

UCAPAN OLEH: DATO' SERI DR. MAHATHIR BIN MOHAMAD
(PERDANA MENTERI)

UPACARA: MAJLIS PENGANUGERAHAN 'ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI 1990'

TEMPAT: PUSAT DAGANGAN DUNIA PUTRA (PWTC), KUALA LUMPUR (K.L)

TARIKH: 09 NOV 1990

MASA:

Yang Berhormat Haji Annuar Musa,
Menteri Belia dan Sukan;
Dif-Dif Kehormat;
Tuan-tuan dan Puan-puan.
Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam
sejahtera.
Saya mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Belia
dan Sukan kerana menjemput saya ke Majlis Penganugerahan
'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990' ini. Saya juga
mengucapkan tahniah kepada Majlis Tertinggi Gerakan Budaya
Kerja Cemerlang dan Jawatankuasa Pengelola kerana menjayakan
tugas menganjur dan mengenalpasti pemenang-pemenang
'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990'.

Tuan-tuan dan puan-puan,
2. Malaysia memerlukan masyarakat yang mampu menghayati
dan mengamalkan budaya kerja yang cemerlang yang boleh
menghasilkan perkhidmatan dan barang-barang yang berkualiti.
Dalam usaha membangunkan ekonomi negara, kita terpaksa
menghadapi saingan yang hebat dengan negara-negara lain.
Pasaran dalam negeri boleh dilindungi walaupun sekarang
perlindungan yang ketara akan menarik kecaman dan tindak
balas daripada negara-negara lain. Tetapi untuk pasaran
dunia kita tidak dapat mengelakkan diri daripada persaingan.
Walaupun mungkin kita mendapat competitive advantage kerana
kos tenaga dalam negara kita rendah, tetapi jika mutu tidak
baik, kos yang rendah semata-mata tidak akan dapat
menjayakan barang-barang kita dalam pasaran antarabangsa.
Hanya kualiti yang tinggi dengan harga yang selaras yang
boleh menolong kita bersaing dengan jayanya dalam pasaran
dunia.

3. Untuk menentukan kualiti yang tinggi kita harus bekerja
dengan cermat dan bertanggungjawab. Bekerja dengan cermat
mungkin pada mulanya akan melambatkan proses dan menurunkan
daya pengeluaran. Tetapi demikianlah tabii manusia, setelah
sesuatu kerja diulang dan diulang lagi, kerja yang baik akan
dihasilkan dengan tidak memerlukan masa yang panjang yang
mengurangkan daya pengeluaran. Kelok pembelajaran atau
learning curve adalah suatu fenomena yang terkenal, dan kita
tidak harus mengorbankan kualiti kerana ingin mempercepatkan
proses kerja.

4. Di zaman ini, kualiti diterima sebagai matlamat yang

penting. Usaha mencapai kualiti pada mulanya terhad kepada pemilihan dan penerimaan hasil kerja yang menepati kualiti yang ditentukan. Yang tidak berkualiti dibuang begitu sahaja. Kemudian usaha dibuat supaya dari awal lagi segala kerja menepati piawaian yang boleh menghasilkan barang-barang yang berkualiti. Dengan itu hasil yang kurang kualitinya, yang akan dibuang, berkurangan. Selepas itu konsep kawalan kualiti total atau total quality control dan kawalan kualiti keseluruhan syarikat atau companywide quality control diamalkan. Mengikut konsep ini, bukan sahaja pekerja yang membuat barang-barang yang dikehendaki menjaga kualiti kerja dan kualiti hasil, tetapi pengurus di semua peringkat dikehendaki juga menjaga kualiti kerja mereka. Dengan ini bahan mentah dan komponen yang dibekal oleh pihak lain, serta kelicinan pengurusan, semuanya menolong meningkatkan kualiti hasil kerja atau barang-barang. 'Zero defect' iaitu hasil tanpa sebarang kecacatan bukanlah sesuatu yang mustahil atau impossible. Namun begitu, walau bagaimana baik sekalipun hasil kerja, masih juga ada ruang untuk memperbaiki lagi hasil kerja itu. Justeru itu mengejar kualiti adalah satu usaha yang berpanjangan, kerana piawaian atau standard yang dianggap menepati 'zero defect' boleh ditingkat dan ditingkatkan lagi.

5. Adalah menjadi harapan dan cita-cita kerajaan agar setiap individu pekerja di sektor awam dan swasta akan lebih komited kepada tugas dan tanggungjawab mereka untuk memenuhi matlamat pencapaian kualiti dalam semua urusan dan kerja. Barang-barang hasil kerja kita mestilah menepati kehendak pelanggan. 'The customer is always right' mestilah menjadi slogan kita. Jika kita bekerja untuk memenuhi kehendak pelanggan, kemungkinan kita berjaya dalam pemasaran adalah lebih tinggi. Tetapi, jika kita bekerja semata-mata untuk memenuhi syarat kerja sahaja, lambat laun kita akan kecewa. Ini adalah oleh kerana ekonomi tidak akan tumbuh bahkan boleh merosot dan dengan itu penambahan pendapatan amatlah sukar diperolehi. Negara yang ekonominya tidak maju tidak pernah mempunyai pekerja yang bergaji tinggi.

6. Di sini eloklah kita menafsirkan semula konsep pelanggan atau customer. Biasanya kita menganggap pembeli yang terakhir hasil kerja kita sebagai pelanggan. Dalam usaha untuk meningkatkan mutu kerja demi kualiti, seseorang pekerja hendaklah menganggap pekerja lain yang akan menerima hasil kerjanya sebagai pelanggan. Ini bermakna jika kita bekerja sebagai pekerja barisan pemasangan atau assembly-line, maka kerja yang kita buat mestilah berkualiti supaya pekerja yang akan menerima hasil kerja kita tidak mendapati apa-apa kecacatan, kerana ia adalah pelanggan kita. Jika semua pekerja menganggap pekerja yang akan menerima hasil kerja mereka sebagai pelanggan dan setiap pekerja mesti menepati kehendak pelanggan, setiap kerja akan berkualiti dan barang-barang yang dihasilkan akhirnya tetap menepati kualiti yang ditentukan. Jika kita menerima konsep pelanggan seperti yang ditafsirkan ini, maka kualiti akan dijaga sepanjang masa dan sudah tentu kemungkinan hasil kerja yang cacat dapat dikurangkan sehingga sampai sifar

atau zero.

7. Majlis Tertinggi Gerakan Budaya Kerja Cemerlang yang dibentuk pada bulan Julai yang lalu hendaklah memikirkan cara-cara yang dinamik untuk menjayakan gerakan kualiti di seluruh negara. Kita perlu memberi keutamaan kepada kualiti dalam apa juga kerja yang kita buat, sama ada khidmat, atau pengurusan atau pembuatan. We need total, companywide and nationwide quality control. Harus diingatkan bahawa sementara khidmat atau hasil kerja kita yang berkualiti akan dinikmati oleh orang lain, dalam masyarakat yang mengutamakan kualiti, kita sendiri akan menikmati khidmat dan hasil kerja yang berkualiti yang dibuat oleh orang lain. Pendek kata dalam masyarakat yang mengutamakan kualiti, kita semua akan dapat menikmati kualiti dalam kehidupan kita. Lebih daripada itu masyarakat yang mengutamakan kualiti pasti akan berjaya dan dihormati.

Tuan-tuan dan puan-puan,

8. Keperluan yang penting sekali dalam pembinaan suatu budaya kerja yang berkualiti dan cemerlang ialah sikap. Sikap ini bergantung kepada nilai-nilai hidup yang dipegang oleh kita. Jika kita menghargai nilai-nilai yang mulia seperti amanah, bertanggungjawab, kerajinan, dan lain-lain dan kita mengamalkannya maka kita akan mempunyai sikap yang sesuai untuk kejayaan.

9. Sikap yang sesuai tidak wujud dengan sendirinya. Memang ada masyarakat yang mengamalkan budaya kerja yang baik, tetapi kegagalan kebanyakan masyarakat menunjukkan bahawa sikap yang tidak baik terdapat di mana-mana jua. Justeru itu kita tidak boleh mengharapkan sikap yang positif wujud dengan sendirinya. Usaha hendaklah dibuat untuk membentuk sikap yang positif melalui amalan nilai-nilai yang mulia di kalangan seluruh masyarakat Malaysia jika kita ingin menjayakan cita-cita kita meningkatkan kualiti.

10. Dalam hal ini ibu bapa dan guru boleh memainkan peranan yang penting dalam membentuk sikap yang boleh membawa kejayaan. Tetapi jika tradisi dan budaya sesuatu masyarakat itu sudah tidak begitu sesuai untuk mencapai kejayaan, adalah sukar bagi ibu bapa dan guru-guru dalam masyarakat itu membuat pendekatan lain, selain daripada meneruskan semaian nilai dan sikap yang sedia ada yang mungkin tidak sesuai bagi mencapai kejayaan. Justeru itu, satu usaha yang khusus hendaklah dibuat bagi menentukan nilai-nilai yang patut disemai, dan usaha-usaha yang berpanjangan dan menyeluruh dijalankan untuk menyemai nilai-nilai tersebut. Untuk tujuan ini kerajaan telah dan akan mengadakan pusat-pusat bina semangat di mana kursus-kursus akan diadakan untuk membentuk peribadi dan budaya yang diharapkan akan membawa kepada penghargaan terhadap kualiti dan cara-cara mencapainya. Pihak-pihak lain juga harus memberi tumpuan kepada soal pembentukan sikap sebagai pelaburan yang akan membawa hasil jangka panjang. Pelaburan dalam usaha ini tidak kurang pentingnya daripada pelaburan modal yang lain yang diperlukan untuk apa juga perniagaan, atau perusahaan

atau perkhidmatan.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

11. Kita sebenarnya telah banyak mencapai kejayaan, tetapi banyak lagi kejayaan yang perlu kita kejar dan terokai. Negara kita telah mendapat pengiktirafan di dalam banyak bidang di peringkat serantau dan antarabangsa.

12. Kita perlu ingat dan hayati bahawa gerakan kualiti tidak ada hadnya. Ianya merupakan suatu usaha yang tidak ada akhirnya. Gerakan Budaya Kerja Cemerlang bukanlah suatu kempen yang singkat, tetapi ianya perlulah menjadi budaya hidup kita yang hakiki. Ianya juga adalah suatu proses yang melibatkan maruah diri, keluarga, organisasi, masyarakat dan negara untuk mencapai kualiti kehidupan yang cemerlang. Pengwujudan Anugerah Kualiti Perdana Menteri adalah satu cara pengiktirafan usaha ini.

Tuan-tuan dan puan-puan,

13. Saya mengucapkan tahniah kepada pemenang-pemenang 'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990'. Semoga pengiktirafan ini akan mendorong kita semua berusaha dengan bersungguh-sungguh mencapai kualiti dan kejayaan yang lebih tinggi lagi.

Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.