

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI AMALAN PENGURUSAN KUALITI: SATU SOROTAN LITERATUR

FACTOR INFLUENCING QUALITY MANAGEMENT PRACTICES: ONE LITERATURE REVIEWS

Sean Seidie Kuyubin¹
Kee Y. Sabariah binti Kee Mohd Yussof^{2*}

¹Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysian,
(E-mail: seanseidiekuyubin@gmail.com)

²Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysian,
(E-mail: keesabariah@ums.edu.my)

*Co-responding author

Article history

Received date : 10-2-2025
Revised date : 11-2-2025
Accepted date : 13-4-2025
Published date : 15-4-2025

To cite this document:

Kuyubin, S, S., & Kee Mohd Yussof, K, Y, S.
(2025). Faktor Yang mempengaruhi amalan
pengurusan kualiti: Satu Sorotan Literatur. *Journal
of islamic, social, economics and development
(JISED)*,10 (71), 579- 592.

Abstrak: Faktor-faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti dalam sesebuah organisasi telah dikenalpasti oleh pengkaji-pengkaji lepas. Hal ini kerana pengaplikasian amalan pengurusan kualiti dalam sesebuah organisasi telah menjadi keperluan untuk memastikan perkhidmatan yang disampaikan menepati piawaian yang telah ditetapkan. Keadaan ini juga mendorong organisasi untuk melaksanakan penambahbaikan berterusan yang memberi kesan terhadap prestasi organisasi. Walau bagaimanapun, faktor yang mempengaruhi amalan tersebut masih memerlukan perhatian oleh pengkaji-pengkaji yang akan datang, berikutan dengan limitasi bahan rujukan pada masa kini. Oleh itu, tinjauan literatur yang sistematik dalam menganalisis bahan rujukan perlu dilakukan. Penekanan diberikan terhadap faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Ini juga disusuli dengan objektif kajian iaitu mengkaji secara deskriptif keseluruhan artikel, kertas kerja dan pelbagai bahan bacaan yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Data diperolehi melalui dua pangkalan data iaitu google scholar dan researchgate. Hasil kajian ini penting untuk memperkayakan bahan rujukan dalam bidang pengurusan khususnya dalam konteks faktor-faktor yang mempengaruhi pengurusan kualiti dalam sebuah organisasi.

Kata Kunci: Pengurusan kualiti, Kualiti, Organisasi, Prestasi, Tinjauan literatur sistematik.

Abstract: Previous research investigations have identified multiple factors which influence the implementation of quality management in organizations. This is due to the growing need of applying quality management methods to guarantee that services delivered fulfill set criteria. Such approaches also encourage firms to strive continual improvement, which has a substantial influence on overall performance. Given the existing limits in accessible reference

materials, future researchers are going to conduct further study to find out the factors that influence these behaviors. Therefore, a systematic literature review is essential to analyze existing references and studies. This review emphasizes the key factors affecting quality management practices. In line with this, the objective of the study is to descriptively examine articles, working papers, and various relevant sources related to the factors influencing quality management practices. Data were collected from two primary databases: Google Scholar and ResearchGate. The findings of this study are crucial in enriching the body of knowledge in the field of management, particularly in understanding the factors that influence quality management within organizations.

Keywords: Quality management, Quality, Organization, Performance, Systematic literature review.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi masa kini, kualiti dalam setiap perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi telah menjadi satu keutamaan khususnya yang melibatkan pembentukan modal insan. Hal ini kerana kualiti tidak hanya dilihat kepada sektor perindustrian semata-mata tetapi juga dalam sektor pendidikan. Sebagai asasnya ISO atau *International Organization for Standardization* dibentuk oleh beberapa negara dan telah mengalami beberapa fasa perkembangan (Fonseca *et al.*, 2023). Kewujudan ISO juga berpunca daripada ketidakserasian antara syarikat di pelbagai negara sehingga perlunya satu piawaian yang harus menjadi panduan utama khususnya dalam proses penyampaian perkhidmatan (Ma R. Santos & A. Amon, 2021). ISO ini juga dilihat sebagai satu pengiktirafan yang diberikan kepada setiap organisasi yang menepati kriteria yang ditetapkan. Untuk itu, amalan pengurusan kualiti perlu dilaksanakan sebagai proses penting dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh ISO. Ini disokong oleh Parso *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahawa amalan pengurusan kualiti yang dilaksanakan mampu memastikan pengiktirafan yang telah diberikan kekal dan seterusnya membantu organisasi untuk beroperasi mengikut standard yang telah ditetapkan.

Perkara ini turut dinyatakan oleh Runtuwene *et al.*, (2023) di mana ISO itu sendiri menggunakan pengurusan kualiti untuk membangun, mengaplikasikan dan memastikan keberkesanan setiap proses yang berlaku dalam organisasi agar ia berjalan dengan efektif. Dalam erti kata lain, pengurusan kualiti dilihat sebagai alat yang digunakan untuk melaksanakan keperluan-keperluan ISO dalam sesebuah organisasi. Menurut Potkány *et al.*, (2020) semua organisasi telah lama mengakui bahawa amalan pengurusan kualiti yang diaplikasikan sangat berguna untuk memastikan kualiti yang diberikan organisasi kepada pelanggan mencapai standard yang diperlukan. Ini kerana melalui amalan ini, produk yang dihasilkan berserta proses penghasilan sesuatu produk dan perkhidmatan tidak terkecuali daripada kualiti yang sentiasa meningkat. Chelangat, (2022) pula berkata bahawa amalan pengurusan kualiti adalah amalan yang dilaksanakan secara rutin yang bukan sahaja mampu untuk meningkatkan keberkesanan operasi organisasi di samping mengurangkan kos organisasi untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan mencapai kepuasan pengguna.

Sesuai dengan pandangan Alfian *et al.*, (2022) yang melihat amalan pengurusan kualiti sebagai amalan yang dilaksanakan secara berterusan untuk mencapai peningkatan berterusan dalam semua aspek dalam organisasi termasuklah kepuasan pengguna. Amalan ini turut dikenali

sebagai proses penambahbaikan berterusan yang berlaku dalam semua proses dalam organisasi. Jevanesan *et al.*, (2021) mengatakan bahawa ia merupakan satu proses penting yang mampu untuk mengenalpasti area atau aspek-aspek dalam organisasi seterusnya melaksanakan penambahbaikan yang memberi kesan terhadap prestasi organisasi. Walau bagaimanapun, kejayaan proses ini amat bergantung kepada penglibatan aktif semua ahli dalam organisasi terutamanya dalam mengenalpasti serta mencadangkan langkah-langkah penambahbaikan. Melalui penglibatan pekerja, perbincangan terbuka boleh diwujudkan dan semua input yang diperoleh akan menjadi sumber untuk tindakan seterusnya (Noviantoro *et al.*, 2020). Perkara ini memperlihatkan penglibatan pekerja sebagai kunci utama yang mendorong kejayaan amalan pengurusan kualiti yang menitikberatkan kerjasama semua pihak dalam memperbaiki prestasi organisasi secara efektif. Ini juga sekaligus menunjukkan wujud faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti.

Dalam bidang hubungan industri, amalan pengurusan kualiti terletak pada demokrasi industri di mana ia mempunyai peranan penting untuk memastikan kesejahteraan pekerja dan produktiviti sentiasa terjamin. Menurut Ahlstrand dan Gautié, (2023) terdapat beberapa aspek yang menunjukkan bahawa pengurusan kualiti ini terletak dalam demokrasi industri antaranya adalah penglibatan pekerja dalam proses pengurusan dan penambahbaikan kualiti. Hal ini juga disentuh oleh Chelangat, (2022) di mana amalan pengurusan kualiti adalah aktiviti rutin sesebuah organisasi yang perlu disokong oleh budaya dan tindakan ahli dalam organisasi. Noviantoro *et al.*, (2020) juga berkata bahawa penglibatan pekerja membolehkan pengalaman dan pengetahuan dikongsikan melalui pelbagai saluran seperti perbincangan terbuka dan peti cadangan untuk melontarkan idea masing-masing. Namun kajian yang spesifik berkenaan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti masih kurang dilaksanakan. Untuk itu, skop kajian ini perlu dikembangkan untuk memperlihatkan sumbangan amalan pengurusan kualiti dalam bidang hubungan industri terutamanya dalam demokrasi industri.

Dalam konteks amalan pengurusan kualiti itu sendiri mempunyai jurang yang sangat besar iaitu dari tahun 2017 hingga 2024 di mana kajian terakhir yang menyentuh tentang amalan pengurusan kualiti kali terakhir dibuat oleh Mohameda *et al.*, (2017) yang telah mengenalpasti beberapa faktor utama yang menyumbang kepada kejayaan pelaksanaan ISO. Kajian ini telah mendedahkan persepsi pelbagai golongan pekerja yang terdiri daripada pihak pengurusan, pentadbir, ahli-ahli akademik dan staf bukan akademik yang terlibat aktif dalam pelaksanaan MS 1900 di IPTS. Dalam konteks ini, pengurusan kualiti dilihat sebagai alat yang digunakan oleh organisasi untuk mencapai syarat yang diperlukan untuk mendapat pengiktirafan ISO. Dalam kajian Shaheen (2022), juga mendapati terdapat kesan yang signifikan antara pengurusan kualiti dengan prestasi operasi sesebuah organisasi. Melalui pengaplikasian amalan tersebut, prestasi organisasi dilihat semakin meningkat dan mampu meningkatkan daya saing mereka.

Hampir semua kajian di Malaysia yang melibatkan amalan pengurusan kualiti lebih memfokuskan pada elemen-elemen Syariah dari tahun 2017 hingga kini. Hassan *et al.*, (2022) dan Mohamed *et al.*, (2022) masing-masing memberi fokus pada satu nilai murni yang dikenal pasti memberi kesan kepada kepuasan kerja khususnya dalam pelaksanaan amalan pengurusan kualiti. Sebaliknya di peringkat antarabangsa, kajian Sanchez-Lizarraga *et al.*, (2020) telah mengenalpasti beberapa faktor yang menjadi kekuatan kepada amalan pengurusan kualiti di sektor pembinaan dan ia secara langsung mendorong produktiviti sektor berkenaan. Malah Rawshdeh *et al.*, (2022) telah mengenalpasti beberapa faktor penting yang mendorong

kejayaan amalan pengurusan kualiti. Penemuan ini menunjukkan masih terdapat jurang yang harus dilengkapi khususnya kajian yang lebih bersifat konvensional untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti secara menyeluruh terutamanya di Malaysia. Maka, kajian dirangka untuk menjawab satu persoalan utama iaitu apakah faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti? Manakala objektif kajian ini pula adalah untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti.

Sorotan Literatur

Konsep Pengurusan Kualiti

Terdapat pelbagai makna yang diberikan oleh pengkaji lepas berkenaan amalan pengurusan kualiti antaranya ialah Al Shraah *et al.*, (2022) yang mendefinisikan amalan pengurusan kualiti sebagai satu falsafah pengurusan holistik yang menggalakkan semua fungsi dalam organisasi untuk berusaha dan melakukan penambahbaikan berterusan. Ia juga dilihat sebagai teknik penting yang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan bagi memenuhi keperluan dan mencapai kepuasan mereka. Perkara ini hanya dapat dicapai apabila wujudnya proses penambahbaikan berterusan dalam sesebuah organisasi secara menyeluruh di mana tiada satu unit pun yang terkecuali daripada proses ini. Terdapat dua aspek penting yang dilihat dalam amalan pengurusan kualiti iaitu pelanggan yang menjadi fokus kepada organisasi untuk memenuhi keinginan mereka dan organisasi itu sendiri dalam mencari alternatif untuk mengatasi pesaing mereka. Jelas disini bahawa amalan pengurusan kualiti digambarkan sebagai satu mekanisme yang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan semua aspek dalam organisasi termasuk menguruskan sumber manusia.

Franco *et al.*, (2020) menyatakan amalan pengurusan kualiti sebagai satu pendekatan yang bertujuan untuk menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi yang juga dikatakan sebagai amalan yang memberi tumpuan kepada proses penambahbaikan berterusan. Di samping itu, ia juga dilihat sebagai langkah pencegahan dari sebarang kecacatan di semua peringkat untuk memenuhi keperluan pelanggan. Amalan ini membawa pelbagai faedah kepada organisasi di mana ia mampu untuk mengurangkan kesilapan dan pembaziran sementara proses menambahbaikan elemen-elemen dalaman organisasi sentiasa diteruskan. Kajian ini menunjukkan bahawa pengurusan kualiti membantu sektor perhotelan untuk beradaptasi dengan perubahan semasa khususnya perkara yang melibatkan permintaan pelanggan. Ringkasnya amalan pengurusan kualiti juga boleh disebut sebagai usaha organisasi untuk memenuhi keperluan pelanggan sekaligus membantu organisasi untuk beradaptasi dengan perkembangan semasa.

Menurut Rawshdeh *et al.*, (2022) pula amalan pengurusan kualiti merupakan satu usaha untuk memperbaiki proses, prosedur dan dasar organisasi untuk mencapai tahap perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Perkara ini penting bagi setiap organisasi untuk membuat sebarang keputusan yang memberi impak yang tinggi kepada organisasi. Hal ini dibuktikan dalam sektor kesihatan di mana pengaplikasian pengurusan kualiti adalah untuk memastikan setiap proses menepati kriteria yang ditetapkan di samping menjadi alat untuk memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh ISO. Malah pengurusan kualiti dilihat sebagai satu pendekatan yang kompleks dan mempunyai pelbagai inisiatif untuk meningkatkan kualiti secara berterusan.

Gambaran tersebut jelas dalam kajian Sá *et al.*, (2022), pelbagai metodologi perlu digabungkan dalam amalan pengurusan kualiti untuk meningkatkan keberkesanannya dalam meningkatkan produktiviti organisasi. Amalan Pengurusan kualiti dilihat sebagai alat bagi sesebuah organisasi untuk mencapai standard yang telah ditetapkan atau pengiktirafan daripada ISO yang menunjukkan bahawa organisasi berkenaan mampu menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Salah satu gabungan yang telah diyakini adalah melalui *Lean Six Sigma* yang menjadikan proses amalan pengurusan kualiti lebih dinamik dan menunjukkan kesan yang lebih tinggi khususnya dalam menyelesaikan masalah organisasi. Hal ini memperlihatkan kepelbagaian perspektif tentang amalan pengurusan kualiti yang secara jelas menunjukkan bahawa ia merupakan aset yang membantu organisasi untuk memastikan perkhidmatan yang disampaikan mencapai atau melebihi harapan pengguna.

Dalam konteks Malaysia, pengurusan kualiti dipandu oleh piawaian *Malayan Standard* 2005:1900 yang dibentuk atas faktor kelompongan yang ada pada ISO 1900 yang digunakan secara global. Beberapa kajian seperti Isa dan Basir, (2022), Shahrom dan Basir, (2022) Mohamed *et al.*, (2022) mendefinisikan bahawa ia sebagai sistem amalan pengurusan kualiti yang merangkumi keperluan-keperluan Islam namun sistem ini juga masih menggunakan kerangka asal. Sistem pengurusan kualiti MS 1900 hasil daripada cetusan idea dan digubal oleh jabatan standart Malaysia telah merapatkan jurang dalam proses penyampai sesuatu perkhidmatan. Kini semua organisasi di negara ini tidak hanya memberi focus pada kualiti output semata-mata tetapi juga memberi fokus pada persekitaran kerja dengan menerapkan nilai-nilai murni.

Kini standard berkenaan telah mengalami pelbagai penambahbaikan dan telah dilaksanakan dalam semua organisasi sebagai salah satu faktor kepada produktiviti mereka termasuk di Institusi Pengajian Tinggi. Namun keberkesannya juga didorong oleh pelbagai faktor yang telah dikenalpasti oleh kajian-kajian lepas, salah satunya adalah kajian Ahmad Bustamam *et al.*, (2023). Kajian ini mendapati terdapat elemen yang mempunyai pengaruh kuat dalam pengaplikasi pengurusan kualiti yang telah meningkatkan kualiti operasi sesebuah organisasi. Perkara ini menjadi petanda bahawa wujudnya faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti.

Kaedah Pengumpulan Data

Untuk melengkapkan kertas kerja ini, kaedah PRISMA (*Preferred Reporting Item for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) digunakan untuk mengkaji artikel-artikel yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Kaedah ini akan melibatkan empat fasa utama iaitu *identification*, *screening*, *eligibility* dan *inclusion* bagi membantu pengkaji menilai setiap artikel dengan lebih berkesan (Vrabel, 2015). Dengan kaedah ini juga Page *et al.*, (2021) menyatakan proses mengenal pasti artikel yang berkaitan akan lebih mudah dan tepat dengan melibatkan kata kunci yang berkaitan dengan tajuk kajian. Walau bagaimanapun, artikel-artikel yang relevan dengan tajuk kajian akan dianalisis secara manual melalui pembacaan artikel secara menyeluruh. Hal ini penting untuk memahami dengan lebih terperinci berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti.

Identification

Untuk fasa yang pertama ini, pengkaji akan mengenal pasti terlebih dahulu kata kunci yang akan digunakan untuk mencari bahan yang berkaitan dengan amalan pengurusan kualiti

terutamanya faktor yang mempengaruhi. Bahan-bahan tersebut akan dicari melalui dua pangkalan data yang telah dipilih iaitu *Google Scholar* dan *ResearchGate*. Pemilihan dua pangkalan data tersebut juga disokong oleh kajian Singh *et al.*, (2022) yang menyatakan bahawa ia mengandungi pelbagai sumber yang diterbitkan oleh pengkaji yang profesional yang boleh diakses secara percuma dan ia juga mampu menunjukkan trend terkini sesuatu fenomena. Pada fasa ini juga kata kunci yang telah ditetapkan dipelbagaikan dari tiga kata kunci utama iaitu *Quality Management*, *Organizational* dan *Performance* menjadi beberapa lagi kata kunci tambahan seperti *quality*, *management* dan *concept* dengan menggunakan kaedah *tesaurus*. Tujuan dipelbagaikan kata kunci ini adalah untuk memastikan bahan kajian yang lebih menyeluruh dalam usaha mengenalpasti faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti dari perspektif yang berbeza. Untuk itu, jadual 1 di bawah menunjukkan kata kunci utama dan kata kunci yang dipelbagaikan.

Jadual 1: Kata Kunci Utama Dan Kata Kunci Dipelbagaikan

Topik Kajian	Kata Kunci Utama	Kata Kunci Dipelbagaikan
Faktor Yang Mempengaruhi Amalan Pengurusan Kualiti	• <i>Quality Management</i> • <i>Organization</i> • <i>Performance</i>	• <i>Quality</i> • <i>Management</i> • <i>Critical factor</i>

Setelah mengenalpasti kata kunci dan dipelbagaikan menjadi beberapa kata yang relevan, kaedah *Boolean Operator* juga digunakan untuk mendapatkan bahan kajian dari dua pangkalan data yang digunakan seperti jadual 2 di bawah. Penggunaan perkataan “AND” merupakan strategi pencarian dalam dua pangkalan data dalam kajian ini. Kaedah ini membolehkan skop carian artikel yang berkaitan lebih kecil dan memudahkan pengkaji untuk memperoleh artikel yang sesuai dengan konteks kajian.

Jadual 2: Hasil Gabungan Menggunakan Boolean Operator

Topik Kajian	Pangkalan Data <i>Google Scholar</i> Dan <i>Researchgate</i>
Faktor Yang Mempengaruhi Amalan Pengurusan Kualiti	“<i>quality management</i>” AND “<i>critical faktor</i>” “<i>organization</i>” AND “<i>management</i>” “<i>performance</i>” AND “<i>quality</i>”

Screening

Dalam fasa ini, pengkaji akan membahagikan bahan kepada dua kategori iaitu *exclusion* dan *inclusion*. Kedua-dua kategori ini penting bagi menunjukkan bahan yang perlu dikecualikan dan bahan yang perlu dimasukkan. Terdapat beberapa ciri bahan yang telah ditetapkan iaitu jangka masa, jenis dokumen dan bahasa. Ciri-ciri ini juga penting bagi memastikan setiap bahan yang diambil relevan dengan topik kajian terutamanya jangka masa antara tahun 2021 hingga 2024 yang memperlihatkan kajian terkini berkenaan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Tahun tersebut juga menjadi skop penting untuk melihat faktor penting yang menjadi pendorong kepada amalan pengurusan kualiti. Tambahan lagi dalam jangka masa tersebut, banyak perubahan yang berlaku pada piawaian amalan pengurusan kualiti yang harus dipatuhi oleh semua organisasi. Hal ini juga merupakan salah satu langkah yang diambil untuk memilih artikel secara sistematik terutamanya untuk menunjukkan hasil

kajian ini sahih dan bebas daripada bias. Terdapat beberapa lagi langkah kawalan untuk mengurangkan bias seperti yang diringkaskan dalam jadual 3 di bawah.

Jadual 3: Pembahagian *Exclusion* dan *Inclusion*

Ciri-ciri	<i>Exclusion</i>	<i>Inclusion</i>
Jangka Masa	Di bawah tahun 2021	Dari tahun 2021 hingga 2024
Jenis Dokumen	Selain daripada jurnal	Jurnal
Bahasa	Selain daripada bahasa inggeris dan bahasa melayu	Bahasa inggeris dan bahasa melayu
JUMLAH ARTIKEL (30,671)		

Dalam fasa yang ketiga, sebanyak 30,671 artikel akan dianalisis dengan mengenalpasti terlebih dahulu artikel-artikel yang menyentuh tentang faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti melalui pembacaan abstrak. Hasil awal pencarian melalui dua pangkalan data ditunjukkan seperti Jadual 4.

Jadual 4: Jumlah Dokumen Mengikut Pangkalan Data

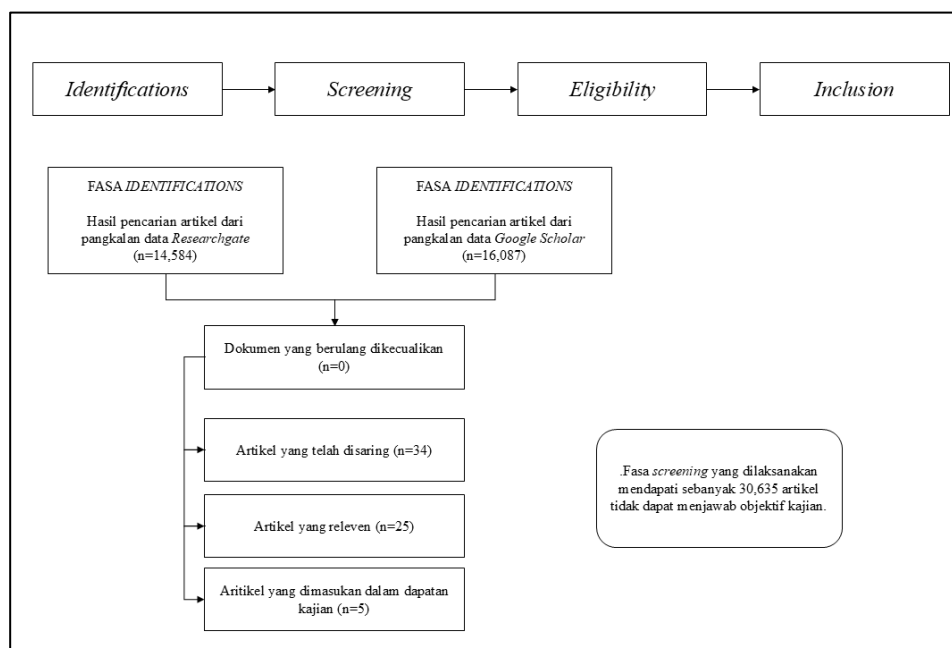
Topik	<i>Google Scholar</i>	<i>Researchgate</i>
Faktor Yang Mempengaruhi Amalan Pengurusan Kualiti	16,087	14,584
Jumlah artikel	30,671	

Eligibility

Fasa ini adalah fasa yang melibatkan saringan semua artikel dengan cara membaca tajuk dan abstrak setiap artikel yang berkaitan dengan objektif kajian. Tajuk dan abstrak setiap artikel yang dipilih diberi tumpuan kerana ia memberi gambaran awal kepada pengkaji tentang apa yang dibincangkan dalam artikel yang terarah kepada objektif kajian ini. Setelah melakukan pembahagian di fasa *screening*, pengkaji menemui 16,087 artikel dalam *google scholar* dan 16,584 artikel dalam *researchgate* dan total keseluruhan artikel yang ada dalam dua pangkalan data tersebut adalah 30,671 artikel. Proses penapisan artikel akan dilaksanakan untuk mencari artikel yang relevan dengan topik kajian. Kemudian setiap artikel tersebut akan dianalisis di fasa yang seterusnya.

Inclusion

Fasa yang terakhir dalam kaedah PRISMA adalah fasa *inclusion* yang akan menganalisis artikel yang relevan bagi mengeluarkan data untuk menjawab persoalan kajian. Fasa ini akan dilaksanakan secara kritis di mana pengkaji akan membaca keseluruhan artikel yang dipilih dan mengekstrak data untuk menunjukkan faktor yang menyentuh atau mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Daripada 30,671 artikel yang wujud dalam pangkalan data hanya 5 yang menepati objektif kajian dan ringkasan analisis ini juga diterjemahkan seperti gambar rajah di bawah:



Rajah 1: Proses Analisis Data

Dapatan Kajian

Setelah melaksanakan kaedah PRISMA dengan meneroka dua pangkalan data utama iaitu *Researchgate* dan *Google Scholar* hanya 5 artikel yang menyentuh tentang faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. 5 artikel tersebut juga telah diekstrak di mana pengkaji telah membaca setiap artikel tersebut untuk memahami pengaruhi setiap faktor yang ditemukan berpengaruh pada amalan pengurusan kualiti. Berikut adalah hasil pengekstrakan data selepas pembacaan yang dibuat secara menyeluruh.

Jadual 5: Faktor Yang Mempengaruhi Amalan Pengurusan Kualiti.

Penulis / Tahun	Tajuk Artikel	Kaedah Kajian	Populasi & Sampel	Dapatan Kajian
Quiambao & Alvaro, (2023)	<i>Impact of Quality Management System Practices on the Business Performance of a Government Corporation in Clark Freeport Zone, Philippines</i>	Kuantitatif	Kerani yang bekerja di palabuhan bebas	1. Kepimpinan tertinggi. 2. Orentasi pelanggan. 3. Proses kawalan dan penambahbaikan. 4. Penglibatan pekerja.
Dipon et al., (2023)	<i>Determining Factors in Developing Quality Management (TQM) Model in Public and</i>	Sorotan kajian lepas	Sorotan kajian lepas	1. Kepimpinan. 2. Penglibatan pekerja. 3. Budaya organisasi. 4. Penambahbaikan berterusan.

	<i>Private Organizations in the Philippines: A Literature Review</i>			
Yew et al., (2024)	<i>The relationships between quality management system practices and innovation performance in Malaysia hotel industry</i>	kuantitatif	135 hotel dengan 43 responden	1. Kepimpinan. 2. Fokus pelanggan. 3. Penglibatan pekerja. 4. Pengurusan bekalan. 5. Pengurusan kawalan. 6. Kawalan kualiti. 7. Penambahbaikan berterusan.
Namira & Christian, (2024)	<i>Unlocking Performance: Analysis of Quality Management Practices and Administrative Innovation in Private Universities</i>	Kuantitatif	Populasi: Pekerja yang berada di universiti swasta di wilayah surabaya, Malang dan Jawa Timur, Indonesia. Sampel: Tenaga pengajar.	Soft TQM : 1. Sokongan pengurusan tertinggi. 2. Tumpuan pelajar. 3. Pengurusan bekalan. 4. Perancangan strategik. Hard TQM: 1. Pengurusan proses. 2. Informasi dan analisis 3. Penambahbaikan berterusan 4. Reka bentuk program.
Dasig, (2024)	<i>Quality Management Practices And Institutional Outcomes And Success Of Locally-Funded Universities</i>	Kuantitatif	Populasi: 5 universiti tempatan di Filipina. Sampel: 385 responden	1. Jaminan kualiti. 2. Penambahbaikan berterusan. 3. Penglibatan pihak berkepentingan.

Melalui kajian ini dapat dilihat bahawa amalan pengurusan kualiti tidak terarah kepada satu perspektif sahaja tetapi mempunyai pelbagai pandangan. Menurut Quiambao dan Alvaro, (2023) pengurusan kualiti adalah proses dan prosedur yang diperlukan bagi merancang dan menyampaikan sesuatu perkhidmatan sesuai dengan piawaian yang ditetapkan. Ia juga dikatakan sebagai satu set aktiviti yang diatur untuk memastikan setiap perkhidmatan menepati standard yang ditetapkan. Chelangat, (2022) turut melihat perkara yang sama tentang amalan tersebut di mana pengurusan kualiti sudah menjadi satu keperluan untuk dilaksanakan secara rutin dalam sesebuah organisasi bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Sesuai dengan definisi yang dinyatakan bahawa pengurusan kualiti ialah falsafah pengurusan yang bertujuan untuk mencapai dan mengekalkan output yang berkualiti tinggi dengan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam setiap proses. Perkara ini disokong oleh keperluan syarikat masa kini yang memerlukan satu alat pengurusan yang tepat dan dapat membantu mereka untuk beroperasi dengan lebih efisien (Dipon *et al.*, 2023).

Secara amnya, pengurusan kualiti diasaskan oleh Pertubuhan Pemiawaian Antarabangsa atau lebih dikenali sebagai ISO (Anh *et al.*, 2021). ISO berfungsi sebagai garis panduan yang menetapkan bagaimana pengurusan kualiti harus dilaksanakan di setiap peringkat dalam sesebuah organisasi. Malah ia juga diaplikasikan di pelbagai sektor, termasuk sektor pengajian tinggi yang sangat mengutamakan kualiti dalam proses penyampaian perkhidmatan. Seperti yang dikatakan oleh Limon-Romero *et al.*, (2024), hampir semua organisasi berusaha untuk membangunkan dan melaksanakan sistem yang menekankan peningkatan berterusan pada kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk itu, amalan pengurusan kualiti dilihat sebagai satu keputusan strategik yang bukan sahaja membantu organisasi mengekalkan kualiti perkhidmatan secara keseluruhan, tetapi juga memastikan kepuasan pengguna tercapai. Walau bagaimanapun, kejayaan pelaksanaan amalan ini bergantung kepada beberapa faktor tertentu (Namira & Christian, 2024).

Berdasarkan hasil kajian, amalan pengurusan kualiti memainkan peranan yang cukup penting dalam memastikan kecemerlangan di semua sektor tercapai. Ia juga dipengaruhi oleh kepimpinan tertinggi, penglibatan pekerja, orientasi pelanggan, penambahbaikan serta kawalan dan pengurusan proses yang menjadi asas kepada kejayaan amalan tersebut. Kajian lepas menunjukkan setiap faktor tersebut memberi kesan yang signifikan terhadap prestasi organisasi. Perkara ini boleh dilihat melalui peningkatan komitmen dalam memastikan proses penyampaian perkhidmatan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Seperti yang dibincangkan oleh Iqbal *et al.*, (2024) amalan pengurusan kualiti yang diaplikasikan dengan efektif mampu untuk meningkatkan produktiviti organisasi secara keseluruhan. Namun ia juga bergantung kepada kaedah organisasi untuk melaksanakannya dengan tahap penglibatan yang tinggi oleh semua ahli dalam organisasi.

Hasil daripada mengenalpasti artikel yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti dari dua pangkalan data adalah sebanyak 30,671 artikel. Namun setelah melalui fasa *screening* hanya 5 artikel yang menjawab persoalan kajian yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti. Tidak dinafikan lagi bahawa wujudnya faktor yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti malah dapatan dalam kajian Dipon *et al.*, (2023) ada menyatakan faktor-faktor yang boleh dijadikan kerangka bagi amalan pengurusan kualiti untuk membantu organisasi dalam melaksanakan amalan ini dengan lebih efektif. Walau bagaimanapun kajian terkini berkenaan dengan kerangka yang disebut masih kurang dijalankan dan memerlukan perhatian pengkaji-pengkaji akan datang.

Dalam fasa menganalisis data, faktor penambahbaikan berterusan didapati antara faktor yang disebut dalam empat artikel daripada lima artikel yang relevan. Perkara ini menunjukkan bahawa faktor tersebut perlu diberi keutamaan dalam melaksanakan pengurusan kualiti. Semasa membuat saringan artikel melalui pangkalan data *google scholar*, pengkaji juga turut menjumpai artikel yang membahas tentang faktor berkenaan yang didapati memberi impak pada produktiviti pekerja. Prashanth dan Veena, (2022) menyatakan penambahbaikan berterusan adalah satu pendekatan yang menekankan perubahan kecil dalam semua aspek dalam organisasi namun mampu meningkatkan produktiviti organisasi. Ia juga dilihat sebagai proses yang dilaksanakan secara berterusan untuk meningkatkan produk, perkhidmatan dan proses yang berlaku dalam sesebuah organisasi (Jevanesan *et al.*, 2021). Hal ini akan memberi kesan yang signifikan pada prestasi organisasi kerana ia bukan satu melibatkan satu aspek tetapi merangkumi semua unit dalam organisasi termasuk sumber manusia.

Pengkaji turut mendapati terdapat dua faktor yang disebut dalam tiga kajian iaitu kepimpinan dan penglibatan pekerja. Dalam kajian Quiambao dan Alvaro, (2023) memperlihatkan hubungan kedua faktor ini merupakan dua aspek penting dalam pengurusan organisasi yang efektif dan berkesan. Pekerja yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam proses pembangunan organisasi akan memberi manfaat yang besar pada setiap aspek dalam mahupun luar organisasi disamping menunjukkan tahap kepuasan kerja mereka berada di tahap yang tinggi. Hal ini disokong dengan kepimpinan yang memainkan peranan penting dalam menggalakkan pekerja untuk terlibat dalam setiap proses khususnya proses penambahbaikan berterusan.

Setelah membaca dan memahami artikel yang terpilih, pengkaji juga mendapati terdapat tiga artikel yang menyentuh tentang amalan pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi antaranya adalah Dasig, (2024) yang melihat lima universiti tempatan di negara Filifina yang menjadikan pengurusan kualiti sebagai asas kepada kualiti perkhidmatan yang disalurkan. Namun amalan pengurusan kualiti di universiti tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa faktor utama iaitu jaminan kualiti, penambahbaikan berterusan dan penglibatan pihak berkepentingan. Menurut Dasig, (2024) tiga faktor tersebut menjadi tonggak utama kepada kejayaan amalan pengurusan kualiti yang seterusnya memberi kesan positif pada prestasi universiti. Perkara ini turut diakui oleh Colamatteo *et al.*, (2023) dan Saepudin *et al.*, (2023) disebabkan amalan pengurusan kualiti yang diamalkan di universiti melibatkan semua aspek malah ia patut dijadikan kerangka untuk mencipta perkhidmatan yang berkualiti tinggi khususnya di institusi pengajian tinggi yang memainkan peranan penting dalam menghasilkan modal insan.

Kesimpulan

Dengan pengaplikasian kaedah PRISMA, pengkaji telah berjaya mengenalpasti beberapa faktor penting yang mempengaruhi amalan pengurusan kualiti antara adalah kepimpinan, penglibatan pekerja, budaya organisasi dan penambahbaikan berterusan. Setiap faktor ini juga mempunyai hubungan antara satu sama lain yang juga menjadi asas kepada kejayaan amalan tersebut. Hubungan tersebut juga menimbulkan persoalan kepada pengkaji tentang bagaimana hubungan itu boleh berlaku dan apakah impaknya pada organisasi. Pelaksanaan amalan ini juga tidak terhad kepada satu sektor sahaja tetapi merangkumi semua sektor termasuk institusi pengajian tinggi khususnya dalam konteks untuk mendapatkan pengiktirafan ISO. Dapat dinyatakan bahawa pelaksanaan amalan pengurusan kualiti perlu disokong oleh faktor utama untuk memperoleh kesan yang lebih baik khususnya dalam usaha meningkatkan prestasi organisasi. oleh itu, amalan ini perlu diberi tumpuan oleh setiap organisasi kerana ia terbukti

mempunyai kemampuan untuk meningkatkan prestasi organisasi secara keseluruhan sesuai dengan piawaian yang telah ditetapkan.

Rujukan

- Ahmad Bustamam, U. S, Sabri, H, & Abu Hassan, H. (2023). Strengthening Business Growth Model for Cooperatives Through the Implementation of Shariah-Based Quality Management Standard Ms1900:2014. *I-IECONS e-Proceedings*, 524–530. <https://doi.org/10.33102/ieicons.v10i1.27>
- Al Shraah, A., Abu-Rumman, A., Al Madi, F., Alhammad, F. A. F., & AlJboor, A. A. (2022). The impact of quality management practices on knowledge management processes: a study of a social security corporation in Jordan. *TQM Journal*, 34(4), 605–626. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0183>
- Alfian, M., Hapzi Ali, Kemas Imron Rosadi, & Fitriyani Fitriyani. (2022). Factors Influencing Education Quality Management: Continuous Improvement, Leadership Style and Customer Satisfactio (Literature Review Mpi). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(6), 1079–1087. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i6.1307>
- Chelangat, B. (2022). Quality management practices and organizational performance: A critical review of literature. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 7(2), 87–97. <https://doi.org/10.46827/ejmmms.v7i2.1231>
- Colamatteo, I., Bravo, I., Cappelli, L., & Papetti, P. (2023). Quality management in Italian Universities: a case study in the University of Cassino and Southern Lazio. *International Conference on Higher Education Advances*, July, 401–409. <https://doi.org/10.4995/HEAd23.2023.16355>
- Dasig, D. (2024). Quality Management Practices And Institutional Outcomes And Quality Management Practices And Institutional Outcomes And Success Of Locally-Funded. November 2024. *Journal of Social Science*, 02, 151–156. <https://doi.org/10.61552/SJSS.2025.03.006>
- Dipon, R., Ermita, P., Jocson, J., Madronio, J. T., Manzon, R. D., Tiro II, T. J., & Cabudol, E. (2023). Determining Factors in Developing Quality Management (Qm) Model in Public and Private Organizations in the Philippines: A Literature Review. *American Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*, 2(6), 27–41. <https://doi.org/10.54536/ajmri.v2i6.2123>
- Fonseca, L., Domingues, P., Nóvoa, H., Simpson, P., & Sá, J. dos G. (2023). ISO 9001:2015: the view from the conformity assessment community. *Total Quality Management and Business Excellence*, 34(5–6), 558–579. <https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2073212>
- Franco, S., Caroli, M. G., Cappa, F., & Del Chiappa, G. (2020). Are you good enough? CSR, quality management and corporate financial performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 88(September). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102395>
- Hassan, A Hamid, Basir, & Azmi. (2022). Nilai Mengutamakan Pelanggan dalam Kalangan Kakitangan di IPTS : Satu Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Piawaian MS 1900:2014. *Online Journal Of Islamic Management And Finance*, Vol. 2, No.2(2022), 22-41, 2(2), 22.
- Iqbal, S., Hanif, M., & Khan, S. (2024). Impact of staff training on university productivity through job satisfaction: A study of ISO 9001- certified institutions. *PLoS ONE*, 19(7 July), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306799>
- Isa, A. M., & Basir, S. A. (2022). Kepentingan Mempertahankan Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Ms 1900 (Spk Ms 1900) Di Institusi Pengajian Islam. *The Online Journal Of Islamic Education*. 10(1), 1–10.

- Jevanesan, T., Antony, J., Rodgers, B., & Prashar, A. (2021). Applications of continuous improvement methodologies in the voluntary sector: a systematic literature review. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(3–4), 431–447. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1588723>
- Ma R. Santos, E., & A. Amon, M. (2021). MAAP Transition from ISO 9001:2015 to ISO 21001:2018 the new quality standard in education organization. Proceedings of the International Maritime Lecturers' Association (IMLA) 2021 Joint Conference With IMEC32, ICERS15 and INSLC21. 80-89. <https://doi.org/10.21677/imla2021.08>
- Mohamed, H. A., Jalal, B., Ahmad, A., & Arni, S. (2022). Pendekatan Nilai Kerjasama dalam Sistem Pengurusan Kualiti Di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) yang Patuh Syariah A Collaborative Approach to the Shariah-Compliant Quality Management System in Higher Education Institutions (HEIs). *Journal of Contemporary Islamic Studies*, 8, 1–15.
- Mohamed, H. A.-B., Ghania, A. M. A., & Basirb, S. A. (2017). Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia. *Sains Humanika*, 2007(2006), 6.
- Namira, V. D., & Christian, T. F. (2024). Unlocking Performance : Analysis of Quality Management Practices and Administrative Innovation in Private Universities. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 11(2), 1852–1866.
- Noviantoro, R., Maskuroh, N., Santoso, B., Abdi, M. N., Fahlevi, M., Pramono, R., Purwanto, A., Purba, J. T., Munthe, A. P., & Juliana. (2020). Did quality management system ISO 9001 version 2015 influence business performance? Evidence from Indonesian hospitals. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(8), 499–507. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.8.71>
- Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., Mcdonald, S., Mckenzie, J. E. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: Updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *The BMJ*, 372. <https://doi.org/10.1136/bmj.n160>
- Parso, Pujiati, H., Bagaskoro, Sunarsi, D., Yusnaldi, Nurjaya, Affandi, A., & Anggraeni, N. (2021). Effect of ISO 9001:2015 Quality Management Implementation in Education on School Performance. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 2021. <https://cibg.org.au/1848>
- Potkány, M., Gejdoš, P., Lesníková, P., & Schmidtová, J. (2020). Influence of quality management practices on the business performance of slovak manufacturing enterprises. *Acta Polytechnica Hungarica*, 17(9), 161–180. <https://doi.org/10.12700/aph.17.9.2020.9.9>
- Prashanth, K. C., & Veena, M. (2022). Kaizen (Continuous Improvement) for employee productivity. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 03(04) 78–81. ISSN: 2582-7138.
- Quiambao, J. L., & Alvaro, K. N. G. (2023). Impact of Quality Management System Practices on the Business Performance of a Government Corporation in Clark Freeport Zone, Philippines. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 4(3), 995–1006. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.04.03.29>
- Rawshdeh, M., Keathley, H., Obeidat, S., Athamenh, R., Tanash, M., & Bani Hani, D. (2022). Factor Analysis of Quality Management Systems Implementation in Healthcare: An Online Survey. *Healthcare (Switzerland)*, 10(10), 1–20. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101828>
- Runtuwene, S. J., Lahinta, F. C., Munaiseche, M., Ngosa, J., Rompas, R., Medau, E., Lumeta,

- A., Angkow, S., Manado, P. N., & Mengerongkonda, C. (2023). Implementation Of Iso 9001 Standard In Increasing The Quality of College Student. *Interdisciplinary Journal of Advanced Reseach and Innovation* 1(2), 42–46.
- Sá, J. C., Vaz, S., Carvalho, O., Lima, V., Morgado, L., Fonseca, L., Doiro, M., & Santos, G. (2022). A model of integration ISO 9001 with Lean six sigma and main benefits achieved. *Total Quality Management and Business Excellence*, 33(1–2), 218–242. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1829969>
- Saepudin, D., Sa'ud, U. S., Nurdin, D., & Kurniatun, T. C. (2023). Integrated Quality Management Model of Learning Practices in Tourism Vocational Higher Education. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 15(4), 5267–5284. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i4.3769>
- Sanchez-Lizarraga, M. A., Limon-Romero, J., Tlapa, D., Baez-Lopez, Y., Puente, C., Puerta-Sierra, L., & Ontiveros, S. (2020). ISO 9001 standard: Developing and validating a survey instrument. *IEEE Access*, 8(Lm), 190677–190688. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3029744>
- Shaheen, S. (2022). Quality Management and Operational Performance: A Case Study from Pakistan. *South Asian Journal of Operations and Logistics*, 1(1), 14–19. <https://doi.org/10.57044/sajol.2022.1.1.2201>
- Shahrom, N. F. N., & Basir, S. A. (2022). Impak Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Kepada Penjanaan Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. *Global Journal Al Thaqafah*, 12(1), 98–116. <https://doi.org/10.7187/gjat072022-11>
- Singh, V. K., Srichandan, S. S., & Lathabai, H. H. (2022). ResearchGate and Google Scholar: how much do they differ in publications, citations and different metrics and why?. *Scientometrics*, 127(3), 1515–1542. <https://doi.org/10.1007/s11192-022-04264-2>
- Vrabel, M. (2015). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses. *Oncology Nursing Forum*, 42(5), 552–554. <https://doi.org/10.1188/15.ONF.552-554>
- Yew, L. K., Kowang, T. O., Trang, P. T. M., Photchanachan, S., & Kiong, T. P. (2024). The relationships between quality management system practices and innovation performance in Malaysia hotel industry. *Environment and Social Psychology*, 9(9), 1–9. <https://doi.org/10.59429/esp.v9i9.2691>