

PERLAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9000 OLEH FIRMA
KONTRAKTOR

NORAZIATI ADANI BT KOMARUDDIN

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan ijazah Sarjana Muda Sains (Pembinaan)

Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia

MAC, 2010

ABSTRAK

Komitmen pengurusan atasan merupakan teras utama yang menyumbang kepada kejayaan sesebuah organisasi dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000. Sejak akhir-akhir ini, masalah kualiti dalam Industri Pembinaan negara dilihat semakin meruncing dan menjadi isu utama dalam industri pembinaan pada masa kini. Langkah kerajaan mewajibkan kontraktor Gred G7 melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti dilihat sebagai usaha yang murni demi meningkatkan imej negara dalam menghasilkan produk pembinaan yang berkualiti. Dalam usaha sesetengah firma melaksanakan sistem ini, komitmen pengurusan atasan terhadap pelaksanaan sistem tersebut masih lagi kurang. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap komitmen pengurusan atasan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan faktor-faktor kurangnya komitmen pihak pengurusan atasan. Kajian ini menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada firma kontraktor di sekitar Johor Bahru dan juga Kuala Terengganu. Data yang dikumpul daripada responden kemudiannya dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS. Hasil kajian mendapati komitmen pengurusan atasan berada pada tahap sederhana dan faktor utama kurangnya komitmen ialah kerana keputusan pelaksanaan sistem tersebut bukanlah disebabkan oleh faedah sistem itu sendiri tetapi untuk lebih berdaya saing dan memastikan '*survivor*' organisasi. Komitmen yang rendah akan memberikan masalah terhadap pelaksanaan sistem dan usaha-usaha perkembangannya. Oleh itu, pihak pengurusan atasan seharusnya menyedari bahawa tanpa komitmen yang tinggi adalah mustahil untuk mencapai matlamat kualiti selaras dengan matlamat pelaksanaan sistem itu sendiri.

ABSTRACT

Top management commitment is the main core that contributes to the success of an organization in implementing Quality Management System ISO 9000. Lately, quality problems in the construction industry is arising and become a major issue. Government steps on requiring Grade G7 contractors to implement Quality Management System is seen as a noble effort in order to increase the country's image in producing quality construction products. It appears that effort of some firms in implementing this system, the commitment from top management is still lacking. The objective of this research is to identify the level of top management commitment in the implementation of Quality Management System and the factors for lack of top management commitment. Survey questionnaire forms were distributed to the contractor firms around Johor Bahru and Kuala Terengganu. The data collected from the respondents then, was analysed using SPSS software. The findings showed that the level of top management commitment is moderate and the major factor for the lack of commitment was because the decision to implement the system was not due to the benefits of the system itself but to be more competitive and ensure the organization's survivor. Low commitment will give problems on the system implementation and development efforts. Hence, top management should be aware that, without commitment it is impossible to achieve high quality goals corresponding to the purpose of implementing the system itself.