

## BAB II

### PENUBUHAN QCC DI MALAYSIA

Sebelum membincangkan penubuhan QCC di Malaysia, satu tinjauan sejarah QCC di Eropah dan Amerika serta Jepun diberi perhatian.

#### Sejarah QCC Di Eropah dan Amerika

Istilah QCC lebih merupakan istilah khusus yang diwujudkan kepada kumpulan kawalan mutu negeri Jepun. Ini bermakna bahawa istilah QCC telah dipopularkan oleh negara Jepun mulai tahun 1962. Zaman sebelum tahun 1962, bolehlah dianggap sebagai zaman permulaan pencetusan idea QCC di dunia baik di negara Barat mahupun di Timur. Program yang melibatkan para pekerja di dalam mengemukakan idea-idea untuk memajukan organisasi sudah wujud di syarikat Zeiss, Jerman, semenjak tahun 1890-an lagi.<sup>1</sup> Program penyertaan pekerja di dalam proses membuat keputusan syarikat mempunyai ciri-ciri yang hampir sama dengan QCC di Jepun. Terdapat dua ciri-ciri yang dikira hampir sama dengan aktiviti kumpulan QCC di Jepun.<sup>2</sup> Pertamanya, wujud kegiatan berkumpulan dan ahli-ahli kumpulan

---

<sup>1</sup>Peter F. Drucker, *Management, Tasks, Responsibilities, Practices*, New York, Harper and Row, 1974, m.s. 259.

<sup>2</sup>Sud Ingle, *Quality Master Guide*, New Jersey, Prentice Hall, 1982, m.s. 6-8.

telah membincangkan masalah-masalah berkaitan dengan kerja mereka. Keduanya, ahli-ahli kumpulan juga telah mencari jalan penyelesaian setelah disiasat punca masalah.

Di Amerika Syarikat pula, kesedaran mengenai kepentingan peningkatan kualiti telah diasaskan oleh Dr. W.A. Shewhart.<sup>3</sup> Beliau merupakan tokoh statistik Amerika yang mengasaskan konsep Kawalan Mutu Secara Statistik (*Statistical Quality Control, SQC*). Pada tahun 1930-an, beliau telah mencipta Carta Kawalan (*Control Chart*) sebagai salah satu mekanisme untuk mengawal mutu di dalam sesebuah organisasi. Sud Ingle menganggap zaman ini sebagai kewujudan kumpulan informal (*informal circles*) di Amerika dan kebangkitan kesedaran SQC di Amerika.<sup>4</sup> Walt Disney merupakan salah seorang tokoh usahawan terkemuka di Amerika Syarikat yang turut serta mengamalkan konsep penyertaan pekerja di dalam peningkatan kualiti semenjak tahun 1940-an lagi. Beliau telah mengatur pertemuan yang tidak rasmi dengan para pekerjanya. Di dalam pertemuan inilah beliau mendapat idea-idea cadangan yang baik dan berasas mengenai masa depan syarikatnya:

An early user or employee participation in management decisions was Walt Disney. He asked employees at all levels to inspect his plans for coming Disney attractions and to comment

---

<sup>3</sup>Kaoru Ishikawa, *What Is Total Quality Control? The Japanese Way*, trans, David J. Lu, New York, Prentice Hall, 1984, m.s. 14-16.

<sup>4</sup>Sud Ingle, op. cit., m.s. 14-16.

on them. On one occasion, a Janitor made a suggestion that resulted in the complete redesign of an early Disney public attraction".<sup>5</sup>

Kemudian pada penghujung tahun 1950-an, Sidney Rubenstein telah memulakan program yang dikenali sebagai sistem pengurusan secara penyertaan bersama di syarikat Chrysler dan General Motors.<sup>6</sup> Konsep ini didasarkan kepada konsep barat, 'participative management'. Setiap pekerja yang terlibat di dalam program ini akan diajar mengenai, konsep-konsep penyelesaian masalah secara penyertaan, mengkaji masalah di dalam kumpulan, menyusun maklumat, strategi-strategi untuk merancang proses apabila ditentukan produk utama, untuk memahami dan mengawal proses dan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang berorientasikan maklumat. Mereka juga diajar mengenai pusingan penyelesaian masalah dan kajian kos serta contoh-contoh yang berkaitan dengannya.<sup>7</sup> Richard H. Hall mentafsirkan 'participative management' ini :

Participative management which means that subordinates were consulted in regard to decisions that affect them ....<sup>8</sup>

<sup>5</sup>Texas Instrument, "Effectiveness Team Programme", Team Leaders Manual Human Resources Development Equipment Group, USA, 1984, m.s. 5.

<sup>6</sup>Sud Ingle, op. cit., m.s. 8-9.

<sup>7</sup>Ibid., m.s. 8-9.

<sup>8</sup>Richard H. Hall, *Organisation: Structures, Processes and Outcomes*, New Jersey, Prentice Hall, 1987, m.s. 91.

Walaupun idea dan konsep berkaitan QCC bermula di Eropah namun QCC tidaklah begitu popular di Eropah dan Amerika pada tahun 1950-an dan 1960-an. Keadaan ini berlaku disebabkan idea-idea daripada pekerja-pekerja tidak mendapat perhatian yang sepenuhnya dari pihak pengurusan. Pihak pengurusan Barat lebih suka mengamalkan konsep pengurusan secara objektif iaitu *Management By Objective* (MBO). Robert A. Baron menterjemahkan MBO sebagai:

A technique of Organisational Development in which supervisors and their subordinates agree upon specific goals and steps for reaching them.<sup>9</sup>

Dr. Williams Edward Deming salah seorang pakar Kawalan Kualiti (QC) Amerika Syarikat menganggap bahawa salah satu punca utama yang menyebabkan kegagalan QCC di Barat adalah kerana wujudnya sistem birokrasi (*redtape*) yang begitu menebal sekali di dalam pentadbiran organisasi Barat.<sup>10</sup> Dalam pada itu, beliau berpendapat bahawa konsep MBO yang telah diamalkan oleh pentadbiran harian industri Barat menyukarkan pertumbuhan dan kemajuan program QCC di Barat.<sup>11</sup> Pihak pengurusan di Barat juga

<sup>9</sup>Robert A. Baron, *Behaviour In Organisation*, Massachussets, Allyn and Bacon Inc., 1986, m.s. 506.

<sup>10</sup>N.Logothetis, *Managing For Total Quality*, United Kingdom, Prentice Hall, 1992, m.s. 77-79.

<sup>11</sup>Dr. Cox, "Quality and Reliability: Some Recent Developments and Historical Perspective", *Journal of the Operational Research Society*, Vol. 41, No. 2, Feb., 1990, m.s. 95-101.

lebih mempercayai dan meyakini keupayaan dan kebolehan para pengurus di dalam mentadbir dan membuat keputusan berkaitan dengan tugas-tugas harian dan mengatasi masalah-masalah organisasi. Ini bermakna bahawa pengalaman kerja dan idea-idea yang baik dan bernas daripada pekerja-pekerja bawahan untuk membantu meningkatkan prestasi dan produktiviti mereka tidak diambil perhatian oleh pihak pengurusan. Dalam konteks ini, Pat Haggerty, Pengerusi Lembaga Pengarah Texas Instrument, Amerika Syarikat menganggap bahawa pekerja merupakan aset utama dan menentukan kemajuan organisasi. Kepimpinan yang tidak mempunyai sensitiviti terhadap keupayaan para pekerja di dalam memajukan organisasi adalah merupakan satu kerugian yang besar, katanya:

There is probably no greater waste in industry today than that of willing employees prevented by insensitive leadership from applying their energies and ambitions in the interest of the companies for which they work.<sup>12</sup>

Mike Robson mengatakan bahawa terdapat lima punca-punca utama kegagalan QCC di negara-negara Eropah, Amerika dan Kanada.<sup>13</sup> Pertamanya, tidak menyediakan organisasi dengan perubahan di segi sistem pengurusan otokratik kepada penyertaan bersama. Keduanya, proses menyelesaikan masalah QCC tidak menjadi sebahagian daripada strategi

<sup>12</sup>Texas Instrument, op.cit., m.s. 10. Lihat juga, R.C. Jacobs, "The Importance of Team Building In A High-Tech Environment", European Industrial Training, vol. 12, no. 4, 1988, m.s. 10-16.

<sup>13</sup>Mike Robson, *Quality Circle In Action*, England, Gower Publishing, 1984, m.s. 163-167. Lihat juga, Jerry Bowles, "Is American Management Really Committed to Quality", Management Review, April 1992, m.s. 42 - 45.

korporat organisasi. Ketiganya, diagnosis yang lemah di mana fokus utama QCC adalah mengenal pasti tanda-tanda masalah dan bukannya punca-punca utama masalah. Keempatnya pemilihan keutamaan masalah tidak secara berdisiplin di mana masalah utama datangnya dari ahli-ahli QCC yang paling berpengaruh dan bukannya hasil analisis dan kajian terperinci kumpulan. Akhirnya, tiada intergrasi konsep QCC di dalam kesemua tahap komunikasi di dalam organisasi.

### **Sejarah Awal QCC di Jepun**

Idea formal mengenai QCC belum lagi wujud di Barat. Di Barat sendiri sekitar tahun 1949, tidak wujud aktiviti QCC secara formal di dalam organisasi-organisasi mereka. Apa yang dimaksudkan formal di sini ialah kewujudan struktur dan organisasi QCC yang formal di dalam sesuatu organisasi. Struktur dan organisasi ini adalah menggambarkan bahawa QCC bergerak secara sepadu di dalam program peningkatan kualiti sesuatu organisasi. Struktur formal QCC termasuklah wujudnya Jawatankuasa Pemandu Induk QCC (*Steering Committee*) yang akan merancang, menggubal polisi dan mengawasi perjalanan program QCC. Sekretariat QCC pula bertanggungjawab di dalam mentadbir program QCC dan memberikan latihan kepada fasilitator, ketua kumpulan dan ahli-ahli kumpulan QCC. Struktur formal ini hanyalah wujud pada tahun 1962 sewaktu JUSE berperanan sebagai Jawatankuasa Pemandu Induk dan Sekretariat Induk kepada perjalanan QCC

di seluruh Jepun. Justeru itu, sejarah QCC bermakna sejarah permulaan QCC di Jepun dan bukannya di Barat (termasuk Amerika).

Di Barat, sebelum tahun 1962 lebih merupakan sejarah pengenalan kualiti di dalam industri-industri. Kejayaan Jepun di dalam memperkenalkan konsep QCC berbanding dengan negara Barat telah diukur oleh penulis Sud Ingle seperti katanya :

The same thing can be said about Quality Circles. Although the basic idea originated in the United States, the right combination of factors existed only in Japan. The seeds planted by the American were accepted by the Japanese and nourished to the fullest extent.<sup>14</sup>

Dalam konteks QCC (1962-1980), Jepun telah membawa mesej dan idea baru iaitu menghasilkan produk yang berkualiti dan menjadikan Asia sebagai negara perindustrian yang maju dan menghasilkan barang keluaran yang berkualiti tinggi. Inilah wawasan yang telah dibawa oleh negara Jepun untuk diteladani oleh negara-negara Asia supaya dapat menyaangi negara-negara Barat dari segi penghasilan produk yang berkualiti tinggi. Dr. Joseph M. Juran, di dalam ucapannya di Jepun pada tahun 1966 telah mengakui

---

<sup>14</sup>Sud Ingle, *op.cit.*, m.s. 13.Kejayaan Jepun di dalam mempraktikkan QCC boleh dilihat, "Japanese Business Methods", *The Economist*, April 4, 1992, m.s. 19-22. Lihat juga, Takashi Kawatani, "Negotiating With the Japanese", *Banker's Journal*, Malaysia, Disember, 1991, m.s. 29-30. Lihat juga, Dr. Chandra Muzaffar, "Japan's Path Towards Industrialisation", *Bankers Journal*, Malaysia, Disember 1991, m.s. 26-28. Lihat juga, "The Japanese Way", *The Banker*, Januari 1991.

mengenai kesungguhan negara Jepun untuk mengatasi negara-negara Barat dari segi kualiti produknya.<sup>15</sup>

Apabila membincangkan sejarah QCC di Jepun, nama Dr. Kaoru Ishikawa seringkali disebut sebagai bapak QCC di Jepun kerana mengasas program ini di negaranya.<sup>16</sup> Beliau dilahirkan di dalam tahun 1915 dan berasal daripada keluarga golongan industrialis. Bapanya merupakan presiden pertama Persekutuan Persatuan-Persatuan Ekonomi Jepun (*Keidanren*). Dr. Ishikawa mendapat Ijazah Kedoktoran kimia bahan dari Universiti Tokyo pada tahun 1939. Beliau kemudiannya menjadi Profesor Kejuruteraan di Universiti Tokyo pada tahun 1947. Di universiti inilah beliau mulai mengambil perhatian yang serius terhadap kepentingan kaedah-kaedah statistik. Pada tahun 1949, beliau telah terlibat di dalam Kumpulan Kajian QC, JUSE. Semenjak itu beliau bersama-sama dengan JUSE mempromosikan idea berkaitan dengan QC dan SQC kepada organisasi-organisasi Jepun. Hasil inisiatif beliaulah QCC diperkenalkan di Jepun pada tahun 1962.

Profesor Ishikawa mengatakan bahawa terdapat tiga peringkat di dalam pelaksanaan QCC di Jepun.<sup>17</sup> Tahap pertama (1946-1950) iaitu tahap kajian dan penyelidikan. Pada tahap inilah JUSE telah ditubuhkan. JUSE

---

<sup>15</sup>Donald L. Dewar, *The Quality Circle Guide To Participative Management*, New Jersey, Prentice Hall, 1984, m.s. 5-6.

<sup>16</sup>N. Logothetis, op. cit., m.s. 95-96.

<sup>17</sup>QC Circle Koryo, Tokyo, QC Circle HQ, JUSE, 1970, m.s. 7.

merupakan sebuah organisasi yang berperanan besar di dalam mengumpul maklumat yang standard, menentukan strategi dan pendidikan yang berkaitan dengan kualiti. Pada tahun 1949, *Quality Control Research Group* telah ditubuhkan oleh JUSE untuk membuat kajian mengenai aktiviti QC di Amerika Syarikat. Hasil dari inisiatif JUSE di dalam mempromosikan idea berkaitan kualiti di dalam organisasi-organisasi Jepun telah menyebabkan kerajaan Jepun menjadikan kualiti sebagai matlamat utama negara dan penubuhan *Japanese Industrial Standard*, JIS. JIS berfungsi sebagai sebuah agensi nasional kerajaan di dalam mengawal kualiti setiap industri Jepun sebelum hasil-hasil produk dalam negeri dieksport ke luar negeri.<sup>18</sup> Di tahap inilah JIS mempertingkatkan kempen amalan SQC di dalam industri Jepun.

Tahap kedua (1950-1954) merupakan tahap Kawalan Mutu Secara Statistik (SQC), pengenalannya, asimilasi dan penyibaran luas di segi penggunaannya dan termasuklah salah guna kaedah statistik di kalangan para Jurutera. Dr. William Edward Deming tiba ke Jepun dan memperkenalkan SQC. Deming telah mengajar “Statistical Process Control” kepada eksekutif-eksekutif kanan Jepun pada tahun 1950.<sup>19</sup> Beliau bolehlah dianggap sebagai tokoh yang telah mempelopori konsep kualiti di negara Jepun secara aplikasi SQC di dalam industri-industri Jepun.<sup>20</sup> Seminar mengenai SQC telah

<sup>18</sup>Sud Ingle, op.cit., m.s. 16-17.

<sup>19</sup>N.Logothetis, op.cit., m.s. 27-29.

<sup>20</sup>Ibid.

diberikan kepada 50 eksekutif kanan Jepun pada bulan Julai 1950 dan berjalan selama lapan hari. Rangka Seminar adalah berkaitan dengan kaedah PDCA, *Plan, Do, Chek and Action* (merancang, melaksana, memeriksa dan bertindak). Kaedah ini juga disebut sebagai carta PDCA ataupun Pusingan Deming (*Deming Wheel or Cycle*). Carta PDCA berkaitan dengan rekabentuk, pengeluaran, jualan, ukur dan merekabentuk semula produk demi untuk mempertingkatkan kualiti. Peserta-peserta seminar juga mempelajari kepentingan penyebaran di dalam statistik dan kawalan proses melalui penggunaan carta kawalan dan cara-cara menggunakan carta kawalan.

Apa yang menariknya, di dalam Seminar SQC tersebut, Deming telah meniupkan semangat motivasi eksekutif-eksekutif Jepun mengenai potensi negara Jepun untuk mengeluarkan produk yang berkualiti. Dalam hal ini beliau menyatakan kualiti Jepun akan menjadi yang terbaik di dunia, bukannya kualiti yang paling buruk dan mereka dapat menukar fasa buatan Jepun dari keluaran bermutu rendah kepada kualiti yang tinggi.<sup>21</sup>

Tokoh kedua Amerika yang membimbing orang Jepun berkaitan kualiti ialah Dr. J.M. Juran. Beliau merupakan pakar QC dan terkenal dengan konsep “Juran’s Quality Trilogy” berkenaan dengan pengurusan kualiti.<sup>22</sup> Bagi beliau

---

<sup>21</sup> Joel E. Ross dan William C. Ross, *Japanese Quality Circle and Productivity*, Virginia, Prentice Hall, 1982, m.s. 10.

<sup>22</sup> N. Logothetis, op.cit., m.s. 62-77.

pengurusan kualiti terbahagi kepada tiga bahagian iaitu perancangan kualiti, kawalan kualiti dan kemajuan kualiti (*quality planning, quality control and quality improvement*). Juran tiba di Jepun pada tahun 1954 dan memberikan ceramah kepada pihak pengurusan Jepun di dalam Seminar Kawalan Mutu Menyeluruh (*Total Quality Management, TQM*). Konsep TQM diasaskan oleh Dr. Arman V. Feigenbaum pada tahun 1950 sewaktu bertugas sebagai Pengurus Kawalan Mutu, Syarikat General Electric, New York, Amerika Syarikat. Feigenbaum menyebut konsep TQM ini sebagai *Total Quality Control* (TQC) dan menterjemahkannya sebagai :

An effective system for integrating the quality development, quality maintenance and quality improvement efforts of the various groups in an organisation so as to enable production and service at the economical levels which allow for full customer satisfaction.<sup>23</sup>

Juran cuba mengubahsuai konsep QC dan SQC yang dikemukakan oleh Deming secara memberi tumpuan kepada kesepaduan fungsi dan amalan menyeluruh organisasi.<sup>24</sup> Maksud Juran, tugas mengawal kualiti adalah merupakan fungsi segenap lapisan masyarakat di dalam organisasi bermula daripada pihak pengurusan atasan sehingga ke pekerja bawahan. Program Kawalan Mutu ini juga perlulah dilaksanakan ke seluruh syarikat secara menyeluruh.

---

<sup>23</sup>Kaoru Ishikawa, op. cit., m.s. 90.

<sup>24</sup>Ibid.

Pada umumnya bolehlah dikatakan dalam sejarah awal QCC di Jepun di antara tahun 1949 sehingga 1954, Deming dan Juran berperanan besar di dalam menimbulkan kesedaran orang-orang Jepun mengenai kepentingan kualiti melalui program QC, SQC dan TQM. Deming mengemukakan falsafah, sedangkan Juran mengemukakan struktur khusus yang mana dapat membantu meningkatkan kesedaran kualiti.<sup>25</sup> Deming lebih menitikberatkan aspek pendidikan sedangkan Juran lebih menitikberatkan pelaksanaan sebenar.<sup>26</sup>

Tahap ketiga pelaksanaan QCC di Jepun (1954 - 1960) ialah tahap penggunaan QC secara sistematik. Pada tahap ini juga JUSE berperanan di dalam mempromosikan kursus QCC melalui televisyen Jepun pada tahun 1956. JUSE kemudiannya telah menerbitkan monograf berjudul “Teks berkaitan dengan kawalan mutu untuk para penyelia”, pada tahun 1960 dan ianya telah dijual kepada orang ramai. Pada tahun yang sama juga, kerajaan Jepun telah mengisytiharkan bulan November sebagai “Bulan Kualiti Kebangsaan” (*National Quality Month*). Pada bulan ini juga telah diadakan promosi terhadap kualiti melalui bendera-bendera “Q”, slogan-slogan kualiti, seminar-seminar dan konvensyen-konvensyen. Menjelang November 1961, JUSE telah menerbitkan satu isu khas berkaitan dengan SQC kepada para penyelia dan menganjurkan para penyelia Jepun mengadakan satu sesi perbincangan yang terbuka (*zadankai*) dan disertai oleh para penyelia dari

---

<sup>25</sup>N. Logothetis, op.cit., m.s. 77.

<sup>26</sup>Ibid.

pelbagai industri. Hasil dari pertemuan ini, lahirlah majalah “Gemb-to-QC” untuk para penyelia. Dalam isu yang pertama majalah ini yang telah diterbitkan pada April 1962, pihak JUSE telah meminta supaya ditubuhkan kumpulan QCC. Pada tahun yang sama JUSE bertindak sebagai ibu pejabat Program QCC. Kumpulan QCC yang pertama didaftarkan dengan Ibu pejabat Program QCC ialah Kumpulan Matsuyama Carrier Equipment daripada Perbadanan Telefon dan Telegraf Jepun pada Mei 1962. Untuk meningkatkan lagi minat kumpulan-kumpulan QCC untuk bergerak secara aktif dan menyiapkan projek mereka, maka pihak JUSE telah mengadakan Konvensyen QCC yang pertama di Sendai, utara Jepun pada tahun 1963. Tiga tahun kemudiannya iaitu pada April 1965 terdapat 3,750 kumpulan QCC yang berdaftar dengan JUSE. Menjelang tahun 1967 sudah terdapat sebanyak 10,000 buah kumpulan QCC yang berdaftar dengan JUSE. Pada tahun 1970 sudah terdapat sebanyak setengah juta kumpulan QCC dengan keahlian sebanyak 6 juta orang. Pada tahun 1983, sudah terdapat sebanyak 1 juta kumpulan QCC di Jepun.<sup>27</sup>

Pada umumnya bolehlah dikatakan bahawa falsafah kualiti diimport oleh orang-orang Jepun dari Amerika Syarikat. Deming dan Juran merupakan tokoh pelopor gerakan kualiti di Jepun. Dr. Ishikawa dengan kerjasama JUSE berperanan besar di dalam mempromosikan program QCC. Apa yang pastinya, pihak kerajaan dan seluruh masyarakat adalah begitu serius dan

---

<sup>27</sup>Kaoru Ishikawa, op.cit., m.s. 21.

iltizam terhadap program QCC. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen ini ialah persoalan kelangsungan hidup (*survival*) negara Jepun dalam menghadapi persaingan produk-produk dan globalisasi ekonomi. Jadi mahu tidak mahu untuk terus hidup, mereka sudah tiada lagi dapat berkompromi soal kualiti.

Kerajaan Jepun memberi komitmen menyeluruh bagi menjayakan program QCC. Faktor ini juga menjadi penentu kejayaan program QCC di Jepun. Komitmen kerajaan ternyata dengan adanya Anugerah Deming, suatu anugerah yang diberikan pengiktirafan peringkat kebangsaan bagi organisasi yang mencapai tahap kualiti dan produktiviti yang tinggi di Jepun.

### **Penubuhan QCC Di Malaysia**

Kejayaan QCC di Jepun telah menarik minat banyak negara di dunia untuk menilai dan memulakan program ini. Amerika Syarikat, Brazil, Sweden, Denmark, Belgium dan Belanda telah melaksanakan program QCC pada tahun 1970-an.<sup>28</sup> Negara-negara di Asia Tenggara seperti Filipina, Thailand, Indonesia, Singapura dan Malaysia telah mengadakan program QCC pada awal tahun 1980-an.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>Sud Ingle, op.cit., m.s. 14.

<sup>29</sup>Ibid.

QCC adalah satu konsep pengurusan baru yang dilaksanakan dalam perkhidmatan awam di Malaysia pada tahun 1980. Konsep ini mula dikenali melalui polisi kerajaan Malaysia pandang ke timur. Kerajaan berhasrat mempertingkatkan lagi mutu dan prestasi di dalam perkhidmatan, khususnya dalam bidang teknik dan cara bekerja serta etika kerja. Ekoran perubahan polisi ini beberapa badan pertubuhan dan jabatan telah menganjurkan seminar ke arah memenuhi hasrat tersebut. Antara agensi kerajaan yang terlibat secara langsung di dalam menyusun program sebegini ialah Institut Tadbiran Awan Negara (INTAN) dan Pusat Daya Pengeluaran Negara (PDPN).

INTAN berperanan di dalam memperkembangkan program QCC di dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia. INTAN memperkenalkan kumpulan QCC ini sebagai Kumpulan Meningkat Mutu Kerja (KMK). Dari segi sejarah pengenalan program KMK di sektor awam bermula dengan pelancaran Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad, Perdana Menteri Malaysia pada tahun 1981. Pada bulan Ogos 1982, pihak INTAN telah menganjurkan seminar pengurusan bertujuan untuk memperkenalkan konsep KMK kepada pegawai-pegawai tinggi kerajaan. Pada bulan Mac 1983 pula, Datuk Abdullah Haji Ahmad Badawi, Menteri di Jabatan Perdana Menteri telah melancarkan secara rasminya program KMK bagi sektor perkhidmatan awam. Selepas pelancaran ini, pihak INTAN telah mengendalikan kursus fasilitator KMK yang pertama pada 14hb Mac sehingga 28hb Mac 1983. Selepas kursus ini pihak INTAN telah menganjurkan suatu sesi khas persembahan pengurusan

(persembahan projek-projek kumpulan, yang disertai oleh dua buah kumpulan KMK dan perkhidmatan awam Singapura). Sesi persembahan khas ini dihadiri oleh 500 orang pegawai kanan kerajaan. Pada bulan Oktober 1984, pihak INTAN pula telah menganjurkan konvensyen pertama KMK dalam sektor awam Malaysia. Ini diikuti dengan penyertaan tiga buah kumpulan KMK menyertai konvensyen kebangsaan yang pertama anjuran PD PN pada bulan November 1984.<sup>30</sup>

Sebuah lagi organisasi yang membantu memperkembangkan program QCC di Malaysia ialah PD PN. Pada bulan Oktober 1983, PD PN telah menubuhkan Urusetia QCC di ibu pejabat PD PN, di Petaling Jaya. Urusetia ini berfungsi sebagai urusetia kegiatan QCC di dalam organisasi-organisasi swasta di Malaysia. Di antara tujuan urusetia ini ialah mengamalkan, menggerak dan menguruskan kegiatan QCC. Urusetia ini bertujuan untuk memberi latihan kepada anggota-anggota organisasi di dalam pembentukan kegiatan QCC dan menyebarkan maklumat dan pengetahuan berkenaan dengan kegiatan tersebut. Urusetia ini juga berfungsi di dalam memberi khidmat perundingan di dalam QCC dan kegiatan sepertinya serta berkhidmat sebagai badan penyelaras dan pendaftar bagi QCC pada peringkat negara. Urusertia ini turut memberi khidmat yang bersangkutan dengan tujuan QCC

---

<sup>30</sup>Zakaria Ahmad, *Pelaksanaan Kumpulan Meningat Mutu Kerja Di Dalam Perkhidmatan Awam, Kuala Lumpur, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), 1983, m.s. 1-4.*

untuk berkembang dengan sihat sama ada pada peringkat kebangsaan mahupun pada peringkat antarabangsa.

Sebuah jawatankuasa khas telah ditubuhkan pada 12hb Oktober 1983 bertujuan untuk menasihati Urusetia QCC di PDPN. Jawatankuasa ini dianggotai oleh INTAN, Fakulti Ekonomi Universiti Malaya, Kongres Kesatuan Sekerja Malaysia (*Malaysian Trades Union Congress*, MTUC), Kesatuan Sekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (*The Congress of Unions of Employees In The Public And Civil Services*, CEUPAC), Persekutuan Majikan-majikan Malaysia (*Malaysia Employer Federation*, MEF), Institut Kejuruteraan Malaysia, Institut Kawalan Mutu Malaysia, Goodyear Malaysia Berhad, Syarikat Matsushita Elektrik Malaysia Sendirian Berhad, Selangor Pewter Malaysia Sendirian Berhad, Hewlett Packard (M) Sendirian Berhad dan Dunlop Malaysia Berhad.<sup>31</sup>

Pihak PDPN telah menganjurkan Konvensyen QCC Peringkat Kebangsaan yang pertama pada bulan November 1984. Di dalam konvensyen ini kumpulan-kumpulan QCC di sektor swasta akan bersaing dengan kumpulan KMK dari sektor awam. Hasil dari inisiatif PDPN dan INTAN maka program QCC telah mulai dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan dan organisasi-organisasi swasta.

---

<sup>31</sup>Buku Program, Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993, Kuala Lumpur, Kuala Lumpur Hilton, 1hb - 2hb Julai 1993, anjuran bersama PDPN dan INTAN.

Pada umumnya bolehlah dikatakan bahawa program QCC mula-mula diperkenalkan oleh pihak INTAN dan PDPN pada tahun 1982. Tahun 1983 pula bolehlah dianggap sebagai permulaan perkembangan program QCC di Malaysia dengan wujudnya Urusetia QCC di INTAN dan PDPN.<sup>32</sup>

### **QCC Dalam Syarikat Di Malaysia**

Walaupun QCC mula diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1982 oleh INTAN dan PDPN, namun sudah terdapat beberapa buah organisasi swasta yang telah mengadakan program QCC pada ketika itu. Keadaan ini lebih ketara bagi syarikat-syarikat yang mempunyai syarikat induk yang berpusat di luar negeri. Syarikat-syarikat kategori ini telah mendapat bantuan teknikal dan kepakaran dari syarikat induk mereka di dalam membuat perancangan latihan dan penyeliaan program QCC. Antaranya ialah syarikat Matsushita dan syarikat Motorola di Sungai Way, Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan serta Texas Instruments di Hulu Kelang, Selangor Darul Ehsan.

Program QCC bermula di Matsushita Industrial Corporation Sendirian Berhad (MAICO) pada tahun 1980 lagi, selepas konsep QCC dan rancangan-rancangan pelaksanaan QCC diperkenalkan kepada pihak pengurusan

---

<sup>32</sup>Ruslan Khatib, QCC Challenges and Prospects, kertas kerja yang dibentangkan semasa Konvensyen Kebangsaan QCC, 1983, Kuala Lumpur, anjuran PDPN.

pertengahan dan pengurusan atasan syarikat tersebut.<sup>33</sup> MAICO ditubuhkan di Malaysia pada tahun 1972 dan merupakan pengeluar barang elektrik utama negara. Program QCCnya mendapat sokongan penuh daripada pihak pengurusan di Jepun. QCC pula merupakan program utama di kalangan para pekerja di dalam meningkatkan produktiviti serta mutu barang keluaran Matsushita. Sokongan dan penglibatan pihak pengurusannya di Malaysia di dalam mengemudi dan menggerakkan program QCC menyebabkan ia dapat berjalan dengan baik sekali di Matsushita.<sup>34</sup> Dalam pada itu para pekerja mempunyai minat yang mendalam terhadap aktiviti QCC. Kombinasi dari sokongan pihak pengurusan dan minat yang ada di kalangan pekerja telah menyebabkan QCC berkembang dengan pesat sekali dalam syarikat ini.<sup>35</sup> Sekitar tahun 1983 sudah terdapat hampir 100 buah kumpulan QCC di syarikat tersebut.<sup>36</sup> Kejayaan QCC di Matsushita dapatlah diperhatikan apabila syarikat ini seringkali menujarai persembahan projek kumpulan di dalam Konvensyen Kebangsaan QCC anjuran PDPN pada tahun 1984, 1985 dan 1986.

<sup>33</sup>Lim Hock Seng, Seeing Through MAICO's Experience in Competitions, kertas kerja yang dibentangkan semasa Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993, Kuala Lumpur, KL Hilton, 1hb - 2hb Julai 1993.

<sup>34</sup>Temubual dengan Encik Ramli Abu Hasan, bekas koordinator QCC, MAICO, pada 2hb Julai 1993, semasa Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993.

<sup>35</sup>Ibid.

<sup>36</sup>Temubual dengan Encik Ramli Abu Hassan, pada 8hb Disember 1992, semasa Konvensyen QCC Kebangsaan dan Seminar Pengurusan Kualiti 1992, di De Lima Resort Langkawi, Kedah Darul Aman.

Motorola juga merupakan salah sebuah organisasi yang aktif di dalam aktiviti QCC. Syarikat ini adalah sebuah kilang elektronik yang terletak di Zon Perdagangan Bebas, Sungai Way, Selangor Darul Ehsan. Aktiviti QCC berasal dari syarikat induk mereka di Amerika Syarikat. Di syarikat ini aktiviti QCC dikenali sebagai Program Pengurusan Secara Penyertaan Bersama (*Participative Management Programme*, PMP). Program ini adalah menyamai program QCC dan diasaskan oleh Pengarah Urusan Motorola pada tahun 1982 lagi. Untuk menunjukkan bahawa pihak pengurusan amat mengambil berat mengenai aktiviti PMP, maka ia telah dijadikan sebagai sebahagian daripada strategi korporat. Matlamat utama PMP adalah untuk melahirkan kakitangan yang mempunyai motivasi, kecekapan dan daya saing yang tinggi.<sup>37</sup> Ini akan membantu Motorola untuk meningkatkan produktiviti dan mutu barang keluaran mereka. Kumpulan-kumpulan QCC di Motorola juga seringkali menjadi juara di dalam Konvensyen Kebangsaan QCC anjuran PDPM pada tahun 1984, 1985 dan 1986.

Di Texas Instrument, Hulu Kelang, Selangor Darul Ehsan, juga wujud program QCC. Ia dikenali sebagai kumpulan yang berkesan (*Effectiveness Team*, ET). Program ET ini berasal dari Amerika Syarikat semenjak 1981 lagi dan kemudiannya telah diperkenalkan di Malaysia pada awal tahun 1984.<sup>38</sup>

<sup>37</sup>Laporan Latihan Sangkutan (*Attachment*) penulis di Motorola pada 25hb - 26hb Mei 1987. Dalam latihan ini, penulis sempat mengadakan temubual dengan Encik Kamarul Ariffin Haji Othman, pegawai QCC di Motorola pada 25hb Mei 1987.

<sup>38</sup>Effectiveness Teams: Team Leader Manual, Kuala Lumpur, Human Resources Development Equipment Group, Texas Instruments Malaysia, 1984, m.s. 11-16.

Bagi memulakan program ini, setiap pengurus diwajibkan supaya menandatangani piagam ET (*ET Charter*). Ini adalah bertujuan untuk memastikan bahawa mereka akan turut serta terlibat di dalam mempastikan kejayaan program ET ini. Dalam pada itu, mereka juga akan bertanggungjawab di atas perjalanan aktiviti ET. Sekiranya wujud kumpulan ET di jabatan mereka yang tidak aktif, maka mereka perlulah memberikan penerangan bertulis kepada pihak pengurusan tentang sebab kenapakah kumpulan itu tidak aktif. Ini menjadi suatu daya dorongan kepada ahli-ahli ET di mana mereka tahu bahawa pengurus mereka pasti akan mengambil berat mengenai aktiviti mereka.

Kesemua ketua kumpulan dan ahli-ahli kumpulan ET dimestikan menghadiri kursus khas ET. Sebuah Jawatankuasa Pemandu telah dibentuk untuk mengawasi perjalanan program ini.<sup>39</sup> Jawatankuasa ini bertanggungjawab di dalam menggubal dasar, merancang dan menyusun program latihan kepada ketua dan ahli kumpulan ET. Pada umumnya, bolehlah dikatakan bahawa kejayaan program QCC di ketiga-tiga syarikat tadi berpunca daripada sokongan penuh pihak pengurusan syarikat tersebut. Dalam pada itu pengalaman syarikat induk mereka di luar negeri memudahkan lagi perjalanan QCC di dalam syarikat-syarikat tersebut. Minat dan dorongan yang tinggi daripada pekerja-pekerja mereka turut serta membantu untuk

---

<sup>39</sup>Laporan Latihan Sangkutan (*Attachment*) penulis di Motorola pada 25hb - 26hb Mei 1987. Dalam latihan ini, penulis sempat mengadakan temubual dengan Encik Kamarul Ariffin Haji Othman, pegawai QCC di Motorola pada 26hb Mei 1987.

mempercepatkan proses penerimaan idea QCC dan amalan konsepnya di dalam kerja harian di syarikat-syarikat tadi.

Di Malaysia juga sudah wujud organisasi-organisasi tempatan yang tidak mempunyai syarikat induk di luar negeri, tetapi mempunyai aktiviti QCC mereka pada awal tahun 1980-an. Antaranya ialah Syarikat Penerbangan Malaysia (*Malaysian Airline System, MAS*), Perbadanan Kilang FELDA dan PETRONAS (*Petrolium Nasional Malaysia*). Selain daripada itu terdapat dua buah lagi organisasi yang aktif iaitu Lembaga Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA) dan Jabatan Kerja Raya (JKR).

MAS telah memperkenalkan program QCC pada awal tahun 1983. Untuk mendapatkan khidmat nasihat di segi perancangan, latihan dan penyediaan program ini maka pihak MAS telah menjemput pakar QCC dari JUSE Jepun. Salah seorang daripada pakar itu ialah Dr. Ishikawa, pengasas QCC Jepun. Selain daripada itu pihak MAS juga telah membentuk sebuah jawatankuasa khas untuk memastikan QCC dapat berfungsi dengan lancar sekali. Jawatankuasa ini dinamakan Majlis Kualiti dan dipengerusikan oleh Pengarah Urusan MAS pada ketika itu, Dato' Abdul Aziz. Bagi menunjukkan bahawa pihak pengurusan amat mengambil berat terhadap program QCC, maka Dato' Abdul Aziz sendiri telah mengadakan pertemuan, lawatan bahkan menghadiri sendiri mesyuarat QCC. Kesungguhan dan kepimpinan yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan MAS telah menyebabkan QCC

menjadi program yang paling popular dan berkembang pesat sekali sehingga mengakibatkan penubuhan kelab QCC.<sup>40</sup> Kelab QCC ini ditubuhkan sendiri oleh ahli-ahli QCC sebagai satu media untuk berbincang mengenai projek-projek QCC di samping mengadakan aktiviti sosial seperti sukan, lawatan dan hari keluarga sesama ahli-ahli kumpulan QCC. Sepertimana ketiga-tiga syarikat tadi (Maico, Motorola dan Texas Instruments) yang mendapat bantuan syarikat induk di luar negeri dan menjadi juara di dalam Konvensyen Kebangsaan QCC, MAS juga seringkali mencapai kejayaan di dalam konvensyen ini pada tahun 1985 dan 1986. Ini telah meningkatkan minat ahli-ahli QCC di MAS untuk berusaha ke arah kecemerlangan di segi perkhidmatan dan produktiviti.

Di Perbadanan Kilang FELDA juga wujud program QCC yang aktif. Sebuah Jawatankuasa Khas telah dibentuk untuk menggubal dasar dan menentukan strategi perancangan QCC di seluruh organisasi tersebut.<sup>41</sup> Jawatankuasa ini dikenali sebagai Jawatankuasa Pemandu Induk QCC dan diketuai oleh seorang Pegawai Kanan FELDA Kilang.<sup>42</sup> Bagi memastikan bahawa QCC merupakan program yang mendapat sokongan pihak pengurusan, maka satu arahan khas telah dikeluarkan oleh pihak pengurusan.

<sup>40</sup> QCC Report in MAS, QCC Secretariat MAS, Kuala Lumpur, 1984, m.s. 2.

<sup>41</sup> Taklimat daripada Pengurus Perbadanan FELDA yang menjadi Koordinator QCC semasa Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993, Kuala Lumpur, KL Hilton, 1hb - 2hb Julai 1993.

<sup>42</sup> Ibid.

Di dalam surat pekeliling khas ini semua jabatan dimestikan mempunyai sebuah kumpulan QCC. Keadaan ini telah menyebabkan QCC dapat bergerak dengan lancar sekali di organisasi tersebut. Program QCC bermula di organisasi tersebut semenjak tahun 1984 lagi.

QCC juga wujud di PETRONAS di mana latihan khas mengenai QCC telah diberikan kepada semua ketua kumpulan QCC. Pada tahun 1986, boleh dikatakan aktiviti QCC di PETRONAS adalah sangat aktif.<sup>43</sup> Hal ini jelas apabila terdapat beberapa buah kumpulan QCC telah mengambil bahagian di dalam konvensyen QCC peringkat antarabangsa pada tahun 1986.

Selain daripada itu Lembaga Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA) memulakan program KMK/QCCnya pada tahun 1984 dan setakat bulan September 1985 terdapat 12 buah kumpulan yang aktif.<sup>44</sup> Jabatan Kerja Raya (JKR) memulakan program QCC pada tahun 1984 dan JKR Terengganu misalnya setakat 1986 mempunyai 56 buah kumpulan.<sup>45</sup>

<sup>43</sup> Laporan Konvensyen QCC, Kuala Lumpur, PD PN, 1986.

<sup>44</sup> Pengalaman Pelaksanaan KMK/QCC: KEJORA, kertas kerja yang dibentangkan semasa Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993, Kuala Lumpur, KL Hilton, 1hb - 2hb Julai 1993.

<sup>45</sup> Raja Aziz Raja Ngah, Pengalaman Selaku Fasilitator Dalam Pelaksanaan Program Kumpulan Meningkat Mutu Kerja di Jabatan Kerja Raya Malaysia. Kertas kerja yang dibentangkan semasa Eksposisi Kualiti Kebangsaan 1993, Kuala Lumpur, KL Hilton, 1hb - 2hb Julai 1993.

Jika dilihat di segi prestasi QCC di syarikat yang mempunyai syarikat induk di luar negeri berbanding dengan syarikat ataupun organisasi tempatan (tanpa syarikat induk di luar negeri) maka prestasi syarikat-syarikat yang mempunyai syarikat induk di luar negeri adalah lebih aktif. Ini adalah berdasarkan kepada prestasi persembahan projek mereka semasa Konvensyen Kebangsaan QCC setiap tahun bermula dari 1984 sehingga 1986. Keadaan ini berlaku disebabkan kelebihan yang ada pada syarikat sebegini di mana pakar dari syarikat induk luar negeri mempunyai pengalaman yang luas di dalam mengendalikan program QCC. Kesilapan-kesilapan yang pernah mereka lalui sewaktu mula-mula memperkenalkan QCC dapatlah diatasi. Dalam pada itu, aktiviti QCC di mana ia mengandungi falsafah kemajuan secara berterusan (*continuous improvement*) merupakan budaya hidup (*culture*) dan budaya kerja setiap syarikat yang mempunyai syarikat induk di luar negeri. Ini adalah kerana mereka menghadapi persaingan yang hebat di dalam pasaran dunia (*global market*) jadi mahu tak mahu mereka perlulah mengekalkan dan seboleh-bolehnya meningkatkan mutu perkhidmatan dan produk mereka. Syarikat-syarikat tempatan pula tidaklah begitu menghadapi persaingan yang sehebat dengan persaingan pasaran dunia. Ini adalah kerana mereka hanyalah perlu bersaing dengan syarikat-syarikat tempatan. Cuma MAS dan PETRONAS perlu menghadapi persaingan peringkat antarabangsa, namun mereka sentiasa mendapat sokongan dan bantuan dari pihak kerajaan di segi pemasaran mereka. Syarikat-syarikat ini juga termasuk sebagai agensi perniagaan kerajaan meskipun ia merupakan organisasi swasta.

## **QCC Dalam Agensi/Institusi Kewangan**

Pada awal tahun 1980-an sudah terdapat beberapa buah institusi kewangan yang telah memperkenalkan program QCC. Antaranya ialah Bank Negara Malaysia (BNM), Malayan Banking Berhad (MBB) dan Malaysia Borneo Finance (MBF).

BNM mula-mula memperkenalkan program QCC di salah sebuah jabatannya iaitu Kilang Wang di Shah Alam, Selangor Darul Ehsan pada tahun 1984. Latihan QCC telah diberikan kepada ketua kumpulan dan ahli-ahli kumpulan. Apa yang menarik sekali mengenai QCC di sini ialah peranan pengurusan kilang wangnya yang begitu aktif di dalam menggerakkan aktiviti QCC. Beliau bertindak menjadi pensyarah utama kepada kesemua kursus dan latihan kumpulan serta mengadakan pertemuan serta perbincangan dengan ahli-ahli kumpulan. Kesungguhan beliau di dalam menjadikan QCC sebagai program utama jabatan beliau menyebabkan QCC bergerak dengan lancarnya.

Terdapat beberapa buah kumpulan dari jabatan beliau yang telah mencapai anugerah sebagai kumpulan yang terbaik semasa Konvensyen Kebangsaan QCC tahun 1985 dan 1986. Pengurus tersebut telah mengambil inisiatif sendiri untuk merangka polisi dan prosedur QCC dalam bentuk buku panduan. Buku panduan ini telah dijadikan sebagai manual bagi kumpulan QCC. Bagi meningkatkan minat ahli-ahli kumpulan supaya menyiapkan

projek mereka, maka beliau telah menganjurkan konvensyen tahunan peringkat Kilang Wang pada tahun 1986. Konvensyen ini telah menjadi sebagai salah satu dorongan kepada ahli-ahli kumpulan supaya memilih projek yang baik serta berusaha untuk menyiapkan projek mereka sebelum konvensyen diadakan. Dengan cara ini, maka wujudlah suasana perlumbaan untuk menyiapkan projek sebelum konvensyen bermula bagi membolehkan mereka bertanding di dalam konvensyen itu. Program QCC kemudiannya telah diperkenalkan kepada pegawai-pegawai dan kerani-kerani di jabatan-jabatan, ibu pejabat BNM, Kuala Lumpur pada tahun 1986.<sup>46</sup> Kelas-kelas khas mengenai QCC telah diadakan di ibu pejabat bank tersebut dan hasilnya wujudlah beberapa buah kumpulan QCC di ibu pejabat BNM.

Di MBB pula, program QCC telah dijalankan pada awal tahun 1984. Bagi menimbulkan motivasi dan minat ahli-ahli kumpulan QCC, maka satu anugerah khas telah disediakan kepada kumpulan QCC yang terbaik. Anugerah ini diberi nama, “The Maybank Innovative Idea and Performance Award” (Anugerah Idea Inovatif dan Prestasi Maybank). Jabatan Personel, ibu pejabat MBB, telah diberikan tugas untuk mengendalikan program QCC. Jabatan ini telah bertindak sebagai Sekretariat QCC dan bertanggungjawab di dalam menyusun program-program latihan QCC. Jabatan ini juga telah

---

<sup>46</sup> Temubual dengan Encik Abdul Latif Ahmad, Pengurus Kilang Wang, Bank Negara Malaysia pada bulan Julai 1986, semasa penulis melawat kilang tersebut.

menerbitkan sebuah majalah khas (*QCC Newsletter*) berkaitan QCC.<sup>47</sup> Di dalam majalah ini banyak dimuatkan laporan-laporan mengenai kemajuan kumpulan-kumpulan QCC dan artikel-artikel mengenai QCC serta produktiviti.

QCC juga wujud dan beroperasi di MBF, mulai tahun 1984. Jabatan Latihan menjadi Sekretariat QCC. Pengurus Latihan telah dilantik sebagai fasilitator dan penggerak utama program QCC. Sebuah jawatankuasa yang dinamakan Jawatankuasa Pemandu Induk QCC telah dibentuk dan dipengerusikan oleh Pengarah Urusan MBF sendiri dan dianggotai oleh semua ketua jabatan. Jawatankuasa ini bertanggungjawab di dalam menggubal polisi dan menentukan sistem pentadbiran penyeliaan QCC di seluruh syarikat kewangan tersebut. Kebanyakan kumpulan QCC di syarikat ini beroperasi di jabatan-jabatan di ibu pejabat MBF, Jalan Ampang, Kuala Lumpur.<sup>48</sup>

Pada awal tahun 1980-an, QCC menjadi popular di kalangan organisasi-organisasi di Malaysia. Kebanyakan program ini telah berjalan dengan lancarnya disebabkan wujudnya sokongan dan penglibatan yang gigih dari pihak pengurusannya. Dalam pada itu juga wujud Sekretariat QCC ataupun sebuah jabatan yang telah diberikan tugas khas untuk mengawasi dan

<sup>47</sup> QCC Bulletin, Vol. 2, No. 3, Kuala Lumpur, QCC Secretariat MBB, 1986, m.s. 3-6.

<sup>48</sup> Temubual dengan Encik Zulkifli Ismail, Pegawai QCC di MBF pada 4hb April 1988.

menyelia program QCC. Kewujudan Sekretariat QCC telah menyebabkan program ini digerakkan dengan lebih meluas lagi. Pertumbuhan dan perkembangan program QCC ini sudah pasti sedikit sebanyaknya telah dapat membantu organisasi-organisasi tersebut di dalam menerapkan budaya kerja ke arah peningkatan kualiti dan kecemerlangan. Program QCC ini juga dapat membantu organisasi-organisasi tadi di dalam meningkatkan produktiviti dan mutu barangang keluaran serta mutu perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan.