

ADIB/678

**ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)
MENURUT PERSPEKTIF ISLAM**

MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR

**JABATAN SIASAH SYAR`IYYAH
BAHAGIAN PENGAJIAN SYARIAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA**

2004

Perpustakaan Universiti Malaya



A511431211

**ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)
MENURUT PERSPEKTIF ISLAM**

MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR

**DISERTASIINI DIKEMUKAKAN UNTUK
MEMENUHI KEPERLUAN BAGI IJAZAH SARJANA
SYARIAH BAHAGIAN II
(SECARA KURSUS DAN DISERTASI)**

**JABATAN SIASAH SYAR`IYYAH
BAHAGIAN PENGAJIAN SYARIAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA**

2004

DEDIKASI

YA ALLAH
KU POHON KEREDHAANMU
MENCARI ERTI HIDUP INI
PASTINYA KU TEMUI JUA

ADUHAI AYAH DAN BOND
KERINGATMU DICERNA
BAKTIMU KU KENANG
HINGGA AKHIR HAYATINI
MOGA DIBERKATI

GURU-GURUKU
ILMU DAN BIMBINGANMU
MEMIMPIN TANGANKU
PADA JALAN YANG SATU

BUAT MU
ABAH, KAK DAH, ABE LI, WAN,
DAN ADIK MI
KALIAN TETAP DEHATIINI
MOGA IKATAN SETIAINI
TETAP UTUR ABADI

ISTERI YANG DIINGATI
TERIMA KASIH DI ATAS SEGALANYA
YANG TAK PERNAH JEMU
MEMPERINGATIKU

ANAK-ANAK BUAHKU
KEJARILAH MUTIARA
YANG TERSIRAT
PADASINAR MATAMU

SALAM SEHKARUM MAWAR
SEJERNIH AIR DI KALI
SELAUT RASA KASIH
SEKHLAS HATI BUDI



PRELIMINARI

ABSTRAK

Dewasa kini, perbincangan tentang sistem pengurusan kualiti berdasarkan persijilan MS ISO 9000 menjadi suatu budaya dalam masyarakat. Ini berlaku kerana terdapat usaha-usaha untuk meningkatkan tahap kecekapan dan menonjolkan budaya kerja cemerlang dalam mengurus sebuah organisasi sama ada sektor awam maupun sektor swasta. Dalam konteks ini, Islam juga mempunyai pendekatan yang tersendiri dalam mengutarakan sistem pengurusan kualiti Islam (SPKI) sama ada sudut konsep, teori, sumber, prinsip dan aplikasinya yang semestinya terdapat sedikit perbezaan dengan sistem kualiti berdasarkan persijilan MS ISO 9000. Kemungkinan terdapat keraguan tentang keperkasaan SPKI untuk membentuk standard persijilan tersendiri. Hakikatnya SPKI telah berjaya diaplikasikan dengan efektif dalam dunia Islam melalui model yang telah dipraktikkan oleh Sayyidinā ‘Umar Ibn al- Khattāb. Namun begitu, disertasi ini akan membincangkan tentang MS ISO 9000 dan perkaitannya dengan SPKI. Selain itu, diskusi lebih menjurus kepada analisis pelaksanaan MS ISO 9000 terutamanya pada klausa Tanggungjawab Pengurusan di INTAN menurut perspektif Islam. Analisis akan dilakukan dengan cara membandingkan segala pernyataan yang terdapat dalam borang soal selidik melibatkan pengurusan atasan dan kumpulan sokongan. Soal selidik yang dikemukakan menyentuh faktor latar belakang responden seperti jantina, bangsa, umur, tahap pendidikan dan sebagainya telah mempengaruhi persepsi responden terhadap langkah pelaksanaan MS ISO 9000 dan tanggapan mereka dalam aspek penekanan pengurusan atasan terhadap aplikasi klausa Tanggungjawab Pengurusan di INTAN menurut perspektif Islam. Manakala di akhir penulisan, penulis akan mempersemprehankan hasil penyelidikan yang dijalankan di mana pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menepati piawaian spesifikasi SPKI. Manakala pihak pengurusan atasan memberi komitmen terhadap aplikasi klausa tersebut bagi menjayakan program pengurusan kualiti di INTAN. Penulis juga mengemukakan beberapa cadangan yang difikirkan relevan untuk memperbaiki keberkesanan sistem pengurusan kualiti seperti membina komitmen pengurusan atasan, mewujudkan sistem dokumentasi dan prosedur pelanggan yang sistematik ke arah mengekalkan pengiktirafan persijilan MS ISO 9000 di INTAN.

ABSTRACT

Nowadays the discussion about the quality management system based on MS ISO 9000 certification has became a culture in our society. This occurs because there are many efforts taken by the government to enhance efficiency and also to pioneer work culture excellency in the organization management either public or private sector. In this context, Islam itself also has an approach to clarify Islamic Quality Management System (IQMS) whether from the concepts, theories, sources, principles and implementations but it is few contrasts ideas with the conventional quality management system based on MS ISO 9000 certification. There be a doubt about the strengthen of IQMS to certification standards but actually IQMS was practiced succeed in Islamic world through the Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb Caliph module in quality management. Although in this dissertation, the writer will elaborate a few aspects about MS ISO 9000 and it's relation with IQMS. Beside that, the discussion will focus on the analysis of application MS ISO 9000 especially to Management Responsibility Clause in the INTAN from the Islamic perspectives. The analysis also have been implemented by using a comparative method which refer to all the statement in the questionnaire forms that involve the top management and support group's. The questionnaire will touch on the background factors such as genders, races, ages, education levels and other factors that influence correspondence perceptions about MS ISO 9000 implementation and their view or assumption for emphasize of top management to apply Management Responsibility Clause in the INTAN from the Islamic perspectives. In the end of the research, the writer will perform research finding have been applied before which the implementation MS ISO 9000 in the INTAN which accurate with IQMS specification standards. While the top management perform their commitment applied that clause to success the quality management programmed in the INTAN. The writer also will propose a few of suggestions which are relevant to improve the effectiveness of quality management system such as to build top management commitment, generate documentation system and systematic client procedure in order to maintain MS ISO 9000 certificate verification in the INTAN.

التجريدي

في الوقت الحاضر، كان الكلام حول نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي إيس أو 9000 يصبح نقاشاً بين أفراد المجتمع. وهذا يحدث نتيجة ظهور بعض الجهود لزيادة فقر الحذق وتهذيب نظام العمل الممتاز في تبشير وإدارة المؤسسات العامة أو الخاصة. فلا يسلم في هذا المجال بمادته الخاصة ونظرياته المتميزة في طرح نظام الإدارية الجودية الإسلامية، سواء من ناحية المفهوم أو النظرية أو المصدر أو المبدأ أو التطبيق العملي. فحتى بما يمداده المتميزة، فهناك عدد من الفروق بين النظميين، نظام الإدارية الجودية الإسلامية ونظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي إيس أو 9000. ربما وجده شك في قابلية تطبيق نظام الإدارية الجودية الإسلامية لتكوين المعايير القياسية المتميزة، ولكن نظام الإدارية الجودية الإسلامية قد طبق بنجاح تام في عالم الإسلامي على يد سيدنا عمر بن الخطاب، وهي الحقيقة التي لا نكارة لها. ففي هذا البحث، سيتناول الباحث جهده في البحث عن نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي إيس أو 9000 وعلاقتها بنظام الإدارية الجودية الإسلامية. ويرى الباحث من خلال بحثه بأن نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة ايس أو 9000 مطابق بنظام الإدارية الجودية الإسلامية. إضافة إلى ذلك، فإن البحث سيتركز على التحليل حول تطبيق نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي إيس 9000 ، وخاصة في فقرة مسؤولية الإدارية في المؤسسات الإدارية العامة الحكومية في بلادنا من منظور إسلامي. وسيكون التحليل بإظهار المقارنات حول ورقات الاستبيانات الموجهة إلى المستجيبين من مديرى المؤسسات وأعوانهم من الموظفين والعمال. والاستبيانات تكون إحصائية، وتتعلق بالعوامل الديموغرافية كالجنس والعرق والอายุ ومستوى التلقي والمعرفة وغيرها من العوامل المتعلقة بالمستجيبين حول تطبيق نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي إيس أو 9000 ومدى فكرتهم - المستجيبين- في توثيق إدارة العليا، وخاصة في فقرة

المسؤولية الإدارية في المؤسسات الإدارية العامة الحكومية من منظور إسلامي. وفي نهاية البحث، سيظهر الباحث نتائج الاستبيانات والإحصائيات الدالة على أن تطبيق نظام الإدارية الجودية المستند على شهادة أي ايس أو 9000 في المؤسسات الإدارية العامة الحكومية مطابق لمعايير القياسية في نظام الإدارية الجودية الإسلامية، وأن إدارة العليا في المؤسسات أيضا قد ساهمت في تطبيق ذلك. والباحث أيضا سيطرح بعض الاقتراحات المناسبة المتعلقة بالموضوع لإصلاح تأثير نظام الإدارية الجودية كتوثيق التزام إدارة العليا به وإيجاد نظام الوثائق، وتحسين نظام خدمة الزبائن مستهدفاً بإدامة الاعتراف بشهادة أي ايس أو 9000 في المؤسسات الإدارية العامة الحكومية في بلادنا.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah, Tuhan yang memiliki semesta alam. Selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w di atas *risalah nubuwah*, para sahabat baginda dan ulama *warasatul an-biya'* yang menitip perjuangan suci. *Alhamdulillah*, setulus kesyukuran dipanjangkan ke hadrat Ilahi kerana limpah dan inayahNya, maka kajian ini dapat disempurnakan dengan sebaiknya.

Ingatan yang tulus buat ibu bapa' yang disayangi telah banyak berkorban untuk mendewasakan penulis dengan kasih sayang dan pengalaman. Semoga budi yang ditaburkan, Allah s.w.t sahaja yang dapat membalaunya. Selaut kasih buat Abah, dan Mok Long serta Kak Long, Angah, Kakak dan Imi, Kak Dah dan Abe Yie serta Aizat, Eisyah, Aqiff dan Adam, Abe Li dan Kak Mi serta Syasya, Ika, Ehan dan Nurin, Wan dan Cik Ma serta Paris, Wawa, Piah dan Anis. Tidak dilupakan buat isteri dan Adik Mi serta keluarga mertua terima kasih di atas dorongan dan nasihat yang dipaterikan dengan meniup semangat penulis supaya lebih berdedikasi. Semoga kalian akan berjaya dalam mengejar segala cita-cita yang diimpikan.

Sekalung apresiasi diucapkan kepada Yang dihormati Dr. Sharifah Hayaati Bt. Syed Ismail selaku penyelia dalam penulisan ini di atas kesabaran beliau dalam memberi nasihat, bimbingan dan tunjuk ajar hingga penulis dapat menyiapkan disertasi ini. Sesungguhnya tidak mampu penulis membalaunya di atas segala jasa yang dicurahkan dan hanya doa yang dapat dipanjangkan. Semoga Allah memberi ganjaran serta kesejahteraan kepada beliau sekeluarga.

Penulis juga merakamkan jutaan terima kasih kepada warga Jabatan Siasah Syar'iyyah, Dr. Bhahruddin Che Pa, Ustaz Muhd. Zaidi Bin Abdul Rahman, Puan Siti Arni Bt. Basir dan Puan Norahima yang banyak mencerah keringat mereka tanpa mengira masa dan terpaksa berpenat lelah kepada penulis bagi mencapai tujuan yang murni ini.

Setinggi penghargaan buat semua pegawai dan staf di INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur terutamanya Encik Wan Omar Bin Wan Hashim (Bekas Penyelaras Projek Kanan, Pusat Q), Encik Mohd Sahrul Nizam Jaafar (Penolong Pendaftar Unit Pengurusan Sumber Manusia) dan Datin Junaidah di atas kerjasama yang baik yang diberikan kepada penulis dalam usaha mendapatkan data dan maklumat sehingga penyelidikan ini berjaya disempurnakan.

Akhir sekali buat sahabat seperjuangan Ustaz Jehe, Ustaz Nazim dan Ustaz Nasri terima kasih kerana meringankan bebanan. Moga kalian mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah s.w.t. dan berada dalam keredhaanNya. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada teman-teman serumah SS17 Imre, Pak Mat, Yie, Razie, Raja dan Pok Din. Semoga ukhuwah antara kita akan terus berkekalan.

Sekian, terima kasih.

MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR,

Jabatan Siasah Syar'iyyah

Bahagian Pengajian Syariah

Akademi Pengajian Islam

Universiti Malaya

50603 Kuala Lumpur.

PS 97, Kg. Banggol Telipot,

16800 Pasir Puteh,

Kelantan.

Email : muazil77@yahoo.com

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	Klausu 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>Tawhid</i>	62
2.2.1.2	<i>Khilafah</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	Klausma 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 Penyelarasaran 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

3.6	Keberkesanan MS ISO 9000 di INTAN	151
3.6.1	Meningkatkan Imej dan Reputasi INTAN	152
3.6.2	Keberkesanan Pengurusan INTAN	152
3.6.3	Kepuasan Pelanggan	153
3.7	Kesimpulan	154

BAB EMPAT : KESIMPULAN DAN SARANAN

4.0	Pengenalan	156
4.1	Rumusan	156
4.2	Hasil Kajian	159
4.3	Keputusan Hipotesis	165
4.4	Rumusan Keseluruhan	169
4.5	Masalah Pelaksanaan MS ISO 9000	173
4.5.1	Beban Kerja	173
4.5.2	Masalah Dokumentasi	174
4.5.3	Kurang Kesedaran	175
4.6	Kejayaan INTAN	176
4.6.1	Latihan dan Pembangunan	176
4.6.2	Mekanisme Komunikasi yang Baik	177
4.6.3	Pelaksanaan TQM	178
4.7	Cadangan	178
4.7.1	Cadangan kepada INTAN	179
4.7.2	Cadangan kepada JSS, APIUM	181
4.7.3	Cadangan kepada Mahasiswa Islam IPT	181
4.7.4	Cadangan kepada Golongan Intelektual	182
4.7.5	Cadangan Penyelidikan Masa Depan	182
4.8	Penutup	183

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

GLOSARI AKRONIM

%	:	Peratus
APIUM	:	Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya
Bil.	:	Bilangan
Cet.	:	Cetakan
<i>Cumulative Percent</i>	:	Peratus Kumulatif
DIN	:	<i>Deutsches Institute Fur Normung</i>
Dr.	:	Doktor Falsafah
EN	:	<i>European Norm</i>
Et.al	:	Penulis-penulis lain
<i>Frequency</i>	:	Kekerapan
H	:	Hipotesis
h.	:	Halaman
Ibid.	:	<i>ibidem</i> : pada tempat yang sama
IKIM	:	Institut Kefahaman Islam Malaysia
<i>Inc.</i>	:	<i>Incorperated</i> (perbadanan)
INMIND	:	Institut Perkembangan Minda
INTAN	:	Institut Tadbiran Awam Negara
IPT	:	Institut Pengajian Tinggi
<i>IQMS</i>	:	<i>Islamic Quality Management System</i>
ISO	:	<i>International Standard Organization</i>
J/K	:	Jawatankuasa
JIT	:	<i>Just In Time</i>
JPA	:	Jabatan Perkhidmatan Awam
JSS	:	Jabatan Siasah Syar'iyyah
K.L	:	Kuala Lumpur
KS	:	Kumpulan Sokongan
<i>MAMPU</i>	:	<i>Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit</i>
<i>MBO</i>	:	<i>Management By Objective</i>
<i>Mean</i>	:	Min
<i>Missing</i>	:	Data yang tidak lengkap atau data hilang

<i>MS</i>	:	<i>Malaysian Standard</i>
Op.cit	:	Opera Citato (dalam karya yang sama)
PA	:	Pengurusan Atasan
PAR	:	Pembantu Am Rendah
<i>Percent</i>	:	Peratus
Phd	:	<i>Doctor of Philosophy</i> (Doktor Falsafah)
PKPA	:	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
PMR	:	Penilaian Menengah Rendah
PTR	:	Pembantu Tadbir Rendah
RM	:	Ringgit Malaysia
S.A.W.	:	Salla al Allahu `Alaihi wa sallam
S.W.T.	:	Subhana al Allahu wa Ta`ala
SIRIM	:	<i>Standards and Industrial Research Institute Of Malaysia</i>
SPKI	:	Sistem pengurusan kualiti Islam
SPM	:	Sijil Pelajaran Malaysia
SPSS	:	<i>Statistical Package For Social Science</i>
SRP	:	Sijil Rendah Pelajaran
<i>Standard Deviation</i>	:	Sisihan Piawai
STPM	:	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
Thn	:	Tahun
t.t	:	tanpa tarikh
Terj.	:	Terjemahan
TQM	:	<i>Total Quality Management</i>
U.M.	:	Universiti Malaya
<i>Valid Percent</i>	:	Peratus Sah
<i>Valid</i>	:	Sah
Y.A.B	:	Yang Amat Berhormat

SENARAI JADUAL

No. Jadual	Nama Jadual	h.
Jadual 1.1	Siri standard ISO 9000 yang utama	36
Jadual 1.2	Keseluruhan klausu ISO 9001	38
Jadual 1.3	Perbezaan di antara MS ISO 9000 dan TQM	54
Jadual 3.5	Taburan jumlah responden	109
Bahagian A : Latar Belakang Responden		
Jadual 3.5.1.1	Taburan responden mengikut jantina	111
Jadual 3.5.1.2	Taburan responden mengikut bangsa	112
Jadual 3.5.1.3	Taburan responden mengikut umur	113
Jadual 3.5.1.4	Taburan responden mengikut kelayakan	114
Jadual 3.5.1.5	Taburan responden mengikut jawatan di INTAN	115
Jadual 3.5.1.6	Taburan responden mengikut jawatan MS ISO 9000	116
Jadual 3.1.5.7	Taburan responden mengikut pengalaman bekerja di INTAN	117
Jadual 3.5.1.8	Taburan responden mengikut peringkat kumpulan	118
Bahagian B : Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 Di INTAN		
Jadual 3.5.2.1	Taburan responden tentang penerapan SPKI dalam melaksanakan MS ISO 9000	120
Jadual 3.5.2.1.1	Klasifikasi silang bangsa dengan penerapan SPKI dalam melaksanakan MS ISO 9000	120
Jadual 3.5.2.2	Taburan responden tentang Polisi Kualiti INTAN selaras dengan tuntutan SPKI	121
Jadual 3.5.2.2.1	Klasifikasi silang bangsa dengan membentuk Polisi Kualiti INTAN selaras dengan tuntutan SPKI	122
Jadual 3.5.2.3	Taburan responden pelaksanaan objektif kualiti adalah bertepatan dengan objektif SPKI	122
Jadual 3.5.2.3.1	Klasifikasi silang pengalaman kerja dengan pelaksanaan objektif kualiti adalah bertepatan dengan objektif SPKI	123
Jadual 3.5.2.4	Taburan responden mengenal pasti skop utama untuk melaksanakan MS ISO 9000	124
Jadual 3.5.2.4.1	Klasifikasi silang jantina dengan mengenal pasti skop utama untuk melaksanakan MS ISO 9000	124
Jadual 3.5.2.5	Taburan responden tentang pelaksanaan MS ISO 9000 memerlukan kepada penubuhan AJK Khas	125
Jadual 3.5.2.6	Taburan responden tentang pendelegasian tugas dan aktiviti organisasi dengan sistematik	126
Jadual 3.5.2.6.1	Klasifikasi silang umur dengan pendelegasian tugas dan aktiviti organisasi dengan sistematik	127
Jadual 3.2.5.7	Taburan responden tentang latihan kemahiran kepada pasukan pelaksana	128
Jadual 3.5.2.8	Taburan responden tentang proses pembuatan keputusan berasaskan kepada syura	129
Jadual 3.5.2.8.1	Klasifikasi silang kelayakan dengan mengenai proses pembuatan keputusan berasaskan kepada syura	130

Jadual 3.5.2.9	Taburan responden tentang pengawalan dan penyeliaan kakitangan yang terlibat dalam operasi ini	131
Jadual 3.5.2.10	Taburan responden tentang prosedur memohon persijilan MS ISO 9000 dari SIRIM	132
Bahagian C : Analisis Pelaksanaan Klausus Tanggungjawab Pengurusan Di INTAN		
Jadual 3.5.3.1	Taburan responden tentang penglibatan pihak atas dalam melaksanakan MS ISO 9000	135
Jadual 3.5.3.2	Taburan responden tentang menentukan Polisi Kualiti bertepatan dengan matlamat organisasi	136
Jadual 3.5.3.3	Taburan responden tentang menerangkan Polisi kualiti kepada semua anggota organisasi	137
Jadual 3.5.3.4	Taburan responden tentang menggubal objektif kualiti yang memenuhi kehendak pelanggan	138
Jadual 3.5.3.5	Taburan responden tentang objektif kualiti bersesuaian dengan tugas dan peringkat organisasi	139
Jadual 3.5.3.6	Taburan responden tentang menubuhan Jawatankuasa Pemandu dan Jawatankuasa Kerja	140
Jadual 3.5.3.6.1	Klasifikasi silang jawatan dengan menubuhan Jawatankuasa Pemandu dan Jawatankuasa Kerja	141
Jadual 3.5.3.7	Taburan responden tentang pengagihan kerja organisasi yang bertepatan dengan bidang tugas	142
Jadual 3.5.3.7.1	Klasifikasi silang pengalaman kerja dengan pengagihan kerja organisasi yang bertepatan dengan bidang tugas	143
Jadual 3.5.3.8	Taburan responden tentang melantik Wakil Pengurusan	144
Jadual 3.5.3.9	Taburan responden tentang melaporkan prestasi dan menyelaras gerak kerja MS ISO 9000	145
Jadual 3.5.3.10	Taburan responden tentang menyemak polisi kualiti yang dirancang selepas dilaksanakan	146
Jadual 3.5.3.11	Taburan responden tentang menyimpan rekod semakan pengurusan selepas disemak	147
Jadual 3.5.3.12	Taburan responden tentang penilaian input semakan pengurusan	149

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Nama Rajah	h.
Rajah 3.1	Taburan responden mengikut jantina	111
Rajah 3.2.	Taburan responden mengikut bangsa	112
Rajah 3.3	Taburan responden mengikut umur	113
Rajah 3.4	Taburan responden mengikut kelayakan	115
Rajah 3.5	Taburan responden mengikut jawatan	116
Rajah 3.6	Taburan responden mengikut jawatan MS ISO 9000	117
Rajah 3.7	Taburan responden mengikut pengalaman kerja	118
Rajah 3.8	Taburan responden mengikut peringkat kumpulan	119
Rajah 3.9	Taburan persepsi responden mengenai pelaksanaan MS ISO 9000 memerlukan kepada penubuhan AJK Khas	125
Rajah 3.10	Klasifikasi silang jawatan dalam MS ISO 9000 dengan latihan kemahiran kepada pasukan pelaksana	128
Rajah 3.11	Taburan persepsi responden tentang proses pembuatan keputusan berdasarkan kepada syura	129
Rajah 3.12	Taburan persepsi responden tentang kawalan dan penyeliaan ke atas kakitangan yang terlibat dalam operasi.	131
Rajah 3.13	Taburan persepsi responden tentang prosedur memohon persijilan MS ISO 9000 dari SIRIM	132
Rajah 3.14	Taburan persepsi responden tentang penglibatan pihak pengurusan atasan dalam melaksanakan MS ISO 9000	135
Rajah 3.15	Taburan persepsi responden tentang objektif kualiti bersesuaian dengan tugas dan peringkat organisasi	140
Rajah 3.16	Klasifikasi silang jawatan dalam MS ISO 9000 dengan melantik seorang Wakil Pengurusan	145
Rajah 3.17	Taburan persepsi responden tentang melaporkan prestasi dan menyelaras gerak kerja MS ISO 9000	146
Rajah 3.18	Taburan persepsi responden tentang menyimpan rekod semakan pengurusan selepas disemak	148

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	:	Surat Akuan Pelajar
Lampiran B	:	Surat Kelulusan Tajuk
Lampiran C	:	Memo Pejabat Pendaftar INTAN
Lampiran D	:	Borang Soal Selidik
Lampiran E	:	Soalan Temu bual
Lampiran F	:	Senarai Informan
Lampiran G	:	Senarai Dokumen-Dokumen INTAN

TRANSLITERASI

PANDUAN TRANSLITERASI

Ejaan dan Transliterasi

Ejaan yang digunakan adalah mengikut Daftar Ejaan Rumi Baharu Bahasa Malaysia bagi tahun 1987, terbitan Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP), Kuala Lumpur. Ejaan yang berkaitan dengan perkataan bahasa Arab digunakan mengikut Pedoman Transliterasi Huruf Arab ke Huruf Rumi bagi tahun 1988, terbitan Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. Pengecualian daripada menggunakan pedoman itu bagi kes-kes berikut :

- i) Bagi akhir perkataan asal yang ditulis dengan "ڑ" (Ta^c Marbutah) dibunyikan dengan mengikut sebutan "ڻ".

TRANSLITERASI

Dalam mengeja perkataan-perkataan Arab, transliterasi berikut digunakan sebagai panduan :

Huruf Rumi	Huruf Arab	Huruf Rumi	Huruf Arab
A	ا	t	ٿ
B	ب	z	ڙ
T	ت	ء	ع
Th	ٿ	gh	غ
J	ج	f	ڦ
H	ح	q	ڦ
Kh	خ	k	ڪ
D	د	l	ڦ
Dh	ڏ	m	ڻ
R	ر	n	ڻ
Z	ڙ	w	و

S	س	h	ه
Sh	ش	y	ي
S	ص	'	ء
D	ض	t	ة

Bagi perkataan Arab yang telah ditukar kepada bahasa Melayu dikecualikan daripada panduan transliterasi ini.

Vokal Panjang

A	ا
U	و
I	ي

Vokal Pendek

Baris di Atas (<i>Fathah</i>)	a
Baris di Bawah (<i>Kasrah</i>)	u
Baris di Depan (<i>Dhammah</i>)	i

Diftong

aw	او
ay	اي
iyy	يـ
uww	ـوـ

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

A. PENGENALAN

Perkembangan yang pesat dalam bidang pentadbiran awam di Malaysia telah menyaksikan beberapa perubahan yang ketara telah diaplikasikan oleh para penjawat awam seperti mengadaptasikan beberapa teori dan konsep pengurusan untuk diaplikasikan di dalam sektor awam seperti konsep *Total Quality Management* (TQM) yang merangkumi beberapa teori iaitu *Just In Time* (JIT), *Management By Objective* (MBO) dan sebagainya. Selain itu, pelaksanaan sistem pengurusan kualiti melalui persijilan standard kualiti MS ISO 9000 dalam sektor ini telah memantapkan lagi perjalanan operasi pentadbiran awam di Malaysia. Namun begitu, MS ISO 9000 bukan merupakan suatu penekanan yang khusus bagi memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)¹ tetapi pengamalan TQM berperanan sebagai pelengkap dan memperkuuhkan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam sesebuah organisasi awam². Sebagai contoh, sokongan pengurusan atasan dan perancangan strategik kualiti dalam konsep TQM mempunyai persamaan dengan klausa Tanggungjawab Pengurusan dalam siri standard MS ISO 9000. Dengan ini, semestinya pelaksanaan sistem piawaian standard kualiti MS ISO 9000 akan membawa kejayaan dan kemantapan sesebuah jabatan atau organisasi di sektor awam melalui keberkesanannya pengurusan dengan mendapat pengiktirafan dari badan piawaian kualiti antarabangsa seperti sijil piawaian MS ISO 9001, MS ISO 9002 dan sijil piawaian kualiti yang lain seperti QS 9000 dan sebagainya.

¹ Selepas ini akan disebut TQM

² Penjelasan lanjut sila rujuk dalam Bab Satu : MS ISO 9000 pada sub topik 1.9 : Hubungan MS ISO 9000 dan TQM di halaman 52-53

B. LATAR BELAKANG KAJIAN

Sistem piawaian standard kualiti merupakan suatu perkara yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan pengurusan organisasi sama ada sektor awam atau swasta. Ini kerana ia akan memperbaiki kualiti dengan meningkatkan produktiviti serta mengurangkan kos perbelanjaan.³ Di samping itu juga, masyarakat pelanggan telah mula mempersoalkan tentang kualiti, harga dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah syarikat maka perkara ini sudah menjadi keperluan yang mendesak bagi organisasi untuk mempertingkatkan lagi tahap kualiti .

Tambahan pula, siri standard MS ISO 9000 merupakan satu siri standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa sebagai satu ‘*bench mark*’ untuk menilai kualiti di peringkat perdagangan. Ianya telah diuruskan oleh *International Organization For Standardization (ISO) Technical Committee 176 Of Quality Management and Quality Assurances (ISO/TC 176)* pada akhir tahun 1987 dengan menggunakan label BS⁴ - British Standard 5750 (1979) Bahagian 1, 2, 3 sebagai rangka kerja utama⁵.

Menurut *Brian Rothery* dalam bukunya *ISO 9000*, menyatakan ISO 9000 sebagai sistem kualiti iaitu model jaminan kualiti dalam pengeluaran,

³ Musalmiah Asli (1999), “Enhancing Standards The ISO 9000 Way”, dalam Muhammad Rais Abdul Karim ed. (1999), *Reengineering The Public Service : Leadership and Change in An Electronic Age*, Pelanduk Publications. h. 113

⁴ SIRIM (1994), *MS ISO 9002, Quality System-Model For Quality Assurance In Production, Installation and Servicing*, SIRIM. h. iv. Lihat juga Puan Robiah Ibrahim (2003), “Pembangunan dan Pelaksanaan Standard Sistem Pengurusan”, (*Kertas Kerja Seminar Muzakarah Pakar Piawaian Pengurusan dari Perspektif Islam di IKIM*, 14-15 Januari 2003), h. 4-5

⁵SIRIM (1994), *op. cit*, h. iv

perkhidmatan reka bentuk dan juga pemasangan.⁶ Perkataan ini diambil daripada perkataan Greek *ISOS* yang bermakna ‘sama’ (*equal*) dan secara konsepnya bermaksud “persamaan atau penyeragaman atau standard”⁷. ISO bukanlah satu singkatan nama untuk *International Organization For Standardization*. ISO ialah sebuah badan bersekutu yang menggabungkan organisasi dari seluruh dunia yang bertanggungjawab mewujudkan sistem standard kualiti di negara masing-masing⁸.

Dalam kajian ini penulis akan menganalisis tentang pelaksanaan MS ISO 9000 secara umum di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) sehingga berjaya mendapat sijil pengiktirafan kualiti MS ISO 9001 pada 1 April 1997. Namun begitu, penulis akan memberi penekanan yang khusus tentang klausa Tanggungjawab Pengurusan sebagai salah satu klausa daripada 20 klausa yang terdapat dalam siri standard MS ISO 9000.

Dengan pemilihan klausa tersebut, bukan bermakna penulis mengetepikan kupasan tentang klausa-klausa piawaian MS ISO 9000 yang lain tetapi penerangan turut dibuat secara tidak langsung terutamanya dalam menghuraikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di lokasi kajian sehingga mendapat pengiktirafan kualiti melalui siri standard MS ISO 9001. Penulis memilih klausa Tanggungjawab Pengurusan kerana ia penting dalam menggariskan dasar dan objektif kualiti yang ingin dicapai oleh pihak pengurusan atasan untuk memantapkan sesebuah organisasi terutamanya demi memuaskan hati pihak

⁶ Brian Rothery (1993), *ISO 9000*, 2nd Edition, London: British Library Cataloguing in Publication Data, h. 36

⁷ Adedeji B. Badiu (1995), *Industry's Guide To ISO 9002*, Wiley Series In Engineering and Technology Management, John Wiley and Sons Inc. h. 17

⁸ Kerajaan Malaysia (1996), *Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*, Jabatan Perdana Menteri, h. B2

pelanggan. Sekiranya dasar dan objektif tersebut dapat difahami secara mendalam, maka iaanya dapat memudahkan corak kerja pihak bawahan ke arah meningkatkan kualiti terutamanya dalam menangani beberapa isu di dalam perkhidmatan awam seperti *red-tape*, karenah birokrasi dan sebagainya.

Pelaksanaan gerak kerja awal ke arah MS ISO 9000 merupakan hasil cetusan idea pihak pengurusan atasan yang akan membentuk organisasi khusus yang dikenali sebagai jawatankuasa pemandu (*steering committee*). Selain daripada itu, bagi mengendalikan gerak kerja ini pihak pengurusan atasan (*top management*) juga akan melantik seorang Wakil Pengurusan (*management representative*). Dengan melihat peranan awal tersebut, maka penulis melihat klausa ini perlu diberi keutamaan dan perhatian di dalam merungkaikan persoalan kajian dalam penyelidikan ini.

Penulis turut meninjau sejauh manakah pelaksanaan klausa tersebut bertepatan dengan sistem pengurusan kualiti Islam. Perbandingan ini bertujuan mengetengahkan konsep kualiti kerja dalam Islam agar ia dapat difahami dan dihayati oleh pekerja-pekerja Islam. Di samping mengambil strategi atau teknik-teknik kualiti semasa untuk memantapkan lagi hasil kerja tersebut.

C. OBJEKTIF KAJIAN

Bagi menghasilkan penulisan yang berkualiti, sudah pasti penyelidikan ini hendaklah berdasarkan kepada objektif yang telah ditetapkan. Oleh itu, penulis telah menggariskan beberapa objektif yang perlu dicapai di dalam disertasi ini.

Melaluiinya, penulis telah berusaha untuk mematuhi objektif itu supaya tidak tersasar daripada ruang lingkup kajian serta menambahkan lagi penulisan akademik yang bermutu di dalam bidang ini. Di antara objektif tersebut ialah :

- i. Menganalisis pelaksanaan klausula Tanggungjawab Pengurusan sebagai salah satu klausula MS ISO 9000 di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) menurut perspektif Islam.
- ii. Menganalisis pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN untuk mendapat dan mengekalkan sijil piawaian kualiti tersebut serta kesesuaianya dalam pentadbiran awam dewasa kini.
- iii. Untuk mengetahui pandangan Islam tentang penggunaan sistem pengurusan kualiti MS ISO 9000 dalam sebuah organisasi sama ada dibenarkan ataupun sebaliknya.
- iv. Mengemukakan cadangan dan saranan bagi meningkatkan lagi keberkesanan perlaksanaan standard piawaian kualiti MS ISO 9000 dalam usaha untuk mengekalkan pengiktirafan tersebut.

D. KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini mempunyai kepentingan yang tersendiri iaitu untuk menganalisis pelaksanaan dan strategi-strategi yang telah dilaksanakan oleh INTAN untuk mendapatkan pengiktirafan dan mengekalkan pengiktirafan dalam sistem pengurusan kualiti ini MS ISO 9000. Bahkan penyelidikan ini akan melihat kepentingan dalam mengaplikasikan klausula Tanggungjawab Pengurusan menurut perspektif pentadbiran Islam. Ini kerana, tanpa hala tuju dan objektif yang jelas

daripada pihak pengurusan atasan maka sudah pasti pelaksanaannya tidak akan berjaya. Tambahan pula, Islam telah menggariskan beberapa konsep pengurusan kualiti sebagai rangka kerja dalam pengurusan organisasi seperti konsep *al-Falāh*, *al-Itqān* dan sebagainya.

Seterusnya, penyelidikan ini juga ingin melihat sejauh mana keberkesanan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam aspek pentadbiran di dalam organisasi ini. Bahkan ianya diharapkan menjadi garis panduan kepada jabatan dan organisasi awam yang lain untuk mempertimbangkan dan berusaha mendapatkan sijil standard pengurusan kualiti yang diiktiraf di peringkat antarabangsa.

E. SKOP KAJIAN

Boleh dikatakan penyelidikan ini merupakan kesinambungan latihan ilmiah penulis yang lepas. Dalam kajian terdahulu, penulis telah menerangkan tentang beberapa konsep yang berkaitan dengan MS ISO 9002 secara umum berdasarkan strategi dan keberkesanan pelaksanaannya di MBA Life Assurance Berhad. Dengan ini, penulis dapat menjadikan sebagai garis panduan dalam kajian ini serta mendapat *taṣawwur* awal tentang tajuk disertasi yang bakal dirungkaikan mengikut bab-bab yang seterusnya.

Walaupun begitu, penyelidikan kali ini akan menganalisis pelaksanaan MS ISO 9000 dengan menilai satu klausa daripada dua puluh klausa-klausa yang ditentukan dalam persijilan MS ISO 9000 iaitu klausa Tanggungjawab Pengurusan. Dengan ini, penulis dapat memberi tumpuan yang lebih kepada skop

yang ingin dibincangkan. Analisis yang dibuat juga akan memberi penekanan terhadap perbandingan antara pengurusan atasan dengan kumpulan sokongan.

Selain itu, tumpuan akan dititikberatkan kepada konsep siri standard MS ISO 9001 itu sendiri. Ini kerana, menurut standard piawaian MS ISO 9000, terdapat beberapa perincian dan syarat yang perlu difahami oleh sesebuah organisasi sebelum mendaftar untuk mendapat sijil tersebut. Sekiranya klausa Kawalan Reka bentuk tidak dilaksanakan dalam proses persijilan MS ISO 9000, maka organisasi tersebut hanya layak mendapat pengiktirafan sijil MS ISO 9002 sahaja dan begitulah selanjutnya.⁹ Berasaskan kepada konsep tersebut, pihak INTAN telah berjaya memperoleh pengiktirafan MS ISO 9000 di bawah sijil siri standard MS ISO 9001 pada 30 April 1997 oleh SIRIM QAS Sdn. Bhd¹⁰.

Di samping itu, penulis akan membincangkan tentang MS ISO 9000 dari sudut pelaksanaannya berdasarkan kepada strategi dan perancangan yang telah dilaksanakan di INTAN. Kajian ini juga hanya ditumpukan kepada kampus induk INTAN di Bukit Kiara sahaja. Lokasi tersebut dipilih kerana ia merupakan perintis kepada pelaksanaan MS ISO 9000 bagi semua cawangan INTAN di negeri lain seperti di Terengganu, Johor dan sebagainya. Pemilihan ini secara tidak langsung dapat memudahkan penulis melihat tahap pelaksanaan klausa Tanggungjawab Pengurusan dalam memenuhi piawaian kualiti sehingga mendapat pengiktirafan sijil siri standard piawaian kualiti MS ISO 9001.

⁹ SIRIM (1994), *op.cit.* h. v

¹⁰ INTAN (1997), *Laporan Tahunan INTAN 1997*, INTAN Bukit Kiara. h. 34

F. MASALAH KAJIAN

Penulisan akademik mengenai sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam tidak banyak dibincangkan oleh para sarjana terutamanya tentang MS ISO 9000 dan juga sistem kualiti konvensional yang lain. Namun begitu, ini bukan bermakna perbincangan tersebut telah menemui jalan buntu tetapi ia tidak diperbincangkan secara serius di kalangan cendekiawan Muslim sedangkan bidang pengurusan moden telah lama mendahului umat Islam terutamanya dalam aspek kualiti itu sendiri. Oleh itu, penulis melihat fenomena yang berlaku ini sebagai suatu kelemahan yang perlu diperbaiki dengan menonjolkan prinsip-prinsip kualiti sebagaimana yang terkandung dalam al-Qurān dan al-Sunnah serta model pelaksanaan pengurusan kualiti Islam pada zaman Saiyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb.

Bagi menjawab persoalan tersebut, penulis mengetengahkan beberapa permasalahan kajian yang ingin dirungkaikan dalam disertasi ini iaitu :

- i. Apakah pandangan Islam terhadap pelaksanaan klausma Tanggungjawab Pengurusan MS ISO 9000 sebagai mekanisme untuk memantapkan lagi sebuah organisasi awam.
- ii. Menganalisis strategi pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN dan bagaimanakah ianya mampu mencapai matlamat organisasi.
- iii. Melihat sistem pengurusan kualiti berdasarkan kepada persijilan MS ISO 9000 dan hubung-kaitnya dengan sistem pengurusan kualiti Islam.

- iv. Melihat keberkesanan pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN dan sejauh manakah aplikasinya bertepatan dengan sistem pengurusan kualiti Islam.

G. HIPOTESIS KAJIAN

Berdasarkan kepada permasalahan kajian yang telah diutarakan oleh penulis dalam penyelidikan ini, beberapa hipotesis telah dibina. Hipotesis kajian seperti berikut :

- i. Aplikasi klausa Tanggungjawab Pengurusan di INTAN telah memantapkan peranan kepimpinan pihak pengurusan atasan bagi mencapai polisi dan objektif kualiti INTAN.
- ii. Kerjasama yang terjalin di antara pihak pengurusan atasan dan staf INTAN telah menghasilkan perkhidmatan awam yang bertaraf antarabangsa melalui pengiktirafan persijilan MS ISO 9000.
- iii. Pihak pengurusan atasan telah menjadi *role model* kepada aplikasi klausa Tanggungjawab Pengurusan ke arah melahirkan para penjawat awam yang berkualiti.
- iv. Pengaplikasian MS ISO 9000 di dalam menguruskan organisasi diterima dalam Islam dan tidak dianggap sebagai suatu tindakan yang bercanggah dengan nas syarak dan sistem pengurusan kualiti Islam.

H. HURAIAN TAJUK SECARA UMUM

Merujuk kepada tajuk perbincangan : “*Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 Di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Menurut Perspektif Islam*” maka penulis akan mentakrifkan beberapa istilah penting yang diguna pakai dalam penyelidikan ini.

Secara ringkasnya, perkataan *analisis* bermaksud : penyelidikan atau menghuraikan sesuatu seperti keadaan, masalah, persoalan dan sebagainya untuk mengetahui pelbagai aspek secara terperinci dan mendalam¹¹. Perkataan ini juga memberi maksud yang sama dengan analis. Oleh itu, berdasarkan definisi di atas dapat difahami bahawa analisis adalah proses pengkajian untuk mendalami tentang sesuatu perkara.

Dalam kajian ini, pemakaian istilah analisis merujuk kepada langkah-langkah pelaksanaan MS ISO 9000 terutamanya pada klausa Tanggungjawab Pengurusan menurut perspektif Islam. Analisis yang dijalankan turut melibatkan metode komparatif di antara pengurusan atasan (PA) dengan kumpulan sokongan (KS). Dalam aspek ini, data-data yang dianalisis lebih bersifat kuantitatif kerana berdasarkan kepada peratusan kekerapan (frekuensi) jawapan responden pada borang soal selidik. Untuk itu, perisian “*The Statistical Package for Social Science*” (SPSS versi 11.0) akan digunakan bagi memastikan ketepatan hasil analisis penyelidikan ini.

¹¹Kamus Dewan (2000), Edisi Ketiga, C.5, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 41

Dalam Kamus Dewan, perkataan pelaksanaan didefinisikan sebagai perihal atau perbuatan melaksanakan (menjalan atau mengusahakan) sesuatu rancangan. Kata akarnya ialah laksana yang membawa maksud kendali.¹² Ia juga boleh memberi maksud menjalankan rancangan atau dasar dan rancangan penyusunan semula.¹³

Manakala pemakaian istilah *MS* memberi maksud *Malaysian Standard*¹⁴ iaitu standard piawaian yang telah ditetapkan oleh Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia (SIRIM) sebagai suatu badan yang telah diberi amanah untuk memajukan dan menyediakan standard-standard bagi barang-barangan, amalan-amalan dan perkhidmatan yang telah memenuhi piawaian yang telah ditetapkan. Standard ini juga telah diterjemahkan oleh pelbagai negara lain kepada piawaian negara masing-masing seperti Standard DIN¹⁵ ISO 9000 di Jerman dan EN¹⁶ 29000-29004 oleh Kesatuan Eropah (EC)¹⁷.

Perkataan *ISO* pula berasal daripada perkataan Greek iaitu ‘*isos*’ yang bermakna ‘sama’ (*equal*)¹⁸ dan secara konsepnya bermaksud “persamaan atau penyeragaman atau standard”¹⁹. Istilah ini turut digunakan dalam istilah

¹² *Ibid*, h. 478

¹³ A.S Hornby (2001), *Kamus Oxford Fajar-Advanced Learner's English : Malay Dictionary*, Asmah Haji Omar et.al. (terj.), C.2, Selangor: Fajar Bakti Sdn. Bhd. h.920

¹⁴ SIRIM (1994). *op.cit*. h. iv

¹⁵ Singkatan Deutsches Institute Fur Normung (German Institute for Standardization) telah diasaskan pada tahun 1917, Lihat Gunther B. Gumpf (1995), *How to Win With ISO 9000 Quality Management and Management Systems*, Kuala Lumpur: Crescent New Sdn. Bhd. h.132

¹⁶ Singkatan Europaische Norm (European Standard), lihat Gunther B. Gumpf (1995), *op.cit*, h. 134

¹⁷ Brian Rothery (1993), *ISO 9000*, United Kingdom: Gower Publishing Co. h. 23

¹⁸ *The American Heritage Dictionary of The English Language* (1996), 3rd Edition, New York: Houghton Mifflin Company. h. 955

¹⁹ Adedeji B. Badiru (1995), *op.cit*. h. 17

isometric, isoterma, isotop dan sebagainya²⁰. ISO adalah sebuah badan bersekutu bukan kerajaan (NGO) yang menggabungkan organisasi-organisasi dari seluruh dunia.²¹ Badan ini berfungsi untuk mewujudkan satu piawaian yang menyeragamkan sistem pengurusan kualiti di peringkat antarabangsa²².

Menurut Gunther B. Gumpp (1995) dalam bukunya *How to Win With ISO 9000* menyebut²³:

“ IOS dan CEN (Komuniti Eropah untuk Piawaian) telah mentakrifkan prosedur untuk membangunkan piawaian yang dapat diterima pakai sebagai piawaian Eropah dan piawaian antarabangsa, dengan demikian industri Eropah dapat memenuhi piawaian Eropah dan antarabangsa secara serentak²⁴”

MS ISO 9000 pula merupakan lima pecahan siri standard kualiti yang mampu membentuk rangka kerja tentang jaminan kualiti dan kualiti pengurusan yang telah diiktiraf oleh dunia antarabangsa melalui SIRIM. Daripada lima siri standard tersebut terutamanya MS ISO 9001, MS ISO 9002 dan MS ISO 9003 telah dipilih sebagai satu standard yang didaftarkan oleh organisasi atau syarikat bagi mendapatkan pengiktirafan antarabangsa.²⁵ Oleh kerana itu, tajuk disertasi ini lebih menumpukan perbincangan kepada penyelidikan yang dilakukan oleh penulis tentang konsep dan pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menurut perspektif Islam.

²⁰ Mohd Yusof Hj. Othman (2000), *Menjejak Kualiti Menjana Kecemerlangan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 10

²¹ Mohd Yusof Hj Othman (2000), *op.cit.* h. 10

²² Al-Salti (1991), *op.cit.* h. 21

²³ Gunther B. Gumpp (1995), *op.cit.* h. 7

²⁴ Mohd Yusof Hj. Othman (2000), *op.cit.* h. 10

²⁵ Kevin Thomas (1995), *How to Keep ISO 9000*, London : Cogen Page Ltd. h. 148

I. KAJIAN TERDAHULU

Dalam usaha untuk melengkapkan penyelidikan penulis dalam kajian ini, penulis telah membuat penelitian awal terhadap penulisan dan kajian yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 menurut perspektif Islam. Namun begitu, penulis tidak menemui penulisan sama ada buku-buku atau hasil karya yang bertepatan dengan tajuk disertasi ini. Akan tetapi, terdapat penulisan berkaitan yang menyentuh tajuk kajian ini secara umum tanpa mengkhususkan teras penyelidikannya. Di antara penulisan tersebut ialah :

Brian Rothery (1993), *ISO 9000*²⁶ menerangkan tentang definisi ISO 9000 dan teori-teori yang berkaitan siri standard ISO 9000 seperti ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003 dan 20 klausa yang terangkum dalam siri standard tersebut seperti Tanggungjawab Pengurusan, Sistem Kualiti, Latihan dan sebagainya. Penulisan ini juga menyentuh tentang garis panduan untuk memilih dan melaksanakan piawaian mengikut kesesuaian organisasi yang telah diselaraskan di peringkat antarabangsa.

Hasil penulisan Gunther B. Gumpf (1995), *How to Win With ISO 9000 Quality Management and Management Systems*²⁷ mengupas tentang sejarah kualiti, organisasi ISO, siri-siri standard ISO 9000, kaedah penyediaan dokumentasi dan sejauh manakah pelaksanaan ISO 9000 dapat memenuhi keperluan pengurusan kualiti antarabangsa. Begitulah juga dengan buku-buku

²⁶ Brian Rothery (1993), *ISO 9000*, 2nd Edition, British Library Cataloguing in Publication Data.

²⁷ Gunther B. Gumpf (1995), *How to Win With ISO 9000 Quality Management and Management Systems*, Kuala Lumpur: Crescent New Sdn. Bhd.

berkaitan yang ditulis oleh Perry. L. Johnson (1993), *ISO 9000 : Meeting The New International Standards*²⁸ dan James L. Camprench (1993), *Implementing To ISO 9000 Series*²⁹ turut membincangkan isi kandungan yang sama dengan buku-buku yang lain.

Terdapat hanya sebuah buku yang berkaitan dengan ISO 9000 yang ditulis dengan menggunakan Bahasa Arab yang bertajuk *Dalil 'Amali Li Tatbiq 'Inzhamah Idarah al-Judah al-Ai zu* ditulis oleh Ma'mun Al-Salhi (1991).³⁰ Buku ini menerangkan tentang konsep dan siri-siri standard yang berkaitan dengan MS ISO 9000, klausula-klausula MS ISO 9000 serta proses untuk mengaplikasikan sistem kualiti ini. Namun begitu, buku ini seolah-olah menterjemahkan sumber primer yang ditulis dengan menggunakan Bahasa Inggeris tanpa melihat perkaitannya dengan pengurusan kualiti menurut pandangan Islam.

Kerajaan Malaysia (1996), *Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*³¹, menjurus penulisan tentang konsep MS ISO 9000 dan siri-siri standard sistem kualiti ini. Buku ini turut menjelaskan tentang pelaksanaan MS ISO 9000 berdasarkan kepada 20 klausula yang terangkum dalam ISO 9000 serta penyediaan dokumentasi MS ISO 9000 dengan terperinci. Penulisan yang lain seperti Kerajaan Malaysia (1997), *Surat Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bil. 1 Tahun 1997 – Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Persijilan Sistem Kualiti Oleh Agensi*

²⁸ Perry. L. Johnson (1993), *ISO 9000 : Meeting The New International Standards*, New York: Mc-Graw Hill. Inc..

²⁹ James L. Camprench (1993), *Implementing To ISO 9000 Series*, Marcel Dekker Inc.

³⁰ Al-Salhi, Ma'mun (Dr. al-Muhandis) et.al. (1991), *Dalil 'Amali Li Tatbiq 'Inzhamah Idarah al-Judah al-Ai zu 9000*, Damsyik: Dar al-Fikri.

³¹ Kerajaan Malaysia (1996), *Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*, Jabatan Perdana Menteri.

Kerajaan³² menerangkan tentang dua bentuk garis panduan iaitu panduan pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi kerajaan berdasarkan kepada lapan langkah yang telah ditetapkan oleh MAMPU dan panduan untuk memohon persijilan sistem kualiti MS ISO 9000.

Kerajaan Malaysia (1996), *Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Kecemerlangan Melalui MS ISO 9000 : Pembaharuan Dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam*³³ membincangkan konsep MS ISO 9000 secara deskriptif dan keperluan sistem kualiti ini dalam pentadbiran awam serta garis panduan dan lapan langkah-langkah yang disarankan oleh MAMPU dan boleh dilaksanakan oleh agensi kerajaan untuk mendapatkan persijilan MS ISO 9000.

Hasil penulisan oleh Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid (1996), *Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*³⁴ merupakan teks ucapan yang dibukukan telah mengupas tentang kepentingan dan kejayaan yang diperoleh hasil daripada pelaksanaan sistem kualiti ini di agensi dan jabatan kerajaan.

Begitulah juga dengan hasil penulisan Halim Shafie dan P. Manogram (1999), *MS ISO 9000 : A Practical Guide For Implementation In The Civil*

³² Kerajaan Malaysia (1997), *Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bil. 1 Tahun 1997 – Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Persijilan Sistem Kualiti Oleh Agensi Kerajaan*, Jabatan Perdana Menteri 1 Ogos 1997

³³ Kerajaan Malaysia (1996), *Perkhidmatan Awam Malaysia : Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000 : Pembaharuan Dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur: MAMPU

³⁴ Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid (1996), "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam", dalam Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid (1996), *Pentadbiran Awam Malaysia Bertaraf Dunia*, INTAN. h. 156 – 170.

*Service*³⁵ dan buku yang bertajuk Government Of Malaysia (1997), *The Civil Service Of Malaysia Building An IT Culture*³⁶ turut tidak terkecuali daripada menerangkan garis panduan dan langkah-langkah MS ISO 9000 yang perlu dilaksanakan di jabatan kerajaan. Selain itu, tulisan oleh Musalmiah Asli (1999), *Enhancing Standards The ISO 9000 Way*³⁷, pula menjelaskan mengenai siri-siri standard dan klausula-klausula MS ISO 9000, hubungan ISO 9000 dengan TQM dan kepentingan pelaksanaannya dalam organisasi pentadbiran awam.

Terdapat juga beberapa penulisan bercorak kertas kerja berbahasa Inggeris yang telah dibentangkan dalam seminar-seminar tertentu seperti kertas kerja seminar yang ditulis oleh Puan Mariani Mohammad bertajuk *International Standards For World Wide Acceptance*³⁸ melihat kepada latar belakang pembangunan piawaian ISO 9000 di peringkat antarabangsa serta manfaat yang diperolehi hasil daripada pengaplikasian sistem pengurusan kualiti ini. Tulisan Puan Robiah Ibrahim, *Pembangunan dan Pelaksanaan Standard Sistem Pengurusan*³⁹, menerangkan tentang definisi standard, ciri-ciri standard ISO 9000 dan ISO 14000, prosedur pembangunan dan pelaksanaan standard di peringkat Malaysia dan antarabangsa.

³⁵ Halim Shafie dan P. Manogram (1999), *MS ISO 9000 : A Practical Guide For Implementation In The Civil Service*, INTAN.

³⁶ Government Of Malaysia (1997), *The Civil Service Of Malaysia Building An IT Culture*, MAMPU. h. 53 - 68

³⁷ Musalmiah Asli (1999), "Enhancing Standards The ISO 9000 Way", dalam Muhammad Rais Abdul Karim ed. (1999), *Reengineering The Public Service : Leadership and Change In An Electronic Age*, Pelanduk Publications. h. 113 - 145

³⁸ Mariani Mohammad (2003), "International Standards For World Wide Acceptance", (Kertas Kerja Seminar Muzakarah Pakar Piawaian Pengurusan dari Perspektif Islam di IKIM, 14-15 Januari 2003.)

³⁹ Puan Robiah Ibrahim (2003), "Pembangunan dan Pelaksanaan Standard Sistem Pengurusan", (Kertas Kerja Seminar Muzakarah Pakar Piawaian Pengurusan dari Perspektif Islam di IKIM, 14-15 Januari 2003.)

Di samping itu, terdapat beberapa buah disertasi yang membincangkan secara umum tentang tajuk ini. Di antara penulisan tersebut seperti Law Kim Ching (1996), *A Study Of The Benefits and Difficulties Faced By The Implementation Of MS ISO 9000 Quality Management System : A Malaysia Service Procedur Perspective*⁴⁰ menulis tentang latar belakang SIRIM, perbezaan model-model MS ISO 9000 dan faedah serta masalah pelaksanaan MS ISO 9000 dalam bidang kejuruteraan dan organisasi perusahaan.

Manakala disertasi oleh Foo Kok Jin (1996), *Effects Of ISO 9000 Registration In Singapore Firms Listed On The Singapore Stock Exchange*⁴¹ menyentuh tentang proses dan prosedur pendaftaran ISO 9000 dan kesan pendaftaran ISO 9000 terhadap firma Singapura yang tersenarai dalam Bursa Saham Singapura. Kajian ini mendapati harga saham telah meningkat selepas firma-firma tersebut didaftarkan dengan persijilan ISO 9000.

Yasmin Sin Yoke Kit (1996), *The Impact The ISO 9000 System Implementation On Employees Perception, Attitude and Behaviour*⁴² pula membincangkan tentang kesan pelaksanaan ISO 9000 terutamanya dalam aspek persepsi, sikap dan gelagat pekerja. Selain itu, diterangkan juga konsep dan prinsip ISO 9000 secara umum.

⁴⁰ Law Kim Ching (1996), "A Study Of The Benefits and Difficulties Faced By The Implementation Of MS ISO 9000 Quality Management System : A Malaysia Service Procedur Perspective, (Disertasi Sarjana Pengurusan Perniagaan, Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran Universiti Malaya, Kuala Lumpur).

⁴¹ Foo Kok Jin (1996), "Effects Of ISO 9000 Registration In Singapore Firms Listed On The Singapore Stock Exchange", (Disertasi Sarjana, Sekolah Pengajian Pengurusan, Universiti Nasional Singapore).

⁴² Yasmin Sin Yoke Kit (1996), "The Impact The ISO 9000 System Implementation On Employees Perception, Attitude and Behaviour" (Disertasi Sarjana, Sekolah Pengajian Pengurusan, Universiti Nasional Singapore).

Disertasi yang ditulis oleh Winnie Tan Gui Keow (1996), *ISO 9000 In Property Management*⁴³ membicarakan tentang pelaksanaan ISO 9000 dalam pengurusan harta tanah dan kesannya terhadap industri tersebut di Singapura. Disertasi tersebut turut menyentuh konsep pengurusan harta tanah, prinsip-prinsip ISO 9000 dan hubungan pengurusan harta tanah dengan sistem kualiti tersebut.

Manakala hasil penulisan yang berkaitan dengan SPKI seperti yang ditulis oleh Abul Hasan M. Sadeq (1996), *Quality Management In The Islamic Framework*⁴⁴ lebih banyak mengupas tentang konsep *leading factor* dalam membentuk sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam Namun begitu, penulis mendapatkan penulisannya tentang pengurusan kualiti Islam tidak dibincangkan dengan lebih mendalam. Manakala Nik Mustapha Bin Bik Hassan (1995), *An Islamic Approach To Quality and Productivity*,⁴⁵ menulis tentang konsep pengurusan kualiti Islam dan bagaimana ianya dapat membentuk pekerja yang baik, kepimpinan efektif dan pengurusan yang cekap.

Buku yang ditulis oleh Alwi Bin Muhammad (1998), *Konsep Kualiti Dalam Islam*⁴⁶ menyentuh tentang konsep kualiti Islam dan prinsip-prinsip amalan kualiti dalam pengurusan Islam dan tulisan Zakiah Omar (1999), *Kualiti*

⁴³ Winnie Tan Gui Keow (1996), "ISO 9000 In Property Management", (Disertasi Sarjana, Universiti Nasional Singapore.)

⁴⁴ Abul Hasan M. Sadeq (1996), "Quality Management In The Islamic Framework", dalam Abul Hasan M. Sadeq dan A. Khaliq Ahmad (1996), *Quality Management Islamic Perspective*, Leeds Publication, h. 121-145.

⁴⁵ Nik Mustapha Bin Bik Hassan (1995), "An Islamic Approach To Quality and Productivity" dalam Syed Othman Alhabshi dan Nik Mustapha Nik Hassan (ed), *Quality & Productivity Creating A Difference In Modern Industry and Corporations*, C.1, IKIM. h. 41-57

⁴⁶ Alwi Muhammad (1998), *Konsep Kualiti Dalam Islam*, C. 1, Siri Penyelidikan Yayasan Islam Terengganu.

Menurut Perspektif Islam,⁴⁷ pula mendasarkan penulisan tentang kedudukan kualiti dalam Islam serta penerapannya terhadap individu, masyarakat dan negara. Namun begitu kebanyakan daripada penulisan dan hasil karya yang telah dinyatakan hanya membincangkan perkara yang sama secara mendatar tanpa mengupas secara terperinci dan tepat dengan tajuk disertasi ini.

J. METODOLOGI KAJIAN

Perkataan “*metodologi*” adalah berasal daripada perkataan Yunani iaitu “*metode*” yang membawa maksud cara atau jalan. Manakala perkataan “*logos*” pula bererti ilmu. Manakala di dalam *Kamus Dewan* perkataan “*metodologi*” bererti ilmu tentang cara atau sistem yang merangkumi kaedah-kaedah dan prinsip yang digunakan di dalam sesuatu.⁴⁸ Oleh itu, perkataan “*metodologi*” boleh kita definisikan sebagai suatu ilmu tentang cara menyediakan suatu penelitian⁴⁹.

Metodologi merupakan kaedah-kaedah yang digunakan dalam kajian ini sebagai mekanisme yang penting dalam pengkajian ilmu supaya sesuatu kajian itu lebih bermutu tinggi dan tidak tersasar dari ruang lingkup kajian yang sebenar. Bagi menghasilkan penyelidikan yang baik, terdapat beberapa teknik penyelidikan yang digunakan dalam sesuatu kajian ilmiah ini sama ada metode pengumpulan maklumat dan metode penganalisisan data.

⁴⁷ Zakiah Omar (1999), *Kualiti Menurut Perspektif Islam*, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.

⁴⁸ Noresah Baharom et.al. (2000), *Kamus Dewan*, C.5, Edisi Ketiga, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 887.

⁴⁹ Abdul Majid Konting (1990), *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 2.

J.1 Metode Pengumpulan Data

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data atau maklumat yang akan digunakan di dalam penyelidikan ini. Dalam konteks ini, penulis telah menggunakan beberapa metode yang fikirkan sesuai dan bertepatan dipraktikkan dalam pengkajian seumpama ini di dalam proses pengumpulan maklumat. Di antara kaedah yang digunakan ialah :

i. Penyelidikan Perpustakaan

Metode perpustakaan ialah penyelidikan yang dilakukan terhadap tajuk kajian di perpustakaan dengan tujuan mendapatkan data-data penelitian dalam bentuk dokumentasi.⁵⁰ Kajian ini akan menggunakan data sekunder atau data yang telah diproses bagi mendapatkan maklumat awal berhubung subjek kajian penulis. Data-data boleh didapati melalui penyelidikan di perpustakaan sama ada daripada buku-buku, latihan ilmiah, majalah, jurnal dan lain-lain bahan yang berkaitan.

Penulis menggunakan metode ini bagi mendapatkan pemahaman yang jitu berkenaan teori dan konsep MS ISO 9000, MS ISO 9001 dan sistem pengurusan kualiti Islam yang diterangkan oleh penulis di dalam bab yang pertama dan kedua. Kupasan tersebut akan meliputi definisi, kepentingan dan prinsip-prinsip MS ISO 9000, TQM, matlamat pengurusan kualiti Islam dan sebagainya. Melalui kaedah ini, penulis dapat mengumpulkan data-data dan maklumat dengan merujuk kepada

⁵⁰ Peter A. Angeles (1931), *A Dictionary Of Philosophy*, London: Harper and Row Publishers. h. 171 Lihat juga Koentjarningrat (ed) (1977), *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Penerbitan PT Gramedia, h. 7.

buku-buku ilmiah, latihan ilmiah yang lepas dan sebagainya. Banyak data penyelidikan diperoleh dari perpustakaan di dalam Universiti Malaya seperti Perpustakaan Utama Universiti Malaya dan Perpustakaan Akademi Pengajian Islam

Walaupun begitu untuk memantapkan lagi proses pengumpulan maklumat, penulis terpaksa membuat rujukan perpustakaan di luar kampus memandangkan kekurangan bahan rujukan dan maklumat berkenaan tajuk kajian. Di antara perpustakaan tersebut ialah Perpustakaan Negara Malaysia, Perpustakaan SIRIM, Perpustakaan INTAN dan Perpustakaan Pusat Islam.

ii. Metode Temu bual

Metode temu bual adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan maklumat secara lisan dengan seseorang responden melalui cara percakapan secara berhadapan muka seseorang (*face to face*)⁵¹. Ia adalah cara untuk mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari responden dengan cara berbual, bersoal-jawab dan bersemuka dengan responden. Penulis memilih metode temu bual dalam kajian ini adalah untuk mendapat maklumat yang terkini dan memberi kebebasan kepada responden dalam mengemukakan jawapan.

Oleh itu, penulis juga menggunakan metode ini dengan mengadakan temu bual dengan dua orang pegawai INTAN (Lampiran F : Senarai Informan) bagi mendapat maklumat yang terkini dalam kajian ini seperti temu bual dengan

⁵¹ Koentjarningrat (ed) (1977), *op.cit* h. 85.

pegawai INTAN dan penyelaras projek kanan untuk mendapatkan maklumat untuk kegunaan bab yang ketiga dalam membincarakan tentang latar belakang organisasi, struktur pengurusan dan pentadbiran INTAN serta strategi yang telah dilaksanakan bermula dari permulaan gerak kerja sehingga berjaya mendapatkan pengiktirafan MS ISO 9000 serta keberkesanannya terhadap pentadbiran di INTAN (Lampiran E : Soalan Temu bual). Pada bab keempat, metode ini akan digunakan untuk maklumat yang berkaitan dengan masalah dan keberkesanannya pelaksanaan MS ISO 9000 di tempat kajian. (Lampiran E & F)

Bagi memastikan proses temu bual berjalan lancar, penulis menyediakan soalan-soalan yang bakal ditemu bual terlebih dahulu. Penyediaan awal ini dilakukan untuk memudahkan penulis menemu bual para responden. Soalan yang telah dikemukakan oleh penulis adalah berbentuk formal dan tidak formal. Untuk kedua-dua cara ini, penulis bergantung kepada keadaan responden itu sendiri bagi memastikan temu bual berlangsung dalam keadaan lancar. Maklumat-maklumat yang telah diperolehi akan digunakan sebagai sumber tambahan bagi kajian ini.

iii. Metode Histori

Metode Histori ialah metode ini merupakan proses yang meliputi pengumpulan dan pentafsiran sejarah, peristiwa, gagasan yang timbul di masa lampau sebagai dasar pengertian dan pemahaman permasalahan yang ada sekarang dan pengamalan yang akan datang.⁵² Metode persejarahan juga bermaksud suatu proses untuk menentukan adanya pendapat yang tepat mengenai

⁵² S. Hadibroto (1965), *Method Research*, Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara. h. 11.

sesuatu kejadian.⁵³ Ini amat penting kerana penulis akan melihat beberapa fakta sejarah khususnya latar belakang INTAN. Metode ini akan membantu menjelaskan sejarah awal penubuhan institut ini sebagaimana yang dimuatkan pada bahagian awal bab yang ketiga. Contohnya dengan merujuk kepada laporan tahunan dan dokumen rasmi INTAN ia menerangkan tentang sejarah dan kronologi penubuhan institut ini serta perubahan pengurusan organisasi di INTAN. Kebanyakan maklumat bagi metode histori ini, penulis memperoleh daripada buku-buku, laporan tahunan dan juga dokumen-dokumen rasmi INTAN.

iv. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi bermaksud cara pengumpulan data dengan menjalankan penyelidikan terhadap segala bentuk dokumen yang mempunyai hubungan dengan tajuk yang diselidiki.⁵⁴ Ia juga penting dalam proses pengumpulan data kerana sebahagian besar maklumat tersebut akan digunakan di dalam perbincangan ini terutamanya bab ketiga dan juga di bahagian lampiran. Kebanyakan maklumat yang dikumpulkan melalui metode ini seperti pamphlet, fail-fail berkenaan carta organisasi dan strategi ke arah MS ISO 9000, laporan tahunan INTAN dan sebagainya. (Lampiran G : Senarai Dokumen INTAN)

Metode ini juga diaplikasikan di dalam bab yang ketiga, penulis telah mendapat banyak maklumat melalui risalah dan fail berkenaan sejarah ataupun latar belakang penubuhan INTAN, misi dan visi serta struktur organisasi untuk

⁵³ Minarno Surachmad (1970), *Dasar dan Teknik Research: Pengantar Metodologi Ilmiah*, Bandung: Penerbit C. V. , Tarsito, h. 52-53

⁵⁴ Koentjarningrat (ed) (1977), *op.cit* h. 312

dimasukkan di awal perbincangan. Dalam bab tersebut juga, metode ini turut digunakan untuk mendapatkan maklumat yang berkaitan kelebihan kepada INTAN melalui pendaftaran sistem pengurusan kualiti ini serta pelaksanaan yang telah diimplementasikan untuk mendapatkan pengiktirafan siri standard MS ISO 9001. Sementara dalam bahagian lampiran pula, penulis menggunakan untuk mendapatkan dokumen-dokumen syarikat seperti carta organisasi, senarai rangka kerja, jadual, manual kualiti dan banyak lagi.

v. Metode Soal Selidik

Metode soal selidik adalah suatu teknik yang digunakan oleh penyelidik untuk mengumpul data dengan menggunakan borang soal selidik yang mengandungi soalan-soalan yang tersusun secara teratur untuk diedarkan ke atas responden oleh penemu bual.⁵⁵ Soalan yang dikemukakan adalah berbentuk soalan tertutup dan juga terbuka.

Bersesuaian dengan penyelidikan di peringkat sarjana, penulis telah mengedarkan borang soal selidik (LAMPIRAN D : Borang Soal Selidik) sebanyak 320 set soalan untuk dijawab oleh responden INTAN yang terlibat dalam pelaksanaan ke arah persijilan MS ISO 9000. Borang soal selidik diklasifikasikan kepada dua kategori iaitu untuk pihak pengurusan atasan (PA) yang terdiri daripada pengarah, timbalan pengarah dan pegawai kanan dan pegawai INTAN. Manakala borang soal selidik untuk kumpulan sokongan (KS) disasarkan Pembantu Tadbir Rendah, pengawal keselamatan, Pembantu Am

⁵⁵ Syed Arabi Idid (1992), *Kaedah Penyelidikan komunikasi dan Sains Sosial*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 85

Rendah dan sebagainya. Untuk itu, penulis telah menyerahkan borang soal selidik tersebut kepada pejabat pendaftar INTAN untuk diagihkan kepada pegawai dan staf di INTAN.

Metode soal selidik akan digunakan oleh penulis pada bab ketiga terutamanya untuk menganalisis respons seramai 319 orang pegawai dan staf yang bekerja di INTAN terhadap klausula Tanggungjawab Pengurusan dalam siri standard MS ISO 9000 menurut perspektif Islam. Metode ini juga amat penting bagi mengetahui tentang sejauh mana pelaksanaannya untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan awam

vi. Metode Pensampelan

Metode pensampelan merupakan suatu cara pemilihan populasi yang tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut dalam kategori berkenaan.⁵⁶ Metode ini amat sesuai digunakan dalam penyelidikan kerana ianya dapat menjimatkan kos, masa, tenaga dan alat memproses data. Bahkan, maklumat yang didapati lebih tepat kerana penulis akan dapat membuat penelitian semula dan penyemakan sekiranya berlaku kesilapan dan kekeliruan dalam proses pengumpulan data.

Melalui metode ini, penulis akan mengambil 93 orang responden sebagai sampel bagi mewakili keseluruhan pegawai dan staf INTAN seramai 319 orang

⁵⁶ Howard E. Freeman dan Jade Levin (1975), *Social Sciences Research*, USA: John Wiley and Sons. H. 4-7

di lokasi kajian (Bukit Kiara).⁵⁷ Pensampelan perlu dilakukan kerana hanya 93 orang responden sahaja telah mengembalikan semula borang soal selidik walaupun telah diedarkan kepada 319 orang responden. Walaupun begitu, jumlah 93 orang responden ini telah menepati piawaian kajian. Metode ini akan digunakan dalam bab yang ketiga bagi menganalisis borang soal selidik untuk mengetahui respons tentang pelaksanaan MS ISO 9000 dan klausma Tanggungjawab Pengurusan (4.1) menurut perspektif Islam.

J.2 Metode Analisis Data

Bagi memastikan kebolehpercayaan dan kesahihan data dan maklumat yang diperlukan dalam kajian ini dikumpulkan, maka penulis akan menggunakan metode analisis data untuk menghasilkan keputusan hipotesis dan rumusan hasil daripada kajian ini. Dalam menganalisis data-data yang dikumpulkan, penulis akan menggunakan beberapa metode iaitu :

i. Metode Induktif

Proses ini adalah satu kaedah penganalisisan data yang dihasilkan melalui pola berfikir yang mencari pembuktian dari hal-hal yang bersifat khusus kepada bukti-bukti yang bersifat umum⁵⁸. Dalam erti kata yang lain, metode ini boleh ditakrifkan sebagai suatu cara penganalisisan data dengan membuat kesimpulan

⁵⁷ Temu ramah dengan Encik Mohd Sahrul Nizam Jaafar, Penolong Pendaftar Unit Pengurusan Sumber Manusia INTAN pada 21 Jun 2003, 2.45 petang.

⁵⁸ Winar. Do Surachmed (1995). *Metodologi Pengakaran Nasional*, Jakarta: Penerbitan Universitas Jakarta. h. 8

atau pembuktian dari maklumat yang bersifat khusus untuk merumuskan satu kesimpulan yang berbentuk umum.⁵⁹

Penulis menggunakan metode ini pada bab tiga dengan cara mengandaikan bahawa keputusan soal selidik sekumpulan responden sebagai sampel bagi mewakili INTAN melihat pelaksanaan Tanggungjawab Pengurusan untuk mendapat dan mengekalkan pengiktirafan MS ISO 9000 menurut perspektif Islam. Analisis yang dijalankan adalah bersifat kuantitatif dalam bentuk frekuensi dan *mean* dalam bab yang ketiga untuk menganalisis sebarang maklumat dan data yang diperolehi daripada borang soal selidik dengan menggunakan perisian “*The Statistical Package for Social Science*” (SPSS versi 11.0). Ini akan memudahkan penyelidik untuk mengemukakan hasil kajian pada bab tersebut dan merumuskan hasil kajian dengan lebih tepat supaya menepati objektif, masalah dan hipotesis kajian. Selain itu, hasil analisis tersebut akan dipersembahkan dalam bentuk jadual dan rajah.

ii. Metode Deduktif

Metode deduktif ialah “pola berfikir yang mencari pembuktian dengan berpijak kepada dalil-dalil terhadap dalil-dalil khusus”⁶⁰ Selain itu ia juga merupakan cara untuk menghuraikan sesuatu masalah dengan secara lebih terperinci. Metode ini dilakukan dengan menggunakan data dan contoh-contoh yang berbentuk umum dan diperjelas secara lebih mendalam lagi. Ia juga adalah

⁵⁹ Abdul Majid Koenting (1990), *op.cit.* h. 11.

⁶⁰ Imam Barnadib (1982), *Arti dan Metode Sejarah Penyelidikan*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan FIB-JKIP, h. 52-53.

satu pendekatan yang bersifat umum kepada khusus. Proses ini juga merupakan salah satu cara menganalisis data melalui pola berfikir yang mencari pembuktian dengan berpegang kepada bukti-bukti yang bersifat umum kepada yang bersifat khusus. Metode ini juga boleh digunakan terutama untuk membuat laporan penelitian dan analisis data.

Metode ini telah diaplikasikan oleh penulis dalam bab yang ketiga. Dalam bab ini penulis akan cuba untuk menganalisis data-data yang berbentuk umum kepada yang berbentuk khusus. Maklumat yang diperolehi hasil daripada temubual dan soal selidik dengan kakitangan INTAN akan dirumuskan dalam bentuk yang khusus terutama untuk melihat keberkesanan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam pengurusan pentadbiran. Ia juga amat penting dalam mengolah maklumat yang diperolehi supaya menjadi lebih jelas dan terperinci.

iii. Metode Komparatif

Metode ini merupakan satu cara membuat kesimpulan melalui perbandingan terhadap data, fakta dan pendapat yang diperoleh semasa melakukan kajian dan penelitian.⁶¹ Ini bertujuan mencari persamaan dan perbezaan dua unsur atau lebih yang serupa dengan cara membandingkan.⁶² Metode ini banyak digunakan pada bab ketiga terutamanya dalam menganalisis data yang telah diperolehi daripada borang soal selidik yang telah diedarkan

⁶¹ Gerald S. Ferman & Jade Levin (1975), *Social Sciences Research*, USA: John Wiley & Sons, h.79.

⁶² Idris Awang (2001), *Kaedah Penyelidikan Suatu Sorotan*, C.1, Kuala Lumpur: APIUM, h. 36

kepada responden yang melibatkan pengurusan atasan (PA) dan kumpulan sokongan (KS).

Segala persoalan tentang umur, taraf jawatan, dan pandangan responden tentang pelaksanaan MS ISO 9000 dan keberkesanan pelaksanaan klausa Tanggungjawab Pengurusan di lokasi kajian akan dibuat perbandingan di antara kedua-dua kumpulan ini. Selain itu, dengan menggunakan metode ini juga, penulis akan membuat komparatif tentang perbezaan di antara sistem pengurusan kualiti berasaskan MS ISO 9000 dan juga sistem pengurusan kualiti Islam. Dengan ini dapat melengkapkan lagi penyelidikan penulis dalam bab pertama dan bab kedua.

K. SISTEMATIKA PENULISAN

Kajian ini telah dibahagikan kepada empat bab yang disusun secara sistematik dan setiap bab pula akan dipecahkan kepada pokok perbincangan yang tertentu. Ini adalah bertujuan untuk memudahkan lagi bagi penulis mengupaskan dengan lebih mendalam untuk setiap bab yang berikut :

i. Pendahuluan

Dalam bab ini, isi perbincangan merujuk kepada penyelidikan yang telah dijalankan oleh penulis itu sendiri. Penulis juga menerangkan tentang metodologi kajian yang digunakan untuk mengumpul dan menganalisis data yang telah diperolehi. Selain daripada itu, dijelaskan tentang latar belakang kajian, objektif

dan hipotesis kajian, skop kajian yang menjadi pembuka bicara kepada tajuk kajian ini. Malah, penulis akan mengetengahkan asas masalah kajian yang akan dirungkaikan dalam perbincangan pada bab-bab yang seterusnya. Selain itu, penulis juga akan mengupas tajuk disertasi ini secara terperinci dengan memberi pendefinisan terhadap istilah-istilah yang digunakan oleh penulis dalam penyelidikan ini

ii. Bab Satu

Bab satu ini, penulis akan membicarakan mengenai konsep kualiti secara umum, konsep MS ISO 9000, MS ISO 9001 dan klausa Tanggungjawab pengurusan dalam MS ISO 9001 serta perkara-perkara yang berkaitan dengannya seperti objektif dan kepentingan aplikasi MS ISO 9000 serta hubungan dan perbezaan di antara MS ISO 9000 dengan TQM. Selain itu, penulis juga akan mengupas tajuk disertasi ini secara terperinci dengan memberi pendefinisan terhadap istilah-istilah yang digunakan oleh penulis dalam penyelidikan ini

iii. Bab Dua

Pada bab yang kedua, perbincangan lebih menjurus kepada sistem pengurusan kualiti Islam dengan mengemukakan beberapa prinsip yang berkaitan seperti prinsip *al-Ihsān*, *al-Itqān* dan sebagainya. Huraian diperkuatkan dengan menggunakan dalil-dalil yang terkandung dalam al-Qur'ān dan al-Sunnah. Bagi menonjolkan kejayaan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam, penulis akan

mengemukakan model pengurusan kualiti Islam dalam pentadbiran Islam yang telah diperaktikkan pada zaman Sayyidinā 'Umar Ibn al-Khaṭṭāb.

iv. Bab Tiga

Dalam bab ini, perbincangan akan menyentuh latar belakang INTAN secara umum yang meliputi sejarah penubuhan, struktur organisasi dan lain-lain lagi. Selain itu, diterangkan juga proses pelaksanaan MS ISO 9000 berdasarkan langkah yang disusun dengan mengikut klausu MS ISO 9000 hingga berjaya mendapat sijil pengiktirafan tersebut berdasarkan metode penganalisisan yang telah ditentukan iaitu soal selidik dan pensampelan. Selain itu, penulis juga akan menganalisis sama ada pelaksanaan siri standard MS ISO 9000 terutamanya pada klausu Tanggungjawab Pengurusan di INTAN bertepatan dengan sistem pengurusan kualiti Islam ataupun sebaliknya.

v. Bab Empat

Pada akhir penulisan ini, penulis akan menampilkan kepada pembaca tentang rumusan berdasarkan hasil kajian yang telah dijalankan. Malah penulis juga turut membincangkan masalah dan kejayaan MS ISO 9000 di INTAN serta kedudukannya dari sudut perspektif pentadbiran Islam. Selain itu, dalam bab ini terdapat beberapa cadangan dan saranan yang difikirkan perlu untuk memperbaiki pelaksanaan berasaskan strategi yang telah diaplikasikan seterusnya mengekalkan lagi mutu sistem pengurusan kualiti di INTAN berasaskan kepada siri standard MS ISO 9000 yang bertepatan dengan sistem pengurusan kualiti Islam.