
PELAKSANAAN INSANIAH DALAM BUDAYA PENGURUSAN KUALITI DI SYARIKAT POWER KS SDN.BHD.

Nadia Farhana Roslan¹, Kannan Rassiah², Muhamad Faiz Jofri²

¹Fakulti Teknologi dan Sains Gunaan
Universiti Terbuka Malaysia
E-mail: faizjofri@polimelaka.edu.my

²Jabatan Kejuruteraan Mekanikal.
Politeknik Melaka (PMK), No 2 Jalan PPM 10, Plaza Pandan Malim, Melaka, MALAYSIA.
E-mail: faizjofri@polimelaka.edu.my

Abstract

Quality management is part of a management strategy in business that is used to improve the quality level of products and services that focuses on the control and measurement of organizational processes. When the total quality management can be made as a goal and culture by every employee, then the organization can maintain its competitiveness which is a determinant of success in the future. Therefore, this research is focused on the implementation of soft skills in the culture of quality management in the company Power KS SDN.BHD. This study has the objective to identify the implementation of employee quality culture towards quality in the company Power KS SDN.BHD. The study is more focused on total quality management that has soft elements. This research involved 309 employees of Power KS SDN.BHD as respondents. The data collected using the questionnaire was processed using SPSS version 26. The results show that the implementation of the quality culture in the company Power KS SDN.BHD is at a moderate level that includes elements such as the company's orientation towards employees, attention to detail demanded by company towards employees, stability in actions by employees, teamwork, company innovation, and company aggressiveness. This shows that employees agree that aspects of the implementation of quality culture have been implemented in the company Power KS SDN.BHD but have not yet reached the expected level.

Keywords: Quality management, company, software, culture, implementation

Abstract

Pengurusan kualiti adalah sebahagian daripada strategi pengurusan dalam perniagaan yang digunakan untuk meningkatkan tahap kualiti produk dan perkhidmatan yang menumpukan kepada kawalan dan pengukuran proses organisasi. Apabila pengurusan kualiti secara menyeluruh dapat dijadikan sebagai matlamat dan budaya oleh setiap pekerja, maka organisasi tersebut dapat mengekalkan daya saingnya yang menjadi penentu kejayaan pada masa hadapan. Oleh yang demikian, penyelidikan ini tertumpu kepada pelaksanaan insaniah dalam budaya pengurusan kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD. Kajian ini mempunyai objektif untuk mengenal pasti pelaksanaan budaya kualiti pekerja terhadap kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD. Kajian lebih tertumpu kepada Pengurusan kualiti menyeluruh yang mempunyai elemen-elemen insaniah. Penyelidikan ini melibatkan 309 pekerja syarikat Power KS SDN.BHD sebagai responden. Data yang dikumpul menggunakan soal selidik telah diproses dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil dapatan menunjukkan bahawa pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD berada pada tahap yang sederhana yang merangkumi elemen-elemen seperti orientasi syarikat terhadap pekerja, perhatian kepada perincian yang dituntut oleh syarikat terhadap pekerja, kestabilan dalam tindakan oleh pekerja, kerja berpasukan, inovasi syarikat, dan keagresifan syarikat. Ini menunjukkan pekerja bersetuju bahawa aspek pelaksanaan budaya kualiti ada dilaksanakan di syarikat Power KS SDN.BHD tetapi masih belum mencapai tahap yang diharapkan.

Kata Kunci: Pengurusan kualiti, syarikat, insaniah, budaya, pelaksanaan

I. PENGENALAN

Dalam menyahut seruan kerajaan agar dapat menarik lebih banyak pelabur tempatan dan juga asing, maka langkah yang proaktif perlu dilakukan oleh setiap organisasi yang terlibat dalam industri. Jaminan kualiti adalah antara langkah yang paling penting dalam memberikan keyakinan dan jaminan kepada setiap pelabur yang melabur di dalam perusahaan tersebut. Menurut Kuo et.al (2017) jaminan kualiti lanjutan, memperkenalkan model "sistem kawalan kualiti pintar", kegagalan awal sistem ramalan, teknik pemantauan efektif kualiti kos. Ia merupakan proses yang sistematik untuk menentukan sesuatu produk dan perkhidmatan yang dihasilkan dapat memenuhi setiap keperluan yang diperlukan. Peranannya adalah untuk mengekalkan dan melaksanakan keperluan yang ditetapkan untuk mengeluarkan atau mengembangkan produk yang dapat dipercayai.

Oleh yang demikian, pengurusan kualiti dalam sesebuah organisasi amat penting dan perlu dijadikan sebagai satu konsep yang menekankan komitmen pengurusan bagi mencapai kecemerlangan dalam semua aspek perkhidmatan atau produk. Ia juga merupakan falsafah yang mengutamakan kualiti keseluruhan dalam sesuatu organisasi dengan memberi kepuasan kepada pengguna dengan penambahbaikan secara berterusan. Pelaksanaan dalam pengurusan kualiti perlu merangkumi semua bahagian dalam organisasi yang bermula dari pembekal sehinggalah kepada pengguna dan termasuk juga elemen-elemen persekitaran seperti tahap pelaksanaan, tahap pengetahuan, budaya, komitmen dan komunikasi yang disokong oleh alat-alat pelaksanaan dan sumber insaniah yang komited.

II. KAJIAN LITERATUR

Sukar untuk mentakrifkan budaya organisasi secara dominan kerana ia mempunyai ciri yang tidak ketara (Schabracq, M.J. 2007). Walaubagaimanapun terdapat definisi budaya organisasi yang diterima secara meluas yang merujuk kepada perkongsian andaian asas, kepercayaan dan nilai yang memberikan pemahaman tentang bagaimana organisasi berfungsi (Schein, E.H. 2010). Budaya kualiti adalah sesuatu perkara yang merangkumi tentang amalan sesebuah organisasi, nilai-nilai utama dan falsafah yang boleh ditakrifkan sebagai penumpuan semua orang dan sumber dalam usaha yang tiada kesudahannya untuk mendapatkan kualiti dan perkhidmatan yang lebih baik dalam setiap

dimensi dan organisasi (Viljoen and van Waveren 2008). Budaya kualiti sesebuah organisasi ialah subset daripada keseluruhan budaya organisasi. Ia mencerminkan pendekatan umum, nilai dan orientasi kepada kualiti yang meresap dalam tindakan organisasi (Cameron dan Sin 1999). Antara agen-agen yang mempengaruhi perubahan budaya ini adalah motivasi, ganjaran, organisasi polisi dan nilai, persekitaran di tempat kerja dan struktur organisasi (Dean dan Evans (1994).

Drummond (1992) berpendapat bahawa budaya kualiti merupakan suatu pendekatan pengurusan yang berorientasikan pembelajaran dan setiap pekerja mempunyai peluang dalam meningkatkan pengetahuan dan kepakaran untuk menjamin kejayaan organisasi dan pembangunan kerjaya mereka sendiri. Manakala Adam (1997) pula, melihat budaya kualiti sebagai suatu budaya korporat dalam organisasi yang berfokus kepada pengawalan kepada tugas kerja, motivasi untuk membentuk imej sendiri yang positif dan keupayaan memenuhi asas keperluan pekerja untuk berhubung dengan orang lain. Budaya kualiti ialah corak tabiat, kepercayaan dan tingkah laku berkenaan kualiti (Watson dan Gryna 2001; Popescu 2018).

Kajian oleh Hebbar dan Mathew (2017) mentafsir kepentingan dalam memanfaatkan budaya kualiti perusahaan adalah untuk meningkatkan keseluruhan prestasi kualiti. Abakumova dan Primierova (2018) dan Ahmad et al. (2018) menyokong kepentingan budaya kualiti perusahaan dan kesannya terhadap prestasi berkualiti kerana ianya melibatkan peraturan isi rumah yang lebih menyukai kepada barangan yang berkualiti tinggi dan eksklusif.

III. METODOLOGI

Populasi adalah suatu kelompok elemen di mana kesimpulan terhadapnya dapat dibuat (Ravindra Singh dan Naurang Sing, 1996). Populasi penyelidikan ini adalah terdiri daripada pekerja syarikat Power KS SDN.BHD. Terdapat 11 jabatan dan jumlah keseluruhan populasi dalam penyelidikan ini adalah seramai 2210 orang pekerja. Sampel digunakan dalam penyelidikan ini adalah untuk mewakili keseluruhan populasi. Sampel adalah subset kepada populasi yang boleh menggambarkan ciri-ciri populasi tersebut [Ravindra Singh dan Naurang Singh (1996); Miller (1994); Wilmmer dan Dominick (1991)]. Saiz sampel yang telah ditentukan adalah sebanyak 327 orang, jumlah saiz sampel ini adalah berdasarkan saiz sampel yang telah disediakan oleh Krejcie & Morgan (1970).

IV. KAEDAH ANALISIS DATA

Untuk mendapatkan hasil kajian yang baik data yang dikumpulkan melalui set soal selidik diproses dengan menggunakan SPSS versi 26 (statistical package for social science). Penggunaan perisian tersebut dapat memudahkan untuk menganalisis data dengan lebih tepat serta dapat menjimatkan masa pengkaji. Penyelidik mengkategorikan kembali pengkelasan skala likert lima mata kepada tiga peringkat (jadual 3.0). Kategori tersebut bertujuan untuk mengelaskan setiap item kepada tahap-tahap tertentu bagi membolehkan analisis yang dilakukan lebih jelas dan bermakna.

Jadual 3.0: Kelas Setiap Item Kepada Tahap-Tahap Tertentu

Tahap Penerapan	Interpretasi	
	Kekerapan	Skor Min
Rendah Sederhana Tinggi	Tidak Kerap Kurang Kerap Kerap	1.00 hingga 2.33 2.34 hingga 3.66 3.67 hingga 5.00

Sumber: diubah suai daripada Azam Awang (2007)

Pembinaan Instrumen

Disebabkan oleh penyelidikan ini adalah berbentuk deskriptif dan kuantitatif, maka instrumen yang sesuai adalah berbentuk soal selidik, dimana ianya telah digunakan secara meluas oleh ramai pengkaji lain untuk mengkaji pelaksanaan insaniah dalam budaya kualiti.

V. ANALISIS DATA DAN KEPUTUSAN

Sebanyak 360 borang soal selidik diedarkan kepada pekerja syarikat Power KS SDN.BHD, ini adalah kerana dikhuatiri maklumbalas daripada pekerja adalah rendah serta untuk menampung data yang tidak boleh digunakan (outlier), dan hanya 309 set borang soal selidik yang berjaya dikumpulkan. Ini bermakna kadar maklum balas yang diperolehi daripada responden adalah sebanyak 94.4 % daripada jumlah sampel yang ditetapkan iaitu sebanyak 327 orang. Peratusan maklum balas ini adalah dianggap baik dan boleh diterima bagi tujuan melaksanakan penganalisan data penyelidikan (Diamantopoulos dan Schlegelmilch, B.B. 1997).

Pelaksanaan Budaya Kualiti di Syarikat Power KS SDN.BHD.

Bahagian ini bertujuan untuk melihat darjah kesetujuan responden penyelidikan berkaitan tentang pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD. kesetujuan responden diukur menggunakan kaedah skala likert. Keputusan analisis bahagian ini adalah ditunjukkan dalam jadual 4.0, 4.1, dan 4.2.

Jadual 4.0: Min Skor Keseluruhan Pelaksanaan Budaya Kualiti di Syarikat Power KS SDN.BHD.

	N	Min imum	Max imum	Mean	Std. Deviat ion
min_soalan_B	309	2.00	3.00	2.6149	.48741
Valid N (listwise)	309				

Jadual 4.0 menunjukkan min skor keseluruhan bagi soal pelaksanaan budaya kualiti sebanyak 2.61, dan sisihan piawai adalah 0.48. Ini membuktikan gaya pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD berada di dalam tahap yang sederhana. Keputusan min skor keseluruhan ini melibatkan 6 elemen seperti mana di dalam borang soal selidik yang merangkumi orientasi syarikat terhadap pekerja, perhatian kepada perincian yang dituntut oleh syarikat terhadap pekerja, kestabilan dalam tindakan, kerja berpasukan, inovasi syarikat dan keagresifan syarikat.

Jadual 4.1: Min Skor Berdasarkan Item Pelaksanaan Budaya Kualiti Di Syarikat Power KS SDN.BHD.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B1	309	4	5	4.57	.496
B2	309	4	5	4.58	.494
B3	309	4	5	4.43	.495
B4	309	4	5	4.45	.499
B5	309	4	5	4.65	.479
B6	309	4	5	4.68	.467
B7	309	5	5	5.00	.000
B8	309	5	5	5.00	.000
B9	309	4	5	4.65	.479
B10	309	4	5	4.41	.493
B11	309	4	5	4.73	.442
B12	309	4	5	4.61	.487
B13	309	4	5	4.63	.483
B14	309	2	3	2.61	.487
B15	309	3	4	3.64	.480
B16	309	3	4	3.49	.501
B17	309	4	5	4.71	.454
B18	309	4	5	4.73	.446
B19	309	4	5	4.68	.467
B20	309	4	5	4.73	.446
B21	309	4	5	4.81	.394
B22	309	4	5	4.97	.168

B23	309	4	5	4.44	.497
B24	309	4	5	4.44	.498
Valid N (listwise)			309		

Di dalam Jadual 4.1 menunjukkan min skor bagi setiap item dalam pelaksanaan budaya kualiti. Terdapat 2 item yang menunjukkan tentang pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD yang paling tinggi diantaranya adalah item B7 (syarikat menuntut pekerjaannya untuk memberi perhatian kepada segala butiran yang ada semasa melakukan aktiviti mereka) dan B8 (syarikat memerlukan pekerjaannya supaya melakukan aktiviti mereka dengan tepat), dimana kedua-dua item ini terdapat dibawa elemen perhatian kepada perincian yang dituntut oleh syarikat terhadap pekerja seperti mana didalam borang soal selidik yang diedarkan dengan min skor sebanyak 5.0. Ini membuktikan pelaksanaan budaya kualiti yang diamalkan oleh syarikat Power KS SDN.BHD banyak menjurus kepada penekanan terhadap pekerja kepada perkara yang berkaitan tentang ketepatan dan perhatian kepada segala butiran atau arahan yang diberikan oleh syarikat perlu dilakukan dengan sempurna tanpa melakukan sebarang kesilapan. Item B14 pula menunjukkan skor min paling rendah iaitu sebanyak 2.61 yang merujuk kepada (syarikat bertolak ansur/sabar dalam situasi kegagalan/ kesilapan/ salah tanggapan pekerjaannya), item ini di bawa elemen kerja berpasukan, ini menunjukkan bahawa syarikat Power KS SDN.BHD mengamalkan budaya kualiti yang agak ketat terhadap pekerjaannya yang melakukan kesilapan apabila diberikan tugas.

Hasil dapatan penyelidikan keputusan mendapati pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD adalah berada pada tahap yang sederhana. Ini menunjukkan pekerja bersetuju bahawa aspek pelaksanaan budaya kualiti ada dilaksanakan di Syarikat Power KS SDN.BHD tetapi masih belum mencapai tahap yang mereka harapkan. Walaupun persepsi pekerja syarikat Power KS SDN.BHD terhadap pelaksanaan budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD adalah berada pada tahap yang sederhana, ini bermakna terdapat halangan dalam mewujudkan suasana budaya yang berkualiti pada tahap yang tinggi. Melalui kajian Redhani Putri Maharani et.al. (2021) mengenai gaya pelaksanaan budaya kualiti dimana, kebanyakannya punca dari kegagalan atau halangan yang berlaku adalah disebabkan oleh kurangnya pelaksanaan budaya kualiti, melalui kajian beliau juga telah menemukan strategi penambahbaikan pengedaran maklumat dalam sistem komunikasi projek pada budaya kualiti dapat mengurangkan kadar kegagalan.

Melalui keputusan yang sederhana ini juga tidak bermakna syarikat Power KS SDN.BHD telah gagal

dalam mewujudkan suasana budaya yang berkualiti. Persepsi pekerja syarikat masih dikategorikan sebagai positif terhadap pelaksanaan dalam budaya kualiti di syarikat Power KS SDN.BHD. Walaubagaimanapun syarikat Power KS SDN.BHD perlu meningkatkan usaha-usaha pemurnian dalam pengurusan dengan mengambil kira pemantapan ke atas 6 elemen utama iaitu orientasi syarikat terhadap pekerja, perhatian kepada perincian yang dituntut oleh syarikat terhadap pekerja, kestabilan dalam tindakan oleh pihak syarikat, kerja berpasukan, inovasi syarikat dan keagresifan syarikat.

Hasil kajian juga menunjukkan pengurusan syarikat Power KS SDN.BHD sangat menekankan dalam setiap program yang dijalankan terutamanya dalam program yang berasaskan pengurusan kualiti. Pihak pengurusan juga didapati sentiasa menyemai kesedaran di kalangan pekerja bahawa setiap tindakan yang mereka lakukan mestilah mengikut segala peraturan dan kualiti aktiviti sepertimana yang telah ditetapkan oleh pihak syarikat.

VI. KESIMPULAN

Melalui keputusan kajian ini sekaligus menunjukkan bahawa pekerja syarikat Power KS Sdn.Bhd tidak menentang terhadap sebarang pembangunan dan perubahan yang dilaksanakan oleh pihak syarikat. Dalam erti kata lain, para pekerja menerima pelaksanaan budaya kualiti yang memerlukan perkongsian maklumat, kerja berpasukan, kreativiti dan inovasi, pemerksaan kuasa, dan juga rekabentuk kerja dan komunikasi dalam menentukan motivasi mereka untuk bekerja. Pelaksanaan budaya kualiti yang berada pada tahap yang sederhana perlu diberikan perhatian untuk membina budaya kualiti yang lebih jitu dari sudut modal insaniah yang melibatkan penglibatan pekerja dan komitmen dari pengurusan atasan.

REFERENCES

- Abakumova, Juliet, and Olena Primierova. (2018). Globalization, growth and inequality: Testing causality and asymmetries. *Ekonomicko-Manazerske Spektrum* 12: 83–95.
- Adam, E.E, et.al, "An international study of quality improvement and firm performance", *international Journal of Operations & Production Management*, 17, no9 (1997), 842-73.

- Ahmad, Ishtiaq, Judit Oláh, József Popp, and Domicián Máté. (2018). Does Business Group Affiliation Matter for Superior Performance? Evidence from Pakistan. *Sustainability* 10: 3060.
- Azam Awang. 2007. Tahap Penerapan Kemahiran Generik dalam Pengajaran Guru Kejuruteraan di Sekolah Menengah Teknik di Negeri Kelantan dan Terengganu. Tesis Sarjana Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Cameron, Kim S., and Wesley Sine. (1999). Framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal* 6: 7–25.
- Cancino CALa Paz AI, Ramaprasad A, Syn T. (2018). Technological innovation for sustainable growth: An ontological perspective. *Journal of Cleaner Production* 179: 31-41. Doi: 10.1016/j.jclepro.2018.01.059.
- Dean, J.W. Jr. and Evans, J.R. (1994). *Total Quality – Management, Organisation and Strategy*. West Publishing Co., St. Paul, MN.
- Drummond, H. (1992). *The Quality Movement*. London: Kogan Page.
- Gherardini F, Renzi C, Leali F. (2017). A systematic user-centred framework for engineering product design in small- and medium-sized enterprises (SMEs). *International Journal of Advanced Manufacturing Technology* 91(5-8): 1723-1746. Doi: 10.1007/s00170-016-9857-9.
- Hebbar, Rakshita R., and Asish O. Mathew. (2017). Impact of quality culture on TQM practices and quality performance—A case study. *Calitatea* 18: 95–100.
- Jimoh R, Oyewobi L, Isa R, Waziri I. (2019). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. *International Journal of Construction Management* 19(2): 162-177. doi: 10.1080/15623599.2017.1411456.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kuo, C.-J., Ting, K.-C., Chen, Y.-C., Yang, D.-L., Chen, H.-M. (2017) "Automatic machine status prediction in the era of Industry 4.0: Case study of machines in a spring factory", *Journal of Systems Architecture*, 81, pp. 44–53.
- Maheshwari S, Vohra V. (2015). Identifying critical HR practices impacting employee perception and commitment during organizational change. *Journal of Organizational Change Management* 28(5): 872-894. doi: 10.1108/JOCM-03-2014-0066.
- Miller, D.C. (1994). *Handbook of Research Design and Social Measurement*. 5th Edition. Newbury Park, California: Sage Publication, Inc.
- Panuwatwanich K, Nguyen TT. (2017). Influence of organisational culture on total quality management implementation and firm performance: evidence from the Vietnamese construction industry. *Management and Production Engineering Review* 8(1): 5-15. Doi: 10.1515/mper-2017- 0001.
- Popescu, Ruxandra-Irina. (2018). Selling cultural organizations—A case study on client’s perception of the cultural activity of Calea Victoriei Foundation. *Administratie si Management Public* 31: 81–96. doi:10.24818/amp/2018.31-06.
- Ravindra Singh and Naurang Singh. (1996). *Elements of Survey Sampling*. 1st Edition. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Redhani Putri Maharani et.al. (2021). The Framework of Information Distribution in Project Communication System of Quality Culture in Construction Companies to Reduce Construction Failure Levels Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering University of Indonesia Depok, West Java 16424, Indonesia.
- Salas-Arbeláez L, García Solarte M, Murillo Vargas G. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali, *Suma de Negocios* 8(18): 8.
- Schabracq, M.J. (2007) *Changing Organizational Culture: The Change Agent’s Guidebook*; John Wiley & Sons: Hoboken, NJ, USA.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*; John Wiley & Sons: Hoboken, NJ, USA; Volume 2.

Sinha N, Dhall N. (2018). Mediating effect of TQM on relationship between organisational culture and performance: evidence from Indian SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence* 0(0): 1-25. Doi: 10.1080/14783363.2018.1511372.




Case studies: How to determine the quality culture at a small company. *Quality Progress* 34: 41–47.

Viljoen, Stephanus. J., and Cornelis C. van Waveren. 2008. An improved model for quantifying an organizational quality culture. Paper present at 2008 Portland International Conference on Management of Engineering & Technology (PICMET '08), Cape Town, South Africa, July 27–31, pp. 1781–89.

Wilmmer, R.D. and Dominick, J.R. (1991). *Mass Media Research and Introduction*. 3rd Ed. Belmont, California: Wadsworth, Inc.

Watson, Mary A., and Frank M. Gryna. 2001. *Quality culture in small company: Four*

AUTHOR'S INFORMATION

<p>First Author: Nadia Farhana Roslan</p> 	<p>Nadia Farhana Roslan Fakulti Teknologi dan Sains Gunaan Universiti Terbuka Malaysia E-mail: faizjofri@polimelaka.edu.my</p>
<p>Secound Author: Kannan Rassiah</p> 	<p>Jabatan Kejuruteraan Mekanikal. Politeknik Melaka (PMK). No 2 Jalan PPM 10, Plaza Pandan Malim, Melaka, MALAYSIA. E-mail: kannan@polimelaka.edu.my</p>
<p>Third Author: Muhamad Faiz Jofri</p> 	<p>Jabatan Kejuruteraan Mekanikal. Politeknik Melaka (PMK). No 2 Jalan PPM 10, Plaza Pandan Malim, Melaka, MALAYSIA. E-mail: faizjofri@polimelaka.edu.my</p>