

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.