati wujud golongan pensyarah yang tidak bersetuju untuk mematuhi

prosedur yang telah digariskan kerana merasakan tiada keperluan yang mendesak untuk mematuhi. Kajian ini pula dijalankan untuk mengenal pasti kesan amalan ISO terhadap pengurusan masa sendiri dalam kalangan pensyarah Fakulti Pendidikan Teknikal, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia di UTHM.

1.3 Pernyataan Masalah

Salah satu hasil penemuan kajian yang dilaksanakan oleh Anne Stevenson dan Sarah Harper (2006) tentang tekanan tempat kerja dan pengalaman pembelajaran pelajar dalam kalangan staf akademik di Institusi Pendidikan Tinggi Scotland. Tekanan yang diterima adalah kesuntukan masa untuk menyiapkan kerja pengurusan dan melakukan kerja yang tidak dimaklumkan lebih awal. Ini terbukti apabila 81.4 peratus daripada responden dalam kajian tersebut bersetuju bahawa bebanan untuk menyiapkan kerja pengurusan tepat pada masanya telah mewujudkan tekanan akibat "*conflict priorities*" di antara kerja pengurusan dan mengajar. Kerja pengurusan yang dimaksudkan adalah seperti pematuhan kepada aspek penyimpanan rekod ISO secara teliti, birokrasi yang tidak relevan, arahan kerja pengurusan yang tidak jelas dan penggunaan masa senggang untuk menyiapkan kerja demi menepati tarikh akhir yang ditetapkan. Pada masa yang sama, pensyarah perlu memenuhi tuntutan untuk mengajar dan memberi bimbingan susulan kepada para pelajar.

Situasi yang sama turut berlaku di negara ini apabila fokus pendidik dalam "*core business*" sistem pendidikan, iaitu proses pengajaran dan pembelajaran semakin berkurang akibat bebanan tugas "perkeranian" dan pentadbiran yang tidak sepatutnya (Ismail Abdullah, 1999). Situasi ini telah memberi kesan kepada pengalaman

pembelajaran pelajar kerana pensyarah kesuntukan masa untuk membuat persediaan yang secukupnya sebelum masuk ke dalam kelas. Tekanan masa dan peningkatan beban kerja dilihat tidak sepadan.

Penemuan dari kajian Nuratiqah Seman (2005) turut menyatakan bahawa wujudnya rungutan pensyarah berkaitan ISO iaitu Fail Rekod Pensyarah memberikan tekanan menjelang audit dalaman dan banyak masa dihabiskan untuk membuat persiapan menjelang audit. Ini kerana peningkatan kualiti ditentukan menerusi pemeriksaan proses – proses dalam sesebuah organisasi dari aspek definisi proses – proses, pembangunan proses dan rekabentuk proses (Mohd Shoki, *et.al*, 2002).

Jelas sekali masa yang banyak diperlukan untuk menyiapkan butiran dan dokumen yang berkaitan dengan proses pengauditan ISO. Justeru itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti sejauh manakah amalan pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi memberi implikasi kepada pengurusan masa dalam konteks pensyarah di UTHM.

1.4 Matlamat Kajian

Kajian ini dilaksanakan bagi mengenal pasti kesan pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi pensyarah kepada pengurusan masa sendiri. Hasil dari kajian ini dapat memberi gambaran sejauh manakah amalan ISO gunapakai, diterapkan dalam P&P (persediaan, penyampaian, penilaian dan bimbingan) dan pendekatan yang diaplikasi oleh pensyarah dalam aspek

"*organizing, prioritizing & scheduling*" masa sendiri untuk memenuhi keperluan sebagai pendidik dan anggota dalam organisasi yang perlu mematuhi piawaian ISO.

1.5 Objektif Kajian

- a. Menenal pasti tahap amalan pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem ISO dalam kalangan pensyarah.
- b. Menenal pasti tahap penentuan keutamaan tugas pensyarah sebagai seorang pendidik dan anggota organisasi yang mengamalkan piawaian ISO dalam prosedur pengurusan.
- c. Menenal pasti tahap amalan pengurusan masa yang efektif dalam kalangan pensyarah dalam urusan harian.
- d. Menenal pasti tahap perubahan yang berlaku kepada pensyarah hasil dari pelaksanaan prosedur ISO dalam perihal yang melibatkan P&P.

1.6 Persoalan Kajian

- a. Adakah pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem ISO dapat membantu pensyarah mengelolakan (*organizing*) masa sendiri?
- b. Adakah prinsip mengutamakan (*prioritizing*) dalam urusan kerja seharian sebagai anggota organisasi ISO dan pendidik diamalkan oleh pensyarah?

- c. Apakah amalan menjadualkan (*scheduling*) dalam urusan seharian pensyarah dipraktikkan?
- d. Sejauh manakah perubahan yang berlaku dari aspek pengurusan masa sendiri pensyarah hasil dari guna pakai prosedur ISO dalam urusan yang melibatkan proses P&P?

1.7 Skop Kajian

Kajian ini difokuskan kepada dua prinsip asas amalan MS ISO 9000:2000 iaitu pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi. Untuk prinsip pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem, aspek yang dikaji adalah dari segi pengurusan masa untuk proses pengajaran dan pembelajaran iaitu persediaan, penyampaian, penilaian dan bimbingan. Keempat – empat aspek ini meliputi masa sebelum, semasa dan selepas proses pengajaran dan pembelajaran.

Bagi prinsip penglibatan anggota organisasi, aspek yang dikaji adalah penglibatan pensyarah dalam organisasi yang berkaitan kualiti sama ada diperingkat jabatan, fakulti ataupun universiti terutama aspek pematuhan dan dokumentasi prosedur kerja dan fail meja pensyarah. Elemen pengurusan masa sendiri (*organizing, prioritizing & scheduling*) pensyarah dalam memberikan komitmen yang terbaik kepada semua aspek – aspek ini dikaji dan dinilai secara mendalam. Kedua – dua prinsip amalan ISO ini saling berkaitan antara satu sama lain kerana penglibatan pensyarah sebagai anggota sesuatu organisasi memerlukan mereka mengamalkan satu pendekatan sistem yang efektif bagi memastikan masa mereka diurus dengan sebaiknya. Mekanisma

pengurusan masa yang efisien adalah kunci untuk memastikan kelancaran urusan harian (S. Hart-Hester, 2003).

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilaksanakan ini penting bagi membantu pensyarah dan UTHM dalam mewujudkan satu iklim pengurusan yang positif. Ini kerana terdapat penemuan dalam kajian terdahulu yang menyatakan staf akademik menerima tekanan hasil dari beban kerja yang berlebihan dan tekanan masa (Anne Stevenson dan Sarah Harper, 2006) dan fokus pendidik dalam “*core business*” sistem pendidikan, iaitu proses pengajaran dan pembelajaran semakin berkurang akibat bebanan tugas “perkeranian” dan pentadbiran yang tidak sepatutnya (Ismail Abdullah, 1999).

Oleh yang demikian, kajian ini kelak diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada UTHM sebagai panduan dan tindakan selanjutnya seperti:

- i. Memberikan input mengenai implikasi ISO terhadap pengurusan masa sendiri dalam kalangan pensyarah, khususnya di UTHM terutamanya yang melibatkan aspek bebanan kerja dan tekanan masa.
- ii. Membantu memberikan input sistem pengurusan yang sedia ada agar lebih mesra pensyarah dan pada masa yang sama menjurus kepada penambahbaikan yang berterusan kepada sistem kualiti yang sedia ada.
- iii. Memberikan input mengenai aspek pengurusan masa pensyarah di UTHM untuk meningkatkan kecekapan, produktiviti dan kualiti dalam

bidang pendidikan serta komitmen sebagai anggota organisasi yang perlu mematuhi amalan dan prosedur sistem kualiti seperti yang digariskan oleh universiti.

- iv. Memberi cadangan penambahbaikan secara berterusan kepada UTHM dalam menerapkan mutu kerja yang berkualiti dalam kalangan warga pensyarah menerusi amalan pengurusan yang menggunakan sistem dan penglibatan anggota organisasi

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini tertumpu kepada pensyarah - pensyarah di tiga buah fakulti di UTHM iaitu Fakulti Pendidikan Teknikal (FPTek), Fakulti Teknologi Maklumat & Multimedia (FTMM) dan Fakulti Pengurusan Teknologi (FPT). Sampel yang dipilih hanya merangkumi pensyarah dari tiga fakulti ini sahaja, ini kerana kajian terdahulu oleh Wan Noor Hin (2005) telah dilaksanakan kepada fakulti kejuruteraan. Oleh yang demikian, pengkaji tidak ingin mendapatkan sampel dari populasi yang sama bagi kajian yang akan dilakukan ini kelak. Selain daripada itu, kajian ini hanya melibatkan pensyarah dari tiga fakulti sahaja di UTHM berbanding dengan jumlah sebenar pensyarah di UTHM disebabkan kekangan masa pengkaji untuk memenuhi keperluan jumlah jam kuliah dan jangka masa kajian yang terhad kepada tiga semester pengajian untuk menyiapkan kajian ini.

Data yang diperolehi dari kaji selidik hanya tepat pada masa kajian ini dijalankan sahaja. Ketepatan dan kebolehpercayaan hasil kajian ini bergantung kepada keterbukaan responden dalam memberikan jawapan, pendapat, persepsi mereka secara ikhlas dan



jujur. Pengkaji hanya melaksanakan penyelidikan bagi mengkaji dua prinsip asas amalan ISO sahaja kerana wujud keperluan supaya kajian ini diselesaikan dalam jangka masa yang terhad. Situasi yang sama turut dialami oleh pengkaji yang terdahulu. Oleh itu, pengkaji turut mengambil pendekatan yang sama demi memastikan kajian disiapkan dalam jangka masa yang diberikan.

1.10 Kerangka Konsep

Kerangka konsep digunakan bagi menjelaskan secara grafik atau dalam bentuk cerita tentang kajian yang bakal dilaksanakan. Kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti implikasi amalan ISO terhadap pengurusan masa sendiri dalam kalangan pensyarah di tiga buah fakulti di UTHM iaitu Fakulti Pendidikan Teknikal, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia. Implikasi yang wujud adalah berasaskan dua prinsip amalan ISO yang dipilih untuk kajian ini iaitu faktor pengurusan yang mengamalkan sistem dan penglibatan anggota organisasi.

Kedua – dua faktor ini saling berkait dan mempengaruhi antara satu sama lain dalam memberi kesan kepada pengurusan masa sendiri pensyarah. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberi input dan panduan kepada pihak universiti dalam menilai kemampuan dan keupayaan pensyarah dalam menguruskan masa untuk memenuhi keperluan proses P&P dan penglibatan dalam organisasi di peringkat jabatan, fakulti dan universiti.

Pengkaji menggunakan kerangka konsep yang didaptasi dari Wan Noor Hin (2005) bagi menjelaskan turutan dan perjalanan kajian ini dalam merungkai

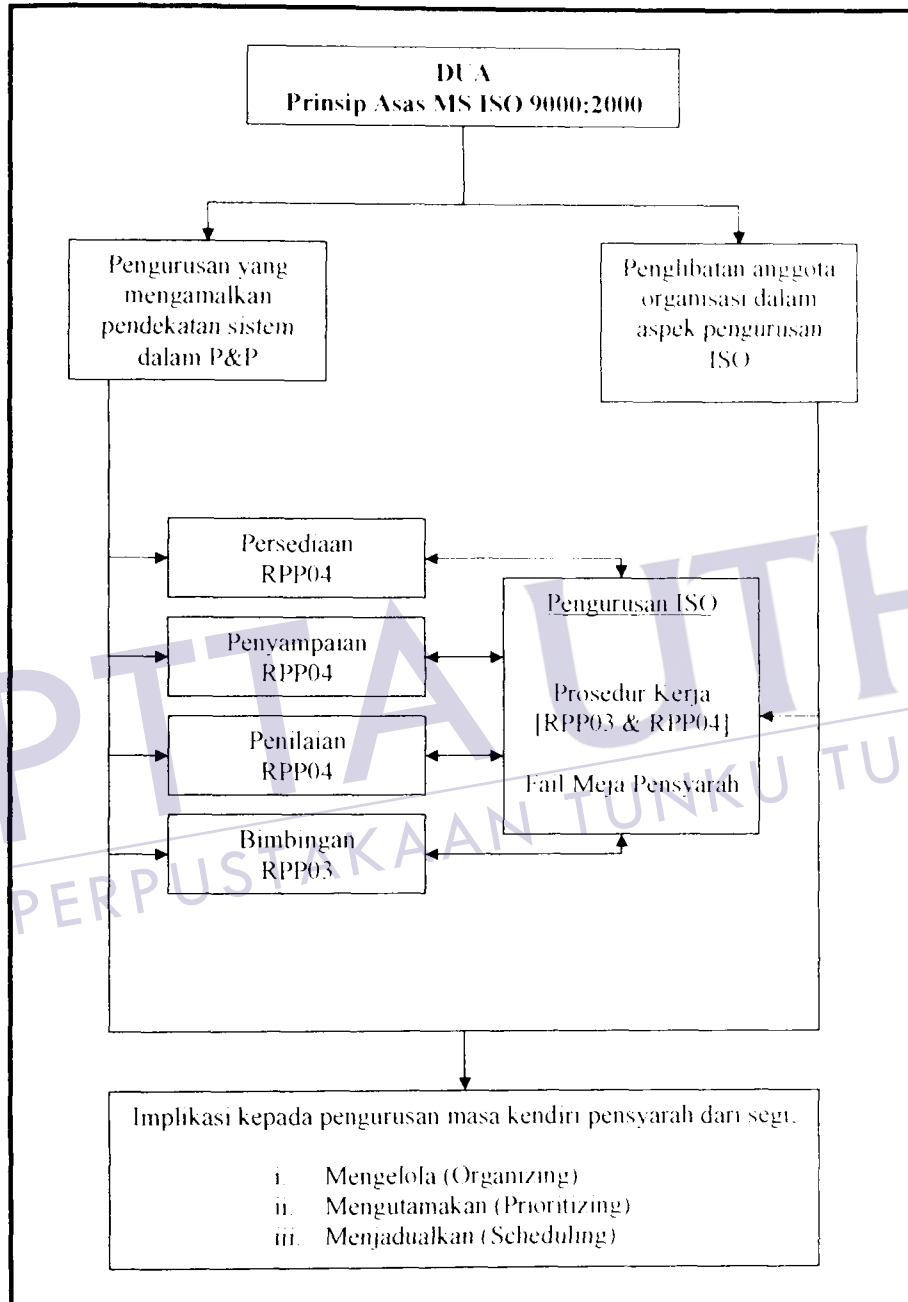
permasalahan kajian sehinggalah ke peringkat mendapatkan hasil kajian yang diharapkan kelak (Rajah 1.1). Terdapat dua prinsip asas amalan MS ISO 9000:2000 yang dikaji dalam kajian ini dari jumlah lapan kesemuanya iaitu pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi.

Untuk prinsip pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem, aspek yang dikaji adalah dari segi pengurusan masa untuk persediaan, penyampaian, penilaian dan bimbingan. Keempat – empat aspek ini meliputi masa sebelum, semasa dan selepas proses P&P berlangsung. Bagi prinsip penglibatan anggota organisasi, aspek yang dikaji adalah penglibatan pensyarah dalam organisasi yang berkaitan kualiti sama ada diperingkat jabatan, fakulti ataupun universiti dan tanggungjawab utama mereka sebagai pendidik yang terlibat secara langsung dengan proses P&P. Elemen pengurusan masa sendiri pensyarah dalam memberikan komitmen yang terbaik kepada semua aspek – aspek ini telah dikaji dan dinilai secara mendalam.

Kedua – dua prinsip amalan ISO ini dilihat memberi implikasi yang tersendiri kepada pengurusan masa sendiri pensyarah. Implikasi yang berlaku kepada pengurusan masa sendiri pensyarah dikaji dari segi mengelola (*organizing*), mengutamakan (*prioritizing*) dan menjadualkan (*scheduling*). Seterusnya implikasi ISO terhadap pengurusan masa sendiri dalam kalangan pensyarah Fakulti Pendidikan Teknikal, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia dapat dikemukakan berdasarkan hasil dapatan kajian ini.



PTTA UTHM
BERPUSTAKAAN TUNJUNG AMINAH



Rajah 1.1: Kerangka Konsep

1.11 Definisi Konseptual

Di dalam kajian yang telah dilaksanakan ini, pengkaji menggunakan beberapa konsep dan operasi yang tertentu bagi memperincikan beberapa aspek yang berkaitan kajian. Definisi bagi konsep dan operasi yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti berikut:

i. **ISO**

Satu siri standard atau piawaian antarabangsa bagi sistem kualiti yang digunakan sebagai syarat atau keperluan serta cadangan untuk merekabentuk dan penilaian sistem pengurusan yang menjadi panduan kepada kakitangan dalam menjalankan tugas (PKPA, 1992). ISO dirujuk dalam kajian ini sebagai kualiti ataupun standard yang wujud dalam sistem pengurusan UTHM pada masa kini.

ii. **MS ISO 9001:2000**

Edisi ini menggantikan kesemua model standard versi tahun 1994 iaitu MS ISO 9001:1994, MS ISO 9002:1994 dan MS ISO 9003:1994.

Organisasi hendaklah mematuhi keperluan MS ISO 9001:2000 untuk tujuan pensijilan. Matlamat standard ini ialah untuk mewujudkan dan melaksanakan sistem kualiti yang cekap dan berkesan untuk kepuasan hati pelanggan sesebuah organisasi. Dalam kajian ini, MS ISO 9001:2000 adalah penarafan yang diperolehi oleh UTHM dan prosedur serta amalannya digunakan di institusi ini.



iii. **Pengajaran Dan Pembelajaran (P&P)**

Pensyarah memberikan tunjuk ajar sama ada dari aspek cara, perbuatan atau lisan sebagai bimbingan dan panduan supaya segala yang ditunjukkan diikuti dan proses di mana perhubungan dua hala antara pensyarah dan pelajar tentang aspek pendidikan. Dalam kajian ini, pengajaran dan pembelajaran (P&P) dirujuk sebagai fokus utama (*core business*) pensyarah dalam sistem pendidikan selari dengan hasil penulisan oleh Ismail Abdullah (1999) dalam kertas projek yang bertajuk Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 Di Sekolah: Hubungkait Status Pelaksanaan Dengan Kualiti Dan Produktiviti Guru.

iv. **Pengurusan Kualiti**

Definisi pengurusan kualiti ialah suatu aplikasi kerangka kualiti dalam kesemua proses aktiviti organisasi bagi memastikan kualiti dalam pengurusan (PKPA, 1992). Perjalanan sesebuah organisasi dipandu berdasarkan garis panduan pengurusan kualiti yang telah ditetapkan. Dalam kajian ini, pengurusan kualiti merujuk kepada aspek pengajaran dan pembelajaran iaitu dari segi kualiti pengajaran (penyampaian dan persediaan), penilaian dan bimbingan.

v. **Kendiri**

Kendiri didefinisikan oleh Azizi Yahya (2005) sebagai pelakuan bagi pihak diri sendiri. Dalam kajian ini, pengurusan masa kendiri pensyarah merujuk kepada bagaimana pensyarah menguruskan masa mereka sendiri agar semua urusan seharian lancar dan teratur.



vi. **Penglibatan Anggota Organisasi**

Semua anggota merupakan sumber penting kepada organisasi. Penglibatan dan kompetensi anggota – anggota ini amat diperlukan untuk menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi (PKPA, 1992). Dalam kajian ini, pensyarah merupakan seorang anggota organisasi yang mengamalkan ISO dalam urusan seharian di UTHM dan terlibat secara langsung dengan proses P&P dan tugas pengurusan. Pengurusan yang dimaksudkan ialah aspek pematuhan dan dokumentasi prosedur kerja dan fail meja pensyarah.

vii. **Pengurusan Yang Mengamalkan Pendekatan Sistem**

Pendekatan sistem bermakna semua proses yang ada hubungkait dikenalpasti dan diuruskan dengan baik supaya objektif organisasi dapat dicapai dengan lebih berkesan dan cekap (PKPA, 1992). Pensyarah di UTHM perlu merangka pendekatan yang sistematik agar objektif kualiti UTHM tercapai.

viii. **Pengurusan Masa Kendiri**

Pengurusan masa kendiri merujuk proses mengenalpasti bagaimana masa dihabiskan dan menghargai masa yang dibazirkan oleh diri sendiri (Norlida Abd Halim & Jurina Pieei, 1994). Dalam konteks kajian ini, pengurusan masa kendiri merujuk kepada proses mengelola, menjadual dan mengutamakan masa kendiri pensyarah.



1.12 Kesimpulan

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk mengenalpasti apakah implikasi amalan ISO yang mempengaruhi pengurusan masa pensyarah. Ini kerana pensyarah perlu melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran, namun dalam pada masa yang sama turut terlibat dengan tugas pentadbiran sebagai anggota organisasi yang mengamalkan sistem pengurusan kualiti dalam amalan pengurusan harian. Pengkaji berharap hasil kajian ini dapat memberi maklumat baru kepada UTHM khususnya, berhubung kesan amalan ISO kepada pensyarah dari aspek pengurusan masa. Ini kerana terdapat penemuan dalam kajian yang terdahulu yang menyatakan bahawa pensyarah menghadapi tekanan akibat bebanan kerja yang berlebihan dan kekangan masa serta wujud persoalan kenapa pensyarah perlu melaksanakan tugas pentadbiran walaupun "core business" mereka dalam sistem pendidikan adalah yang melibatkan proses pengajaran dan pembelajaran (Ismail Abdullah, 1999). Situasi yang berlaku telah menjurus kepada keperluan agar kajian ini dilaksanakan bagi mengkaji implikasi ISO kepada aspek pengurusan masa sendiri pensyarah di UTHM.



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Dalam melaksanakan sesuatu kajian, pengkaji perlu mempunyai pengetahuan dan informasi secara terperinci tentang kajian yang bakal dilaksanakan. Oleh itu, kajian literatur merupakan langkah utama untuk membantu pengkaji mendapatkan gambaran dan panduan kajian yang terdahulu dan seterusnya menjelaskan aspek – aspek yang berkaitan dengan kajian yang akan dijalankan kelak. Antara faktor penting pelaksanaan kajian literatur dalam sesuatu kajian ialah untuk mengelakkan sebarang pencarian maklumat yang tidak diperlukan (Wan Noor Hin, 2005).

Manfaat lain yang diperoleh oleh pengkaji apabila membuat kajian literatur ialah membantu pengkaji merangka fasa reka bentuk kajian, membuat keputusan tentang apakah jenis – jenis pemboleh ubah yang harus diambil kira dan diuji, membuat prosedur kajian dan sebagainya (Bordens dan Abbott, 2002). Oleh yang demikian, dalam bab ini pengkaji mengemukakan tinjauan yang dilakukan ke atas bahan penulisan



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNJUKU AMINAH

dan kajian lepas yang berkaitan dengan kajian ini. Aspek – aspek dalam tinjauan tersebut meliputi kualiti dalam pendidikan, ISO, prinsip pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem dan penglibatan anggota organisasi, serta pengurusan masa sendiri.

2.2 Kualiti Dalam Pendidikan

Menurut Oakland (1996), kualiti bermaksud memenuhi keperluan dan kebolehppercayaan. Beliau turut menyatakan sebahagian kebolehterimaan sesuatu keluaran atau perkhidmatan akan bergantung kepada keupayaannya berfungsi dengan memuaskan dalam tempoh masa dan aspek prestasi inilah yang dinamakan kebolehppercayaan. Situasi yang sama turut berlaku dalam konteks kualiti dalam pendidikan. Kualiti dalam pendidikan merangkumi standard atau taraf pembelajaran, keberkesanan pengajaran, kelicinan pengurusan, kepuasan kerja di kalangan para pengajar dan pelajar, kesesuaian dan kemanfaatan ilmu, dan kemahiran yang diperoleh daripada sekolah dan institusi pengajian tinggi, perasaan yakin diri untuk bertanding (*competitiveness*), perasaan bangga negara, bangsa dan budaya, megahkan pencapaian negara termasuk pengiktirafan yang diperoleh oleh pemimpin negara dan bermacam - macam lagi (Robiah, 1998). Kualiti dalam pendidikan banyak dikaitkan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Oleh yang demikian, adalah penting bagi mewujudkan suasana yang selesa untuk pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti, tenaga pengajar yang lebih berinovasi dan kreatif sesuai dengan teknologi, ekonomi dan sosio - budaya dalam bidang pendidikan.

Organisasi dan institusi pendidikan perlu mengenal pasti aspek – aspek yang perlu diberi keutamaan bagi memastikan kualiti pendidikan terpelihara dan terjamin. Antara aspek yang perlu diberi perhatian adalah dari sudut budaya institusi,

perancangan, pembangunan institusi, kaedah pemantauan dan perkembangan staf akademik dan sokongan (Wan Noor Hin, 2005). Pensyarah yang berkualiti adalah pensyarah yang dapat memenuhi kehendak pelajar dan objektif mereka dari segi kecemerlangan sikap, pengetahuan yang baik dalam bidang pengajaran, sijil perguruan dan pengalaman mengajar yang baik terutama dari segi penguasaan kemahiran. Kenyataan ini dibuat oleh Robiah (1998) dan beliau turut menyatakan pensyarah dan pengajar adalah kunci kepada keberkesanan dan kualiti pendidikan.

Perhatian utama pendidikan di abad ke – 21 adalah untuk mempersiapkan kehidupan dan pekerjaan bagi masyarakat (Triling dan Hood, 1999) dan proses membentuk masyarakat yang berpengetahuan dipikul oleh dunia pendidikan. Nelson (2005) dalam penulisannya tentang pengurusan masa untuk guru menyatakan bahawa tugas pentadbiran yang kian bertambah, kurikulum kebangsaan, ujian baru dan penandaan kerja murid menyebabkan golongan guru kini semakin tertekan. Wujud satu persoalan besar, bagaimanakah guru menguruskan masa demi menghadapi tanggungjawab yang kian bertambah setelah menghabiskan masa selama lima jam ataupun lebih lama lagi. Tugas golongan pendidik semakin bertambah dan mencabar seiring dengan aspek pendidikan yang menjadi keutamaan dalam sesebuah negara yang sedang membangun. Bahan kerja guru semakin bertambah memandangkan ibu bapa dan masyarakat telah menaruh harapan yang tinggi kepada guru – guru untuk mendidik anak – anak mereka dan sering kali golongan pendidik dipertikai jika hasrat dan harapan ini tidak tercapai (Ong Mek Hion, 2005).



2.3 ISO

ISO merupakan siri panduan dan piawaian antarabangsa yang dikeluarkan untuk kegunaan penilaian dan persijilan organisasi yang telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti. ISO 9000:2000 adalah merujuk kepada sistem pengurusan kualiti berasaskan piawai antarabangsa mengikut versi tahun 2000 seperti yang dinyatakan dalam Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 dalam Perkhidmatan Awam (2002).

Terdapat tiga standard dalam siri standard MS ISO 9000:2000 seperti yang termaktub dalam Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 dalam Perkhidmatan Awam (2002). Standard -- standard ini adalah:

- i. MS ISO 9000:2000 bertajuk "*Quality Management Systems Fundamentals and Vocabulary*". Standard ini menggariskan konsep, prinsip asas dan tafsiran bagi sistem pengurusan kualiti. Sijil tidak akan dikeluarkan kepada organisasi yang menggunakan standard ini;
- ii. MS ISO 9001:2000 bertajuk "*Quality Managements Systems - Requirements*". Standard ini menggariskan keperluan -- keperluan yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti. Standard ini adalah edisi ketiga bagi standard MS ISO 9001. Edisi pertama dikeluarkan dalam tahun 1987 dan edisi kedua dikeluarkan dalam tahun 1994. Edisi ketiga ini menggantikan kesemua model standard versi tahun 1994 iaitu MS ISO 9001:1994, MS ISO 9002:1994 dan MS ISO 9003:1994. Organisasi hendaklah mematuhi keperluan standard MS ISO 9001:2000 untuk tujuan persijilan; dan



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

- iii. MS ISO 9004:2000 bertajuk "*Quality Managements Systems Guidelines for Performance Improvements*". Standard ini memberi panduan untuk penambahbaikan secara berterusan prestasi keseluruhan sesuatu organisasi. Tiada sijil dikeluarkan kepada organisasi yang menggunakan standard ini.

UTHM telah berjaya memperoleh piawaian MS ISO 9001:2000 pada tahun 2001 dan piawaian ini memberi tumpuan kepada kecekapan sistem pengurusan kualiti dalam memenuhi keperluan pelanggan. Keperluan – keperluan standard ISO 9001:2000 bermula daripada seksyen empat dalam dokumen standard MS ISO 9000:2000 yang dikeluarkan oleh SIRIM. Keperluan – keperluan ini adalah seperti dalam Jadual 2.1 di bawah.

Jadual 2.1: Keperluan Standard ISO 9001:2000

Seksyen	Keperluan
4	Sistem Pengurusan Kualiti
5	Tanggungjawab Pengurusan
6	Pengurusan Sumber
7	Penghasilan Produk
8	Pengurusan, Analisis dan Penambahbaikan



2.4 Prinsip Pengurusan Yang Mengamalkan Pendekatan Sistem

Bagi mencapai kejayaan, sesebuah organisasi perlu diurus dengan sistematik. Kejayaan boleh dicapai melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan dan keberkesanan prestasi organisasi dengan mengambil kira kehendak pihak – pihak yang berkepentingan. Sistem pengurusan yang berkualiti yang diwujudkan adalah bertujuan untuk mencapai objektif organisasi dan ia terdiri daripada hubung kait antara beberapa proses yang perlu didokumenkan. Berdasarkan dokumen Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam (2002), di antara sebab – sebab mengapa MS ISO 9001:2000 meminta supaya dokumentasi dilaksanakan adalah:

- i. Mengetahui dengan jelas tanggungjawab dan cara menjalankan sesuatu tugas di dalam sesebuah organisasi;
- ii. Mengetahui pasti “mekanisme kawalan” di dalam sesuatu proses bagi memastikan keluaran mematuhi keperluan;
- iii. Memastikan konsistensi kepada keluaran;
- iv. Menyebarkan keperluan untuk mencapai objektif organisasi; dan
- v. Menyediakan asas untuk penilaian dan penambahbaikan.

Dokumen – dokumen yang digunakan dalam sistem pengurusan kualiti terdiri daripada dokumen yang diwujudkan oleh organisasi dan dokumen yang diwujudkan oleh pihak luar organisasi. Pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem memerlukan dokumen yang berkaitan dengan urusan dalaman dan luaran organisasi



dirujuk, diselidai dan disimpan untuk rekod dan proses dokumentasi bagi proses audit dalaman.

Berdasarkan teks ucapan yang disampaikan oleh Tan Sri Abdul Halim Bin Ali semasa Majlis Hari Kualiti dan Anugerah Khidmat Cemerlang UTM 1998, pelaksanaan MS ISO 9000 akan membolehkan agensi – agensi kerajaan mewujudkan sistem pengurusan kualiti yang mempunyai prinsip dan ciri – ciri berikut:

- i. Pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ianya berlaku;
- ii. Kajian semula yang berterusan ke atas proses – proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan;
- iii. Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali;
- iv. Semua kerja adalah berasaskan kepada dasar dan prosedur yang didokumenkan; dan
- v. Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan – tindakan yang telah dilaksanakan.

Sistem kualiti yang berasaskan ciri – ciri ini akan dapat membantu meningkatkan lagi keupayaan pihak pengurusan dalam membuat keputusan dengan tepat, dapat mengawal input – input yang digunakan dalam proses, dapat mengawal kos kualiti bagi kerja – kerja berulang dan tidak berkualiti serta berupaya mengelakkan pembaziran masa, tenaga kerja dan wang ringgit.



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

RUJUKAN

Alias Baba (1999). "Statistik Melahirkan Tenaga Kerja Manusia Bertaraf Dunia". Kertas Kerja Bengkel SKU/SKT, April 1996.

Amer Shakir Zainol (2002). "Membina Kendiri Unggul Berkarisma" Universiti Teknologi MARA Cawangan Segamat: Kertas Kerja. Dipetik pada 12 Julai 2006. <http://myschoolnet.ppk.kpm.my/kaunseling/urusmasa/masa1.htm>

Anne Stevenson & Sarah Harper (2006). "Workplace Stress and The Student Learning Experience." *Quality Assurance in Education*. Vol.14 No. 9. 167-178.

Azizan Abdullah (2002). "Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000". Kuala Lumpur: Prentice Hall.

Azizi Yahya (2005). "Pembangunan Kendiri". Skudai : Penerbitan UTM. 3

Bordens, K. S. & Abbott, B. B. (2002). "Research Design and Methods: A Process Approach." 10th ed. New York: Mc Graw Hill. 63-64, 220.

Chua, Y.P. (2006) . "Kaedah dan statistik penyelidikan Buku 1: Kaedah Penyelidikan." Kuala Lumpur : Mc Graw Hill (Malaysia) Sdn. Bhd. 190

Deming, W.E. (1986). "Out of Crisis." Massachusetts: MIT Center for Advanced Engineering Study. 27.

Ee Ah Meng (2002). "Psikologi pendidikan III (Semester III)." 3rd.ed. Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd. 114.

Gliem, J. R. & Gliem, R. R. (2003). "Calculating, Interpreting and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert – Type Scale." Columbus: The Ohio States University.3. Dipetik pada 12 Februari 2007.
<http://www.alumni-osu.org/midwest/midwestpapers/Gliem&Gliem--Done.pdf>

Goodwin, C. J. (2005). "Research in Psychology: Methods and Design." 4th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc. 414.

Ismail Abdullah (1999). "Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 Di Sekolah : Hubungan Status Pelaksanaan Dengan Kualiti Dan Produktiviti Guru." Universiti Utara Malaysia : Kertas Projek.

Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). *Education & Psychological Measurement*. 30. 607-610.

Lakein, J. (1974). "How to Get Control of Your Time and Life." New York : Penguin Books.

L.C. Koo, Fredrick K.C Tao & Hannah Koo (1999). "Charting Staff Attitude Along The Journey Towards Getting ISO Certification." *Managerial Auditing Journal*. 14. 44-50. MCB University Press. Dipetik pada 25 Ogos 2006.
www.emeraldinsight.com/researchregister

Md Zahir Kechot (2003). "Persijilan ISO dan Kualiti Akademik IPTA." Dipetik pada 24 April 2007. <http://pkukmweb.ukm.my/~ppa/03persijilaniso.htm>



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Marzita Abdullah (2005). "Kualiti fokus Utama UKM." Dipetik pada 29 September 2006. <http://utusan.com.my/special.asp?pr=ukm35tahun>

Mohamad Najib Abdul Ghafar (2003). "Reka bentuk Tinjauan: Soal Selidik Pendidikan." Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd Hanafiah Omar (2001). "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)." Dewan Ekonomi Bil. Mac 2001. 16 – 18.

Mohd Shoki, Zainab Khalifah, Noor Abidah Mohd Noor, Maimunah Ali & Norzarina Sulong (2002). "Best Practices and Learning Using ISO 9001:2000" Universiti Teknologi Malaysia: Kertas Seminar.

Mohd Yusof Hj. Othman (2000). "Menjejak Kualiti Menjana Kecemerlangan." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Muhammad Yahya (2005). "Kualiti fokus Utama UKM." Dipetik pada 29 September 2006. <http://utusan.com.my/special.asp?pr=ukm35tahun>

Nelson, I. (2002). "Kemahiran Professional untuk Guru: Pengurusan Masa Untuk Guru." Dipetik pada 27 Julai 2005.

Noriah Mohd Ishak & Nor Sakinah Mohamad (2003). "Kesan Interaksi antara Gaya Pertautan, Gaya Pengajaran dan Komitmen terhadap Profesion Perguruan." *Jurnal Pendidikan*. **28**. 91-103.

Norlida Abd Halim & Jurina Pieei (1994). "Pengurusan Masa Berkesan Hebat." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. 2,15,16,17,26.

Nuratiqah Seman (2005). "Kesan ISO 9000 Terhadap Kompetensi Pensyarah Politeknik." Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana.



Oakland, S. John. (1996). "Pengurusan Kualiti Menyeluruh." Terjemahan Mohamad Salmi Mohd Sohod. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. 3-4.

Omar Ali (2002). "Tinjauan Persepsi Staf Dan Pelajar Terhadap Amalan Pelaksanaan Sistem ISO 9002 di POLIMAS." Universiti Utara Malaysia : Kertas Projek.

Ong Mek Hion (2005). Guru Bestari Sekolah Menengah Kebangsaan Jalan San Peng. Dipetik pada 5 Ogos 2005. www.ypc.org.my

PKPA (1992). "Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam." Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1/1992. 40-43.

Robiah Sidin (1998). "Pendidikan dalam Pemikiran." Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd. 28, 214.

S. Hart – Hester (2003). "Time Managers: Secrets of Effective Leaders." *The Internet Journal of Healthcare Administration*. Volume 2 Number 1. Dipetik pada 10 Januari 2007. <http://www.ispub.com/ostia/index.php?xmlFilePath=journals/ijeicm/vol7n1/time.xml>

Seman Salleh (2005). "Perlaksanaan Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu: Kajian Kes di Sebuah Sekolah Rendah di Daerah Jerantut, Pahang Darul Makmur." *Jurnal IPBA*. Jilid 3 Bilangan 2. 27 – 44.

Sohal, A. S., Samson, D. & Ramsay, L. (1998), "Requirements for Successful Implementation of Total Quality Management", *International Journal of Technology Management*. Vol.16 No. 4-6. 505-519.

Triling, B. & Hood, P. (1999). "Learning Technology and Education Reform in the Knowledge Age or "We're Wired, Webbed, and Windowed, Now What?"" *Educational Technology*. 1. 5-18.



[REDACTED] "Research Method for Business: A Skill - Building Approach"
[REDACTED] New York: John Wiley & Sons, Inc. 197,307.

Wai Noor Hii (2005). "Implikasi ISO Terhadap Pembangunan Profesional di Kalangan Pensyarah KUITTHO." Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana.

Wiersma, W. (1995). "Research Method in Education: An Introduction." 6th Ed. New York: Allan and Bacon. 165.

(2002). "Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 dalam Perkhidmatan Awam." Lampiran 1 kepada Surat Pekeliling Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH