



SIARAN AKHBAR

Diterbitkan Oleh Jabatan Penerangan Malaysia



26 NOV 1987

PERPUSTAKAAN
BERNAMA

PH. 11/87/65 (PH)



UCAPAN Y.A.B. PERDANA MENTERI,
DATO SERI DR MAHATHIR BIN MOHAMAD,
DI PERASMIAN CERAMAH MENGENAI PENGURUSAN KUALITI,
DI HOTEL HILTON, KUALA LUMPUR,
PADA HARI KHAMIS, 26HB. NOVEMBER, 1987
PUKUL 9.00 PAGI

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana menjemput saya ke Majlis ini. Saya berharap ceramah oleh Dr. Thomas Barry akan memberi faedah kepada kita, terutama semasa kita bersungguh-sungguh cuba meningkatkan kualiti hasil perindustrian di negara kita.

2. Pengurusan yang cekap merupakan satu faktor penting di dalam pentadbiran bagi membangunkan negara. Keupayaan mengurus bukanlah satu sifat semulajadi, tetapi adalah hasil daripada pengalaman dan pembelajaran yang diperolehi sepanjang masa. Sesiapa juga boleh mengurus dengan baik dalam bidangnya jika ia sanggup mempelajari dan meneliti seluk-beluk pengurusan yang terdedah sepanjang masa kepadanya, serta di zaman moden ini mengkaji buku-buku pengurusan yang ditulis oleh pakar-pakar pengurusan.

3. Seorang pengurus perlu menyedari bahawa negara kita kini sedang memasuki era persaingan hebat di-peringkat antarabangsa. Kejayaan atau kegagalan kita dalam persaingan ini bergantung kepada komitmen secara peribadi terhadap kualiti di kalangan pengurus-pengurus di semua peringkat, terutamanya di peringkat nasional. Kita menyedari bahawa komitmen kepada kualiti ini tidak akan berjaya, seandainya ia tidak bermula daripada golongan atau peringkat yang paling tertinggi dalam susun-lapis pengurusan negara. Berdasarkan kesedaran dan komitmen tersebut, maka program ini diperkenalkan kepada pengurus-pengurus tertinggi supaya mereka dapat menyebar dan melaksanakan konsep kualiti yang sebenarnya. Dengan bermulanya amalan menentukan kualiti daripada peringkat yang tertinggi, kemungkinan komitmen kepada kualiti terdapat juga di peringkat bawahan adalah lebih besar.

4. Persaingan di pasaran antarabangsa akan menjadi begitu hebat sekali dengan adanya kemasukan negara-negara perindustrian baru. Saya berpendapat negara-negara yang dapat mengeluarkan barang-barang yang mempunyai kualiti yang tinggi akan dapat menembusi pasaran antarabangsa dan negara-negara yang gagal berbuat demikian tidak akan dapat mengekalkan kedudukannya dalam pasaran antarabangsa. Memandangkan bahawa Malaysia sedang berusaha untuk menggalakkan eksport barang-barang buaatannya, kita harus memberi perhatian yang serius untuk mewujudkan satu keupayaan perindustrian yang berasaskan kepada kualiti.

Saya berharap budaya kerja yang berasaskan kepada keyakinan dan kepercayaan kepada kualiti ini akan menjadi asas yang akan mempertingkatkan lagi pertumbuhan perindustrian kita.

5. Keadaan ekonomi yang tidak menentu sekarang menimbulkan pelbagai cabaran kepada pihak pengurusan atasan. Dalam keadaan ini, kita mestilah bersikap terbuka terhadap segala perubahan dan pendekatan yang baru. Kita mestilah bersedia menilai semula prinsip-prinsip, kaedah dan corak pengurusan yang telah kita amalkan selama ini. Adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan atasan memberi arah pimpinan untuk meneroka corak pengurusan yang lebih sesuai dengan keadaan semasa. Pensiwastaan syarikat-syarikat kerajaan terutamanya memerlukan corak pimpinan pengurusan yang lebih dinamis, yang sedia mementingkan kemahuan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan atau barangan. Pensiwastaan dengan sendirinya tidak akan memberi sebarang manfaat. Hanya dengan penggunaan cara-cara pengurusan komersial yang bermutu sahaja barulah faedah boleh didapati oleh masyarakat dan juga oleh Kerajaan. Sebenarnya, pengurusan yang berkualiti akan memanfaatkan pegawai-pegawai dan kakitangan agensi yang diswastakan.

6. Perubahan sikap yang saya maksudkan dalam konteks kawalan kualiti ini ialah sikap yang mengambil berat dan berbangga dengan mutu hasil kerja yang dibuat sendiri atau oleh organisasi kita. Ianya mempunyai hubungan dengan soal apakah kita merasai bahawa tugas-tugas atau kerja-kerja yang

kita lakukan itu dikaitkan dengan nama baik kita. Jika kita merasai demikian, kita tidak dapat tidak akan berusaha menjamin kualiti hasil kerja kita dalam "White Collar Improvement" yang menjadi topik utama pagi ini. Melalui perasaan bangga atau "pride" ini kita akan dapat mempertingkatkan lagi produktiviti dan sekali gus akan menentukan negara kita dihormati dan disanjung tinggi. Sesiapa yang mengadakan hubungan dengan negara kita tidak lagi akan was-was atau kluatir akan layanan dan khidmat yang kita berikan. Jelaslah bahawa hasil penekanan terhadap kualiti dalam khidmat dan barangan amatlah luas dan mampu menjayakan kita dalam sebarang persaingan.

7. Penggubalan dan penyemaian budaya kerja yang berkualiti bukanlah sesuatu yang boleh ditamatkan apabila sampai kepada matlamatnya. Ia adalah satu usaha yang berterusan, iaitu ia perlu ditingkatkan sepanjang masa. Kita berhasrat mencapai tahap "zero defect" atau "perfection" atau keadaan tanpa cacat sama sekali. Hanya Tuhan sahaja yang "perfect". Manusia tidak mungkin. Tetapi manusia tidak dilarang mencuba. Oleh kerana kita tidak mungkin mencapai tahap perfection, maka percubaan kita adalah percubaan yang berkekalan.

8. Seperti yang kita sedia maklum, Kerajaan merupakan majikan yang terbesar sekali bagi pekerja-perkerja 'kolar putih.' Kebudayaan kualiti perlulah diwujudkan di semua peringkat kakitangan Kerajaan. Dengan adanya kebudayaan

kualiti ini, kakitangan Kerajaan akan mempunyai sikap untuk mencapai "excellence" dan kualiti dalam setiap kerja yang dihasilkan. Bagi sektor swasta pula, adalah dianggarkan bahawa bilangan pekerja-pekerja kolar putih akan berkembang dengan lebih pesat lagi dalam beberapa tahun akan datang. Perkembangan teknologi moden di negara ini akan lebih memerlukan pekerja-pekerja mahir dalam bidang kolar putih. Antaranya ialah sektor industri perkhidmatan: seperti komputer, prosesan data dan perisian, industri insuran, pelancongan, bank serta kewangan. Industri-industri yang akan berkembang pesat ini akan memerlukan pekerja kolar putih yang berbudaya kualiti untuk menentukan kejayaan yang diharapkan.

9. Program hari ini, pada hemat saya, akan memberikan sebahagian daripada pengetahuan asas yang diperlukan oleh kita sebagai pemimpin-pemimpin institusi, firma dan negara untuk meneruskan azam yang telah kita rangkakan bersama.

Marilah kita melangkah setapak demi setapak untuk menyemai dan mengamal budaya kualiti di kalangan anggota pengurusan dan pekerja, sama ada di sektor awam atau di sektor swasta.

10. Akhirnya sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur yang telah memberi peluang kepada saya menyertai majlis ceramah ini. Dengan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Ceramah Mengenai Pengurusan Kualiti ini.

Kuala Lumpur.
26hb. November, 1987. (dikeluarkan pada pukul 11.00 pagi)

dmx/maz