

# Wahana AKADEMIK

ISSN :1675-2414



JURNAL ■ UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA ■ CAWANGAN KEDAH ■ KAMPUS SUNGAI PETANI

Vol. 2 No. 1 ■ Jun 2003



- Addressing Metaphors and Symbols In An ESL Reading Comprehension Class.
- Corporate Financial Reporting : The Challenges In The New Millennium.
- Focussing On Teacher Talk In Motivating Students In The English Language Classroom At Universiti Teknologi MARA (UiTM).
- Genocide.
- How Can Three Dimensional Computing Inform The Industrial Design Process.
- Improving Mathematics Teaching And Learning.
- Kesedaran Pendidik Terhadap Elemen ISO 9000 — Kajian Awal Di Hulu Perak.
- Pembangunan Manusia Dari Perspektif Ekonomi Islam.
- Sistem Ekonomi Islam : Definisi, Falsafah Dan Masalah Asas Ekonomi.
- Ta'liq Agreement : A Proposal For Reformation.
- Extending Vocabulary The Fun Way.

*Hadiah*

**UiTM**  
**(KEDAH)**

ISSN 1675 — 2414





*Wahana*

# AKADEMIK



JURNAL ■ UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA ■ CAWANGAN KEDAH ■ KAMPUS SUNGAI PETANI

Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah  
Kampus Sungai Petani  
Peti Surat 187  
08400 Merbok  
KEDAH DARUL AMAN

# **WAHANA AKADEMIK**

*Jurnal*  
**Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah**  
**Kampus Sungai Petani**  
**Vol. 2, No. 1, Jun 2003**

## **JURNAL INI DITERBITKAN SEKALI DALAM SETAHUN**

Objektif utama jurnal ini diterbitkan ialah untuk menggalakkan kakitangan akademik menerbitkan penulisan ilmiah bagi menambah bahan bacaan yang meliputi ilmu dari pelbagai bidang. Selain itu, usaha ini dibuat agar budaya penulisan dapat dipupuk di kalangan kakitangan akademik sesuai dengan tarafnya sebagai sebuah universiti.

### **Diterbitkan oleh:**

Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah  
Kampus Sungai Petani  
Peti Surat 187  
08400 Merbok  
KEDAH DARUL AMAN

- © Hakcipta Terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian, artikel, ilustrasi, isi kandungan jurnal ini dalam apa-apa juga bentuk dan dengan apa cara pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau lain-lain tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada penerbit.

**JAWATANKUASA JURNAL AKADEMIK  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA CAWANGAN KEDAH  
KAMPUS SUNGAI PETANI**

**Penaung**

*Pengarah Kampus  
UiTM Cawangan Kedah  
Prof. Madya Dr. Zaliha Hj. Hussin*

**Penasihat**

*Timbalan Pengarah Kampus  
Bahagian Hal Ehwal Akademik  
Puan Zauyah Abd. Razak*

**Ketua Penyunting**

*Puan Wan Faizah Wan Abdullah*

**Penyunting**

*Puan Normala Ismail  
Puan Ho Chui Chui  
Puan Siti Salmah Abu Bakar  
Puan Noor Saliza Zainal  
Puan Maznah bt. Wan Omar  
Encik Francis Xavier a/l A.S. Rajoo  
Puan Angayar Kanni a/p Ramaiah  
Encil Abdul Latif Abdul Rahman*

**Pegawai Penerbitan**

*Puan Azizah Khasim*

**Editor Kerja**

*Puan Azizah Ismail*

## KANDUNGAN

Dari Ketua Penyunting	i
Addressing Metaphors and Symbols In An ESL Reading Comprehension Class	1
<i>Mak Kem Seng</i>	
Corporate Financial Reporting: The Challenges In The New Millennium	11
<i>Norasmila Awang</i> <i>Roshima Said</i>	
Focussing On Teacher Talk In Motivating Students In The English Language Classroom At Universiti Teknologi MARA (UiTM)	19
<i>Alauyah Johari</i>	
Genocide	31
<i>Mohamad Sabri Yusoh</i>	
How Can Three Dimensional Computing Inform The Industrial Design Process	41
<i>Shahriman Zainal Abidin</i>	
Improving Mathematics Teaching And Learning	48
<i>Wan Zulkipli Wan Salleh</i> <i>Wan Siti Esah Che Hussain</i>	
Kesedaran Pendidik Terhadap Elemen ISO 9000 – Kajian Awal Di Hulu Perak	56
<i>Sofiah Molek Lope Aman Shah</i> <i>Mohd Razif Ibrahim</i>	

Pembangunan Manusia Dari Perspektif Ekonomi Islam	67
<i>Noor Saliza Zainal</i>	
Sistem Ekonomi Islam: Definisi, Falsafah Dan Masalah Asas Ekonomi	74
<i>Normala Ismail</i>	
Ta'liq Agreement: A Proposal For Reformation	85
<i>Nor Fadzlina Nawi</i>	
Extending Vocabulary The Fun Way	99
<i>Ho Chui Chui</i>	

## **DARIPADA KETUA PENYUNTING**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Y.A.B. Dato' Seri Setia Di Raja Dato' Seri Syed Razak Syed Zain, Menteri Besar Kedah telah melakukan lawatan rasmi ke UiTM Cawangan Kedah pada 3 Julai 2003 yang lalu. Sempena lawatan beliau, Pengarah Kampus telah memberi taklimat mengenai kemajuan dan sumbangan UiTM Cawangan Kedah melalui penyelidikan dan perundingan terhadap negara khususnya negeri Kedah. Kata alu-aluan Y. Bhg. Dato' Naib Canselor UiTM dalam buku "UiTM Kedah Sepintas Lalu" sempena lawatan Menteri Besar Kedah telah menekankan peranan UiTM terhadap negara terutamanya dalam bidang penyelidikan dan perundingan untuk membantu kerajaan negeri bagi memajukan negeri masing-masing. Oleh itu, satu saluran perlu diwujudkan bagi mendokumentasikan hasil penyelidikan dan perundingan supaya ianya boleh dijadikan sumber rujukan oleh semua pihak yang berminat.

Justeru itu, UiTM Kedah telah menerbitkan jurnal akademik bertajuk 'Wahana Akademik' untuk menampung keperluan penerbitan tersebut. Untuk itu, Jawatankuasa Jurnal Akademik, Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah amat mengalu-alukan hasil penulisan akademik samaada hasil penyelidikan dan perundingan ataupun analisa '*literature*' untuk dimuatkan dalam penerbitannya.

**Wan Faizah Wan Abdullah**

# KESEDARAN PENDIDIK TERHADAP ELEMEN ISO 9000 KAJIAN AWAL DI HULU PERAK

SOFIAH MOLEK LOPE AMAN SHAH

*Pensyarah Pemasaran  
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah  
Kampus Sg Petani*

MOHD RAZIF IBRAHIM

*Pengawai Pendidikan  
Sekolah Menengah Kebangsaan Merbok  
Merbok, Kedah*

## ABSTRAK

*Tujuan kajian ini adalah untuk mengukur tahap kefahaman pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000 dalam sistem pengurusan sekolah. Responden kajian adalah di kalangan pendidik yang berkhidmat di sekolah menengah dalam daerah Hulu Perak, Perak. Secara khususnya kajian ini melihat kefahaman pendidik berdasarkan kepada faktor-faktor demografi yang dijadikan sebagai angkuabah bebas seperti jantina, umur, kelayakkan akademik, pengalaman bertugas dan status jawatan. Manakala 20 elemen ISO 9000 dijadikan sebagai angkuabah bersandar yang berasaskan kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri. Dalam kajian ini jumlah responden ialah 168 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah teknik deskriptif, analisis min, ujian t dan anova satu hala. Hasil kajian menunjukkan elemen Tanggungjawab Pengurusan (min=4.0278) lebih difahami oleh pendidik dan elemen yang paling rendah ialah Audit Kualiti Dalam (min=2.7143). Melalui hasil ujian hipotesis, tidak terdapat perbezaan kefahaman pendidik terhadap elemen ISO 9000 berdasarkan jantina, pencapaian akademik, dan status jawatan. Walau bagaimanapun ujian hipotesis menunjukkan terdapat perbezaan kefahaman elemen ISO 9000 berdasarkan umur dan pengalaman bertugas. Kesimpulan dari hasil kajian ini ialah pendidik yang baru berkhidmat kurang memahami elemen ISO 9000. Walaubagaimanapun kefahaman pendidik semakin meningkat sejajar dengan peningkatan umur, dan pengalaman bertugas.*

**Kata kunci** : **Elemen ISO 9000, Pendidik, Kesedaran**

## PENGENALAN

ISO 9000 adalah satu pertubuhan bukan kerajaan dan ianya merujuk kepada aktiviti **International Organization for Standardization** tetapi ISO bukanlah singkatan nama kepada pertubuhan ini (Gumpp, 1994). Sebenarnya ISO adalah panggilan kepada perkataan Greek "ISOS" yang bermaksud sama seperti dalam perkataan "isometric" yang merujuk kepada persamaan ukuran atau "isotope" yang merujuk kepada dua atau elemen nuklear yang mempunyai bentuk yang sama



(Saad; 1998). Perlu ditegaskan bahawa ISO 9000 bukanlah standard bagi produk yang dihasilkan. Setiap produk yang dikeluarkan tidak boleh disandarkan kepada piawaian ISO 9000. Apa yang dipentingkan dalam ISO 9000 ialah produk tersebut mempunyai rekod tertentu, satu identiti atau status pemeriksaan (Alcock; 1995). Oleh itu ISO 9000 adalah satu siri standard antarabangsa bagi sistem kualiti. Siri ini menyatakan syarat dan cadangan untuk rekabentuk dan penilaian satu sistem pengurusan yang tujuannya untuk memastikan bahawa pembekal dapat membekalkan produk dan perkhidmatan yang dapat memenuhi syarat yang ditetapkan (Jabatan Perdana Menteri: 1996).

Bagi Deming (1981), kualiti seharusnya menuju kepada keperluan pelanggan pada hari ini dan akan datang. Mengikut ISO 8402 (*Quality Management and Quality Assurance Vocabulary*), kualiti dalam ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat sesuatu produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak yang dinyatakan atau yang tersirat (Sirim: 1991). Konsep kualiti yang tersirat dalam ISO 9000 adalah serupa dengan konsep kualiti di dalam **Total Quality Management (TQM)** iaitu memenuhi keperluan, malah ISO 9000 menyediakan asas yang kukuh bagi pelaksanaan TQM. TQM adalah satu proses pengurusan kualiti yang berasaskan kepada falsafah kualiti berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan, melibatkan semua aspek dalam organisasi dan memberi penekanan kepada kerja berpasukan. Antara aspek-aspek utama organisasi yang menjadi tumpuan TQM ialah aspek sokongan pengurusan, perancangan strategik kualiti dan pengurusan proses (Jabatan Perdana Menteri: 1996). ISO 9000 juga memberi penekanan kepada aspek-aspek ini terutamanya aspek pengurusan proses. Menurut Peach; (1995) prinsip asas kepada sistem kualiti dalam ISO 9000 ialah:

- a. Satu standard bagi sistem kualiti.
- b. Penekanan kepada aspek dokumentasi yang meliputi: dokumen apa yang dibuat, buat apa yang didokumenkan dan buktikan apa yang telah dibuat.
- c. Penekanan kepada pencegahan bukannya mengatasi masalah
- d. Satu standard kualiti yang universal.
- e. Menghuraikan apa yang perlu diadakan dan tidak bagaimana hendak melakukan sesuatu.

Pada tahun 1987, **International Organization for Standardization** menerbitkan lima siri standard ISO 9000 yang dicipta selama lima tahun iaitu ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 DAN ISO 9004. Siri-siri ISO 9000 boleh dirumuskan dari segi elemennya berdasarkan jadual 1.1 di bawah:

Jadual 1 : Elemen ISO 9000

BIL	ELEMEN ISO 9000	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1	Tanggungjawab Pengurusan	■	○	△
2	Sistem Kualiti	■	■	○
3	Semakan Kontrak	■	■	---
4	Kawalan Rekabentuk	■	---	--

5	Kawalan Dokumen dan Data	■	■	○
6	Perolehan	■	■	---
7	Kawalan Produk Yang Dibekalkan oleh Pelanggan	■	■	---
8	Identifikasi dan Kemudahkesanan Produk	■	■	○
9	Kawalan Proses	■	■	---
10	Pemeriksaan dan Ujian	■	■	○
11	Kawalan Peralatan Pemeriksaan, Pengukuran dan Pengujian	■	■	○
12	Status Pemeriksaan dan Pengujian	■	■	○
13	Kawalan Produk Yang tidak Akur	■	■	○
14	Tindakan Pembetulan dan Pencegahan	■	■	---
15	Pengendalian, Penyimpanan, Pembungkusan, Pemeliharaan dan Penghantaran:	■	■	○
16	Kawalan Rekod-rekod Kualiti :	■	■	○
17	Audit Kualiti Dalaman	■	○	---
18	Latihan	■	○	△
19	Khidmat Susulan	■	---	---
20	Kaedah Statistik	■	■	■

**Petunjuk :**

- = Keseluruhan elemen ISO
- = Kurang Penekanan berbanding ISO 9001
- △ = Kurang Penekanan berbanding ISO 9002
- = Elemen yang tidak wujud

**Sumber: Gump. G.B (1994)**

Dua puluh elemen yang tersenarai dalam ISO 9000 adalah lengkap dan menyeluruh kerana ia merangkumi semua aspek yang diperlukan oleh organisasi untuk membolehkan proses-proses berfungsi dengan cekap dan berkesan (Hoyle; 1994). Dua puluh (20) elemen dalam standard ISO 9000 adalah seperti berikut:

**1. Tanggungjawab pengurusan:**

Elemen ini memerlukan satu polisi kualiti yang mengandungi objektif kualiti, komitmen terhadap kualiti dan kesesuaian polisi ini kepada matlamat organisasi dan keperluan pelanggan (Freeman; 1993). Polisi kualiti ini perlu disebar dan difahami oleh semua anggota organisasi.

**2. Sistem Kualiti:**

Sistem kualiti ialah struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur-prosedur, proses-proses dan sumber-sumber bagi melaksanakan pengurusan kualiti (Freeman; 1993). Sistem kualiti mengandungi satu proses perancangan, objektif dan keperluan kualiti pelanggan yang perlu dipenuhi (Brumm; 1995).

**3. Semakan Kontrak:**

Elemen ini melibatkan proses penyemakan kontrak dan bukannya penyediaan

kontrak untuk menentukan bahawa keperluan telah dikenalpasti dengan jelas, dipersetujui dan dalam ruang kemampuan pembekal (Freeman; 1993).

**4. Kawalan Rekabentuk:**

Elemen ini adalah berdasarkan kepada amalan kejuruteraan yang mempunyai jabatan sendiri untuk menyelesaikan masalah rekabentuk mengikut kehendak pelanggan, mendokumentkannya secara formal, mengeluarkan prototaip dan membuat pengujian sebelum mengeluarkan model yang sebenar (Huyink & Westover, 1994).

**5. Kawalan Dokumen dan Data:**

Unsur yang penting berkaitan dengan dokumen dan data ialah keseragaman supaya tidak timbul pencanggahan dalam mendokumentkan proses kerja (Brumm; 1995). Pelaksanakan ISO 9000 melibatkan beberapa perubahan sistem, proses dan persekitaran kerja dan perubahan ini perlu dikawal supaya semua unit dalam organisasi tidak ketinggalan.

**6. Perolehan:**

Aspek ini mementingkan perolehan bahan input yang memberi kesan kepada kualiti produk. Oleh itu bagi memenuhi standard ISO 9000 setiap bentuk transaksi samada secara bertulis atau lisan perlu direkodkan (Ishikawa, 1989).

**7. Kawalan Produk Yang Dibekalkan Oleh Pelanggan:**

Dalam pendidikan, kawalan produk berkait rapat dengan maklumat peribadi kakitangan dan pelajar yang diperolehi dari pembekal (Kementerian Pendidikan dan Ibubapa) (Freeman; 1993). Maklumat ini dijadikan asas dalam proses memberi pendidikan kepada mereka. Pengawalan maklumat ini perlu diamalkan supaya produk yang dihasilkan menepati matlamat yang ditetapkan.

**8. Identifikasi dan Kemudahkesanan Produk:**

Identifikasi produk adalah berkaitan dengan memberi tanda ukuran bagi kemudahkesanan iaitu menjelaskan mana-mana proses dan bahan yang akhirnya menghasilkan satu-satu produk (Ishikawa, 1989).

**9. Kawalan Proses:**

Elemen ini berkait rapat dengan konsep jaminan kualiti yang melibatkan proses bagaimana aktiviti pengeluaran produk atau perkhidmatan berkualiti perlu dijalankan (Huyink & Westover; 1994). Objektif utama ialah untuk mengeluarkan produk yang kualitinya adalah konsisten. Kawalan proses melibatkan aspek penyeliaan bagi memastikan proses yang diikuti adalah betul (Alcock; 1995).

**10. Pemeriksaan dan Ujian**

Elemen ini berkaitan dengan kawalan proses iaitu tumpuan kepada hasilan proses berkenaan (Alcock; 1995). Semua input yang diterima perlu diperiksa dan diuji supaya tidak menjejaskan kualiti hasilan yang akan dihasilkan. Pelajar-pelajar diuji untuk memastikan bahawa mereka mencapai standard yang diperlukan oleh institusi pendidikan untuk melanjutkan pelajaran atau pihak majikan untuk menyertai pasaran buruh.

**11. Kawalan Peralatan Pemeriksaan, Pengukuran dan Pengujian:**

Dalam konteks pendidikan, peralatan yang digunakan dalam ujian amali sains perlu dikawal supaya memenuhi piawaian yang telah ditetapkan. Begitu juga dengan peralatan pemeriksaan, pengukuran dan pengujian yang terdapat di sekolah-sekolah teknik dan vokasional.

**12. Status Pemeriksaan dan Pengujian:**

Keperluan kepada elemen ini adalah lanjutan kepada keperluan elemen pemeriksaan dan ujian. Setiap organisasi perlu mengetahui status pemeriksaan dan pengujian supaya dapat diketahui kualiti produk yang diuji sebelum ia dapat digunakan untuk proses seterusnya (Winch, 1996).

**13. Kawalan Produk yang tidak Akur:**

Melalui pemeriksaan dan pengujian, sesebuah organisasi itu dapat mengenalpasti produk yang tidak menepati standard yang ditetapkan (Freeman, 1993). Tujuan mengenalpasti produk yang sedemikian adalah untuk memastikan produk tidak akur ini tidak akan menjejaskan produk yang akan dihasilkan seterusnya (Jabatan Perdana Menteri, 1996).

**14. Tindakan Pembetulan dan Pencegahan:**

Elemen ini berkaitan dengan keperluan untuk mengatasi masalah (Winch, 1996). Setiap organisasi perlu mempunyai sistem kualiti yang mengandungi prosedur untuk mengenalpasti masalah melalui penyelidikan yang dilaksanakan melalui pelbagai kaedah seperti maklumbalas dari pelanggan, laporan audit, laporan ujian dan lain-lain rekod melalui operasi kualiti.

**15. Pengendalian, Penyimpanan, Pembungkusan, Pemeliharaan dan Penghantaran:**

Elemen ini berkaitan dengan kawalan proses. Produk yang telah dihasilkan perlu melalui prosedur kualiti sebelum sampai kepada pelanggan (Gumpp, 1994). Setiap produk yang dihasilkan perlu dikekalkan ketahanan dan kerahsiaannya sebelum sampai kepada pengguna.

**16. Kawalan Rekod-rekod kualiti:**

Menyimpan rekod adalah satu keperluan utama dalam ISO 9000 yang bertujuan sebagai bukti sesebuah organisasi itu memenuhi syarat-syarat kualiti. Menurut Novack (1994), rekod kualiti adalah bertulis atau dalam bentuk elektronik yang bertujuan memperlihatkan bahawa program kualiti berfungsi seperti yang dirancang.

**17. Audit Kualiti Dalaman:**

Berdasarkan kepada ISO 9000 terdapat beberapa keperluan untuk memenuhi audit kualiti dalaman seperti prosedur yang meliputi aktiviti, perhatian pengauditan kepada perjalanan sistem kualiti dan hasil yang diperolehi, pemilihan perkara yang akan diaudit berdasarkan kepada keutamaan, perekodan hasil pengauditan, menggunakan prosedur pembetulan dan satu sistem mengatasi masalah (Ishikawa, 1989).

### **18. Latihan:**

Kerja berkualiti memerlukan kakitangan yang terlatih dan mampu menjalankan kerja atau tugas yang ditetapkan (Alcock, 1995). Aspek latihan dalam ISO 9000 meliputi kemahiran untuk menjalankan tugas-tugas pemastian kualiti dan menjalankan proses seperti pengenalpastian keperluan, menjalankan latihan-latihan yang diperlukan dan menyimpan rekod.

### **19. Khidmat Susulan:**

Elemen ini adalah peringkat akhir proses operasi yang melibatkan produk yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi (Jabatan Perdana Menteri, 1996). Apabila wujud khidmat susulan dalam sesebuah organisasi, prosedur standard ISO 9000 perlu dipatuhi seperti sistem khidmat susulan dan sistem rekod supaya perkhidmatan yang diberikan dapat memenuhi kehendak pelanggan (Gump, 1994).

### **20. Teknik-Teknik Statistik:**

Elemen ini adalah prosedur yang terkenal untuk pemastian kualiti dan program penambahbaikan kualiti (Ishikawa, 1989). Teknik statistik digunakan untuk mengukur tahap kualiti dan perubahan yang wujud dalam organisasi direkodkan. Prosedur statistik dalam ISO 9000 meliputi aspek memilih teknik statistik yang sesuai untuk digunakan oleh sesebuah organisasi (Gump, 1994). Teknik statistik banyak digunakan di sekolah untuk mengetahui perkembangan akademik pelajar, keberkesanan program sekolah dan perancangan pendidikan.

## **PERNYATAAN MASALAH**

Kerajaan Malaysia berusaha menaikkan taraf sektor perkhidmatan awam di negara ini sebagai persediaan menghadapi wawasan 2020. Wawasan Kerajaan Malaysia ini perlu mendapat sokongan dan komitmen dari semua kakitangan perkhidmatan awam. Setiap sekolah di negara ini bercita-cita untuk mencapai sistem pengurusan yang berkualiti mengikut standard ISO 9000. Oleh itu kajian ini cuba mengenalpasti pengetahuan pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000 supaya matlamat penerapan sistem kualiti di sekolah lebih mudah dicapai.

## **OBJEKTIF KAJIAN**

Secara umumnya kajian ini adalah untuk mendapatkan gambaran awal kefahaman pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000 terutamanya bagi sekolah menengah pada semua peringkat jawatan dalam daerah Hulu Perak. Objektif khusus kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor demografi seperti jantina, umur, kelulusan akademik, pengalaman bertugas dan status jawatan yang mempengaruhi kefahaman pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000.

## **KEPENTINGAN KAJIAN**

Melalui kajian ini pengkaji berharap, hasil kajian akan menjadi panduan kepada semua warga pendidik supaya peka dan faham tentang 20 elemen ISO 9000 untuk mendapat penganugerahan kualiti dalam perkhidmatan. Hasil kajian ini diharap menjadi pendorong untuk meningkatkan kefahaman terhadap ISO 9000. Disamping itu, hasil kajian ini juga boleh menjadi panduan kepada pengurus pendidikan di peringkat sekolah, daerah, negeri dan negara untuk memilih peserta menghadiri kursus-kursus peningkatan kefahaman pendidik terhadap ISO 9000.

## **BATASAN KAJIAN**

Kajian ini melibatkan pendidik yang mengajar di sekolah menengah dalam daerah Hulu Perak sahaja. Sekolah menengah yang dipilih ialah gred A dan B. Kajian ini tidak melibatkan pendidik yang bertugas di Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Perak, Maktab Rendah Sains Mara dan pendidik yang mengajar di sekolah rendah. ISO 9000 yang dikaji hanya kepada 20 elemen yang terdapat dalam pekeliling oleh Jabatan Perdana Menteri pada tahun 1996 yang berjudul 'Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam'.

## **DEFINISI PEMBOLEHUBAH**

### **Elemen ISO 9000**

Merujuk kepada elemen yang terkandung dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 yang berjudul 'Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam' yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri.

### **Pendidik**

Guru-guru yang berkhidmat di sekolah menengah samada pentadbir atau guru-guru biasa dalam daerah Hulu Perak.

### **Kesedaran**

Pengetahuan dan kefahaman pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000 dan strategi perlaksanaan elemen tersebut dalam organisasi iaitu sistem pengurusan sekolah.

## **HIPOTESIS KAJIAN**

Hipotesis kajian adalah berbentuk null hipotesis iaitu:

1. Tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik lelaki dan perempuan terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.
2. Tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik bukan siswazah dengan siswazah terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.
3. Tiada perbezaan yang signifikan di antara pentadbir dengan pendidik biasa terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.
4. Tiada perbezaan yang signifikan di antara tahap umur pendidik 20-29 tahun, 30-39 tahun dan 40 tahun ke atas terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.
5. Tiada perbezaan yang signifikan di antara pengalaman bertugas pendidik 1-5 tahun, 6-10 tahun, 11-15 tahun dan 16 tahun ke atas terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.

## **METODOLOGI PENYELIDIKAN**

Jumlah pendidik dalam daerah Hulu Perak ialah 210 orang. Pemilihan responden dilakukan secara rawak. Pengkaji memperolehi sampel kajian sebanyak 168 orang dan ini mewakili 80 % responden kajian. Secara keseluruhannya, soal selidik terbahagi kepada dua bahagian iaitu:

- |              |                         |
|--------------|-------------------------|
| Bahagian A : | faktor-faktor demografi |
| Bahagian B : | 20 elemen ISO 9000.     |

Kefahaman pendidik diukur menggunakan skala Likert seperti : 1 adalah kefahaman paling minima dan 5 adalah kefahaman paling maksima. Sebelum soal selidik ini digunakan dalam kajian, pengkaji telah mengadakan ujian percubaan di kalangan 30 orang guru di Sekolah Menengah Sultan Azlan Shah, Lenggong Perak. Ujian ini mengukur kesahihan soalan-soalan yang dikemukakan, disamping menguji kebolehpercayaan soalan-soalan tersebut. Setiap data yang diperolehi akan diproses menggunakan "Statistical Package for Social Science" (SPSS ) versi 10.0 untuk melihat Cronbach Alpha. Kaedah Cronbach Alpha adalah sesuai untuk menguji kebolehpercayaan instrumen dalam sesuatu kajian (Anastasi, 1982). Pengkaji juga akan menggunakan analisis min untuk mengukur kefahaman guru terhadap elemen ISO, ujian t untuk menguji hipotesis 1 hingga 3 dan analisis varian untuk menguji hipotesis 4 dan 5.

### KEPUTUSAN

Merujuk kepada Jadual 2, min kefahaman pendidik yang paling tinggi ialah elemen Tanggungjawab pengurusan (min=4.0278) dan yang paling rendah ialah Audit Kualiti Dalamam.

**Jadual 2**  
**Analisis Min Pendidik Terhadap 20 Elemen ISO 9000**

No	20 Elemen ISO 9000	Min
1	Tanggungjawab Pengurusan	4.0278
2	Status Pemeriksaan	3.9018
3	Pemeriksaan dan Ujian	3.8423
4	Kawalan Peralatan	3.6071
5	Sistem Kualiti	3.5714
6	Semakan Kontrak	3.5357
7	Kawalan Rekabentuk	3.5258
8	Teknik Statistik	3.5030
9	Tindakan Pembetulan & Pencegahan	3.4360
10	Kawalan Produk Tidak Akur	3.2619
11	Identifikasi Produk	3.2381
12	Perolehan	3.2054
13	Latihan	3.2024
14	Kawalan Rekod Kualiti	3.1964
15	Pengendalian, Penyimpanan, Pembungkusan	3.1726
16	Kawalan Dokumen dan Data	3.1528
17	Khidmat Susulan	3.1429
18	Kawalan Produk	3.0813
19	Kawalan Proses	2.9980
20	Audit Kualiti Dalamam	2.7143

## Ujian Hipotesis

### Hipotesis 1:

Tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik lelaki dan perempuan terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000

Keputusan ujian t mendapati bahawa min pendidik lelaki ialah 3.4992 dan pendidik perempuan ialah 3.2545, perbezaan min sebanyak 0.2447 memberikan nilai  $t = 1.288$ . Oleh yang demikian nilai  $p = 0.258 > 0.05$ , oleh itu hipotesis nul diterima. Kesimpulannya tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik lelaki dan pendidik perempuan terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

### Hipotesis 2:

Tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik bukan siswazah dengan pendidik siswazah terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

Hasil ujian t terhadap perbezaan kelulusan akademik di kalangan pendidik terhadap pemahaman elemen ISO 9000 menunjukkan min bagi pendidik bukan siswazah ialah 3.4676 dan pendidik siswazah ialah 3.2906. Perbezaan sebanyak 0.177 dengan nilai  $t = 3.356$  menyebabkan nilai  $p = 0.069 > 0.05$ . Oleh itu ujian ini menerima hipotesis nul. Kesimpulannya tiada perbezaan yang signifikan di antara pendidik bukan siswazah dengan pendidik siswazah terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

### Hipotesis 3:

Tiada perbezaan yang signifikan di antara pentadbir dengan pendidik biasa terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

Hasil daripada ujian t ini, pendidik yang menjawat jawatan pentadbir dengan min 3.5105 dan pendidik yang tidak menjawat jawatan sebagai pentadbir atau pendidik biasa dengan min 3.2733. Perbezaan min sebanyak 0.2372 menyebabkan nilai  $t = 1.964$  dengan nilai  $p = 0.163 > 0.05$ , oleh itu hipotesis nul diterima. Sebagai kesimpulannya, tiada perbezaan yang signifikan di antara status jawatan dengan pemahaman pendidik terhadap 20 elemen ISO 9000

### Hipotesis 4:

Tiada perbezaan yang signifikan di antara tahap umur pendidik 20 -29 tahun, 30 -39 tahun dan 40 tahun ke atas terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000

Ujian Anova digunakan untuk menguji hipotesis ini. Hasil ujian menunjukkan min bagi kumpulan umur 20 - 29 tahun ialah 3.1647, 30 - 39 tahun ialah 3.3971 dan 40 tahun ke atas ialah 3.7493. Darjah kebebasan antara kumpulan ialah 2. Nisbah  $F = 9.219$  dan nilai  $p = 0.000 < 0.05$ . Oleh itu hasil ujian ini tidak menerima hipotesis nul. Kesimpulannya ialah terdapat perbezaan yang signifikan di antara umur 20 - 29 tahun, 30 - 39 tahun dan 40 tahun ke atas terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

### Hipotesis 5:

Tiada perbezaan yang signifikan di antara pengalaman bertugas pendidik 1 - 5



tahun, 6 - 10 tahun, 11 - 15 tahun dan 16 tahun ke atas terhadap kefahaman 20 elemen ISO 9000.

Min pendidik yang mempunyai pengalaman bertugas di antara 1-5 tahun ialah 3.1569, antara 6-10 tahun ialah 3.5174, antara 11-15 tahun ialah 3.6250 dan 16 tahun ke atas ialah 3.6093, darjah kebebasan antara kumpulan ialah 3, nisbah  $F = 8.878$  dan  $p = 0.000$ . Hasil ujian mendapati bahawa nilai  $p = 0.000 < 0.05$ , oleh itu ujian ini tidak menerima hipotesis nul. Kesimpulannya ialah terdapat perbezaan yang signifikan di antara pengalaman bertugas pendidik di antara 1- 5 tahun, 6-10 tahun, 11-15 tahun dan 16 tahun ke atas terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000.

### **KESIMPULAN DAN CADANGAN**

Dalam ujian hipotesis 1 hingga 3, keputusan yang diperolehi ialah tiada perbezaan pemahaman pendidik terhadap elemen ISO 9000 berdasarkan kepada pecahan faktor jantina (lelaki dan perempuan), kelulusan akademik (siswazah dan bukan siswazah) dan status jawatan (pentadbir dan pendidik biasa) di sekolah. Sebagai contohnya, pendidik lelaki tidak mengatasi guru perempuan ataupun sebaliknya terhadap pemahaman 20 elemen ISO 9000. Bagi hipotesis 4 dan 5, terdapat perbezaan pemahaman dari segi pecahan umur dan pengalaman pendidik terhadap elemen ISO 9000. Dalam ujian ini, melalui kaedah statistik anova, semua hipotesis nul tidak diterima. Ini membawa maksud bahawa pendidik yang masih muda dan baru berkhidmat dalam bidang pendidikan kurang memahami elemen ISO 9000 berbanding dengan pendidik yang sudah berumur dan telah lama berkhidmat.

### **CADANGAN UNTUK KAJIAN AKAN DATANG**

Penyelidikan mengenai ISO 9000 boleh dilakukan dalam pelbagai aspek. Kajian ini memberi tumpuan kepada ISO 9001 yang mempunyai 20 elemen ISO. Penyelidikan juga boleh dilakukan terhadap keperluan-keperluan dalam ISO 9002 yang mengandungi 18 elemen dan ISO 9003 yang mengandungi 12 elemen. Selain daripada itu kajian juga boleh dilakukan terhadap keperluan-keperluan dalam ISO 9004 sebagai mengukur sistem kualiti yang digunakan dalam sesebuah institusi tanpa melibatkan pihak luar.

Selain daripada penyelidikan mengenai konsep ISO, penyelidikan juga boleh dilakukan untuk melihat keberkesanan dan kaedah penerapan pengurusan yang berorientasikan ISO 9000. Dalam aspek keberkesanan pengurusan ISO 9000, kajian perbandingan dalam sesebuah institusi perlu dilakukan. Kaedah ini untuk menilai keberkesanan sebelum dan sesudah melaksanakan pengurusan ISO 9000. Dalam aspek kaedah penerapan, kajian perbandingan antara institusi perlu dilakukan. Dalam hal ini penyelidikan perbandingan di antara institusi yang telah melaksanakan ISO 9000 dengan yang tidak melaksanakan ISO 9000 boleh dijalankan. Kejayaan institusi yang melaksanakan ISO 9000 boleh dijadikan panduan oleh institusi yang belum melaksanakan.

Selain daripada skop ISO 9000, penyelidikan juga boleh ditumpukan pada institusi atau organisasi. Kajian ini memberi tumpuan pada pendidik sahaja dan kajian yang akan datang boleh memberi perhatian kepada pekerja, kaunselor dan sebagainya. Selain daripada sekolah kajian juga boleh ditumpukan kepada Pejabat Pendidikan Daerah, Jabatan Pendidikan Negeri dan Kementerian Pendidikan Malaysia.

## RUJUKAN

- Alcock. T.D ,1995, *ISO 9000: A Manager's Guide*, Selangor, *Federal Publication*.
- Anastasi, A,1982, *Psychological Testing*, New York, *Macmillan Publishing Co*.
- Deming, W.E, 1981, *Management of Statistical Techniques for Quality and Productivity*, New York, New York University.
- Freeman R, 1993, *Quality Assurance in Training and Education: How to Apply BS 5750 (ISO 9000) Standard*, London, Kogan Page
- Gumpp. G.B, 1994, *How to Win with ISO 9000: Quality Assurance and Management Systems*, Kuala Lumpur, *Crescent News*.
- Hoyle.D 1994, *ISO 9000: Quality Systems Handbook*, Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford.
- Huyink D.S dan Westover C, 1994, *ISO 9000: Motivating the People, Mastering the Process, Achieving Registration*. New York, Irwin Professional Publishing.
- Ishikawa, Kaoru 1989, *Introduction to Quality Control*, Tokyo, Chapman & Hall.
- Jabatan Perdana Menteri 1992, *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam 1992*, Jilid 2 ,Kuala Lumpur, *Percetakan Nasional Berhad*
- Jabatan Perdana Menteri 1996, *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur, *Percetakan Nasional Berhad*
- Juran. J.M, 1989. *Juran on Leadership for Quality:An Executive Handbook*, New York, Free Press.
- Novack, J.L 1995, *The ISO 9000 Quality Manual Developer*, New Jersey, Prentice Hall PTR.
- Peach,R.W 1995, *The ISO 9000 Handbook*, 2<sup>nd</sup> Edition, Fairfax, VA: Irwin Professional Publishing.
- Saad Benmiloud 1998, *The Developing, Implementing & Documentation of ISO 9000 Quality System*, California, Alameda Co,
- Winch, C 1996, *Quality and Education*, Oxford, Blackwell Publisher.