

KAJIAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 DI DARUL QURAN,  
JAKIM

MUHAMMAD FIRDAUS BIN ZAKARIA

AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR

2018

**KAJIAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 DI DARUL QURAN,  
JAKIM**

**MUHAMMAD FIRDAUS BIN ZAKARIA**

**DISERTASI DISERAHKAN SEBAGAI MEMENUHI  
SEBAHAGIAN KEPERLUAN BAGI  
IJAZAH SARJANA SYARIAH**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR**

**2018**

## **KAJIAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 DI DARUL QURAN, JAKIM**

### **ABSTRAK**

Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 adalah merupakan sistem pengurusan kualiti Islam pertama di dunia yang telah diperkenalkan oleh kerajaan Malaysia bermula tahun 2005. Penubuhan MS 1900 ini adalah bertujuan untuk memperkasakan tadbir urus organisasi melalui penerapan nilai-nilai Islam ke dalam pengamalan sistem pengurusan kualiti. Literatur menunjukkan walaupun kajian pelaksanaan MS 1900 telah dijalankan oleh pengkaji lepas, namun kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam belum pernah dilakukan. Oleh itu, kajian empirikal ini dijalankan adalah berfokus kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran JAKIM. Objektif bagi kajian ini adalah bagi meneroka empat aspek utama terhadap pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran JAKIM yang merangkumi langkah yang diambil, faktor yang mempengaruhi, faedah yang diperolehi dan cabaran yang dihadapi. Pendekatan kualitatif (kajian kes) telah digunakan melalui pengumpulan data secara triangulasi iaitu secara temubual, dokumentasi dan pemerhatian. Data telah dianalisis menggunakan metod analisis tematik bagi membina kod-kod serta tema-tema bagi isu kajian. Dapatan kajian menunjukkan terdapat sembilan langkah yang telah diambil, enam faktor yang mempengaruhi, lima faedah dan lima cabaran yang telah dikenalpasti melalui pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran JAKIM ini. Implikasi kajian ini membuktikan bahawa pelaksanaan MS 1900 adalah berupaya meningkatkan kecekapan pengurusan dalam organisasi khususnya di institusi pengajian tinggi yang berorientasikan Islam, yang merangkumi beberapa aspek antaranya ialah sistem pengurusan, infrastruktur, silibus serta pengamalan nilai-nilai Islam yang seterusnya membawa kepada pembangunan modal insan negara. Hasil kajian ini telah menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan pelaksanaan MS 1900 dalam

persekitaran institusi pengajian Islam. Hasil kajian ini juga boleh digunakan oleh para pengurus di sektor awam atau korporat dalam usaha mereka untuk melaksanakan MS 1900 secara efektif.

University of Malaya

## **KAJIAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 DI DARUL QURAN, JAKIM**

### **ABSTRACT**

Shari‘ah-based Quality Management System, MS 1900 is the world's first Islamic quality management system introduced by the Malaysian government in 2005. The establishment of the MS 1900 was aimed at empowering the organizational governance through the application of Islamic values into the practice of quality management system. The literature shows that although the MS 1900 study was conducted by previous researchers, studies on the implementation of MS 1900 at Islamic higher education institutions have never been done. Hence, this empirical study is focused on the implementation of MS 1900 Shari‘ah-based Quality Management System at Darul Quran JAKIM. The objective of this study is to explore four key aspects of the implementation of MS 1900 in Darul Quran JAKIM which include the steps that have been taken, the influencing factors, the challenges faced and the benefits gained. Qualitative approaches (case studies) were used through triangulation data collection which are interviews, documentation and observation. The data were processed using thematic analysis to establish codes and themes for research issues. The findings show that nine steps have been taken, six influencing factors, five challenges and also five benefits, have been identified through the implementation of MS 1900 at Darul Quran JAKIM. The implication of this study proves that the implementation of MS 1900 is capable of enhancing management competencies in the organization, especially in Islamic-oriented higher education institution, that includes several aspects which are management system, infrastructure, syllabus and the practice of Islamic values which in turn leads to the development of national human capital. The results of this study have contributed to the development of knowledge about the implementation of MS 1900 in the environment of

Islamic learning institutions. The results of this study also can be used by managers in the public or corporate sectors in their quest to effectively implement MS 1900.

## PENGHARGAAN



Dirafakkan setinggi kesyukuran ke hadrat Allah Azza Wajalla di atas segala nikmat kurniaan-Nya yang tiada terhingga. Selawat dan salam ke atas junjungan mulia Nabi Muhammad S.A.W. serta salam jua ke atas sekalian anbiya' dan juga para pejuang-pejuang Islam yang berhabis-habisan dalam menegakkan syi'ar agama Allah.

Seuntai kata ucapan terima kasih tanda penghargaan pertamanya buat penyelia iaitu Prof. Madya Dr. Siti Arni Basir dan Dr. Osman Md Rasip yang tidak mengenal erti penat lelah dengan sentiasa membimbing, memberi tunjuk ajar serta menyuntik semangat yang tiada putus diberikan kepada saya di sepanjang pengajian sarjana ini. Seterusnya, ucapan terima kasih juga kepada sekalian pensyarah dan staf di Jabatan Siasah Syar'iyyah iaitu Dr. Mohamad Zaidi Abd Rahman, Dr. Bharuddin Che Pa, Dr. Raja Hisyamudin Raja Sulong, Prof. Madya Dr. Sharifah Hayaati Syed al-Qudsya serta Puan Salimah Mohamed. Begitu juga buat kakitangan di Jabatan Ijazah Tinggi, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya samada yang terlibat secara langsung atau tidak dalam membantu segala hal berkaitan pengajian saya ini.

Kemudian, ucapan terima kasih kepada pihak Darul Quran JAKIM khususnya kepada Unit Standard, Pasukan Kualiti, Komuniti Syariah serta auditor dalaman yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kajian serta sudi melibatkan diri dalam kajian ini melalui kerjasama dan layanan yang tidak terkira sehingga ke akhirnya.

Yang tidak dilupakan kepada kedua ibu bapa kesayangan, Zakaria Ibrahim dan Zaharah Abdullah di atas pedoman dan doa yang tidak putus-putus. Buat adik-beradik dan

ipar Khairil, Athirah, Saiful, Norbi, Hamraa, Azimin, Fatihah, Halim, Khairol dan Hafeezah di atas sokongan dan dorongan yang diberikan. Teman-teman Bayt Chaiwella, sahabat-sahabat Imtiaz, se-Jordan serta yang terutamanya rakan seperjuangan, Abdul Aziz Rekan, sahabat-sahabat Pascasiswa Universiti Malaya dengan segala curahan ilmu dan tunjuk ajar yang tidak henti-henti.

Akhir kata, terima kasih di atas segala budi dan kebaikan yang telah diberikan dan sungguh hanya Tuhan yang mampu membalas jasa kalian. Jazakallahu khairan kathiran.

Sekian,

Muhammad Firdaus Bin Zakaria  
Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

## ISI KANDUNGAN

ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	vi
PENGHARGAAN .....	viii
ISI KANDUNGAN .....	x
SENARAI JADUAL .....	xvi
SENARAI RAJAH .....	xvii
SENARAI SINGKATAN .....	xviii
PANDUAN TRANSLITERASI .....	xxi
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Kajian .....	1
1.2 Pernyataan Masalah .....	8
1.4 Persoalan Kajian .....	15
1.3 Objektif Kajian .....	16
1.5 Kepentingan Kajian .....	16
1.6 Kajian-Kajian Terdahulu .....	17
<b>BAB 2: PELAKSANAAN SPK BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 .....</b>	<b>28</b>
2.1 Pengenalan .....	28
2.2.1 Latar Belakang .....	29
2.2.2 Tujuan dan Matlamat .....	32
2.3 Prinsip-Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 .....	33

2.3.1 Mengikut Prinsip Halal Dan Haram .....	33
2.3.2 Pengurusan Berasaskan Nilai.....	37
2.3.3 Memenuhi Maqasid Syariah .....	43
2.4 Klausa Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 .....	48
2.4.1 Sistem Pengurusan Kualiti.....	48
2.4.2 Tanggungjawab Pengurusan .....	50
2.4.3 Pengurusan Sumber .....	52
2.4.4 Penghasilan Produk.....	54
2.4.5 Pengukuran, Penganalisisan dan Penambahbaikan .....	56
2.5 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 .....	59
2.5.1 Penguasaan Konsep Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900.....	60
2.5.2 Penubuhan Jawatankuasa Khas Kualiti .....	60
2.5.3 Tindakan Kepimpinan.....	61
2.5.4 Penyediaan Sumber.....	62
2.5.5 Pengauditan.....	62
2.5.6 Penilaian Berterusan .....	63
2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kejayaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 .....	63
2.6.1 Kepimpinan Berkualiti.....	65
2.6.2 Partisipasi Warga Kerja .....	66
2.6.3 Budaya Organisasi .....	68
2.6.4 Sistem Ganjaran.....	70

2.6.5 Sistem Komunikasi .....	70
2.6.6 Faktor Insaniah .....	72
2.7 Faedah Pelaksanaan MS 1900.....	73
2.8 Cabaran Pelaksanaan MS 1900 .....	75
2.9 Kerangka Asas Teoritikal Kajian .....	79
<b>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN .....</b>	<b>82</b>
3.1 Pengenalan.....	82
3.2 Reka bentuk kajian .....	82
3.2.1 Pendekatan Kualitatif.....	82
3.2.2 Kajian Kes.....	83
3.2.3 Pemilihan Informan Kajian.....	84
3.3 Kaedah Pengumpulan Data .....	85
3.3.1 Kaedah Temubual .....	85
3.3.2 Kaedah Dokumentasi .....	87
3.3.3 Kaedah Pemerhatian .....	88
3.4 Metod Analisis Tema .....	89
<b>BAB 4: ANALISIS DAPATAN KAJIAN .....</b>	<b>92</b>
4.1 Pengenalan .....	92
4.2 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran .....	92
4.2.1 Analisa Jurang Terhadap Sistem Pengurusan Kualiti Sedia Ada.....	93
4.2.2 Penubuhan Pasukan Kualiti.....	95

4.2.3	Komitmen Pengurusan .....	96
4.2.4	Pengurusan Sumber.....	98
4.2.5	Pendokumentasian.....	99
4.2.6	Penerapan dan Pengukuhan Nilai Syariah .....	104
4.2.7	Pengauditan .....	109
4.2.8	Penambahbaikan Berterusan .....	112
4.2.9	Kawalan Risiko .....	116
4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran.....	117
4.3.1	Galakan Yang Optimis Daripada Pihak Pengurusan Tertinggi.....	117
4.3.2	Faktor Insaniah.....	119
4.3.3	Komitmen Yang Tinggi .....	120
4.3.4	Kerjasama.....	121
4.3.5	Komunikasi .....	122
4.3.6	Pendidikan.....	122
4.4	Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran .....	123
4.5.1	Mewujudkan Budaya Kerja Cemerlang .....	123
4.5.2	Pengamalan Nilai-Nilai Islam .....	124
4.5.3	Pengurusan Yang Sistematik .....	125
4.5.4	Meningkatkan Imej Darul Quran .....	126
4.5.5	Meningkatkan Kualiti Pelajar .....	127
4.5	Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran.....	128

4.4.1	Bebanan Kerja.....	128
4.4.2	Sikap Dalaman Pekerja .....	130
4.4.3	Pengurusan Staf.....	130
4.4.4	Aspek Kewangan .....	132
4.4.5	Memenuhi Keperluan SIRIM.....	133
<b>BAB 5: PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN.....</b>		134
5.1	Pengenalan .....	134
5.2	Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran.....	134
5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran.....	138
5.4	Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran .....	143
5.5	Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran.....	146
<b>BAB 6: RUMUSAN DAN CADANGAN.....</b>		151
6.1	Pengenalan .....	151
6.2	Rumusan .....	151
6.3	Cadangan.....	153
6.4	Penutup .....	155
<b>BIBLIOGRAFI.....</b>		156
<b>LAMPIRAN A.....</b>		166
<b>LAMPIRAN B .....</b>		167
<b>LAMPIRAN C .....</b>		170
<b>LAMPIRAN D .....</b>		173

University Of Malaya

## **SENARAI JADUAL**

## **HALAMAN**

<b>3.1</b>	Contoh Proses Pengekodan dan Pengkategorian Tema	90
<b>4.1</b>	Senarai dan Kategori Informan	92
<b>4.2</b>	Isu Dalaman dan Luaran Darul Quran	94
<b>4.3</b>	Senarai Latihan dan Kursus berkaitan MS 1900 di Darul Quran	97
<b>4.4</b>	Senarai Prosedur dan Dokumen Kualiti Darul Quran	102
<b>4.5</b>	Maklumat Pengesahan Akaun Bank	109
<b>4.6</b>	Jadual Audit Dalaman MS ISO 9001: 2015 dan MS 1900:2014  Darul Quran Tahun 2017 Pada 22 Hingga 24 Mei 2017	110
<b>4.7</b>	Pelan Tindakan Penilaian dan Pemantauan Pematuhan Syariah  MS 1900:2014 di Darul Quran 2017-2018	113
<b>4.8</b>	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Darul Quran  JAKIM Bil 1/2017	115
<b>4.9</b>	Senarai Kawalan Risiko Darul Quran	116
<b>4.10</b>	Contoh Kawalan Risiko Unit Penyelenggaraan	117

**SENARAI RAJAH****HALAMAN**

<b>2.1</b>	Kerangka Asas Teoritikal Kajian	81
<b>4.1</b>	Struktur Organisasi Pasukan Kualiti Darul Quran	96
<b>4.2</b>	Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014	100
<b>4.3</b>	Nilai-Nilai Syariah MS 1900 di Darul Quran	104
<b>5.1</b>	Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran	134
<b>5.2</b>	Faktor-Faktor Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran	139
<b>5.3</b>	Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran	143
<b>5.4</b>	Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran	146

## **SENARAI SINGKATAN**

ABM	Alat Bantuan Mengajar
APC	Anugerah Perkhidmatan Cemerlang
ARUS	Pertubuhan Aspirasi Akademia Ummah Sejahtera
DPTN	Dasar Pendidikan Tahfiz Negara
HEA	Hal Ehwal Akademik
IKIM	Institut Kefahaman Islam Malaysia
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
ISC	Industrial Standardization Committee
ISO	International Organisation for Standardization
JAKIM	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
JAWHAR	Jabatan Waqaf, Zakat dan Haji
JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam
JQTA	Johor Tahfiz Quality Assurance System
JSM	Jabatan Standard Malaysia
KPI	Key Performance Index
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
KPT	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
KPT	Kualiti Pendidikan Tahfiz

MACS	Malaysian Airports Consultancy Services
MAIWP	Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MOF	Ministry of Finance
MQA	Malaysian Qualifications Agency
MS	Malaysian Standard
MTAQ	Maahad Tahfiz Al-Quran dan Qiraat
MTQN	Maahad Tahfiz al-Quran Negeri
MTS	Maahad Tahfiz Sains
NCR	Non-Compliance Report
OFI	Opportunity for Improvement
OKU	Orang Kelainan Upaya
P & P	Pengajaran dan Pembelajaran
PNB	Permodalan Nasional Berhad
PPPM	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
PU	Pencetus Ummah
PZM	Pusat Zakat Melaka
S.A.W	Şalla Allāhu ‘alayhi wa sallam
S.W.T	Subḥānahu wa ta‘āla

SCCP	Syariah Critical Control Point
SKM	Sijil Kemahiran Malaysia
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SOP	Standard Operational Procedure
STM	Sijil Tahfiz Malaysia
SUHAKAM	Pengerusi Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia
TQM	Pengurusan Kualiti Menyeluruh
UNITEN	Universiti Tenaga Nasional
YB	Yang Berhormat

## PANDUAN TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Huruf Rumi
ء, ا	a,’
ب	b
ت	t
ث	th
ج	j
ح	h
خ	kh
د	d
ذ	dh
ر	r
ز	z
س	s
ش	sh
ص	ṣ
ض	ḍ
ط	ṭ
ظ	ẓ
ع	‘
غ	gh
ف	f
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
ه	h
و	w
ي	y
ة	h,t

## 2. Vokal

Vokal Pendek	Transliterasi
‐	a
‐	i
‐	u

Vokal Panjang	Transliterasi
ءى	ā
ئى	ī
ءۇ	ū

## 3. Diftong

Diftong	Transliterasi
ءى‐	aw
ئى‐	ay
ءۇ‐	uww
ئۇ‐	iy, ī

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Kajian**

Manusia dianugerahkan keistimewaan akal berbanding makhluk lain dengan keupayaan berfikir dan menentukan baik buruk sesuatu perkara. Fitrah penciptaan manusia yang perlu kepada tuntutan jasad dan rohani menyebabkan manusia tidak boleh meneruskan kehidupannya secara bersendirian.<sup>1</sup> Persepakatan di atas tujuan yang sama inilah yang membawa manusia kepada pengurusan dan pembangunan sesebuah organisasi. Organisasi diertikan sebagai satu kelompok manusia yang mempunyai kemahiran khusus dan berganding bahu dalam melaksanakan sesebuah tugas.<sup>2</sup> Melihat kepada konteks yang lebih terperinci, sudah pasti setiap organisasi itu terdiri daripada golongan atasan iaitu yang bertindak sebagai pengurus atau pengemudi kepada sekelompok manusia, dan golongan bawahan iaitu yang ditugaskan untuk melaksanakan setiap apa yang telah digariskan oleh pihak atasan. Pengurus organisasi adalah karakter yang penting dalam memastikan segala gerak kerja yang dilakukan oleh subordinat tidak tersasar serta menjurus ke arah merealisasikan misi dan visi organisasi tersebut.

Pada era pascamodenisasi kini, pelbagai cabaran yang perlu dihadapi oleh sesebuah organisasi di seluruh dunia terutamanya organisasi sektor awam. Antara cabaran yang menjadi fokus utama dalam menguruskan sesebuah organisasi kini dapat diklasifikasikan kepada dua skop utama iaitu cabaran dalaman dan cabaran luaran.<sup>3</sup> Cabaran dalaman organisasi sering dikaitkan dengan gelaran dan konotasi buruk seperti kerengah birokrasi atau

---

<sup>1</sup> Ab. Aziz Yusof, *Keinsanan dalam Pengurusan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2007), 1.

<sup>2</sup> M.Z. Azmie, *Sepakat daripada perspektif organisasi* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2006), 28.

<sup>3</sup> Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), *Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti* (Kuala Lumpur: JPA, 2013), 19.

kelewatan mendapat keputusan dan kurang cekap dalam menguruskan tugas dengan baik. Cabaran luaran pula adalah kerana berlakunya peningkatan daya saing seperti kemodenan teknologi sains dan peningkatan kualiti kerja yang pesat di seluruh dunia telah memberi tekanan kepada semua institusi termasuklah Malaysia untuk melakukan anjakan paradigma ke arah sistem pengurusan yang lebih cemerlang dan efisien.

Oleh yang demikian, perubahan demi perubahan berlaku dalam struktur institusi kerajaan dari sudut pengurusan perkhidmatan, fungsi dan peranannya di semua peringkat.<sup>4</sup> Transformasi seperti ini adalah langkah kerajaan ke arah memastikan semua institusi awam di Malaysia dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik serta memenuhi kehendak masyarakat yang dinamik di negara ini. Sejak tiga puluh tahun yang lalu, pelbagai tindakan dan inisiatif yang telah diambil oleh kerajaan bagi meningkatkan kualiti pengurusan di sektor awam juga di sektor swasta bermulanya dengan pelancaran Kempen Bersih Cekap Amanah pada tahun 1982, penghargaan melalui Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada tahun 1990, pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Tonggak 12 pada tahun 1992, pensijilan standard kualiti ISO 9000 pada tahun 1996, Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) pada tahun 2002, pelaksanaan KPI (*key performance index*) dan Islam Hadhari menerusi Rancangan Malaysia ke-9 pada tahun 2005.<sup>5</sup> Begitu juga dengan Dasar Transformasi Kerajaan yang telah memperkenalkan Transformasi Perkhidmatan Awam bermula tahun 2013 yang telah diambil alih oleh Jabatan Perkhidmatan Awam sebagai peneraju bagi menjayakan hasrat kerajaan dalam mengukuhkan sistem pengurusan negara di

---

<sup>4</sup> Mohamad Najib Abdul Ghaffar, *Pembangunan Organisasi di Malaysia: Projek Pendidikan* (Johor: Universiti Teknologi Malaysia, 2004), 1.

<sup>5</sup> Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam* (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2013), 1.

semua peringkat. Perkara ini adalah antara strategi utama kerajaan dalam mencapai sebuah negara maju, berpendapatan tinggi dan lestari menjelang tahun 2020.<sup>6</sup>

Ilmu pengurusan kualiti sebenarnya adalah antara ilmu yang hangat diperbincangkan sejak tahun 1940-an lagi sehingga kini. Sebuah ilmu yang dianggap berjalan seiringan dengan kemajuan sesebuah negara telah menjadikannya sebagai fokus utama yang berterusan di seluruh dunia terutama di negara-negara membangun. Ilmu pengurusan kualiti ini telah melalui perkembangan yang pesat sejak daripada Perang Dunia yang kedua melalui empat peringkat iaitu era pemeriksaan kualiti, pengawalan kualiti, jaminan kualiti dan pengurusan kualiti menyeluruh.<sup>7</sup> Bermulanya gerakan pembangunan kualiti ini adalah bertitik tolaknya daripada penulisan seorang ahli pakar kualiti di Amerika Syarikat, Walter Andrew Shewhart yang telah memperkenalkan konsep kawalan statistik melalui bukunya, *Economic Control of Quality of Manufactured Products* sehingga kepada terhasilnya Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) yang diperkenalkan oleh William Edwards Deming yang telah menjadi idea pencetus kepada perubahan modenisasi negara Jepun.<sup>8</sup> Sumbangan besar Deming kepada kerajaan Jepun telah meletakkan Jepun sebagai negara industri kedua terbesar dunia.<sup>9</sup>

Disebabkan oleh hasil kejayaan Jepun yang telah melonjakkan ekonomi negaranya melalui penerapan sistem pengurusan kualiti yang efisien dalam kalangan tenaga kerja, seluruh dunia mula melihat pengurusan kualiti adalah suatu perkara yang mustahak dan perlu diberi perhatian yang serius. Rentetan itu, sebuah organisasi bersekutu antarabangsa iaitu

---

<sup>6</sup> Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), *Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti* (Kuala Lumpur: JPA, 2013), 2.

<sup>7</sup> Ilhaamie Abd. Ghani Azmi, "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Satu Perbandingan Antara Prinsip Konvensional Dan Islam," *Jurnal Syariah* 10, no.2 (2002), 69.

<sup>8</sup> Mohd Ashari Idris, *Orientasi Kualiti: Prinsip dan Amalan Strategik* (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2004), 38.

<sup>9</sup> Ilhaamie Abd. Ghani Azmi, "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Satu Perbandingan Antara Prinsip Konvensional Dan Islam," *Jurnal Syariah* 10, no.2 (2002), 70.

*International Organisation for Standardization* (ISO) telah memperkenalkan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 dengan tujuan meletakkan garis panduan dan piawaian bagi meningkatkan kualiti sistem pengurusan di seluruh dunia.<sup>10</sup> ISO telah melakukan kerjasama dengan pelbagai organisasi yang terdiri daripada 163 buah negara keseluruhannya dan setiap negara akan dikelola oleh agensi masing-masing seperti Malaysia yang diwakili oleh Jabatan Standard Malaysia (JSM) yang bertanggungjawab mewujudkan sebuah standard serta menguji dan memastikan sistem pengurusan di semua organisasi seluruh negara mencapai tahap yang memuaskan dan sentiasa dipertingkatkan.<sup>11</sup> Organisasi yang melaksanakan sistem pengurusan kualiti dengan baik dan memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh JSM akan dianugerahkan sijil ISO 9001 sebagai pengiktirafan dan penghargaan di atas sistem pengurusannya yang cemerlang.

Inisiatif ISO dengan memperkenalkan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini adalah satu usaha yang baik dalam menjamin kualiti perkhidmatan dan produk yang akan dihasilkan. Sistem pengurusan kualiti ini dapat dijadikan sebagai panduan asas oleh pengurus dan kakitangan bagi meningkatkan mutu kerja, seterusnya mampu berdaya saing setaraf dengan organisasi-organisasi lain yang ternama. Namun begitu, Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini dilihat terdapat ‘kecacatan’ padanya apabila diaplikasikan di negara-negara Islam. Hal ini adalah kerana tiadanya penekanan khusus terhadap nilai-nilai Islam di dalamnya seperti prinsip halal haram dan prinsip Maqasid Syariah.<sup>12</sup> Malaysia yang majoriti penduduknya adalah penganut agama Islam telah menjadikan setiap keputusan yang akan diambil oleh

---

<sup>10</sup> Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam, *Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*, Bil. 2, (1996).

<sup>11</sup> International Organization for Standardization (ISO), “About ISO”, laman sesawang ISO, dicapai pada 19 Januari 2017, <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.

<sup>12</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, “Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka” (kertas kerja, International Convention on Islamic Management, YaPIEM Management Academy & Department of Syariah and Management, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 27 - 28 November 2013).

kerajaan mestilah tidak bercanggahan dengan dasar-dasar Islam. Perkara ini adalah bagi menjaga keamanan negara dan meraikan masyarakat dominan di Malaysia selari dengan peruntukan di dalam Perlembagaan Persekutuan yang menyatakan bahawa Islam adalah agama rasmi persekutuan.<sup>13</sup>

Pada tahun 2005, satu tindakan yang bijak telah diambil oleh kerajaan Malaysia iaitu dengan memperkenalkan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah yang dikenali sebagai MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti - Keperluan Menurut Perspektif Islam) yang merupakan sistem pengurusan kualiti Islam pertama dilaksanakan di dunia ini.<sup>14</sup> Inisiatif yang telah dilakukan oleh JSM ini adalah bagi mengisi kelomongan pada sistem pengurusan kualiti sedia ada, ISO 9000 dengan mengintegrasikannya bersama nilai dan prinsip Islam. Perkara ini telah menghasilkan sebuah sistem kualiti yang komprehensif sejurus menepati maksud sebenar kualiti di sisi agama Islam yang bukan sahaja menitikberatkan kepada kesempurnaan *lahiriyyah* semata-mata malah turut mengutamakan kesempurnaan *batiniyyah* dalam semua perkara.<sup>15</sup> Kemudian pada tahun 2014, telah dilakukan penjenamaan kembali kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini kepada Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan.<sup>16</sup>

Sehingga kini, banyak organisasi dan institusi sudah mula mengambil langkah proaktif dengan melaksanakan MS 1900 yang terdiri daripada bermacam sektor seperti sektor perkilangan, pembuatan makanan, hospitaliti, pusat zakat, badan pentadbiran Islam dan

---

<sup>13</sup> Perlembagaan Persekutuan, Perkara Tiga, Bahagian Satu.

<sup>14</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab.Mumin Abd. Ghani, Siti Arni Basir, "Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini," *Global Jurnal Al-Thaqafah* 4, no. 2, (2014), 99.

<sup>15</sup> Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam* (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2013), 40.

<sup>16</sup> Jabatan Standard Malaysia, *Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan pertama)* (Cyberjaya: JSM, 2015).

institusi pengajian tinggi.<sup>17</sup> Terdapat beberapa agensi yang telah berjaya mendapatkan sijil pengiktirafan MS 1900 yang terdiri daripada pelbagai sektor antaranya ialah Pusat Zakat Melaka (PZM), Jabatan Waqaf, Zakat dan Haji (JAWHAR), Pejabat Setiausaha Kerajaan Selangor dan Darul Quran JAKIM.<sup>18</sup> Begitu juga dengan sektor pendidikan seperti institusi pengajian tinggi juga telah mula memberi penekanan terhadap pemerkasaan sistem pengurusannya dalam menjamin kualiti pelajar dan kakitangan pekerja mereka.<sup>19</sup> Hal ini adalah kerana peranan besar yang dipikul oleh institusi pendidikan yang dianggap sebagai institusi yang menentukan pembentukan sumber manusia negara.<sup>20</sup>

Baru-baru ini timbulnya isu apabila berlakunya gejala rasuah dalam kalangan ahli akademik di salah sebuah IPT dalam negara yang melibatkan mahasiswa yang telah menawarkan sejumlah wang kepada pensyarah bagi menaikkan gred markah pengajiannya.<sup>21</sup> Perkara seperti inilah yang akan menjelaskan penghasilan graduan yang berkualiti di Malaysia disebabkan oleh kepincangan sistem pengurusan dan pengawalan di institusi pengajian tinggi. Begitu juga dengan isu berkaitan dengan sumber kewangan di institusi pengajian tinggi di seluruh negara. Dapat disaksikan pemerolehan bajet khusus bagi pendidikan tinggi secara keseluruhannya telah dikurangkan pada tahun 2017 disebabkan oleh krisis ekonomi yang tidak menentu. Walaupun peruntukkan bagi pembangunan universiti

---

<sup>17</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab.Mumin Abd. Ghani, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah Ms1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Ke Arah Pengurusan Berkesan Dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Pusat Penerbitan UPNM, 2015), 10.

<sup>18</sup> Malaysian Certified, “Management Certification”, laman sesawang *Malaysian Certified*, dicapai pada 22 Januari 2017, <http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyear=&status=&country=&state=&licenceno=>

<sup>19</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Abd. Ghani, Siti Arni Basir, “Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini,” *Global Jurnal Al-Thaqafah* 4, no. 2, (2014), 101.

<sup>20</sup> Sufean Hussin, Hashim Yaacob dan Aziah Ismail, “Agenda Pembangunan Universiti Awam Di Malaysia: Kesamaan Dan Perbezaan Tindakan,” *Jurnal Pendidik dan Pendidikan* 23, (2008), 2.

<sup>21</sup> Muhd Amirul Faiz, “Pelajar IPT Rasuah Pensyarah Untuk Naik Gred Lulus”, *Berita Harian Online*, 23 Oktober, 2016, <http://www.bharian.com.my/node/205166>.

awam (*development expenditure*) dinaikkan, sebagaimana termaktub dalam Bajet 2017 yang telah dibentangkan oleh YAB Perdana Menteri menunjukkan bahawa berlaku pengurangan bajet bagi pengurusan universiti awam (*operator expenditure*) dalam kiraan purata sebanyak 19.23 peratus berbanding tahun 2016.<sup>22</sup>

Rentetan itu, pihak pengurusan institusi pengajian tinggi dalam negara perlulah memodelkan kembali sistem pengurusan sedia ada agar bersesuaian dengan landskap cabaran semasa tanpa mengabaikan peranan asal iaitu menyediakan persekitaran pembelajaran yang kondusif, seterusnya melahirkan intelektual dan cendekiawan negara.<sup>23</sup> Dalam masa yang sama, seruan Menteri Pendidikan Tinggi, YB Dato' Seri Idris Bin Jusoh, agar mengurangkan kebergantungan institusi pengajian tinggi negara terhadap kerajaan sebanyak 70 peratus menjelang tahun 2020 telah mengajak pihak institusi pengajian tinggi agar lebih bijak dalam menguruskan perbelanjaan serta lebih kreatif dalam menjana pendapatan mereka sendiri.<sup>24</sup> Hal ini menunjukkan bahawa perlunya kepada pelaksanaan segera sebuah sistem pengurusan kualiti yang memberi penekanan secara holistik dengan memastikan pengawalan kos yang efisien dan penghasilan produktiviti yang bernilai di institusi pengajian tinggi negara selari dengan hasrat kerajaan menerusi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015-2025 (PPPM) yang mensasarkan institusi pengajian tinggi Malaysia termasuk dalam kelompok seratus terbaik di dunia.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Portal Rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi, "Kenyataan Akhbar", laman sesawang *Kementerian Pendidikan Tinggi*, dicapai 9 Februari 2017, <https://www.mohe.gov.my/kenyataan-akhbar/427-peruntukan-bajet-2017-untuk-perbelanjaan-pembangunan-universiti-awam-meningkat>.

<sup>23</sup> Mohd. Bakri Bakar, "Kelestarian Kewangan Universiti", *Utusan Online*, 16 Mac 2016, <http://www.utusan.com.my/rencana/kelestarian-kewangan-universiti-1.201072>

<sup>24</sup> Berita Nasional RTM 1, "IPT disaran Lebih Efisien Jana Pendapatan Sendiri- Seperti Jaringan Alumni Universiti", 11 Januari 2017, <http://berita.rtm.gov.my/~berita/index.php/component/k2/item/1647-ipt-disaran-lebih-efisien-jana-pendapatan-sendiri-seperti-jaringan-alumni-universiti-11-jan-2017>

<sup>25</sup> Idris Jusoh, Amanat 2017 Menteri Pendidikan Tinggi, Perdana Hall, PICC, 12 Januari 2017.

## 1.2 Pernyataan Masalah

Sehubungan itu, pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi Islam juga perlu dititikberatkan dan dipandang serius dalam mensasarkan pencapaian PPPM (Pendidikan Tinggi) 2015-2025. Merujuk kepada Perlembagaan Persekutuan Malaysia iaitu perkara 3(2) adalah merupakan punca kuasa kepada mana-mana pembangunan berkaitan hal ehwal Islam termasuklah pengurusan institusi pendidikan yang berorientasi Islam.<sup>26</sup> Hal ini turut dijelaskan oleh Azizi Umar dan Supyan Hussin yang mana Perlembagaan Persekutuan Malaysia iaitu perkara 12(2) turut menyatakan berkaitan penyenggaraan dan perbelanjaan di institusi Islam.<sup>27</sup> Tambahan itu, Hammoudeh<sup>28</sup> pula menyatakan bahawa Islam adalah sebuah agama yang amat mementingkan kesungguhan dan kesempurnaan dalam melakukan sesuatu perkara. Oleh itu, aspek pengurusan kualiti di IPT Islam juga perlu dibangunkan serta diperkasakan seiring dengan peredaran zaman. Walaubagaimanapun, pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi Islam di Malaysia kini masih berhadapan dengan beberapa isu. Penulis telah mengenalpasti terdapat lima isu yang perlu diberikan perhatian.

Isu pertama ialah cabaran institusi pengajian tinggi Islam dalam melahirkan modal insan Rabbani yang seimbang. Menurut Siddiq Fadzil,<sup>29</sup> antara cabaran yang dihadapi oleh IPT Islam pada masa kini ialah cabaran orientasi komersial yang mana IPT Islam turut terkesan dengan fenomena perindustrian yang pesat membangun. Oleh itu, perkara ini menjadi cabaran kepada IPT Islam terhadap pembentukkan kualiti pelajar dalam

<sup>26</sup> Azizi Umar dan Supyan Hussin, “Model Pengurusan Sekolah Agama Rakyat dan Negeri di Malaysia: Satu Penstruktur Semula” (kertas kerja, Seminar Pengurusan Hal Ehwal Islam, Jabatan Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam Universiti Kebangsaan Malaysia, 27 September 2010).

<sup>27</sup> Azizi Umar dan Supyan Hussin, “ Cabaran Penyalarasannya Kuasa antara Kerajaan Negeri dan Persekutuan dalam Mengurus Sekolah Agama Bantuan Kerajaan (SABK),” *Journal of Islamic and Arabic Education* 4, no.1 (2012), 27.

<sup>28</sup> Maqbouleh M. Hammoudeh, *Islamic Values and Management Practices: Quality and Transformation in the Arab World* (New York: Routledge, 2016), 66.

<sup>29</sup> Siddiq Fadzil, “Institusi Pengajian Tinggi Islam: Peluang dan Cabaran,” *Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 4 (2003), 46.

mengimbangi dua keperluan secara serentak iaitu memiliki pengetahuan dan kemahiran semasa yang mencukupi, dalam masa yang sama menghayati nilai-nilai Islam ke arah modal insan Rabbani. Beliau turut menambah bahawa cabaran globalisasi dan kerelevanan IPT Islam dalam memenuhi tuntutan pasaran pekerjaan juga telah menjadikan pengurusan serta program yang ditawarkan di institusi aliran Islam ini perlu dinilai serta ditambahbaik dari semasa ke semasa. Menurut Ruzman Md Noor et al<sup>30</sup> dan Abdul Karim Ali et al<sup>31</sup> pula, institusi pengajian tinggi Islam adalah berperanan penting dalam membentuk modal insan yang seimbang melalui transformasi terhadap beberapa aspek utama seperti pengurusan kurikulum, pengurusan latihan industri serta pengurusan program yang ditawarkan di samping memenuhi standard piawaian yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia. Ini menunjukkan aspek kualiti pengurusan di IPT Islam adalah antara perkara yang perlu diutamakan dalam memastikan hasrat tersebut dapat dicapai. Antara inisiatif yang boleh diambil ialah menerusi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900.

Isu kedua, pengiktirafan kelayakan kualiti akademik di institusi pengajian tinggi Islam. Menurut Dr. Mohd Nuri Al-Amin<sup>32</sup> yang merupakan pengurus kepada Pertubuhan Aspirasi Akademia Ummah Sejahtera (ARUS) Perak, menyatakan bahawa sehingga kini, terdapat lagi kolej-kolej Islam swasta yang sedang giat beroperasi di Malaysia yang masih lagi belum mendapat pengiktirafan. Beliau menyarankan agar semua kolej swasta Islam di

<sup>30</sup> Ruzman Md Noor, Rahimin Affandi Abd Rahim, Muhammad Kamil Abd Majid, Abdul Karim Ali, Nor Adina Abdul Kadir, Syed Mohd Jeffri Syed Jaafar dan Norhidayah Yusoff, "Peranan Institut Pengajian Tinggi Islam Dalam Pembangunan Modal Insan Di Malaysia: Satu Analisis," *Jurnal Kemanusiaan* 22 (2014).

<sup>31</sup> Abdul Karim Ramli, Rahimin Affandi Abd Rahim dan Syed Mohd Jeffri Syed Jaafar, "Transformasi Pengajian Tinggi Aliran Islam Sebagai Asas Pembangunan Modal Insan: Pengalaman APIUM (Transformation of Islamic Studies in Higher Education as a Basis for Human Capital Development: The Experience of APIUM)," *Jurnal Hadhari: An International Journal* 6, no. 2 (2014).

<sup>32</sup> Mohd Nuri Al-Amin, "Kolej Islam Swasta: Perlu dapat pengiktirafan JPA, MQA", *Sinar Harian Online*, 11 Februari 2017, <http://www.sinarharian.com.my/karya/pendapat/kolej-islam-swasta-perlu-dapat-pengiktirafan-jpa-mqa-1.626547>

seluruh negara perlulah memohon pengiktirafan daripada MQA (Agensi Kelayakan Malaysia) dan JPA (Jabatan Perkhidmatan Awam) dengan segera.<sup>33</sup> Perkara ini untuk mengelakkan pelajar-pelajar daripada institusi tersebut menghadapi masalah seusai tamatnya pengajian mereka. Beliau menambah bahawa kepentingan akreditasi ini adalah bagi memastikan setiap bidang pengajian yang ditawarkan oleh kolej Islam swasta tersebut memenuhi syarat dan menepati kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPT). Bukan itu sahaja, menurut beliau juga hal ini secara langsung akan menentukan kebolehpasaran graduan daripada kolej Islam tersebut apabila mereka memasuki bidang pekerjaan dan akan mempengaruhi keupayaan mereka dalam meneruskan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi. Oleh itu, perakuan akreditasi ini adalah penting kerana ia akan melambangkan bahawa graduan-graduan yang lahir daripada pusat pengajian itu telah mencapai standard kualiti yang telah digariskan oleh pihak MQA.<sup>34</sup> Kewujudan kolej Islam yang tidak mendapat pengiktirafan MQA dan JPA seperti ini sebenarnya menjadi salah satu sebab timbulnya isu berkaitan kelemahan pengurusan di institusi pengajian tinggi Islam seterusnya menjadikannya kurang menyerlah serta kurang berkembang.

Kemudian, isu ketiga adalah ketidakseragaman sistem pengurusan di institusi pengajian tahfiz yang mana merupakan antara jenis aliran daripada institusi pengajian tinggi Islam. Berhadapan dengan isu ini, kerajaan telah memperkenalkan Dasar Pendidikan Tahfiz Negara (DPTN) dengan memperuntukkan sebanyak 30 Juta Ringgit Malaysia melalui pembentangan Bajet 2017 dalam usaha memperkasakan institusi tahfiz di seluruh negara.<sup>35</sup> Begitu juga langkah yang telah diambil oleh Majlis Agama Islam Negeri Johor (MAINJ)

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> Agensi Kelayakan Malaysia (MQA), “Perakuan Akreditasi”, laman sesawang *MQA*, dicapai 21 Februari 2017, <http://www2.mqa.gov.my/mqr/>

<sup>35</sup> Mohd Anwar Patho Rohman, “DPTN Langkah Perkasa 1000 Madrasah Tahfiz- PINTA”, *Berita Harian Online*, 22 Oktober 2016, <http://www.bharian.com.my/node/204901>

melalui pelaksanaan Sistem Jaminan Kualiti Tahfiz Johor (JQTA) iaitu dengan membangunkan sebuah garis panduan yang merangkumi beberapa aspek antaranya ialah pengurusan sumber kewangan bagi meningkatkan kualiti institusi pendidikan tahfiz di negeri tersebut.<sup>36</sup> Namun begitu, usaha-usaha yang telah diambil sama ada oleh pihak kerajaan persekutuan mahupun kerajaan negeri ini masih berhadapan dengan cabaran dalam menyeragamkan sistem pengurusan di institusi tahfiz. Hal ini kerana kepelbagaiannya pusat tahfiz yang dibangunkan sama ada secara persendirian mahupun sekumpulan agamawan masih tidak jelas mengenai misi dan visi penubuhannya yang sekaligus membuka ruang kepada wujudnya sistem pengurusan operasi yang berbeza.<sup>37</sup> Apabila wujudnya ketidakseragaman sistem pengurusan ini, maka akan berlakunya kesukaran dalam menentukan standard kualiti di institusi pengajian tahfiz. Kesan daripada ini, timbulnya keraguan kepada masyarakat tentang keupayaan dan halatuju pelajar tahfiz setelah tamatnya pengajian mereka di institusi tersebut.

Seterusnya, isu keempat adalah pengurusan berkaitan infrastruktur di institusi tahfiz. Baru-baru ini rakyat Malaysia telah digemparkan dengan berlakunya tragedi kebakaran di Pusat Tahfiz Darul Quran Ittifaqiyah di Kuala Lumpur dan antara punca yang dikaitkan dengan kes tersebut adalah masalah pengurusan infrastruktur.<sup>38</sup> Menurut Ketua Polis Kuala Lumpur, Datuk Amar Singh Ishar dan Timbalan Pegarah Jabatan Bomba dan Penyelamat Kuala Lumpur, Abu Obaidat Mohamad berkata bahawa mangsa-mangsa kebakaran gagal untuk menyelamatkan diri adalah disebabkan oleh antaranya ialah infrastruktur pusat tahfiz

<sup>36</sup> Muhamad Aimy Ahmad, “MAINJ Laksana JQTA Pantau Kualiti Tahfiz”, *Utusan Online*, 3 Julai 2016, <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/mainj-laksana-jqta-pantau-kualiti-tahfiz-1.350072>

<sup>37</sup> Noor Hisham Md Nawi, Nur Azuki Yusuff, Mohd Binyamin Che Yaacob dan Nasrul Hakim Salleh, “Matlamat Dan Halatuju Sistem Pengajian Tahfiz Di Kelantan: Satu Pengamatan Awal” (kertas kerja, 4th International Conference and Exhibition on Islamic Education (ICIEd 2014), Perdana Hotel, Kota Bharu, Kelantan, 31 Mei - 2 Jun 2014).

<sup>38</sup> Safeek Affendy Razali, “Pusat tahfiz terbakar, lebih 20 terkorban”, *Berita Harian Online*, 14 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2017/09/325192/pusat-tahfiz-terbakar-lebih-20-terkorban>

yang tidak memenuhi piawaian keselamatan dan persediaan kecemasan yang sepatutnya iaitu seperti sistem pendawaian yang lama, tidak mempunyai laluan kecemasan, tiada alat pemadam api dan tidak mendapat kelulusan keselamatan daripada pihak berwajib.<sup>39</sup> Sementara itu, Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Ahmad Zahid Hamidi turut menyatakan bahawa sejak daripada tahun 2011, sebanyak 31 kes kebakaran yang melibatkan pusat tahfiz telah dilaporkan berlaku di seluruh negara.<sup>40</sup> Hal ini secara langsung telah menggesa semua institusi pendidikan tahfiz di Malaysia agar sentiasa menambahbaik serta menitikberatkan berkaitan ciri-ciri keselamatan bangunan dan prasarana yang disediakan. Dalam masa yang sama, pihak pengurusan pusat tahfiz juga hendaklah terlebih dahulu mendapatkan kelulusan daripada pihak berautoriti bagi memastikan wujudnya pematuhan terhadap spesifikasi keselamatan infrastruktur yang seterusnya dapat mengurangkan risiko kebakaran serta selamat untuk didiami. Hal ini sepertimana saranan yang dinyatakan oleh Pengurus Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia (SUHAKAM), Tan Sri Razali Ismail yang menyatakan bahawa pengawalan selia ke atas institusi tahfiz perlu ditingkatkan melalui penilaian risiko yang merangkumi pematuhan terhadap prosedur penubuhan pusat tahfiz, kod keselamatan dan pensijilan premis bagi mengelak perkara yang tidak dingini berlaku.<sup>41</sup> Oleh yang demikian, berdasarkan kekerapan kes yang telah berlaku di institusi-institusi tahfiz di Malaysia ini menunjukkan masih wujud kelemahan dalam mengurus dan menyelenggara infrastruktur yang mana boleh membawa kepada ancaman nyawa dan keselamatan pelajar-pelajar di institusi tersebut.

<sup>39</sup> Bernama, “Litar Pintas dipercayai Punca Kebakaran”, *Harian Metro Online*, 14 September 2017, <https://www.hmetro.com.my/utama/2017/09/263328/litar-pintas-dipercayai-punca-kebakaran-metrotv>

<sup>40</sup> Bernama, “Info kes kebakaran pusat tahfiz sejak 2017”, *Sinar Harian Online*, 14 September 2017, <http://www.sinarharian.com.my/semasa/info-kes-kebakaran-pusat-tahfiz-sejak-2017-1.730752>

<sup>41</sup> Mohd Nasaruddin Parzi, “Tragedi Tahfiz Wajar Tingkat Kawal Selia”, *Berita Harian Online*, 18 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2017/09/327264/tragedi-tahfiz-wajar-tingkat-kawal-selia>

Isu yang kelima adalah ketidaksepadan pengurusan sibus di institusi tafiz. Ini bermaksud modul yang digunakan dalam sesi pengajaran dan pembelajaran yang hanya berfokus kepada bidang hafazan dan ilmu agama sahaja tanpa mengambil kira penekanan terhadap bidang akademik. Kerisauan terhadap ketidaksepadan sibus di institusi tafiz ini turut disuarakan oleh Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Datuk Seri Jamil Khir Baharom dengan menyatakan bahawa pusat-pusat tafiz di seluruh negara adalah disarankan agar menyediakan kurikulum bersepadu kepada pelajar-pelajar dengan memberi penekanan terhadap kedua-dua aliran iaitu pendidikan tafiz dan akademik.<sup>42</sup> Walaupun tidak dapat dinafikan bahawa telah wujud beberapa institusi tafiz yang telah menyepadukan kedua-dua bidang tersebut seperti Maahad Tahfiz Sains (MTS) dan Maahad Tahfiz Al-Quran dan Qiraat (MTAQ)<sup>43</sup>, namun begitu, masih lagi wujud sebahagian pusat tafiz lain yang mengekalkan sistem pembelajarannya yang hanya bertumpu kepada bidang hafazan dan ilmu agama sahaja sebagai contoh Maahad Tahfiz al-Quran Tuan Guru Abdul Ghani di Perak.<sup>44</sup> Kesan daripada ketidaksepadan pengurusan sibus ini telah menyebabkan kesukaran para pelajar dalam menempuh alam pekerjaan apabila telah tamat pengajiannya di institusi tafiz tersebut. Ini sebagaimana yang disebut oleh Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib Tun Razak dengan menyatakan bahawa pentingnya disediakan penyepaduan sibus ini dalam kalangan pelajar tafiz adalah bagi memastikan mereka berupaya untuk berdaya saing dalam mendapatkan peluang pekerjaan serta gaji lumayan yang seterusnya dapat menjamin taraf

---

<sup>42</sup> Nazura Ngah, “Dua Aliran antara Fokus Tambah Baik Sekolah Tahfiz”, *Berita Harian Online*, 21 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2017/09/328441/dua-aliran-antara-fokus-tambah-baik-sekolah-tahfiz>.

<sup>43</sup> Noor Hisham Md Nawi, Nur Azuki Yusuff, Mohd Binyamin Che Yaacob dan Nasrul Hakim Salleh, “Matlamat Dan Halatuju Sistem Pengajian Tahfiz Di Kelantan: Satu Pengamatan Awal” (kertas kerja, 4th International Conference and Exhibition on Islamic Education (ICIEd 2014), Perdana Hotel, Kota Bharu, Kelantan, 31 Mei - 2 Jun 2014).

<sup>44</sup> Siti Safa Mohd Nor, “Hafazan Al-Quran Silibus Utama”, *Sinar Harian Online*, 5 Mei 2016, <http://www.sinarharian.com.my/nasional/hafazan-al-quran-silabus-utama-1.517183>

hidup yang lebih baik.<sup>45</sup> Oleh itu, dapat dilihat bahawa kegagalan dalam menyepakuan pengurusan sibus di institusi tahfiz ini secara tidak langsung telah mendatangkan kesan yang negatif terhadap keupayaan pelajar-pelajar lepasan tahfiz di Malaysia yang mana akan menjelaskan prospek kerjaya mereka di masa hadapan.

Terdapat beberapa kajian yang telah dilakukan oleh penyelidik berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 yang dijalankan di IPT konvensional seperti kajian oleh Hasan al-Banna<sup>46</sup> di Universiti Tenaga Nasional (UNITEN) dan Kolej Komuniti Grik. Begitu juga wujud kajian lain berkaitan MS 1900 yang dijalankan di jabatan yang berorientasikan Islam seperti kajian oleh Siti Arni et al<sup>47</sup> di Pusat Zakat Melaka dan kajian oleh Hasliza<sup>48</sup> di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR). Walaubagaimanapun, penyelidikan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di IPT Islam khususnya di institusi tahfiz sehingga kini masih tiada lagi kajian yang dilakukan. Oleh itu, dapat dilihat bahawa wujudnya keperluan bagi menjalankan kajian serta penyelidikan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di institusi tahfiz dalam usaha membangunkan serta memperkasakan lagi institusi tersebut agar terus berupaya dalam melahirkan modal insan seimbang dan bernilai kepada negara.

Perbincangan di atas menunjukkan institusi pengajian tinggi tahfiz menghadapi masalah atau isu-isu yang ketara berkenaan dengan pengurusan, sibus akademik dan infrastruktur. Isu berkaitan dengan pengurusan dan kualiti menjadi isu utama yang dihadapi

<sup>45</sup> Rahimah Abdullah, “Kerajaan Bercadang Perkenal TVET kepada Pelajar Tahfiz”, *Berita Astro Awani Online*, 27 September 2017, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/kerajaan-bercadang-perkenal-tvet-kepada-pelajar-tahfiz-156333>.

<sup>46</sup> Hasan al-Banna Mohamed, “Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi” (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015).

<sup>47</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, Hasan al-Banna Mohamed, “Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre,” *Humanomics* 33, no. 2 (2017).

<sup>48</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).

oleh institusi-institusi tersebut. Oleh itu, terdapat keperluan untuk menjalankan kajian mengenai pelaksanaan pengurusan kualiti di institusi tafhib atau institusi pengajian tinggi Islam di Malaysia. Berdasarkan konteks kajian ini iaitu bagi mengkaji pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam, maka penulis telah memilih Darul Quran JAKIM sebagai lokasi kajian bagi menjalankan penyelidikan terhadap pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Melihat kepada sejarah penubuhan Darul Quran ini yang telah hampir lima dekad iaitu bermula tahun 1996<sup>49</sup>, semestinya pelbagai perubahan yang telah dilalui terhadap pengoperasian sistem pengurusan kualiti di institusi tersebut sehingga mendapat pensijilan MS 1900. Oleh demikian, adalah wajar dan menjadi satu keperluan untuk diterokai pengalaman di Darul Quran berkaitan MS 1900 ini yang merangkumi empat aspek iaitu langkah, faktor, faedah dan cabaran dalam melaksanakan MS 1900 di institusi tersebut ke arah memperkasakan pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi Islam di Malaysia.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Oleh itu, persoalan kajian ini ialah:

1. Bagaimakah langkah-langkah pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
2. Bagaimakah faktor-faktor utama mempengaruhi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
3. Apakah faedah-faedah pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
4. Apakah cabaran dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.

---

<sup>49</sup> Darul Quran, “Sejarah Darul Quran”, laman sesawang *Darul Quran JAKIM*, dicapai 8 Oktober 2017, [http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=84&Itemid=127](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=127)

### **1.3 Objektif Kajian**

Manakala, terdapat empat objektif yang akan dicapai melalui penyelidikan ini:

1. Mengkaji langkah-langkah pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
2. Menganalisis faktor-faktor dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
3. Mengenalpasti faedah-faedah pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.
4. Mengkaji cabaran dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 berteraskan Syariah di Darul Quran JAKIM.

### **1.5 Kepentingan Kajian**

Kajian ilmiah ini mempunyai beberapa kepentingannya yang tersendiri. Salah satunya ialah untuk mengisi kelompong kajian di institusi pengajian tinggi Islam berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900. Hal ini adalah kerana jika dilihat pada kajian yang telah dijalankan berkaitan sistem pengurusan kualiti MS 1900 sebelum ini hanyalah bertumpu kepada institusi pengajian tinggi konvensional sahaja. Oleh itu, kajian ini secara langsung akan memberi sumbangan dalam pembangunan ilmu berkenaan MS 1900 di sektor IPT Islam. Selain itu, kajian ini juga amat penting bagi mengetengahkan kepada golongan akademik dan masyarakat umum mengenai pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam, seterusnya menimbulkan kesedaran tentang keutamaan penekanan terhadap aspek kualiti dalam institusi pendidikan.

Oleh kerana strategi dalam menjalankan kajian ini adalah kajian kes, makanya segala output yang akan terhasil daripada penyelidikan ini dapat memberikan gambaran yang

mendalam dan menyeluruh mengenai pelaksanaan MS 1900 ini dalam persekitaran dunia akademik. Persoalan-persoalan mengenai langkah-langkah, faktor utama, faedah dan cabaran dalam melaksanakan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam akan dapat dirungkai dengan teliti melalui kajian ini.

Seterusnya, kajian ini juga dapat dijadikan asas panduan kepada mana-mana organisasi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini terutamanya kepada institusi-institusi pengajian tinggi Islam yang lain di seluruh negara. Sehubungan itu, disebabkan MS 1900 ini baru sahaja diperkenalkan pada tahun 2005, dapat dilihat bahawa kajian yang telah dilakukan sekitar bidang ini masih lagi perlu dipertingkatkan. Oleh itu penyelidikan empirikal seperti ini dapat menambah lagi rujukan terhadap sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini.

## **1.6 Kajian-Kajian Terdahulu**

Secara khususnya, kajian ini adalah berkaitan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 di Darul Quran. Oleh itu, penulis telah meneliti kajian-kajian dan penulisan lepas yang telah dilakukan sekitar tajuk penyelidikan ini. Kajian-kajian tersebut boleh dibahagikan kepada dua bentuk iaitu kajian berbentuk teoritikal dan kajian berbentuk empirikal. Sebelum itu, penulis terlebih dahulu akan membahaskan beberapa kajian lepas berkaitan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan sistem pengurusan kualiti ISO 9001 yang pada asasnya mempunyai hubungkait dengan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 ini.

Pertamanya adalah kajian yang dilakukan oleh Lokman Abdul Rasol (2013)<sup>50</sup> berkaitan pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di dalam pentadbiran Majlis

---

<sup>50</sup> Lokman Abdul Rasol, “Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam: Kajian Di Majlis Perbandaran Subang Jaya” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2013).

Perbandaran Subang Jaya (MPSJ). Hasil dapatan kajian menyatakan terdapat enam perkara yang telah diamalkan oleh MPSJ dalam meningkatkan mutu kualiti pengurusan di organisasi tersebut iaitu mengutamakan pelanggan, pelaksanaan ISO 9000, amalan 5S (sisih, susun, sapu, seragam & sentiasa amal), penubuhan *Quality Circle* (kumpulan kualiti), perancangan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan latihan. Kajian ini turut membincangkan berkaitan strategi, faedah dan masalah yang dihadapi dalam amalan pengurusan kualiti di MPSJ, namun hanya berfokus kepada pengurusan kualiti secara umum berlandaskan kepada teori TQM tanpa menyentuh berkaitan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900.

Aliakbar Aminbeidokhti (2014)<sup>51</sup> pula mengkaji tentang kesan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) kepada inovasi organisasi dalam pendidikan tinggi melalui pembelajaran organisasi yang melibatkan seramai 253 orang staf dan ahli fakulti universiti di bandar Sabzevar, Iran. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa wujudnya korelasi penting di antara pelaksanaan TQM terhadap tahap pembelajaran di organisasi universiti tersebut. Walaupun begitu, pelaksanaan TQM ini dilihat tidak mempengaruhi inovasi organisasi secara langsung namun dijadikan sebagai perantaraan yang berkesan dalam meningkatkan pembelajaran di organisasi seterusnya membawa kepada inovasi dalam pendidikan tinggi di universiti-universiti di Sabzevar.

Seterusnya ialah kajian berkaitan TQM juga dilakukan oleh Siti Noor Ismail (2014)<sup>52</sup> yang mengkaji berkaitan hubungkait di antara pelaksanaan TQM dengan persekitaran institusi pendidikan di sekolah menengah melalui lima indikator utama iaitu kerjasama, hubungan pelajar, sumber sekolah, membuat keputusan dan inovasi pengajaran. Melalui

---

<sup>51</sup> Aliakbar Aminbeidokhti, Laleh Jamshidi dan Ahmad Mohammadi Hoseini, "The Effect Of The Total Quality Management on Organizational Innovation in Higher Education Mediated by Organizational Learning," *Studies in Higher Education* 41, no.7 (2016).

<sup>52</sup> Siti Noor Ismail, "Total Quality Management (TQM) Practices and School Climate amongst High, Average and Low Performance Secondary Schools," *Malaysian Journal of Learning and Instruction* 11, (2014).

kajian ini, seramai 691 orang pendidik telah dipilih daripada 24 buah sekolah di negeri Kelantan. Pendidik-pendidik ini adalah terdiri daripada tiga jenis sekolah yang berbeza iaitu sekolah berprestasi tinggi, sekolah berprestasi sederhana dan sekolah berprestasi rendah. Hasil kajian mendapati bahawa sekolah berprestasi tinggi menunjukkan pencapaian tertinggi terhadap lima indikator persekitaran sekolah diikuti sekolah berprestasi sederhana dan sekolah berprestasi rendah. Hal ini adalah kerana tahap pengamalan TQM di sekolah berprestasi tinggi yang merangkumi lima aspek iaitu komitmen pengurus atasan, fokus kepada pelanggan, latihan dan pendidikan, penglibatan kakitangan dan penambahanbaikan berterusan adalah lebih tinggi jika dibandingkan dengan sekolah berprestasi sederhana dan berprestasi rendah. Hal ini secara langsung menunjukkan bahawa pelaksanaan teori TQM di institusi pendidikan telah mendorong kesan yang positif terhadap persekitaran dan kualiti sekolah.

Siti Arni *et al* (2016)<sup>53</sup> pula dalam sebuah kajian berbentuk teoritikal membincangkan daripada perspektif Islam berkaitan integrasi faktor insaniah dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ISO 9000. Menurutnya, terdapat enam faktor insaniah yang telah dikenalpasti untuk diintegrasikan dalam pelaksanaan ISO 9000 iaitu kepimpinan, latihan dan pendidikan, kerjasama, fokus kepada pelanggan, ganjaran dan komunikasi. Selain itu, kajian ini turut menyentuh berkaitan 14 langkah yang perlu dilakukan dalam menjayakan pelaksanaan ISO 9000 iaitu bermula dengan menganalisa jurang, memahami sistem kualiti, merangka polisi kualiti, membentuk kumpulan kerja, menubuahkan perwakilan pengurusan, menunjukkan komitmen, pendokumentasian, menentukan skop sistem kualiti, mencuba

---

<sup>53</sup> Siti Arni Basir, Hasan al-Banna Mohamed, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Model Integrasi Faktor Insaniah dalam Pelaksanaan ISO 9000: Analisis dari Perspektif Islam," *Jurnal Usuluddin* 43 (2016).

pelaksanaan, mengadakan audit dalaman, mengkaji prestasi, audit pihak luaran dan mempertahankan pensijilan ISO 9001.

Selain itu, terdapat juga kajian empirikal yang dilakukan oleh Che Azlan Taib (2014)<sup>54</sup> dalam mengkaji hubungan di antara sistem pengurusan kualiti ISO 9001 dengan budaya dan jaminan kualiti di institusi pengajian tinggi. Kajian berbentuk kuantitatif ini melibatkan 120 responden yang terdiri daripada Pegawai Pengurusan dan Profesional (P&P) di Universiti Utara Malaysia (UUM). Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kefahaman terhadap sistem pengurusan kualiti ISO 9001 mempunyai hubungan yang signifikan terhadap amalan dalam kalangan P&P di universiti tersebut. Beliau menambah, tahap pengamalan P&P terhadap ISO 9001 ini juga amat mempengaruhi kejayaan pelaksanaan ISO 9001 dan prestasi UUM itu sendiri.

Seterusnya, dari konteks kajian berkaitan MS 1900 pula. Siti Arni *et al* (2011)<sup>55</sup> telah membincangkan tentang konsep, langkah dan prinsip yang terkandung dalam sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah MS 1900. Perbahasan berkaitan konsep bertumpu kepada klausa-klausa MS 1900 iaitu Sistem Pengurusan Kualiti, Tanggungjawab Pengurusan, Pengurusan Sumber, Penghasilan Produk, Pengukuran, Penganalisisan dan Penambahanbaikan. Perbincangan terhadap tiga prinsip utama MS 1900 juga diketengahkan dalam kajian ini merangkumi Prinsip Halal dan Haram, Pengurusan Organisasi Berasaskan Nilai dan Keputusan Berasaskan Prinsip Maqasid Syariah. Menurutnya juga, terdapat lima langkah dalam melaksanakan MS 1900 ini bermula daripada pemahaman terhadap MS 1900,

---

<sup>54</sup> Che Azlan Taib, "Pengurusan Kualiti dan Jaminan Kualiti di Institut Pengajian Tinggi: Refleksi Terhadap Pensijilan ISO 9001," *iQAM*, (2014).

<sup>55</sup> Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abd Ghani Azmi, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah* 19, no. 2 (2011).

pendokumentasian, menunjukkan komitmen, menentukan polisi kualiti dan audit serta penilaian pencapaian.

Hasan al-Banna *et al* (2016)<sup>56</sup> juga dalam sebuah kajian teoritikal membahas berkaitan langkah, prinsip dan faktor yang mempengaruhi MS 1900 di institusi pengajian tinggi. Terdapat sembilan langkah dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 di institusi pengajian tinggi iaitu pemahaman terhadap MS 1900, penubuhan jawatankuasa kualiti, tanggungjawab pengurusan, peruntukkan sumber, aduan pelanggan, audit dalaman, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan penambahbaikan yang berterusan. Beliau menambah antara faktor utama yang mempengaruhi kejayaan pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi ini ialah komitmen pemimpin, gaya kepimpinan, penglibatan warga kerja, budaya organisasi, sistem ganjaran dan komunikasi. Walaupun kajian ini membincangkan berkaitan pelaksanaan MS 1900 di IPT, namun ianya bersifat teoritikal dan umum kepada semua jenis IPT tanpa menyentuh secara khusus berkaitan pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam.

Selain itu, terdapat juga kajian empirikal yang membincangkan tentang pelaksanaan MS 1900 ini, antaranya ialah kajian yang telah dijalankan oleh Siti Arni *et al* (2013)<sup>57</sup> berkaitan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 di Pusat Zakat Melaka. Perbahasan bertumpu kepada inovasi pentadbiran pusat zakat melalui pelaksanaan MS 1900 dengan menyuntik faktor insaniah secara khusus ke dalam sistem pengurusan kualiti MS 1900. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat lapan komponen yang telah diberi

---

<sup>56</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016).

<sup>57</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, "Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 Sebagai Program Inovasi Pentadbiran Awam: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka (PZM)" (kertas kerja, Seminar Inovasi Pentadbiran Awam, Universiti Sains Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), t.t 2013).

penekanan utama dalam menginovasikan pentadbiran di Pusat Zakat Melaka melalui SPK MS 1900 iaitu aspek latihan, penambahbaikan berterusan, kepuasan pelanggan, saluran komunikasi dengan pelanggan, kerjasama, kebijakan pekerja, ganjaran serta pengiktirafan kepada pekerja dan pengamalan terhadap nilai-nilai Islam.

Dalam sebuah kajiannya yang lain, Siti Arni *et al* (2017)<sup>58</sup> mengetengahkan terdapatnya 12 langkah yang perlu dilakukan dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 di Pusat Zakat Melaka iaitu bermula dengan penganalisisan jurang, kefahaman MS 1900, menggariskan polisi dan objektif kualiti, mewujudkan kumpulan kualiti, perlantikan wakil pengurusan, komitmen pengurusan, pendokumentasian, pengenalpastian skop sistem kualiti, pelaksanaan prosedur MS 1900, audit dalaman, menilai pencapaian sistem pengurusan kualiti dan pengawasan audit. Namun begitu, kedua-dua kajian ini tidak menyebut berkaitan faktor lain (selain faktor insaniah), faedah dan cabaran-cabaran yang perlu dihadapi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini. Dalam masa yang sama, kajian ini telah dijalankan di pusat zakat yang mana pusat zakat tidaklah dikategorikan sebagai institusi pengajian tinggi Islam.

Kemudiannya ialah kajian yang dilakukan oleh Hasliza Mohamad Ali (2015)<sup>59</sup> yang membincangkan berkaitan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di sebuah jabatan di Jabatan Perdana Menteri. Kajian empirikal ini menyentuh berkaitan kaedah pelaksanaan, faktor penting, faedah dan masalah yang dihadapi dalam aplikasi MS 1900 di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR). Menurutnya, empat aktiviti utama yang perlu dilakukan dalam melaksanakan MS 1900 di JAWHAR iaitu menganalisa jurang,

<sup>58</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, Hasan al-Banna Mohamed, “Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre,” *Humanomics* 33, no. 2 (2017).

<sup>59</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).

mewujudkan kumpulan kualiti, pendokumentasian dan audit. Manakala terdapat juga tiga faktor penting bagi memastikan kejayaan pelaksanaan MS 1900 di JAWHAR iaitu komitmen warga kerja JAWHAR, penambahbaikan berterusan dan peranan pihak atasan. Melalui pelaksanaan MS 1900 ini juga, JAWHAR telah memperolehi tiga manfaat besar apabila sebahagian besar piagam pelanggan organisasi telah tercapai dan JAWHAR turut menjadi sebuah jabatan agama yang unggul serta mempunyai pengurusan yang lebih teratur. Tiga masalah juga telah dikenalpasti iaitu berkaitan penentuan skop syariah, menguruskan staf dan mempertahankan pensijilan MS 1900. Namun begitu, dalam kajian Hasliza (2016)<sup>60</sup> yang lain, beliau hanya memfokuskan kepada aktiviti dan manfaat daripada pelaksanaan MS 1900 di JAWHAR tanpa menyentuh berkaitan faktor yang mempengaruhi dan cabaran yang dihadapi. Beliau mengulas lebih terperinci berkaitan langkah pelaksanaan MS 1900 di jabatan tersebut dengan menambah perlunya kepada langkah pelaksanaan prosedur gerak kerja serta audit dalaman dan luaran. Selain itu, manfaat yang diperolehi oleh JAWHAR yang dinyatakan dalam kajian ini masih lagi sama berdasarkan kajiannya sebelum ini. Metodologi kajian ini juga hanya menggunakan kaedah temubual dan dokumentasi sahaja berbanding kajiannya sebelum ini yang turut menggunakan kaedah pemerhatian dalam proses pengumpulan data. Walaupun begitu, kedua-dua kajian berkaitan MS 1900 ini dilakukan di JAWHAR yang semestinya berbeza dari segi pelaksanaannya dengan institusi pengajian tinggi Islam.

Seterusnya ialah kajian yang dilakukan oleh Hasan al-Banna *et al* (2014)<sup>61</sup> yang membahaskan tentang cabaran yang dihadapi oleh institusi pengajian tinggi dalam

<sup>60</sup> Hasliza Mohammad Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, “Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia,” *Global Journal Al-Thaqafah* 6, no. 2 (2016).

<sup>61</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Sistem Pengurusan Kualiti menurut perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini,” *Global Journal Al-Thaqafah* 4, no. 2 (2014).

melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900. Kajian ini telah melibatkan dua buah IPT di Malaysia iaitu IPTA Kolej Komuniti Gerik dan IPTS Universiti Tenaga Nasional. Menurutnya, terdapat lima cabaran utama yang dihadapi oleh kedua-dua institusi pengajian tinggi ini dalam melaksanakan SPK MS 1900 iaitu merangkumi sikap dalaman pekerja, bebanan kerja, kurang latihan, kewangan dan aspek kemanusiaan.

Hasan al-Banna (2015)<sup>62</sup> juga menjalankan kajiannya yang lebih menyeluruh berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi di Malaysia. Dua buah IPT yang telah berjaya memperoleh pensijilan MS 1900 telah terlibat dalam kajian ini iaitu sebuah IPT berstatus awam, Kolej Komuniti Gerik dan sebuah IPT berstatus swasta iaitu Universiti Tenaga Nasional (UNITEN). Kajian ini memfokuskan kepada pelaksanaan, cabaran, pendekatan, kesan, kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di kedua-dua institusi pengajian tinggi tersebut. Hasil kajian menunjukkan menunjukkan kedua-dua IPT ini menghadapi cabaran yang hampir sama iaitu cabaran berkaitan sikap, bebanan kerja, kurang latihan dan aspek kemanusian. Tetapi wujud juga cabaran lain yang dihadapi oleh IPT swasta yang mana tidak berlaku pada IPT awam iaitu kekurangan peruntukan dan kelemahan pemantauan terhadap pelaksanaan MS 1900. Beliau juga menambah bahawa antara faktor-faktor utama yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di kedua-kedua IPT adalah sama iaitu terdiri daripada penglibatan kerja, komunikasi, budaya organisasi, gaya kepimpinan, komitmen pemimpin dan sistem ganjaran.

---

<sup>62</sup> Hasan al-Banna Mohamed, “Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi” (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015).

Selain itu, kajian empirikal juga telah dilakukan oleh Hasan al-Banna *et al* (2015)<sup>63</sup> berkaitan faktor-faktor yang mendorong kejayaan MS 1900 di sebuah institusi pengajian tinggi swasta di Malaysia. Menurut beliau, faktor utama yang paling mempengaruhi kejayaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di IPTS tersebut ialah sistem ganjaran. Dalam masa yang sama, tidak dapat dinafikan terdapat juga faktor lain seperti sistem komunikasi, penglibatan pekerja, komitmen pengurusan, budaya organisasi dan gaya kepimpinan yang turut menyumbang kepada kejayaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 ini.

Sementara itu, Hasan al-Banna *et al* (2016)<sup>64</sup> juga membincangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di sebuah institusi pengajian tinggi awam di Malaysia. Hasil dapatan kajian menunjukkan terdapat enam faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di IPTA tersebut iaitu budaya organisasi, corak kepimpinan, komunikasi, komitmen pengurusan, penglibatan pekerja dan sistem ganjaran. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa faktor budaya organisasi adalah paling dominan dalam mempengaruhi kejayaan pelaksanaan MS 1900 di IPTA tersebut.

Namun begitu, apabila dilihat pada keempat-keempat kajian sebelum ini yang telah dijalankan oleh Hasan al-Banna *et al* adalah bertumpu kepada institusi pengajian tinggi konvensional sahaja tanpa menyentuh berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di IPT Islam.

---

<sup>63</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia,” *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015).

<sup>64</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution,” *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016).

Sementara itu, penulis mendapati Nordin Ahmad (2015)<sup>65</sup> telah membahaskan secara khusus tentang pemerkasaan Darul Quran dalam memartabat institusi pengajian tinggi tahfiz di Malaysia yang berkait rapat dengan kajian ini. Beliau menyatakan terdapat 10 aspek yang perlu diberi penekanan dalam menjadikan Darul Quran sebagai institusi pengajian tinggi tahfiz yang cemerlang. Antaranya ialah pemerkasaan terhadap pengurusan pendidikan, program pengajian dan prasarana di IPT tersebut. Namun begitu, kajian ini lebih bersifat teoritikal yang mana tidak menyentuh berkaitan langkah pelaksanaan terhadap aspek-aspek tersebut secara praktikal.

Oleh yang demikian, setelah meneliti kajian-kajian dan perbahasan lepas, penulis mendapati berlakunya ketidakseimbangan dalam konteks kajian. Kebanyakannya hanya memfokuskan kepada aspek tertentu terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 secara berasingan seperti langkah, faktor, faedah dan cabaran. Selain itu, terdapat juga kajian yang berbentuk teoritikal berkaitan SPK MS 1900 seperti yang dilakukan oleh Siti Arni *et al* (2011) dan Hasan al-Banna *et al* (2016). Walaupun begitu, tidak dapat dinafikan bahawa terdapatnya kajian yang membahas secara menyeluruh berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 ini, antaranya ialah kajian yang telah dijalankan oleh Hasliza (2015) dan Hasan al-Banna (2015). Namun kedua-dua kajian ini tidaklah menyentuh berkaitan pelaksanaan MS 1900 di IPT Islam melainkan hanya bertumpu kepada pelaksanaan MS 1900 di IPTA dan di jabatan di bawah Jabatan Perdana Menteri sahaja. Oleh itu, penulis melihat wujudnya jurang terhadap kajian-kajian yang telah dilakukan sebelum ini menunjukkan keperluan sebuah kajian untuk dijalankan bagi mengkaji pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam. Bagi

---

<sup>65</sup> Nordin Ahmad, “Memperkasa Darul Quran Ke Arah Memartabat Pendidikan Tahfiz Di Malaysia” (kertas kerja, Simposium Pendidikan Tahfiz Nusantara Dan Multaqa Huffaz Kali Ke IV, Dewan Datuk Mohd Shahir, Institut Latihan Islam Malaysia, Bandar Baru Bangi, Selangor, 1-3 Jun 2015).

menjalankan kajian ini, penulis memilih Darul Quran sebagai lokasi kajian kerana kejayaan IPT Islam tersebut dalam mendapatkan pensijilan MS 1900 ini.

## **BAB 2**

### **PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

### **BERTERASKAN SYARIAH MS 1900**

#### **2.1 Pengenalan**

Sorotan literatur adalah suatu analisa kritis sama ada berbentuk ringkasan, kesimpulan atau kajian teori terhadap kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan bidang penyelidikan. Secara umumnya, penulis telah menelaah pelbagai bentuk kajian atau penulisan ilmiah terdahulu yang membincangkan tentang tajuk kajian ini. Pada bab ini, penulis mengetengahkan perbincangan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 bermula daripada latar belakang, tujuan, langkah-langkah, faktor yang mempengaruhi, faedah dan cabaran dalam melaksanakannya.

Begitu juga dibincangkan secara khusus berkaitan prinsip-prinsip yang terkandung dalam MS 1900 yang merangkumi tiga perkara utama iaitu prinsip halal dan haram, pengurusan berasaskan nilai dan prinsip Maqasid Syariah. Kemudiannya, penulis turut menjelaskan juga tentang status institusi pengajian tinggi Islam di Malaysia. Akhirnya, penulis mendatangkan kesimpulan tentang keseluruhan bab ini.

#### **2.2 Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900**

MS 1900 adalah satu sistem pengurusan kualiti yang menjadi salah satu piawaian standard di Malaysia. Piawaian MS 1900 ini adalah dibina bermodelkan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 yang merupakan satu piawaian yang telah digubal oleh *International Organization for Standardization* (ISO) bagi mempromosikan pembangunan piawaian

antarabangsa. SPK ISO 9000 adalah sistem pengurusan kualiti yang pertamanya di dunia. Ianya telah ditubuhkan bermula tahun 1987 lagi<sup>1</sup>

Sebanyak empat kali semakan telah dilakukan terhadap siri piawaian ISO 9000 ini iaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan 2015. Namun, pembangunan SPK MS 1900 merujuk kepada kerangka ISO 9001:2000 kerana ianya mula diterbitkan di Malaysia pada tahun 2005.

### **2.2.1 Latar Belakang**

Tertubuhnya Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 adalah bermulanya daripada cetusan idea bernas seorang tokoh korporat di Malaysia iaitu Tun Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid.<sup>2</sup> Sepanjang perkhidmatannya, pelbagai sumbangan telah diberikan kepada negara antaranya ialah beliau pernah memegang jawatan sebagai Pengerusi SIRIM, Pengerusi Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM) dan Pengerusi Permodalan Nasional Berhad (PNB). Idea ini bermula apabila Tun melihat keperluan organisasi-organisasi di Malaysia terhadap sebuah sistem piawaian yang dibangunkan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Hal ini adalah kerana tiadanya penekanan khusus terhadap nilai-nilai murni Islam dalam sistem pengurusan organisasi ketika itu. Kemudiannya, cadangan ini telah dikembangkan sehingga tertubuhnya Jawatankuasa Standard Industri bagi Standard Halal (ISC I) yang telah mendapat kelulusan daripada Majlis Standard dan Akreditasi Malaysia pada 18 Februari 2003.

Secara asasnya, fungsi utama ISC I adalah bagi membangunkan standard halal berkaitan pengurusan dan penghasilan produk. Melalui penubuhan ISC I inilah, maka terbitnya satu sistem pengurusan kualiti yang menerapkan nilai-nilai Islam padanya iaitu MS

---

<sup>1</sup> International Organization for Standardization, *Debunking The Myths* (Geneva: International Organization for Standardization, 2015).

<sup>2</sup> Rohana Mustaffa, “MS1900: 2005 - Piawaian Halal Sistem Pengurusan Kualiti”, *Bernama Malaysian National News Agency*, 28 Oktober 2008, <http://bernama.com.my/bernama/v3/printable.php?id=367533>.

1900:2005. SPK ini telah dihasilkan oleh sebuah jawatankuasa yang bernaung di bawah ISC I iaitu Jawatankuasa Teknikal Pengurusan Islam. Penubuhan MS 1900 adalah bertujuan untuk menggalakkan organisasi di Malaysia dalam melaksanakan keperluan-keperluan syariah dalam sistem pengurusan dengan memberi penekanan terhadap nilai-nilai Islam seterusnya meningkatkan kualiti gerak kerja.

Rentetan itu, program perintis telah dianjurkan oleh SIRIM QAS berkaitan MS 1900 kepada wakil beberapa organisasi di Malaysia.<sup>3</sup> Program yang diadakan pada penghujung tahun 2006 ini adalah bertujuan bagi memberikan panduan serta tunjuk ajar kepada peserta dalam melaksanakannya di organisasi masing-masing dan dalam masa yang sama mempromosikan MS 1900 ini. Selepas tiga tahun Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini ditubuhkan, pada tahun 2008, terdapat empat organisasi yang telah berjaya melaksanakannya iaitu bermula dengan Natural Wellness Holdings (M) Sdn Bhd sebagai syarikat pertama yang berjaya mendapatkan pensijilan MS 1900 diikuti dengan Takaful Ikhlas Berhad, PNB Perdana Hotel & Suites on the Park Kuala Lumpur dan Pusat Zakat Melaka.<sup>4</sup> Namun begitu, penerimaan dan sambutan terhadap sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah ini semakin meningkat saban tahun. Sehingga kini, sebanyak 23 organisasi telah berjaya melaksanakan MS 1900, lima daripadanya terdiri daripada institusi pengajian tinggi iaitu Kolej Komuniti Gerik, Kolej Universiti Islam Pahang Sultan Ahmad Shah, Universiti Sains Islam Malaysia, Universiti Tenaga Nasional dan Darul Quran.

---

<sup>3</sup> Fadhillah Yusof, “Ucapan Perasmian oleh Datuk Hj. Fadhillah Bin Yusof, Timbalan Menteri Sains, Teknologi dan Inovasi” (teks ucapan, Majlis Peyampaian Sijil dan Seminar MS 1900:2005, Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur, 3 November 2011), Bernama (MREM), <http://www.bernamatrem.com/v2/bm/viewpress?idm=5246>

<sup>4</sup> Malaysian Certified, “Management Certification”, laman sesawang *Malaysian Certified*, dicapai 13 Mac 2017, [http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyear=2008&status=&country=&state=&licenceno="](http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyear=2008&status=&country=&state=&licenceno=)

Dalam konteks kajian ini, penulis memfokuskan kepada kejayaan pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam, Darul Quran JAKIM. Melihat kepada sejarah penubuhannya, Darul Quran<sup>5</sup> mula ditubuhkan pada tahun 1966. Cadangan bagi membina sebuah institusi pengajian al-Quran ini adalah merupakan keinginan Perdana Menteri pertama Malaysia iaitu Tunku Abdul Rahman Putera al-Haj apabila Rektor Universiti al-Azhar, Sheikh Mahmud telah mengadakan lawatan ke Malaysia bagi meraikan majlis perasmian Masjid Negara pada ketika itu. Penekanan terhadap pengajian al-Quran ini juga adalah rentetan daripada acara Musabaqoh Al-Quran yang telah berlangsung bermula tahun 1960 lagi. Pada permulaannya, ia dikenali sebagai Maahad Tahfiz Al-Quran wal Qiraat yang beroperasi di Dewan Syarahan Masjid Negara bermula 1 Mac 1996.

Pelbagai perkembangan berlaku dari tahun ke tahun ke atas pusat pengajian tahfiz ini yang mana pada asalnya ia adalah merupakan salah satu unit di Bahagian Hal Ehwal Ugama Islam, di Jabatan Perdana Menteri (1966), kemudian diletakkan di bawah Jawatankuasa Tadbir Masjid Negara dan Urusetia Majlis Kebangsaan bagi Hal Ehwal Ugama Islam sehingga tahun 1978, dipindahkan di bawah kelolaan Pusat Penyelidikan Islam (1979), diletakkan di bawah Institut Dakwah dan Latihan Islam (1983) sehingga mempunyai organisasi sendiri dan merupakan sebuah cawangan di Bahagian Ugama, Jabatan Perdana Menteri (1984). Maahad Tahfiz Al-Quran wal Qiraat dibangunkan menjadi sebuah bahagian di bawah Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan telah ditukar namanya kepada Darul Quran pada 1 November 1998 yang beroperasi di Kompleks Darul Quran Kuala Kubu Bharu, Selangor sehingga hari ini.

---

<sup>5</sup> Darul Quran, “Sejarah Darul Quran”, laman sesawang *Darul Quran JAKIM*, dicapai 12 Mac 2017, [http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=84&Itemid=127](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=127)

## 2.2.2 Tujuan dan Matlamat

Terdapat tiga matlamat utama penubuhan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900.<sup>6</sup>

Pertamanya adalah bagi menerapkan dan mempraktikkan keperluan Syariah dalam sistem pengurusan kualiti dengan keutamaan diberi terhadap pengurusan berdasarkan nilai (*value-based management*). Nilai boleh difahami sebagai kepercayaan dan prinsip yang menjadi amalan seseorang manusia.<sup>7</sup> Hasan et al<sup>8</sup> menyatakan bahawa melalui penerapan nilai-nilai murni dalam kalangan pekerja dapat membawa kepada peningkatan kualiti pengurusan di sesebuah organisasi.

Matlamat kedua MS 1900 adalah bagi memperkasakan tadbir urus yang baik dan konsisten dengan prinsip-prinsip Islam. Maszlee Malik dan Hamidah Mat<sup>9</sup> menyatakan bahawa prinsip utama bagi sebuah tadbir urus yang baik adalah objektif yang ingin dicapai iaitu seperti menegakkan keadilan, mencegah berlakunya rasuah dan mengekang sebarang salah laku. Sekiranya segala permasalahan berkaitan pengurusan ini dapat dielakkan, hal ini serta merta akan meningkatkan kecekapan sesebuah organisasi dalam melaksanakan segala gerak kerja serta menjalankan fungsinya dengan baik.

Seterusnya, matlamat ketiga sistem pengurusan kualiti ini dibangunkan ialah untuk memberi keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi dalam kalangan umat Islam dan pihak yang berkepentingan. Ab. Aziz Yusof<sup>10</sup> menyatakan bahawa keyakinan

---

<sup>6</sup> Draft Malaysia Standard, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dan Panduan (Semakan Pertama), 2014

<sup>7</sup> Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani bin Mohd Zain, "Pengukuhan Nilai dan Profesionalisme di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan di Malaysia," *Jurnal Syariah* 17, no. 3 (2008), 561.

<sup>8</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani, Siti Arni Basir, "Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Saintifik," *Jurnal Syariah* 23, no. 1 (2015) 49.

<sup>9</sup> Maszlee Malik dan Hamidah Mat, "Tatakelola Kerajaan Yang Baik (Good Governance): Gerakan Islam dan Rashid Al-Ghannouchi," *Ulam Islamiyyah: The Malaysian Journal of Islamic Sciences* 17 (2016), 6.

<sup>10</sup> Ab. Aziz Yusof, *Penilaian Prestasi: Kepentingan dan Permasalahan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2005), 179.

pelanggan terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan amat mempengaruhi reputasi sesebuah organisasi. Melihat kepada konteks Malaysia iaitu sebuah negara yang sedang menuju ke arah negara Hab Halal global, masyarakat kini bukan sahaja prihatin terhadap halal dalam bidang pemakanan sahaja tetapi hampir kesemua perkara perlu kepada pematuhan syariah (*syariah compliance*) termasuklah pemakaian, perkhidmatan dan hospitaliti.<sup>11</sup> Oleh yang demikian, dapat difahami bahawa penerapan keperluan syariah ke dalam gerak kerja pengurusan dapat membangunkan keyakinan dalam diri masyarakat, seterusnya menjadikan sesebuah organisasi itu kukuh dan dipercayai.

### **2.3 Prinsip-Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900**

Terdapat tiga prinsip utama yang menjadi asas kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 iaitu prinsip halal dan haram, pengurusan berdasarkan nilai serta memenuhi Maqasid Syariah. Ketiga-tiga prinsip ini adalah dijadikan panduan dalam menyelia segala hal berkaitan dengan MS 1900 di sesebuah organisasi. Penjelasan terhadap ketiga-tiga prinsip ini adalah dinyatakan seperti berikut:

#### **2.3.1 Mengikut Prinsip Halal Dan Haram**

Secara umumnya, di sisi agama Islam setiap perkara yang dilakukan oleh individu Muslim dinilai berpandukan kepada dua hukum iaitu halal dan haram. Konsep ini menjadi panduan umat Islam dalam menjalani segala aktiviti harian bagi memastikan setiap perkara yang dilakukan bertepatan dengan landasan syarak. Terma halal dan haram adalah berasal daripada bahasa Arab. Haram adalah datangnya daripada perkataan al-Harom<sup>12</sup> yang

---

<sup>11</sup> Junainah Idris dan Norazla Abdul Wahab, “The Competitive Advantages of Sharia-Compliant Hotel Concept in Malaysia: Swot Analysis” (kertas kerja, 2nd International Conference on Management and Muamalah (2nd ICoMM), 16-17 November, 2015).

<sup>12</sup> Majma‘ al-Lughah al-‘Arabiyyah, *al-Mu‘jam al-Wasiṭ*, ed. ke-16 (Qāhirah: Maktabah al-Syurūq al-Dawliyyah, 2004), 168.

membawa maksud dilarang melakukannya sementara halal<sup>13</sup> pula berasal daripada perkataan al-Halal iaitu boleh dilakukan. Menurut Al-Qosimi<sup>14</sup>, semua perkara yang haram itu adalah keji dan semua perkara yang halal itu adalah baik. Oleh sebab itu, Muslim yang melakukan sesuatu perkara yang haram di sisi Islam akan dikenakan balasan dosa manakala sekiranya mereka melakukan perkara yang halal akan mendapat keredhaan daripada Allah.

Islam amat menuntut penganutnya untuk mengetahui perkara-perkara yang halal di sisi agama. Sepertimana sabda Rasulullah SAW dalam sebuah hadis:

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : " طَلَبُ الْحَلَالِ وَاجِبٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ " .

Maksudnya: Daripada Anas Ibn Malik, Nabi Muhammad SAW bersabda: “Mencari rezeki yang halal adalah kewajipan ke atas setiap Muslim”.<sup>15</sup>

Terdapat pelbagai kaedah yang telah disusun oleh para fuqaha Islam terdahulu apabila membincangkan tentang isu berkaitan muamalat Islam. Antara kaedah utama yang menjadi pegangan dalam kalangan sarjana Islam ialah hukum asal bagi semua perkara adalah harus<sup>16</sup>. Hal ini membawa maksud bahawa setiap perkara yang wujud di muka bumi ini jika ianya mengenai muamalat maka akan dihukumkan sebagai harus iaitu halal melakukan selagi mana tiada nas yang mengharamkannya. Selain itu, status bagi setiap sesuatu di sisi Islam adalah ditentukan oleh Allah SWT<sup>17</sup>. Kaedah ini menunjukkan bahawa manusia tidak mempunyai hak dan kuasa untuk menghalalkan perkara yang telah diharamkan oleh Allah

<sup>13</sup> *Ibid.*, 193.

<sup>14</sup> Mohamad Jamāl ad-Dīn Bin Mohamad Saīd al-Qāsimi, *Maūi ‘zah al-Mu’mīnīn min Ihya’ ‘Ulūm al-Dīn*, ed. A‘āsim Bahjah al-Bayṭor (Biyrūt: Dār al-Nafā’is, 1981), 190.

<sup>15</sup> Abu al-Qāsim Sulaymān Bin Alīmad al-Ṭabrāni, *al-Mu‘jam al-Awsaṭ*, ed. Ṭāriq dan Muhsin al-Ḥusaynī (Qāhirah: Dār al-Ḥaramain, 1995), hadis no. 8610, 272.

<sup>16</sup> Abdul Raḥmān bin Naṣr as-Sa‘diy, *al-Qawā'id al-Fiqhiyyah Manzūmah wa Syarḥuhā*, ed. Muhammd Naṣr al-A‘jamīy (Jahra': al-Murāqabah al-Thaqāfiyyah, 2007), 130.

<sup>17</sup> Yusuf al-Qaradhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, terj. Mohd Hafiz Daud (Selangor: PTS Publishing House Sdn. Bhd., 2016), 10.

SWT atau mengharamkan perkara yang telah dihalalkan oleh-Nya. Hal ini sepetimana firman Allah dalam surah al-Nahl:

وَلَا تَقُولُوا إِمَّا تَصُفُ الْسِّنْتَكُمُ الْكَذِبَ هَذَا حَلْلٌ وَهَذَا حَرَامٌ لِتَغْتَرُوا عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ إِنَّ الَّذِينَ  
يَغْتَرِرُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ <sup>۱۶</sup>

Al- Nahl 16:116

Terjemahannya: Dan janganlah kamu berdusta dengan sebab apa yang disifatkan oleh lidah kamu: “Ini halal dan ini haram”, untuk mengada-adakan sesuatu yang dusta terhadap Allah; sesungguhnya orang-orang yang berdusta terhadap Allah tidak akan berjaya.

Sebagaimana diungkap bahawa Islam adalah sebuah agama yang adil maka Islam turut bersifat adil dan saksama dalam hal berkaitan halal dan haram ini. Islam bertoleransi dalam penetapan status halal dan haram bergantung kepada keadaan-keadaan tertentu seperti darurat. Para fuqaha bersepakat di atas keharusan melakukan perkara yang ditegah oleh agama sekiranya melalui perbuatan itu dapat mengelak daripada berlakunya kemudharatan yang lebih besar.<sup>18</sup> Namun begitu, prinsip ini tidak boleh diaplikasikan sewenang-wenangnya tetapi mestilah mengikut kadar keperluan sahaja iaitu dengan tujuan mengelakkan berlakunya mudarat yang lebih besar itu.<sup>19</sup>

Allah tidak mengharamkan sesuatu perkara itu melainkan ianya membawa keburukan kepada hambanya dan tidak menghalalkan sesuatu perkara melainkan ianya mempunyai kebaikan. Berdasarkan firman Allah SWT:

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ الَّتِي أَلْأَمَى الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا عِنْدَهُمْ فِي التُّورَةِ وَالْإِنْجِيلِ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ  
وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الظَّبَابَتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ الْحَبَيْبَ وَيَضْعُ عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَعْلَالَ الَّتِي كَانَتْ  
عَلَيْهِمْ فَالَّذِينَ ءَامَنُوا بِهِ وَعَزَّرُوهُ وَنَصَرُوهُ وَاتَّبَعُوا الشُّورَ الَّذِي أُنْزِلَ مَعَهُ أُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ <sup>۱۷</sup>

<sup>18</sup>Aḥmad bin Muḥammad al-Zarqā', *Syaraḥ al-Qawāid al-Syarīyah*, ed. ke-2 (Damsyīq: Dār al-Qalam, 1989), 185.

لاضرور فتنبع المحظورة

<sup>19</sup>Ibid., 187.

Terjemahannya: Iaitu orang-orang yang mengikut Rasulullah (Muhammad S.A.W) Nabi yang Ummi, yang mereka dapati tertulis (namanya dan sifat-sifatnya) di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka. Dia menyuruh mereka dengan perkara-perkara yang baik dan melarang mereka daripada melakukan perkara-perkara yang keji dan dia menghalalkan bagi mereka segala benda yang baik dan mengharamkan kepada mereka segala benda yang buruk dan dia juga menghapuskan dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya, dan memuliakannya, juga menolongnya, serta mengikut nur (cahaya) yang diturunkan kepadanya (Al-Quran), mereka itulah orang-orang yang berjaya.

Sepertimana pengharaman riba ke atas umat Islam bagi mengelakkan berlakunya penindasan ke atas masyarakat Muslim yang lain. Begitu juga pengharaman arak kerana ianya membawa mudarat kepada akal. Seruan bagi menjauhi perkara haram ini bukan sahaja bertujuan bagi menghindari kemudaratannya pada tubuh badan, bahkan Allah menyatakan dalam surah al-Muthaffifin bahawa melakukan perkara yang haram juga akan mempengaruhi kesucian hati seorang individu Muslim. Allah berfirman:

﴿لَمْ يَرَنْ عَلَىٰ قُلُوبِهِمْ مَا كَانُوا يَكْسِبُونَ﴾

Al-Muthaffifin 83:14

Terjemahannya: Sebenarnya! (Ayat-ayat Kami itu tidak ada cacatnya) bahkan mata hati mereka telah diselaputi kekotoran (dosa), dengan sebab (perbuatan kufur dan maksiat) yang mereka kerjakan.

Oleh yang demikian, bagi melaksanakan MS 1900, ini maka setiap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi tersebut mestilah selari dengan prinsip halal dan haram ini. Hal ini bermaksud segala perkara yang distatuskan sebagai haram di sisi Islam perlulah dihindari dan disingkirkan daripada gerak kerja organisasi. Sebagai contoh, organisasi yang melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 ini perlulah menggunakan sistem kewangan Islam dalam melakukan setiap transaksi kewangan.

Hal ini adalah bagi memastikan segala urusan transaksi yang dilakukan oleh organisasi tidak terlibat dengan sebarang pengamalan riba.

Begitu juga dengan premis-premis yang menjalankan perniagaan serta menyediakan makanan bagi ahli organisasi haruslah menjauhi daripada penggunaan barang haram seperti daging khinzir dan arak. Sekiranya wujud ketidakpatuhan dalam pemilihan sumber ini, maka tindakan yang sewajarnya perlulah diambil segera oleh organisasi ke atas pihak yang terbabit. Hal yang sama dalam memastikan kejayaan pelaksanaan MS 1900 ini, segala perbuatan dan sikap yang dilarang oleh syariat Islam seperti berbohong, fitnah, tidak amanah, rasuah dan juga salah guna kuasa haruslah dielakkan daripada organisasi tersebut. Perkara ini adalah bagi menjamin segala aktiviti dalam organisasi dilakukan mengikut landasan syariat seterusnya melahirkan persekitaran organisasi yang patuh kepada kehendak Allah SWT.

### **2.3.2 Pengurusan Berasaskan Nilai**

Penerapan nilai-nilai dalam urus tadbir sesebuah organisasi amat penting bagi memastikan kejayaan dan keutuhan pengurusan sesebuah organisasi tersebut. Di sisi Islam, nilai merujuk kepada terma akhlak. Semua nilai-nilai yang terkandung di dalam ajaran Islam sama ada al-Quran atau al-Hadis adalah nilai yang bersifat mutlak dan sejagat.<sup>20</sup> Kedudukannya yang tinggi di sisi agama menjadikannya asas kepada segala perkara yang merangkumi pelbagai aspek seperti ibadat, ekonomi, pentadbiran dan politik. Allah berfirman di dalam kitab-Nya mengenai peribadi Rasulullah SAW:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ،

Al-Qalam 68:4

---

<sup>20</sup> Mohd. Nasir Omar, *Akhlik dan Kaunseling Islam* (Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd, 2005), 78.

Terjemahannya: Dan bahawa sesungguhnya engkau (Muhammad) mempunyai akhlak yang amat mulia.

Ayat ini menunjukkan bahawa Islam amat mengutamakan akhlak yang baik dalam kalangan penganutnya. Tiadalah tujuan lain Allah mengutuskan Nabi Muhammad sebagai *khatim al-Ambiya*' (penutup bagi segala Nabi) yang memiliki budi pekerti yang baik kepada umat Islam melainkan untuk dicontohi dan diteladani oleh umat manusia seluruh dunia. Selain itu, Nabi Muhammad juga menekankan tentang kepentingan akhlak kepada orang mukmin melalui sabda-Nya:

أَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ حُلُّاً وَخَيْرُكُمْ خَيْرًا لِنِسَائِهِمْ

Terjemahannya: Mukmin yang paling sempurna imannya adalah orang yang paling baik akhlaknya, dan orang yang paling baik dalam kalangan kamu adalah orang yang berbuat baik kepada isteri-isterinya.<sup>21</sup>

Perbezaan antara orang Muslim dan tidak Muslim adalah iman. Melalui hadis ini, dapat difahami bahawa iman seorang Muslim itu tidak akan mencapai tahap paling sempurna sekiranya mereka tidak melazimi akhlak-akhlak yang baik dalam kehidupan mereka. Hal ini menunjukkan bahawa Islam amat menitikberatkan tentang nilai-nilai dan akhlak baik untuk diamalkan dalam aktiviti seharian termasuklah pengurusan di dalam organisasi.

Dari segi etimologi, terma akhlak ini asalnya daripada bahasa Arab iaitu khuluq<sup>22</sup> dan kata gandaannya adalah akhlak yang membawa maksud kelakuan, tabiat dan kebiasaan. Tokoh moralis Islam, Ibn Miskawayh mengistilahkan akhlak seperti berikut:

*"Akhlak adalah suatu hal atau situasi kejiwaan yang mendorong seseorang insan melakukan sesuatu perbuatan dengan senang tanpa berfikir dan perencanaan rapi. Hal tersebut terbahagi kepada dua*

<sup>21</sup> Muhammad bin Isa al-Tirmidhi, *al-Jāmi‘ al-Kabīr*, ed. Basyār ‘Awwād Ma‘rūf (Biyrūt: Dār al-Gharbiy al-Islāmiy, 1996), Hadis no. 1162, 454.

<sup>22</sup> Majma‘ al-Lughah al-‘Arabiyyah, *al-Mu‘jam al-Wasit*, 252.

*jenis. Satu bersifat tabii dan semulajadi seperti seseorang cepat marah disebabkan perkara-perkara kecil, atau seseorang mudah berasa takut untuk menghadapi sesuatu peristiwa remeh, seperti takut dengan bunyi bising atau takut dengan berita yang didengar. Atau seseorang mudah ketawa keterlaluan disebabkan sesuatu perkara kecil yang diminati, atau mudah jatuh hiba dan berduakacita disebabkan sesuatu masalah kecil yang menimpa. Satu lagi jenis akhlak itu ialah situasi kejiwaan yang diperolehi oleh seseorang melalui adat kebiasaan dan disiplin diri. Akhlak jenis ini mungkin bermula dalam pemikiran dan deliberasi seseorang, tetapi lama-kelamaan dan dengan sokongan amalan yang konsisten, ia beransur berubah menjadi tabiat dan akhlak seseorang”.*<sup>23</sup>

Definisi di atas jelas menunjukkan bahawa akhlak atau nilai peribadi seseorang adalah responsif terhadap kondisi persekitarannya. Hal ini bermaksud nilai peribadi seseorang manusia itu boleh dibentuk melalui bimbingan dan latihan secara berterusan sehingga kepada satu tahap ianya menjadi sebahagian daripada diri mereka. Begitu juga dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di dalam organisasi, nilai-nilai murni yang menjadi tunjang di dalam ajaran Islam perlulah diterapkan kepada seluruh ahli badan organisasi secara berperingkat. Dalam masa yang sama, segala nilai atau akhlak yang bertentangan dengan Islam perlu dibuang daripada organisasi tanpa dibezakan oleh pangkat dan darjah sama ada pihak atasan ataupun subordinat.

Menurut Mohd. Nasir Omar<sup>24</sup>, asas dalam mengenalpasti sama ada perbuatan itu tergolong dalam perkara yang baik atau buruk adalah dengan merujuk kepada dua kriteria penting sebagai indikator iaitu syariat dan akal. Setiap sesuatu perkara yang menjadi suruhan syariat maka ianya tergolong dalam perkara yang baik seperti mendirikan solat, mengeluarkan zakat, bercakap benar dan bersikap amanah. Sebaliknya, apa-apa perbuatan yang ditegah dan dilarang oleh syariat seperti judi, arak, mencuri dan membunuh adalah

<sup>23</sup> Mohd. Nasir Omar, *Falsafah Akhlak*, ed. ke-2 (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2016), 108.

<sup>24</sup> *Ibid.*, 110.

tergolong dalam perkara-perkara yang buruk. Sementara itu, melalui akal pula perkara yang baik ialah suatu yang dianggap sebagai baik menurut akal manusia walaupun ianya tidak disebut oleh syariat secara jelas. Sebagai contoh, menepati masa, bersopan-santun dalam tingkah laku, melaksanakan tugas dengan baik dan bekerja mengikut waktu yang ditetapkan. Begitu juga dengan sebaliknya iaitu perkara yang umumnya dianggap tidak baik pada pandangan akal manusia, maka ianya adalah termasuk dalam perkara yang buruk.

Sementara itu, Abd. Rahman Md. Aroff<sup>25</sup> berpendapat bahawa apa-apa tingkah laku manusia yang bertujuan untuk mencari keredhaan Allah adalah baik, sebaliknya sesuatu perbuatan yang dilakukan akan mendatangkan kemurkaan Allah adalah dianggap sebagai suatu keburukan. Beliau menyatakan hal ini adalah kerana tujuan penciptaan manusia adalah bagi mencapai keredhaan daripada Allah SWT.

Oleh yang demikian, ini menunjukkan bahawa agama Islam amat mengalu-alukan sesuatu perkara yang diterima baik oleh akal yang rasional untuk diamalkan dalam kehidupan selagimana ia tidak bercanggahan dengan ajaran Islam dan mendatangkan kebaikan. Dalam erti kata lain, nilai-nilai yang lahir daripada pemikiran dan perbuatan manusia itu sendiri adalah diiktiraf di sisi agama Islam dan menjadi pelengkap kepada nilai-nilai sedia ada yang telah termaktub di dalam al-Quran dan as-Sunnah. Namun begitu, indikator yang diketengahkan ini dibina berdasarkan dalil pensyariatan, akal dan keredhaan Allah. Sedangkan setiap perkara dan perbuatan boleh juga diukur menggunakan panduan dosa dan pahala. Di sisi Islam, Muslim mempercayai bahawa setiap amalannya akan dicatat dan akan dipertanggungjawabkan pada hari akhirat nanti. Berdasarkan sebuah firman Allah SWT di dalam al-Quran:

---

<sup>25</sup> Abd Rahman Md. Aroff, *Pendidikan Moral: Teori Etika dan Amalan Moral* (Selangor: Penerbit Universiti Putra Malaysia, 2008), 77.

يَوْمَ تَجِدُ كُلُّ نَفْسٍ مَا عَمِلَتْ مِنْ خَيْرٍ مُّخْصَرًا وَمَا عَمِلَتْ مِنْ سُوءٍ تَوْدُ لَوْ أَنَّ بَيْنَهَا وَبَيْنَهُ أَمْدًا بَعِيدًا  
وَيُحَذَّرُكُمُ اللَّهُمَّ أَنَّ اللَّهَ نَفْسُهُ وَأَنَّ اللَّهَ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ ۝

Ali-‘Imran 3:30

Terjemahannya: Pada hari ketika setiap diri mendapati segala kebaikan yang telah dilakukannya dihadapkan (kepadanya), begitu (juga) kejahanan yang telah dikerjakannya, dia ingin sekiranya antara dia dan hari itu ada masa yang panjang dan Allah memperingatkan kamu terhadap diri (seksa) Nya. Dan Allah sangat penyayang kepada hamba-hambaNya.

Setiap dosa dan pahala yang dicatat mempunyai tingkatannya yang tersendiri iaitu sama ada besar atau kecil. Melalui panduan ini, setiap nilai atau tindakan yang implikasinya adalah dosa, maka ia termasuk dalam perkara keburukan manakala nilai atau perbuatan yang diganjarkan pahala padanya adalah disimpulkan sebagai suatu kebaikan. Begitu juga dalam konteks pengurusan kualiti, sebuah organisasi perlulah mempunyai polisi yang menyatakan tentang arahan dan larangan sebagai panduan dalam menjalankan setiap gerak kerja. Apa sahaja nilai yang mendatangkan kebaikan kepada organisasi perlulah diperkasakan, dalam masa yang sama segala keburukan haruslah disingkirkan.

Menurut Ilhaamie Abdul Ghani Azmi<sup>26</sup>, terdapat 13 nilai yang terkandung dalam pengurusan yang berteraskan Islam iaitu syura, tolong-menolong, adil, amanah, sederhana, tepati janji, menghargai masa, dedikasi, hormati hak orang, ihsan, kerja berpasukan, jujur dan sabar. Sementara itu, Hasan Al-Banna Mohamed et al<sup>27</sup> mengetengahkan lima nilai utama yang perlu diterapkan dalam pengurusan Islam bagi membangun sebuah pengurusan yang berkualiti iaitu nilai *tawhidi*, kepimpinan yang amanah dan akauntabiliti, *amar ma'ruf nahi mungkar*, bersikap adil ('adalah) dan mengamalkan konsep syura. Amal Hayati dan

<sup>26</sup> Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Pengurusan dari perspektif Islam," *Jurnal Syariah* 9, no. 2 (2014), 93.

<sup>27</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani dan Siti Arni Basir, "Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berdasarkan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Saintifik," *Jurnal Syariah* 23, no. 1 (2015), 31.

Muhammad Rahimi<sup>28</sup> pula di dalam kajian mereka menyatakan bahawa terdapat 18 nilai yang seringkali diketengahkan oleh sarjana terkini dalam penulisan berkaitan pengurusan kualiti daripada perspektif Islam iaitu keadilan, kejujuran, bertanggungjawab, inovatif, berpengetahuan tinggi, kerjasama, ukhuwah, syura, keikhlasan, niat yang baik, optimis, konsisten, bersyukur, pematuhan, pengurusan masa, akauntabiliti, sabar dan infrastruktur yang sesuai. Penekanan terhadap nilai ke dalam pengurusan amatlah penting bagi memastikan setiap gerak kerja yang dilakukan selari dengan hasrat organisasi.

Oleh itu, nilai-nilai yang disebutkan di atas sebenarnya adalah nilai yang perlu diamalkan dalam organisasi yang melaksanakan MS 1900. Antara nilai yang diberikan penekanan utama di Malaysia ialah seperti nilai integriti di dalam organisasi. Hal ini sebagaimana hasrat Perdana Menteri ke-5 Malaysia iaitu Tun Abdullah Haji Ahmad Badawi yang mengimpikan agar Malaysia menjadi sebuah negara yang bermoral tinggi dan beretika menjelang tahun 2020.<sup>29</sup> Melalui pelancaran Pelan Integriti Nasional dan penubuhan Institut Integriti Malaysia menunjukkan bahawa kerajaan amat komited dalam menerapkan nilai integriti yang tinggi pada setiap individu di Malaysia khususnya penjawat awam. Hal ini selari dengan pelaksanaan MS 1900 yang mana nilai-nilai seperti integriti, amanah, beradab, berakhhlak tinggi dan menjaga batas pergaulan perlulah diperkasakan pada setiap peringkat di dalam organisasi. Penekanan terhadap nilai seperti ini amatlah penting bagi melahirkan pekerja-pekerja yang mempunyai disiplin diri yang tinggi dan memastikan persekitaran kerja yang patuh syariah. Melalui penerapan nilai-nilai sebegini juga akan menjadikan segala aktiviti berkaitan pengurusan organisasi akan dapat dijalankan dengan baik iaitu berada pada

---

<sup>28</sup> Amal Hayati Ishak dan Muhamad Rahimi Osman, "A Systematic Literature Review on Islamic Values Applied in Quality Management Context," *Journal of Business Ethics* 138, no. 1 (2016), 103-112.

<sup>29</sup> Portal Rasmi Institut Integriti Malaysia, "Latar Belakang", laman sesawang *Institut Integriti Malaysia*, dicapai 30 April 2018, <http://integriti.my/info-integriti/latar-belakang/>

landasan syarak serta memenuhi kehendak syariah yang sebenar (Maqasid Syariah). Pelaksanaan nilai-nilai seperti ini akan membantu melicinkan pelaksanaan MS 1900 di organisasi yang terlibat.

### **2.3.3 Memenuhi Maqasid Syariah**

Semenjak beberapa dekad yang lalu, Maqasid Syariah telah menjadi tumpuan dalam penyelidikan bidang organisasi. Prinsip dalam Maqasid Syariah ini sudah mula diterapkan dalam beberapa organisasi di seluruh dunia. Berdasarkan kajian seperti Shukeri Mohamad et al<sup>30</sup>, mengkaji berkaitan aplikasi Maqasid Syariah dalam pentadbiran negeri Kelantan, Nasrul Hisyam Nor Muhamad et al<sup>31</sup> dan Mohamad Akram Laldin et al<sup>32</sup>, menyelidik tentang pelaksanaan waqaf menurut konsep Maqasid Syariah dan kajian yang dijalankan oleh Zaidi Abdul Rahman<sup>33</sup> berkaitan aplikasi Maqasid Syariah dalam pentadbiran negara menunjukkan bahawa penerapan terhadap konsep Maqasid Syariah ini mula diberi perhatian serius. Bukan setakat itu sahaja, pelancaran Indeks Syariah<sup>34</sup> di Malaysia bermula tahun 2015 yang julung kalinya diperkenalkan di dunia merupakan satu inisiatif yang harus dibanggakan oleh seluruh umat Islam khususnya di Malaysia. Indeks ini merupakan satu indikator tentang aplikasi prinsip-prinsip syariah di dalam semua bidang di Malaysia. Oleh itu, pengurusan kualiti organisasi juga tidak terlepas daripada keperluan untuk mengutamakan konsep Maqasid Syariah ini di dalam setiap gerak kerjanya.

---

<sup>30</sup> Shukeri Mohamad, Mohamad Azrien Mohamed Adnan dan Mohd Alwee Yusoff, "Aplikasi Maqasid Syariah dalam Pentadbiran Kerajaan Kelantan dari Tahun 1990 Hingga 2013: Satu Analisis," *AL-BASIRAH Journal* 6, no. 1 (2016).

<sup>31</sup> Nasrul Hisyam Nor Muhamad, Mohd Arafat Jaafar, Muhibbuddin Abdullah, Nurul Atikah Nizaludin, Mohd Muslim Salleh dan Mohd Muammar Mohd Zin, "Konsep Maqasid Syariah Dalam Pengurusan Wakaf," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studie* 2, no. 3 (2015).

<sup>32</sup> Mohamad Akram Laldin, Mek Wok Mahmud, Md Sawari dan Mohd Fuad, "Maqasid Al-Shariah Dalam Perlaksanaan Waqaf," dalam *Maqasid Syariah* (Kuala Lumpur: IIUM Press, 2012) 259-290.

<sup>33</sup> Mohamad Zaidi Abdul Rahman, "Aplikasi Maqasid al-Syari 'ah dalam Pentadbiran Negara: Satu Tinjauan Sejarah Islam," *Jurnal Fiqh* 12, no. 0 (2015).

<sup>34</sup> Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), *Monograf Indeks Syariah Malaysia (Siri 1)* (Putrajaya: JAKIM, 2015).

Organisasi terdiri daripada kepelbagaian latar belakang manusia semestinya memerlukan suatu garis panduan dalam berinteraksi di antara satu sama lain. Keruntuhan sesebuah organisasi antaranya adalah disebabkan oleh kelompongan nilai-nilai murni yang seharusnya diamalkan di dalam pengurusan organisasi. Seperti yang dijelaskan sebelum ini berkaitan penerapan nilai-nilai dan prinsip halal dan haram di dalam organisasi, perkara ini adalah bagi mengelakkan berlakunya sebarang permasalahan yang akan merosakkan persekitaran pengurusan sesebuah organisasi yang baik seperti penindasan dan salah guna kuasa. Gejala-gejala yang membabitkan isu seperti pembelaan hak manusia dan akauntabiliti pengurusan sebenarnya adalah selari dengan asas-asas yang terkandung di dalam Maqasid Syariah. Firman Allah SWT dalam surah al-Baqarah:

فُلْنَا أَهْبِطُوا مِنْهَا جَمِيعًا فَإِمَّا يَأْتِيَنَّكُمْ مِّنْ هُدَىٰ فَمَنْ تَبَعَ هُدَىٰ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزُنُونَ<sup>٢٨</sup>

Al-Baqarah 2:38

Terjemahannya: Kami berfirman “Turunlah kamu semua dari syurga itu. Kemudian jika datang petunjuk-Ku kepadamu, maka barangsiapa yang mengikuti petunjuk-Ku nescaya tidak ada kekhawatiran atas mereka dan tidak pula mereka bersedih hati.”

Maksud ayat di atas ialah sesiapa yang melakukan perintah Allah serta meninggalkan segala larangan-Nya akan diberi ketenangan dan kesenangan di dunia dan di akhirat. Pada hakikatnya, semua peraturan dan pensyariatan yang wujud dalam agama Islam adalah bertujuan bagi menjaga kepentingan manusia pada semua keadaan sama ada di dunia atau di akhirat. Tujuan dan matlamat inilah yang dinamakan sebagai Maqasid as-Syariah.

Pelbagai takrifan yang telah diberikan oleh sarjana-sarjana Islam terhadap apa yang dimaksudkan sebagai Maqasid Syariah. Jika dilihat kepada penulisan-penulisan terdahulu tiada menyebut secara khusus berkaitan takrif Maqasid Syariah melainkan apabila dirujuk kepada kitab-kitab yang terkemudian (*mutaakhirin*). Namun begitu, tidak dapat dinafikan

perbincangan berkaitan konsep ini telah lama diperbahaskan oleh ulama-ulama silam seperti Imam al-Ghazali dan Imam al-Syatibi. ‘Ilal al-Faasi<sup>35</sup> adalah antara ulama yang mentakrifkan Maqasid Syariah ini secara khusus iaitu tujuan dan rahsia-rahsia yang telah ditetapkan oleh Allah SWT (*As-Syaari’*) daripada hukum-hukumnya. Al-Raysuni<sup>36</sup> pula mengistilahkan Maqasid Syariah sebagai matlamat-matlamat yang telah diletakkan oleh syariat bagi memenuhi maslahah hamba-Nya. Sementara itu, Wahbah az-Zuhayli<sup>37</sup> juga menyatakan bahawa Maqasid Syariah ialah makna dan tujuan dalam setiap hukum hakam-Nya atau objektif dan rahsia yang telah ditentukan oleh Allah SWT (*As-Syaari’*).

Merujuk kepada takrif-takrif di atas, dapatlah disimpulkan bahawa Maqasid Syariah adalah hikmah yang tersembunyi di sebalik pensyariatan setiap hukum-hukam Allah yang bertujuan untuk mengisi keperluan hamba-Nya. Oleh itu, dapatlah difahami bahawa setiap perintah dan larangan daripada Allah mempunyai kebaikan serta memenuhi kepentingan-kepentingan manusia. Menurut as-Syatibi<sup>38</sup>, kepentingan manusia terbahagi kepada tiga peringkat iaitu *al-daruriyyah*, *al-hajiyah* dan *al-tahsiniyyah*.

*Al-daruriyyah*<sup>39</sup> adalah tonggak utama dalam diri manusia. Perkara-perkara ini menjadi asas kepada manusia dalam menjalani kehidupannya. Dengan ketiadaan asas ini menyebabkan berlakunya kerosakan dan keburukan yang akan menjelaskan kehidupan manusia di dunia dan di akhirat. Para ulama Islam telah bersepakat di atas lima perkara yang menjadi kewajiban *daruriyyah* seseorang manusia iaitu menjaga agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Jika dilihat kembali rahsia dan hikmah di sebalik setiap perkara yang

<sup>35</sup> ‘Ilāl al-Fāsī, *Maqāsid al-Syarīah al-Islāmiyyah wa Makārimihā*, ed. ke-2 (Maghribi: Mutāba‘ah al-Risālah, 1979), 3.

<sup>36</sup> Aḥmad al-Raysūni, *Nazariyyah al-Maqāsid ‘inda al-Syāṭibiy*, ed. ke-1 (Mutāba‘ah al-Najāḥ, 1990), 7.

<sup>37</sup> Wahbah al-Zuhayli, *Usūl al-Fiqh al-Islāmī* (Qāhirah: Dār al-Kitāb al-Jāmi‘iy, 2003) 2:1017.

<sup>38</sup> Al-Syāṭibiy, *al-Muwāṣaqaqāt fi Usūl al-Syarīah* (Biyrūt: Dār al-Ma‘rifah: t.t), 2:8.

<sup>39</sup> Muḥammad ‘Abdul al-‘Ātiy Muḥammad ‘Ali, *al-Maqāsid al-Syarīyah wa atharuha fi al-Fiqh al-Islāmiy* (Qāhirah: Dār al-Hadīs, 2007) 163.

telah disyariatkan oleh Allah, masing-masing mempunyai sebab musababnya yang tersendiri. Perkara ini adalah seperti pensyariatan solat lima waktu dan puasa di bulan Ramadhan adalah bagi menundukkan nafsu kejahanan serta menjaga nilai keagamaan dalam diri manusia. Dalam masa yang sama, Allah turut melarang hambanya daripada melakukan sebarang kemudharatan terhadap nyawa sama ada dirinya atau orang lain seperti membunuh atau menyakiti manusia melalui perbuatannya. Selain itu, pengharaman minuman alkohol dan penyalahgunaan dadah pula adalah bertujuan bagi menjaga kepentingan akal manusia agar dapat melakukan segala aktiviti harian mereka dengan sempurna. Begitu juga Allah telah menempatkan perbuatan zina tergolong dalam dosa-dosa besar di sisi Islam dengan tujuan menjaga zuriat dan keturunan manusia agar terhindar daripada segala kemudaratan. Dan terakhirnya ialah menjaga harta, yang mana Allah telah menyatakan di dalam kitab-Nya berkaitan larangan terhadap rasuah, riba dan korupsi di dalam sebuah komuniti adalah untuk menjaga harta manusia secara keseluruhannya.

Tingkatan yang kedua ialah *al-hajiyah*<sup>40</sup> iaitu sesuatu perkara yang diperlukan oleh manusia bagi mengelakkan berlakunya kesusahan serta kesulitan dalam menjalani tugasan mereka sehari-hari. Keperluan-keperluan ini tidaklah mencapai tahap wajib ke atas seseorang individu seperti *al-daruriyyah*, namun dengan ketiadaannya akan menyebabkan timbulnya kesukaran dan kepayahan dalam kehidupan manusia. Sebagai contoh, aplikasi *bai'* *al-salam*<sup>41</sup> dan *bai'* *al-istisna'*<sup>42</sup> di dalam pengurusan perniagaan. *Bai'* *al-salam* ialah akad jual beli yang didahulukan wang dengan barang akan diberikan pada tempoh tertentu manakala *bai'* *al-istisna'* pula ialah seseorang mendahulukan wang bagi mengupah

<sup>40</sup> *Ibid*, 191.

<sup>41</sup> Muṣṭafā Sa‘īd al-Khin, Muṣṭafā al-Bughā dan ‘Alī al-Syarbaṭī, *al-Fiqh al-Manḥajī ‘alā madhhab al-Imām al-Syāfi‘īy* (Damsyīq: Dār al-Qalam, 1992), 6:52.

<sup>42</sup> *Ibid*, 6:59.

seseorang lain untuk mencipta sesuatu barang seperti membeli rumah yang belum dibina. Kedua jenis jual beli ini tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan dalam jual beli Islam kerana tiadanya wujud barang ketika berlakunya akad jual beli, sedangkan antara syarat sah sesuatu akad jual beli di sisi Islam adalah *taqobud* (saling bertukaran antara barang dengan wang secara langsung tanpa diikat oleh tempoh). Namun terdapatnya keperluan (*hajiyah*) kepada manusia yang mana tanpanya akan mendatangkan kesulitan dalam hal-hal urus niaga, maka ianya dibolehkan dalam Islam.

Seterusnya, tingkatan yang terakhir iaitu *al-tahsiniyyah*.<sup>43</sup> *Tahsiniyyah* ialah suatu perkara tambahan kepada manusia. Perkara-perkara yang tergolong dalam *al-tahsiniyyah* ini tidaklah menjadi keperluan mendesak dalam diri manusia tetapi ianya dapat memberi kesempurnaan ke dalam hidup manusia. Hal ini adalah seperti pemakaian yang kemas, tempat kerja yang teratur dan bersopan santun dalam tindakan.

Oleh yang demikian, dapatlah disimpulkan bahawa unsur-unsur yang terdapat di dalam Maqasid Syariah ini seperti penjagaan terhadap asas yang lima iaitu agama, nyawa, akal, keturunan dan harta merupakan keperluan utama dalam menjamin pengurusan organisasi yang berkesan dan komprehensif. Dalam konteks pelaksanaan MS 1900, penekanan perlu diberikan terhadap lima perkara yang tergolong di dalam aspek *al-dharuriyyah* ini. Sebagai contoh, organisasi perlu memastikan apa-apa makanan yang disediakan di kantin atau restoran yang berada di bawah premis organisasi hendaklah berada di dalam pematuhan syariah iaitu menyediakan makanan dan minuman daripada sumber yang halal dan bersih. Hal ini adalah amat penting bagi memelihara perkara *al-dharuriyyah* iaitu agama, nyawa dan akal ahli di dalam organisasi. Begitu juga pihak pengurusan yang

---

<sup>43</sup> Muhammad ‘Abdul al-‘Ātiy Muhammad ‘Ali, *al-Maqāsid al-Syar‘iyah wa atharuha fi al-Fiqh al-Islāmiy* (Qāhirah: Dār al-Hadīs, 2007), 201.

melaksanakan MS 1900 perlulah menyediakan ruang solat dan tempat wuduk yang selesa kepada warga kerja bagi memastikan segala tuntutan agama dapat dilaksanakan dengan baik sebagaimana memenuhi keperluan agama di dalam perkara *al-dharuriyyah*. Selain itu, batasan pergaulan antara pekerja lelaki dan wanita juga haruslah dipantau dengan sebaiknya bagi mengelakkan timbulnya sebarang fitnah serta berlakunya perkara yang tidak diingini yang akan merosakkan elemen pemeliharaan keturunan sepertimana yang ditekankan sebelum ini. Dan yang kelima ialah berkaitan penjagaan harta iaitu seluruh warga organisasi haruslah mempunyai kesedaran yang tinggi di dalam diri bahawa setiap harta yang dimiliki oleh organisasi adalah amanah bagi mereka. Sebarang salah laku yang berlaku di dalam organisasi harus diambil tindakan segera.

## **2.4 Klausus Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900**

Penekanan terhadap sistem pengurusan telah menjadi indikator penting pada masa kini dalam menentukan kualiti dan mutu kerja sesebuah organisasi. Merujuk kepada MS 1900, padanya terkandung lima klausus utama bagi memastikan keberkesanan dan kerelevannya dalam mewujudkan sebuah sistem pengurusan yang baik iaitu Sistem Pengurusan Kualiti, Tanggungjawab Pengurusan, Pengurusan Sumber, Penghasilan Produk, Pengukuran, Penganalisisan dan Penambahbaikan.<sup>44</sup>

### **2.4.1 Sistem Pengurusan Kualiti**

Keperluan organisasi kepada sebuah sistem pengurusan kualiti amatlah mustahak. Terdapat beberapa perkara yang perlu diberi perhatian khusus dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti ini. Arbain Sarion et al<sup>45</sup> menyatakan bahawa organisasi yang ingin

<sup>44</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, i.

<sup>45</sup> Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam dan Amir Shaharudin, "Towards MS1900: 2005 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 2, no. 1, (2015), 11.

mengaplikasikan MS 1900 perlulah kepada sebuah strategi dan pelan yang lengkap bagi memastikan kejayaan pelaksanaannya. Segala perancangan yang perlu ada pada sebuah sistem pengurusan kualiti haruslah ditentukan oleh organisasi secara jelas agar ia dapat dinilai serta diukur kadar keberkesanannya. Hal ini termasuk mendokumenkan segala polisi, objektif, prosedur dan manual kualiti bagi panduan sepanjang proses pelaksanaannya ke atas sesebuah organisasi.<sup>46</sup>

Paling penting adalah penekanan terhadap setiap proses yang bakal dijalankan dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti ini. John West-Burnham<sup>47</sup> menyebut bahawa antara kesilapan yang berlaku di sesetengah organisasi apabila membicarakan tentang kualiti ialah mereka melihat bahawa isu kualiti sebagai output yang tidak memenuhi kriteria pelanggan, sedangkan masalah utama yang perlu difokuskan ialah proses-proses yang membawa kepada hasil akhir produk tersebut. Hal ini bermaksud penekanan kualiti bukan sahaja dilihat pada matlamat yang tidak tercapai, tetapi seharusnya dilihat dalam bentuk sebuah perhubungan. Oleh sebab itu, pelaksanaan MS 1900 ini amat mementingkan proses yang dilaksanakan secara berterusan serta hubungkait di antara proses-proses tersebut.

Organisasi juga perlulah menentukan perkara-perkara yang perlu berada di dalam kawalan pematuhan syariah secara terperinci. Siti Arni dan Ilhaamie<sup>48</sup> menyatakan bahawa kandungan bagi dokumen panduan utama perlulah mencukupi agar proses pematuhan syariah dapat dilaksanakan terhadap seluruh badan organisasi yang melaksanakan MS 1900. Terdapat tiga keperluan dokumentasi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti iaitu

<sup>46</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 5.

<sup>47</sup> John West-Burnham, *Managing Quality in Schools: Mengurus Kualiti di Sekolah*, terj. Tengku Abd. Aziz Tengku Zainal (Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad, 2009), 23.

<sup>48</sup> Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abd Ghani Azmi, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah* 19, no. 2 (2011), 92.

manual kualiti, kawalan dokumen dan kawalan rekod. Segala dokumen dan rekod yang telah terhasil sepanjang pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 perlulah disimpan dan dikawal dengan rapi agar mudah untuk dirujuk kembali sekiranya perlu. Begitu juga organisasi haruslah peka berkaitan apa-apa dokumen yang mengandungi ayat al-Quran dengan menempatkan ia pada tempat yang sesuai dan suci.

#### **2.4.2 Tanggungjawab Pengurusan**

Proses-proses ke arah peningkatan kualiti gerak kerja dalam sesebuah organisasi amat dipengaruhi oleh kewibawaan tadbir urus pihak atasan dan pihak pengurusan dalam memastikan berlakunya pemerkasaan kualiti organisasi secara menyeluruh. Pemimpin seharusnya memastikan setiap maklumat berkaitan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 ini disampaikan secara efektif kepada seluruh warga organisasi. Paling penting adalah pemahaman terhadap polisi dan objektif kualiti yang digubal. Pemimpin juga haruslah komited dan prihatin terhadap segala gerak kerja yang diambil agar sistem pengurusan ini dapat diuruskan dengan baik. Sharifah Hayaati et al<sup>49</sup> berpendapat bahawa antara elemen penting dalam membentuk sebuah tadbir urus yang baik adalah penerapan nilai dalam warga organisasi. Oleh itu, pihak pengurusan haruslah mewujudkan sebuah panduan nilai yang perlu diamalkan oleh setiap kakitangan dan dipantau dari semasa ke semasa.

Penekanan terhadap pembangunan sistem pengurusan kualiti secara konsisten juga amatlah penting bagi menjamin objektif dan matlamat organisasi tercapai. Hal ini termasuk penubuhan Jawatankuasa Penasihat Syariah yang akan dijadikan sebagai rujukan pada perkara-perkara berkaitan syariah.<sup>50</sup> Selain itu, pelantikan pegawai pematuhan syariah juga

---

<sup>49</sup> Sharifah Hayaati Syed Ismail Al-Qudsy, Asmak Ab Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain, "Efektif Governan dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam," *Jurnal Syariah* 16, Keluaran Khas (2008), 468.

<sup>50</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 8.

diperlukan dalam memastikan bahawa setiap objektif dan polisi berkaitan sistem pengurusan kualiti ini menepati kehendak-kehendak syarak. Pemantauan terhadap proses-proses yang diperlukan oleh sistem pengurusan bolehlah dilakukan melalui pelantikan wakil kepada pengurusan organisasi dalam melaporkan segala hal berkaitannya kepada pihak atasan.<sup>51</sup> Begitu juga pihak atasan haruslah menyatakan secara jelas skop kerja setiap ahli organisasi agar segala aktiviti berkaitan pengurusan sistem kualiti berjalan seperti dirancang.

Dalam pada itu, keutamaan pelanggan juga perlulah diberikan perhatian serius. Mohd Khalit<sup>52</sup> menyebut bahawa penekanan terhadap kualiti bukan sahaja memenuhi spesifikasi organisasi yang dibentuk, tetapi juga harus memenuhi kepuasan pelanggan dan pengguna. Oleh itu, pihak pengurusan perlulah peka terhadap hasrat dan keinginan pelanggan semasa. Hubungan antara pelanggan dengan organisasi juga perlu dijaga agar segala keperluan mereka dapat dikenalpasti secara mudah dan efektif.

Seterusnya, kajian semula terhadap sistem pengurusan kualiti ini mestilah dilakukan secara berkala. Hal ini bagi mengekalkan kerelevanansistem pengurusan sedia ada agar terus mendatangkan impak positif kepada organisasi. Menurut Hasan al-Banna et al<sup>53</sup>, kajian ini melibatkan dua aspek utama iaitu sama ada berkaitan *Opportunity for Improvement* (OFI) iaitu skop peluang penambahbaikan atau *Non-Compliance Report* (NCR) iaitu skop ketidakpatuhan yang dikenalpasti. Melaluinya, tindakan susulan boleh diambil oleh pihak

---

<sup>51</sup> *Ibid*, 8.

<sup>52</sup> Mohd Khalit Othman, “Aspek-Aspek Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Dalam Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam,” *Jurnal Antarabangsa (Teknologi Maklumat)* 3 (2002), 37.

<sup>53</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari’ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016) 17.

pengurusan bagi menangani sebarang kelemahan atau kecacatan yang berlaku dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini.

#### **2.4.3 Pengurusan Sumber**

Bagi menjayakan pelaksanaan MS 1900 ini, sebuah organisasi sewajarnya menyediakan sumber yang mencukupi. Sumber ini terdiri daripada kewangan, prasarana dan tenaga kerja manusia bergantung kepada keperluan organisasi terbabit.<sup>54</sup> Hal ini adalah bagi membolehkan sebuah sistem pengurusan kualiti diselenggara dan terus dibaiki secara berterusan.

Aspek kewangan adalah elemen utama yang perlu diberikan perhatian. Organisasi haruslah memperuntukkan dana khas dalam usaha membangunkan sebuah sistem pengurusan kualiti yang komprehensif. Melalui dana yang mencukupi, pengurus akan dapat menyediakan persekitaran kerja yang kondusif serta membangunkan sumber manusia. Menurut Siti Arni<sup>55</sup>, terdapat lima komponen yang perlu diberi penekanan bagi melahirkan sumber manusia yang mahir iaitu nilai, sosial, komunikasi, sains gunaan dan pengurusan. Aspek nilai ialah dengan menjadikan ukuran kejayaan pengurusan bukan sahaja berdasarkan hasil namun turut memberi keutamaan kepada sifat terpuji seperti amanah dan adil. Sosial pula adalah kesedaran tanggungjawab diri terhadap individu sekeliling iaitu dengan mengamalkan kehidupan secara bermuafakat dan bertolak ansur. Yang ketiga ialah kemahiran berkomunikasi yang merupakan alat perantaraan manusia dalam berhubung antara satu sama lain. Keempat ialah sains gunaan iaitu manusia bukan sahaja menguasai ilmu agama namun haruslah mempunyai kemahiran dalam bidang-bidang tertentu yang dapat

---

<sup>54</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 11.

<sup>55</sup> Siti Arni Basir, "Pembangunan Sumber Manusia Menurut Perspektif Islam", *Jurnal Usuluddin* 19, no. 19, (2004), 214.

menyumbang ke arah pembangunan sosio-ekonomi. Dan yang terakhir adalah pengurusan iaitu manusia perlulah mempunyai kemahiran yang secukupnya dalam menguruskan sesuatu perkara. Kelima-lima komponen ini perlulah diberikan perhatian oleh pihak atasan bagi melahirkan sumber manusia yang serba boleh yang dapat membantu melancarkan pelaksanaan MS 1900.

Oleh itu, organisasi hendaklah menyediakan latihan atau seminar secara berkala untuk meningkatkan kekompetenan tenaga kerja. Perkara ini sepatutnya yang telah disebut oleh Mahamad Tayyib<sup>56</sup> bahawa antara prinsip asas bagi sebuah perbadanan adalah pendidikan. Setiap ahli harus diberikan pendidikan dan latihan yang bersesuaian agar dapat menjalankan kerja dengan baik. Bukan itu sahaja, melalui latihan ini juga akan membawa kepada pembentukan peribadi yang unggul, seterusnya menjadikan matlamat sebuah sistem pengurusan kualiti dapat dicapai.

Selain itu, kemudahan infrastruktur dan prasarana juga dikategorikan sebagai sumber yang perlu diwujudkan dan diselenggarakan berasaskan keperluan pelaksanaan MS 1900. Prasarana ini adalah seperti tempat kerja, surau, peralatan dan sebarang utiliti yang dapat memberi kemudahan kepada pekerja dalam menunaikan tugas serta menjalankan ibadah.<sup>57</sup> Begitu juga sekiranya terdapat restoran atau kafetaria yang berada dalam premis organisasi haruslah beroperasi berlandaskan kepada syariat Islam seperti penyediaan makanan yang halal. Hal ini bertujuan untuk memberikan persekitaran yang kondusif kepada kakitangan organisasi. Ini termasuklah dengan memastikan tempat kerja yang selesa dan disenangi oleh seluruh ahli.

---

<sup>56</sup> Mahamad Tayyib, *Perbadanan Berasaskan Maqasid Al-Syariah Bangunkan Masyarakat* (Kedah: UUM Press, 2015), 33.

<sup>57</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 11.

#### **2.4.4 Penghasilan Produk**

Produk adalah sesuatu barang atau perkhidmatan yang dikeluarkan dan ditawarkan oleh sesebuah syarikat atau institusi.<sup>58</sup> Menurut Ricky dan Ronald,<sup>59</sup> produk boleh dianggap sebagai sebuah paket nilai yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang mendatangkan manfaat kepada konsumen. Bagi menjanjikan output yang terbaik maka produk ini haruslah melalui beberapa proses yang telah ditetapkan bagi mengelakkan daripada berlakunya sebarang kecuaian ataupun kecacatan padanya.

Organisasi hendaklah menyediakan perancangan yang lengkap berkaitan proses-proses dan peringkat yang perlu dijalankan dalam penghasilan sesuatu produk. Dengan merujuk kepada MS 1900, maka segala aktiviti yang dilakukan sama ada sebelum, semasa dan selepas penghasilan produk haruslah memenuhi kriteria keperluan syariah.<sup>60</sup> Perkara ini bermula dengan penentuan objektif dan ciri-ciri produk yang bakal dihasilkan. Pemantauan terhadap sumber produk perlu dilakukan iaitu mestilah berdasarkan kepada perkara yang halal dan tidak mengandungi unsur-unsur terlarang di sisi Islam. Begitu juga dengan hanya memilih pembekal yang sanggup bertoleransi dalam menyediakan sumber dan produk yang mematuhi kehendak syariah. Segala maklumat berkaitan pembekal haruslah dikenalpasti bagi mengelakkan berlakunya sebarang ketidaktelusan dalam urusniaga seperti yang dinyatakan oleh Anuar Ramli<sup>61</sup> iaitu pemalsuan logo dan penipuan produk.

---

<sup>58</sup> Dewan Bahasa dan Pustaka, “Carian”, laman sesawang *Pusat Rujukan Persuratan Melayu*, dicapai 9 April 2017, <http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k=produk>

<sup>59</sup> Ricky W. Griffin, Ronald J. Ebert, *Business: Bisnis*, ed. ke-8, terj. Sita Wardhani (Indonesia: Penerbit Erlangga, 2007), 328.

<sup>60</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 12.

<sup>61</sup> Mohd Anuar Ramli, Mohammad Aizat Jamaludin, Abdul Qayyuum Aminnuddin Dan Mohammad Naqib Hamdan, “Penyebaran Maklumat Palsu Berkaitan Produk Halal Dan Implikasinya Terhadap Industri Halal” (makalah, Konferensi Antarabangsa Islam Borneo VIII (KAIB VIII), Universiti Islam Sultan Sharif Ali, Negara Brunei Darussalam, 2-3 September 2015), 1.

Sehubungan itu, aktiviti-aktiviti yang dijalankan semasa pemprosesan produk juga perlulah dipantau dengan rapi. Personel yang ditugaskan dalam mengendalikan proses-proses ini haruslah mempunyai kelayakan yang sepenuhnya agar kualiti produk terus terjaga dan berada dalam kawalan syariah. Setelah itu, pemeriksaan dan ujian perlu dilakukan terhadap produk-produk ini bagi menjamin segala output yang terhasil daripadanya menepati kehendak yang telah ditetapkan. Hal ini juga bertujuan bagi memastikan keselarasan hasil produk dengan objektif dan sistem pengurusan kualiti, seterusnya memenuhi keperluan pelanggan. Paling utama ialah prosedur pengesahan produk yang dilakukan oleh pegawai syariah dengan tujuan menilai titik kritikal syariah dan mengesahkan keberadaan produk dalam pematuhan syariah.<sup>62</sup> Tidak kurang pentingnya, segala maklumat berkaitan produk hendaklah disampaikan kepada pelanggan secara efektif dan jelas agar tidak berlakunya salah faham.

Oleh yang demikian, penekanan terhadap prosedur di atas adalah mustahak dalam menjamin penghasilan produk yang berkualiti dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Hasan al-Banna et al<sup>63</sup>, terdapat lima jurang yang perlu diberi perhatian dalam usaha memodelkan sebuah produk yang berkualiti iaitu jurang pemahaman, reka bentuk, penyampaian, komunikasi dan harapan-tanggapan. Jurang pemahaman berlaku apabila ciri-ciri produk yang dianggap berkualiti tinggi di sisi pelanggan tidak dapat difahami dengan jelas oleh pihak pengurusan. Manakala jurang reka bentuk pula ialah perbezaan harapan pihak pengurusan mengenai tanggapan pelanggan berkaitan spesifikasi produk dengan mengabaikan penilaian terhadap pelanggan. Yang ketiga, jurang penyampaian iaitu apabila

<sup>62</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 15.

<sup>63</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 24.

penyampaian sebenar sesuatu produk tidak dapat memenuhi spesifikasi produk itu sendiri. Seterusnya ialah komunikasi iaitu jurang mengenai penyampaian dengan komunikasi luaran berkaitan produk. Sebagai contoh terdapatnya organisasi yang menaburkan janji kepada pelanggan melebihi keupayaan mereka. Dan yang kelima adalah jurang di antara harapan dan tanggapan pelanggan iaitu berlaku perbezaan tanggapan dalam kalangan pelanggan terhadap perkara sebenar yang mereka harapkan.

Maka dapat disimpulkan bahawa elemen-elemen tersebut sebenarnya merujuk kepada pentingnya kemahiran komunikasi berkesan di antara pihak pengurusan dan pihak pelanggan. Hubungan yang baik merupakan kunci utama dalam memperoleh segala maklumat berkaitan pelanggan. Dalam masa yang sama, organisasi perlulah menyediakan sebuah platform yang mesra pelanggan bagi tujuan mendapatkan maklum balas, cadangan serta aduan berkaitan produk. Azmie<sup>64</sup> menyatakan kegagalan dalam menguruskan aduan pelanggan akan membawa kepada putus asa pelanggan terhadap sesebuah organisasi. Hal ini akan menyebabkan peratusan pelanggan yang berkunjung akan berkurangan dan organisasi tidak akan berkembang. Beliau menambah, perlunya pengurus yang bertugas dalam merangka dasar untuk turun padang bagi mendekati sendiri pelanggan-pelanggan kerana melalui kaedah ini, pengurus atasan akan dapat mengenalpasti dengan mudah peluang-peluang penambahanbaikan yang perlu dilakukan seterusnya dapat memenuhi keperluan semasa.

#### **2.4.5 Pengukuran, Penganalisisan dan Penambahbaikan**

Klaus terakhir yang perlu diberi perhatian oleh pengurus dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ialah pengukuran, penganalisisan dan penambahbaikan.

---

<sup>64</sup> M.Z. Azmie, *Sopan: Daripada Perspektif Organisasi* (Kuala Lumpur, Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd, 2008), 76.

Ketiga-tiga komponen ini memerlukan kepada perancangan yang teliti berkaitan kaedah dan proses yang bakal dilaksanakan padanya. Pertamanya ialah pengukuran, yang mana pihak pengurusan haruslah melakukan pemantauan terhadap setiap aktiviti gerak kerja yang dilakukan dalam penghasilan output akhir produk. Hal ini merangkumi penilaian terhadap keakuran produk serta proses yang telah dijalankan berada dalam pematuhan syariah yang sepatutnya.<sup>65</sup> Tambahan pada itu, respon pelanggan juga dapat membantu dalam mengukur keakuran produk dan sistem pengurusan yang diamalkan.

Organisasi juga perlulah menentukan kaedah yang berkesan dalam menilai tahap keberkesanan sistem pengurusan kualiti sedia ada. Hal ini boleh dijayakan melalui pelaksanaan audit dalaman terhadap organisasi secara berkala. Pihak yang bertanggungjawab terhadap bidang audit haruslah peka ke atas sebarang keperluan dalam memperbetulkan kekurangan yang telah dikenalpasti setelah proses audit dijalankan. Selain itu, Hafizah Marzuki et al<sup>66</sup> mencadangkan antara kaedah yang boleh diaplikasikan dalam sesebuah organisasi bagi mencegah berlakunya sebarang salah guna ialah melalui pendekatan audit kendiri (*self-auditing*). Hal ini bermaksud kakitangan organisasi haruslah menyediakan nilai terbaik dari aspek tanggungjawab dan ketelusan dalam tugas, kewangan dan harta benda organisasi. Audit kendiri bukan sahaja mendatangkan manfaat kepada kakitangan, bahkan turut memberi kepuasan kepada pelanggan serta memberikan nilai tambah kepada organisasi itu sendiri. Beliau juga menambah bahawa pihak yang bertugas sebagai auditor perlulah memiliki sikap *professional skepticism* iaitu perasaan ragu-ragu terhadap sesuatu perkara selagi mana ianya tidak disahkan dengan bukti yang kukuh. Sikap seperti ini akan membawa

---

<sup>65</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 20.

<sup>66</sup> Hafizah Marzuki, Alliza Ayob, Intan Zurina Md Naain dan Nur Farzana Rahaizak, "Salah Guna Aset: Peranan Pentadbir Universiti" (kertas kerja, Seminar PRAGMATIS Universiti Sains Islam Malaysia, 14-15 Mac 2017), 8-9.

kepada soal siasat yang berterusan serta penilaian kritikal dalam usaha mendapatkan fakta yang benar. Sehubungan dengan itu, produk-produk atau output yang tidak memenuhi kriteria syariah haruslah dikenalpasti dan dikawal. Satu prosedur berkaitan produk tidak akur perlulah diwujudkan bagi menentukan tindakan yang sewajarnya perlu diambil dalam menguruskan produk-produk ini.

Seterusnya ialah penganalisisan sebagai komponen kedua dalam klausa ini. Organisasi hendaklah menyatakan dengan jelas kaedah yang bakal digunakan oleh pihak pengurusan dalam mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis segala data berkaitan sistem pengurusan kualiti MS 1900. Hal ini merangkumi analisis terhadap tahap keberhasilan sistem pengurusan, kadar pematuhan syariah, reaksi pelanggan dan peluang penambahanbaikan dalam pelaksanaan MS 1900.<sup>67</sup> Data-data ini dapat diperolehi melalui hasil komponen pertama yang disebutkan sebelum ini iaitu pemantauan dan pengukuran.

Setelah selesainya penganalisisan terhadap segala data-data yang telah dikumpulkan, maka tindakan seterusnya yang perlu diambil oleh organisasi adalah dengan melakukan penambahanbaikan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Aktiviti penambahanbaikan ini haruslah dilakukan secara berterusan mengikut perubahan dan perkembangan semasa. Penambahanbaikan berterusan ini boleh dikatakan berasaskan kepada konsep Kaizen<sup>68</sup> iaitu penambahanbaikan mikro secara konsisten terhadap sistem pengurusan kualiti dan prosesnya yang membawa kepada penambahanbaikan makro pada organisasi secara menyeluruh. Antara penambahanbaikan yang perlu diberi penekanan oleh organisasi ialah semakan ke atas objektif, polisi, proses-proses dan penguatkuasaan elemen syariah di dalam

---

<sup>67</sup> Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014, 19-21.

<sup>68</sup> Shaman Gupta dan Sanjiv Kumar Jain, "The 5S And Kaizen Concept for Overall Improvement of the Organisation: A Case Study," *International Journal of Lean Enterprise Research* 1, no. 1 (2014), 24.

sistem pengurusan kualiti. Hal ini adalah kerana perkembangan teknologi dan permintaan pelanggan yang sentiasa berubah mengikut zaman menyebabkan perlunya kepada timbal balik secara berterusan bagi menjadikan standard sistem pengurusan kualiti ini terus relevan dan mendatangkan manfaat kepada organisasi.<sup>69</sup> Dalam masa yang sama, tindakan pembetulan dan pencegahan terhadap isu-isu ini turut dilakukan dan direkodkan bagi mengelak perkara sama terjadi.

## **2.5 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900**

Menurut Hasan al-Banna<sup>70</sup>, di dalam kajiannya berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi awam dan swasta Malaysia menyatakan bahawa terdapat sembilan langkah dalam melaksanakan MS 1900 ini iaitu pemahaman terhadap MS 1900, penubuhan jawatankuasa kualiti, tanggungjawab pengurusan, peruntukkan sumber, respon pelanggan, audit dalaman, audit luaran, penyemakan pengurusan dan penambahbaikan yang berterusan. Manakala Hasliza et al<sup>71</sup> pula berdasarkan kajian yang dijalankan di JAWHAR mengetengahkan enam langkah utama dalam melaksanakan MS 1900 iaitu melalui penganalisisan jurang, penyediaan dokumen, penubuhan kumpulan kualiti, pelaksanaan prosedur kerja, audit dalaman dan audit luaran.

Sementara itu, hasil kajian yang hampir sama diperolehi oleh Siti Arni et al<sup>72</sup> melalui kajiannya berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Pusat Zakat Melaka. Namun begitu, beliau menambah terdapat beberapa langkah lain yang perlu juga diberi penekanan oleh organisasi

<sup>69</sup> Aizzat Mohd. Nasurdin, Intan Osman dan Zainal Ariffin Ahmad, *Pengantar Pengurusan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2006), 102.

<sup>70</sup> Hasan al-Banna, “Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi” (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015), 320.

<sup>71</sup> Hasliza Mohammad Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, “Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia,” *Global Journal Al-Thaqafah* 6, no. 2, (2016), 91.

<sup>72</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim dan Hasan al-Banna Mohamed, “Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre,” *Humanomics* 33, no. 2 (2017), 9.

dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini iaitu dengan menggariskan polisi dan objektif kualiti, perlantikan wakil pengurusan dan pengenalpastian skop sistem kualiti. Berdasarkan kajian-kajian tersebut, dapat disimpulkan bahawa terdapat enam langkah utama dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Syariah MS 1900 pada sesebuah organisasi. Langkah-langkah tersebut ialah Penguasaan Konsep Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900, Penubuhan Jawatankuasa Khas Kualiti, Tindakan Kepimpinan, Penyediaan Sumber, Pengauditan dan Penilaian Berterusan.

### **2.5.1 Penguasaan Konsep Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900**

Langkah pertama yang perlu diambil ialah dengan menerapkan kefahaman yang menyeluruh berkaitan konsep MS 1900 kepada seluruh kakitangan organisasi. Penerapan ini boleh dilakukan melalui seminar atau bengkel yang bersesuaian bagi memberikan gambaran yang jelas ke atas sistem pengurusan ini. Hal ini adalah amat penting kerana MS 1900 yang terdiri daripada pelbagai kerja teknikal dan istilah-istilah yang memerlukan kepada pemahaman yang baik serta penglibatan semua ahli organisasi.<sup>73</sup> Penguasaan yang baik terhadap konsep MS 1900 akan memudahkan pengendalian proses-proses yang bakal dijalankan dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 ini.

### **2.5.2 Penubuhan Jawatankuasa Khas Kualiti**

Seterusnya ialah Penubuhan Jawatankuasa Khas Kualiti yang bertanggungjawab dalam mengendalikan MS 1900 dalam organisasi. Jawatankuasa khas ini haruslah terdiri daripada pelbagai bahagian iaitu pengurus atasan, ketua operasi dan wakil di setiap unit. Penubuhan ini adalah bertujuan bagi membincangkan berkaitan kaedah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, perancangan yang lengkap, sumber yang diperuntukkan dan keputusan

---

<sup>73</sup> *Ibid.*

audit terhadap organisasi.<sup>74</sup> Jawatankuasa khas ini juga berperanan dalam memastikan setiap tindakan yang diambil oleh pihak pengurusan adalah menepati segala keperluan yang terkandung di dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Disebabkan MS 1900 ini adalah sebuah sistem pengurusan yang berasaskan syariah, maka organisasi perlulah melantik individu yang berkelayakan dalam menjalankan tugas sebagai Pegawai Syariah. Melalui pelantikan ini elemen-elemen syariah dapat diterapkan dengan berkesan serta pemantauan dapat dijalankan ke atas proses-proses yang terkandung di dalam sistem agar sentiasa selari dengan kepatuhan syariah yang telah ditetapkan. Pegawai ini juga dapat membantu dalam menyelesaikan sebarang isu berkaitan hal ehwal syariah sepanjang pelaksanaan MS 1900 ini.

### **2.5.3 Tindakan Kepimpinan**

Langkah yang ketiga, iaitu Tindakan Kepimpinan. Pengurus bagi sesebuah organisasi merupakan komponen utama dalam menjayakan MS 1900 kerana peranannya dalam memandu dan menyelia semua hal berkaitan sistem pengurusan kualiti. Pengurus haruslah menentukan objektif dan polisi kualiti yang bakal diaplikasikan.<sup>75</sup> Begitu juga dengan melantik wakil pengurusan yang berkelayakan dalam berperanan untuk menyelenggara sistem pengurusan kualiti, melaporkan prestasi sistem dan berinteraksi dengan pihak-pihak luar.<sup>76</sup> Dalam masa yang sama, pengurus perlulah mengambil tindakan sewajarnya dalam memastikan latihan yang secukupnya diberikan kepada ahli-ahli yang terlibat secara langsung dalam mengendalikan MS 1900 ini. Tidak terlepas juga tanggungjawab pihak

---

<sup>74</sup> Hasliza Mohammad Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, “Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia,” *Global Journal Al-Thaqafah* 6, no. 2, (2016), 93.

<sup>75</sup> *Ibid*, 92.

<sup>76</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim dan Hasan al-Banna Mohamed, “Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre,” *Humanomics* 33, no. 2 (2017), 11.

pengurusan dalam memastikan kepatuhan syariah terhadap sistem pengurusan kualiti serta menentukan titik kritikal syariah dengan bantuan pegawai khas syariah yang telah dilantik.

#### **2.5.4 Penyediaan Sumber**

Kemudian, langkah keempat adalah menyediakan sumber-sumber yang diperlukan dalam melaksanakan MS 1900. Sumber-sumber ini merangkumi sumber kewangan, tenaga kerja dan prasarana yang diperlukan bergantung kepada sifat organisasi tersebut.<sup>77</sup> Hal ini adalah kerana melalui sumber yang mencukupi akan menjadikan pelaksanaan MS 1900 menjadi lebih mudah dan berjalan dengan lancar. Namun begitu, pengurusan terhadap sumber ini juga perlulah dilakukan dengan betul agar tidak berlakunya sebarang salah guna yang boleh menjaskan reputasi organisasi. Ianya haruslah disalurkan kepada seluruh bahagian yang mengendalikan sistem pengurusan kualiti melalui prosedur-prosedur tertentu yang semestinya memenuhi kehendak syariah.

#### **2.5.5 Pengauditan**

Langkah kelima pula adalah Pengauditan. Sebuah organisasi tidak dapat dikatakan sebagai berjaya tanpa adanya bukti-bukti ketelusan dan kesaksamaan berkaitan hasil kerja yang telah dilakukan. Audit merupakan satu kaedah pengukuran dan pemantauan yang efektif dalam mengenalpasti prestasi sistem pengurusan kualiti yang telah dilaksanakan. Audit terbahagi kepada dua iaitu dalaman dan luaran. Apabila proses pengauditan dilakukan oleh auditor yang dilantik daripada ahli organisasi, maka ia dinamakan sebagai audit dalaman manakala audit luaran pula ialah melibatkan agensi luar seperti SIRIM yang mempunyai autoriti dalam mengakreditasi standard di Malaysia. Proses-proses pengauditan akan menyentuh beberapa perkara utama dalam organisasi seperti pencapaian objektif kualiti,

---

<sup>77</sup> Hasan al-Banna Mohamed, “Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi” (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015), 326.

prosedur kerja dan pematuhan sistem pengurusan kualiti terhadap konsep MS 1900.<sup>78</sup> Hasil pengauditan haruslah direkodkan dan sekiranya berlaku sebarang ketidakpatuhan, maka perlulah ditangani dengan segera oleh pihak pengurusan.

### **2.5.6 Penilaian Berterusan**

Terakhir, organisasi haruslah melakukan penilaian secara berterusan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 secara berkala. Penilaian ini bermula dengan mengkaji semula segala objektif, polisi dan proses yang terkandung di dalam sistem agar memenuhi keperluan serta kriteria yang telah ditetapkan kepada MS 1900. Antara kaedah penilaian yang boleh dipraktikkan oleh organisasi adalah menerusi agihan borang soal selidik kepada warga kerja dan pelanggan.<sup>79</sup> Melalui penilaian ini organisasi akan dapat mengenalpasti sebarang peluang penambahbaikan yang boleh diaplikasikan terhadap sistem pengurusan sedia ada. Tidak kurang pentingnya ancaman serta langkah pencegahan juga dapat dikenalpasti bagi mengelak sebarang ketidakpatuhan berlaku di dalam organisasi. Penilaian seperti ini amatlah penting dalam menjamin penambahbaikan secara konsisten terhadap sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan agar terus relevan dan mendatangkan manfaat kepada organisasi secara keseluruhannya.

## **2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kejayaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900**

Pelbagai faktor wujud yang mempengaruhi organisasi dalam menjayakan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini. Berdasarkan penyelidikan lepas, terdapat beberapa kajian empirikal yang telah dilakukan dalam meneliti faktor-faktor

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, 327.

<sup>79</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 18.

tersebut, antaranya ialah penyelidikan yang telah dijalankan oleh Hasan Al-Banna (2015)<sup>80</sup> yang mengkaji berkaitan hubungan faktor pelaksanaan MS 1900 dengan kepuasan kerja. Beliau menyatakan terdapat enam faktor utama yang mempengaruhi MS 1900 serta memberi impak kepada kepuasan bekerja iaitu komitmen pemimpin, penglibatan pekerja, gaya kepimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan sistem ganjaran. Kajian empirikal ini telah dijalankan di dua buah institusi pengajian tinggi Malaysia yang berjaya mendapatkan pensijilan MS 1900 iaitu Kolej Komuniti Gerik dan Universiti Tenaga Nasional.

Begitu juga konteks kajian yang hampir sama dilakukan oleh Romadhani, Ahkmad dan Teuku Yuri<sup>81</sup> yang mengkaji tentang pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dengan kepuasan pelajar di IPT. Beliau mendapati faktor-faktor utama yang mempengaruhi adalah komitmen pihak pengurusan atasan, kaedah penyampaian kursus, kemudahan kampus, sikap belas kasihan pekerja, maklum balas pelanggan dan tindakan penambahbaikan. Selain itu, terdapat juga kajian telah dijalankan oleh Hasan al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni Basir<sup>82</sup> yang dijalankan di IPT swasta Malaysia. Dapatan kajian menunjukkan terdapat enam komponen yang mempunyai hubungan signifikan dengan kejayaan pelaksanaan MS 1900. Komponen-komponen itu adalah sistem ganjaran, sistem komunikasi, penglibatan kerja, komitmen pengurusan, budaya organisasi dan gaya kepimpinan.

Dalam masa yang sama, terdapat juga kajian yang memberi penekanan terhadap faktor dalaman iaitu seperti kajian yang dilakukan oleh Siti Arni, Ilhaamie Abd. Ghani dan

---

<sup>80</sup> Hasan al-Banna Mohamed, "Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi" (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015), 83.

<sup>81</sup> Romadhani Ardi, Akhmad Hidayatno dan Teuku Yuri M. Zagloel, "Investigating Relationships among Quality Dimensions in Higher Education," *Quality Assurance in Education* 20, no. 4 (2012), 415.

<sup>82</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia," *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015), 29-36.

Nor Azzah<sup>83</sup> yang memberi penekanan terhadap faktor insaniah dan kemanusiaan dalam menyumbang ke arah kejayaan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di sesebuah organisasi. Berdasarkan kajian-kajian tersebut, dapat disimpulkan bahawa antara faktor yang diberi penekanan oleh pengkaji sebelum ini ialah kepimpinan berkualiti, partisipasi warga kerja, budaya organisasi, sistem ganjaran, sistem komunikasi dan faktor insaniah.

### **2.6.1 Kepimpinan Berkualiti**

Faktor pertama yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 ialah kepimpinan yang berkualiti. Zaharah Hassan et al<sup>84</sup> menyatakan bahawa pemimpin adalah agen perubahan dan pencorak kepada sesebuah organisasi. Sikap dan tingkah laku pemimpin amat memberi kesan kepada peribadi pekerjanya serta amat mempengaruhi prestasi organisasi tersebut. Dalam konteks ini, kejayaan sesebuah sistem pengurusan kualiti di organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kemahiran pemimpin terhadap individu yang dibimbingnya. Pemimpin haruslah menunjukkan kesungguhan yang tinggi bagi mendorong semangat para pekerja dalam usaha melaksanakan MS 1900 ini. Hal ini termasuk tindakan pemimpin dalam memantau setiap gerak kerja ahli organisasi agar sentiasa selari dengan objektif dan polisi yang telah ditetapkan. Hasan al-Banna et al<sup>85</sup> menyatakan kekerapan pemimpin turun padang bagi melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan sistem pengurusan amat memberi impak terhadap kesungguhan dan komited ahli terbabit dalam melakukan setiap tugas yang telah diamanahkan.

---

<sup>83</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd. Ghani Azmi dan Nor Azzah Kamri, "Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 sebagai program inovasi pentadbiran awam: Kajian kes di Pusat Zakat Melaka" (makalah, International Convention on Islamic Management, YaPIEM, Management Academy & Department of Syariah and Management, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 27-28 November 2013).

<sup>84</sup> Zaharah Hassan, Abu Daud Silong dan Nazri Muslim, "Kepimpinan Beretika dan Kecemerlangan Organisasi dalam Perkhidmatan Awam," *MALIM: Jurnal Pengajian Umum Asia Tenggara* 10 (2009), 40.

<sup>85</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin dan Siti Arni Basir, "Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia," *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015), 34.

Kesungguhan pemimpin juga perlulah ditunjukkan melalui penyediaan latihan dan bimbingan yang mencukupi terhadap aspek-aspek berkaitan pelaksanaan MS 1900. Pemahaman jitu yang diikuti dengan kesungguhan akan memastikan setiap proses yang dilakukan ke arah pelaksanaan MS 1900 ini dapat dijalankan dengan tepat dan berkesan. Pemimpin juga haruslah bersikap adil dalam membahagikan tugas dan sumber-sumber kerana menurut Azman Ismail et al<sup>86</sup> sikap kesaksamaan terhadap warga kerja akan memberikan kesan positif ke atas tingkahlaku mereka di dalam organisasi. Hal ini akan menjadikan hasrat untuk melaksanakan MS 1900 dapat dilakukan dengan mudah oleh ahli organisasi secara sukarela. Begitu juga pemimpin haruslah bersikap terbuka dengan memberi peluang kepada ahli organisasi untuk membahaskan setiap keputusan yang bakal diambil agar segala matlamat yang ingin dicapai menjadi dokongan dan tanggungjawab bersama.<sup>87</sup> Selain itu, pemimpin yang berkualiti menurut Abdul Ghani Abdullah et al<sup>88</sup> adalah pemimpin yang mempunyai gaya kepimpinan yang berbeza setiap kali melakukan sesuatu perkara. Pemimpin juga haruslah menunjukkan sikap yang terpuji agar sentiasa dihormati dan menjadi contoh teladan kepada orang lain.

### **2.6.2 Partisipasi Warga Kerja**

Faktor kedua ialah partisipasi warga kerja secara maksima dalam melaksanakan MS 1900 ini. Oleh kerana usaha dalam menjayakan sistem pengurusan kualiti memerlukan kepada tugas yang banyak dan sentiasa berulang, maka perlunya kepada kerjasama dan penglibatan semua pihak sama ada pihak atasan ataupun bawahan. Sebuah sistem tidak akan

---

<sup>86</sup> Azman Ismail, Noor Azmi Mohd Zainol, Nor Asiah Omar dan Rohani Yusof, "Mengurus Keselamatan Malaysia: Peranan Program Pembangunan Kepimpinan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pemimpin Tentera," *Geografa: Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 3 (2015), 114.

<sup>87</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, "Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution," *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 1152.

<sup>88</sup> Abdul Ghani Abdullah, Abd. Rahman Abd. Aziz dan Mohammed Zohir Ahmad, *Gaya-Gaya Kepimpinan Dalam Pendidikan* (Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn Bhd, 2008), 50.

dapat dilaksanakan dengan cemerlang sekiranya terdapat individu yang tidak menjalankan tugas dengan betul atau berlaku cuai dalam gerak kerjanya. Oleh itu, segala kemahiran yang dimiliki dalam organisasi haruslah digunakan dengan semaksima mungkin agar setiap urusan berkaitan MS 1900 dapat berjalan dengan lancar.<sup>89</sup> Menurut Abd. Rahim Abd. Rashid<sup>90</sup>, antara ciri-ciri dan sikap yang perlu dimiliki oleh pekerja yang baik ialah mampu berdikari, memiliki komitmen yang tinggi melangkaui kepentingan peribadi, membangunkan kemahiran demi kepentingan organisasi, bersemangat dan jujur dalam setiap tingkah lakunya.

Selain itu, partisipasi warga organisasi dalam membuat keputusan juga amat penting dalam memastikan kejayaan organisasi dalam mencapai sesuatu matlamat.<sup>91</sup> Hal ini termasuklah hasrat organisasi yang ingin melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 iaitu warga organisasi haruslah melibatkan diri dalam membuat keputusan terutamanya hal-hal berkaitan perangkaan draf terhadap manual sistem pengurusan kualiti itu sendiri.<sup>92</sup> Zulkafli pula<sup>93</sup> menyatakan bahawa membuat keputusan adalah suatu proses yang bukan sahaja terdiri daripada pihak atasan sebuah organisasi malah menggalakkan penglibatan pihak bawahan dalam meneliti sesuatu masalah, seterusnya mengambil tindakan yang tepat terhadapnya. Menentukan keputusan berpandukan rasional seorang pengurus dilihat sudah kurang relevan kerana boleh membawa kepada pelbagai kritikan dan keterpaksaan pekerja

<sup>89</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 29.

<sup>90</sup> Abd. Rahim Abd. Rashid, *Hala Tuju Pengurusan Sumber Manusia dan Kerjaya* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2006), 10.

<sup>91</sup> Abdulrahman Alsughayir, "Employee Participation in Decision-making (PDM) and Firm Performance," *International Business Research* 9, no. 7 (2016), 65.

<sup>92</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia," *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015), 34.

<sup>93</sup> Zulkafli Kamaruddin, "Penglibatan Guru Dalam Membuat Keputusan, Sokongan Organisasi Dan Komitmen Kerja" (disertasi sarjana, Universiti Sains Malaysia, 2008), 8.

dalam melaksanakannya. Oleh yang demikian, dapat dilihat bahawa partisipasi dalam membuat keputusan adalah amat penting kerana melaluiinya pekerja tidak akan merasakan bahawa hasrat melaksanakan MS 1900 adalah keinginan pihak atasaran sahaja, malahan menjadi tanggungjawab dan tujuan seluruh ahli di dalam organisasi tersebut. Hal ini termasuklah penglibatan pegawai-pegawai syariah dalam menentukan bidang kepatuhan syariah serta menyuntik elemen-elemen syariah ke dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900.<sup>94</sup>

### **2.6.3 Budaya Organisasi**

Faktor ketiga ialah budaya organisasi. Heri Susanto dan Nuraini Aisyah<sup>95</sup> dalam kajiannya bersetuju bahawa prestasi kerja individu amat dipengaruhi oleh budaya kerja sesebuah organisasi tersebut. Budaya organisasi adalah faktor penting dalam menyumbang ke arah kejayaan pelaksanaan MS 1900 ini. Hal ini adalah kerana melalui kewujudan budaya organisasi yang cemerlang dalam sesebuah organisasi akan membawa kepada peningkatan nilai kerja, seterusnya mendorong kepada aplikasi sistem pengurusan kualiti secara efektif. Menurut Hasan al-Banna et al<sup>96</sup>, terdapat empat elemen yang perlu diberi penekanan bagi membentuk sebuah budaya organisasi yang baik. Pertamanya ialah pengagihan kuasa. Pemimpin haruslah yakin terhadap kebolehan yang dimiliki oleh pekerjanya dengan membahagikan tugas secara tepat agar segala aktiviti berkaitan MS 1900 dapat dijalankan dengan sempurna. Keduanya ialah penerapan sikap proaktif dalam organisasi secara

---

<sup>94</sup> Hasan al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni Basir, "Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia," *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015), 34.

<sup>95</sup> Heri Susanto dan Nuraini Aisyah, "Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Kerja dengan Motivasi sebagai Variabel intervening terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kebumen," *MAGISTRA* 22, no. 74 (2010), 15.

<sup>96</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 30.

keseluruhannya. Hal ini adalah bagi memastikan matlamat serta objektif sistem pengurusan kualiti dapat dicapai. Seterusnya, penetapan fungsi dan peranan di setiap unit di dalam organisasi. Perkara ini adalah bagi mengelakkan daripada berlakunya sebarang pertindihan kerja yang akan menyulitkan bahagian-bahagian tertentu dalam melaksanakan gerak kerja organisasi dengan baik. Dan yang keempat ialah pihak pengurusan perlulah menentukan skop kerja dan bidang kuasa secara jelas kepada seluruh ahli agar tidak timbulnya sebarang kekeliruan dalam struktur organisasi.

Jika dilihat kepada elemen-elemen tersebut, ianya lebih berfokus kepada isu-isu teknikal sahaja, sedangkan MS 1900 adalah satu sistem pengurusan kualiti yang berasaskan syariah. Makanya perlu juga diberi penekanan terhadap pengamalan nilai Islam dalam membentuk suatu budaya organisasi yang komprehensif. Indah Piliyanti<sup>97</sup> menyatakan bahawa antara nilai-nilai yang dianjurkan oleh Islam yang perlu diterapkan dalam amalan pengurusan ialah seperti nilai siddiq (jujur), istiqamah (konsisten), fatanah (bijaksana), amanah, dan tabligh (berkongsi). Beliau menambah elemen spiritualisme ini bukan sahaja diutamakan dalam ibadah malah perlu diperluaskan penghayatannya kepada tingkah laku manusia termasuk menguruskan sesebuah organisasi. Begitu juga Hasan al-Banna et al<sup>98</sup> menyatakan bahawa pihak pengurusan perlu juga menerapkan sikap keterbukaan di dalam organisasi agar wujudnya amalan berkongsi pendapat dan maklumat sesama ahli yang seterusnya membawa kepada semangat kerjasama dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900.

---

<sup>97</sup> Indah Piliyanti, "Membangun Budaya Organisasi Bisnis Syari'ah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia)," *Journal Economica* 1, no. 1 (2016), 32.

<sup>98</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution," *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 1150.

## **2.6.4 Sistem Ganjaran**

Kemudian, faktor keempat yang mempengaruhi kejayaan MS 1900 adalah sistem ganjaran. Sistem ganjaran adalah antara fungsi sumber manusia yang melibatkan pentadbir dan pihak pengurusan dalam menyediakan ganjaran bagi warga organisasi. Siti Salwa Salim et al<sup>99</sup> berpendapat bahawa sistem ganjaran merupakan suatu pampasan kontemporari dalam menarik dan mengekalkan pekerja yang kompeten dalam sesebuah organisasi. Sepertimana sedia maklum bahawa proses-proses dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini memerlukan kepada kerja yang banyak dan kesungguhan yang tinggi dalam kalangan pekerja, oleh itu melalui aplikasi sistem ganjaran ini dilihat dapat memberi kepuasan kepada kakitangan organisasi, seterusnya memberi motivasi kepada mereka agar terus bekerja keras dalam meningkatkan kualiti kerja dari semasa ke semasa.<sup>100</sup>

Ganjaran ini boleh diberikan dalam pelbagai bentuk sama ada wang, sijil dan pangkat. Dalam masa yang sama, dengan wujudnya pengurusan ganjaran yang sistematik dan adil maka ia akan menyumbang kepada persaingan sihat dalam organisasi yang membawa kepada peningkatan prestasi kerja, seterusnya memberi kekuatan kepada pihak pengurusan dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 secara efektif dan berterusan.

## **2.6.5 Sistem Komunikasi**

Faktor yang kelima pula ialah sistem komunikasi. Komunikasi adalah aspek penting yang perlu diberikan penekanan dalam melicinkan segala perjalanan ke arah pelaksanaan

---

<sup>99</sup> Siti Salwa Salim, Shafiqa Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yussof, "Peranan Sistem Ganjaran Berdasarkan Prestasi dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi: Kajian Kes Penjawat Awam di Putrajaya dan Selangor, Malaysia," *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 10 (2015), 51.

<sup>100</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution," *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 1153.

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini. Hal ini turut sama disokong oleh Mohamad Najib<sup>101</sup> yang mengetengahkan antara elemen yang perlu diutamakan bagi membangun sebuah organisasi yang cemerlang adalah kemahiran komunikasi yang berkesan. Sementara itu, Richard West dan Lynn H. Turner<sup>102</sup> pula menyatakan bahawa komunikasi organisasi akan melibatkan empat jenis komunikasi iaitu komunikasi intrapersonal antara pihak atasan dan subordinat, perucapan awam, komunikasi kelompok kecil dan komunikasi menggunakan media.

Dalam konteks MS 1900, penekanan terhadap empat jenis komunikasi ini amatlah penting dalam menjamin kejayaan sistem pengurusan kualiti. Jurang perhubungan di antara pihak atasan dengan subordinat perlulah diperkecilkan agar berlakunya komunikasi dua hala yang baik dan berkesan, dalam masa yang sama dapat memberi keselesaan serta mendatangkan kepuasan kepada setiap kakitangan pekerja di dalam organisasi.<sup>103</sup>

Begitu juga dengan pertemuan atau seminar yang dilakukan berkaitan proses-proses yang terkandung dalam MS 1900 ini perlulah disampaikan dengan berkesan serta difahami dengan baik oleh semua ahli. Hal ini adalah penting bagi mengelakkan sebarang kesulitan atau kesilapan yang mungkin terjadi hasil daripada kecelaruan maklumat yang diperolehi. Perkara yang sama perlu diberikan perhatian apabila hal-hal berkaitan MS 1900 diperbincangkan dalam kelompok-kelompok kecil tanpa melibatkan seluruh warga organisasi. Seterusnya ialah komunikasi melalui media dan teknologi terkini seperti faks, e-

---

<sup>101</sup> Mohamad Najib Abdul Ghaffar, *Pembangunan Organisasi di Malaysia: Projek Pendidikan* (Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia, 2004), 28-29.

<sup>102</sup> Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory: Analysis and Application : Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, terj. Maria Natalia Damayanti (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2008), 38.

<sup>103</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution,” *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 1152.

mel, *SMS*, *whatsapp*, *skype*, *Yahoo Group Email* dan papan elektronik bernotis perlulah digunakan sebaiknya agar mendatangkan manfaat serta melancarkan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di dalam organisasi.<sup>104</sup>

## 2.6.6 Faktor Insaniah

Yang terakhir adalah faktor insaniah. Penekanan terhadap faktor ini akan membezakan kejayaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah berbanding sistem-sistem pengurusan yang lain. Insaniah adalah berasalnya daripada perkataan bahasa arab iaitu insan yang membawa maksud manusia. Hakikat manusia telah diceritakan oleh Allah S.W.T di dalam kitabnya, antaranya ialah:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي خَالِقٌ بَشَرًا مِّنْ صَلْصَالٍ مِّنْ حَمِيمٍ مَّسْنُونٍ

al-Hijr 15:28

Terjemahannya: Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada malaikat: Sesungguhnya Aku akan menciptakan manusia daripada tanah liat kering (yang berasal) daripada lumpur hitam yang diberi bentuk.

Begitu juga Allah turut menyifatkan sebaik-baik manusia adalah apabila mereka menyuruh kepada perkara makruf, mencegah kemungkaran dan beriman kepada Allah S.W.T melalui firman-Nya:

كُنْتُمْ حَبْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجْتُ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَاوُنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللهِ

ali-Imran 3:110

Terjemahannya: Kamu adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang makruf, dan mencegah daripada yang mungkar dan beriman kepada Allah.

---

<sup>104</sup> *Ibid.*

Berdasarkan ayat ini dapat difahami bahawa terdapat tiga elemen utama dalam menjadikan manusia sebaik-baik umat iaitu dengan beriman kepada Allah, menyuruh kepada kebaikan dan mencegah daripada keburukan. Elemen-elemen seperti ini perlulah disuntik dalam kalangan ahli organisasi sama ada pihak atasan maupun pihak bawahan agar saling bergandingan bahu dalam meningkatkan nilai diri ke arah yang lebih baik. Penekanan terhadap faktor kemanusiaan melalui penerapan nilai-nilai murni seperti amanah, kasih sayang dan tolong-menolong antara ahli juga perlulah diutamakan di dalam organisasi bagi memastikan kejayaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ini.<sup>105</sup>

Sehubungan itu, Siti Arni et al<sup>106</sup> pula menyatakan bahawa faktor insaniah ini adalah melibatkan hubungan yang baik di antara manusia dengan pencipta (*habl min al-Allah*) dan manusia sesama manusia (*habl min al-Nas*). Dalam konteks ini, setiap warga organisasi haruslah bekerjasama dalam memainkan peranan masing-masing bagi mencorak serta mengendalikan aktiviti-aktiviti berkaitan dengan MS 1900 ini. Oleh itu, penerapan nilai insaniah di dalam menjayakan MS 1900 dilihat amat signifikan kerana ianya akan menimbulkan kesedaran yang tinggi dalam diri ahli organisasi berkaitan tanggungjawab yang telah diamanahkan kepadanya seterusnya menjayakan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 ini di dalam organisasi.

## 2.7 Faedah Pelaksanaan MS 1900

Pelbagai faedah yang boleh diperolehi oleh organisasi sekiranya melaksanakan sistem pengurusan kualiti dalam gerak kerja mereka. Secara umumnya, Ab. Aziz Yusof<sup>107</sup>

<sup>105</sup> Musaiyadah Ahmadun, “Faktor Insaniah dalam Pengurusan Kualiti: Kajian di Majlis Agama Islam Selangor” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2013), 84.

<sup>106</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, “Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 Sebagai Program Inovasi Pentadbiran Awam: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka (PZM)” (kertas kerja, Seminar Inovasi Pentadbiran Awam, Universiti Sains Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), t.t 2013).

<sup>107</sup> Ab. Aziz Yusof, *Pengurus Glokal Menerjah Pengurusan Global*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2008), 100.

menyatakan bahawa antara kebaikan pengurusan kualiti ialah organisasi akan dapat mengeluarkan produk atau menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan dengan harga yang berpatutan. Proses-proses dalam menghasilkan output akhir juga akan dapat dijalankan dengan cepat, seterusnya menjimatkan kos yang perlu ditanggung oleh organisasi. Pengamalan kualiti ini dalam masa yang sama dapat meningkatkan nilai produk serta kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

Selain itu, Hasliza<sup>108</sup> dalam kajiannya berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR) menyatakan terdapat tiga faedah yang diperolehi oleh organisasi tersebut apabila melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam ini iaitu mencapai Piagam Pelanggan, menjadi jabatan agama yang unggul dan mempunyai pengurusan kerja yang teratur. Beliau mendapati berlakunya peningkatan terhadap peratusan pencapaian piagam pelanggan yang telah diletakkan oleh JAWHAR. Hasil kajian menujukkan bahawa perubahan yang ketara berlaku terutamanya melibatkan aktiviti berkaitan pengurusan aduan, perkhidmatan nasihat, perkhidmatan sokongan dan penyebaran maklumat di laman sesawang JAWHAR. Dalam masa yang sama, pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut juga telah mengharumkan lagi nama dan imej jabatan itu sendiri melalui majlis penghargaan ke atas kejayaan mereka dalam mengekalkan pensijilan MS 1900. Selain itu, beliau turut menyatakan bahawa Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini juga dapat menjadi pemangkin kepada organisasi untuk menjadikan kerja yang dilakukan menjadi lebih teratur dan sistematik. Masalah berkaitan pendokumentasian juga dapat dikurangkan seterusnya menjadikan segala gerak kerja berkaitan organisasi termasuklah proses pengauditan dapat berjalan dengan lancar.

---

<sup>108</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji” (JAWHAR) (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015), 129.

Manakala Che Azlan Taib<sup>109</sup> pula berpendapat bahawa pelaksanaan sistem pengurusan kualiti bukan sahaja dapat mempercepatkan proses di dalam organisasi malahan turut meningkatkan kecekapan pengurusan terhadap organisasi tersebut. Melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti juga akan dapat memudahkan pihak pengurusan serta menambah keyakinan dalam kalangan warga organisasi dalam menempuh sebarang masalah ataupun melakukan perubahan pada masa hadapan.

Sementara itu, Jabatan Standard Malaysia<sup>110</sup> menyatakan bahawa melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini, organisasi akan dapat menyuntik elemen-elemen syariah di dalam amalan pengurusan kualiti dengan memberikan penekanan terhadap pengurusan yang berasaskan kepada nilai-nilai Islam. Pengamalan nilai sejagat seperti jujur, ikhlas dan berdisiplin juga akan menjadi budaya organisasi dalam mengerjakan segala aktiviti harian mereka. Hal ini akan meningkatkan tatasusila di dalam pengurusan organisasi yang membawa kepada terhasilnya produk-produk yang berkualiti. Selain itu, pelaksanaan MS 1900 ini juga dapat menambah keyakinan kepada pihak berkepentingan serta umat Islam secara keseluruhannya terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi seterusnya menjadikan reputasi sesebuah organisasi tersebut kukuh dan dikenali masyarakat.

## 2.8 Cabaran Pelaksanaan MS 1900

Setiap sesuatu kejayaan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan program pengurusan akan disusuli dengan dugaan dan cabaran yang perlu ditempuhi. Begitu juga dengan hasrat melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang diiktiraf di peringkat kebangsaan mahupun

<sup>109</sup> Che Azlan Taib, "Pengurusan Kualiti dan Jaminan Kualiti di Institut Pengajian Tinggi: Refleksi Terhadap Pensijilan ISO 9001," *iQAM*, (2014), 5.

<sup>110</sup> Portal Rasmi Jabatan Standard Malaysia (JSM), "Standard Popular", laman sesawang *JSM*, dicapai 9 April 2017, [http://www.jsm.gov.my/ms/253;jsessionid=jyRvS36Rwdhl8n5PkdstD7XY.AS1-INSTANCE-01#.WOkIS\\_k2vIU](http://www.jsm.gov.my/ms/253;jsessionid=jyRvS36Rwdhl8n5PkdstD7XY.AS1-INSTANCE-01#.WOkIS_k2vIU)

antarabangsa seperti MS 1900 ini. Cabaran yang perlu ditempuhi dan ditangani dalam usaha melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam ini sebenarnya mempunyai hubungkait dengan faktor-faktor yang telah disebutkan sebelum ini. Kecekapan organisasi dalam memberi penekanan terhadap faktor tersebut akan memberi kekuatan kepada seluruh ahli dalam menempuh cabaran-cabaran yang mendarat.

Sehubungan itu, Hasan al-Banna et al<sup>111</sup> ada menyebut antara cabaran yang perlu dihadapi oleh sesebuah organisasi dalam melaksanakan MS 1900 adalah bermulanya daripada sikap dalaman pekerja, bebanan kerja, kurang latihan dan sumber yang tidak mencukupi. Manakala Mohd Zahri et al<sup>112</sup> pula lebih memfokuskan kepada kesedaran individu berkaitan ‘siapa kita’ yang memainkan peranan penting dalam melaksanakan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di dalam organisasi. Hal ini disokong oleh Che Azlan Taib<sup>113</sup> yang turut mengetengahkan tentang sikap dan tahap kesedaran ahli organisasi ke atas kepentingan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 yang menentukan minat mereka terhadap segala gerak kerja berkaitan dengannya. Beliau juga menyatakan bahawa pemahaman dan penguasaan terhadap sistem ini turut menjadi salah satu cabaran yang perlu ditangani dengan segera. Berdasarkan pandangan-pandangan tersebut, dapat difahami bahawa elemen utama yang menjadi penghalang dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti adalah sikap dalaman pekerja itu sendiri disusuli dengan kelemahan penguasaan terhadap sistem, bebanan kerja dan kekurangan sumber.

---

<sup>111</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Sistem Pengurusan Kualiti menurut perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini,” *Global Journal Al-Thaqafah* 4, no. 2 (2014), 107.

<sup>112</sup> Mohd Zahri Bin Jaafar, Nazni Hani Binti Arshad dan Faizah Hani Binti Abd Rashid, "Praktis Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan Pengaruhnya Ke Atas Pencapaian Akademik Pelajar Di Jabatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Politeknik Mukah Sarawak," *DIGES PENYELIDIKAN*, no. 1 (2012), 90.

<sup>113</sup> Che Azlan Taib, "Pengurusan Kualiti dan Jaminan Kualiti di Institut Pengajian Tinggi: Refleksi Terhadap Pensijilan ISO 9001," *iQAM*, (2014), 9.

Perkara pertama yang menjadi cabaran dalam melaksanakan MS 1900 ialah kesedaran diri pekerja itu sendiri. Hal ini seperti kurangnya minat ahli menyebabkan mereka tidak menghadiri program-program kualiti yang telah dianjurkan oleh organisasi. Begitu juga dengan sikap enggan berubah dalam kalangan warga organisasi telah menjadikan segala usaha dalam melaksanakan MS 1900 semakin sukar dan terhalang.<sup>114</sup> Lebih teruk lagi sekiranya terdapatnya ahli yang berpaktat untuk sama-sama membantah dan tidak mahu melakukan perubahan akan merencatkan terlaksananya sistem pengurusan kualiti ini di dalam organisasi.

Seterusnya ialah kelemahan penguasaan terhadap sistem pengurusan kualiti yang ingin dilaksanakan. Dalam konteks MS 1900 ini, kelemahan kakitangan organisasi yang terlibat dalam memahami setiap proses yang bakal dijalankan akan membawa kepada kesilapan kerja dan kecuaian yang akan menjelaskan keberkesanan sistem pengurusan kualiti itu sendiri. Hal ini adalah berpunca daripada ketidakcaknaan ahli terhadap latihan serta bengkel yang telah dijalankan oleh organisasi. Kurangnya persediaan ahli dalam melaksanakan MS 1900 ini akan menyebabkan berlakunya salah faham terhadap klausa-klausa sistem serta wujudnya tentang daripada pihak pekerja sendiri.<sup>115</sup> Perkara ini termasuklah kelemahan individu yang bertanggungjawab dalam mengaplikasikan elemen syariah ke dalam organisasi telah menyebabkan MS 1900 ini tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Cabarannya ketiga pula ialah bebanan kerja terhadap ahli organisasi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti. Sepertimana yang dinyatakan sebelum ini bahawa MS 1900 ini

<sup>114</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini, *Global Jurnal Al-Thaqafah* 4, no. 2 (2014), 109.

<sup>115</sup> Hasan al-Banna Mohamed, "Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi" (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015), 194.

memerlukan kepada kerja yang banyak dan dilakukan secara berterusan, namun hal ini tidak bermaksud setiap kakitangan yang terlibat secara langsung dalam melaksanakan proses-proses ini perlu dibebani dengan kerja diluar kemampuannya. Hal ini terutamanya apabila melibatkan penyediaan dokumen yang banyak serta berulang dalam masa yang singkat boleh memberi tekanan kepada pekerja-pekerja di dalam organisasi.<sup>116</sup> Pembahagian tugas haruslah dilakukan secara tepat dan sistematik agar tidak berlakunya sebarang pertindihan skop kerja yang hanya merugikan tenaga kerja yang dimiliki oleh sesebuah organisasi. Melalui penjelasan bidang kerja yang jelas dan munasabah akan menjadikan segala gerak kerja ke arah pelaksanaan MS 1900 ini dapat dijalankan dengan lancar dan berkesan.

Cabar terakhir yang perlu ditangani oleh organisasi dengan segera ialah kekurangan sumber-sumber yang diperlukan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Sumber ini merangkumi tenaga manusia dan sumber kewangan. Sesebuah organisasi haruslah memastikan tenaga kerja yang wujud dalam organisasi sesuai dengan keperluan bagi melaksanakan MS 1900 ini. Apabila sumber manusia yang wujud adalah terhad maka pekerja yang sama akan dipertanggungjawabkan untuk melakukan pelbagai aktiviti, secara langsung memerlukan kepada komitmen yang lebih dari sudut masa dan keringat pekerja.<sup>117</sup> Hal ini boleh menjadikan setiap kerja yang dilakukan tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna dan sehabis baik. Perkara yang sama berkaitan peruntukkan sumber kewangan yang mencukupi dalam menjayakan MS 1900 ini. Pihak atasan bukan sahaja mempunyai keinginan untuk melaksanakan MS 1900, malah perlu menyediakan

---

<sup>116</sup> *Ibid.*, 193.

<sup>117</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji” (JAWHAR) (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015), 158.

kewangan yang mencukupi agar segala gerak kerja berkaitan keperluan terhadap sistem pengurusan kualiti dapat dipenuhi dengan mudah.

## 2.9 Kerangka Asas Teoritikal Kajian

Hasil daripada penelitian dan perbahasan terhadap sorotan literatur yang telah dijelaskan sebelum ini, maka penulis telah membentuk sebuah kerangka asas teori bagi kajian ini yang dijadikan panduan sepanjang kajian dijalankan. Kerangka teori ini adalah berasaskan kepada adaptasi daripada Manual MS 1900:2014<sup>118</sup> dan juga dari Model Proses Implementasi Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900<sup>119</sup> oleh Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi. Melalui asas teori ini, kedua-dua penyelidik telah menjadikan tiga prinsip utama sebagai dasar model tersebut iaitu kepatuhan kepada prinsip halal dan haram, pengurusan organisasi berasaskan nilai dan keputusan berasaskan prinsip Maqasid Syariah yang diterapkan dalam setiap langkah yang terkandung dalam pelaksanaan MS 1900. 14 langkah yang perlu diterapkan dengan ketiga-tiga prinsip ini adalah bermula dengan mengenalpasti jurang, memahami sistem pengurusan kualiti, membangunkan polisi kualiti, menubuhkan jawatankuasa kualiti, komitmen pengurusan, pendokumentasian, mengenalpasti skop kualiti, cubaan implementasi, audit dalaman, penilaian prestasi, pra-penilaian audit, audit luaran (pensijilan) dan pengekalan prestasi sistem.<sup>120</sup>

Sehubungan itu, penekanan terhadap ketiga-tiga prinsip ini dalam menghasilkan sebuah sistem pengurusan yang berkualiti adalah selari dengan apa yang termaktub di dalam al-Quran antaranya dalam Surah al-Nahl ayat ke-116, Surah Al-Qalam ayat ke-4 dan Surah Al-Baqarah ayat ke-38. Begitu juga para sarjana Islam dan penyelidik masa kini turut

<sup>118</sup> Draft Malaysia Standard, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dan Panduan (Semakan Pertama), 2014.

<sup>119</sup> Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abd Ghani Azmi, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model" *Jurnal Syariah* 19, no. 2 (2011).

<sup>120</sup> *Ibid.*

memandang serius terhadap ketiga-tiga prinsip ini antaranya ialah Al-Qosimi<sup>121</sup> yang menyatakan bahawa setiap yang halal itu adalah baik dan yang haram itu sebaliknya. Maka, penerapan prinsip halal dan haram dalam sistem pengurusan semestinya dapat membawa kepada peningkatan kualiti pengurusan di sesebuah organisasi. Sementara itu, Hasan Al-Banna Mohamed et al<sup>122</sup> pula memberi penekanan terhadap perlunya diterapkan nilai-nilai Islam dalam menjamin sebuah pengurusan yang berkualiti. Perkara ini turut dinyatakan oleh Ilhaamie Abdul Ghani Azmi<sup>123</sup> bahawa pengurusan menurut perspektif Islam adalah pengurusan yang mengamalkan nilai-nilai murni ke dalam setiap operasinya. Selain itu, penekanan terhadap aplikasi Maqasid Syariah dalam pengurusan juga turut ditekankan oleh Zaidi Abdul Rahman<sup>124</sup> dalam usaha mewujudkan sebuah pentadbiran negara yang baik dan efektif.

Oleh yang demikian, ini menunjukkan bahawa ketiga-tiga prinsip yang telah ditekankan pada model yang dihasilkan oleh Siti Arni dan Ilhaamie adalah sangat penting dalam sebuah sistem pengurusan kualiti. Dengan berpandukan kepada model ini, penulis telah mengadaptasikannya sebagai asas bagi memandu kajian ini dalam mengenalpasti empat aspek utama terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Darul Quran iaitu merangkumi aspek pelaksanaan, faktor, faedah dan cabaran. Kerangka teori kajian ini telah disimpulkan sebagaimana Rajah 2.1 berikut:

---

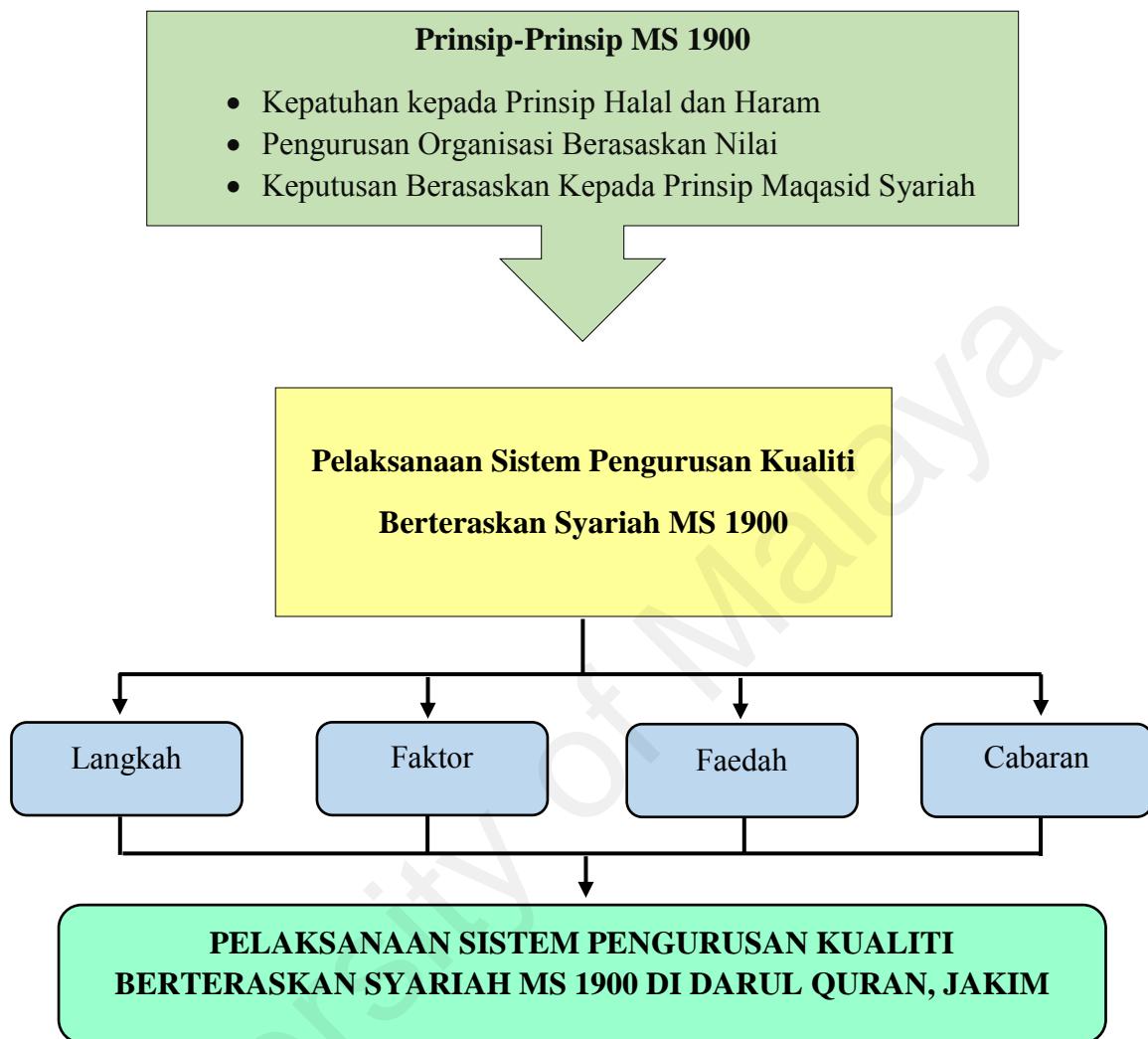
<sup>121</sup> Mohamad Jamāl ad-Dīn Bin Mohamad Sai‘d al-Qāsimi, *Maūi‘zah al-Mu‘minīn min Iḥyā’ ‘Ulūm al-Dīn*, ed. A‘āsim Bahjah al-Bayṭor (Biyrūt: Dār al-Nafā’is, 1981), 190.

<sup>122</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani dan Siti Arni Basir, "Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berdasarkan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Saintifik," *Jurnal Syariah* 23, no. 1 (2015), 31.

<sup>123</sup> Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Pengurusan dari Perspektif Islam," *Jurnal Syariah* 9, no. 2 (2014), 93.

<sup>124</sup> Mohamad Zaidi Abdul Rahman, "Aplikasi Maqasid al-Syari‘ah dalam Pentadbiran Negara: Satu Tinjauan Sejarah Islam," *Jurnal Fiqh* 12, no. 0 (2015).

**Rajah 2.1 Kerangka Asas Teoritikal Kajian**



## **BAB 3**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.1 Pengenalan**

Metode menurut takrifan Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka ialah kaedah atau cara bagi melakukan sesuatu perkara, manakala metodologi pula membawa maksud suatu sistem yang mengandungi prinsip serta kaedah tertentu yang digunakan dalam sesuatu bidang atau kegiatan.<sup>1</sup> Oleh yang demikian, dapat difahami bahawa metodologi kajian adalah suatu ilmu pengetahuan tentang prinsip-prinsip khas yang akan digunakan bagi menghasilkan sebuah kajian.

#### **3.2 Reka bentuk kajian**

Reka bentuk kajian akan menentukan keberkesanan sesebuah kajian. Pemilihan reka bentuk kajian yang tepat akan membawa kepada hasil kajian yang mantap dan dipercayai. Dalam hal ini, penulis telah menggunakan kualitatif sebagai pendekatan dalam melaksanakan kajian ini.

##### **3.2.1 Pendekatan Kualitatif**

Kualitatif adalah kaedah penyelidikan empirikal yang menekankan kefahaman mendalam terhadap sesuatu perkara atau situasi yang dikaji. Kaedah ini lebih menjurus kepada persoalan seperti kenapa dan bagaimana sesuatu keadaan itu boleh berlaku atau memberi kesan kepada perkara yang lain. Kelebihan pendekatan ini ialah pengkaji dapat merasai dan mengalami sendiri realiti sebenar yang dihadapi oleh sebahagian manusia tertentu di dunia ini.<sup>2</sup> Oleh yang demikian, melalui pengumpulan data kualitatif, pengkaji

---

<sup>1</sup> Kamus Dewan, ed. ke-4, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2007), 887.

<sup>2</sup> Robert K. Yin, *Qualitative Research from Start to Finish 2<sup>nd</sup> Edition* (New York: The Guilford Press, 2016), 3.

akan dapat merungkai sesuatu perkara dari aspek nilai, sikap dan emosi sesuatu perkara dengan baik.

Sehubungan itu, penulis memilih pendekatan kualitatif sebagai metodologi dalam menjalankan kajian ini. Melalui pendekatan ini, penulis akan dapat mendalamai dan menganalisis tindakan yang diambil oleh Darul Quran sehingga berjaya melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di pusat pengajian tersebut. Penulis percaya bahawa kajian seperti ini lebih ideal jika dipersembahkan dalam bentuk penerangan dan konteks tertentu berbanding kajian numerikal. Melalui pendekatan ini juga, semua data yang berbentuk subjektif telah dapat dikumpul dengan berkesan dan terperinci seterusnya dianalisis untuk mencapai objektif kajian.

### **3.2.2 Kajian Kes**

Strategi kajian ini adalah kajian kes. Secara umumnya, jenis kajian ini adalah suatu penyelidikan yang mengumpul maklumat secara menyeluruh dan berfokus kepada pemahaman mendalam terhadap sesuatu fenomena, individu tertentu atau masyarakat pada sesebuah tempat.<sup>3</sup> Melaluinya, penyelidik akan mengetahui realiti sesuatu perkara dan dapat mengumpul segala keterangan berkaitan isu kajian dalam pelbagai bentuk sama ada fakta, tingkah laku, pemikiran, kepercayaan, emosi dan suasana persekitaran. Dalam masa yang sama, kajian kes ini juga dapat membina kefahaman yang kukuh kepada penyelidik dengan mengkaji serta menganalisis sesuatu perkara yang kompleks hanya dengan menggunakan sampel berskala kecil.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan Edisi Ketiga* (Selangor: McGraw-Hill Education Sdn Bhd, 2014), 190.

<sup>4</sup> Noriah Ishak, Siti Fatimah Yassin, Mohd Izham dan Sirti Rahayah, “Analisis Data Kualitatif,” dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013), 356.

Sehubungan itu, Darul Quran JAKIM yang terletak di Kuala Kubu Bharu, Selangor telah menjadi pilihan penulis sebagai organisasi kajian kes dalam menjalankan penyelidikan ini bagi mengkaji pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam tersebut. Kajian kes ini telah mendapat persijilan MS 1900 semenjak 2015. Oleh itu, ianya membolehkan penulis untuk mendapatkan pengalaman dan data yang banyak mengenai pelaksanaan MS 1900 dan seterusnya analisis mendalam dijalankan terhadap data-data yang dikumpul.

### **3.2.3 Pemilihan Informan Kajian**

Bagi proses pemilihan informan, penulis telah menggariskan beberapa ciri informan yang layak ditemubual. Ciri-cirinya ialah:

1. Terlibat dengan pengendalian Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 secara aktif.
2. Berpengalaman dalam hal berkaitan MS 1900.
3. Terlibat dengan hal-hal pengurusan.
4. Terlibat dengan operasi utama organisasi iaitu pengajaran dan hal ehwal akademik.

Berdasarkan ciri-ciri yang telah ditetapkan, bilangan informan yang perlu terlibat bukanlah satu keperluan utama selagimana informan tersebut memiliki ciri-ciri yang telah ditetapkan maka mereka layak untuk melibatkan diri dalam kajian ini. Oleh itu, penulis telah meminta cadangan nama daripada pegawai kualiti terhadap informan-informan yang memiliki ciri-ciri yang telah ditetapkan. Hasil daripada itu, seramai 8 orang informan telah terlibat yang terdiri daripada Ketua Penolong Pengarah, Ketua Jabatan/Pensyarah, Ketua Jabatan/Pensyarah, Penolong Pengarah Kanan, Penolong Pengarah/Pensyarah, Pensyarah, Pegawai Hal Ehwal Islam dan Penolong Pegawai Tadbir. Merujuk kepada penyelidikan lepas seperti kajian yang

dijalankan oleh Hasliza<sup>5</sup>, Hasan al-Banna<sup>6</sup> dan Arbain Sarion<sup>7</sup> menunjukkan bahawa bilangan antara 5 sehingga 10 informan adalah mencukupi untuk mendapatkan maklumat berkenaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Dalam konteks kajian ini, kelapan-lapan orang informan yang telah dinyatakan di atas adalah mereka yang terlibat secara aktif dalam hal-hal berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran, oleh itu mereka telah memberikan maklumat dan data yang mencukupi tentang pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Daripada maklumat dan data yang dikumpul, ianya telah dianalisa bagi memperoleh daptan kajian berkaitan dengan objektif kajian yang telah ditetapkan.

### **3.3 Kaedah Pengumpulan Data**

Pemilihan kaedah yang betul dalam mengumpul segala data kajian amatlah penting kerana ia akan menjadi penentu kepada nilai sesebuah kajian. Kajian ini berbentuk kajian kes yang menjadikan temubual sebagai kaedah primer bagi aktiviti pengumpulan data. Selain itu, penulis juga menggunakan kaedah lain bagi menyokong kajian ini iaitu kaedah dokumentasi dan pemerhatian.

#### **3.3.1 Kaedah Temubual**

Temubual adalah satu teknik perbualan dua hala yang digunakan oleh penyelidik bagi menjawab segala persoalan berhubungkait dengan kajian yang dijalankan. Melalui kaedah temubual ini penyelidik akan dapat mengakses maklumat penting serta dapat menganalisis pemahaman dan kepercayaan yang telah dibina oleh informan tentang sesuatu perkara.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).

<sup>6</sup> Hasan al-Banna Mohamed, "Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi" (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015).

<sup>7</sup> Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam dan Amir Shaharudin, "Towards MS1900: 2005 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 2, no. 1 (2015).

<sup>8</sup> Ghaziah Mohd. Ghazali, Nabilah Abdullah, Shireena Basree, Rohaya Abdul Wahab dan Norshidah Nordin, "Pemerhatian dan Temu Bual," dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013), 327.

Selain itu, kaedah ini juga akan memberi ruang yang lebih luas kepada informan dalam melontarkan jawapan serta idea berkaitan sesuatu isu. Pelaksanaan setiap sesi temubual mestilah dilakukan mengikut etika-etika penyelidikan seperti membuat temujanji awal, tidak memaksa informan, menghormati pandangan informan dan menggunakan bahasa yang sesuai.<sup>9</sup> Penulis memilih untuk menggunakan temubual jenis separa struktur bagi menjalankan kajian ini.

Pada awalnya, penulis telah menghubungi pihak Darul Quran dengan mengirim surat permohonan kebenaran bagi melakukan kajian di institusi tersebut (rujuk lampiran A). Setelah mendapat kebenaran daripada pihak Darul Quran, penulis telah menetapkan tarikh bagi lawatan pertama ke lokasi kajian sebagai sesi pengenalan sebelum proses temubual dijalankan iaitu pada 14 Jun 2017. Seterusnya, penulis juga telah menyediakan soalan temubual terlebih dahulu (rujuk lampiran B) bagi memastikan sesi temubual yang bakal dilakukan berjalan dengan lancar.

Setelah itu, penulis juga telah menyediakan borang kebenaran (rujuk lampiran E) kepada setiap informan sebagai pengesahan terhadap penglibatan mereka dalam kajian ini. Borang kebenaran ini telah diisi terlebih dahulu oleh informan sebelum proses temubual dijalankan. Setelah itu, temujanji juga telah dibuat terhadap informan yang terlibat. Di samping itu, proses temubual ini telah bermula daripada 16 Jun 2017 sehingga 14 Julai 2017 dengan beberapa kali sesi temubual telah dijalankan di Darul Quran. Di awal sesi pertama temubual setiap informan, penulis terlebih dahulu telah memulakan dengan sesi pengenalan serta menjelaskan objektif dan tujuan kajian supaya mereka dapat berkongsi maklumat yang bersesuaian dengan kontek kajian. Alat perakam suara juga telah digunakan oleh penulis sepanjang temubual berlangsung. Purata tempoh masa yang telah diambil setiap sesi

---

<sup>9</sup> Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan Edisi Ketiga*, 164.

temubual adalah 30 hingga ke 45 minit. Kesemua sesi temubual ini telah diadakan di pejabat informan masing-masing dalam keadaan terkawal. Semasa sesi temubual dijalankan, penulis telah memastikan segala maklumat yang dikehendaki adalah mencukupi. Penulis juga telah menyoal kembali terhadap sebarang perkara yang tidak jelas. Di akhir setiap sesi temubual, penulis telah memberi penghargaan ucapan terima kasih kepada para informan yang terlibat.

### **3.3.2 Kaedah Dokumentasi**

Kaedah dokumentasi adalah salah satu cara pengumpulan data bagi kaedah penyelidikan kualitatif dengan merujuk kepada apa sahaja penulisan yang mempunyai hubungkait dengan kajian yang dijalankan.<sup>10</sup> Kaedah ini amat penting dalam kerja-kerja pengumpulan data kerana melaluinya pengkaji dapat meneliti semaksima mungkin segala hasil tulisan sama ada yang telah diterbitkan atau tidak diterbitkan berkaitan isu kajian.

Oleh yang demikian, kaedah dokumentasi adalah satu kaedah pengumpulan data yang sesuai dalam menjalankan kajian yang berbentuk empirikal seperti ini. Segala data yang penting dapat dikumpul dan dianalisis dengan berkesan melalui pembacaan kritis pada sumber-sumber yang berkaitan dengannya. Dalam proses pengumpulan data menerusi kaedah dokumentasi ini, penulis telah menyediakan borang senarai semak dokumen (rujuk lampiran C) yang mengandungi 3 perkara iaitu jenis dokumen, tarikh diperolehi dan sumber diperolehi sebagai rujukan kepada penulis semasa menganalisis data. Kesemua dokumen yang telah diperolehi oleh penulis adalah selepas sesi temubual bersama informan.

Dari aspek etika perolehan dokumen yang diterima, penulis terlebih dahulu telah meminta keizinan sama ada untuk mendapatkan salinan secara *hardcopy* dan juga *softcopy* daripada informan. Penulis juga turut mengambil kira beberapa dokumen yang dikategorikan

---

<sup>10</sup> Fatimah Saleh dan Lim Chap Sam, "Analisis Data Kualitatif," dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013), 498.

sebagai sulit untuk dijaga dengan baik. Antara sumber yang telah diperolehi oleh penulis di dalam kajian ini adalah seperti laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Dokumen Manual Kualiti, Dokumen Isu-Isu Kritikal Syariah (SCCP) dan dokumen prosedur-prosedur operasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Darul Quran.

### **3.3.3 Kaedah Pemerhatian**

Pemerhatian adalah satu kaedah yang dilakukan ke atas sesuatu situasi yang telah dikenalpasti hasilnya daripada perancangan yang teliti.<sup>11</sup> Pengumpulan data menggunakan kaedah pemerhatian ini lazimnya digunakan oleh penyelidik dalam menjalankan penyelidikan berbentuk kualitatif.<sup>12</sup> Tujuan pemerhatian dijalankan adalah bagi memperolehi gambaran secara menyeluruh terhadap sesuatu perkara yang sedang dikaji. Melaluinya, penyelidik telah berpeluang melihat secara terus serta mengalami sendiri suasana dan persekitaran di lokasi kajian. Kaedah ini amatlah penting dalam menyokong aktiviti pengumpulan data yang dilakukan penyelidik selain menggunakan kaedah temubual dan dokumentasi.

Dalam kajian ini, penulis telah menyediakan borang senarai semak pemerhatian (rujuk lampiran D) yang mengandungi tiga perkara iaitu lokasi, tarikh dan catatan berkaitan pemerhatian yang telah dijalankan. Sepanjang kajian ini dijalankan, penulis telah mengunjungi Darul Quran sebanyak 6 kali. Pemerhatian ini telah dijalankan oleh penulis dengan diiringi oleh informan setelah sesi temubual dan dokumentasi dilakukan. Begitu juga, penulis turut menjalankan pemerhatian secara tidak formal dengan melawat beberapa tempat

---

<sup>11</sup> Idris Awang, “Penyelidikan Ilmiah Amalan dalam Pengajian Islam” (Shah Alam: Kamil & Syakir Sdn. Bhd., 2009), 74.

<sup>12</sup> Ghaziah Mohd. Ghazali, Nabilah Abdullah, Shireena Basree, Rohaya Abdul Wahab dan Norshidah Nordin, “Pemerhatian dan Temu Bual,” dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013), 316.

di Darul Quran seperti asrama pelajar, dewan makan pelajar, kafeteria, masjid dan kelas sama ada kelas al-Quran mahupun akademik. Oleh itu, melalui pemerhatian ini, penulis telah dapat merasai sendiri suasana dan infrastruktur di keseluruhan kampus Darul Quran ini seterusnya, telah membantu penulis dalam memastikan kesahan data yang telah berjaya dikumpul.

### **3.4 Metod Analisis Tema**

Analisis data adalah kaedah-kaedah konsisten yang digunakan dalam memproses data yang telah dikumpulkan sepanjang kajian dijalankan.<sup>13</sup> Kaedah analisis data merupakan komponen penting dalam metodologi penyelidikan bagi memastikan data yang dikumpul dapat membawa makna dan difahami dengan baik.<sup>14</sup> Hal ini juga akan memberi kesan yang besar kepada hasil sesebuah penyelidikan itu.

Bagi kajian ini, penulis telah menggunakan metod analisis tema dalam menganalisis segala data yang telah dikumpul. Menurut Braun dan Clarke<sup>15</sup> metod analisis tematik (*thematic analysis*) ini adalah perkara utama yang perlu dikuasai oleh penyelidik yang menggunakan kaedah kualitatif sebagai pendekatan dalam kajian mereka. Metod analisis tema adalah satu kaedah bagi mengenalpasti serta menganalisis data melalui pembinaan pola atau tema yang tertentu daripada data kajian. Metod seperti ini membolehkan penyelidik untuk memahami dengan mendalam berkaitan data-data yang telah dikumpul yang seterusnya disusun mengikut tema yang bersesuaian mengikut objektif dan fokus kajian. Disebabkan metod analisis tema ini adalah fleksibel, penyelidik juga berpeluang meneroka persamaan dan perbezaan yang terkandung dalam data kajian secara mudah. Kemudian,

---

<sup>13</sup> Fatimah Saleh dan Lim Chap Sam, “Analisis Data Kualitatif,” dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013), 499.

<sup>14</sup> Siti Uzairiah Mohd Tobi, *Qualitative Research and NVIVO 10 Exploration* (Kuala Lumpur: Aras Publisher, 2014), 29.

<sup>15</sup> Virginia Braun dan Victoria Clarke, “Using Thematic Analysis In Psychology,” *Qualitative Research in Psychology* 3, no. 2 (2006), 77-101.

mengklasifikasikannya menggunakan label atau kod tertentu sehingga akhirnya membentuk beberapa tema yang mempunyai hubungan penting dengan persoalan kajian.

Proses-proses yang telah dilakukan dalam menganalisis data bagi kajian ini, pada mulanya penulis telah mendengar kembali rakaman temubual bagi setiap informan. Setelah itu, penulis telah menulis transkrip hasil daripada rakaman tersebut dan kemudiannya disemak beberapa kali bagi tujuan memastikan keselarasan antara transkrip yang telah ditulis dengan rakaman audio temubual. Seterusnya, penulis melakukan pengekodan iaitu membuat kod-kod tertentu yang berkaitan dengan isu kajian ke atas transkrip dan mengkategorikan setiap kod tersebut dibawah tema-tema yang sesuai. Misalnya mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Dalam hal ini, aktiviti-aktiviti berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran telah dikodkan sehingga akhirnya membentuk tema mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Begitu juga, kaedah yang sama digunakan dalam menganalisis data berkaitan dengan objektif kedua iaitu berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi, objektif ketiga iaitu faedah yang diperolehi dan objektif keempat iaitu tentang cabaran yang dihadapi dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran. Contoh proses pengekodan dan pengkategorian tema yang dilakukan adalah sebagaimana yang dipaparkan dalam Jadual 3.1 dibawah:

**Jadual 3.1 Contoh Proses Pengekodan dan Pengkategorian Tema**

Transkrip Data Temubual	Informan	Kod	Tema
Staf di KPT selain buat pengurusan, perlu juga mengajar. Sebab pensyarah di sini selain mengajar, dia juga ada portfolio penting dalam pengurusan. Bagi saya pegawai di DQ berlaku bebanan kerja. Kadang-kadang ada pembahagian kerja yang tidak selari, jadi perkara itu beban untuk setengah orang.	E	Beban Kerja	Cabaran
Kalau kelas tasmi' akan dipantau setiap hari. Sekiranya ada guru tasmi' cuti, akan ada runner yang ganti. Jadi pelaksanaan kita lebih mengutamakan kepada pelanggan kita iaitu pelajar. Dan pensyarah yang mahu bercuti, maklumkan kepada pihak pengurusan dan cari	B	Pemantauan	Langkah

pengganti. Cuti tidak akan diluluskan kalau tak ada gantian.			
Semua NCR akan dibalikkan kepada pengarah sendiri. Kalau sebelum ini akan dibagi kepada unit-unit tertentu. Fungsi pimpinan atasan memberi pengaruh.	F	Pihak Atasan	Faktor
Jadi bila ada dokumentasi, kerja kita lebih teratur dan kita tahu perjalanan kerja itu. Setiap pegawai dapat tahu apa carta aliran dalam kerja dia. Contoh pegambilan pelajar. Bahagian kemasukan itu dia ada carta aliran dia, ada senarai tugas dan semua itu telah didokumentasi. Sebelum ini dah ada dokumentasi, tapi tidaklah sempurna. Bila ada MS 1900 jadi lebih nampak lah.	C	Dokumentasi	Faedah

## **BAB 4**

### **ANALISIS DAPATAN KAJIAN**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini mengetengahkan hasil kajian yang terdiri daripada empat tema utama iaitu langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran, faktor, faedah dan cabaran yang sekaligus menjawab objektif dan persoalan dalam kajian ini. Kesemua hasil kajian ini diperolehi daripada analisis data iaitu data daripada temubual, pemerhatian dan analisa dokumen. Data temubual adalah hasil daripada temubual 8 orang informan sepetimana dalam Jadual 4.1 yang berikut:

**Jadual 4.1 Senarai dan Kategori Informan**

<b>Bil</b>	<b>Senarai Informan</b>	<b>Kategori Penjawatan Informan</b>	<b>Pengalaman Dalam Program Kualiti</b>	<b>Tarikh</b>
1.	Informan A	Ketua Penolong Pengarah	4 Tahun	13 Julai 2017
2.	Informan B	Ketua Jabatan/Pensyarah	2 Tahun	13 Julai 2017
3.	Informan C	Ketua Jabatan/Pensyarah	2 Tahun	14 Julai 2017
4.	Informan D	Penolong Pengarah Kanan	10 Tahun	13 Julai 2017
5.	Informan E	Penolong Pengarah/Pensyarah	5 Tahun	13 Julai 2017
6.	Informan F	Pensyarah	2 Tahun	16 Jun 2017
7.	Informan G	Pegawai Hal Ehwal Islam	1 Tahun	16 Jun 2017
8.	Informan H	Penolong Pegawai tadbir	4 Tahun	16 Jun 2017

Sumber: Temu bual, Kajian Kes ‘Darul Quran’, 16 Jun-14 Julai 2017.

#### **4.2 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**

Hasil kajian menunjukkan, terdapat sembilan langkah pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran iaitu analisa jurang terhadap sistem pengurusan kualiti sedia ada, penubuhan pasukan kualiti, komitmen pengurusan, pengurusan sumber, pendokumentasian, penerapan dan pengukuhan nilai syariah, pengauditan, penambahbaikan berterusan serta kawalan risiko.

Berikut dijelaskan bagi kesemua langkah tersebut.

#### **4.2.1 Analisa Jurang Terhadap Sistem Pengurusan Kualiti Sedia Ada**

Pada hakikatnya, Darul Quran telah mendapat pensijilan ISO 9001 bermula tahun 2008. Hal ini sepatutnya yang telah dinyatakan oleh informan A dan D bahawa sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan di Darul Quran sebelum mendapat pensijilan MS 1900 adalah berasaskan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001. Menurut Informan A, E dan F lagi, Darul Quran adalah sebuah institusi pengajian tinggi tahfiz, maka aspek pengurusannya mestilah tidak hanya tertumpu kepada aspek konvensional (ISO 9001) sahaja. Di atas kesedaran ini, pihak pengurusan Darul Quran melihat perlunya diberikan penekanan kepada aspek standard kualiti yang patuh syariah (*syariah compliance*) dalam organisasi mereka.

Informan A menjelaskan lagi bahawa Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001 di Darul Quran sebelum ini lebih tertumpu kepada dokumen seperti manual kualiti, prosedur kerja (*Standard Operational Procedure - SOP*) dan proses Pembelajaran dan Pengajaran sahaja tanpa menitikberatkan aspek sokongan seperti keadaan asrama, pusat Islam (masjid), perpustakaan dan dewan makan. Lanjutan daripada ini, pihak pengurusan mempunyai kesedaran bahawa selagi mana perkara itu berhubungkait dengan proses kerja, maka hal tersebut perlulah diberi penekanan dan perhatian oleh pihak pengurusan.

Maka, dalam usaha untuk mendapatkan pensijilan MS 1900, pihak Darul Quran telah melakukan analisis jurang dan berjaya mengenalpasti beberapa jurang yang wujud di antara dua sistem pengurusan kualiti ini. Seperti yang dijelaskan oleh informan F bahawa perbezaan yang begitu ketara antara MS 1900 dan ISO 9001 adalah fokus kepada *syariah compliance* dari segi kewangan yang menggunakan akaun perbankan Islam, pemilihan pembekal makanan atau tender luar dengan mempertimbangkan aspek halal dan haram, kebersihan serta etika pemakaian yang tidak mendedahkan aurat sama ada warga Darul Quran ataupun orang luar.

Dalam masa yang sama, pihak pengurusan di sini juga telah melakukan penilaian dalam konteks organisasi Darul Quran yang merangkumi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats* - SWOT) yang menunjukkan perlunya kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 ini. Berikut adalah contoh beberapa perkara yang dikenalpasti melalui penilaian analisis SWOT tersebut yang berkaitan dengan MS 1900:

**Jadual 4.2 Isu Dalaman dan Luaran Darul Quran**

Kekuatan	Kelemahan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nilai Darul Quran</li> <li>Mempunyai kepelbagaian sumber yang membantu keperluan kewangan Darul Quran seperti Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (MAIWP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiada pengukuran serta kurang penghayatan terhadap nilai di Darul Quran.</li> <li>Darul Quran adalah satu bahagian di bawah JAKIM dan perlu bersaing dengan bahagian-bahagian lain bagi perolehan bajet tahunan.</li> <li>Kepelbagaian sumber adalah tidak konsisten setiap tahun.</li> </ul>
Peluang	Ancaman
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan bagi pengajian di Darul Quran melalui sistem aplikasi permohonan di laman sesawang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem aplikasi permohonan tidak selari dengan keadaan semasa.</li> </ul>

Sumber: Dokumen Manual Kualiti Darul Quran (Konteks Organisasi), Jun 2017

Perkara ini disokong oleh Pelan Strategik Darul Quran (2015-2019) yang menyatakan hasrat JAKIM untuk meningkatkan keberkesanan tadbir urus ke arah peneraju amalan terbaik dalam pengurusan agensi Islam di peringkat persekutuan.<sup>1</sup> Selain itu, hasil kajian mendapati pihak pengurusan Darul Quran turut memberi perhatian terhadap keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan (*stakeholders*) merangkumi ibubapa, kakitangan, pembekal luar, JAKIM, Kementerian Kewangan Malaysia (MOF), Maahad Tahfiz al-Quran Negeri

<sup>1</sup> Dokumen Manual Kualiti (Konteks Organisasi Darul Quran) yang telah diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada pada 16 Jun 2017.

(MTQN), Agensi Kelayakan Malaysia (MQA), Yayasan Taqwa, Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (MAIWP) dan Institusi Kewangan (Bank Muamalat).<sup>2</sup>

Hasil kajian menunjukkan terdapat jurang yang jelas antara sistem pengurusan terdahulu dengan klausa-klausa atau keperluan-keperluan MS 1900. Berdasarkan jurang tersebut, maka pihak pengurusan Darul Quran telah mengambil langkah untuk memulakan inisiatif pelaksanaan MS 1900.

#### **4.2.2 Penubuhan Pasukan Kualiti**

Setelah penganalisisan jurang dilakukan, pihak pengurusan memberi penekanan terhadap penubuhan Jawatankuasa Kualiti di Darul Quran. Informan E menyatakan bahawa Darul Quran bukan sahaja menujuhan jawatankuasa khas kualiti bahkan memiliki sebuah cawangan khas iaitu cawangan Kualiti Pendidikan Tahfiz (KPT) yang menyelaraskan Unit Standard bagi menilai secara dalaman berkaitan pengurusan kualiti serta polisi atau dasar yang berkaitan pendidikan tahfiz di Darul Quran dan juga institusi tahfiz di seluruh Malaysia.<sup>3</sup>

Informan D dan F menjelaskan bahawa Jawatankuasa Kualiti yang ditugaskan untuk menyelia Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Darul Quran adalah terdiri daripada 3 tonggak utama iaitu setiausaha, timbalan setiausaha dan pengawal dokumen. Menurut informan F, antara tugas setiausaha dan timbalan setiausaha jawatankuasa kualiti ini adalah seperti mengadakan mesyuarat untuk mewujudkan manual kualiti, menyediakan data untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), mesyuarat jawatankuasa kualiti, merancang prosedur kualiti, menjalankan audit dalaman, menyediakan surat lantikan baru jawatankuasa serta mengurus selia kursus untuk auditor dalam. Manakala informan B dan F juga menyebut

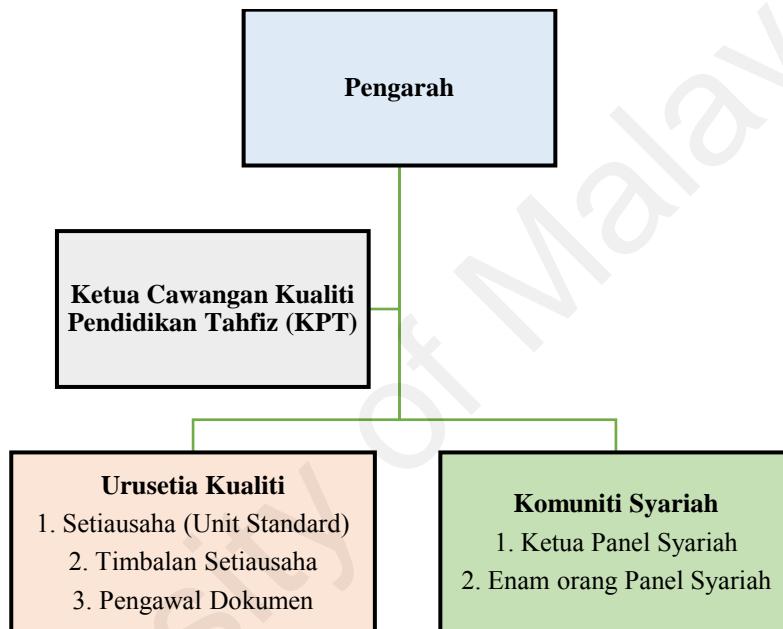
---

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Penulis turut melawat bangunan cawangan operasi tersebut pada 13 Julai 2017.

bahawa dalam usaha untuk melaksanakan MS 1900 ini, seramai 7 orang pegawai yang berlatar belakangkan pengajian syariah telah dilantik sebagai ahli Komuniti Panel Syariah. Informan E pula menjelaskan bahawa Komuniti Syariah ini berperanan untuk mewujudkan dokumen berkaitan pengurusan syariah di Darul Quran. Rajah 4.1 menunjukkan struktur pasukan kualiti di Darul Quran:

**Rajah 4.1 Struktur Organisasi Pasukan Kualiti Darul Quran**



Sumber: Informan E, dalam temubual dengan penulis pada 16 Jun 2016.

Rajah di atas menunjukkan bahawa pasukan kualiti di Darul Quran ini adalah berpaksikan kepada gabungan di antara 3 tonggak utama iaitu setiausaha, timbalan setiausaha dan pengawal dokumen dan turut disokong oleh 7 orang panel syariah dalam melaksanakan MS 1900 ini.

#### **4.2.3 Komitmen Pengurusan**

Kemudian, komitmen pengurusan juga merupakan salah satu langkah penting dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran. Di Darul Quran, antara usaha yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan dalam usaha melaksanakan MS 1900 adalah seperti menyediakan

bengkel dan latihan berkaitan pelaksanaan MS 1900. Pihak pengurusan juga mendapatkan khidmat konsultan untuk mendapatkan khidmat runding yang diperlukan.

Menurut informan F, pelbagai kursus dan latihan telah diberikan kepada Jawatankuasa Kualiti dan Komuniti Syariah dalam membina kefahaman yang jitu terhadap isi kandungan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Antaranya ialah Bengkel Kompetensi yang mana bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan kelancaran kerja dalam kalangan staf. Hal ini termasuklah kerja-kerja yang berkaitan dengan aktiviti pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Berikut adalah senarai beberapa program latihan dan kursus yang telah dijalankan yang berfokus kepada pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran:

**Jadual 4.3 Senarai Latihan dan Kursus berkaitan MS 1900 di Darul Quran**

Bil	Nama
1.	Bengkel Kompetensi
2.	Bengkel Mengatasi Teguran Audit SIRIM
3.	Bengkel Syariah
4.	Bengkel Kemaskini Prosedur Sistem Pengurusan Kualiti
5.	Bengkel Mengawal Risiko
6.	Bengkel ‘Root Course Analysis’
7.	Taklimat ‘Awareness’

Sumber: Informan F, dalam temubual dengan penulis pada 16 Jun 2016.

Informan B dan G ada menekankan bahawa melalui bengkel serta latihan yang disediakan ini telah memberikan kefahaman berkaitan perkara-perkara penting yang terkandung dalam MS 1900 sebagai contoh strategi pelaksanaan MS 1900 dalam skop Darul Quran, kaedah membuat laporan, kaedah membuat dokumen dan kaedah pengauditan. Selain itu, informan B, D, E dan F juga menyatakan bahawa pihak pengurusan telah menjemput konsultan luar iaitu Pencetus Ummah (PU) Yusuf untuk memberikan kesedaran kepada warga Darul Quran berkaitan pengamalan nilai syariah serta membantu menyelesaikan isu-isu syariah dalam usaha memenuhi tuntutan MS 1900.

Selain itu, kekuatan pasukan kualiti ini disokong juga oleh kepimpinan pihak pengurusan tertinggi (*top management*). Informan D, E dan G menerangkan bahawa Pengarah Darul Quran menunjukkan komitmen yang tinggi dan beliau sememangnya mengambil tahu dan sentiasa mengemaskini (*update*) tentang perkembangan MS 1900. Sehubungan dengan ini, informan D dan G pula menjelaskan lagi setiap mesyuarat yang berkaitan pengurusan dan akademik, Pengarah akan cakna dengan isu berkaitan MS 1900 yang dibuktikan apabila dapatan audit dibentangkan dalam mesyuarat tersebut, Pengarah akan menekuni sehabis mungkin. Daripada itu, pegawai-pegawai terkesan dan mendapat motivasi disebabkan keprihatinan beliau terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut.

#### **4.2.4 Pengurusan Sumber**

Langkah seterusnya yang diambil oleh pihak pengurusan Darul Quran adalah menyediakan sumber-sumber bagi pelaksanaan MS 1900. Sumber yang diperuntukkan ini merangkumi tiga aspek iaitu kewangan, tenaga kerja dan infrastruktur. Dari segi kewangan, informan F menyatakan bahawa JAKIM telah memperuntukkan dana khas untuk melaksanakan MS 1900 di Darul Quran. Menurutnya lagi, dana ini adalah bagi membiaya segala perbelanjaan berkaitan pelaksanaan MS 1900 seperti latihan, bengkel dan khidmat perunding dari pihak luar. Dalam pada itu, informan A dan B menjelaskan bahawa berlakunya pengurangan bajet secara keseluruhan bagi pengurusan Darul Quran, namun begitu peruntukkan untuk melaksanakan MS 1900 tetap menjadi keutamaan. Hal ini turut dinyatakan oleh informan D dan F bahawa sebarang permintaan bajet berkaitan MS 1900 mudah diluluskan daripada pihak atasan.

Seterusnya ialah penyediaan sumber tenaga kerja yang merupakan antara aspek penting dalam melaksanakan MS 1900 ini. Dalam konteks ini, informan A, B, D dan E

menyatakan bahawa tenaga kerja atau sumber manusia bagi menjalankan pengurusan berkaitan MS 1900 adalah mencukupi. Hal ini dijelaskan lagi oleh informan F yang menyatakan bahawa pasukan kualiti yang telah dilantik dapat menjalankan tugas dengan baik. Darul Quran secara keseluruhannya mempunyai bilangan pensyarah dan staf yang berjumlah lebih kurang 150 orang dan jumlah ini adalah mencukupi bagi menampung perjalanan operasi dan pengurusan di institusi tersebut.

Selain daripada penyediaan sumber kewangan dan tenaga kerja, aspek infrastruktur juga diberi perhatian. Informan B, E, D dan F menyatakan ruang asrama yang disediakan terhadap pelajar adalah mencukupi kerana dapat menampung kesemua pelajar yang sedang menuntut di Darul Quran. Manakala dari segi fasiliti lain seperti bilik kuliah, Alat Bantuan Mengajar (ABM) dan ruang pejabat juga mencukupi tetapi masih perlu diberi penambahbaikan dari semasa ke semasa, jelas informan A dan F. Begitu juga hasil pengamatan mendapati Darul Quran telah menyediakan infrastruktur yang memenuhi keperluan MS 1900 iaitu penyediaan ruang solat serta tempat wuduk yang bersih dan kondusif.<sup>4</sup>

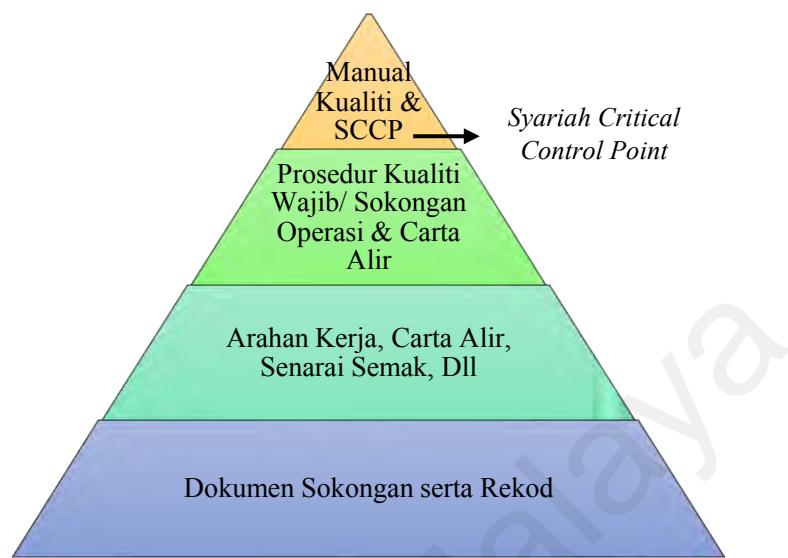
#### **4.2.5 Pendokumentasian**

Bagi memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900, Darul Quran telah mengambil langkah dengan mewujudkan Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014 seperitimana Rajah 4.2 berikut:

---

<sup>4</sup> Penulis melakukan pemerhatian pada 16 Jun dan 14 Julai 2017 di Pusat Islam dan Surau Pentadbiran dan mendapatinya berada dalam keadaan baik.

**Rajah 4.2 Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014**



Sumber: Dokumen Manual Kualiti Darul Quran, Jun 2017.

Berdasarkan Rajah 3 tersebut, aspek pertama ialah Manual Kualiti dan Dokumen Isu-Isu Kritikal Syariah (*Syariah Critical Control Point - SCCP*). Manual kualiti adalah berfokuskan kepada penekanan mengenai dokumen dasar dan perancangan. Menurut informan H, dasar kualiti Darul Quran ialah “Darul Quran komited terhadap pengendalian program diploma dan sijil tahniah al- Quran dilaksanakan dengan sistematik, mematuhi keperluan syariah, cekap dan berkesan. Darul Quran akan memastikan keperluan pelanggan dipenuhi serta penambahbaikan yang berterusan dilaksanakan berasaskan piawaian MS 1900:2014”. Menurut beliau lagi, objektif kualiti di Darul Quran adalah dilaksanakan mengikut cawangan iaitu merangkumi akademik, pentadbiran dan kewangan, kualiti pendidikan tahniah serta unit kemasukan rekod dan graduasi. Penulis telah mendapati dasar dan objektif MS 1900 ini telah termaktub di dalam Manual Kualiti MK.DQ.JAKIM.01.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Sumber dokument diperolehi penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

Berdasarkan informan H lagi, objektif kualiti Darul Quran adalah mengambilkira pendekatan SMART iaitu *Specific, Measurement, Attainable, Realistic* dan *Timeframe*. Kelima-lima aspek pendekatan ini, telah diaplikasikan secara jelas sebagaimana penetapan dalam dokumen Manual Kualiti MK.DQ.JAKIM.01. Sebagai contoh, objektif di cawangan Pentadbiran dan Kewangan iaitu:

1. Memastikan setiap pegawai dan warga kerja Darul Quran menghadiri latihan sekurang-kurangnya tujuh hari dalam setahun.
2. Memastikan setiap tuntutan bayaran dibayar selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh terima permohonan lengkap.
3. Memastikan bayaran biasiswa bulanan dibayar selewat-lewatnya 7 haribulan berikutnya.<sup>6</sup>

Seterusnya, informan F pula menjelaskan bahawa melalui pendokumentasian ini pihak pengurusan juga telah menetapkan skop bagi pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran iaitu berkaitan dengan pengurusan program Diploma Tahfiz al-Quran dan Pensijilan Tahfiz al-Quran JAKIM-UIAM. Kenyataan ini sepertimana yang termaktub dalam dokumen Manual Kualiti MK.DQ.JAKIM.01.<sup>7</sup>

Bagi Dokumen Isu-Isu Kritikal Syariah (SCCP) pula, informan E menyatakan bahawa dokumen ini adalah disediakan oleh Komuniti Syariah di Darul Quran iaitu seramai 7 orang. Tambah informan H, terdapat 3 nilai syariah utama yang terkandung dalam dokumen syariah ini iaitu nilai Syura, Itqan dan Telus (SIT). Beliau menjelaskan lagi bahawa setiap pengurusan atau proses kerja yang dijalankan di Darul Quran akan merujuk kepada kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah ini secara keseluruhannya. Hal ini sepertimana yang

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

termaktub pada dokumen SCCP (DS.DQ.JAKIM.01) iaitu dengan menyatakan bahawa tujuan dokumen ini dibina adalah bagi mengenalpasti semua proses utama dan sokongan yang berkaitan dengan keperluan syariah dan menentukan tindakan yang perlu dilaksanakan bagi memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900.<sup>8</sup>

Manakala aspek kedua yang ditekankan ialah Prosedur Kualiti Wajib atau Sokongan Operasi iaitu dokumen berkaitan aktiviti operasi dan pengurusan di Darul Quran. Informan H menyatakan terdapat beberapa prosedur kualiti pengurusan yang telah dilaksanakan di institusi ini seperti kawalan rekod, kawalan produk, kawalan dokumen dan audit dalam. Kemudian, prosedur kualiti bagi operasi adalah seperti pengambilan pelajar, pendaftaran pelajar, konvokesyen, dan kalendar akademik. Manakala prosedur kualiti sokongan kepada operasi ialah bajet, perolehan, latihan, maklum balas pelanggan, penyelenggaraan bangunan dan kenderaan. Terdapat juga prosedur sokongan kualiti baru yang telah diwujudkan di Darul Quran ini iaitu pengurusan atau pembayaran biasiswa yang merupakan keperluan kepada pelanggan iaitu pelajar. Berikut adalah jadual yang menunjukkan prosedur-prosedur dan dokumen-dokumen kualiti yang terdapat di Darul Quran:

#### **Jadual 4.4 Senarai Prosedur dan Dokumen Kualiti Darul Quran**

Bil	Jenis Prosedur	Kod Daftar Dokumen
1.	Pengambilan Pelajar	PK(O).PDF.DQ.JAKIM.01
2.	Pendaftaran Kemasukan Pelajar	PK(O).PDF.DQ.JAKIM.02
3.	Pengendalian Konvokesyen	PK(O).PDF.DQ.JAKIM.03
4.	Rekabentuk Dan Pembangunan Kurikulum	PK(O).BL-DQ.JAKIM.01
5.	Minggu Haluan Siswa	PK(O).HEP.DQ.JAKIM.01
6.	Pengendalian Salahlaku Pelajar	PK(O).HEP.DQ.JAKIM.02
7.	Kaunseling Pelajar & Kakitangan	PK(O).HEP.DQ.JAKIM.03
8.	Perancangan Akademik Tahunan	PK(O).UA.DQ.JAKIM.01
9.	Pengajian Tasmi'	PK(O).UA.DQ.JAKIM.04
10.	Penilaian Pengajaran Dan Pembelajaran	PK(O).UA.DQ.JAKIM.05
11.	Penggubalan Soalan Dan Skima Jawapan Peperiksaan	PK(O).UP.DQ.JAKIM.01
12.	Pengurusan Peperiksaan	PK(O).UP.DQ.JAKIM.02

<sup>8</sup> Dokumen Isu-Isu Kritikal Syariah Darul Quran JAKIM yang telah diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada pada 16 Jun 2017.

13.	Kawalan Dokumen	PK(Q).DQ.JAKIM.01
14.	Kawalan Penghasilan Produk/Penyampaian Perkhidmatan Tidak Memenuhi Spesifikasi	PK(Q).DQ.JAKIM.03
15.	Audit Dalam	PK(Q).DQ.JAKIM.04
16.	Penyediaan Bajet	PK(S).DQ.JAKIM.01
17.	Perolehan	PK(S).DQ.JAKIM.02
18.	Pembayaran Biasiswa	PK(S).DQ.JAKIM.03
19.	Penyediaan Latihan	PK(S).DQ.JAKIM.04
20.	Penyelenggaraan Bangunan, Kemudahan Dan Kenderaan	PK(S).DQ.JAKIM.05
21.	Pengurusan Maklumbalas Pelanggan	PK(S).DQ.JAKIM.06

Sumber: Dokumen Prosedur-Prosedur Darul Quran, Jun 2017.

Aspek ketiga bagi pendokumentasian di Darul Quran ini ialah Arahan Kerja, Carta Alir, Senarai Semak dan lain-lain yang merupakan dokumen perincian mengenai tugas atau aktiviti yang merujuk kepada prosedur kualiti MS 1900. Informan H juga menyatakan bahawa setiap dokumen-dokumen berkaitan ini akan dihebahkan sama ada melalui mesyuarat rasmi atau laman sesawang. Sementara itu, aspek keempat yang menjadi asas terhadap pendokumentasian di Darul Quran ialah Dokumen Sokongan serta Rekod yang merupakan dokumen-dokumen lain yang menjadi sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 sebagai contoh yang termaktub dalam Dokumen Isu Kritikal Syariah Darul Quran iaitu seperti Resolusi Syariah dalam Kewangan Islam terbitan Bank Negara, Buku Keputusan Majlis Penasihat Syariah Suruhanjaya Sekuriti, Standard MS 1500:2009 Makanan Halal – Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan – Garis Panduan Umum dan *Value Based Management Systems – Requirement from an Islamic Perspective* (MS 2300:2009).

Dalam pada itu, Darul Quran telah menetapkan individu yang mempunyai autoriti dalam melakukan pindaan atau mengendalikan setiap dokumen-dokumen tersebut. Dalam hal ini, informan D menyatakan bahawa Manual Kualiti Darul Quran adalah dibina berdasarkan hasil daripada mesyuarat manual kualiti. Individu yang bertanggungjawab terhadap manual kualiti ini adalah Pengarah, wakil pengurusan, timbalan wakil pengurusan

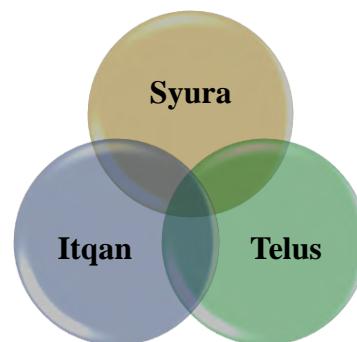
dan timbalan-timbalan pengarah. Manakala pada aspek yang tiga lagi iaitu Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan adalah dipertanggungjawabkan kepada ketua penolong pengarah, ketua jabatan, penolong pengarah dan pensyarah. Tambah informan H pula, edaran salinan *soft-copy* bagi semua dokumen ini hanyalah dimiliki oleh 11 individu di Darul Quran sahaja antaranya ialah Pengarah, wakil pengurusan, pendaftar, timbalan pendaftar dan ketua penolong pengarah dengan tujuan memastikan semua dokumen berada dalam kawalan.

Oleh yang demikian, hasil kajian menunjukkan bahawa semua prosedur-prosedur yang berkaitan dengan operasi sebenarnya telah didokumentkan dan dikuatkuasakan dengan tujuan memastikan dasar dan objektif kualiti MS 1900 di Darul Quran dapat dicapai serta memastikan kelancaran pelaksanaan MS 1900.

#### **4.2.6 Penerapan dan Pengukuhan Nilai Syariah**

Dalam menjayakan MS 1900 ini, pihak Darul Quran telah memberi penekanan serius terhadap penerapan serta pengukuhan nilai-nilai Syariah dalam setiap urusan kerja yang dijalankan. Informan B, F dan H menjelaskan bahawa terdapat 3 nilai syariah yang diterapkan di Darul Quran iaitu Syura, Itqan dan Telus (SIT). Nilai-nilai tersebut adalah seperti Rajah 4.3 dibawah:

**Rajah 4.3 Nilai-Nilai Syariah MS 1900 di Darul Quran**



Jelas mereka lagi, nilai yang pertama ialah syura yang bermaksud setiap perkara atau keputusan yang diambil mestilah diputuskan melalui mesyuarat atau permuafakatan sama ada di peringkat atasan mahupun bawahan. Perkara ini dibuktikan melalui mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Akaun dan Kewangan yang diadakan secara berkala bagi membincangkan perkara berkaitan semua peruntukan dan perbelanjaan di Darul Quran sebagaimana dijelaskan oleh informan H. Hal ini disokong pula oleh informan E dengan menegaskan bahawa di unit-unit yang kecil juga akan turut mengamalkan syura iaitu dengan mengadakan mesyuarat dan perbincangan sebelum apa-apa keputusan dilakukan serta dimajukan kepada pihak atasan.

Nilai kedua yang diterapkan di Darul Quran ialah nilai Itqan. Dalam hal ini, Informan F menerangkan Itqan adalah bermaksud bersungguh-sungguh dan bekerjasama dalam melakukan sesuatu kerja. Informan B pula menegaskan nilai Itqan itu sememangnya ada dihayati dalam kalangan pegawai di sini menyebabkan mereka melakukan tugas dengan tekun, seterusnya menjadikan segala program yang dirancang berjalan dengan lancar. Kenyataan kedua-dua informan F dan B ini selari dengan apa yang telah digazetkan dalam dokumen SCCP mengenai konsep itqan di Darul Quran iaitu:

*“Sifat itqan dalam menjalankan tugas dan arahan adalah punca kejayaan dalam sesuatu organisasi dan institusi. Nilai tersebut wajib dimiliki setiap individu yang terlibat. Sikap itqan ini dalam melaksanakan amanah dan tugas boleh dilihat pada diri seseorang apabila individu terlibat sedang melaksanakan tugasannya atau reaksinya semasa menerima sesuatu arahan.”<sup>9</sup>*

Antara sikap itqan yang dinilai menerusi beberapa program di Darul Quran adalah kepatuhan arahan mengenai amanah yang diberikan semasa menguruskan proses

---

<sup>9</sup> Dokumen Isu-Isu Kritikal Syariah (SCCP) Darul Quran JAKIM diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

pengambilan pelajar di peringkat sijil dan diploma oleh Unit Pengambilan yang mana merangkumi dua hal iaitu pelantikan panel temuduga dan mesyuarat pengambilan pelajar berkaitan keputusan calon yang berjaya.

Dan nilai yang terakhir sekali ialah Telus. Menurut informan F maksud Telus adalah bersikap jujur dan amanah terhadap sistem pengurusan, terutamanya berkaitan dengan hal ehwal kewangan. Antara contoh yang diberikan oleh Informan B dan H ialah bersikap telus pada aspek sebut harga dan pengambilan tender. Informan H menghuraikan lagi bahawa Darul Quran telah menguatkuaskan *integrity pack* dalam proses sebut harga dan pemilihan tender iaitu semua orang yang terlibat dengan pemilihan tender perlulah mengisyiharkan (*declare*) dirinya di dalam mesyuarat bahawa tidak memiliki sebarang kepentingan, tiada ahli keluarga terdekat yang mempunyai kepentingan dan sebagainya. Jelas informan H lagi, Surat Turun Kuasa yang menyatakan had kuasa pengeluaran wang juga akan dikeluarkan kepada individu yang mempunyai autoriti dalam sistem kewangan bagi tujuan mengawal selia kewangan di Darul Quran. Sikap telus ini diterangkan lagi oleh informan H dengan menyatakan bahawa setiap pengeluaran yang dilakukan haruslah melibatkan 3 individu yang berbeza iaitu terdiri daripada orang yang mengambil wang, orang yang mengeluarkan resit dan orang yang membuat semakan. Selain itu, pengamalan nilai telus ini terus disokong apabila setiap perbelanjaan yang datangnya daripada sumbangan luar seperti Yayasan Taqwa akan direkodkan serta dilampirkan bersama salinan resit bagi setiap transaksi yang telah dilakukan.<sup>10</sup>

Begitu juga, hasil kajian menunjukkan pengamalan nilai SIT ini sebenarnya telah diamalkan secara bersepadu sepertimana yang dijelaskan oleh informan H yang menyatakan

---

<sup>10</sup> Dokumen Laporan perbelanjaan Sumbangan Wang Tunai bagi Penerima Wang Saguhati Mumtaz Sijil Tahfiz Malaysia (STM) Tahun 2015.

bahawa Darul Quran mempunyai sebuah Akaun Amanah yang mana hasilnya adalah daripada kutipan tabung Pusat Islam (Masjid Darul Quran), yuran konvokesyen, yuran pendaftaran, yuran peperiksaan dan sumbangan orang luar. Beliau menambah lagi bahawa sebelum dilakukan sebarang perbelanjaan dari Akaun Amanah ini, pihak Darul Quran akan mengadakan mesyuarat terlebih dahulu yang dipengerusikan oleh Timbalan Ketua Setiausaha Kanan Jabatan Perdana Menteri bersama ahli-ahli yang telah dilantik bagi meluluskan semua permohonan perbelanjaan. Hal ini membuktikan pengamalan nilai Syura, Itqan dan Telus ini adalah diaplikasikan dengan baik dalam pengurusan di institusi ini. Sehubungan dengan itu, pengamalan terhadap nilai SIT ini turut dikukuhkan lagi melalui aktiviti bacaan al-Quran dan tafsir secara harian bermula pada pukul 8.15 pagi sehingga 8.45 pagi yang melibatkan staf-staf di Darul Quran, jelas informan H.

Namun begitu, penekanan dan penerapan terhadap nilai syariah ini tidak hanya terhad kepada tiga nilai tersebut sahaja. Dalam konteks ini, informan B pula menegaskan bahawa Darul Quran berpegang kepada prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan. Amalan seperti tanggungjawab, dedikasi, dan amanah juga adalah terangkul di dalam syariah dan dilaksanakan. Informan B dan H turut menjelaskan lagi bahawa pematuhan syariah ini termasuklah pemantauan terhadap program, pembekalan makanan, susun atur kemudahan (pengasingan lelaki dan perempuan) di kantin dan kafeteria, serta etika pemakaian di Darul Quran.<sup>11</sup> Hal ini dibuktikan lagi dengan wujudnya dokumen seperti Borang Pematuhan Syariah Program MS 1900 (DS.DQ.JAKIM.01 (L01 dan L02)), Borang Maklum Balas Penyediaan dan Pembekalan Makanan dan Minuman Halal. (DS.DQ.JAKIM.01 (L03 dan

---

<sup>11</sup> Pemerhatian telah dilakukan oleh penulis pada 16 Jun 2017 dan 13 Julai 2017 serta mendapati wujudnya pengamalan yang dijelaskan oleh informan B dan H.

L04)).<sup>12</sup> Informan H pula menambah bahawa Darul Quran turut menyediakan infrastruktur yang patuh syariah seperti ruang solat dan tempat wuduk yang bersih serta selesa iaitu Pusat Islam (masjid) dan surau pentadbiran.<sup>13</sup>

Seterusnya, informan E menjelaskan bahawa setiap kali mesyuarat program mesti ianya melibatkan pegawai syariah seperti mesyuarat program khatam al-Quran dan haluan siswa (orientasi pelajar baru). Sehubungan dengan ini, informan H memperincikan lagi bahawa setiap program yang diadakan akan mendapat khidmat nasihat daripada Komuniti Syariah seperti aturcara program dan sumber penyediaan hadiah. Menurutnya lagi, setiap selepas program akan diadakan *postmortem* (penilaian kembali) daripada panel syariah seperti aspek penjimatan air serta percampuran lelaki dan perempuan. Begitu juga apabila diadakan bengkel atau latihan di luar Darul Quran seperti di hotel, panel syariah akan memastikan hotel tersebut mendapat pensijilan halal yang sah dan panel syariah juga akan memastikan pengisian bengkel atau latihan tersebut turut dikhaskan waktu bagi menunaikan solat.

Selain itu, Darul Quran juga menerapkan nilai-nilai syariah menerusi perbankan Islam dalam menguruskan segala hal berkaitan kewangan. Informan H menjelaskan bahawa terdapat dua jenis akaun bank yang digunakan di Darul Quran iaitu Bank Affin (Islamik) untuk perbelanjaan pengurusan daripada pihak JAKIM dan Maybank (Islamik) sebagai Akaun Amanah. Kenyataan informan H ini disokong oleh dokumen Maklumat Pengesahan Akaun Bank yang diserahkan kepada penulis sebagaimana yang tertera dalam Jadual 4.5:

---

<sup>12</sup> Dokumen-dokumen telah diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

<sup>13</sup> Penulis melakukan pemerhatian pada 16 Jun dan 14 Julai 2017 di Pusat Islam dan Surau Pentadbiran dan mendapatinya berada dalam keadaan baik.

#### **Jadual 4.5 Maklumat Pengesahan Akaun Bank**

Bil	Nama Bank
1.	<i>Malayan Islamic Berhad</i>
2.	<i>Affin Islamic Bank</i>

Sumber: Dokumen Maklumat Pengesahan Bank, Jun 2017

Oleh yang demikian, jelaslah di sini bahawa penerapan serta pengukuhan nilai syariah di Darul Quran adalah berteraskan kepada tiga nilai utama iaitu Syura, Itqan dan Telus. Dalam pada itu, penulis mendapati juga pengamalan nilai syariah ini dilihat telah diterapkan dan diamalkan secara menyeluruh yang merangkumi aspek-aspek utama berkaitan pengurusan dan persekitaran Darul Quran, seterusnya memenuhi tuntutan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah, MS 1900.

#### **4.2.7 Pengauditan**

Di Darul Quran, pengauditan terhadap MS 1900 adalah terbahagi kepada dua iaitu audit dalaman dan audit luaran. Menurut informan D, audit dalaman merupakan pendekatan yang diambil bagi menilai prestasi pencapaian sistem pengurusan kualiti di institusi ini. Informan F dan D menyatakan bahawa audit dalaman dijalankan setahun sekali dan dilakukan selama 3 hari. Audit dalaman ini melibatkan semua cawangan di Darul Quran yang dilaksanakan oleh 20 orang auditor yang telah dilantik. Para auditor ini juga telah diberikan kursus dan latihan khas berkaitan cara audit sebagaimana dijelaskan oleh informan A, B, D, E, F dan G.

Jelas informan D lagi, perjalanan proses audit dalaman ialah, pertamanya semua auditor akan dibahagikan kepada 4 atau 5 kumpulan dan setiap kumpulan auditor disertakan seorang panel syariah. Sebelum berlakunya proses audit, Jawatankuasa Kualiti akan memaklumkan terlebih dahulu kepada semua staf dan pensyarah berkaitan tarikh berlakunya audit dalaman melalui surat atau memo. Persediaan juga diberikan kepada pihak yang akan

diaudit sekurang-sekurangnya seminggu sebelum menyambut kumpulan auditor ini. Hari Audit akan dimulakan dengan Mesyuarat Pembukaan bagi memberi penjelasan tentang perancangan audit serta hal-hal berkaitan proses pengauditan. Dalam tempoh 3 hari proses pengauditan berlangsung, auditor akan menghubungi pihak yang berkenaan bagi menetapkan waktu yang sesuai untuk dilakukan proses pengauditan. Auditor dalaman akan membuat semakan serta penilaian terhadap dokumen-dokumen dan persekitaran kerja. Penyemakan yang dilakukan oleh auditor ini adalah merangkumi beberapa aspek utama seperti pematuhan kepada keperluan MS 1900, pematuhan kepada keperluan syariah serta pengamalan terhadap nilai-nilai Islam. Berikut adalah contoh sebahagian Jadual Audit Dalaman seperti tertera dalam Jadual 4.6 di bawah:

**Jadual 4.6 Jadual Audit Dalaman MS ISO 9001: 2015 dan MS 1900:2014 Darul Quran Tahun 2017 Pada 22 Hingga 24 Mei 2017**

Pegawai Audit	Unit Diaudit	Tarikh Audit	Masa	Auditee Bertanggungjawab
<b>Kumpulan 1</b>	Unit Akademik Unit Kurikulum <b>*PERPUSTAKAAN ISO 9001</b> *Kawalan Dokumen *Perancangan Akademik Tahunan 4. Panel Syariah *Penilaian Pengajaran dan Pembelajaran *Rekabentuk Kurikulum (Klausa 8.3) *Pengurusan Risiko <b>MS 1900</b> *Dokumen Isu Kritikal Syariah *QA Awareness Klausa 5.2.1 *3 Nilai Murni (Kefahaman, Pencapaian Pengukuran) *Pelaksanaan isu-isu Syariah setiap proses	22 & 24 Mei 2107	8.30 Pagi – 4.30 Petang	Lapan orang Auditee.

Sumber: Dokumen Jadual Audit Dalaman, Jun 2017.

Tambahan informan D lagi, setiap kumpulan auditor akan menyediakan laporan setelah selesainya proses pengauditan. Dapatan audit ini pula akan dibentangkan dalam Mesyuarat Penutup yang melibatkan Pengarah, auditor dan pihak yang diaudit. Sekiranya

wujud sebarang ketidakpatuhan (*non-compliance realibility* - NCR) maka unit terbabit akan diberikan tempoh selama 2 minggu untuk menutup (menyelesaikan) NCR dan audit susulan akan dijalankan ke atas unit tersebut. Dalam masa yang sama, pihak yang diaudit juga perlu cakna terhadap sebarang peluang penambahbaikan (*opportunities for improvement* - OFI) kerana sekiranya tidak dilaksanakan, lama kelamaan akan bertukar kepada NCR. Informan D menyatakan, setelah selesainya semua proses ini, maka setiap laporan akan difailkan oleh Jawatankuasa Kualiti dan fail ini jugalah yang akan dirujuk oleh auditor SIRIM semasa audit luaran nanti. Terdapat beberapa borang audit dalaman yang telah digunakan dalam kerja-kerja audit iaitu Borang NCR (PK(W).DQ.JAKIM.03(L03)), Borang OFI (PK(W).DQ.JAKIM.03(L04)) dan Borang Laporan Audit Dalaman (PK(W).DQ.JAKIM.03(L05)).<sup>14</sup>

Pengauditan yang kedua ialah audit luaran iaitu audit yang dijalankan oleh SIRIM Berhad.<sup>15</sup> Informan F menjelaskan bahawa dalam audit SIRIM diadakan mesyuarat pembukaan dan penutup yang melibatkan Pengarah, Jawatankusa Kualiti dan ketua setiap unit. Pada hari pertama, pihak SIRIM telah membuat semakan ke atas semua dokumen seperti dokumen Isu kritikal Syariah (*Syariah Critical Control Point-SCCP*). Selain itu, pihak SIRIM juga telah menilai dari segi Realisasi Produk melalui program Diploma dan Pensijilan Tahfiz, Rancangan Pengajaran (*Lesson Plan*) dan Penilaian ke atas Pensyarah (*Evaluation of Lecturers*). Hari kedua pula pihak SIRIM telah menemubual Ketua Panel Syariah. Kemudian mereka juga menilai dari segi Pemilihan dan Enrolmen Pelajar, Sumber Manusia dan Prestasi Vendor. Dalam masa yang sama, mereka juga menemubual secara rawak staf dan pensyarah

---

<sup>14</sup> Dokumen diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

<sup>15</sup> SIRIM QAS International adalah badan yang menyediakan perkhidmatan pensijilan, pemeriksaan dan pengujian yang diiktiraf oleh pelbagai badan seperti Jabatan Standard Malaysia, Lembaga Akreditasi Negara dan *United Kingdom Accreditation Service (UKAS)*.

berkaitan MS 1900 yang dilaksanakan di Darul Quran. Dan pada hari ketiga, pihak SIRIM telah menjalankan temubual bersama Pengarah serta melakukan pemeriksaan terhadap perpustakaan, peralatan ICT dan asrama.

#### **4.2.8 Penambahbaikan Berterusan**

Namun bukan setakat pengauditan sahaja yang dijalankan, Darul Quran juga turut melaksanakan penambahbaikan berterusan ke atas pelaksanaan MS 1900 bagi menjamin kejayaan pelaksanaannya di institusi ini. Antaranya ialah berkaitan dengan Hal Ehwal Akademik sebagaimana yang dijelaskan oleh informan F iaitu pemantauan telah dijalankan oleh ketua jabatan sebanyak 3 kali dalam satu semester untuk setiap unit merangkumi fail Pengajaran dan Pembelajaran (P & P) serta aktiviti pelaksanaannya. Hal ini disokong oleh Informan C dengan memperincikan lagi bahawa ketua jabatan akan memastikan fail P & P setiap pensyarah berada dalam keadaan baik seperti mengandungi surat pelantikan, jadual akademik, jadual harian, jadual semakan ketua jabatan, borang markah dan surat sakit pelajar sekiranya ada. Beliau menambah lagi pemantauan terhadap keperluan akademik juga akan dilakukan seperti penyedian bahan-bahan rujukan serta peralatan sukan bagi aktiviti kokurikulum. Begitu juga pemantauan terhadap kelas tasmi' (al-Quran) seperti yang dinyatakan oleh informan B bahawa kelas tasmi' dipantau pada setiap hari dan mana-mana guru tasmi' yang ingin bercuti hendaklah memaklumkan guru pengganti (*runner*), sekiranya tiada guru pengganti maka cuti tidak akan diluluskan. Tambahnya lagi, Buku Rekod pensyarah tasmi' dan laporan kehadiran pelajar juga akan disemak pada setiap bulan. Kesemua tindakan yang telah diambil ini adalah merupakan inisiatif pihak Darul Quran dalam menambahbaik pengurusan Hal Ehwal Akademik (HEA) dalam kalangan pensyarah.

Selain akademik, aspek pemantauan syariah juga diperkasakan. Menurut Informan B, pemantauan terhadap isu-isu kritikal di Darul Quran dilakukan sepanjang tahun. Setiap

penilaian yang dibuat dibuktikan melalui laporan dan semua laporan ini akan dirujuk pada penghujung tahun bagi mengenalpasti peratusan pematuhan syariah di Darul Quran. Perincian kepada aktiviti pemantauan syariah ini telah diteliti oleh penulis dengan merujuk kepada Jadual 4.7 di bawah:

**Jadual 4.7 Pelan Tindakan Penilaian dan Pemantauan Pematuhan Syariah MS 1900:2014 di Darul Quran 2017-2018**

Bil	Perkara/Aktiviti	Tahun 2017	Tahun 2018
		Bulan	
1.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Kantin Asrama Dan Kafeteria Staf	Januari, November	Januari, April, Julai, November
2.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Pematuhan Waktu Kerja	Oktober	Mei
3.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Pelaksanaan Kelas Tasmi' & Madah Ijazah, Diploma Dan Pensijilan	Oktober	Februari, Mei
4.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Kemudahan Asrama Pelajar	November	Julai
5.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Ihtifal Ilmi & Majlis Konvokesyen	Ogos	Ogos
6.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Penyediaan Dan Pembekalan Makanan Halal	Ogos	Januari, Mei, Ogos
7.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Pengurusan Aset/Inventori	Disember	
8.	Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Transkem & Haluan Siswa	September	Mei, September
9.	Kajian Penilaian Pematuhan Syariah/Penambahbaikan: Nilai Itqan Dan Telus Kakitangan DQ		Mac, April

Sumber: Carta Perbatuan Aktiviti dan Pelan Tindakan Penilaian dan Pemantauan Pematuhan Syariah MS 1900:2014 di Darul Quran 2017 – 2018, Julai 2017.

Berdasarkan Jadual 4.7 di atas, jelas menunjukkan langkah-langkah yang diambil oleh pihak pengurusan Darul Quran bagi mengatasi sebarang ketidakpatuhan serta memastikan aktiviti-aktiviti penambahbaikan terhadap isu-isu kritikal syariah tersebut dilakukan secara berterusan.

Seterusnya, penilaian terhadap pembekal turut dilaksanakan secara bulanan. Hal ini sebagaimana telah dijelaskan oleh informan H bahawa Darul Quran telah membuat penetapan kepada setiap pembekal yang telah menyediakan perkhidmatan haruslah mencapai markah 80 peratus. Pembekal yang tidak mencapai tahap minimum sasaran ini, maka surat makluman akan dikeluarkan oleh pihak Darul Quran. Sekiranya perkara yang sama berulang sehingga tiga kali, maka dalam tempoh 2 tahun pihak Darul Quran tidak akan berurusan lagi dengan pembekal tersebut. Proses penilaian terhadap pembekal ini akan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal (PK(S).DQ.2/1/0).<sup>16</sup>

Dalam pada itu, penilaian terhadap sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini juga dilaksanakan menerusi Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Dalam hal ini, informan A, D dan F menyatakan bahawa pihak Darul Quran mengadakan MKSP pada setiap tahun. Informan F menyatakan tujuan diadakan MKSP ini antaranya adalah bagi membincangkan kekuatan dan kelemahan pengurusan Darul Quran, kawalan risiko dalaman dan kawalan risiko luaran, NCR dan OFI serta tindakan susulan daripada unit-unit tertentu. Langkah ini diambil adalah bagi memastikan sentiasa berlaku penambahbaikan terhadap pelaksanaan MS 1900 di institusi ini. Tambahnya lagi, MKSP ini akan melibatkan Ketua Unit, Ketua Jabatan, Ketua Cawangan, Pegawai Tadbir Diplomatik dan Jawatankuasa Kualiti.

Informan D pula memperincikan lagi dengan menyatakan bahawa pada MKSP ini setiap unit akan membentangkan laporan unit masing-masing seperti kajian maklumbalas pelanggan dan laporan aduan, laporan objektif kualiti setiap cawangan, laporan tentang kursus, laporan prestasi pembekal, laporan audit dalam, laporan syariah, laporan Pusat Islam

---

<sup>16</sup> Dokumen diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2016.

dan juga laporan asrama. Melalui MKSP ini, setiap cawangan akan dapat mengenalpasti objektif-objektif kualiti yang telah dan belum dicapai. Kajian dan penilaian semula (*postmortem*) akan dijalankan terhadap objektif yang belum dicapai bagi mengenalpasti punca dan jalan penyelesaiannya, manakala bagi objektif yang telah tercapai perlu sentiasa ditambahbaik dari semasa ke semasa. Tambah informan A pula, MKSP ini sepatutnya hanya diadakan sekali setahun sahaja tetapi disebabkan oleh terlalu banyak agenda, maka ianya terpaksa diadakan sehingga tiga kali seperti apa yang berlaku pada tahun lepas (2016). Jadual 4.8 berikut adalah contoh agenda MKSP bagi tahun 2017 yang telah diserahkan kepada penulis:

#### **Jadual 4.8 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**

##### **Darul Quran JAKIM Bil 1/2017**

<b>Agenda</b>
Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Darul Quran, JAKIM 2016
Maklumbalas Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Darul Quran, JAKIM 2016
Pembentangan Laporan:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Laporan Analisa Nilai-Nilai Syariah</li><li>• Laporan Pelaksanaan Audit Dalam</li><li>• Laporan Kawalan Dokumen</li><li>• Laporan Maklumbalas Pelanggan</li><li>• Laporan Penilaian Prestasi Pembekal</li><li>• Laporan Pencapaian Objektif Kualiti</li><li>• Laporan Penilaian Pengajaran dan Pembelajaran Pensyarah</li><li>• Laporan Perancangan Latihan dan Maklumbalas Keberkesanan Kursus</li><li>• Laporan Pengurusan Asrama/Kolej Kediaman</li><li>• Laporan Pengurusan Pusat Islam</li></ul>

Sumber: Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Darul Quran JAKIM 2017, Jun 2017.

Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa pemantauan serta penilaian melalui MKSP adalah merupakan antara langkah utama yang telah diambil oleh pihak Darul Quran bagi tujuan menambahbaik prestasi MS 1900 di institusi ini seterusnya memastikan segala matlamat yang terkandung dalam MS 1900 ini dapat dilaksanakan dengan berkesan.

#### **4.2.9 Kawalan Risiko**

Selain menjalankan pengauditan, pemantauan dan penambahbaikan berterusan, pihak Darul Quran juga telah mengambil langkah proaktif dengan mewujudkan pengawalan risiko bagi meningkatkan lagi keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di institusi tersebut. Informan D dan F menyatakan bahawa kawalan risiko di Darul Quran ini adalah terbahagi kepada dua iaitu kawalan risiko dalaman dan kawalan risiko luaran. Informan F menjelaskan lagi bahawa setiap unit yang bernaung di bawah Darul Quran perlulah meramal sebarang risiko yang mungkin berlaku terhadap unit mereka, seterusnya menentukan langkah yang diambil bagi mengawal serta mengurangkan risiko tersebut. Berikut Jadual 4.9 adalah sebahagian kawalan risiko yang telah dilakukan di Darul Quran:

**Jadual 4.9 Senarai Kawalan Risiko Darul Quran**

<b>Bil.</b>	<b>Jenis Risiko</b>	<b>Aspek Risiko</b>	<b>Risiko</b>	<b>Cara Mengatasi Risiko</b>
1.	Dalam	Bahagian Akademik	Jam pertemuan bersama pelajar tidak mencukupi	Penjadualan semula
2.	Dalam	Bahagian Kewangan	Bayaran biasiswa kepada penerima tajaan biasiswa lain	Pelajar hendaklah menyerahkan Surat Akuan bahawa tidak menerima sebarang tajaan
3.	Luar	Ekonomi	Pengambilan pensyarah jemputan dibekukan	Penstrukturkan semula pensyarah sedia ada
4.	Luar	Sosial	Masalah Bahasa Pengantar	Kelas intensif Bahasa Inggeris dan Bahasa Arab

Sumber: Dokumen Daftar Kawalan Risiko (Darul Quran JAKIM) Tahun 2017, Jun 2017.

Dalam pada itu, informan F memperincikan lagi kaedah tertentu yang digunakan oleh Darul Quran dalam memastikan pengawalan risiko ini berjalan seperti dirancang. Jelas beliau, tahap pengawalan risiko ini akan dikenalpasti melalui tiga indikator warna iaitu merah (berisiko tinggi), kuning (berisiko sederhana) dan hijau (berisiko rendah). Berdasarkan

penjelasan beliau berkaitan proses kawalan risiko terhadap Unit Penyelenggaraan, dapat diringkaskan seperti Jadual 4.10 berikut:

**Jadual 4.10 Contoh Kawalan Risiko Unit Penyelenggaraan**

Ramalan Risiko	Punca Risiko	Kesan Risiko	Tahap Risiko Sebelum Kawalan	Kawalan Risiko	Tahap Risiko Selepas Kawalan
Kebakaran asrama	Berlaku litar pintas disebabkan pendawaian yang lama	Meragut nyawa penghuni asrama	Merah (Tinggi)	Penyelenggaraan dan pendawaian elektrik dilakukan.	Hijau (Rendah)

Sumber: Informan F, dalam temubual dengan penulis pada 16 Jun 2016.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran bukan sahaja merangkumi pengauditan, pemantauan dan penilaian berterusan bahkan Darul Quran turut mengambil inisiatif dalam mengawal risiko dan sebarang kemungkinan yang akan dihadapi.

### **4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran**

Pada bahagian kedua ini, hasil kajian menunjukkan terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi Darul Quran dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 iaitu galakan yang optimis daripada pihak pengurusan tertinggi, faktor insaniah, komitmen yang tinggi, kerjasama, komunikasi dan pendidikan.

#### **4.3.1 Galakan Yang Optimis Daripada Pihak Pengurusan Tertinggi**

Darul Quran merupakan sebuah institusi pengajian tinggi di bawah naungan JAKIM. Oleh itu, segala perkara berkaitan hal ehwal pengurusan di Darul Quran adalah mempunyai kesinambungan dengan pihak JAKIM. Antara hasrat daripada pihak JAKIM kepada Darul Quran adalah supaya Darul Quran menjadi sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang

mempunyai tadbir urus yang berkesan.<sup>17</sup> Hal ini secara langsung merupakan faktor penyumbang kepada pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Informan D menyatakan bahawa Darul Quran akan sentiasa memberi fokus kepada pelaksanaan MS 1900 ini adalah kerana ia merupakan salah satu (*Key Performance Index - KPI*) kepada pihak JAKIM. Selain itu informan D menjelaskan lagi bahawa pihak JAKIM sentiasa memberi sokongan kepada pihak Darul Quran yang mana setiap mesyuarat lembaga bersama JAKIM diadakan, isu berkaitan MS 1900 akan diketengahkan. Menurut informan A dan D juga pihak JAKIM sentiasa berbangga dengan pensijilan MS 1900 di Darul Quran ini kerana dalam kesemua entiti yang berada di bawah JAKIM, hanya Darul Quran sahaja yang memiliki pensijilan tersebut. Oleh sebab itu, informan A dan E menjelaskan lagi bahawa disebabkan faktor penggalak inilah yang telah menjadikan pihak pengurusan Darul Quran sentiasa berusaha dalam memastikan Darul Quran dapat melaksanakan MS 1900 secara efektif.

Selain daripada pihak JAKIM, Pengarah juga turut menggalakkan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini. Informan E menyatakan bahawa hasrat MS 1900 ini adalah sebenarnya bermula daripada pengarah-pengarah sebelum ini dan diteruskan oleh Pengarah sekarang. Dalam konteks ini, informan D, E dan G menerangkan bahawa Pengarah amat komited dalam melaksanakan MS 1900 ini dengan sentiasa mengambil tahu berkaitan perjalanan gerak kerja MS 1900 di Darul Quran. Pengarah juga akan sentiasa menyentuh isu-isu berkaitan MS 1900 ini di dalam mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan pensyarah dan pihak pentadbir, jelas informan D dan G. Hal ini disebabkan sekiranya wujud sebarang NCR di Darul Quran, maka ia akan ditujukan semula kepada Pengarah sendiri sebagaimana

---

<sup>17</sup> Dokumen Pelan Strategik Darul Quran (Konteks Organisasi Darul Quran) yang telah diperolehi oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

dijelaskan oleh informan F. Ini bermakna urusan-urusan berkaitan penyelesaian NCR adalah terletak di bawah Pengarah.

Dengan ini, jelas menunjukkan bahawa galakan pihak pengurusan tertinggi yang optimis daripada JAKIM dan Pengarah Darul Quran telah menjadi perangsang kepada para pensyarah dan pentadbir Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 di institusi tersebut.

#### **4.3.2 Faktor Insaniah**

Selain itu, faktor insaniah juga turut mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini. Faktor insaniah ini adalah seperti mana dijelaskan oleh informan C bahawa kesedaran yang tinggi wujud dalam kalangan warga Darul Quran, antaranya ialah kesedaran berkaitan sikap amanah dalam melakukan kerja. Ini bermaksud setiap tugas yang dilakukan adalah diterapkan supaya berlandaskan kepada hukum syarak, polisi dan undang-undang. Perkara ini adalah bagi mengelakkan berlakunya sebarang pecah amanah dalam tugas seperti penyelewengan, rasuah dan salah guna kuasa yang mendatangkan kesan negatif kepada pengurusan di Darul Quran. Begitu juga, informan G turut menyatakan bahawa sikap lain seperti bertanggungjawab juga wujud dalam diri pekerja di institusi ini. Sikap tanggungjawab ini dapat dilihat melalui hasil kerja yang bersungguh-sungguh dalam kalangan warga Darul Quran seperti menyiapkan laporan unit masing-masing bagi MKSP, menghadirkan diri ke kuliah mengikut jadual yang telah ditetapkan serta melibatkan diri dalam menjalankan sesuatu program. Sikap-sikap seperti ini secara langsung telah mendorong para pekerja untuk menghayati serta mengamalkan nilai-nilai syariah dalam setiap tugas yang mereka lakukan. Oleh itu, ini telah membuatkan segala tugas dan gerak kerja ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan Darul Quran dapat berjalan dengan lancar dan dilaksanakan secara sukarela.

Sehubungan itu, informan F pula menyatakan bahawa ganjaran di akhirat juga seringkali ditekankan oleh pihak pengurusan dalam kalangan staf dan pensyarah yang menyebabkan meningkatnya motivasi warga Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900. Hal ini adalah kerana wujudnya kepercayaan dalam kalangan mereka bahawa erti kejayaan bukan sahaja mencapai kesejahteraan di dunia, bahkan memperolehi kesejahteraan di akhirat juga.

#### **4.3.3 Komitmen Yang Tinggi**

Di samping itu, komitmen yang tinggi daripada warga Darul Quran juga merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Perkara ini disepakati oleh semua informan yang telah ditemubual iaitu informan A, B, C, D, E, F, G dan H. Informan D, F dan G pula menjelaskan bahawa komitmen yang tinggi ini adalah melibatkan pensyarah, pegawai, Jawantakuasa Kualiti, Komuniti Syariah dan juga auditor dalaman. Hal ini sependapat dengan informan A yang mengakui bahawa Darul Quran mempunyai pasukan kualiti yang komited dalam menjalankan tugasannya terutamanya pensyarah yang datangnya daripada Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) kerana telah mendapat latihan dan pendedahan awal mengenai program sebelum mereka memulakan perkhidmatan di Darul Quran.

Dalam masa yang sama, auditor dalaman yang komited juga mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 ini sepetimana dijelaskan oleh informan D dan F. Jelas informan D lagi, komitmen ini adalah satu perkara yang subjektif, maka hal ini dapat dibuktikan melalui hasil kerja yang dilakukan oleh auditor dalaman seperti melakukan proses pengauditan dengan baik, menyiapkan laporan audit serta menghadiri kursus-kursus yang telah diadakan untuk mereka. Begitu juga dengan Komuniti Syariah yang memiliki sikap dedikasi dalam setiap pekerjaannya, jelas informan B. Beliau menambah bahawa sikap ini ditonjolkan

melalui gerak kerja panel-panel syariah di sini seperti tidak malu bertanya serta mampu menyiapkan kerja pada waktu yang telah ditetapkan.

#### **4.3.4 Kerjasama**

Sehubungan dengan itu, informan D juga menjelaskan bahawa hasrat MS 1900 ini tidak akan berjaya dilaksanakan sekiranya tiadanya kerjasama di antara pasukan kualiti dengan seluruh warga Darul Quran. Sebagai contoh, pensyarah yang tidak mahu menyediakan fail Pengajaran dan Pembelajaran serta pegawai yang enggan menyelesaikan NCR di unit mereka akan memberi kesan kepada kelancaran proses pelaksanaan MS 1900 ini. Hal ini disokong oleh informan G dengan menyatakan bahawa kerjasama pegawai dan pensyarah amat mempengaruhi kerana mereka inilah yang merupakan penggerak utama dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran.

Selain itu, amalan kerjasama ini dirancakkan lagi apabila pihak luar juga turut membantu dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran sepetimana dijelaskan oleh informan D dan F. Penglibatan pihak luar ini antaranya adalah seperti pihak SIRIM yang telah menyediakan bengkel kefahaman dan latihan kemahiran awal terhadap pelaksanaan MS 1900 bagi konteks Darul Quran. Begitu juga kerjasama pihak luar seperti konsultan turut membantu pihak Darul Quran dalam mendapatkan input-input berguna berkaitan aspek syariah dalam pengurusan kualiti di dalam organisasi.

Oleh itu, dapat dilihat bahawa antara faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di institusi ini adalah disebabkan oleh wujudnya kerjasama daripada seluruh warga Darul Quran serta pihak luar telah menjadikan segala gerak kerja berkaitan MS 1900 ini dapat berjalan seperti dirancang.

#### **4.3.5 Komunikasi**

Selain itu, komunikasi juga memainkan peranan penting dalam memastikan kejayaan pelaksanaan MS 1900. Informan E menyatakan bahawa Pengarah adalah seorang yang rendah diri serta mudah didekati oleh semua orang. Tambahnya lagi, sikap Pengarah ini telah menyebabkan terhasilnya komunikasi dan hubungan yang baik di antara beliau dengan warga Darul Quran keseluruhannya. Hal ini secara langsung telah menunjukkan wujudnya hubungan yang murni sama ada secara *top-down* maupun *bottom-up*. Sehubungan dengan itu, informan B juga menyatakan bahawa melalui hubungan yang baik ini telah mendorong kepada terbinanya semangat kerjasama antara pegawai, pensyarah dan staf dalam melaksanakan MS 1900 di institusi tersebut.

Dalam masa yang sama, sistem komunikasi yang baik juga dapat menjadikan segala maklumat tentang tugas dan gerak kerja berkaitan MS 1900 ini dapat disampaikan dengan efektif dan jelas kepada para pekerja. Informan B, C, F dan D menyatakan bahawa penyampaian maklumat yang berkesan ini adalah seperti melalui aplikasi *whatsapp* telah menyebabkan wujudnya penglibatan yang konsisten daripada pensyarah dan pegawai terhadap pelaksanaan MS 1900 ini. Hal ini disokong menerusi pemerhatian penulis apabila informan D telah menunjukkan group *whatsapp* tersebut ada melibatkan Pengarah, Jawatankuasa Kualiti, Komuniti Syariah dan Auditor Dalaman di Darul Quran.

#### **4.3.6 Pendidikan**

Latar belakang pendidikan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kejayaan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Informan A, B dan E menyatakan bahawa majoriti pegawai dan pensyarah di Darul Quran adalah berlatar belakangkan pengajian Islam seperti syariah, usuluddin dan sebagainya. Informan B pula menyimpulkan bahawa hampir 90 peratus daripada warga Darul Quran ini adalah berpendidikan agama. Maka disebabkan

oleh itu, pemahaman berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dapat diterapkan dengan mudah kerana hampir kesemua pegawai dan pensyarah sudah sedia maklum mengenai nilai-nilai syariah ini, jelas informan A. Pengetahuan sedia ada berkaitan nilai-nilai agama ini telah membawa pegawai dan pensyarah kepada pematuhan klaus dan tuntutan dalam pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Perkara ini digabungkan pula dengan latihan-latihan yang disediakan oleh pihak pengurusan telah menjadikan warga kerja Darul Quran dapat memahami aspek-aspek teknikal dalam MS\_1900 yang secara langsung telah meningkatkan kefahaman mereka serta membantu kepada pelaksanaan MS 1900 yang efektif.

#### **4.4 Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**

Dalam bahagian ketiga ini, terdapat lima faedah yang telah diperolehi di Darul Quran melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 iaitu mewujudkan budaya kerja cemerlang, pengamalan nilai-nilai Islam, pengurusan yang sistematik, meningkatkan imej Darul Quran dan meningkatkan kualiti pelajar.

##### **4.5.1 Mewujudkan Budaya Kerja Cemerlang**

Budaya kerja cemerlang adalah antara faedah yang telah diperolehi Darul Quran melalui pelaksanaan MS 1900 ini. Informan B dan E menyatakan bahawa selepas dilaksanakan MS 1900 ini, dapat dilihat wujudnya penambahanbaikan dari segi gerak kerja dalam kalangan staf, pensyarah dan pegawai di institusi ini. Informan E menyatakan lagi budaya kerjasama mula meningkat dalam kalangan mereka. Perkara ini secara tidak langsung telah menjadikan budaya kerja di Darul Quran bertambah baik terutamanya dari aspek dedikasi pensyarah. Sikap dedikasi ini sebagaimana dijelaskan oleh informan A bahawa wujudnya semangat yang tinggi dalam kalangan pensyarah dalam melaksanakan setiap tugas mereka seperti mengadakan kelas tambahan secara percuma kepada pelajar yang

memerlukan, menghadiri mesyuarat berkaitan Hal Ehwal Akademik dan sentiasa mengambil tahu berkaitan keperluan pelajar serta keperluan pihak pengurusan.

Dalam pada itu, budaya organisasi cemerlang ini juga wujud apabila setiap pengurusan di Darul Quran menjadi lebih pantas dan efektif. Hal ini sepertimana yang diceritakan oleh informan H bahawa suasana di institusi ini lebih senang dikawal dan dijaga sebagai contoh dalam aspek penyelenggaraan bangunan iaitu masalah bekalan elektrik, penyediaan alat ganti keselamatan dan penyediaan peralatan pejabat dapat diselesaikan dengan cepat. Menurutnya lagi, budaya pengurusan yang efektif ini telah menjadikan staf dan pegawai berasa selesa dan gembira dalam melakukan kerja mereka.

#### **4.5.2 Pengamalan Nilai-Nilai Islam**

Selain itu, pengamalan nilai-nilai Islam juga merupakan antara faedah yang diperolehi Darul Quran setelah berjaya melaksanakan MS 1900 ini. Dalam hal ini, Informan A, E dan G menyatakan bahawa penghayatan terhadap nilai-nilai Islam seperti syura, itqan dan telus didapati telah meningkat dalam kalangan pekerja sehingga menjadi amalan mereka dalam menjalankan tugasannya sehari-hari. Jelas informan B pula, pengamalan terhadap nilai-nilai Islam ini secara langsung telah memberi kesan positif kepada seluruh warga Darul Quran terutamanya kepada staf-staf yang tidak berlatar belakangkan pengajian Islam. Bagi staf-staf seperti ini, pelaksanaan MS 1900 secara tidak langsung telah meningkatkan kesedaran mereka terhadap komitmen dalam usaha memahami dan menghayati Islam. Sehubungan dengan itu, informan E menyatakan bahawa melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah ini juga telah menimbulkan kesedaran dalam kalangan pegawai dan pensyarah bahawa setiap tugasannya adalah merupakan amanah kepada pelajar dan masyarakat yang mana seharusnya dilakukan dengan ikhlas dan bersungguh-sungguh.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa pengamalan nilai Islam ini adalah disebabkan oleh penekanan aspek spiritual yang wujud dalam MS 1900. Dalam konteks ini, informan G menjelaskan bahawa meningkatnya pengamalan terhadap nilai Islam dalam kalangan pekerja adalah merupakan suatu kelebihan yang terhasil daripada pelaksanaan MS 1900 yang mana bukan sahaja memberi penekanan terhadap hubungan sesama manusia bahkan turut memberi keutamaan ke atas hubungan antara manusia dengan Allah S.W.T. Ini kerana tuntutan yang terkandung dalam MS 1900 yang meliputi aspek zahir dan batin terhadap peranan seorang individu muslim dalam pengurusan seperti pengamalan nilai murni, pemakaian menutup aurat dan pelaksanaan tuntutan ibadah fardhu adalah bertepatan dengan kehendak syarak. Oleh itu, hal ini secara langsung telah mendorong impak positif kepada kakitangan di institusi ini apabila pelaksanaan MS 1900 ini turut menyumbang kepada pembentukan peribadi yang baik dalam kalangan warga Darul Quran.

#### **4.5.3 Pengurusan Yang Sistematik**

Melalui pelaksanaan MS 1900 ini, pengurusan di Darul Quran menjadi lebih sistematik. Hal ini telah disepakati oleh hampir kesemua informan yang telah ditemubual iaitu informan A, D, E, F, G dan H. Perubahan yang baik terhadap pengurusan ini adalah terutamanya melibatkan pengurusan dokumentasi di Darul Quran sebagaimana dinyatakan oleh informan A, D, F dan H. Informan D menjelaskan lagi penambahbaikan dari segi dokumentasi seperti fail-fail berkaitan Pengajaran dan Pembelajaran yang semakin lengkap seperti wujudnya rancangan pengajaran, markah pelajar dan tugas pelajar. Tambah beliau lagi, perkara ini akan memudahkan unit-unit lain seperti Unit Peperiksaan dalam mengesahkan markah pelajar melalui bukti rujukan ke atas tugas-tugas yang telah disiapkan oleh pelajar. Beliau juga menyatakan bahawa dengan wujudnya sistem pendokumentasian pelajar ini dapat mengelakkan daripada berlakunya sebarang salah guna

kuasa seperti penetapan markah kepada pelajar secara sesukahati. Ini telah meningkatkan kebolehpercayaan terhadap proses pemarkahan di Darul Quran.

Selain itu, gerak kerja yang jelas juga menyumbang kepada pengurusan yang sistematik ini. Informan D, H dan F bersetuju bahawa melalui pelaksanaan MS 1900 telah menjadikan setiap proses kerja di Darul Quran menjadi lebih jelas dan teratur. Informan F menjelaskan gerak kerja yang lebih jelas ini adalah kerana wujudnya (*Standard Operating Procedure – SOP*) yang lengkap yang mana telah menyebabkan setiap tugas itu mempunyai prosedur dan dapat dilakukan dengan lebih mudah serta mengikut perancangan yang telah ditetapkan. Hal ini secara langsung dapat mengelakkan atau meminimumkan daripada berlakunya sebarang kesilapan dalam melakukan tugas yang telah diberikan, jelas informan F dan H. Tambah informan H pula, melalui SOP ini juga, setiap pegawai dapat memahami dengan baik berkaitan senarai tugas dan carta aliran berkaitan kerja mereka. Menurut informan F dan H lagi, melalui SOP yang lengkap ini, telah memudahkan pihak pengurusan Darul Quran apabila berlakunya sebarang pertukaran staf atau kemasukan staf baru.

#### **4.5.4 Meningkatkan Imej Darul Quran**

Menurut semua informan kajian ini, pelaksanaan MS 1900 ini juga telah meningkatkan imej Darul Quran. Informan D telah menjelaskan secara lanjut bahawa sesetengah orang mempunyai perspektif buruk terhadap aspek pengurusan di institusi atau jabatan yang berorientasikan Islam, namun apabila Darul Quran berjaya melaksanakan MS 1900, maka ini telah mengubah perspektif masyarakat luar terhadap perkara tersebut. Informan A dan C juga menyatakan bahawa kejayaan Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 ini telah membuktikan bahawa Darul Quran mempunyai sistem pengurusan yang sistematik sehingga layak untuk digelar sebagai hab pendidikan tahfiz di Malaysia.

Sehubungan dengan itu, hal ini secara langsung telah meningkatkan lagi kepercayaan orang luar terhadap kualiti pengurusan dan pengajian di Darul Quran, jelas informan F.

Dalam konteks ini, hasil kajian mendapati bahawa Darul Quran telah dianugerahkan pensijilan MS 1900 bermula pada tahun 2015 dan sehingga kini telah hampir 2 tahun Darul Quran berjaya mengekalkan pensijilan tersebut. Kejayaan ini secara langsung telah mengangkat imej dan reputasi Darul Quran sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang memartabatkan pendidikan tafsir di Malaysia.

#### **4.5.5 Meningkatkan Kualiti Pelajar**

Faedah terakhir yang diperolehi Darul Quran setelah melaksanakan MS 1900 ini adalah berlakunya peningkatan kualiti dalam kalangan pelajar. Oleh kerana Darul Quran merupakan sebuah institusi pengajian tinggi, maka pelajar-pelajar yang menuntut di institusi tersebut adalah merupakan perkara yang sentiasa diutamakan dalam setiap gerak kerja yang dilakukan. Informan A, B, C, D, F dan H bersetuju bahawa melalui pelaksanaan MS 1900 ini telah memberi impak positif kepada pelajar, khususnya dalam hal berkaitan akademik. Informan F menjelaskan bahawa sistem pengurusan yang baik ini adalah seperti wujudnya maklumat lengkap berkaitan prestasi serta perkembangan pelajar yang mana telah membantu para pensyarah untuk memastikan setiap sesi P & P bersama pelajar dapat dilaksanakan dengan berkesan. Ini kerana pensyarah mempunyai maklumat lengkap tentang profil pelajar yang akan diajar di dalam kuliah. Bukan setakat itu sahaja, informan C juga menambah bahawa melalui pelaksanaan MS 1900 ini, prestasi hafazan dalam kalangan pelajar turut meningkat kerana wujudnya sebuah sistem kualiti yang mengawal selia segala urusan berkaitan sukatan hafazan pelajar serta jadual kehadiran pensyarah tasmi' (al-Quran) di Darul Quran. Ini berikutan daripada pemantauan yang dilakukan oleh staf yang dilantik terhadap kehadiran pensyarah tasmi' sebanyak dua kali setiap hari semasa kelas pembelajaran al-

Quran sedang berlangsung. Manakala berkaitan sukanan hafazan pelajar pula, penilaian juga sentiasa dilakukan oleh pihak pengurusan dan juga pensyarah-pensyarah al-Quran dalam memenuhi tuntutan objektif kualiti di Darul Quran iaitu bagi memastikan 90 peratus daripada keseluruhan pelajar dapat mencapai sukanan hafazan al-Quran setiap sepertimana yang telah termaktub dalam objektif kualiti (Cawangan Akademik) di Darul Quran.<sup>18</sup>

Selain pada itu, peningkatan kualiti dalam kalangan pelajar Darul Quran juga adalah disebabkan oleh wujudnya pemeliharaan terhadap hak-hak pelajar melalui pelaksanaan MS 1900 ini. Dalam konteks ini, informan A menyatakan bahawa tuntutan MS 1900 ini secara tidak langsung telah meningkatkan kualiti pelajar di institusi tersebut kerana wujudnya penekanan terhadap kebijakan pelajar antaranya seperti aspek persekitaran kelas, penyediaan bahan rujukan untuk belajar, pengurusan rekod pelajar, penginapan, keselamatan, pemakanan dan biasiswa pelajar. Hal ini menunjukkan bahawa kejayaan pelaksanaan MS 1900 ini telah menjadikan wujudnya pemeliharaan terhadap perkara-perkara akademik serta kebijakan pelajar yang seterusnya membawa kepada peningkatan kualiti pelajar di Darul Quran secara keseluruhannya.

#### **4.5 Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**

Berdasarkan hasil kajian ini, terdapat lima cabaran dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran iaitu merangkumi bebanan kerja, sikap dalaman pekerja, pengurusan staf, aspek kewangan serta memenuhi keperluan SIRIM.

##### **4.4.1 Bebanan Kerja**

Cabaran utama yang dihadapi oleh Darul Quran dalam menjayakan pelaksanaan MS 1900 ini adalah bebanan kerja. Majoriti informan yang ditemubual iaitu informan A, B, D,

---

<sup>18</sup> Dokumen Manual Kualiti Darul Quran JAKIM yang diperoleh oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.

E, dan F bersetuju bahawa berlakunya pertambahan bebanan kerja apabila ingin melaksanakan MS 1900 ini. Informan A dan E menjelaskan bahawa kebanyakkan kakitangan akademik di Darul Quran ini adalah diserap masuk melalui penetapan subjek-subjek tertentu. Oleh itu, selain menjadi pensyarah, mereka juga ditugaskan untuk memegang portfolio penting dalam pentadbiran. Sehubungan dengan itu, informan D menjelaskan bahawa perkara ini telah menyebabkan pegawai dan pensyarah yang telah dilantik itu terpaksa melakukan pelbagai tugas dalam satu masa. Beliau juga menambah, walaupun ditubuhkan pasukan kualiti yang terdiri daripada beberapa orang pegawai dan pensyarah, namun begitu, individu yang ditugaskan khas bagi menyelia segala hal berkaitan MS 1900 ini adalah seorang sahaja. Disebabkan penyelia kepada MS 1900 ini adalah juga merupakan pensyarah, maka ia telah memberi kesan kepada komitmen dalam melaksanakan hal-hal berkaitan P & P sehingga terpaksa dilakukan kelas gantian ke atas sesetengah kelas. Jelas informan B dan D lagi, perkara ini terutamanya apabila berlakunya pertembungan di antara waktu mesyuarat penting (yang dihadiri pengurusan tertinggi atau Pengarah) dengan kelas maka kelas tersebut terpaksa dikorbankan dan diganti pada waktu lain.

Dalam pada itu, informan A menjelaskan lagi bahawa kakitangan di Darul Quran ini juga mempunyai bidang tugas yang banyak. Selain melaksanakan MS 1900, Darul Quran juga turut mempunyai tanggungjawab khusus ke atas 14 buah MTQN (Maahad Tahfiz al-Quran Negeri) di seluruh negara seperti melakukan penaziran, menggubal soalan peperiksaan dan memeriksa kertas peperiksaan semua pelajar daripada MTQN ini. Hal ini telah menyebabkan berlakunya bebanan kerja terutamanya kepada pasukan kualiti di Darul Quran yang kebanyakannya terdiri daripada pensyarah yang mana sudah pasti memiliki masa yang terhad yang terpaksa diperuntukkan untuk hal-hal berkaitan pelaksanaan MS 1900 dan juga akademik.

#### **4.4.2 Sikap Dalaman Pekerja**

Seterusnya, sikap dalaman pekerja juga merupakan salah satu cabaran dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran ini. Informan F menjelaskan bahawa cabaran sikap pekerja ini seperti ketidakhadiran ke mesyuarat dan bengkel yang diadakan. Sikap lepas tangan sesetengah pegawai dan kakitangan ini menjadi cabaran kerana sedikit sebanyak telah mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Dalam pada itu, informan B dan F menambah lagi bahawa sikap kurang kerjasama ini timbul adalah kerana mereka menganggap bahawa kerja-kerja dalam melaksanakan MS 1900 ini adalah tugas bagi individu yang dilantik sahaja iaitu pasukan kualiti. Ada juga sebahagian kakitangan yang merasakan dirinya sudah terbeban oleh kerja dan tugas maka mereka tidak ingin melibatkan diri dalam usaha melaksanakan MS 1900 ini sebagaimana dinyatakan oleh informan B dan C.

Sementara itu, informan B menyatakan juga bahawa sikap ‘acuh tak acuh’ dalam sebahagian kalangan staf turut menjadi cabaran apabila tugas atau gerak kerja berkaitan MS 1900 ini tidak dilakukan dengan sempurna dan tidak menepati masa yang telah ditetapkan. Sikap ini wujud dalam segelintir kakitangan di Darul Quran terutamanya setelah berjaya mendapatkan pensijilan MS 1900 ini. Jelas informan A, sesetengah staf ini seolah-olah merasakan kerjanya telah selesai apabila melihat Darul Quran telah dianugerahkan MS 1900.

#### **4.4.3 Pengurusan Staf**

Sementara itu, Darul Quran juga berhadapan dengan cabaran berkaitan pengurusan staf dalam usaha melaksanakan MS 1900 ini. Disebabkan Darul Quran adalah sebuah agensi kerajaan, maka pertukaran staf dalam organisasi seringkali berlaku sepanjang tahun. Jelas informan E, pertukaran ini adalah sama ada pertukaran dalaman iaitu pertukaran staf dari unit

ke unit lain atau pertukaran luaran iaitu pertukaran staf keluar dan masuk ke Darul Quran. Sehubungan dengan itu, informan A menyatakan bahawa perkara ini telah menjadikan pelaksanaan MS 1900 ini sedikit rumit sekiranya pertukaran staf yang berlaku adalah melibatkan pensyarah dan pegawai yang bertugas dalam pengurusan kualiti seperti staf-staf di cawangan Kualiti Pendidikan Tahfiz (KPT). Beliau menambah, sebelum ini dalam tempoh 3 bulan sahaja pernah berlaku pertukaran ketua di cawangan KPT sebanyak dua kali. Hal ini telah melambatkan sedikit proses dalam melaksanakan MS 1900 kerana pertukaran ini melibatkan tonggak utama iaitu ketua dalam cawangan kualiti yang mana semestinya ketua baru memerlukan masa untuk penyesuaian diri dengan persekitaran kerja di Darul Quran. Begitu juga informan C menyatakan bahawa pertukaran staf ini turut melibatkan Komuniti Syariah MS 1900 yang mana telah berlakunya pertukaran Ketua Panel Syariah sebanyak dua kali dalam jangka masa yang singkat. Perkara ini menyebabkan pemahaman terhadap klausula-klausula dan keperluan MS 1900 juga terpaksa diterapkan semula kepada staf-staf baru yang mana memerlukan kepada tenaga, wang dan masa bagi menjalankan latihan serta bengkel kefahamaan MS 1900 kepada mereka sebagaimana dijelaskan oleh informan F.

Dalam masa yang sama, informan E turut menyatakan bahawa pengurusan staf-staf yang berstatus kontrak seperti pekebun, pengawal keselamatan dan tukang cuci juga merupakan cabaran yang perlu dihadapi dalam melaksanakan MS 1900 ini. Jelas beliau lagi, pertukaran yang acap kali berlaku dalam tempoh setahun telah menyebabkan timbulnya isu ketidaksampaian maklumat berkaitan keperluan syariah dan pelaksanaan MS 1900 kepada mereka. Hal ini kerana bengkel kesedaran yang berbentuk umum ini hanya dilakukan sekali dalam setahun.

Begitu juga, Darul Quran turut berhadapan dengan cabaran kekurangan kakitangan sepertimana diketengahkan oleh informan A, E dan G. Hal ini adalah kerana kakitangan yang

terlibat dengan pengurusan MS 1900 ini dan program-program lain adalah individu yang sama dan bilangannya adalah terhad. Menurut informan E, Darul Quran ini memiliki program tahunan yang banyak sehingga wujudnya pertindihan deskriptif kerja dalam kalangan kakitangan. Sehubungan dengan itu, Darul Quran telah mengambil inisiatif dengan menempatkan hampir 40 orang pensyarah jemputan bagi melancarkan segala gerak kerja operasi di seluruh bahagian. Bantuan pensyarah jemputan ini antaranya adalah seperti mengendalikan kelas al-Quran serta membantu dalam pengajaran kuliah pada beberapa subjek tertentu.

#### **4.4.4 Aspek Kewangan**

Selain itu, aspek kewangan juga merupakan cabaran dalam memastikan kejayaan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini. Sebagaimana dijelaskan oleh informan G bahawa berlakunya pengurangan bajet tahunan bagi institusi tersebut telah menuntut pihak pengurusan agar lebih bijak dalam mengatur perbelanjaan terutamanya melibatkan hal-hal berkaitan gerak kerja pelaksanaan MS 1900. Oleh kerana Darul Quran ini memiliki pelbagai program yang harus diselia seperti program pensijilan DQ-UIA, diploma, ijazah DQ-USIM, Sijil Kemahiran Malaysia (SKM), Sijil Tahfiz Malaysia (STM) dan program pelajar antarabangsa (Kemboja) maka peruntukkan khas bagi membiaya segala proses kerja berkaitan MS 1900 adalah terhad. Hal ini telah menyebabkan segala gerak kerja dalam melaksanakan MS 1900 ini tidak dapat dilakukan secara optimum mungkin seperti penganjuran bengkel pengurusan MS 1900 yang hanya dapat dilaksanakan dengan frekuensi (kekerapan) yang terhad. Oleh itu, penyusunan serta pengurusan belanjawan yang bijak adalah dititikberatkan bagi memastikan segala keperluan MS 1900 ini dapat dicapai serta pengurusan operasi yang lain turut berjalan dengan lancar.

#### **4.4.5 Memenuhi Keperluan SIRIM**

Cabar terakhir yang dihadapi oleh Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 adalah cabaran dalam memenuhi keperluan badan pensijilan MS 1900 iaitu SIRIM. Pensijilan MS 1900 adalah bersifat umum, maka pelaksanaannya dalam konteks Darul Quran iaitu sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam Tahfiz perlu sentiasa dikemaskini bagi memastikan segala klausa-klausa dan keperluan MS 1900 dapat dipenuhi. Informan A menjelaskan bahawa walaupun persediaan telah dilakukan oleh pihak Darul Quran sebelum berlakunya audit luaran, akan tetap ada perkara yang perlu diperbetulkan. Beliau menambah lagi, hal ini telah menyebabkan pihak pengurusan serta pasukan kualiti berhadapan dengan cabaran dalam memenuhi ekspektasi SIRIM kerana Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini sentiasa berubah dari semasa ke semasa (*keep changing*).

Dalam masa yang sama, informan D turut menjelaskan bahawa berlakunya teguran daripada auditor SIRIM yang mana pihak pengurusan Darul Quran tidak menyangka yang sesuatu perkara itu perlu dilaksanakan di institusi tersebut. Sebagai contoh teguran SIRIM berkaitan laporan matriks pembelajaran iaitu perlunya disediakan laporan prestasi pelajar berkaitan sebelum dan selepas peperiksaan di dalam fail P & P yang mana merupakan perkara baru bagi sebahagian pensyarah di sini. Maka, untuk memenuhi keperluan SIRIM ini, pasukan kualiti akan melakukan taklimat atau latihan bagi memberikan kefahaman serta kemahiran baru kepada pensyarah-pensyarah yang terlibat. Hal ini adalah bagi memastikan segala proses kerja dan tuntutan dalam melaksanakan MS 1900 dapat dipenuhi serta dapat dijalankan sebagaimana dirancang.

## BAB 5

### PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN

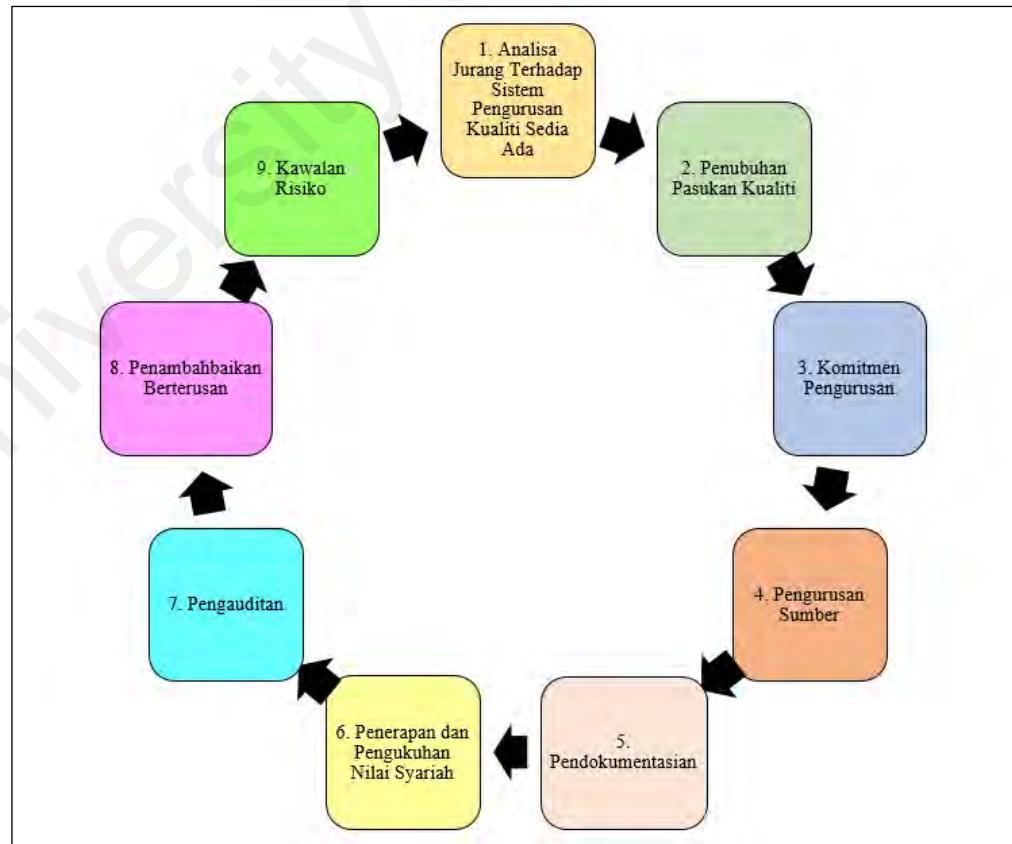
#### 5.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan dapatan-dapatan kajian dalam bab 4 yang merangkumi empat aspek iaitu langkah, faktor, faedah dan cabaran terhadap pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran.

#### 5.2 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran

Terdapat sembilan langkah yang telah diambil dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Darul Quran iaitu analisa jurang terhadap sistem pengurusan kualiti sedia ada, penubuhan pasukan kualiti, komitmen pengurusan, pengurusan sumber, pendokumentasian, penerapan dan pengukuhan nilai syariah, pengauditan, penambahbaikan berterusan serta kawalan risiko seperti Rajah 5.1 berikut:

**Rajah 5.1 Langkah-Langkah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**



Dalam melaksanakan MS 1900 ini, pihak Darul Quran terlebih dahulu telah melakukan analisa jurang antara sistem sedia ada iaitu ISO 9001 bagi mengenalpasti perbezaan yang wujud serta menentukan langkah yang perlu diambil bagi memastikan setiap tuntutan dan keperluan bagi Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 ini dapat dipenuhi. Penemuan ini selari dengan dapatan yang diperolehi oleh Siti Arni<sup>1</sup> dan Hasliza<sup>2</sup> yang menyatakan bahawa analisa jurang antara sistem pengurusan sedia ada dengan keperluan MS 1900 sebagai langkah pertama dalam melaksanakan MS 1900. Hasil kajian mendapati, jurang yang wujud tidaklah begitu besar kerana Darul Quran sendiri adalah sebuah institusi tahniz yang sememangnya mengamalkan pengurusan yang selari dengan kehendak syariah secara tidak langsung.

Oleh kerana intipati MS 1900 ini mengandungi prinsip-prinsip syariah, maka Komuniti Panel Syariah telah ditubuhkan serta digandingkan bersama Jawatankuasa Kualiti dengan tujuan mengukuhkan lagi penggerak utama dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti ini. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Hasan al-Banna bahawa keperluan pegawai syariah dalam MS 1900 amat mustahak dalam menyuntik elemen dan klausa syariah ke dalam sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan.<sup>3</sup> Kemudian, Darul Quran telah mengambil langkah dengan mengadakan mesyuarat bagi membangunkan dokument-dokumen utama bagi panduan pelaksanaan MS 1900 ini.

---

<sup>1</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim dan Hasan al-Banna Mohamed, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre," *Humanomics* 33, no. 2 (2017), 9.

<sup>2</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015), 89.

<sup>3</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 12.

Setelah itu, peruntukkan sumber yang khusus juga telah diberikan kepada pihak terlibat yang merangkumi sumber kewangan, tenaga kerja dan infrastruktur. Melalui penyediaan sumber yang mencukupi ini telah menjadikan segala usaha dan tindakan dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran dapat dilakukan secara efektif. Kegunaan sumber ini adalah seperti menyelenggara infrastruktur serta membiaya latihan dan bengkel kepada pihak atasan, pasukan kualiti dan auditor dalaman di institusi tersebut. Sehubungan dengan ini, Andres Sousa-Poza menyatakan bagi mengelakkan sebarang masalah timbul dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti, maka perlunya penyediaan latihan dan pendidikan kepada dua pihak iaitu kepada pengurusan tertinggi bagi memastikan segala keputusan yang diambil tidak bercanggah dengan pemahaman sistem kualiti yang dilaksanakan, dan latihan kepada pekerja dengan tujuan membina kepakaran dalaman organisasi serta memberi kesedaran tentang pentingnya sumbangan kerja mereka dalam usaha mencapai matlamat dan objektif kualiti ini.<sup>4</sup> Sementara itu, Arbain Sarion pula dalam kajian berkaitan MS 1900 di *Malaysian Airports Consultancy Services (MACS)* menyatakan bahawa kesedaran pekerja adalah kunci kepada komitmen yang perlu dipupuk bagi memudahkan pelaksanaan MS 1900 ini.<sup>5</sup> Di Darul Quran, ceramah kesedaran telah dijalankan dengan giatnya bagi memastikan kefahaman berkaitan MS 1900 dapat diterapkan dalam pasukan kualiti dan seluruh warga di institusi tersebut.

Seterusnya, penekanan terhadap 3 nilai utama iaitu Syura, Itqan dan Telus (SIT) juga menjadi amalan serta asas panduan kepada warga Darul Quran dalam melakukan sebarang

---

<sup>4</sup> Andres Sousa-Poza, Mert Altinkilinc dan Cory Searcy, "Implementing a functional ISO 9001 quality management system in small and medium-sized enterprises," *International Journal of Engineering* 3, no. 3 (2009), 226.

<sup>5</sup> Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam dan Amir Shaharudin, "Towards MS1900: 2005 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 2, no. 1 (2015), 12.

pekerjaan. Penetapan nilai SIT boleh dikaitkan dengan dapatan Amal Hayati<sup>6</sup> yang menyatakan antara nilai penting yang perlu ada pada sebuah pengurusan yang berkualiti adalah syura, optimis dan akauntabiliti. Penerapan nilai syariah ini telah memberi kesan positif kepada staf dan pelajar di Darul Quran dengan wujudnya *biah solehah* (suasana) serta persekitaran kerja yang baik.

Sementara itu, pihak Darul Quran juga telah menggunakan tiga pendekatan dalam memantau pelaksanaan MS 1900 iaitu melalui audit dalaman, audit luaran dan penambahbaikan berterusan. Hal ini adalah bagi melihat pencapaian objektif kualiti serta pematuhan prosedur kerja oleh warga kerja Darul Quran sebagaimana yang turut ditekankan oleh Hasan al-Banna dalam kajiannya.<sup>7</sup> Bukan setakat itu sahaja, langkah berjaga-jaga turut diambil oleh Darul Quran dengan mengenalpasti sebarang kemungkinan yang akan berlaku ke atas organisasi melalui aktiviti pengawalan risiko. Hal ini adalah merupakan suatu kelebihan yang dimiliki oleh Darul Quran jika dibandingkan dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Hasan al-Banna<sup>8</sup> berkaitan MS 1900 di IPTA serta IPTS dan kajian Hasliza<sup>9</sup> yang dilakukan di JAWHAR yang tidak menyentuh berkaitan pengawalan risiko ini. Oleh itu penulis mendapati bahawa pelaksanaan MS 1900 dalam konteks Darul Quran ini sebenarnya lebih menyeluruh kerana penekanan berkaitan langkah pencegahan telah dilaksanakan terhadap setiap unit yang merangkumi kawalan risiko dalaman dan juga luaran.

Oleh itu, jika diperhatikan kepada langkah-langkah yang telah diambil oleh pihak Darul Quran ini sebenarnya adalah selari dengan konsep dan prinsip Pelaksanaan Sistem

<sup>6</sup> Amal Hayati Ishak dan Muhamad Rahimi Osman, "A Systematic Literature Review on Islamic Values Applied in Quality Management Context," *Journal of Business Ethics* 138, no. 1 (2016), 103-112.

<sup>7</sup> Hasan al-Banna Mohamed, "Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi" (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015), 327.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).

Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah, MS 1900. Antaranya ialah seperti penilaian terhadap pembekalan dan penyediaan makanan di kafeteria staf serta kantin pelajar yang memberi penekanan terhadap prinsip halal dan haram. Perkara ini amat penting bagi menjaga spiritual warga Darul Quran daripada tercemar dengan unsur-unsur haram serta syubhah. Dalam masa yang sama, kepekaan terhadap perkara *al-dharuriyyah* pada Maqasid Syariah juga turut diberi perhatian serius. Darul Quran telah mengambil inisiatif yang berkesan melalui strategi pengawalan risiko pada setiap unit di bawah naungannya. Sebagai contoh, di Unit Penyelenggaraan iaitu pengawalan yang telah dilakukan terhadap risiko kebakaran asrama di institusi tersebut adalah selari dengan tuntutan Maqasid Syariah sepertimana yang dinyatakan oleh al-Yubi<sup>10</sup> iaitu antara perkara mustahak (*al-dharuriyyah*) yang perlu dipelihara ke atas umat Islam adalah nyawa.

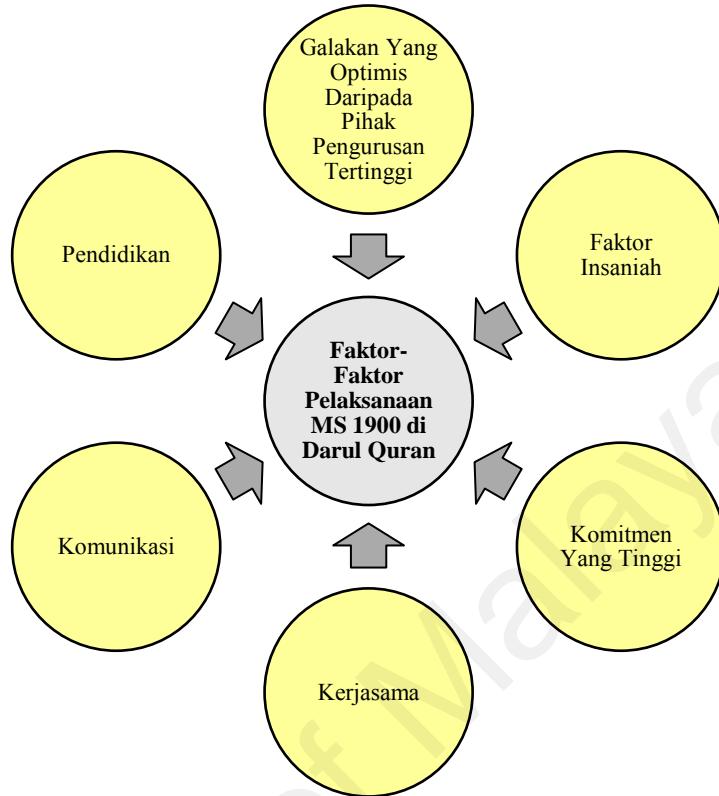
### **5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan MS 1900 Di Darul Quran**

Merujuk kepada hasil dapatan kajian, dapat difahami bahawa terdapat enam faktor yang menyumbang kepada pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran iaitu galakan yang optimis daripada pihak pengurusan tertinggi, faktor insaniah, komitmen yang tinggi, kerjasama, komunikasi dan pendidikan. Dengan ini, penulis merumuskan faktor-faktor tersebut seperti Rajah 5.2 berikut:

---

<sup>10</sup> Muhammad Sa‘ad al-Yūbi, *Maqāsid al-Syarī‘ah al-Islāmiyyah wa ‘alāqatuha bil al-Adillah al-Islāmiyyah* (Riyād: Dār al-Hijrah li al-Nashr wa al-Tauzi‘, 1998).

**Rajah 5.2 Faktor-Faktor Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**



Faktor pertama yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini ialah galakan dan sokongan yang optimis daripada pihak pengurusan tertinggi iaitu daripada pihak JAKIM dan juga Pengarah Darul Quran. Sokongan dan galakan ini adalah seperti mengutamakan peruntukan belanjawan bagi menyelia MS 1900, sentiasa menyentuh isu-isu berkaitan MS 1900 dalam mesyuarat serta menonjolkan Darul Quran sebagai sebuah institusi contoh dalam organisasi JAKIM secara keseluruhannya. Begitu juga hasil kajian ini mempunyai hubungan rapat dengan dapatan Hasan al-Banna yang menyatakan bahawa penyaluran bajet daripada pihak pengurusan tertinggi serta penekanan terhadap isu MS 1900 di dalam mesyuarat dapat mempengaruhi pelaksanaan MS 1900.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution," *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 13.

Seterusnya, faktor insaniah merupakan faktor kedua yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini. Faktor insaniah ini adalah disebabkan oleh keutamaan kepada erti kejayaan yang hakiki iaitu kesejahteraan di akhirat sentiasa ditekankan dalam kalangan staf telah menyebabkan timbulnya kesedaran rohani seperti sikap amanah, tangungjawab dan ikhlas dalam melakukan tugas. Hal ini secara langsung telah menjadikan setiap tugas yang dilakukan oleh para pekerja dapat dilakukan dengan baik dan sukarela. Faktor ini menyokong saranan oleh Siti Arni yang menyatakan bahawa melalui penerapan elemen insaniah ke dalam organisasi dapat menyumbang kepada penyuburan dan kejayaan dalam melaksanakan MS 1900 ini.<sup>12</sup>

Kemudiannya, faktor komitmen yang tinggi daripada keseluruhan warga Darul Quran juga mempengaruhi pelaksanaan MS 1900. Ini adalah berpunca daripada kesedaran yang tinggi dalam kalangan pensyarah, staf dan pegawai yang membawa kepada wujudnya komitmen mereka dalam melaksanakan MS 1900 ini. Komitmen yang tinggi di Darul Quran ini adalah merangkumi semua ahli organisasi seperti Pengarah, Jawatankuasa Kualiti, Komuniti Syariah, Auditor Dalaman, pegawai dan pensyarah. Gamboa bersetuju dengan faktor ini dengan menyatakan bahawa antara elemen yang perlu wujud bagi menjayakan pelaksanaan sesebuah sistem pengurusan kualiti adalah melalui komitmen dalam kalangan ahli organisasi.<sup>13</sup> Begitu juga faktor ini disokong oleh kajian Tan Cheng Ling yang

---

<sup>12</sup> Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi dan Nor Azzah Kamri, "Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 sebagai Program Inovasi Pentadbiran Awam: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka (PZM)" (kertas kerja, Seminar Inovasi Pentadbiran Awam anjuran Universiti Sains Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), t.t 2013).

<sup>13</sup> António Jorge Gamboa dan Nuno Filipe Melão, "The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools," *International Journal of Quality & Reliability Management* 29, no. 4 (2012), 397.

menyatakan bahawa komitmen dalam kalangan ahli organisasi adalah penting dalam memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dapat berjalan dengan lancar.<sup>14</sup>

Begitu juga, amalan kerjasama dalam kalangan warga Darul Quran merupakan antara faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 ini. Hal ini adalah kerana dengan wujudnya amalan kerjasama dan sikap toleransi ini telah menyebabkan segala tugas atau arahan terhadap sesuatu perkara dapat ditunaikan dengan baik dan sempurna. Dalam masa yang sama, amalan kerjasama ini juga telah memberi impak positif kepada emosi staf dan pensyarah di Darul Quran sehingga menyebabkan terhasilnya budaya kerja yang harmoni dalam kalangan mereka. Dapatan Sharifah Akmam Syed Zakaria dan Ahmad Shukri Yahaya yang menyatakan bahawa kerjasama yang kurang memberangsangkan dalam sesebuah organisasi boleh membawa kepada tekanan emosi terhadap pekerja.<sup>15</sup> Oleh itu, ini menunjukkan bahawa pentingnya sikap kerjasama dalam kalangan ahli organisasi di Darul Quran supaya setiap gerak kerja dan tugas dapat dilakukan dengan sempurna dan seterusnya membawa kepada kejayaan pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut.

Selain itu, komunikasi juga merupakan faktor penting dalam menjayakan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Melalui komunikasi yang baik secara langsung telah mengeratkan lagi hubungan antara kalangan staf dengan pihak atasan sekaligus menimbulkan semangat berpasukan dalam organisasi. Sehubungan dengan ini, menurut Hasan al-Banna komunikasi yang berkesan dalam organisasi dapat menjadikan para pekerja berasa dihargai serta berpuas hati dengan segala tugas yang telah mereka lakukan.<sup>16</sup> Dalam masa yang

---

<sup>14</sup> Tan Cheng Ling, Hasnah Haron, Sofri Yahya, Noornina Dahlan, Goh Yen Nee dan Mohamed Azlan Ashaari, "Perception of Concerns about the Quality Management System Implementation on Its Levels of Use," *International Journal of Business and Social Science* 2, no. 17 (2012), 206.

<sup>15</sup> Sharifah Akmam Syed Zakaria dan Ahmad Shukri Yahaya, "Tinjauan Tentang Reaksi Emosi Di Tempat Kerja: Satu Aspek Pengurusan Sumber Manusia Dalam Organisasi," *Sains Humanika* 44, no. 1 (2006), 6.

<sup>16</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS*

sama, penggunaan alat sokongan komunikasi yang selari dengan peredaran masa (*up-to-date*) di Darul Quran seperti aplikasi *whatsapp* telah memberi ruang komunikasi yang secukupnya kepada pekerja seterusnya mempercepatkan segala urusan berkaitan pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut.<sup>17</sup>

Dalam pada itu, faktor terakhir yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini ialah pendidikan. Warga kerja Darul Quran yang majoritinya terdiri daripada staf dan kakitangan yang berlatar belakangkan agama telah menjadikan segala usaha penerapan kefahaman terhadap prinsip dan klausa MS 1900 ini dapat dijalankan dengan mudah. Perkara ini adalah disebabkan oleh pengetahuan sedia ada dalam diri pekerja di institusi tersebut secara tidak langsung telah membawa mereka kepada pematuhan terhadap keperluan MS 1900. Hasil kajian ini merupakan keunikan yang dimiliki oleh Darul Quran yang mana berbeza dengan dapatan yang diperolehi oleh Hasliza<sup>18</sup> yang mengkaji MS 1900 di jabatan yang berorientasikan Islam iaitu JAWHAR dan dapatan oleh Hasan al-Banna<sup>19</sup> di IPTA (Kolej Komuniti Griks) dan IPTS (UNITEN) yang mana faktor pendidikan ini tidak mempengaruhi kejayaan pelaksanaan MS 1900 di organisasi-organisasi tersebut.

Jika dilihat pada keenam-enam faktor ini, kesemuanya adalah menyumbang kepada usaha memartabatkan elemen-elemen Maqasid Syariah di dalam organisasi Darul Quran sehingga akhirnya telah membawa kepada kejayaan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di institusi tersebut.

---

*1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016), 31.

<sup>17</sup> Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, “Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution,” *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016), 13.

<sup>18</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).

<sup>19</sup> Hasan al-Banna Mohamed, “Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi” (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015).

#### **5.4 Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**

Darul Quran memperolehi lima faedah hasil daripada pelaksanaan MS 1900 iaitu mewujudkan budaya kerja cemerlang, pengamalan nilai-nilai Islam, pengurusan yang sistematik, meningkatkan imej Darul Quran dan meningkatkan kualiti pelajar. Kelima-lima faedah tersebut telah dirumuskan pada Rajah 5.3 seperti berikut:

**Rajah 5.3 Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**



Melalui pelaksanaan MS 1900 ini, faedah pertama daripada pelaksanaan MS 1900 adalah dapat mewujudkan budaya organisasi yang cemerlang. Perkara ini adalah kerana meningkatnya kerjasama antara warga kerja telah membuatkan segala hal berkaitan pengurusan di Darul Quran dapat dilakukan dengan pantas dan efektif seterusnya melahirkan budaya kerja yang baik dan persekitaran kerja yang selesa dalam kalangan staf di institusi tersebut. Ini bertepatan dengan apa yang dinyatakan oleh Sharifah Hayaati al-Qudsya bahawa

penekanan terhadap kerja berpasukan adalah antara ciri yang perlu dimiliki oleh organisasi dalam mewujudkan budaya kerja yang cemerlang.<sup>20</sup>

Seterusnya, faedah yang diperoleh Darul Quran hasil daripada pelaksanaan MS 1900 ialah meningkatnya pengamalan nilai-nilai Islam dalam kalangan pensyarah dan staf terutamanya terhadap 3 nilai utama Darul Quran iaitu Syura, Itqan dan Telus. Selain itu, nilai Islam seperti amanah kepada pelajar dan masyarakat serta penekanan kepada prinsip *habl min al-nas* dan *habl min Allah* (hubungan sesama manusia dan hubungan manusia dengan Allah) juga semakin dihayati dalam diri staf di institusi tersebut. Menurut Sharifah Hayaati et al prinsip *habl min Allah wa habl min al-nas* merupakan satu penjelmaan tauhid yang perlu diterapkan dalam diri pekerja bagi melahirkan sikap ikhlas dan amanah kerana Allah, yang mana akan membawa kepada terhasilnya urus tadbir yang efektif.<sup>21</sup> Begitu juga Mohd. Nasir Omar turut menyatakan bahawa perbuatan serta amalan yang bertepatan dengan syariat adalah merupakan akhlak yang mulia di sisi Islam.<sup>22</sup> Maka, pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini bukan sahaja telah meningkatkan pengamalan terhadap nilai-nilai Islam bahkan secara tidak langsung telah membentuk *akhlik islamiyyah* dalam kalangan pekerja di institusi tersebut.

Kemudian, pengurusan yang sistematik juga merupakan faedah yang terhasil daripada pelaksanaan MS 1900 ini. Faedah ini adalah disebabkan oleh wujudnya dokumen serta simpanan rekod yang kemas telah menjadikan segala urusan dan program di Darul Quran dapat berjalan dengan lancar kerana setiap dokumen, prosedur dan pembuktian kerja dapat diakses dengan mudah. Hal ini sepertimana dinyatakan oleh Hasliza bahawa

<sup>20</sup> Sharifah Hayaati al-Qudsy, "Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam: Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia," *Jurnal Pengajian Melayu* 19 (2008), 198.

<sup>21</sup> Sharifah Hayaati Syed Ismail Al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain, "Efektif Governan Dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam," *Jurnal Syariah* 16, Keluaran Khas (2008), 474.

<sup>22</sup> Mohd. Nasir Omar, *Falsafah Akhlak*, ed.2 (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2016), 110.

pelaksanaan MS 1900 ini dapat menjadikan pengurusan lebih teratur terutamanya dari aspek teknikal seperti penyusunan dan pengawalan fail dokumen di sebuah organisasi.<sup>23</sup>

Sementara itu, pelaksanaan MS 1900 ini juga telah menaikkan nama Darul Quran sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang cemerlang di peringkat nasional maupun global. Penerimaan sambung belajar kepada graduan lepasan institusi tersebut ke timur tengah seperti Mesir telah membuktikan bahawa Darul Quran diiktiraf serta diterima baik oleh institusi pengajian tinggi Islam yang lain.<sup>24</sup> Dalam masa yang sama, kejayaan Darul Quran dalam mengharumkan namanya melalui pensijilan MS 1900 ini secara langsung telah menambahkan lagi keyakinan masyarakat luar terhadap pengurusan serta program pendidikan yang ditawarkan di institusi tersebut. Hal ini bertepatan dengan apa yang disebutkan oleh Pengarah Urusan SIRIM, Mohd Azanuddin Salleh dalam ucapannya yang menyatakan bahawa pelaksanaan MS 1900 di mana-mana organisasi pastinya akan meningkatkan reputasi serta kepercayaan pihak luar terhadap organisasi tersebut.<sup>25</sup>

Akhir sekali, melalui pelaksanaan MS 1900 ini juga sekaligus telah meningkatkan kualiti pelajar di Darul Quran. Prinsip-prinsip yang menjadi asas kepada MS 1900 ini telah mengawal selia segala hal berkaitan pelajar seperti prinsip Maqasid Syariah yang berjaya memelihara kebijakan pelajar sama ada dari aspek akademik, hafazan dan keselamatan mereka. Baharin Mesir et al menyatakan bahawa antara perkara yang mempengaruhi kualiti pelajar adalah dengan wujudnya keseimbangan dalam diri mereka dari sudut rohani, jasmani,

---

<sup>23</sup> Hasliza Binti Mohamad Ali, “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)” (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015), 140.

<sup>24</sup> Portal Rasmi Darul Quran, “Berita Darul Quran”, laman sesawang *Darul Quran*, dicapai 24 Ogos 2017, [http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=808:darul-quran-meneruskan-kecemerlangan-di-bumi-anbiya&catid=40:berita-darul-quran&Itemid=55](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=808:darul-quran-meneruskan-kecemerlangan-di-bumi-anbiya&catid=40:berita-darul-quran&Itemid=55)

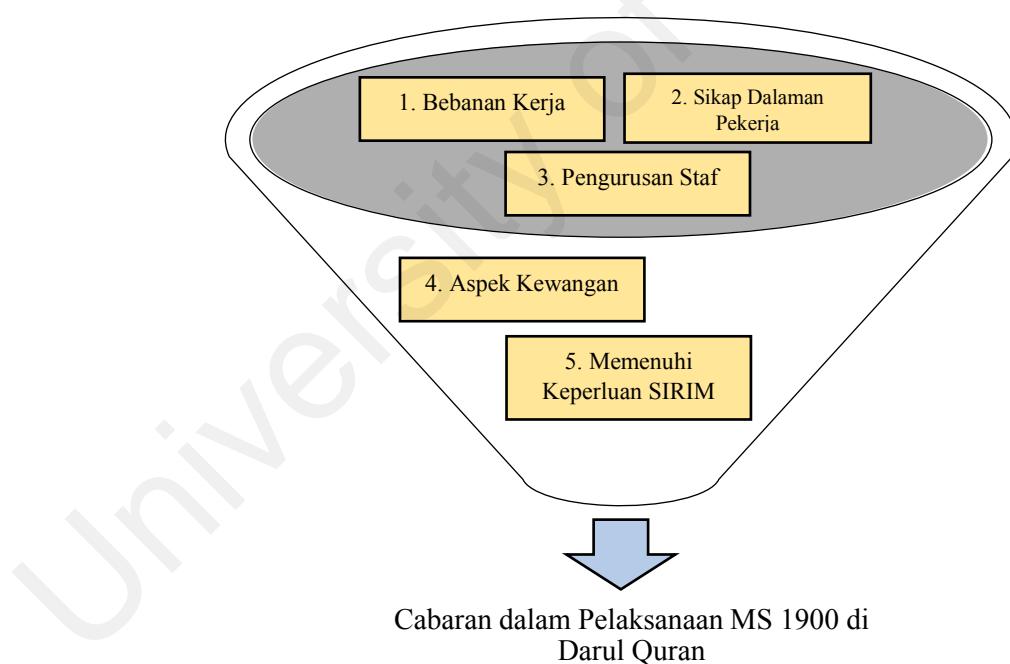
<sup>25</sup> Ucapan Pengarah Urusan SIRIM QAS, Encik Mohd Azanuddin Salleh, dalam Seminar MS 1900:2014 Shariah-Based Quality Management Systems Certification di Dewan Besar IKIM, Kuala Lumpur pada 23 Ogos 2017.

emosi dan intelek.<sup>26</sup> Oleh itu, penulis melihat inilah kelebihan yang terdapat pada Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 yang telah memberi penekanan secara holistik yang mencakupi kualiti dalaman dan luaran terhadap ahli organisasi di Darul Quran ini terutamanya kepada para pelajar.

### 5.5 Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran

Terdapat lima cabaran yang pelu dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran iaitu bebanan kerja, sikap dalaman pekerja, pengurusan staf, aspek kewangan dan memenuhi keperluan SIRIM. Berikut penulis merumuskan cabaran-cabaran tersebut seperti Rajah 5.4 di bawah:

**Rajah 5.4 Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran**



<sup>26</sup> Baharin Mesir, Jamaludin Mohd Yatim, Azmahani Abd Aziz, Mohd Hidayat Jamal dan Muzaffar Zainal Abideen, "Gaya Hidup Pelajar Cemerlang dalam Persekutuan Kampus" (kertas kerja, *National Student Development Conference (NASDEC)*, 8- 9 Ogos 2006, 1-8.

Dalam melaksanakan MS 1900, cabaran pertama yang ditempuhi oleh Darul Quran adalah bebanan kerja. Darul Quran boleh diumpamakan sebagai pusat dalam pendidikan tafsir kerana bertanggungjawab ke atas kesemua Maahad Tahfiz al-Quran Negeri (MTQN) seluruh Malaysia. Dalam masa yang sama, pasukan kualiti di Darul Quran juga adalah kebanyakannya bukan sahaja mempunyai komitmen dalam melaksanakan MS 1900, namun turut terlibat dengan proses P & P. Disebabkan oleh ini, majoriti informan yang telah ditemubual berpendapat bahawa bebanan kerja adalah antara cabaran yang paling besar dalam usaha untuk melaksanakan MS 1900 di institusi tersebut. Perkara ini selari dengan dapatan Hasan al-Banna yang mengkaji cabaran MS 1900 di IPTA dan IPTS bahawa berlakunya bebanan kerja terutamanya dalam kalangan ahli akademik kerana terpaksa melakukan pelbagai tugas dalam satu masa.<sup>27</sup>

Cabaran kedua ialah sikap dalaman pekerja iaitu sikap lepas tangan segelintir kakitangan seperti ketidakhadiran ke mesyuarat atau bengkel serta tidak bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kerja berkaitan keperluan MS 1900. Walau bagaimanapun, cabaran sikap dalaman pekerja dalam melaksanakan MS 1900 ini akan dapat ditangani sebagaimana yang telah dicadangkan oleh Tengku Sarina Aini Tengku Kassim dan Fadillah Mansor iaitu dengan meningkatkan motivasi dalam kalangan pekerja melalui langkah-langkah seperti membetulkan matlamat diri, mengiktiraf segala kemajuan dan pencapaian pekerja lain dan menulis matlamat serta objektif pengurusan dengan jelas dapat membawa kepada terhasilnya pengurusan kerja yang berkualiti.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini," *Global Jurnal Al-Thaqafah* 4, no. 2 (2014), 108.

<sup>28</sup> Tengku Sarina Aini Tengku Kasim dan Fadillah Mansor, "Keperluan Motivasi dalam Pengurusan Kerja Berkualiti dari Perspektif Pemikiran Islam," *Jurnal Usuluddin* 25, no. 25 (2015), 121.

Sementara itu, dari aspek pengurusan staf di Darul Quran iaitu pertukaran staf dan kekurangan staf juga merupakan antara cabaran dalam melaksanakan MS 1900 ini. Cabaran ini wujud adalah kerana kerapnya berlaku pertukaran dalam kalangan staf yang telah mengekang pelaksanaan MS 1900 kerana terpaksa memberi latihan dan kefahaman semula kepada staf baru. Berdasarkan situasi ini, pertukaran dan kekurangan staf adalah satu perkara normal yang akan berlaku dalam setiap organisasi pengurusan, namun ianya bergantung kepada pihak pengurusan dalam menanganinya. Jika dilihat dalam konteks di Darul Quran ini, langkah untuk memberi latihan kepada staf baru bagi menangani cabaran tersebut merupakan tindakan yang sewajarnya. Ahmad Rizal Madar et al telah menegaskan bahawa seseorang staf baru tidaklah diharapkan hanya bergantung kepada ilmu dan kemahiran sedia ada, akan tetapi pemberian latihan yang bersesuaian dengan tugas yang dipikul dalam organisasi baru adalah diperlukan.<sup>29</sup> Sementara itu, cabaran kekurangan staf dalam melaksanakan MS 1900 pula boleh diatasi dengan mencadangkan kepada pihak JAKIM untuk menambahkan kuota kakitangan bagi menggiatkan lagi pelaksanaan MS 1900. Hal ini bersesuaian dengan cadangan oleh Nadia Bhuiyan dan Nadeem Alam bahawa apabila wujudnya bilangan kakitangan yang mencukupi (banyak) dalam sesebuah organisasi maka cabaran yang wujud dalam pengurusan juga akan dapat ditangani.<sup>30</sup>

Seterusnya, cabaran keempat pula adalah dari aspek kewangan iaitu peruntukkan belanjawan yang terhad telah menyebabkan beberapa aktiviti berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran tidak dapat dijalankan dengan semaksimumnya. Tidak dapat dinafikan melalui pelaksanaan MS 1900 ini dapat mengurangkan kos perbelanjaan pengurusan kerana

---

<sup>29</sup> Ahmad Rizal Madar, Malyia Afzan Abd Aziz, Abdul Rasid Abd. Razzaq, Mohamad Zaid Mustafa dan Yahya Buntat, "Kemahiran Employability Bagi Memenuhi Keperluan Industri," *Prosiding SKIKS* (2008) 385.

<sup>30</sup> Nadia Bhuiyan dan Nadeem Alam, "ISO 9001:2000 Implementation the North American Experience," *International Journal of Productivity and Performance Management* 53, no. 1 (2004), 15.

meningkatnya produktiviti kerja, akan tetapi cabaran sumber kewangan yang terhad ini turut memberi kesan kepada beberapa program pembangunan kualiti MS 1900 seperti penganjuran bengkel dan latihan. Walau bagaimanapun, ketika negara sedang berhadapan dengan kelembapan ekonomi, cabaran ini bukan hanya dihadapi oleh Darul Quran sahaja, bahkan kebanyakan universiti awam turut mengalami pengurangan kos peruntukan sebagaimana yang telah dibentangkan dalam Bajet 2017.<sup>31</sup> Oleh yang demikian, untuk mewujudkan pengurusan kewangan yang lebih berhemah, pihak pengurusan di Darul Quran perlu mengambil inisiatif dengan memfokuskan perbelanjaan kepada perkara yang lebih utama. Ini sebagaimana ditegaskan oleh Yusuf al-Qaradhawi bahawa perlunya diamalkan *fiqh awlawiyyat* (keutamaan) dalam mempertimbangkan setiap keputusan yang dilakukan terhadap segenap aspek kehidupan manusia.<sup>32</sup> Oleh itu, jelas di sini bahawa kaedah *fiqh awlawiyyat* ini merupakan instrumen yang ideal untuk mengatasi aspek pengurusan sumber kewangan dalam melaksanakan MS 1900 di Darul Quran.

Kemudian, cabaran terakhir yang dihadapi Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 adalah cabaran bagi memenuhi tuntutan dan keperluan SIRIM. Cabaran ini adalah disebabkan oleh pihak pengurusan Darul Quran tidak dapat menjangka sebarang teguran atau tindakan yang perlu diambil bagi memastikan pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut adalah memenuhi keperluan SIRIM secara keseluruhannya. Walapun begitu, cabaran ini wujud adalah bersesuaian dengan peranan SIRIM itu sendiri yang mana merupakan sebuah badan akreditasi antarabangsa yang akan sentiasa mengemaskini kaedah pengukuran dan

<sup>31</sup> Portal Rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), “Kenyataan Akhbar”, laman sesawang KPT, dicapai 22 Ogos 2017, <https://www.mohe.gov.my/kenyataan-akhbar/427-peruntukan-bajet-2017-untuk-perbelanjaan-pembangunan-universiti-awam-meningkat>

<sup>32</sup> Yusuf al-Qaradhawi, *Fiqh Keutamaan*, terj. Lasafarudi Lahadi dan Ahmad Muzakkir (Selangor: PTS Publishing House Sdn. Bhd., 2014).

pemeriksaan terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti selari dengan peredaran masa.<sup>33</sup> Abd. Rahim Abd. Rashid pula menyatakan bahawa sebuah organisasi yang cemerlang harus mempunyai strategi dan proses pembelajaran yang berterusan bagi meningkatkan kualiti dalam organisasi.<sup>34</sup> Oleh itu, cabaran dalam memenuhi keperluan SIRIM ini juga boleh dikatakan sebagai salah satu proses pembelajaran berterusan ke arah meningkatkan kualiti MS 1900 di Darul Quran ini.

Sehubungan dengan itu, kejayaan pihak Darul Quran dalam menangani kelima-lima cabaran ini telah membuktikan bahawa pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut adalah efisien dan berjalan dengan lancar. Jika dilihat kepada perspektif Maqasid Syariah, usaha untuk menangani cabaran ini adalah selari dengan maksud *al-tahsiniyyah* dan *al-hajiyah* yang mana dapat menyumbang kepada kelancaran pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran sekaligus mengekang wujudnya sebarang kemudaratian yang berhubungkait dengan *al-dharuriyyah al-khamsah* (menjaga agama, nyawa, akal, keturunan dan harta).

---

<sup>33</sup> Portal Rasmi SIRIM, “About Us”, laman sesawang SIRIM, dicapai 22 Ogos 2017, <http://www.sirim-qas.com.my/about-us/overview>

<sup>34</sup> Abd. Rahim Abd. Rashid, *Agenda Perubahan: Pengurusan Sumber Manusia Dan Kerjaya* (Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd, 2006), 77.

## **BAB 6**

### **RUMUSAN DAN CADANGAN**

#### **6.1 Pengenalan**

Bab ini merupakan bab terakhir yang mengandungi dua sub-topik. Pertamanya, penulis akan membuat rumusan terhadap keseluruhan isi kandungan bagi kajian ini. Kemudian, penulis akan mendatangkan cadangan serta saranan berkaitan kajian sebagai rujukan kepada penyelidik di masa akan datang.

#### **6.2 Rumusan**

Bermula daripada tertubuhnya Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Shariah MS 1900 yang pertama di dunia ini iaitu pada tahun 2005, hanya 23 organisasi sahaja yang telah berjaya melaksanakan MS 1900. Tiga daripadanya adalah institusi pengajian tinggi Islam termasuklah Darul Quran. Secara umumnya, kejayaan Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 ini adalah suatu perkara yang perlu diberi pujian dan patut dijadikan contoh kepada institusi pengajian tinggi yang lain di seluruh negara. Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran adalah merupakan satu inisiatif yang telah diambil oleh pihak tertinggi JAKIM dalam usaha memartabatkan institusi tahniz di negara ini. Darul Quran yang digelar sebagai hab pendidikan tahniz selayaknya haruslah memiliki sistem pengurusan yang berkualiti seiring dengan kecemerlangan akademiknya.

Menelusuri pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran ini, sembilan langkah yang telah diberi penekanan iaitu bermulanya dengan analisa jurang terhadap sistem pengurusan kualiti sedia ada dengan MS 1900, penubuhan pasukan kualiti, komitmen pengurusan, pengurusan sumber, pendokumentasian, penerapan dan pengukuhan nilai syariah, pengauditan, penambahbaikan berterusan dan pengawalan risiko. Oleh kerana sokongan dan komitmen tinggi yang ditunjukkan oleh seluruh warga Darul Quran telah menjadikan setiap langkah

yang diambil bagi melaksanakan MS 1900 ini dapat dilakukan dengan efektif. Perincian terhadap langkah-langkah tersebut telah penulis nyatakan pada bab keempat sekaligus menjawab objektif pertama bagi kajian ini. Sementara itu, kejayaan Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 ini juga adalah dipengaruhi oleh enam faktor utama iaitu galakan yang optimis daripada pihak pengurusan tertinggi, faktor insaniah, komitmen yang tinggi, kerjasama, komunikasi dan pendidikan. Dalam konteks ini, penulis melihat Darul Quran memiliki kelebihan yang mana majoriti staf adalah berpendidikan agama. Hal ini merupakan antara kekuatan organisasi Darul Quran yang seterusnya menjadikan hasrat pelaksanaan MS 1900 ini dapat diterima baik oleh seluruh warga di institusi tersebut. Walaupun begitu, tidak dapat dinafikan juga bahawa kewujudan faktor-faktor lain turut memberi pengaruh yang besar dalam usaha melaksanakan MS 1900 seperti kecaknaan pihak atasan dalam memastikan minimumnya ketidakpatuhan yang berlaku serta wujudnya kerjasama yang utuh daripada semua kakitangan. Perbincangan kepada aspek faktor MS 1900 di Darul Quran secara langsung telah menjawab objektif kedua bagi kajian ini.

Selain itu, berkenaan objektif ketiga ialah penulis juga telah mengenalpasti terdapatnya lima faedah yang telah dikenalpasti penulis iaitu wujudnya budaya kerja yang cemerlang, peningkatan pengamalan nilai-nilai Islam, pengurusan yang sistematik serta meningkatnya imej dan kualiti pelajar di Darul Quran. Melalui faedah-faedah yang telah diperolehi ini sekaligus menunjukkan bahawa pelaksanaan MS 1900 di sesebuah organisasi adalah selari dengan tuntutan agama Islam itu sendiri. Penekanan kepada konsep halal dan haram, aspek nilai dalam pengurusan dan Maqasid Syariah dalam MS 1900 sememangnya bertepatan dengan ajaran Islam yang mana secara langsung telah mendatangkan kebaikan bukan sahaja kepada warga Darul Quran bahkan kepada pembangunan masyarakat dan umat Islam secara keseluruhan.

Melalui objektif terakhir bagi kajian ini, terdapat lima cabaran yang perlu dihadapi oleh pihak Darul Quran sepanjang pelaksanaan MS 1900 ini merangkumi aspek bebanan kerja, sikap dalaman pekerja, pengurusan staf, aspek kewangan serta memenuhi keperluan SIRIM. Setelah diteliti, penulis mendapati cabaran paling besar yang telah dihadapi oleh kakitangan di institusi tersebut adalah bebanan kerja. Perkara ini jelas apabila penulis mendapati sebahagian besar ahli yang dilantik sebagai pasukan kualiti adalah terdirinya daripada pensyarah yang semestinya terikat dengan aktiviti P & P. Kepelbagaiannya jawatan yang perlu disandang ini boleh membawa kepada tekanan kerja sekiranya dibiarkan berlanjutan dan tidak diuruskan dengan baik. Namun begitu, cabaran-cabaran yang wujud ini tidaklah menghalang pihak Darul Quran dalam terus memastikan MS 1900 ini dapat dilaksanakan dengan jayanya sehingga telah mendatangkan pelbagai faedah kepada institusi tersebut. Oleh yang demikian, penulis berpandangan bahawa kejayaan Darul Quran sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang mengamalkan Sistem Pengurusan Kualiti Yang Berasaskan Syariah MS 1900 ini perlu dijadikan panduan dan pedoman buat institusi lain khususnya institusi tahfiz agar pengurusan yang selari dengan kehendak syarak ini terus diperkasa dan diaplikasikan pada organisasi di seluruh Malaysia.

### **6.3 Cadangan**

Pada bahagian ini, penulis akan mengetengahkan beberapa cadangan sebagai panduan dan rujukan yang merangkumi pihak Darul Quran serta para penyelidik. Pertamanya, melihat kepada hasil kajian yang telah dijalankan ini, penulis mencadangkan kepada pihak Darul Quran agar terus melakukan penambahbaikan terhadap hal-hal berkaitan pengurusan MS 1900 dari semasa ke semasa. Pembahagian tugas terhadap staf terutamanya yang terlibat dengan pasukan kualiti boleh distrukturkan kembali kerana pada hemat penulis, wujudnya ketidakseimbangan kepada sebahagian staf yang membawa kepada kekangan

dalam melaksanakan tugas. Selain pada itu, pihak Darul Quran juga boleh mengambil inisiatif dengan mencadangkan agar dibuka kuota baru untuk beberapa unit yang difikirkan relevan bagi menampung segala urusan operasi di institusi tersebut terutamanya melibatkan cawangan Kualiti Pendidikan Tahfiz (KPT). Begitu juga dengan bilangan kakitangan pensyarah di beberapa jabatan tertentu yang memerlukan kepada tenaga pengajar tambahan berikutan meningkatnya bilangan kelas dan program yang ditawarkan. Dalam masa yang sama, Darul Quran juga boleh mencadangkan agar dilakukan penambahbaikan kepada prasarana dan infrastruktur terutamanya melibatkan bangunan akademik dan asrama agar dapat menampung bilangan pelajar yang lebih besar bersesuaian dengan permintaan yang semakin menggalakkan daripada masyarakat luar. Hal ini termasuklah cadangan menambah peruntukan kepada keperluan pelajar seperti buku-buku rujukan di perpustakaan yang mana akan memudahkan pelajar dan para pensyarah dalam menjalankan aktiviti P & P sekaligus meningkatkan prestasi dan reputasi Darul Quran itu sendiri.

Dalam pada itu, saranan dan cadangan juga diberikan kepada penyelidik yang ingin menjalankan kajian berkaitan MS 1900 ini agar memperkembangkan lagi kajian terhadap 3 prinsip utama MS 1900 iaitu halal dan haram, pengurusan berasaskan nilai dan Maqasid Syariah agar kefahaman serta aplikasi terhadap prinsip-prinsip ini dapat diperluaskan lagi. Selain itu, sebagaimana fokus kajian ini adalah melihat kepada pelaksanaan MS 1900, maka kajian akan datang boleh memfokuskan kepada aspek khusus yang mempengaruhi MS 1900 seperti pengaruh budaya organisasi, kepuasan pelanggan dan gelagat organisasi terhadap pelaksanaan MS 1900. Begitu juga pendekatan kajian terhadap pelaksanaan MS 1900 dengan menggunakan pendekatan campuran (*mix-method*) kuantitatif dan kualitatif juga boleh dijalankan agar dapat mendatangkan hasil yang lebih mendalam dan berupaya digeneralisasikan terhadap organisasi-organisasi yang telah berjaya melaksanakan MS 1900.

Selain itu, kajian terhadap pengalaman MS 1900 pada jenis organisasi yang lain juga perlu dilakukan seperti pelaksanaan MS 1900 di institusi kehakiman (mahkamah), industri dan hospital dengan tujuan dapat dijadikan sebagai asas panduan kepada organisasi lain dalam melaksanakan MS 1900 ini di masa hadapan.

#### **6.4 Penutup**

Akhir kalam, penulis berharap melalui hasil kajian ini dapat memperkuatkan lagi kefahaman kepada pihak berkenaan seperti ahli akademik, pengurus organisasi serta masyarakat luar terhadap keperluan dan klausa-klausa yang terkandung dalam MS 1900. Dalam masa yang sama, penulis juga berharap bahawa kajian ini dapat membuka lagi peluang kepada pengkaji-pengkaji lain untuk terus menjalankan kajian berkaitan MS 1900 sekaligus memartabatkan lagi penerapan syariah ke dalam hal-hal berkaitan pengurusan kualiti di organisasi di seluruh Malaysia.

## BIBLIOGRAFI

### 1. Bahasa Melayu

- Ab. Aziz Yusof, *Keinsanan dalam Pengurusan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2007).
- Ab. Aziz Yusof, *Pengurus Glokal Menerjah Pengurusan Global*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2008).
- Ab. Aziz Yusof, *Penilaian Prestasi: Kepentingan dan Permasalahan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2005).
- Abd Rahman Md. Aroff, *Pendidikan Moral: Teori Etika dan Amalan Moral* (Selangor: Penerbit Universiti Putra Malaysia, 2008).
- Abd. Rahim Abd. Rashid, *Agenda Perubahan: Pengurusan Sumber Manusia Dan Kerjaya* (Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd, 2006).
- Abd. Rahim Abd. Rashid, *Hala Tuju Pengurusan Sumber Manusia dan Kerjaya* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2006).
- Abdul Ghani Abdullah, Abd. Rahman Abd. Aziz dan Mohammed Zohir Ahmad, *Gaya-Gaya Kepimpinan Dalam Pendidikan* (Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn Bhd, 2008).
- Abdul Karim Ramli, Rahimin Affandi Abd Rahim dan Syed Mohd Jeffri Syed Jaafar, "Transformasi Pengajian Tinggi Aliran Islam Sebagai Asas Pembangunan Modal Insan: Pengalaman APIUM (Transformation of Islamic Studies in Higher Education as a Basis for Human Capital Development: The Experience of APIUM)," *Jurnal Hadhari: An International Journal* 6, no. 2 (2014).
- Agenzi Kelayakan Malaysia (MQA), "Perakuan Akreditasi", laman sesawang MQA, dicapai 21 Februari 2017, <http://www2.mqa.gov.my/mqr/>
- Ahmad Rizal Madar, Malyia Afzan Abd Aziz, Abdul Rasid Abd. Razzaq, Mohamad Zaid Mustafa dan Yahya Buntat, "Kemahiran Employability Bagi Memenuhi Keperluan Industri," *Prosiding SKIKS* (2008).
- Aizzat Mohd. Nasurdin, Intan Osman dan Zainal Ariffin Ahmad, *Pengantar Pengurusan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2006).
- Azizi Umar dan Supyan Hussin, "Cabaran Penyelarasan Kuasa antara Kerajaan Negeri dan Persekutuan dalam Mengurus Sekolah Agama Bantuan Kerajaan (SABK)," *Journal of Islamic and Arabic Education* 4, no.1 (2012).
- Azizi Umar dan Supyan Hussin, "Model Pengurusan Sekolah Agama Rakyat dan Negeri di Malaysia: Satu Penstruktur Semula" (kertas kerja, Seminar Pengurusan Hal Ehwal Islam, Jabatan Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam Universiti Kebangsaan Malaysia, 27 September 2010).
- Azman Ismail, Noor Azmi Mohd Zainol, Nor Asiah Omar dan Rohani Yusof, "Mengurus Keselamatan Malaysia: Peranan Program Pembangunan Kepimpinan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pemimpin Tentera," *Geografa: Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 3 (2015).

- Baharin Mesir, Jamaludin Mohd Yatim, Azmahani Abd Aziz, Mohd Hidayat Jamal dan Muzaffar Zainal Abideen, "Gaya Hidup Pelajar Cemerlang dalam Persekutaran Kampus" (kertas kerja, *National Student Development Conference (NASDEC)*, 8- 9 Ogos 2006.
- Berita Nasional RTM 1, "IPT disaran Lebih Efisien Jana Pendapatan Sendiri- Seperti Jaringan Alumni Universiti", *Berita Nasional RTM 1* 11 Januari 2017, <http://berita.rtm.gov.my/~berita/index.php/component/k2/item/1647-ipt-disaran-lebih-efisien-jana-pendapatan-sendiri-seperti-jaringan-alumni-universiti-11-jan-2017>
- Bernama, "Info kes kebakaran pusat tahniz sejak 2017", *Sinar Harian Online*, 14 September 2017, <http://www.sinarharian.com.my/semasa/info-kes-kebakaran-pusat-tahniz-sejak-2017-1.730752>
- Bernama, "Litar Pintas dipercayai Punca Kebakaran", *Harian Metro Online*, 14 September 2017, <https://www.hmetro.com.my/utama/2017/09/263328/litar-pintas-dipercayai-punca-kebakaran-metrotv>
- Che Azlan Taib, "Pengurusan Kualiti dan Jaminan Kualiti di Institut Pengajian Tinggi: Refleksi Terhadap Pensijilan ISO 9001," *iQAM*, (2014).
- Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan Edisi Ketiga* (Selangor: McGraw-Hill Education Sdn Bhd, 2014).
- Darul Quran, "Sejarah Darul Quran", laman sesawang *Darul Quran JAKIM*, dicapai 8 Oktober 2017, [http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=84&Itemid=127](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=127)
- Darul Quran, "Sejarah Darul Quran", laman sesawang *Darul Quran JAKIM*, dicapai 12 Mac 2017, [http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=84&Itemid=127](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=127)
- Dewan Bahasa dan Pustaka, "Carian", laman sesawang *Pusat Rujukan Persuratan Melayu*, dicapai 9 April 2017, <http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k=produk>
- Draft Malaysia Standard, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dan Panduan (Semakan Pertama), 2014.
- Fadhillah Yusof, "Ucapan Perasmian oleh Datuk Hj. Fadhillah Bin Yusof, Timbalan Menteri Sains, Teknologi dan Inovasi" (teks ucapan, Majlis Peyampaian Sijil dan Seminar MS 1900:2005, Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur, 3 November 2011), Bernama (MREM), <http://www.bernamamrem.com/v2/bm/viewpress?idm=5246>
- Hafizah Marzuki, Alliza Ayob, Intan Zurina Md Naain dan Nur Farzana Rahaizak, "Salah Guna Aset: Peranan Pentadbir Universiti" (kertas kerja, Seminar PRAGMATIS Universiti Sains Islam Malaysia, 14-15 Mac 2017).
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani dan Siti Arni Basir, "Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Saintifik," *Jurnal Syariah* 23, no. 1 (2015).
- Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Ab. Ghani Azmi, *Buku Panduan Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi*

- Malaysia : Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Penerbit UPNM, 2016).
- Hasan al-Banna Mohamed, "Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi" (tesis kedoktoran, Universiti Malaya, 2015).
- Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Sistem Pengurusan Kualiti menurut perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini," *Global Journal Al-Thaqafah* 4, no. 2 (2014).
- Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin dan Siti Arni Basir, "Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia," *Sains Humanika* 4, no. 1 (2015).
- Hasliza Binti Mohamad Ali, "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Ms 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR)" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2015).
- Heri Susanto dan Nuraini Aisyah, "Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Kerja dengan Motivasi sebagai Variabel intervening terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kebumen," *MAGISTRA* 22, no. 74 (2010).
- Idris Awang, "Penyelidikan Ilmiah Amalan dalam Pengajian Islam" (Shah Alam: Kamil & Syakir Sdn. Bhd., 2009), 74.
- Idris Jusoh, "Negara Luar Yakini Kualiti Pendidikan Kita", *Berita Harian Online*, 26 Februari 2015, <http://www.bharian.com.my/node/36976>
- Idris Jusoh, Amanat 2017 Menteri Pendidikan Tinggi, Perdana Hall, PICC, 12 Januari 2017.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Pengurusan dari perspektif Islam," *Jurnal Syariah* 9, no. 2 (2014).
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Satu Perbandingan Antara Prinsip Konvensional Dan Islam," *Jurnal Syariah* 10, no.2 (2002).
- Indah Piliyanti, "Membangun Budaya Organisasi Bisnis Syari'ah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia)," *Journal Economica* 1, no. 1 (2016).
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), *Monograf Indeks Syariah Malaysia (Siri 1)* (Putrajaya: JAKIM, 2015).
- Jabatan Pendidikan Tinggi (JPT), "Direktori Universiti Awam" laman sesawang JPT, dicapai 17 April 2017, <http://jpt.mohe.gov.my/index.php/ipt/institusi-pendidikan-tinggi-awam/direktori-universiti-awam>
- Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), *Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti* (Kuala Lumpur: JPA, 2013).
- Jabatan Standard Malaysia, *Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan pertama)* (Cyberjaya: JSM, 2015).
- John West-Burnham, *Managing Quality in Schools: Mengurus Kualiti di Sekolah*, terj. Tengku Abd. Aziz Tengku Zainal (Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad, 2009).
- Kamus Dewan, ed. ke-4, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2007).

- Kementerian Pendidikan Tinggi, "Soaring Upwards ft. Idris Jusoh & Mary Yap", video, <https://www.facebook.com/DatoSeriIdrisJusoh/videos/664230890420124/>
- Lokman Abdul Rasol, "Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam: Kajian Di Majlis Perbandaran Subang Jaya" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2013).
- M.Z. Azmie, *Sepakat daripada perspektif organisasi* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2006).
- M.Z. Azmie, *Sopan: Daripada Perspektif Organisasi* (Kuala Lumpur, Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd, 2008).
- Mahamad Tayyib, *Perbadanan Berasaskan Maqasid Al-Syariah Bangunkan Masyarakat* (Kedah: UUM Press, 2015).
- Malaysia Standard, *Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan*, (Semakan Pertama) 1 Ogos – 30 September 2014.
- Maszlee Malik dan Hamidah Mat, "Tatakelola Kerajaan Yang Baik (Good Governance): Gerakan Islam dan Rashid Al-Ghannouchi," *Ulum Islamiyyah: The Malaysian Journal of Islamic Sciences* 17 (2016).
- Mohamad Akram Laldin, Mek Wok Mahmud, Md Sawari dan Mohd Fuad, "Maqasid Al-Shariah Dalam Perlaksanaan Waqaf," dalam *Maqasid Syariah* (Kuala Lumpur: IIUM Press, 2012).
- Mohamad Najib Abdul Ghaffar, *Pembangunan Organisasi di Malaysia: Projek Pendidikan* (Johor: Universiti Teknologi Malaysia, 2004).
- Mohamad Zaidi Abdul Rahman, "Aplikasi Maqasid al-Syari 'ah dalam Pentadbiran Negara: Satu Tinjauan Sejarah Islam," *Jurnal Fiqh* 12, no. 0 (2015).
- Mohd Anuar Ramli, Mohammad Aizat Jamaludin, Abdul Qayyuum Aminuddin Dan Mohammad Naqib Hamdan, "Penyebaran Maklumat Palsu Berkaitan Produk Halal Dan Implikasinya Terhadap Industri Halal" (makalah, Konferensi Antarabangsa Islam Borneo VIII (KAIB VIII), Universiti Islam Sultan Sharif Ali, Negara Brunei Darussalam, 2-3 September 2015).
- Mohd Anwar Patho Rohman, "DPTN Langkah Perkasa 1000 Madrasah Tahfiz- PINTA", *Berita Harian Online*, 22 Oktober 2016, <http://www.bharian.com.my/node/204901>
- Mohd Ashari Idris, *Orientasi Kualiti: Prinsip dan Amalan Strategik* (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2004).
- Mohd Khalit Othman, "Aspek-Aspek Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Dalam Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam," *Jurnal Antarabangsa (Teknologi Maklumat)* 3 (2002).
- Mohd Nasaruddin Parzi, "Tragedi Tahfiz Wajar Tingkat Kawal Selia", *Berita Harian Online*, 18 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2017/09/327264/tragedi-tahfiz-wajar-tingkat-kawal-selia>
- Mohd Nuri Al-Amin, "Kolej Islam swasta: Perlu dapt pengiktirafan JPA, MQA", *Sinar Harian Online*, 11 Februari 2017, <http://www.sinarharian.com.my/karya/pendapat/kolej-islam-swasta-perlu-dapat-pengiktirafan-jpa-mqa-1.626547>

- Mohd Zahri Bin Jaafar, Nazni Hani Binti Arshad dan Faizah Hani Binti Abd Rashid, "Praktis Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan Pengaruhnya Ke Atas Pencapaian Akademik Pelajar Di Jabatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Politeknik Mukah Sarawak," *DIGES PENYELIDIKAN*, no. 1 (2012).
- Mohd. Bakri Bakar, "Kelestarian Kewangan Universiti", *Utusan Online*, 16 Mac 2016, <http://www.utusan.com.my/rencana/kelestarian-kewangan-universiti-1.201072>
- Mohd. Nasir Omar, *Akhlaq dan Kaunseling Islam* (Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd, 2005), 78.
- Mohd. Nasir Omar, *Falsafah Akhlak*, ed. ke-2 (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2016), 108.
- Muhamad Aimy Ahmad, "MAINJ Laksana JQTA Pantau Kualiti Tahfiz", *Utusan Online*, 3 Julai 2016, <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/mainj-laksana-jqta-pantau-kualiti-tahfiz-1.350072>
- Muhd Amirul Faiz, "Pelajar IPT Rasuah Pensyarah Untuk Naik Gred Lulus", *Berita Harian Online*, 23 Oktober, 2016, <http://www.bharian.com.my/node/205166>.
- Musaiyadah Ahmadun, "Faktor Insaniah dalam Pengurusan Kualiti: Kajian di Majlis Agama Islam Selangor" (disertasi sarjana, Universiti Malaya, 2013).
- Nasrul Hisyam Nor Muhamad, Mohd Arafat Jaafar, Muhibbuddin Abdullah, Nurul Atikah Nizaludin, Mohd Muslim Salleh dan Mohd Muammar Mohd Zin, "Konsep Maqasid Syariah Dalam Pengurusan Wakaf," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studie* 2, no. 3 (2015).
- Nazura Ngah, "Dua Aliran antara Fokus Tambah Baik Sekolah Tahfiz", *Berita Harian Online*, 21 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2017/09/328441/dua-aliran-antara-fokus-tambah-baik-sekolah-tahfiz>.
- Noor Hisham Md Nawi, Nur Azuki Yusuff, Mohd Binyamin Che Yaacob dan Nasrul Hakim Salleh, "Matlamat Dan Halatuju Sistem Pengajian Tahfiz Di Kelantan: Satu Pengamatan Awal" (kertas kerja, 4th International Conference and Exhibition on Islamic Education (ICIEd 2014), Perdana Hotel, Kota Bharu, Kelantan, 31 Mei - 2 Jun 2014).
- Noraini Idris *Penyelidikan dalam Pendidikan* ed. ke-2 (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013).
- Nordin Ahmad, "Memperkasa Darul Quran Ke Arah Memartabat Pendidikan Tahfiz Di Malaysia" (kertas kerja, Simposium Pendidikan Tahfiz Nusantara Dan Multaqa Huffaz Kali Ke IV, Dewan Datuk Mohd Shahir, Institut Latihan Islam Malaysia, Bandar Baru Bangi, Selangor, 1-3 Jun 2015).
- Noriah Ishak, Siti Fatimah Yassin, Mohd Izham dan Sirti Rahayah, "Analisis Data Kualitatif," dalam *Penyelidikan dalam Pendidikan Edisi Kedua*, ed. Noraini Idris (Selangor: Mc Graw Hill Education Malaysia Sdn. Bhd., 2013).
- Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam, *Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*, Bil. 2, (1996).
- Perlembagaan Persekutuan.

- Portal Rasmi Darul Quran, "Berita Darul Quran", laman sesawang *Darul Quran*, dicapai 24 Ogos 2017,  
[http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=808:darul-quran-meneruskan-kecemerlangan-di-bumi-anbiya&catid=40:berita-darul-quran&Itemid=55](http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=808:darul-quran-meneruskan-kecemerlangan-di-bumi-anbiya&catid=40:berita-darul-quran&Itemid=55)
- Portal Rasmi Institut Integriti Malaysia, "Latar Belakang", laman sesawang *Institut Integriti Malaysia*, dicapai 30 April 2018, <http://integriti.my/info-integriti/latar-belakang/>
- Portal Rasmi Jabatan Standard Malaysia (JSM), "Standard Popular", laman sesawang *JSM*, dicapai 9 April 2017,  
[http://www.jsm.gov.my/ms/253;jsessionid=jyRvS36RwdhI8n5PkdstD7XY.AS1-INSTANCE-01#.WOkIS\\_k2vIU](http://www.jsm.gov.my/ms/253;jsessionid=jyRvS36RwdhI8n5PkdstD7XY.AS1-INSTANCE-01#.WOkIS_k2vIU)
- Portal Rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), "Kenyataan Akhbar", laman sesawang *KPT*, dicapai 22 Ogos 2017, <https://www.mohe.gov.my/kenyataan-akhbar/427-peruntukan-bajet-2017-untuk-perbelanjaan-pembangunan-universiti-awam-meningkat>.
- Portal Rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi, "Kenyataan Akhbar", laman sesawang *Kementerian Pendidikan Tinggi*, dicapai 9 Februari 2017,  
<https://www.mohe.gov.my/kenyataan-akhbar/427-peruntukan-bajet-2017-untuk-perbelanjaan-pembangunan-universiti-awam-meningkat>.
- Rahimah Abdullah, "Kerajaan Bercadang Perkenal TVET kepada Pelajar Tahfiz", *Berita Astro Awani Online*, 27 September 2017, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/kerajaan-bercadang-perkenal-tvet-kepada-pelajar-tahfiz-156333>.
- Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory: Analysis and Application: Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, terj. Maria Natalia Damayanti (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2008).
- Ricky W. Griffin, Ronald J. Ebert, *Business: Bisnis*, ed. ke-8, terj. Sita Wardhani (Indonesia: Penerbit Erlangga, 2007).
- Rohana Mustaffa, "MS1900: 2005 - Piawaian Halal Sistem Pengurusan Kualiti", *Bernama Malaysian National News Agency*, 28 Oktober 2008,  
<http://bernama.com.my/bernama/v3/printable.php?id=367533>.
- Ruzman Md Noor, Rahimin Affandi Abd Rahim, Muhammad Kamil Abd Majid, Abdul Karim Ali, Nor Adina Abdul Kadir, Syed Mohd Jeffri Syed Jaafar dan Norhidayah Yusoff, "Peranan Institut Pengajian Tinggi Islam Dalam Pembangunan Modal Insan Di Malaysia: Satu Analisis," *Jurnal Kemanusiaan* 22 (2014).
- Safeek Affendy Razali, "Pusat tahfiz terbakar, lebih 20 terkorban", *Berita Harian Online*, 14 September 2017, <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2017/09/325192/pusat-tahfiz-terbakar-lebih-20-terkorban>
- Sharifah Akmam Syed Zakaria dan Ahmad Shukri Yahaya, "Tinjauan Tentang Reaksi Emosi Di Tempat Kerja: Satu Aspek Pengurusan Sumber Manusia Dalam Organisasi," *Sains Humanika* 44, no. 1 (2006), 6.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, "Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam: Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia," *Jurnal Pengajian Melayu* 19 (2008).

- Sharifah Hayaati Syed Ismail Al-Qudsy, Asmak Ab Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain, "Efektif Governan dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam," *Jurnal Syariah* 16, Keluaran Khas (2008).
- Shukeri Mohamad, Mohamad Azrien Mohamed Adnan dan Mohd Alwee Yusoff, "Aplikasi Maqasid Syariah dalam Pentadbiran Kerajaan Kelantan dari Tahun 1990 Hingga 2013: Satu Analisis," *AL-BASIRAH Journal* 6, no. 1 (2016).
- Siddiq Fadzil, "Institusi Pengajian Tinggi Islam: Peluang dan Cabaran," *Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 4 (2003).
- Silvia, I Wayan Bagia dan Wayan Cipta, "Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Jurusan Manajemen* 4, no. 1 (2016), 5.
- Siti Arni Basir, Bharudin Che Pa dan Raja Hisyamudin Raja Sulong, "Suntikan Nilai-Nilai Islam Ke Atas Perlaksanaan Penambahbaikan Berterusan Dalam Konteks Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9000," *Jurnal Syariah* 18, no. 1 (2010).
- Siti Arni Basir, Hasan al-Banna Mohamed, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Model Integrasi Faktor Insaniah dalam Pelaksanaan ISO 9000: Analisis dari Perspektif Islam," *Jurnal Usuluddin* 43 (2016).
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, "Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka" (kertas kerja, International Convention on Islamic Management, YaPIEM Management Academy & Department of Syariah and Management, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 27 - 28 November 2013).
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, "Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 Sebagai Program Inovasi Pentadbiran Awam: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka (PZM)" (kertas kerja, Seminar Inovasi Pentadbiran Awam, Universiti Sains Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), t.t 2013).
- Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam* (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2013).
- Siti Safa Mohd Nor, "Hafazan Al-Quran Silibus Utama", *Sinar Harian Online*, 5 Mei 2016, <http://www.sinarharian.com.my/nasional/hafazan-al-quran-silabus-utama-1.517183>
- Siti Salwa Salim, Shafiqa Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yussof, "Peranan Sistem Ganjaran Berdasarkan Prestasi dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi: Kajian Kes Penjawat Awam di Putrajaya dan Selangor, Malaysia," *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 10 (2015).
- Sufean Hussin, Hashim Yaacob dan Aziah Ismail, "Agenda Pembangunan Universiti Awam Di Malaysia: Kesamaan Dan Perbezaan Tindakan," *Jurnal Pendidik dan Pendidikan* 23, (2008).
- Tengku Sarina Aini Tengku Kasim dan Fadillah Mansor, "Keperluan Motivasi dalam Pengurusan Kerja Berkualiti dari Perspektif Pemikiran Islam," *Jurnal Usuluddin* 25, no. 25 (2015), 121.

- Ucapan Pengarah Urusan SIRIM QAS, Encik Mohd Azanuddin Salleh, dalam Seminar MS 1900:2014 Shariah-Based Quality Management Systems Certification di Dewan Besar IKIM, Kuala Lumpur pada 23 Ogos 2017.
- Yusuf al-Qaradhawi, Fiqh Keutamaan, terj. Lasafarudi Lahadi dan Ahmad Muzakkir (Selangor: PTS Publishing House Sdn. Bhd., 2014).
- Yusuf al-Qaradhawi, Halal dan Haram dalam Islam, terj. Mohd Hafiz Daud (Selangor: PTS Publishing House Sdn. Bhd., 2016), 10.
- Zaharah Hassan, Abu Daud Silong dan Nazri Muslim, "Kepimpinan Beretika dan Kecemerlangan Organisasi dalam Perkhidmatan Awam," *MALIM: Jurnal Pengajian Umum Asia Tenggara* 10 (2009).
- Zulkafli Kamaruddin, "Penglibatan Guru Dalam Membuat Keputusan, Sokongan Organisasi Dan Komitmen Kerja" (disertasi sarjana, Universiti Sains Malaysia, 2008).

## 2. Bahasa Inggeris

- Abdulrahman Alsughayir, "Employee Participation in Decision-making (PDM) and Firm Performance," *International Business Research* 9, no. 7 (2016).
- Aliakbar Aminbeidokhti, Laleh Jamshidi dan Ahmad Mohammadi Hoseini, "The Effect Of The Total Quality Management on Organizational Innovation in Higher Education Mediated by Organizational Learning," *Studies in Higher Education* 41, no.7 (2016).
- Amal Hayati Ishak dan Muhamad Rahimi Osman, "A Systematic Literature Review on Islamic Values Applied in Quality Management Context," *Journal of Business Ethics* 138, no. 1 (2016).
- Andres Sousa-Poza, Mert Altinkilinc dan Cory Searcy, "Implementing a functional ISO 9001 quality management system in small and medium-sized enterprises," *International Journal of Engineering* 3, no. 3 (2009).
- António Jorge Gamboa dan Nuno Filipe Melão, "The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools," *International Journal of Quality & Reliability Management* 29, no. 4 (2012).
- Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam dan Amir Shaharudin, "Towards MS1900: 2005 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS," *UMRAN-International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 2, no. 1, (2015).
- Hasan al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani dan Siti Arni Basir, "Factor Influencing The Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution," *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 10 (2016).
- Hasliza Mohammad Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, "Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia," *Global Journal Al-Thaqafah* 6, no. 2 (2016).
- International Organization for Standardization (ISO), "About ISO", laman sesawang ISO, dicapai pada 19 Januari 2017, <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.

- International Organization for Standardization, *Debunking The Myths* (Geneva: International Organization for Standardization, 2015).
- Junainah Idris dan Norazla Abdul Wahab, "The Competitive Advantages of Sharia-Compliant Hotel Concept in Malaysia: Swot Analysis" (kertas kerja, 2nd International Conference on Management and Muamalah (2nd ICoMM), 16-17 November, 2015).
- Malaysian Certified, "Management Certification", laman sesawang *Malaysian Certified*, <http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyear=2008&status=&country=&state=&licenceno=>
- Maqbouleh M. Hammoudeh, *Islamic Values and Management Practices: Quality and Transformation in the Arab World* (New York: Routledge, 2016).
- Nadia Bhuiyan dan Nadeem Alam, "ISO 9001:2000 Implementation the North American Experience," *International Journal of Productivity and Performance Management* 53, no. 1 (2004).
- Portal Rasmi SIRIM, "About Us", laman sesawang *SIRIM*, dicapai 22 Ogos 2017, <http://www.sirim-qas.com.my/about-us/overview>
- QS Top Universities, "World University Ranking", laman sesawang *QS*, dicapai 18 April 2017, <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2016>
- Robert K. Yin, *Qualitative Research from Start to Finish 2<sup>nd</sup> Edition* (New York: The Guilford Press, 2016).
- Romadhani Ardi, Akhmad Hidayatno dan Teuku Yuri M. Zagloel, "Investigating Relationships among Quality Dimensions in Higher Education," *Quality Assurance in Education* 20, no. 4 (2012), 415.
- Sany Sanuri Mohd Mokhtar, Nur Adiana Hiau Abdullah, Nordin Kardi dan Mohd Idzwan Yacob, "Sustaining a Quality Management System: Process, Issues and Challenges," *Business Strategy Series* 14, no. 4 (2013).
- Shaman Gupta dan Sanjiv Kumar Jain, "The 5S And Kaizen Concept for Overall Improvement of the Organisation: A Case Study," *International Journal of Lean Enterprise Research* 1, no. 1 (2014).
- Shardy Abdullah, Arman Abdul Razak, Mohd Hanizun Hanafi dan Mastura Jaafar, "Implementation barriers of ISO 9000 within the Malaysian local government," *International Journal of Quality & Reliability Management* 30, no. 8 (2013).
- Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abd Ghani Azmi, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah* 19, no. 2 (2011).
- Siti Arni Basir, "Investigating the Influence of the Elements of Academic Culture in ISO 9001 Maintenance: Within Malaysian Public Higher Education" (tesis kedoktoran, Universiti Salford, 2008).
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, Hasan al-Banna Mohamed, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Centre," *Humanomics* 33, no. 2 (2017).

- Siti Noor Ismail, "Total Quality Management (TQM) Practices and School Climate amongst High, Average and Low Performance Secondary Schools," *Malaysian Journal of Learning and Instruction* 11, (2014).
- Siti Uzairiah Mohd Tobi, *Qualitative Research and NVIVO 10 Exploration* (Kuala Lumpur: Aras Publisher, 2014).
- Tan Cheng Ling, Hasnah Haron, Sofri Yahya, Noornina Dahlan, Goh Yen Nee dan Mohamed Azlan Ashaari, "Perception of Concerns about the Quality Management System Implementation on Its Levels Of Use," *International Journal of Business and Social Science* 2, no. 17 (2012).
- Virginia Braun dan Victoria Clarke, "Using Thematic Analysis In Psychology," *Qualitative Research in Psychology* 3, no. 2 (2006).

### **3. Bahasa Arab**

- 'Ilāl al-Fāsī, *Maqāsid al-Syarīah al-Islāmiyyah wa Makārimiha*, ed. ke-2 (Maghribi: Mutāba'ah al-Risālah, 1979).
- Abdul Raḥmān bin Naṣr as-Sa‘diy, *al-Qawā'id al-Fiqhiyyah Manzūmah wa Syarḥuha*, ed. Muhammad Naṣr al-A‘jamīy (Jahra': al-Murāqabah al-Thaqafiyah, 2007).
- Abu al-Qāsim Sulaymān Bin Aḥmad al-Ṭabarānī, al-Mu'jam al-Awsaṭ, ed. Ṭāriq dan Muhsin al-Ḥusaynī (Qāhirah: Dār al-Ḥaramain, 1995).
- Aḥmad al-Raysūnī, *Naẓariyyah al-Maqāsid 'inda al-Syātibiy*, ed. ke-1 (Mutāba'ah al-Najāh, 1990).
- Aḥmad bin Muḥammad al-Zarqā', *Syaraḥ al-Qawāid al-Syar'iyyah*, ed. ke-2 (Damsyīq: Dār al-Qalam, 1989).
- Al-Syātibiy, *al-Muwaffaqāt fi Usūl al-Syarīah* (Biyrūt: Dār al-Ma'rifah: t.t).
- Majma' al-Lughah al-'Arabiyyah, *al-Mu'jam al-Wasiṭ*, ed. ke-16 (Qāhirah: Maktabah al-Syurūq al-Dawliyyah, 2004).
- Muḥamad Jamāl ad-Dīn Bin Muḥamad Sai'd al-Qāsimī, *Maui'zah al-Mu'minīn min Ihya' 'Ulūm al-Dīn*, ed. 'Āsim Bahjah al-Bayṭor (Biyrūt: Dār al-Nafa'is, 1981).
- Muḥammad 'Abdul al-'Ātiy Muḥammad 'Ali, *al-Maqāsid al-Syar'iyyah wa atharuha fi al-Fiqh al-Islāmiy* (Qāhirah: Dār al-Hadīs, 2007).
- Muḥammad bin 'Isa al-Tirmidhi, *al-Jāmi' al-Kabīr*, ed. Basyār 'Awwād Ma'rūf (Biyrūt: Dār al-Gharbiy al-Islāmiy, 1996).
- Muḥammad Sa'ad al-Yūbi, *Maqāsid al-Syarīah al-Islāmiyyah wa 'alāqatuha bil al-Adillah al-Islāmiyyah* (Riyāḍ: Dār al-Hijrah li al-Nashr wa al-Tauzi', 1998).
- Muṣṭafā Sa'īd al-Khin, Muṣṭafā al-Bughā dan 'Alī al-Syarbajī, *al-Fiqh al-Manhajī 'alā madhhab al-Imām al-Syāfi'iyy* (Damsyīq: Dār al-Qalam, 1992).
- Wahbah al-Zuhayli, *Usūl al-Fiqh al-Islāmī* (Qāhirah: Dār al-Kitāb al-Jāmi'iyy, 2003).