

R

KEBERKESANAN PROGRAM PENGURUSAN KUALITI
MENYELURUH DI TABUNG HAJI

OLEH
SUHAILA BINTI ARSHAD
(EGCX 01004)

DIKEMUKAKAN KE FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN,
UNIVERSITI MALAYA UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA KEPERLUAN KURSUS IJAZAH SARJANA
PENTADBIRAN AWAM

OKTOBER 2004



ABSTRAK

Apabila memperkatakan tentang Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ia bukanlah sesuatu yang baru. Ia telah diperkenalkan oleh kerajaan dengan tujuan untuk mewujudkan persekitaran organisasi yang baik dan ke arah penghayatan "*Budaya Kerja Cemerlang*". Sejak ia diperkenalkan pada tahun 1992 banyak organisasi awam dan swasta telah melaksanakan program tersebut sebagai langkah ke arah peningkatan kualiti. Menerusi kegiatan dan program kualiti yang lebih proaktif dan berterusan, imej perkhidmatan organisasi yang murung akan dapat dipulihkan. Ini secara tidak langsung dapat menjadikan perkhidmatan itu lebih cemerlang, berdaya saing dan dapat memenuhi jangkaan serta harapan pelanggan.

Kajian kali ini cuba untuk memperlihatkan tentang keberkesanan program TQM yang telah dijalankan oleh Tabung Haji. Pengukuran keberkesanan dibuat berdasarkan kepada kepuasan pelanggan dan tingkat mutu kerja kakitangan serta kepuasan mereka terhadap majikan antara situasi sebelum dan sesudah program TQM dilaksanakan. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan suatu set soalselidik yang dihasilkan dengan menggunakan komponen-komponen kualiti perkhidmatan dari model SERVQUAL iaitu keketaraan, reliabiliti, responsif, jaminan dan empati. Analisis statistik yang menggunakan program SPSS version 12.0 telah dijalankan bagi menilai persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Tabung Haji dan keputusan yang diperolehi digunakan untuk membandingkan prestasi antara waktu sebelum dengan sesudah pelaksanaan TQM.

Sementara itu, pengukuran bagi tingkat mutu kerja kakitangan dan kepuasan mereka terhadap majikan juga dilakukan dengan menggunakan suatu set soalselidik yang juga dianalisis dengan program SPSS. Kajian empirikal untuk mengukur tingkat mutu kerja kakitangan, kepuasan mereka terhadap majikan dan faktor-faktor yang menghalang mereka ke arah memberikan perkhidmatan yang cemerlang akan dibentangkan dalam kajian ini. Beberapa carta statistik telah dibentuk dalam kajian ini dengan menggunakan data-data yang telah diperolehi bagi memudahkan proses penilaian keberkesanan program TQM.

Penutup pada kajian ini diakhiri dengan rumusan dan saranan dalam bab yang terakhir. Antara penemuan baru yang telah diperolehi oleh penyelidik dalam kajian ini ialah terdapatnya suatu perkaitan antara kepuasan pekerja terhadap majikan dengan keberkesanan program TQM yang telah dijalankan. Penyelidik mendapati bahawa jika kakitangan berpuashati dengan majikan maka secara langsung akan mendorong mereka untuk memberikan suatu perkhidmatan yang cemerlang sebagai tanda taat setia mereka kepada majikan kerana mereka dapat menjalankan tugas dalam situasi yang selesa. Hal ini telah tidak dinyatakan oleh para pengkaji yang lepas dalam kajian mereka.

PENGHARGAAN

Segala puji dan kesyukuran di rafa'kan kehadiran Allah Tuhan semester alam, selawat dan salam ke atas junjungan besar Nadi Muhammad S.A.W, keluarga baginda, para sahabat dan para pejuang di jalan Allah serta semua kaum muslimin dan muslimat saentero alam.

Di kesempatan ini penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Prof. Madya Dr Hajjah Halimah Binti Awang selaku penyelia bagi kertas projek ini. Beliau telah banyak mengorbankan masa dan memberi tunjuk ajar kepada penulis dalam menyiapkan kajian bagi penulisan ilmiah ini. Beliau juga turut mengajar penulis dalam kuliah Metodologi Penyelidikan yang merupakan asas bagi menghasilkan sesuatu kajian ilmiah.

Ucapan terima kasih juga kepada seluruh pensyarah Jabatan Pentadbiran Dan Politik, Fakulti Ekonomi Dan Pentadbiran yang pernah mengajar penyelidik disamping memberi sumbangan idea terhadap penulisan ini. Juga diucapkan terima kasih kepada Tuan Hj Mohd Rizzal selaku Pengurus Kualiti Tabung Haji, pegawai-pegawai kualiti di Tabung Haji serta seluruh kakitangan Tabung Haji dan para responden yang telah sudi memberikan kerjasama kepada penulis dalam menyediakan bahan untuk kajian ini.

Akhir sekali ucapan jutaan terima kasih buat suami tersayang Mahyudin Masran di atas kesabaran beliau membantu dan memberi dorongan kepada penulis dalam menghasilkan kajian tersebut. Juga tidak lupa kepada kedua ibubapa, mertua dan seluruh ahli keluarga penulis serta rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberi semangat kepada penulis dalam menyiapkan kajian ini. Penulis mendoakan semoga kita semua sentiasa hidup dibawah rahmat dan naungan ilahi sepanjang hayat.

Sekian.

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
Abstrak	i
Penghargaan	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Lampiran	vii
BAB SATU	
PENGENALAN KEPADA KAJIAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Definisi Konsep Keberkesanan	6
1.4 Definisi Kualiti, Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dan Kualiti Perkhidmatan	7
1.4.1 Definisi Kualiti Dari Segi Bahasa Dan Pakar Kualiti Antarabangsa	7
1.4.2 Definisi Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	9
1.4.3 Defisini Perkhidmatan dan Kualiti Perkhidmatan	11
1.5 Objektif Kajian	14
1.6 Kepentingan Kajian	14
1.7 Skop Kajian	15
1.8 Penyusunan Bab	16
BAB DUA	
LATAR BELAKANG TQM	
2.1 Pengenalan	18
2.2 Sejarah Perkembangan TQM	18

2.3	Ciri-ciri TQM	21
2.3.1	Mengutamakan Pelanggan	21
2.3.2	Penambahbaikan Berterusan	22
2.3.3	Penglibatan Semua Kakitangan	25
2.4	Prinsip-prinsip yang menyokong kejayaan TQM	26
2.4.1	Sokongan Pengurusan Atasan	26
2.4.2	Perancangan Strategik Kualiti	28
2.4.3	Latihan Dan Pengiktirafan	30
2.4.4	Kerja Berpasukan	31
2.4.5	Pengukuran Prestasi	33
2.4.6	Kepastian Kualiti	35
2.5	Hubungan TQM Dengan Sumber Manusia	36

BAB TIGA
KAJIAN LEPAS DAN KAEDAH PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	40
3.2	Kajian Lepas	41
3.3	Kaedah Penyelidikan	48
3.3.1	Pengumpulan Data	48
3.3.2	Persampelan Dan Soalselidik	49
3.3.3	Pengukuran Data	53

BAB EMPAT
KAJIAN KES

4.1	Pengenalan	58
4.2	Jenis Perkhidmatan Tabung Haji	60
4.3	Organisasi Pentadbiran Tabung Haji	61
4.4	TQM di Tabung Haji	63
4.4.1	Mewujudkan Struktur Pengurusan Kualiti Tabung Haji	66
4.4.2	Mewujudkan Cawangan Kualiti	66
4.4.3	Menggubal Misi Koperat Tabung Haji	67

4.4.4	Mewujudkan Dasar Kualiti Tabung Haji	68
4.4.5	Menggubal Nilai Dan Etika Kerja Tabung Haji	68
4.4.6	Menggubal Piagam Pelanggan	69
4.5	Program-program Kualiti Di Bawah TQM	69
4.5.1	Amalan 5S	70
4.5.2	Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja	71
4.5.3	Benchmarking	73
4.5.4	ISO 9000	73
4.5.5	Kursus Khas TQM	74
4.5.6	Anugerah Kualiti	75
4.5.7	Ceramah Kualiti	76
4.5.8	Minggu Kualiti	76
4.6	Program Pengawalan Kualiti Di Tabung Haji	77
BAB LIMA		
ANALISIS DATA		
5.1	Pengenalan	79
5.2	Profail Pelanggan Tabung Haji	80
5.3	Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Tabung Haji	85
5.4	Analisi Perkaitan Antara Latar Belakang Pelanggan Tabung Haji Dengan Persepsi Mereka Terhadap Kualiti Perkhidmatan Tabung Haji	93
5.5	Profail Kakitangan Tabung Haji	98
5.6	Analisis Kualiti Perkhidmatan Kakitangan Tabung Haji	101
5.6.1	Tingkat Mutu Kerja Kakitangan Tabung Haji	102
5.6.2	Kepuasan Kakitangan Tabung Haji Terhadap Majikan	107
5.7	Analisis Perkaitan Antara Latar Belakang Kakitangan Tabung Haji Dengan Tingkat Mutu Kerja Dan Kepuasan Mereka Terhadap Majikan	109
5.8	Keberkesanan Program TQM Di Tabung Haji	113
5.8.1	Persepsi Pelanggan	114
5.8.2	Prestasi Kakitangan Tabung Haji	117

BAB ENAM
RUMUSAN DAN CADANGAN

6.1	Pengenalan	121
6.2	Rumusan	121
6.3	Cadangan	127
6.4	Kajian Di Masa Hadapan	129
6.5	Penutup	130

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A - Carta Organisasi Tabung Haji
- Lampiran B - Carta Program TQM Di TH
- Lampiran C1 - Borang Soalselidik Pelanggan TH
- Lampiran C2 - Borang Soalselidik Kakitangan TH