

**KERANGKA KERJA AWAL JAMINAN KUALITI LATIHAN TEKNIKAL
BERTERUSAN BAGI PUSAT LATIHAN DI MALAYSIA**

LUTFIAH NATRAH BT ABBAS @ AHMAD
(HB 050028)

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

DEDIKASI

Sejuta penghargaan buat

*Mak (Pn. Fatimah Mansor) dan Abah (Tn. Hj. Abbas @ Ahmad Sadiman) tersayang,
Tiada ungkapan terindah yang dapat diungkapkan... selautan kasih yang diberikan tak
dapat di nilai walau setitik pun.. terima kasih yang tak terhingga di atas segala
pengorbanan dan sokongan selama ini...*

Buat ahli keluargaku,

Abg zul & keluarga, Kak Zura & keluarga, Kak Zuli & Keluarga

Serta adik Syifak dan Razi,

Kasih sayang kalian memberi semangat dalam setiap langkahku..

Buat semua Guru dan Pensyarahku,

Sekalung penghargaan di atas segala tunjuk ajar yang diberikan..

Buat 'Abang',

Terima kasih kerana memahami diri ini..

Buat rakan-rakan seperjuangan,

K Shima, Nani, K Sah, dan semua pelajar MBV- Seksyen 2...

Terima kasih di atas segala kenangan selama kita mengharungi liku kehidupan di

UTM...

Semoga kita sentiasa mendapat restu dariNYA..

PENGHARGAAN

Setinggi penghargaan saya tujukan khas buat Penyelia Projek Sarjana ini iaitu Prof. Madya Dr. Noraini Kaprawi di atas tunjuk ajar, panduan dan bimbingan sepanjang penyelidikan ini. Tanpa bantuan yang di berikan, tidak mungkin kajian ini dapat di hasilkan.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan buat semua staf Pusat Pendidikan Berterusan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, responden-responden dari pusat latihan ADTEC, JMTI, IKM, Petronas dan Naza Akademi di atas kerjasama yang telah di berikan.

Seterusnya, terima kasih di rakamkan khas buat Prof. Madya Dr. Wahid Razally dan En. Mohd. Noor Ihkasan dari Fakulti Pendidikan Teknikal, Pn. Siti Nur Diana Abas (Pembantu Penyelidik Asia Link Project) serta Pn. Aizan Halmie (Pentadbiran Fakulti Pendidikan Teknikal) di atas bantuan dalam mendapatkan maklumat sepanjang kajian ini di jalankan. Akhir sekali, ucapan terima kasih tidak terhingga buat semua pihak yang terlibat di dalam kajian ini samaada secara langsung atau tidak. Semoga penyelidikan ini dapat memberi sumbangan dan manfaat kepada semua.

Insya Allah. Sekian.

ABSTRAK

Jaminan kualiti dalam latihan merupakan salah satu pendekatan sistematik bagi memastikan latihan yang di sediakan oleh pusat latihan adalah berkualiti dari pelbagai aspek. Secara umumnya, kajian ini di jalankan bagi mengetahui apakah kriteria dan standard-standard yang di perlukan dalam penjaminan kualiti bagi kursus teknikal yang di jalankan oleh pusat-pusat latihan untuk pendidikan latihan berterusan. Kajian ini menggunakan teknik Delphi yang diubahsuai yang melibatkan pengumpulan data melalui soal selidik sebanyak 2 pusingan. Seramai 16 pakar yang terdiri daripada Pengarah, Timbalan Pengarah, Pengurus Latihan dan *Senior Instructor* dari Pusat Latihan Kementerian Sumber Manusia, Pusat Latihan MARA dan Pusat Latihan Swasta telah di pilih secara rawak sebagai responden bagi kajian ini. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS version 11.0)* untuk mendapatkan data deskriptif yang di persembahkan dalam bentuk skor min dan peratus. Hasil dapatan menunjukkan terdapat 8 kriteria yang mempunyai kepentingan ‘sangat tinggi’ dengan skor min antara 3.3 hingga 3.9 dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan, iaitu *Struktur Organisasi, Pengurusan dan Pentadbiran, Personel Instruksi, Infrastructure, Analisis Keperluan, Perancangan dan Pembangunan Program, Penilaian dan Sistem Penganugerahan*. Seterusnya, standard bagi kriteria tersebut juga telah di kenal pasti. Dari hasil kajian, pengkaji telah membangunkan satu kerangka kerja awalan bagi kriteria dan standard jaminan kualiti latihan teknikal berterusan yang di adaptasikan daripada Kriteria dan Standard Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004), Criteria and Guidelines IACET (2005), Manual Akreditasi Majlis Kejuruteraan (2004), dan Model Awal Jaminan Kualiti KUiTTHO (Noraini, et.al, 2005). Pengkaji turut mengemukakan beberapa cadangan supaya rangka kerja ini dapat di mantapkan lagi melalui kajian Delphi yang lebih terancang, dan hasilnya dapat di guna bersama oleh semua pusat-pusat latihan dan pendidikan berterusan.

ABSTRACT

Quality Assurance is a systematic approach to ensure the training that provided by training provider achieved the standard in various aspects. Generally, this research was conducted to identify the criteria and standard that needed in quality assurance of technical courses that carried out by training technical centre. This research was conducted by using the modified Delphi method which involved 2 round of distribution of questionnaires. 6 experts who are Directors, Deputy Directors, Training Managers, and Senior Instructor from Ministry Human Resource Training Centre, Mara Training Centre and Private Training Centre were randomly selected as a sampling of this research. The data that gathered were analyzed using the *Statistical Package for Social Science Software (SPSS version 11.0)* to get the descriptive data which was presented using mean scores and varians. The finding indicates 8 critical criterias (score means between 3.3 to 3.9) that are *Organisational Structure, Management and Administration, Instructional Personnel, Infrastructure, Needs Identification, Planning and Program Development, Evaluation, and Awarding System* which influenced the Quality Assurance of Technical Continuing Education. At the end of the report, researcher had developed a framework of Quality Assurance in Continuing Technical Training that have been adapt the *Standard Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004), Criteria and Guidelines IACET (2005), Manual Akreditasi Majlis Kejuruteraan (2004)*, and *Model Awal Jaminan Kualiti (Noraini, et.al, 2005)*. Least, several suggestions have been made to enhance this framework as using the well planned Delphi Technique for the continuous research.

ISI KANDUNGAN

| BAB | PERKARA | MUKA SURAT |
|-------|------------------------------------|------------|
| | PENGESAHAN TESIS | |
| | PENGESAHAN PENYELIA | |
| | TAJUK KAJIAN | ii |
| | DEDIKASI | iii |
| | PENGHARGAAN | iv |
| | ABSTRAK | v |
| | ABSTRACT | vi |
| | ISI KANDUNGAN | vii |
| | SENARAI RAJAH | xi |
| | SENARAI JADUAL | xii |
| | SENARAI SINGKATAN | xiii |
| | SENARAI LAMPIRAN | xiv |
| BAB I | PENDAHULUAN | |
| 1.1 | Pengenalan | 1 |
| 1.2 | Latar Belakang Masalah | 2 |
| 1.3 | Pernyataan Masalah | 4 |
| 1.4 | Persoalan Kajian | 5 |
| 1.5 | Objektif Kajian | 6 |
| 1.6 | Skop Kajian | 6 |
| 1.7 | Kepentingan Kajian | 7 |
| 1.8 | Batasan Kajian | 7 |
| 1.9 | Kerangka Teori | 8 |
| 1.10 | Definisi Istilah Dan Pengoperasian | 10 |

BAB II KAJIAN LITERATUR

| | |
|--|----|
| 2.1 Pengenalan | 13 |
| 2.2 Latihan Teknikal | 14 |
| 2.3 Latihan Teknikal Berterusan | 16 |
| 2.4 Jaminan Kualiti Dalam Latihan Teknikal Berterusan | 18 |
| 2.5 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 19 |
| 2.5.1 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti di Eropah | 20 |
| 2.5.2 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti di Malaysia | 28 |
| 2.6 Kepentingan Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 32 |
| 2.7 Rumusan Bab | 34 |

BAB III: METODOLOGI KAJIAN

| | |
|----------------------------|----|
| 3.1 Pengenalan | 36 |
| 3.2 Reka Bentuk Kajian | 36 |
| 3.3 Sampel Kajian | 38 |
| 3.4 Instrumen Kajian | 39 |
| 3.4.1 Proses Teknik Delphi | 40 |
| 3.4.2 Soal selidik | 41 |
| 3.4.3 Temubual | 43 |
| 3.5 Responden | 44 |
| 3.6 Rangka Kerja Operasi | 45 |
| 3.7 Kajian Rintis | 46 |
| 3.8 Penganalisaan Data | 48 |
| 3.9 Rumusan Bab | 48 |

BAB IV DAPATAN KAJIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Pengenalan | 49 |
| 4.2 | Latar Belakang Responden | 50 |
| 4.3 | Dapatan Kajian | 52 |
| 4.3.1 | Kriteria Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 53 |
| 4.3.2 | Standard Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 55 |
| 4.4 | Rumusan Bab | 82 |

BAB V REKABENTUK DAN PENTAKSIRAN PRODUK

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 5.1 | Pengenalan | 83 |
| 5.2 | Latar belakang penghasilan produk | 84 |
| 5.2.1 | Fasa 1: Kajian Awal | 85 |
| 5.2.2 | Fasa 2: Analisis Produk/Sistem | 86 |
| 5.2.3 | Fasa 3: Rekabentuk Sistem/Produk | 86 |
| 5.2.4 | Fasa 4: Pelaksanaan Sistem/Produk | 87 |
| 5.2.5 | Fasa 5: Penyelenggaraan Sistem/Produk | 87 |
| 5.3 | Rumusan Bab | 88 |

BAB VI PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

| | | |
|-------|--|----|
| 6.1 | Pengenalan | 89 |
| 6.2 | Perbincangan | 89 |
| 6.2.1 | Maklumat Diri Responden | 90 |
| 6.2.2 | Kriteria Dalam Jaminan Kualiti Latihan Berterusan Teknikal | 91 |
| 6.2.3 | Standard Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 96 |

| | |
|--|----------------|
| 6.2.4 Rangka kerja (<i>Framework</i>) Awalan Kriteria dan Standard | 104 |
| Jaminan Kualiti Latihan Berterusan Teknikal | |
| 6.3 Cadangan | 105 |
| 6.3.1 Cadangan kepada Pusat Latihan | 105 |
| 6.3.2 Cadangan bagi Kementerian Pengajian Tinggi | 106 |
| 6.3.3 Cadangan Untuk Kajian Seterusnya | 106 |
| 6.4 Rumusan | 107 |
| RUJUKAN | 112 |
| LAMPIRAN | 120 |



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI RAJAH

| NO. RAJAH | TAJUK | MUKA SURAT |
|-------------|---|------------|
| Rajah 1.1 : | Kerangka Teori kajian Rangka Kerja Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal Berterusan | 9 |
| Rajah 2.1 : | Carta Alir Proses Pembinaan NOSS | 30 |
| Rajah 2.2 : | Model Awal Jaminan Kualiti PBT KUiTTHO | 32 |
| Rajah 2.3 : | Fungsi-fungsi Pengurusan | 34 |
| Rajah 3.1 : | Rekabentuk Kajian | 37 |
| Rajah 3.3 : | Rangka Kerja Operasi | 45 |
| Rajah 4.1: | Taburan Responden Mengikut Jantina | 50 |
| Rajah 5.1: | Kerangka Teori Penghasilan Produk | 84 |



PTTAUTHM

PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI JADUAL

| NO. JADUAL | TAJUK | MUKA SURAT |
|--------------|--|------------|
| Jadual 2.1 | Senarai Pusat Latihan | 16 |
| Jadual 2.2 : | Tahap Kemahiran NOSS | 29 |
| Jadual 3.1 : | Bilangan Sampel Kajian | 39 |
| Jadual 3.2 : | Skala <i>Likert</i> | 43 |
| Jadual 3.3 : | Nilai Alpha Cronbach | 47 |
| Jadual 3.4 : | Tafsiran Min | 48 |
| Jadual 4.1: | Taburan Responden Mengikut Umur | 51 |
| Jadual 4.2: | Taburan Taraf Pendidikan Dan Pengalaman Responden | 51 |
| Jadual 4.3: | Taburan Jenis Institusi Latihan Responden | 51 |
| Jadual 4.4: | Jawatan Responden | 52 |
| Jadual 4.4: | Tafsiran Min | 52 |
| Jadual 4.5: | Kriteria-Kriteria Penjaminan Kualiti Pendidikan Teknikal Berterusan (Pusingan Pertama) | 54 |
| Jadual 4.6: | Kriteria Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Kedua) | 55 |
| Jadual 4.7 : | Tahap Keperluan Standard Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan | 57 |
| Jadual 4.8: | Standard yang diperlukan bagi Kriteria Hasil Pengajaran Dan Pembelajaran | 58 |
| Jadual 4.9: | Standard Yang Di Perlukan Bagi Kriteria Rekabentuk Program | 59 |
| Jadual 4.10: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Kemudahan Infrastruktur | 60 |
| Jadual 4.11: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Struktur Organisasi | 61 |
| Jadual 4.12: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Pengurusan | 62 |

| | | |
|---------------|--|----|
| Jadual 4.13: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Sistem Penganugerahan | 63 |
| Jadual 4.14: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Penilaian | 64 |
| Jadual 4.15: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Analisis Keperluan | 65 |
| Jadual 4.16: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Kaedah Dan Cara Pengajaran | 66 |
| Jadual 4.17: | Standard Yang Diperlukan Dalam Penyelidikan Dan Perundingan | 67 |
| Jadual 4.18: | Standard Yang Diperlukan Dalam Struktur Organisasi (Pusingan Kedua) | 68 |
| Jadual 4.19: | Standard Yang Diperlukan Dalam Pengurusan Dan Pentadbiran (PusinganKedua) | 69 |
| Jadual 4.20: | Standard Yang Diperlukan Dalam Personel Instruksi (PusinganKedua) | 71 |
| Jadual 4.21: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kemudahan Infrastruktur (PusinganKedua) | 72 |
| Jadual 4.22 : | Standard Yang Diperlukan Dalam Analisis Keperluan (PusinganKedua) | 73 |
| Jadual 4.23 : | Standard Yang Diperlukan Dalam Perancangan Dan Pembangunan Program (PusinganKedua) | 74 |
| Jadual 4.24: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Penilaian (Pusingan Kedua) | 76 |
| Jadual 4.25: | Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Sistem Penganugerahan | 78 |
| Jadual 4.26 : | Komen/Cadangan Responden Bagi Item Kriteria Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan | 79 |
| Jadual 4.27 : | Komen/Cadangan Responden Bagi Item Standard Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Pertama) | 80 |
| Jadual 4.28 : | Komen/Cadangan Responden Bagi Item Standard Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Kedua) | 81 |

SENARAI SINGKATAN

| | |
|---------|---|
| KPTM | - Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia |
| IACEE | - <i>International Association Continuing Engineering Education</i> |
| IACET | - <i>International Association Continuing Education Training</i> |
| NOSS | - <i>National Occupational Skill Standard</i> |
| MLVK | - Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan |
| IPTA | - Institusi Pengajian Tinggi Awam |
| IPTS | - Institusi Pengajian Tinggi Swasta |
| TQM | - <i>Total Quality Management</i> |
| JPT | - Jabatan Pengajian Tinggi |
| UTHM | - Universiti Tun Hussein Onn Malaysia |
| KUiTTHO | - Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn |
| TVET | - <i>Technic Vocational Education Training</i> |
| CEEP | - <i>Continuing Engineering Education Programme</i> |
| FCLB | - <i>Federation Of Chiropractic Licensing Boards</i> |
| SKM | - Sijil Kemahiran Malaysia |
| SPSS | - <i>Statistical Package for Social Science</i> |
| PBT | - Pusat Berterusan Teknikal |

SENARAI LAMPIRAN

| NO. LAMPIRAN | TAJUK | MUKA SURAT |
|---------------------|--|-------------------|
| LAMPIRAN 1 | Latar Belakang Responden | 121 |
| LAMPIRAN 2 | Temubual Berstruktur | 123 |
| LAMPIRAN 3 | Rangka Kerja Awalan Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan | 127 |
| LAMPIRAN 4 | Borang Penilaian | 136 |
| LAMPIRAN 5 | Borang Soal Selidik | 139 |
| LAMPIRAN 6 | Laporan Hasil Mesyuarat Pemantapan Standard (IPT Dan Pusat Latihan Industri) | 156 |
| LAMPIRAN 7 | Data Analisis SPSS | 169 |



BAB I

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Malaysia merupakan sebuah negara yang sedang membangun. Namun begitu, adalah matlamat negara untuk mencapai status sebagai sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Kebanyakan negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Jepun, Jerman dan negara-negara di Eropah mrnumpukan usaha meningkatkan ekonomi negara mereka di sektor perkhidmatan terutamanya dalam bidang ICT, Kewangan, Pengangkutan dan Penyelidikan & Pembangunan (R&D).

Penyebaran dan penyerapan teknologi maklumat dan komunikasi dan *K-ekonomi* telah mewujudkan peluang baru. Ini mengakibatkan kemahiran tertentu tidak lagi diperlukan, dan berlakunya perubahan dalam skop tugas kerja (Fong Chan Onn, 2005). ‘*K-workers*’ adalah merujuk kepada tenaga mahir yang diperlukan dalam transformasi ekonomi kini.

Justeru itu, negara telah mencapkan dasar pembangunan sumber manusia dalam semua pelan pembangunan utama. Ini dapat di lihat melalui Pelan Rangka Rancangan Jangka Panjang (RRJP) dan Pelan Induk Perindustrian yang membentuk

garis panduan terhadap dasar, peruntukan, strategi dan program yang akan dilaksanakan. Contohnya, dalam Rancangan Malaysia Kesembilan, cabaran utama yang di tekankan ialah bagi membangunkan sumber manusia yang berkemahiran dan berpengetahuan sesuai dengan keperluan pasaran (Unit Perancang Ekonomi, 2006).

Latihan adalah merupakan salah satu strategi yang paling berkesan untuk pekerja meningkatkan kemahiran diri dalam bidang pekerjaan (Wei-Tao Lai, 2004). Blaneard N dan James W (2004) di dalam kajian mereka mendapati bahawa kebanyakan pengurus telah menyatakan bahawa melalui latihan yang di berikan kepada pekerja telah memberikan pulangan yang baik terhadap pengeluaran organisasi. Sejajar dengan itu, pelbagai latihan telah disediakan bagi menjamin pekerja dapat menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Di Malaysia, kerajaan telah menyusun semula dasar dan strategi dalam bidang pendidikan dan latihan.

1.2 Latar Belakang Masalah

Sehingga Jun 2004, perangkaan guna tenaga asing di Malaysia dianggarkan seramai 1.6 juta orang. Daripada bilangan ini, 35,353 orang adalah golongan *expatriate*, manakala 1.3 juta adalah pekerja asing kurang mahir, dan jumlah ini dijangka akan meningkat kepada 5 juta orang pada tahun 2010 (Ding, 2004).

Jumlah yang besar ini telah dipertikaikan di Parlimen oleh Badruddin Amiruldin (2005), yang menyatakan apakah sebab Malaysia masih memiliki begitu banyak sekali pekerja asing sedangkan taraf pengangguran di negara kita sedang meningkat. Sehingga kini, terdapat lebih dari 30,000 graduan menganggur (Ding, 2004). Sementara itu, berdasarkan Laporan Ekonomi, kadar pengangguran negara pada tahun 2003 ialah 3.56% manakala pada tahun 2004 ialah 3.5%.

Terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada fenomena ini, antaranya ialah kekurangan penawaran tenaga kerja mahir negara yang sesuai untuk diserapkan ke dalam bidang atau jawatan yang diperlukan walaupun dari segi bekalan tenaga kerja adalah melebihi permintaan industri (Abdul Rahman , 2005). Strategi mengambil tenaga kerja mahir asing dilaksanakan bagi memenuhi kekurangan tenaga kerja-kerja tempatan yang benar-benar berkemahiran dan berpengalaman (Mohd Yahya Nordin, 2003).

Di era globalisasi dan *k-econom* ini, majikan sering menggunakan cara-cara baru dalam menguruskan perniagaan mereka. Selain itu, mereka juga mengadaptasikan pendekatan global dan menumpukan perhatian mereka kepada pasaran yang khusus. Dalam hal ini, majikan amat memerlukan tenaga kerja yang mahir dan berpengetahuan (*k-worker*). Justeru, tenaga kerja negara ini haruslah diberikan latihan kemahiran yang sesuai dan selaras dengan perubahan teknologi yang menepati kehendak dan keperluan industri (Mustaza Hakim, 2005).

Di dalam Latihan Kerja, majikan menyediakan latihan untuk meningkatkan kemahiran pekerja-pekerja mereka dan seterusnya memaksimumkan output (Tamkin P, 1997). Ini bermakna sistem latihan berterusan adalah selari dengan perkembangan dunia perniagaan (Kwan, 1996). Di dalam dunia perniagaan, kualiti merupakan aspek yang harus dititikberatkan dalam setiap produk yang dihasilkan. Kualiti ditakrifkan sebagai keakurran kepada sesuatu standard atau keperluan . Dalam aspek program latihan, kualiti program adalah merujuk kepada kepuasan yang di peroleh oleh klien dan pembekal dalam sesuatu program (Mohd. Yusoff Othman, 2000).

Salah satu cara bagi memastikan kualiti pengeluaran (samaada dari segi barang atau perkhidmatan) adalah melalui kaedah jaminan kualiti. Jaminan kualiti merupakan salah satu pendekatan yang sistematik untuk menentukan keperluan dan kehendak pasaran atau pengaplikasian kerja yang sepatutnya untuk memenuhi kehendak pasaran. Sesebuah organisasi boleh membina dan mengaplikasikan penjaminan kualiti mereka sendiri, tetapi kebanyakan organisasi mengadaptasikan

standard yang telah diiktiraf yang akan diluluskan oleh pihak luar (*external approval*) (Freeman, 1993).

1.3 Pernyataan Masalah

Dalam bidang pendidikan dan latihan, jaminan kualiti adalah kompleks. Ini kerana, jaminan kualiti yang diperlukan tidak hanya berfokuskan kepada kepuasan pelanggan, tetapi juga kepada pihak pengurusan (Victoria and Yvan, 2006). Jaminan kualiti seharusnya diaplikasikan di dalam pendidikan dan latihan berterusan kerana ia merupakan suatu bentuk industri perkhidmatan yang penting bagi sesebuah negara (Goestech & Davis, 1995). Hal ini juga turut di kemukakan dalam International Association Continuing Engineering Education (2003) yang menyatakan bahawa perlunya terdapat satu jaminan kualiti yang menjadi garis panduan bagi perlaksanaan pengurusan pendidikan berterusan kejuruteraan supaya pendidikan adalah berkualiti dan “kos efektif”.

Di Malaysia, pengiktirafan standard minimum dan akreditasi program-program pendidikan sepenuh masa yang dikendalikan oleh kolej-kolej dan universiti-universiti swasta dibuat oleh Lembaga Akreditasi Negara (LAN). Bahagian Jaminan Kualiti Pendidikan Kementerian Pendidikan yang ditubuhkan pada Disember 2001 pula merupakan agensi nasional yang dipertanggungjawabkan untuk mengurus dan menyelia sistem jaminan kualiti bagi Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) (Bahagian Jaminan Kualiti, 2003).

Dalam bahagian latihan, Sistem Persijilan Kemahiran Malaysia telah diwujudkan bagi memastikan pentauliahan bidang kemahiran dapat di terima pakai di sektor awam dan swasta. Namun begitu, kelayakan berasaskan kemahiran masih belum mendapat kedudukan yang memuaskan selaras dengan hasrat negara untuk

meningkatkan pengiktirafan tenaga kerja mahir (Mohd Yahya Nordin, 2003). Ini mengakibatkan, tidak semua pusat latihan ataupun pusat pendidikan berterusan mengaplikasikan Persijilan Kemahiran Malaysia dalam asas latihan yang di sediakan.

Ini dapat dilihat melalui kajian yang telah dibuat oleh Farawaheeda (2004) dan Nurul Najwa (2004) yang mendapati bahawa Pusat Pendidikan Berterusan Universiti Tun Hussein Onn masih belum mempunyai satu standard yang khas bagi menjamin kualiti latihan dan pendidikan dalam bidang teknikal yang dianjurkan oleh pusat ini. Hal ini turut di kemukakan oleh pengarah pusat-pusat latihan dan pusat-pusat pendidikan berterusan di dalam mesyuarat pemantapan standard (2007) yang telah di anjurkan oleh pengkaji

Secara jelasnya menunjukkan bahawa masih tiada lagi standard yang khusus bagi menjamin kualiti pusat-pusat latihan teknikal berterusan. Justeru, pengkaji ingin mengkaji apakah kriteria dan standard yang diperlukan dalam penjaminan kualiti bagi pusat-pusat latihan dan seterusnya membangunkan Rangka Kerja (*Framework*) Awalan Jaminan Kualiti yang boleh digunakan untuk semua pusat latihan awam dan swasta yang berteraskan teknikal di Malaysia. Pengkaji akan memfokuskan kajian terhadap pusat-pusat latihan yang menjalankan program-program latihan kepada pekerja-pekerja industri pembinaan, automatif dan elektrik.

1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini akan menjawab persoalan-persoalan berikut:

- (i) Bagaimanakah kriteria yang diperlukan dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di pusat-pusat latihan di Malaysia?
- (ii) Bagaimanakah standard yang diperlukan bagi kriteria jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di Pusat Latihan di Malaysia?
- (iii) Bagaimanakah rekabentuk Rangkakerja (*Framework*) Awalan Kriteria dan standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan di Malaysia ?

1.5 Objektif Kajian

Kajian ini akan dibuat berdasarkan kepada objektif-objektif berikut :

- (i) Mengenalpasti kriteria dan tahap kepentingan setiap kriteria tersebut dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di Malaysia.
- (ii) Mengenalpasti standard bagi kriteria dan tahap kepentingannya bagi jaminan kualiti latihan dan pendidikan teknikal berterusan di pusat latihan di Malaysia.
- (iii) Membangunkan Rangkakerja (*Framework*) Awalan Kriteria Dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan di Malaysia.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini akan tertumpu kepada skop-skop berikut:

- (i) Indikator-indikator yang digunakan dalam kajian ini ialah standard dan kriteria yang diadaptasi dan diubahsuai daripada Model Awal Jaminan Kualiti KUiTTHO (Noraini *et.al.*, 2004), Standard dan Kriteria IACET(2006), dan Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004).
- (ii) Kajian adalah untuk mendapat kerangka kerja (*framework*) Kriteria dan Standard bagi Jaminan Kualiti Pusat Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan.

1.7 Kepentingan Kajian

Pengkaji berharap hasil kajian dapat digunakan dan menjadi panduan dalam pembangunan kod amalan Jaminan Kualiti Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan yang dapat digunakan oleh semua pusat latihan di Malaysia.

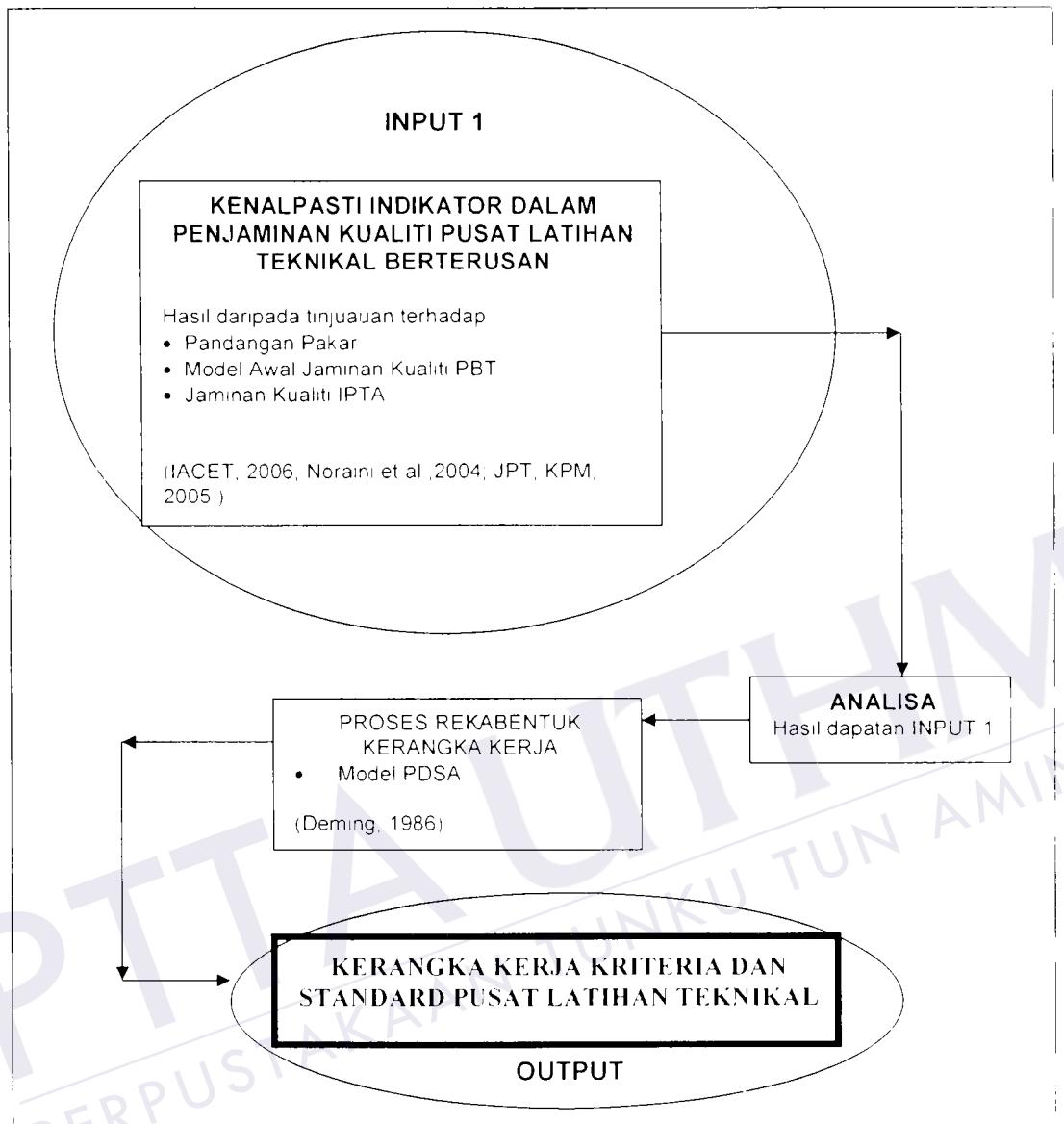
1.8 Batasan Kajian

Antara batasan-batasan kajian ini ialah:

- (i) Kajian akan dibuat hanya di Pusat-pusat Latihan yang menjalankan program-program latihan teknikal berterusan dalam bidang Pembinaan, Automatif, dan Elektrik.
- (ii) Lokasi kajian hanya pusat-pusat latihan Swasta yang memberi latihan berterusan kepada pekerja, Institut Latihan Kemahiran Tinggi MARA dan Institut Latihan Jabatan Tenaga Manusia.
- (iii) Pakar-pakar yang menjadi responden adalah personel yang mempunyai jawatan tertinggi di pusat-pusat latihan, dan staf-staf yang mempunyai pengalaman melebihi 5 tahun dalam mengendalikan dan melaksanakan program latihan teknikal berterusan.
- (iv) Ketepatan hasil kajian bergantung kepada kejujuran jawapan yang diberikan oleh responden.

1.9 Kerangka Teori

Teori kajian ini adalah berdasarkan adaptasi kerangka DMAIC. Nyerere (1973) dalam John Man (2002). Dalam kerangka ini, kajian akan dilakukan secara berperingkat, iaitu peringkat mengenalpasti kriteria dan standard yang diperlukan dalam jaminan kualiti berdasarkan pandangan pakar. Jaminan Kualiti Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia mengikut teori pengurusan TQM (Deming, 1968), menganalisa dapatan tersebut dan seterusnya menghasilkan **Rangka Kerja (framework) Awalan Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal**. Rajah teori kajian ditunjukkan dalam rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Kerangka Teori kajian Rangka Kerja Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal Berterusan

(Adaptasi daripada DMAIC , Nyerere (1973), Campbell, Stonehouse & Houston (2002).

1.10 Definisi Istilah Dan Pengoperasian

1.10.1 K-Workers

K-Workers merupakan tenaga kerja berpengetahuan yang mempunyai kapasiti dan keupayaan mengoptimumkan penggunaan teknologi baru serta menggabungkannya secara berkesan dengan kreativiti dan inovasi bagi menghasilkan produk dan perkhidmatan yang mempunyai nilai tambah yang tinggi. (Drucker, 1986)

1.10.2 Pusat Latihan Teknikal Berterusan

Dalam konteks kajian ini, Pusat Latihan Teknikal Berterusan adalah pusat-pusat latihan awam dan swasta yang menjalankan program-program latihan untuk pembangunan dan peningkatan kemahiran pekerja-pekerja, dan pelajar-pelajar dewasa (selepas tamat tempoh persekolahan wajib di Malaysia).

1.10.2 Kriteria

Di dalam Kod Amalan Jaminan Kualiti (Bahagian Jaminan Kualiti, 2004), kriteria diuraikan sebagai amalan baik yang diterima secara persetujuan bersama berkenaan keperluan am sesuatu program tertentu. Dalam kajian ini, kriteria yang terlibat ialah kriteria bagi program latihan teknikal yang dijalankan kepada golongan pekerja-pekerja dewasa.

RUJUKAN

Abdul Rahman Abu Bakar (2005), Laporan Parlimen Kesebelas pada 29 Mac 2005,

<http://www.malaysia-today.net/parlimen/2005/04/mengapakah-malaysia-memiliki-pekerja.htm>

Alreck,P.L dan Settle, R.B (1995). “ The Survey Research Handbook For Conducting A Survey, Chicago. “IRWIN Professional Publishing

Armstrong, L. (2000). “Distance Learning: An Academic leader’s perspective on a disruptive Product Change” Pp. 20-27

Badruddin Amirul din (2005). Laporan Parlimen Kesebelas pada 29 Mac 2005,
<http://www.malaysia-today.net/parlimen/2005/04/mengapakah-malaysia-memiliki-pekerja.htm>

Bahagian Jaminan Kualiti (2003). “Panduan Kriteria Dan Standard bagi Program Bidang Pendidikan.” Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Malaysia.

Baharom Mohamad (2006). ”Modul Pembelajaran MBE 2233.” Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Tidak diterbitkan.

Blanchard, P.Nick and James W. Thacker (2004). “ Effective training : Systems, Strategies And Practices.” 2nd edition. Prentice Hall, New Jersey

CEEP:Continuing Engineering Education Programme (CEEP Calendar)

<http://hbt.edu/impact1/ceep.htm>

Christopher K Knapper dan Arthur J Cropley (2000) . “Lifelong Learning in Higher Education (Third Edition).” Stylus Publishing Inc.

Crosby, P. (1984). “Quality Without Tears” McGraw-Hill, New York.

Chua Yan Piaw (2005). “Asas Statistik Penyelidikan (Buku 1) ”. Mc Graw Hill :Kuala Lumpur

Ding Choo Ming (2004). “Siswazah: Dari IPTA ke Barisan Penganggur?”. Dewan Masyarakat, 48-50

Drucker, P.F (1986). ”Innovation And Entrepreneurship.” New York: Harper Collins

Duve, A and Tsvere, M (2002) “HIV/AIDS and Life Skills Manual for lecturers and Trainee students.”. MHTE/UNESCO, Harare

ETF (1998). “European Forum of Technical and Vocational Education- Quality Assurance in Lifelong Learning .” <http://www.efvet.org/>

Farawaheeda (2004). “Satu Model Awal Bagi Jaminan Kualiti Bagi Pusat Pendidikan Berterusan Di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia”. Tesis Sarjana :Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

Fong Chan Onn (2005). “Ucapan Perasmian Majlis Dialog Bersama CEO Syarikat Bagi Perlaksanaan Sistem Latihan Dual Nasional.” Kuala Lumpur

Freeman,R. (1993). “Quality Assurance in Training and Education .”1st Ed. London. Kogan Page

Goble (1995). "Total Quality Management –Applied for it." New Jersey: Prentice Hall

Goestech, D.L & Davis, S.(1995). "Implementing Total Quality." New Jersey:Prentice

Hassan Jantan (2003). "Konsep Pembelajaran Sepanjang Hayat : Menjadikan Agenda Dalam Pengurusan Sumber Manusia." Jabatan Perkhidmatan Awam, Tidak diterbitkan

Holmes, A (2002). "*Lifelong Learning.*" Oxford OX4 IRE. United Kingdom:Capstone publishing Hall, Inc. 9-27

Hasri Hamdan (2003). "Kebolehgunaan Pembelajaran Berbantu Komputer bagi Mata Pelajaran Sistem Elektronik 2 untuk Pelajar Politeknik." Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn : Tesis Sarjana.

IACET (2005). "International Association For Continuing Education and Training- IACET Criteria and Guideline." www.iacet.org

Izlin Zuraini Ishak (2005). "Kebolehpekerjaan Pelajar Sarjana Pendidikan". Tesis Sarjana:KUiTTHO

International Association Continuing Engineering Education (2003). www.iacee.org

James Austin (1999). "Learning in Chaos. " Gulf Publishing Company, Houston, Texas

John Middleton dan Andrian Ziderman (1997). "Overview: World Bank Policy Research on Vocational Education and Training." Vol 18, pp 6-28, MCB University Press.

Kamus Dewan (1994). Edisi Ketiga. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka

Kwan Y.K (1996). "Application of Total Quality Management in Education: Retrospect and prospect." *The International Journal Of Education Management*, 10(5), pp 25-35

Ludwig,B (1997). "Predicting the future: Have you considered using the Delphi Methodology." *Journal Of Extension*,
<http://www.joe.org/joe/1997october/tt2.html>

Mesyuarat Pemantapan Standard (2007), Laporan Mesyuarat Pemantapan Standard di IOI Resort, 28 Februari, Putrajaya : Kuala Lumpur

Mohamad Najib Abdul Ghaffar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Skudai : Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mohammad Shahril b Abu Kassim (2005). "*Tinjauan Terhadap Minat Pelajar Kolej Komuniti Untuk Melanjutkan Pelajaran Di Politeknik*". Tesis Sarjana :Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

Mohd Yahya Nordin (2003). "Kertas Utama 2: Isu Dan Cabaran Dalam Penyediaan Tenaga Kerja Dalam Era Perubahan Teknologi Dan Globalisasi". Persidangan Kebangsaan Pendidikan Dan Latihan Teknik Dan Vokasional, Putrajaya.

Mohd Yusof Hj. Othman (2000). "Menjejak Kualiti MenjanaKecemerlangan." Cetakan Pertama. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka:1-21

Mohd. Nor ikhsan (2005). "Pembangunan e staf untuk pengintegrasian e-pembelajaran di Politeknik". Tesis Sarjana:Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.

Moses, B. (1998). “*Career intelligence : The 12 new rules for work and living Success.* ” San Francisco : Bersett-Koehler Publisher. Inc.

Mullen, P.M. (2003). “Delphi:Myths and Reality.” Journal of Health, Organisation and Management.17(1)-37-52

Mustaza Hakim b Abu Tahari (2005), Tinjauan Kaedah Pembelajaran Self-Reliant Learning Ke arah menjana K-Workers: Kajian di GMI : Tesis Sarjana

Mykerezi P.K (2003) “ The Potential Contribution of Vocational and Technical Education to The Future Social-Economic Development of Albania”. Dissertation Faculty of The Virginia polytechnic Institute and State University. Blackburg, Virginia

Noor Afizah Atan (2001). “ Persediaan Pelajar-pelajar Semester Akhir Diploma Perakaunan Di Politeknik Terhadap Spesifikasi Pekerjaan Di Dalam Profesional Perakaunan : Satu Kajian Kes Di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn”. Tesis Sarjana

Noraini Kaprawi, Jailani Yunos, Wahid Razzaly & Farawaheeda Rashid. (2004). “Quality assurance for continuing engineering education : The Tun Hussein Onn University College of Technology Model”. Vocational Education Training Research Conference (NCVER). Tweed Heads, New South Wales : Australia.

Pepka Boyadjieva dan Kristina Petvoka (2005). “Towards a New Understanding Of Education In The Globalizing World: Lifelong learning (Vol 49)” Journal of Engineering.

Rainer Herret (2006). “Technical Vocational Training Education (Tvte) And Career Development.” Seminar TVET Kebangsaan, Kuala Lumpur

Raymond A. Neo (2002). "Pengurusan Sumber Manusia Memperolehi Kelebihan Bersaing (Terjemahan)". McGraw-Hill Companies Malaysia Sdn Bhd, Kuala Lumpur.

Reginald Nnazor (2005). "International Education Journal: *Adult Education in Nigeria: The consequence Of Neglect anf Agenda For Action*" European Training Journal. PP230-240

Sahney, Banwet and Krunes (2003). " Enhancing Quality In Education: Application Of Quality Function Deployment-An Industry Perspective". Journal of work study, 52(6):pp 279-309

Sekaran (1992). "Research Methods For Business". United States of America, John Willey & Sons, Inc

Shafie Mohd. Salleh (2005). "Teks ucapan pada Amanat Tahun Baru". Dicapai pada 1 Januari 2006.

http://www.mohe.gov.my/buletin_sub.php?navcode=NAV006&entryID=39

Siti Rahayah Ariffin (2003). "Teori, Konsep dan Amalan Dalam Pengukuran dan Penilaian." Bangi : Universiti Kebangsaan Malaysia.

Sutriani bt Tangga (2005). "Pelaksanaan Program Sijil Kejuruteraan Awam Di Politeknik Dalam Memenuhi Tuntutan Industri Dari Aspek Kemahiran Teknikal". Tesis Sarjana, KUiTTHO.

Tamkin P (1997). "Lifelong Learning A Question Of Privilege" Industrial and Commercial Training Journal . Vol 29. pp184-186

Thomas George (2006). Training for trainers: A Malaysian Perspective. Kementerian Sumber Manusia, Putrajaya . International Conference On Technical Vocational Education & Training 2006. Hyat Regency, Johor Bahru : Malaysia.

Thomas George (2006). "Training For Trainers: A Malaysian Perspective". Ministry Of Human Resources, Malaysia

Tight, M. (1996). "Key Concepts in Adult Learning." 1st EDITION. London. Routledge: 11-32

Tovey, P (1994). "Quality Assurance in Continuing Professional Education." 1 st Ed. London Routledge.

Bahagian Jaminan Kualiti IPTA (2003). "Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda". Bahagian Pendidikan Tinggi

Unit Perancangan Ekonomi (2006). "Penyediaan Rancangan Malaysia Ke sembilan (2006-2010)" . Putrajaya

Velde dan Cooper T (2000). " Students' Perspectives Of Workplace Learning and Training In Vocational Education ", Journal of Education+Training. pp 83-92

Wan Hamiza bt Wan Hassan (2002), *Tahap Keberkesanan Dan Kebolehan Penggunaan Perisian Microsoft Word Dalam Pembelajaran Di Kalangan Pelajar Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional di KUiTTHO*, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn : Tesis Sarjana

Wissema, W. (1995). " Research Methods in Education". An Introduction. Sixth Edition. Massachusetts.

Wei-Tao Tai (2004). "Effects of training framing, general self-efficacy and training motivation on trainees' training effectiveness". The Journal of Training Effectiveness. pp:350-372

Yahya b Emat (2005)."Pendidikan Teknik Dan Vokasional Di Malaysia". IBS Buku Sdn. Bhd. Selangor

Zaidatun Tasir dan Mohd. Salleh Abuc(2003). " Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 for Windows. Venton Publishing, Kuala Lumpur

Zulkifli Osman dan Rahmah Ismail (1997). "Isu Dalam Pasaran Buruh:Pembangunan Sumber Manusia di Malaysia". Universiti Kebangsaan Malaysia.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH