

## DAFTAR ISI

### ISI KANDUNGAN

### HALAMAN

#### PRELIMINARI

Abstrak	i
Penghargaan	v
Daftar Isi	vii
Glosari Akronim	xi
Senarai Jadual	xiii
Senarai Rajah	xv
Senarai Lampiran	xvi
Transliterasi	xvii

#### PENDAHULUAN

A. Pengenalan	01
B. Latar belakang Kajian	02
C. Objektif Kajian	04
D. Kepentingan Kajian	05
E. Skop Kajian	06
F. Masalah Kajian	08
G. Hipotesis Kajian	09
H. Huraian Tajuk Secara Umum	10
I. Kajian Terdahulu	13
J. Metodologi Kajian	19
J.1    Metode Pengumpulan Data	20
J.2    Metode Analisis Data	26
K. Sistematika Penulisan	29

## **BAB SATU : MS ISO 9000**

1.0	Pengenalan	32
1.1	Konsep Kualiti Konvensional	33
1.2	Konsep Siri Standard MS ISO 9000	35
1.2.1	Konsep MS ISO 9001	37
1.3	Klausa Tanggungjawab Pengurusan	39
1.3.1	Tanggungjawab Pengurusan	41
1.3.1.1	Dasar Kualiti	42
1.3.1.2	Organisasi -	43
1.3.1.2.1	Tanggungjawab dan Kuasa	43
1.3.1.2.2	Sumber	44
1.3.1.2.3	Wakil Pengurusan	45
1.3.1.3	Kajian Semula Pengurusan	45
1.4	Prinsip-Prinsip MS ISO 9000	47
1.5	Kepentingan MS ISO 9000	48
1.6	Objektif Pelaksanaan MS ISO 9000	49
1.7	Hubungan MS ISO 9000 dan Kualiti	51
1.8	Hubungan MS ISO 9000 dan TQM	52
1.9	Perbezaan MS ISO 9000 dan TQM	53
1.10	Kesimpulan	54

## **BAB DUA : SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISLAM**

2.0	Pengenalan	56
2.1	Kualiti Menurut Perspektif Islam	57
2.2	Sistem Pengurusan Kualiti Islam	58
2.2.1	Asas SPKI	61
2.2.1.1	<i>Tawhīd</i>	62
2.2.1.2	<i>Khilāfah</i>	64
2.2.1.3	Nilai dan Etika	67

2.3	Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti Islam	68
2.3.1	Prinsip <i>al-Itqān</i>	69
2.3.2	Prinsip <i>al-Mas'ūliyah</i>	71
2.3.3	Prinsip <i>al-Ihsān</i>	73
2.4	Matlamat Sistem Pengurusan Kualiti Islam	75
2.5	Model SPKI Sayyidinā 'Umar Ibn al-Khaṭṭāb	77
2.6	Hubungan di antara SPKI dengan MS ISO 9000	82
2.7	Klausa Tanggungjawab Pengurusan Dalam Islam	84
2.7.1	Perancangan	85
2.7.2	Pengorganisasian	87
2.7.3	Pengurusan Perubahan	88
2.8	Kesimpulan	90

### **BAB TIGA : PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI INTAN**

3.0	Pengenalan	92
3.1	Latar belakang INTAN	93
3.2	Objektif Pelaksanaan MS ISO 9000	96
3.3	Organisasi Pelaksana MS ISO 9000	99
3.3.1	Jawatankuasa Pemandu	99
3.3.2	Jawatankuasa Penyelaras Kerja	100
3.4	Pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN	101
3.4.1	Penyebaran Maklumat	102
3.4.2	Penyediaan untuk Pelaksanaan	103
3.4.3	Tindakan Pengurusan INTAN	104
3.4.4	Latihan dan Pendidikan	104
3.4.5	Penyediaan Dokumentasi	106
3.4.6	Pelaksanaan MS ISO 9000	107
3.4.7	Permohonan Persijilan dan Pengiktirafan	108
3.5	Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 Di INTAN	108
3.5.1	Analisis Latar belakang Responden	109
3.5.2	Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000	119
3.5.3	Analisis Pelaksanaan Tanggungjawab Pengurusan	134