

**ANALISIS SISTEM KUALITI DALAM KONTEKS STATUS DAN PRESTASI:
KAJIAN KES INDUSTRI KECIL DAN SEDERHANA ASAS TANI
(ANALYSIS ON THE QUALITY OF SYSTEM IN THE CONTEXT OF SMALL AND
MEDIUM AGRO-BASED INDUSTRY PERFORMANCE)**

NOR AINI HAJI IDRIS & FARIDAH SHAHADAN

ABSTRAK

Prestasi sesebuah firma boleh diukur berdasarkan ciri-ciri keusahawanan, keupayaan pengurusan, inovasi, pemasaran, sistem kualiti, pengurusan kewangan, kemahiran dan operasi syarikat. Setiap aspek ini akan menyumbang kepada prestasi firma dan sekaligus menentukan tahap daya saing firma. Kertas kerja ini fokus kepada sistem kualiti yang dianggap sebagai salah satu aspek penting yang perlu diberi perhatian oleh pihak usahawan. Dengan menggunakan analisis statistik, perbincangan dibuat berdasarkan hasil kajian yang dilakukan ke atas 237 firma IKS berasaskan tani. Selain melihat status sistem kualiti syarikat yang dikaji, perbincangan juga cuba membuat perbandingan sistem kualiti di antara syarikat yang berjaya dengan kurang berjaya dan hubungkait sistem kualiti dengan pemboleh ubah pemboleh ubah penting dalam perniagaan seperti pengurusan kewangan dan pemasaran.

Kata kunci: IKS asas tani; sistem kualiti; prestasi; daya saing.

ABSTRACT

The performance of a firm can be measured based on its characteristics of entrepreneurship, management capabilities, innovation, marketing, quality of the system, financial management, company's skill and management. Each of these aspects will contribute to the firm's performance and eventually determine its competitiveness level. This working paper will focus on the quality of the system, which is one of the important aspects that needs the attention of the entrepreneur. Using statistical analysis, discussion is based on result of study on 237 SME firms that are agricultural based. Besides observing the status of the companies' quality of system, comparison on the quality of system between the successful companies and the lesser ones is also performed. Additionally, the relationship between the quality of system and other important business variables such as financial management and marketing is also observed.

Keywords: Agro-based SMEs, quality of system, performance, competitiveness

1. Pengenalan

Pembangunan industri asas tani mula diberi perhatian yang lebih khusus dalam Dasar Pertanian Kedua (DPN2), 1992-2010. Dengan tujuan untuk membentuk sebuah sektor pertanian yang dinamik dan cergas, objektif utama DPN2 adalah untuk memaksimumkan pendapatan melalui pembangunan sumber secara optimum. Manakala matlamat khusus DPN2 adalah mewujudkan pembangunan seimbang di antara sektor pertanian dengan sektor pembuatan, meningkatkan integrasi di antara sektor pertanian dengan sektor-sektor lain dan meningkatkan pembangunan industri makanan. Salah satu strategi yang dilaksanakan bagi mencapai matlamat tersebut ialah dengan membangunkan industri asas tani. Walaupun industri ini sudah wujud sejak tahun 1970-an lagi, namun perkembangannya kurang

memberangsangkan. Melalui dasar pengaktifan semula sektor pertanian, industri asas tani dibangunkan dengan tujuan mewujudkan peluang pekerjaan di luar kebun, meluaskan pasaran, meningkatkan nilai ditambah dan mewujudkan rantaian di antara sektor. Dalam apa jua bentuk industri, aspek sistem kualiti penting diberi perhatian memandangkan ianya akan menentukan kejayaan sesebuah firma atau syarikat.

2. Sistem Kualiti: Konsep dan Kepentingan

Peningkatan kualiti berterusan sesebuah organisasi atau syarikat memerlukan sistem kualiti yang baik. Aspek ini penting ditekankan kerana peningkatan kualiti akan meningkatkan produktiviti, mengurangkan kos dan memperbaiki daya saing firma atau industri. Kesan akhirnya ia mampu memebri kepuasan kepada pelanggan. Selain kewujudan sistem kualiti yang baik, majikan harus peka dengan persoalan pengukuran kualiti. Dalam mengukur kualiti, kawalan proses statistik selalunya digunakan sebagai pemantauan kualiti, manakala pengukurtaraan (benchmarking) digunakan sebagai petunjuk perbandingan dan penyasaran serta aspek-aspek kemanusiaan yang menyumbang ke arah kecermelangan kualiti (Mokhtar, 1996).

Di dalam era ekonomi global, sistem kualiti yang wujud harus peka terhadap tuntutan-tuntutan yang perlu dipenuhi oleh setiap pengusaha atau majikan. Antaranya mereka harus memahami apa yang dikehendaki oleh pelanggan dan memenuhinya seberapa segera dan sedaya mungkin pada kos yang serendah mungkin. Syarikat juga harus mampu menyediakan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan sentiasa boleh dipercayai. Di samping itu, usaha yang berterusan harus dilakukan untuk menyahut tuntutan perubahan dari segi ekonomi, politik, sosial dan teknologi. Apa yang lebih penting ialah pengusaha mampu melangkaui jangkaan pelanggan dengan meramal keinginan mereka di masa hadapan (Mokhtar, 1996). *Swagelok Quality System* adalah antara contoh syarikat yang mempunyai sistem kualiti yang baik.

2.1 *Swagelok Quality System (SQS)*

Swagelok merupakan sebuah kompeni yang terlibat dalam membekalkan komponen untuk sistem 'fluid' selama 60 tahun. Falsafah kompeni ialah 'When it comes to quality, we will never rest'. Pusat jualan dan perkhidmatan dinilai melalui pelaksanaan sistem kualitinya bagi memastikan wujud kecekapan proses, pekerja yang produktif dan pelanggan yang sentiasa berpuas hati. Struktur SQS memerlukan objektif yang boleh dicapai dan diukur, pekerja yang terlatih, kelengkapan yang perlu di jaga dan proses yang konsisten. Matlamat akhir ialah: "*With SQS, we are in a better position to anticipate your changing needs and deliver high-quality products and services, time and time again*". Pengajaran dari cerita ini ialah kompeni Swagelok mampu bertahan lama kerana syarikat ini mempunyai sistem kualiti yang baik.

Ini bermakna kualiti merupakan satu proses dan melibatkan pelanggan dan kepatuhan kepada piawaian. Pelanggan adalah pihak utama yang menilai tahap kualiti produk (lihat umpamanya Crosby, 1979 dan Deming, 1982). Syarikat Microsoft Corporation dan syarikat pengeluar pesawat Boeing merupakan antara contoh syarikat yang mampu bertahan kerana mempunyai sistem kualiti yang baik. Justeru di dalam mentafsir kualiti, aspek penting yang harus diambilkira ialah mampu memenuhi cita rasa pelangga secara berterusan. Ianya dapat dilakukan melalui penggunaan kaedah yang lebih baik, saintifik, bekerja secara berpasukan dan berusaha mengelakkan pembaziran (Roberts, 1993).

3. Kepentingan Sistem Kualiti dalam Proses Pembangunan Ekonomi

Bermula dengan Rancangan Malaysia Ketujuh (RMK-7) hingga Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9), isu kualiti dan produktiviti menjadi agenda utama pembangunan kerajaan. Dalam tempoh RMK-7, sumbangan produktiviti faktor keseluruhan (TFP) kepada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) adalah sebanyak 24.0% dan ianya meningkat kepada 29.0% dalam tempoh RMK-8. Sumbangan TFP dijangka meningkat kepada 35.0% dalam tempoh RMK-9 ekoran dari kewujudan ekonomi yang semakin berasaskan pengetahuan. Peningkatan ini selaras dengan strategi untuk menggalakkan pertumbuhan berasaskan produktiviti. Peningkatan sumbangan TFP akan dilaksanakan melalui program yang mempertingkatkan kemahiran dan keupayaan pengurusan, membangunkan tenaga kerja yang lebih kreatif dan berkemahiran, memperbaiki tahap pencapaian pendidikan, mempergiatkan aktiviti penyelidikan dan pembangunan (R&D) dan inovasi serta mempertingkatkan penggunaan teknologi dan ICT dalam semua sektor ekonomi (Malaysia, 2006).

Khusus untuk sektor pertanian, program pertanian ditumpukan kepada menukar amalan pertanian tradisional kepada perladangan moden dan komersil bagi meningkatkan pendapatan, produktiviti dan daya saing petani. Bagi menggalkan industri asas tani, Kementerian pertanian dan Industri Asas Tani telah menyediakan khidmat pengembangan kepada 14,883 usahawan. Institut Penyelidikan dan Pembangunan Pertanian Malaysia (MARDI) telah menghasilkan 44 produk makanan dan 200 teknologi pemprosesan terutamanya bagi membantu aktiviti IKS. R&D pertanian terus diberi penekanan bagi mempertingkatkan lagi daya saing sektor ini. Usaha ini secara langsung akan meningkatkan kualiti produk berasaskan pertanian.

4. Kepentingan Sijil Piawaian-ISO 9000

Sistem kualiti ISO9000 diperkembangkan bagi menyahut cabaran daripada pensejagatan pasaran yang semakin bertambah. Ianya terdiri daripada himpunan piawaian antarabangsa bagi Sistem Jaminan Kualiti yang diterima pakai di seluruh dunia (Mokhtar, 1996). Syarikat yang berjaya mendapat sijil ini akan memproleh peluang perniagaan yang lebih luas dan yang lebih penting pasaran produk meningkat dengan ketara. Perolehan sijil ini bermakna keyakinan pelanggan terhadap produk syarikat akan bertambah dan ini ditunjukkan melalui penurunan sungutan pelanggan. Pada waktu yang sama kos operasi dapat dijimatkan dan permintaan untuk produk meningkat. Kebaikan ISO9000 ialah kerana setiap aktiviti organisasi yang membabitkan kualiti dilaksanakan mengikut kitaran perancangan, pengawalan dan pendokumentasian. Sistem kualiti memerlukan kewujudan dokumen yang memperihalkan sistem kualiti bagi menjamin produk mematuhi kehendak dan syarat tertentu.

5. Status dan Prestasi Sistem Kualiti IKS Asas Tani: Analisis Empirik

Kualiti produk merupakan aspek yang paling penting dalam mengekalkan daya saing sesebuah syarikat. Ianya dapat dihasilkan melalui kewujudan sistem pengurusan kualiti yang baik. Penulisan dalam bahagian ini adalah berasaskan maklumat yang dikutip daripada 237 buah syarikat mikro, kecil dan sederhana asas-tani di Semenanjung, Sabah dan Sarawak. Firma yang terlibat dalam kajian ini adalah dalam subsektor akuakultur, penternakan, hortikultur, sayur/bunga dan industri asas tani. Kajian ini merumuskan beberapa aspek sistem kualiti yang terdapat di dalam syarikat yang dikaji. Kajian mendapati usahawan cenderung bersikap berkecuali terhadap kenyataan yang melambangkan aspek-appek kualiti. Ini memberi gambaran bahawa mereka kurang sedar akan kepentingan sistem kualiti dalam menguruskan perusahawan kecil dan sederhana berasaskan pertanian.

Di samping itu, usahawan juga kurang mementingkan aspek kualiti produk apabila lebih dari separuh menganggap sijil pengiktirafan tidak begitu penting. Jadi tidak menghairankan apabila hanya 7.6% sahaja syarikat yang mempunyai sijil ISO. Ianya berkait rapat dengan kewujudan kakitangan teknikal di dalam syarikat apabila hanya 34.2% sahaja syarikat yang mempunyai kakitangan teknikal. Walau bagaimanapun kebanyakan syarikat yang ditemubual juga mengamalkan sistem kualiti yang selari dengan perkembangan terkini. Ini digambarkan melalui tindakan yang diambil yang dipaparkan dalam Jadual 1. Maklumat lanjut mengenai status kualiti firma dalam kajian dipaparkan dalam Lampiran 1.

JADUAL 1: Amalan Sistem Kualiti di dalam Syarikat IKS Asas Tani

1.	40.1% syarikat menggunakan sistem operasi yang paling terkini.
2.	43.0% menggunakan syarikat lain sebagai pengukur tarakan kejayaan.
3.	84.8 sentiasa bertindak balas terhadap maklum balas yang diterima daripada pelanggan
4.	85.7% syarikat mempunyai sistem pemantauan dari segi jaminan produk
5.	73.8% syarikat mementingkan proses kawalan bagi menentukan kejayaan
6.	68.0% syarikat mementingkan sistem kawalan yang terbaik.
7.	45.2% mementingkan sijil pengiktirafan.
8.	7.6% syarikat sudah mendapat sijil ISO
9.	33.4% Syarikat mempunyai sistem pemantuan yang terkini
10.	41.4% syarikat mempunyai sistem adhoc bagi tujuan pembaikan berterusan.
11.	69.6% syarikat menyediakan peruntukan kewangan yang khusus bagi tujuan penyelenggaraan.
12.	34.2% mempunyai kakitangan teknikal yang bertugas di bahagian penyelenggaraan
13.	70.5% mengamalkan kaedah pembaikan yang berterusan.

Sumber: Kaji selidik, 2008

Kepentingan sistem kualiti yang diamalkan oleh sesebuah syarikat boleh digambarkan oleh nilai kualiti dengan unsur-unsur penting amalan dan pengurusan sesebuah perniagaan. Untuk menganalisis hubungan ini, analisis statistik korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui arah kekuatan hubungan tersebut. Hasil analisis ditunjukkan di dalam Jadual 2.

JADUAL 2: Nilai Pekali Korelasi Pearson di antara Sistem Kualiti dengan Pembolehubah Amalan Perniagaan dan Prestasi

Angkubah	Nilai pekali korelasi
Keusahawanan	.024
Pengurusan	.503**
Jaringan	.245**
Tingkat inovasi	.389**
Pemasaran	.509**
Pengurusan kewangan	.432**
Prestasi	.316**

Sumber: Kaji selidik 2008

Nota: ** korelasi signifikan pada paras 0.01

*korelasi signifikan pada paras 0.05

Berdasarkan jadual di atas, didapati sistem kualiti syarikat yang dikaji mempunyai hubungan yang signifikan dengan kesemua pemboleh ubah kecuali pemboleh ubah keusahawanan. Ini bermakna sistem kualiti tidak mempunyai hubungan dengan ciri keusahawanan sesaorang itu. Hubungan yang kuat ditunjukkan oleh pembolehubah pembolehubah pemasaran, tingkat inovasi, pengurusan kewangan dan prestasi. Penemuan ini menunjukkan bahawa sistem kualiti syarikat mempunyai hubungan yang positif dengan kejayaan pemasaran, inovasi dan prestasi syarikat. Ini bermaksud bahawa syarikat mempunyai sistem kualiti yang baik juga mempunyai sistem pengurusan operasi, pengurusan kewangan, pemasaran yang baik dan berinovasi. Ciri-ciri ini boleh membawa kejayaan kepada bagi sesebuah syarikat.

Peranan yang dimainkan oleh kualiti bagi kejayaan sesebuah syarikat juga di analisis secara mendalam dalam kertas kerja ini. Syarikat dalam kajian ini telah di bahagikan kepada dua kumpulan iaitu syarikat yang berjaya dan syarikat yang kurang berjaya. Syarikat yang berjaya ialah syarikat dicirikan sebagai syarikat yang mempunyai prestasi yang baik. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat 85 buah syarikat yang dikategorikan sebagai berjaya dan 152 syarikat di kategorikan sebagai kurang berjaya. Secara keseluruhannya kajian mendapati sistem kualiti syarikat yang berjaya adalah lebih baik berbanding dengan syarikat yang kurang berjaya. Ini ditunjukkan oleh ujian pembezaan min sistem kualiti di dalam dua kategori syarikat tersebut. Nilai purata skor kualiti adalah 46 dan 43 masing-masing dengan nilai statistik t adalah - 4.793. Manakala jika dibandingkan di antara syarikat yang berjaya dengan syarikat yang tidak berjaya, ternyata sistem kualiti syarikat lebih baik dengan purata skor kualiti adalah 50 berbanding dengan 44 bagi syarikat yang tidak berjaya dengan nilai statistik $t - 7.225$. Lampiran 2 menunjukkan jawapan tentang sistem kualiti di syarikat yang berjaya.

Terdapat perbezaan dalam pengurusan kualiti di antara syarikat berjaya dan syarikat kurang berjaya (rujuk Lampiran 2). Kajian merumuskan bahawa majikan yang mementingkan sistem kualiti yang tinggi mampu pergi lebih jauh ke depan. Majikan sedar tentang kepentingan sistem kualiti. Ini dilihat melalui peratus responden yang mengambil sikap berkecuali terhadap soalan yang diberi adalah kecil berbanding dengan keputusan yang dipaparkan dalam Lampiran 1. Mereka mementingkan kewujudan sistem kawalan, mempunyai sistem pemantauan yang paling terkini, mewujudkan sistem adhoc apabila berhadapan dengan masalah, menyediakan peruntukan kewangan yang khusus, sentiasa bertindak balas terhadap maklumbalas yang diterima dan mempunyai sistem pemantauan dari segi jaminan produk. Majikan juga menggunakan kejayaan syarikat lain sebagai *benchmark* dalam mengawal sistem kualiti syarikat. Namun daripada jumlah syarikat yang berjaya, hanya sebuah syarikat sahaja yang mempunyai sijil ISO. Walau bagaimanapun, majoriti majikan (88.9%) menganggap sijil pengiktirafan adalah penting.

Jadual 3 menunjukkan perbezaan pengurusan kualiti diantara syarikat berjaya dengan syarikat kurang berjaya. Secara keseluruhannya syarikat yang berjaya mempunyai sistem kualiti yang lebih baik berbanding dengan syarikat yang kurang berjaya. Berbanding dengan syarikat yang kurang berjaya, syarikat berjaya menggunakan sistem operasi yang agak terkini, menggunakan kejayaan syarikat lain sebagai tanda aras, sentiasa bertindakbalas terhadap maklumbalas daripada pengguna dan sentiasa memberi penekanan kepada proses kawalan. Selain daripada itu, syarikat berjaya juga mempunyai sistem pemantauan yang terkini dan mewujudkan sistem adhoc bagi tujuan memastikan wujud pembaikan yang berterusan. Syarikat yang berjaya juga mempunyai kakitangan yang bertugas di bahagian penyelenggaraan dan menyediakan peruntukan kewangan yang khusus bagi tujuan penyelenggaraan. Sungguhpun syarikat berjaya merasakan sijil pengiktirafan penting, tetapi cuma sebilangan kecil sahaja yang mempunyai sijil ISO.

Analisis teratas membuktikan betapa pentingnya kualiti dalam pengurusan syarikat dimana ianya memberi kesan kepada prestasi sesebuah syarikat. Oleh yang demikian, ciri usahawan dan syarikat yang bagaimana yang berupaya mengurus kualiti syarikat dengan baik. Jadual 4 menunjukkan purata markah pengurusan kualiti syarikat mengikut ciri-ciri usahawan dan syarikat. Seperti yang dinyatakan dalam jadual tersebut, tahap pengurusan kualiti tidak ada kaitan dengan jantina, taraf pendidikan dan umur usahawan. Ini bermakna tahap pengurusan kualiti antara usahawan lelaki dan wanita, antara usahawan berpendidikan tinggi dan rendah, antara usahawan muda dan tua adalah sama. Jadual 4 juga menunjukkan bahawa kursus dan latihan adalah penting. Usahawan yang pernah mengikuti kursus seperti pembungkusan makanan, keusahawan, teknologi maklumat dan pengurusan kewangan mempunyai tahap pengurusan kualiti lebih tinggi berbanding dengan mereka yang tidak mengikuti kursus. Syarikat hakmilik Bumiputera mempunyai tahap pengurusan kualiti yang sama dengan syarikat bukan Bumiputera. Syarikat yang lebih besar mempunyai keupayaan mengurus kualiti dengan lebih baik berbanding dengan syarikat yang lebih kecil.

JADUAL 3: Sistem Kualiti Mengikut Status Firma

Kenyataan	Status Firma	Purata Skor	Statistik t
1. Syarikat menggunakan sistem operasi yang terkini pada setiap peringkat	Kurang berjaya	3.13	2.804*
	Berjaya	3.44	
2. Syarikat menggunakan kejayaan syarikat lain sebagai penanda aras	Kurang berjaya	3.01	3.408*
	Berjaya	3.45	
3. Syarikat sentiasa bertindakbalas terhadap maklumbalas yang diberikan oleh pengguna.	Kurang berjaya	3.96	2.719*
	Berjaya	4.20	
4. Syarikat mempunyai sistem pemantauan dari segi jaminan produk	Kurang berjaya	3.18	4.903*
	Berjaya	3.72	
5. Proses kawalan menentukan kejayaan syarikat	Kurang berjaya	3.63	2.169*
	Berjaya	3.85	
6. Syarikat mengutamakan sistem proses kawalan yang terbaik.	Kurang berjaya	3.52	4.239*
	Berjaya	3.94	
7. Sijil pengiktirafan sangat penting bagi syarikat	Kurang berjaya	3.27	3.059*
	Berjaya	3.61	
8. Syarikat sudah mendapat sijil ISO	Kurang berjaya	2.82	0.466*
	Berjaya	2.87	
9. Syarikat mempunyai sistem pemantauan yg paling terkini	Kurang berjaya	3.09	2.769*
	Berjaya	3.38	
10. Syarikat mewujudkan sistem adhoc bagi memastikan wujud pbaikan yang berterusan	Kurang berjaya	3.25	2.282*
	Berjaya	3.47	
11. Syarikat menyediakan peruntukan kewangan yg khusus bagi tujuan penyelenggaraan	Kurang berjaya	3.53	4.425*
	Berjaya	3.94	
12. Syarikat mempunyai kakitangan teknikal yang bertugas di bahagian penyelenggaraan	Kurang berjaya	3.03	4.542*
	Berjaya	3.49	

13. Syarikat ini mengamalkan pembaikan berterusan	Kurang berjaya	3.64	2.419*
	Berjaya	3.85	

Sumber: Kaji selidik 2008

Nota: * signifikan pada $\alpha=0.05$

JADUAL 4: Status Kualiti Mengikut Ciri Usahawan dan Syarikat

Ciri Usahawan/Syarikat	Keteteri	Purata Markah Kualiti	Statistik F
Jantina Usahawan	Lelaki	44.9125	0.123
	Perempuan	44.5778	
Tahap Pendidikan Tertinggi	Tidak Bersekolah	41.7143	1.130
	Sek. Rendah	44.6512	
	Men. Rendah	43.5455	
	Menengah	45.0244	
	Diploma	46.5556	
	Ijazah	46.3636	
	Lain-Lain	45.7273	
Umur usahawan (tahun)	< 25	46.1667	0.950
	25-34	43.6364	
	35-44	45.0000	
	45-54	45.3269	
	55-64	45.2813	
	65 dan >	42.2308	
Mengikuti kursus pembukusan makanan	Tidak	44.3526	8.537*
	Ya	47.4688	
Mengikuti latihan keusahawan	Tidak	43.8828	10.225*
	Ya	46.4286	
Mengikuti kursus teknologi maklumat	Tidak	44.4780	6.827*
	Ya	47.6957	
Mengikuti kursus pengurusan kewangan	Tidak	44.1585	12.599*
	Ya	47.5610	
Bilangan pekerja tetap	Kurang 5 orang	44.1282	5.668*
	5-19 orang	47.0208	
	19-50 orang	51.0000	
Hakmilik perusahaan	Bumiputera	44.6298	2.136
	Bukan Bumiputera	46.4167	

Sumber: Kajiselidik, 2008

Nota: * signifikan pada aras $\alpha=0.05$

6. Rumusan dan Implikasi Dasar

6.1 Tindakan Usahawan

Berdasarkan analisis terhadap syarikat yang berjaya dari segi sistem kualiti kajian ini merumuskan bahawa terdapat beberapa aspek yang perlu diberi perhatian dari aspek sistem kualiti oleh para usahawan bagi memastikan pengekaln mutu produk yang dihasilkan. Antaranya termasuk:

1. Kesedaran tentang kepentingan penyediaan dana khusus bagi tujuan meningkatkan sistem kualiti.
2. Berusaha untuk memiliki sijil ISO dan lain-lain sijil pengiktirafan terhadap produk yang dikeluarkan.
3. Mempunyai kakitangan teknikal yang mahir dalam menguruskan sistem kualiti.
4. Kesiediaan untuk bertindak terhadap maklumbalas yang diterima dari pengguna.
5. Kewujudan sistem pemantauan yang berkesan.
6. Melakukan usaha pembaikan secara berterusan.
7. Berusaha untuk memasarkan produk di pasaran antarabangsa.
8. Selalu mengikuti perkembangan mengenai sistem operasi yang terkini.

6.2 Tindakan Kerajaan

Dasar kerajaan yang membantu syarikat IKS berasaskan pertanian untuk memperbaiki sistem kualiti syarikat mampu meningkatkan mutu produk IKS. Ianya boleh diwujudkan dalam bentuk bantuan dana dan juga latihan sumber manusia. Proses mendapatkan sijil halal dan lain-lain bentuk pensijilan perlu dipermudahkan tanpa mengorbankan mutu produk syarikat.

7. Kesimpulan

Usaha untuk mengekalkan sistem kualiti sesebuah syarikat atau organisasi merupakan satu proses yang berterusan. Justeru ianya perlu dipantau diukur. Cara pengukuran yang paling mudah adalah melalui persepsi pelanggan. Produk yang berkualiti hanya dapat dihasilkan melalui sistem kualiti yang baik. Hasil kajian mendapati bahawa usahawan yang pernah mengikuti kursus mempunyai keupayaan mengurus kualiti dengan lebih baik berbanding dengan usahawan yang tidak mengikut kursus. Ini menunjukkan bahawa kepentingan kualiti dan pengurusan kualiti perlu di terapkan kepada usahawan melalui kursus-kursus yang dijalankan.

Rujukan

- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W.E. 1982. *Out of Crisis*. Cambridge: Center for Advanced Engineering.
- Malaysia. 2006. *Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006-2010*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Mohktar Abdullah. 1996. *Pengukuran Kualiti ke Arah Peningkatan Daya Saing*. Siri Syarahan Perdana UKM. Bangi: Penerbit UKM.
- Roberts, H.V. 1993. Using Personal Checklists to Facilitate TQM. *Quality Progress*, 51-56.
- Swagelok Quality System. 2009. Atas talian <http://www.swagelok.com>. (Akses 25 Mac)

LAMPIRAN 1
Status Sistem Kualiti Syarikat

KENYATAAN	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Berkecuali	Setuju	Sangat Setuju
1. Syarikat menggunakan sistem operasi yang paling terkini pada setiap peringkat.	10 (4.4)	22 (9.6)	101 (44.3)	91 (39.9)	4 (1.8)
2. Syarikat menggunakan kejayaan syarikat orang lain sebagai penanda aras (benchmark).	23 (10.2)	22 (9.7)	79 (35.0)	97 (42.9)	5 (2.2)
3. Syarikat sentiasa bertindakbalas terhadap maklumbalas yang diterima dari pengguna.	0 (0.0)	5 (2.2)	24 (10.4)	149 (77.4)	52 (22.6)
4. Syarikat mempunyai sistem pemantauan dari segi jaminan produk (contoh: tarikh tamat tempoh).	12 (5.4)	10 (4.5)	89 (40.3)	98 (44.3)	12 (5.4)
5. Proses kawalan menentukan kejayaan syarikat saya.	6 (2.7)	6 (2.7)	40 (18.0)	154 (69.4)	16 (7.2)
6. Syarikat mengutamakan sistem proses kawalan yang terbaik.	6 (2.7)	7 (3.2)	48 (21.6)	144 (64.9)	17 (7.7)
7. Sijil pengiktirafan sangat penting bagi syarikat.	9 (4.1)	12 (5.4)	93 (42.1)	91 (41.2)	16 (7.2)
8. Syarikat sudah mendapat sijil ISO.	21 (10.0)	15 (7.1)	157 (74.4)	17 (8.1)	1 (0.5)
9. Syarikat mempunyai sistem pemantauan yang paling terkini.	11 (5.0)	15 (6.8)	117 (52.7)	76 (34.2)	3 (1.4)
10. Syarikat mewujudkan sistem adhoc bagi tujuan memastikan wujud pembaikan yang berterusan.	9 (4.1)	5 (2.3)	110 (49.5)	95 (42.8)	3 (1.4)
11. Syarikat menyediakan peruntukan kewangan yang khusus bagi tujuan penyelenggaraan.	4 (1.8)	10 (4.5)	45 (20.1)	152 (67.9)	13 (5.8)
12. Syarikat mempunyai kakitangan teknikal yang bertugas bagi tujuan penyelenggaraan.	9 (4.1)	21 (9.5)	111 (50.0)	76 (34.2)	5 (2.3)
13. Syarikat ini mengamalkan pembaikan berterusan.	0 (0.0)	10 (4.4)	48 (21.3)	154 (68.4)	13 (5.8)

Sumber: Kaji selidik, 2008

Nota: Angka dalam kurungan adalah peratusan

LAMPIRAN 2
Status Kualiti Syarikat Berjaya (%)

KENYATAAN	Berkecuali	Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1. Syarikat menggunakan sistem operasi paling terkini.	5.0	5.0	90.0	0.00	0.00
2. Syarikat menggunakan kejayaan syarikat lain sebagai <i>bench- mark</i>	0.00	5.3	89.5	0.00	0.00
3. Syarikat sentiasa bertindakbalas terhadap maklumbalas dari pengguna	0.00	40.0	60.0	0.00	0.00
4. Syarikat mempunyai sistem pemantauan dari segi jaminan produk	36.8	5.3	57.9	0.00	0.00
5. Proses kawalan menentukan kejayaan syarikat	5.3	10.5	84.2	0.00	0.00
6. Syarikat mengutamakan system proses kawalan terbaik.	0.00	10.0	89.5	0.00	0.00
7. Sijil pengiktirafan sangat penting bagi syarikat	11.1	5.6	83.3	0.00	0.00
8. Syarikat sudah mendapat sijil ISO	94.1	0.00	5.9	0.00	0.00
9. Syarikat mempunyai sistem pemantauan yang paling terkini.	21.1	0.00	78.9	0.00	0.00
10. Syarikat mewujudkan sistem adhoc bagi memastikan wujud pembaikan yang berterusan	42.1	0.00	57.9	0.00	0.00
11. Syarikat menyediakan peruntukan kewangan yang khusus bagi tujuan penyelenggaraan	5.3	10.5	84.2	0.00	0.00
12. Syarikat mempunyai kakitangan teknikal untuk tujuan penyelenggaraan	36.8	5.3	57.9	0.00	0.00
13. Syarikat mengamalkan pembaikan yang berterusan	15.8	15.8	68.4	0.00	0.00

Sumber: Kaji selidik 2008