



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGEKALAN
PENGAMALAN 5S DI SEKTOR PERKHIDMATAN**

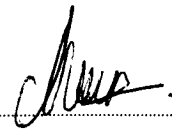
FARRA LIZA BINTI MOHAMAD MUSA

**Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
Pembangunan Sumber Manusia**

**Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2005**

Projek bertajuk 'Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengekalan 5S Di Sektor Perkhidmatan' telah disediakan oleh Farra Liza Binti Mohamad Musa dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Muda Sains dengan Kepujian Pembangunan Sumber Manusia.

Diterima untuk diperiksa
oleh:



.....
(Puan Surena Binti Sabil)

Tarikh:

.....
16/5/2025

PENGHARGAAN

‘Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang’

Saya bersyukur kepada Allah kerana dengan berkatNya saya berjaya menghasilkan projek ini.

Jutaan ucapan terima kasih diucapkan kepada penyelia projek saya, Puan Surena Bt. Sabil di atas segala nasihat dan tunjuk ajar yang telah beliau berikan. Tanpa sokongan serta tunjuk ajar dari Puan, adalah mustahil bagi saya untuk menyiapkan projek ini. Juga tidak lupa kepada Cik Julia Lee yang sama-sama turut membantu, sekalung penghargaan diucapkan.

Terima kasih juga diucapkan kepada Puan Jessita dan seluruh pihak Damai Golf & Country Club kerana sudi memberikan keizinan kepada saya untuk menjalankan kajian ini di organisasi mereka. Tanpa mereka, amat mustahil kajian ini dapat dijalankan. Tidak lupa kepada warga Perbadanan Produktiviti Negara (NPC) kerana banyak membantu saya, memberikan tunjuk ajar dan berkongsi maklumat sepanjang saya menjalankan kajian ini. Tanpa mereka, amat sukar juga bagi saya untuk menyiapkan projek ini.

Selain itu, terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan kepada kedua ibu bapa saya kerana banyak berkorban wang ringgit dan masa untuk perbelanjaan saya menyiapkan projek ini di samping adik-adik yang turut membantu dan memahami kesibukan saya.

Kepada rakan-rakan saya iaitu Norhazly, Farizan Hani, Harzila, Shirley dan rakan-rakan yang lain, jutaan penghargaan saya ucapkan kerana banyak membantu dan memberikan sokongan serta semangat kepada saya .

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan		iii
Jadual Kandungan		iv
Senarai Rajah		vi
Senarai Jadual		vii
Abstrak		ix
Abstract		x
1. BAB 1 PENDAHULUAN		
1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian	3
	1.1.1 Latar Belakang Organisasi	4
1.2	Kenyataan Masalah	5
1.3	Objektif Kajian	7
	1.3.1 Objektif Umum	7
	1.3.2 Objektif Khusus	7
1.4	Kerangka Konseptual	8
1.5	Hipotesis	8
1.6	Kepentingan Kajian	9
1.7	Definisi Istilah	10
	1.7.1 Pengekalan Pengamalan 5S	10
	1.7.2 5S	10
	1.7.3 Komitmen Pengurusan Atasan dan Pekerja	11
	1.7.4 Latihan	11
	1.7.5 Audit Dalaman	12
	1.7.6 Ganjaran	12
1.8	Kesimpulan	13
2. BAB 2 SOROTON KAJIAN LEPAS		
2.0	Pengenalan	14
2.1	Konsep Kualiti dan TQM	14
2.2	Konsep 5S	16
	2.2.1 Latar Belakang dan Sejarah 5S	19
2.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S	21
	2.3.1 Faktor Komitmen Pengurusan Atasan dan Pekerja	21
	2.3.2 Faktor Latihan	23
	2.3.3 Faktor Audit Dalaman	26
	2.3.4 Faktor Ganjaran	27
2.4	Kesimpulan	30
3. BAB 3 METODOLOGI KAJIAN		
3.0	Pengenalan	31
3.1	Rekabentuk Kajian	31
3.2	Lokasi Kajian	32

3.3	Pemilihan Sampel	32
3.4	Instrumen Kajian	32
	3.4.1 Borang Soal Selidik	32
3.5	Kajian Rintis	34
	3.5.1 Keputusan Ujian Kepercayaan	35
3.6	Analisis Data	35
	3.6.1 Pekali Korelasi Pearson 'r'	36
	3.6.2 Regresi Berganda	36
3.7	Pengumpulan Data	37
	3.7.1 Pengumpulan Data Premier	37
	3.7.2 Pengumpulan Data Sekunder	37
3.8	Kesimpulan	38
4.	BAB 4 HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN	
4.0	Pengenalan	39
4.1	Latar Belakang Responden	39
	4.1.1 Umur	40
	4.1.2 Tahap Pendidikan	40
	4.1.3 Tempoh Perkhidmatan	41
4.2	Pengujian Hipotesis	42
	4.2.1 Faktor Komitmen Pengurusan Atasan dan Pekerja	42
	4.2.2 Faktor Latihan	44
	4.2.3 Faktor Audit Dalaman	46
	4.2.4 Faktor Ganjaran	48
4.3	Ringkasan Keputusan Pengujian ke atas Hipotesis Kajian	50
4.4	Analisis Regresi Berganda Linear bagi faktor-faktor yang mempengaruhi pengekaln pengamalan 5S di organisasi.	50
4.5	Rumusan Dapatan	52
4.6	Kesimpulan	52
5.	BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN	
5.0	Pengenalan	53
5.1	Rumusan	53
5.2	Cadangan Kepada Organisasi	56
	5.2.1 Audit Dalaman Yang Berterusan Iaitu Mengadakan Pertandingan 5S Di Dalam Organisasi	56
5.3	Cadangan Kepada Penyelidik Pada Masa Akan Datang	57
5.4	Kesimpulan	58
6.	BIBLIOGRAFI	59
7.	LAMPIRAN	

SENARAI RAJAH

Rajah 1	8
Kerangka Konseptual Kajian	
Rajah 2	18
Putaran 5S	

SENARAI JADUAL

Jadual 1	35
Keputusan Ujian Kepercayaan	
Jadual 2	40
Peraturan Bagi Umur Pekerja	
Jadual 3	41
Peraturan Bagi Tahap Pendidikan	
Jadual 4	42
Peraturan Bagi Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 5	43
Perkaitan antara faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja terhadap pengendalian pengamalan 5S di organisasi	
Jadual 6	45
Perkaitan antara faktor latihan terhadap pengendalian pengamalan 5S di organisasi	
Jadual 7	47
Perkaitan antara faktor audit dalaman terhadap pengendalian pengamalan 5S di organisasi	

Jadual 8	48
Hubungan antara faktor ganjaran terhadap pengekalan pengamalan 5S di organisasi	
Jadual 9	50
Keputusan pengujian hipotesis antara faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di organisasi	
Jadual 10	51
Analisis Regresi Berganda Linear bagi faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di organisasi	

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGEKALAN PENGAMALAN 5S DI SEKTOR PERKHIDMATAN KAJIAN DI DAMAI GOLF & COUNTRY CLUB SARAWAK

FARRA LIZA BINTI MOHAMAD MUSA

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di Damai Golf & Country Club iaitu terdiri daripada faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja, latihan, audit dalaman dan ganjaran. Hasil dapatan kajian ini diperolehi dengan menggunakan borang soal selidik. Seramai 44 orang pekerja telah dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Borang soal selidik yang telah digunakan dalam kajian ini terbahagi kepada empat bahagian iaitu Bahagian A: demografi, Bahagian B: faktor-faktor yang mempengaruhi, Bahagian C: pengekalan pengamalan 5S dan Bahagian D: pendapat/komen. Data yang diperolehi dianalisa menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Window Release 11.5*. Pengkaji menggunakan Ujian Pekali Korelasi Pearson dan Regresi Berganda Linear untuk menguji hipotesis kajian ini. Hasil daripada ujian Pekali Korelasi Pearson menunjukkan bahawa faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja ($r = 0.647$), faktor latihan ($r = 0.709$), faktor audit dalaman ($r = 0.830$) mempunyai perkaitan yang signifikan dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi manakala faktor ganjaran ($r = -0.237$) tidak mempunyai perkaitan yang signifikan dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi. Hasil analisis Regresi Berganda Linear pula menunjukkan bahawa faktor audit dalaman adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di organisasi (Beta = 0.637). Implikasi kajian ini mampu untuk membantu organisasi untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di organisasi dan membantu organisasi untuk meningkatkan usaha dalam pengamalan 5S di samping dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti serta imej organisasi.

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCE THE SUSTAINING OF 5S'S IMPLEMENTATION IN SERVICE SECTOR CASE STUDY IN DAMAI GOLF & COUNTRY CLUB SARAWAK

FARRA LIZA BINTI MOHAMAD MUSA

This study aims to identify the factors that influence the sustaining of 5S' implementation in Damai Golf & Country Club Sarawak. The factors are commitment of top management and workers, training, internal audit and rewards. Questionnaires were used to obtain the finding of this study. There were 44 respondents in this study. The questionnaire that is used in this study divided into four sections. Section A : respondent' background, Section B : factors that influence, Section C : the sustaining of 5S' implementation and Section D : comments / opinions. The data was analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Window Release 11.5. The researcher were used Pearson correlation Test and Multiple Regression Analysis to test the hypothesis of this study. Result of the Pearson Correlation Test showed that there was significant relationship between commitments of top management and workers factor ('r'= 0.647), training factor ('r'= 0.709) and internal audit factor ('r'= 0.830) towards the sustaining of 5S' implementation in organization while there was no significant relationship between rewards factor ('r'= -0.237) towards the sustaining of 5S' implementation in organization. The results of Multiple Regression Analysis showed that the internal audit is the dominant factor that influence the sustaining of 5S' implementation in organization (Beta = 0.637). The implication of this study can help the organization to identify the factors that influence the sustaining of 5S' implementation in organization beside to improve quality, productivity and also the image of the organization.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Setiap organisasi sudah semestinya menetapkan dan menyediakan sumber-sumber yang amat diperlukan untuk melaksanakan dan memelihara sistem pengurusan supaya menjadi sebuah organisasi yang berproduktif dan berkualiti tinggi. Secara kesinambungannya, keberkesanan dan kecekapan proses sesebuah organisasi itu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan serta memastikan organisasi sentiasa menuju kearah kecemerlangan.

Menurut ucapan Yang Berbahagia Datu Wilson Baya Dandot iaitu Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri (Bahagian Sumber Manusia) sempena Majlis Perasmian Konvensyen 5S Negeri Sarawak yang berlangsung pada 23 September 2004 bertempat di Damai Golf & Country Club, kesedaran tentang kepentingan peningkatan produktiviti dan kualiti di Malaysia adalah agak lambat berbanding

dengan negara lain. Walaubagaimanapun dalam konteks penambahbaikan berterusan, istilah lambat bukanlah penghalangnya. Walaupun pelaksanaan aktiviti peningkatan kualiti seperti QCC (*Quality Control Circle*) atau KMK (Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja), ISO 9000, Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti bermula pada tahun 1980-an, tetapi masih banyak organisasi yang tidak menyedari tentang kepentingan persekitaran berkualiti yang menjadi asas pelaksanaan inisiatif program kualiti. Walau apapun sektor yang diceburi, persekitaran berkualiti merupakan penentu kejayaan pelaksanaan program-program kualiti. Malah, mutu penyampaian perkhidmatan (*service delivery*) yang sering ditekankan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Hj. Ahmad Badawi juga bergantung kepada persekitaran berkualiti.

Kualiti mengikut Crosby ialah keakuratan kepada keperluan manakala mengikut Juran pula ialah kesesuaian penggunaan (*fitness for use*). Selain itu, definisi kualiti yang diberikan oleh Ishikawa ialah kepuasan pelanggan. Walau apapun makna kualiti yang diberikan, yang paling penting bagi sesebuah organisasi ialah untuk mewujudkan budaya peningkatan secara berterusan bagi mencapai tahap kompetitif organisasi ataupun dikenali sebagai Kaizen. Kaizen merupakan pendekatan secara perlahan iaitu satu peningkatan yang berterusan di dalam kehidupan seseorang, kehidupan di rumah dan juga kehidupan di tempat kerja. Terdapat pelbagai program bersepadu Kaizen di tempat kerja seperti 5S, KSS (*Kaizen Suggestion Scheme*), QCC (*Quality Control Circle*), TQC (*Total Quality Control*), TPM (*Total Productive Maintenance*) dan JIT (*Just-In-Time Production*). Untuk melaksanakan program-program Kaizen tersebut, adalah lebih tersusun sekiranya bermula dari program 5S kerana 5S adalah asas ataupun permulaan bagi menjayakan sesebuah organisasi (Modul Amalan 5S, 2004).

5S adalah permulaan kesihatan, keselesaan dan kehidupan produktif untuk semua orang di tempat kerja. Hal ini adalah perkara asas bagi peningkatan produktiviti. Apabila berjaya dilaksanakan, 5S akan membawa kepada banyak perubahan. Contohnya, semua item yang tidak diperlukan dibuang dari tempat kerja, hanya yang diperlukan berada di tempat kerja dan semua mesin serta kelengkapan jadi bersih dan bersinar.

5S dalam lima perkataan Jepun ialah Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu dan Shitsuke yang membawa maksud Sisih iaitu menyingkirkan dan membuang barang yang tidak perlu di tempat kerja, Susun iaitu menyusun dan menyimpan barang dengan kemas, mudah diambil dan disimpan, Sapu iaitu mencuci tempat kerja dengan rapi supaya tiada habuk di lantai, mesin dan peralatan, Seragam iaitu seragamkan atau memelihara kebersihan dan penyusunan sepanjang masa dan Sentiasa Amal iaitu berdisiplin dan melatih pekerja mematuhi peraturan dan bertabiat baik di tempat kerja secara berterusan (Modul Amalan 5S, 2004).

1.1 Latarbelakang Kajian

Menurut Low (2001), Takashi Osada adalah merupakan rakyat Jepun yang telah membangunkan konsep 5S yang asli pada awal tahun 1980-an. Beliau telah mencipta istilah konsep iaitu lima prinsip menuju ke arah persekitaran kualiti menyeluruh. Orang-orang Jepun telah mempertimbangkan bahawa amalan prinsip 5S ini bukan sahaja amat berguna di tempat kerja tetapi juga membantu mereka dalam mempertingkatkan proses berfikir. Apa yang logik di sebalik pelaksanaan prinsip 5S di tempat kerja ialah prinsip-prinsip ini adalah merupakan keperluan asas untuk

kecekapan yang tinggi dalam menghasilkan kualiti produk dan perkhidmatan yang lebih baik dengan hanya sedikit sahaja ataupun tanpa pembaziran.

Menurut YB Datuk Amar Hj. Abdul Aziz Husain, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak ketika menyampaikan Ucapan Perdana 2004, mulai tahun ini Unit Pembangunan Sumber Manusia (Jabatan Perdana Menteri) akan memperkenalkan 5S. 5S melibatkan program penyertaan menyeluruh sesebuah organisasi dan adalah efektif untuk memotivasikan seseorang, serta meningkatkan produktiviti dalam sesebuah persekitaran kerja. Menurut beliau lagi bahawa 5S sungguh mudah dan murah untuk dilaksanakan dan keberkesannya juga berpanjangan (5S Tingkat Produktiviti Organisasi, Rakan Sarawak, 2004).

1.1.1 Latarbelakang Organisasi

Damai Golf & Country Club Bhd atau nama singkatannya DGCC merupakan sebuah syarikat yang menawarkan perkhidmatan operasi dan pengurusan golf serta kelab rekreasi. Ia terletak di kawasan Damai Santubong iaitu 35 kilometer dari bandaraya Kuching. DGCC telah mula beroperasi pada 13 April 1996 dan sehingga kini mereka telah mempunyai seramai 106 orang pekerja.

Visi DGCC ialah untuk menjadi destinasi golf yang paling diminati di Sarawak.

Misi DGCC pula ialah untuk mencipta pengalaman bermain golf dengan

- Menyediakan kemudahan yang bertaraf antarabangsa melalui pengurusan yang professional dan penjagaan padang golf serta lain-lain kemudahan kelab dengan cekap

- Menyediakan perkhidmatan pelanggan yang mesra dan cekap melalui staf yang terlatih dan berdedikasi
- Pengurusan kelab yang cekap dan sejajar dengan objektif jangka panjang.

Damai Golf & Country Club dipilih sebagai organisasi kajian adalah kerana pencapaian yang baik di samping anugerah-anugerah yang pernah diperolehi oleh DGCC. Di antara anugerah yang pernah disandang oleh DGCC adalah seperti :

- i) The No. 1 Best Golf Course In Sabah & Sarawak
- ii) The No. 6 Best Golf Course In Malaysia
- iii) The No. 2 Most Scenic Hole In Malaysia
- iv) The No. 3 Most difficult Hole In Malaysia
- v) The Best Company Category

Selain itu, DGCC juga dipilih sebagai organisasi kajian adalah kerana DGCC merupakan salah satu organisasi yang berjaya mengamalkan 5S di Sarawak dan mempunyai prestasi yang amat baik dalam perkhidmatan.

1.2 Kenyataan Masalah

Program 5S pula adalah satu usaha keseluruhan organisasi bagi menjadikan tempat kerja bersih, tersusun dan bersistem. Manakala amalan 5S adalah merupakan satu teknik yang paling berkuasa dan berkesan bagi membolehkan pengwujudan budaya peningkatan secara berterusan.

Pelaksanaan 5S adalah satu cara untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti sesebuah organisasi sekaligus dapat mencapai misi dan visi organisasi. Daripada definisi serta penjelasan secara keseluruhan tentang 5S, dapat dilihat 5S merupakan satu proses yang berterusan, juga dikenali sebagai Kaizen dan melibatkan semua golongan pekerja di dalam organisasi. Apabila 5S dilaksanakan dan diamalkan di organisasi, ia akan membawa banyak perubahan kepada organisasi tetapi untuk mencapai paras 5S yang lebih tinggi, putaran 5S iaitu Sisih, Susun, Sapu, Seragam dan Sentiasa Amal mestilah diulangi dan yang menjadi jentera penggerak atau pelaksana 5S di organisasi adalah terdiri daripada semua golongan pekerja tidak kiralah pekerja eksekutif mahupun pekerja bukan eksekutif.

Bagi organisasi yang melaksanakan 5S, untuk memastikan 5S sentiasa diamalkan walaupun setelah tamat tempoh perundingan iaitu 6 bulan bersama pihak Perbadanan Produktiviti Negara (NPC) bukanlah satu perkara yang mudah. Pelaksanaan 5S di sesebuah organisasi bukan hanya dijalankan dalam tempoh perundingan ataupun untuk persediaan audit luaran juga untuk mendapatkan anugerah-anugerah tetapi pelaksanaannya haruslah dijalankan secara berterusan dan menjadi amalan serta budaya di dalam organisasi tersebut.

Oleh itu, persoalannya ialah bagaimana untuk mengekalkan 5S supaya menjadi satu amalan dan budaya yang berterusan bagi sesebuah organisasi serta mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalannya. Oleh yang demikian, usaha-usaha serta langkah-langkah yang sesuai dan bertepatan harus diambil agar amalan 5S akan sentiasa menjadi asas yang kukuh terutamanya dalam pelaksanaan pengurusan kualiti secara menyeluruh.

1.3 Objektif Kajian

1.3.1 Objektif Umum

Untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pengekaln pengamalan 5S di organisasi.

1.3.2 Objektif Khusus

- (i) Untuk mengenalpasti perkaitan di antara faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja dengan pengekaln pengamalan 5S di organisasi.
- (ii) Untuk mengenalpasti perkaitan di antara faktor latihan dengan pengekaln pengamalan 5S di organisasi.
- (iii) Untuk mengenalpasti perkaitan di antara faktor audit dalaman dengan pengekaln pengamalan 5S di organisasi.
- (iv) Untuk mengenalpasti perkaitan di antara faktor ganjaran dengan pengekaln pengamalan 5S di organisasi.
- (v) Untuk menentukan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi pengekaln pengamalan 5S di organisasi.

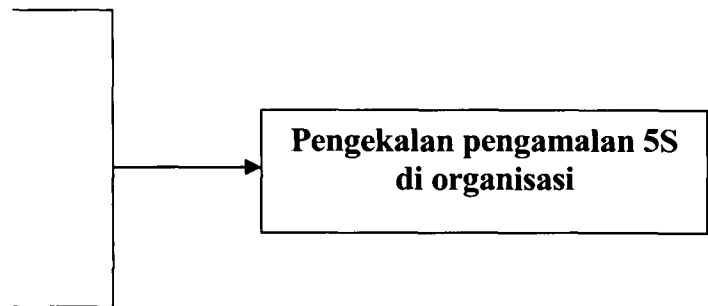
1.4 Kerangka Konseptual

Pembolehubah tidak bersandar

Pembolehubah bersandar

Faktor Organisasi

- ❖ *Komitmen Pengurusan Atasan
Dan Pekerja*
- ❖ *Latihan*
- ❖ *Audit Dalaman*
- ❖ *Ganjaran*



Rajah 1

1.5 Hipotesis Kajian

Ho1 : Tiada perkaitan yang signifikan di antara faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi.

Ho2 : Tiada perkaitan yang signifikan di antara faktor latihan dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi.

Ho3 : Tiada perkaitan yang signifikan di antara faktor audit dalaman dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi.

Ho4 : Tiada perkaitan yang signifikan di antara faktor ganjaran dengan pengekalan pengamalan 5S di organisasi.

1.6 Kepentingan Kajian

Melalui kajian serta hasil dapatan kajian ini, pihak majikan akan mengetahui faktor-faktor seperti komitmen, latihan, penilaian dan ganjaran mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S di organisasi. Justeru itu, majikan dapat mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk melaksanakannya bagi memastikan amalan 5S akan terus diamalkan dan menjadi budaya di organisasi.

Selain itu, dari aspek kepentingan kajian ini kepada para pekerja, kajian ini memberi peluang kepada pekerja untuk menilai bahawa faktor-faktor tersebut juga dapat membantu mereka melaksanakan amalan 5S dengan lebih berkesan di organisasi. Dengan itu, para pekerja akan dapat mengambil inisiatif-inisiatif tertentu bagi memastikan budaya 5S itu kekal di organisasi.

Di samping itu juga, kajian ini boleh dijadikan contoh atau panduan kepada organisasi-organisasi lain yang turut melaksanakan 5S di organisasi atau kepada organisasi-organisasi yang belum melaksanakannya. Oleh itu, dengan kajian ini mereka akan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengekalan pengamalan 5S dan cara yang terbaik yang perlu diambil bagi memastikan 5S dapat diamalkan dengan baik dan berkesan di organisasi.

1.7 Definisi Istilah

1.7.1 Pengekalan Pengamalan 5S

Menurut Kamus Dewan (1993), definisi konseptual bagi kekal ialah bertahan manakala amalan 5S pula merupakan satu pendekatan yang berkesan untuk memotivasikan pekerja dan meningkatkan produktiviti serta persekitaran tempat kerja (Modul Amalan 5S, 2004).

Manakala menurut definisi operasional, pengekalan pengamalan 5S merupakan proses 5S ataupun 5S yang diamalkan berterusan tanpa berhenti dan dijadikan seperti satu budaya di organisasi.

1.7.2 5S

Menurut definisi konseptual, 5S merupakan lima perkataan Jepun yang terdiri daripada Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu dan Shitsuke.

Manakala menurut definisi operasional, 5S merupakan alat yang paling berkuasa dan berkesan untuk peningkatan produktiviti dan kualiti yang berterusan. Apa yang logik di sebalik teknik 5S ini ialah kebersihan, tersusun dan disiplin di tempat kerja adalah keperluan asas untuk kualiti produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dengan sedikit atau tiada pembaziran dan dengan produktiviti yang tinggi (Modul Konvensyen 5S 2004).

1.7.3 Komitmen Pengurusan Atasan dan Pekerja

Menurut Kamus Dewan (1993), definisi konseptual bagi komitmen ialah sikap (pendirian atau perbuatan) memberikan sepenuh tenaga dan perhatian atau menunjukkan sokongan dan azam yang sepenuhnya kepada sesuatu.

Menurut definisi operasional, komitmen di sini bermaksud sokongan dari pelbagai aspek sama ada dari segi motivasi, kewangan dan kerjasama dari pengurusan atasan dan juga penglibatan pekerja-pekerja di dalam sesebuah organisasi dalam pelaksanaan 5S di organisasi.

1.7.4 Latihan

Menurut Ibrahim Mamat (2001), latihan di dalam sesebuah organisasi ialah satu proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah tingkah laku, meningkatkan pengetahuan dan kemahiran pekerja supaya hasil kerja mereka akan meningkat.

Menurut definisi operasional, latihan yang dimaksudkan ialah apa jua jenis latihan yang berkaitan dengan 5S sama ada latihan yang berkenaan dengan pelaksanaan 5S mahupun latihan yang berkenaan dengan audit dalaman 5S yang dikelolakan oleh pihak dalaman organisasi ataupun pihak-pihak luar contohnya Perbadanan Produktiviti Negara (NPC).

1.7.4 Audit Dalaman

Menurut Kamus Am (1997), definisi konseptual bagi audit ialah pemeriksaan dan pengesahan kira-kira atau akaun.

Menurut definisi operasional, audit dalaman ialah penilaian atau pemeriksaan pelaksanaan 5S secara berterusan yang dilakukan oleh pihak dalaman organisasi yang mahir tentang 5S atau dikenali sebagai auditor 5S untuk melihat prestasi atau perkembangan pengamalan 5S di organisasi.

1.7.5 Ganjaran

Menurut Kamus Besar (1995), definisi konseptual bagi ganjaran ialah hadiah (untuk perbuatan baik) dan pemberian.

Menurut definisi operasional, ganjaran merupakan satu penghargaan tidak kira dalam bentuk kewangan ataupun bukan kewangan yang diberikan oleh pihak organisasi kepada pengamal 5S yang melaksanakan 5S dengan baik di organisasi sama ada dalam pertandingan 5S ataupun bukan pertandingan untuk meningkatkan semangat dan motivasi pekerja dalam pengamalan 5S.

1.8 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, bab ini membicarakan latarbelakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian yang terdiri daripada objektif umum dan khusus, kerangka konseptual, hipotesis kajian, kepentingan kajian dan definisi istilah yang terdiri daripada definisi konseptual dan operasional. Bab seterusnya pula akan membicarakan mengenai sokongan dan kajian-kajian lepas yang berkaitan.

BAB 2

SOROTON KAJIAN LEPAS

2.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan kajian-kajian yang terdahulu yang berkaitan dengan konsep kualiti dan TQM, konsep 5S yang merangkumi latarbelakang dan sejarah 5S dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian pengamalan 5S di organisasi iaitu faktor komitmen pengurusan atasan dan pekerja, faktor latihan, faktor audit dalaman dan faktor ganjaran.

2.1 Konsep Kualiti dan TQM

Secara asasnya, kualiti amat dititikberatkan dalam pelbagai situasi, tempat dan keadaan. Kualiti mempunyai falsafahnya yang tertentu iaitu mementingkan konsep peningkatan berterusan dalam setiap aktiviti di sesebuah organisasi.