

## **ABSTRAK**

Kajian ini bertajuk “Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan Daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR) Skop kajian adalah berkaitan tentang pelaksanaan MS 1900:2005 di JAWHAR. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji standard dalam MS 1900:2005 daripada perspektif Islam, mengkaji pelaksanaan MS 1900:2005 di JAWHAR, meneliti faktor-faktor penting bagi menjayakan pelaksanaan MS 1900:2005 mengenalpasti faedah dan menganalisis masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900:2005. Antara permasalahan dalam kajian ini ialah JAWHAR merupakan pelopor kepada organisasi kerajaan yang mendapat pensijilan MS 1900:2005, terdapat segelintir pihak yang melihat organisasi yang berorientasikan Islam sebagai kelas kedua, organisasi Islam masih lagi menerima kritikan dari sudut pentadbiran dan MS 1900:2005 masih lagi baru diperkenalkan di Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif. Metode pengumpulan data iaitu dokumentasi, temu bual dan observasi dan metode analisis data iaitu induktif dan deduktif digunakan. Hasil kajian mendapati standard MS 1900:2005 yang dibangunkan daripada ISO 9000:2000 tidak mempunyai percanggahan dengan hukum syarak. Pelbagai aktiviti telah dilakukan dalam melaksanakan MS 1900 iaitu menganalisa jurang, mewujudkan kumpulan kualiti, pendokumentasian dan audit. Hasil kajian juga mendapati terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900:2005 iaitu semua pihak menunjukkan komitmen yang tinggi, aktiviti penambahbaikan berterusan dan peranan daripada pengurus atasan. Selain itu pelaksanaan MS 1900:2005 di JAWHAR telah membantu meningkatkan prestasi organisasi ke arah yang lebih baik dengan menumpu kepada kekuatan organisasi ini dan sentiasa memikirkan cara-cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900:2005 di JAWHAR.

## ABSTRACT

This study is entitled "A Study of Quality Management Systems MS 1900: Requirements From Islamic Perspectives in Department of Waqaf, Zakat and Haji (JAWHAR). The scope of this study is about the implementation of the MS 1900:2005 in JAWHAR while the objective of this study is to investigate the MS 1900:2005 standard in the Islamic perspective, to investigate the implementation of MS 1900:2005 in JAWHAR, to examine the key factor success implementation of the MS 1900:2005, to define the benefits and to examine the problems which is encountered in the implementation of the MS 1900:2005. Among of the problems in this study is JAWHAR is known as the first governmental organization who receives MS 1900:2005 certification, there are a few who see Islamic oriented organizations as a second class, the Islamic organizations still receive criticism from the administrative sight and also MS 1900:2005 is still new introduced in Malaysia. This study use qualitative research method. Data collection method consist of documentation, interview and observation while data analysis method consists of inductive and deductive method. The results showed that MS 1900:2005 standard developed from the ISO 9000:2000 has no conflict with Islamic jurisprudence. There are various activities carried out in the implementation MS 1900 which are analyzes the gap. creating the quality group, documentation and audit. This study also showed that there are various factors that affect the implementation of MS 1900:2005 which are fully commitment from the staff, continuos improvement activities and the role played by top management. Besides the implementation of MS 1900:2005 in JAWHAR has helped the performance of the organization's improvement towards better focusing on this organizational strength and constantly to overcome the problems encountered in the implementation of MS 1900:2005 in JAWHAR.

## PENGHARGAAN



*DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PEMURAH LAGI MAHA PENYAYANG*

Seinfiniti kesyukuran dirafakkan ke hadrat Allah SWT di atas segala limpah rahmat dan kasih sayang-Nya. Selawat dan salam buat baginda Rasulullah SAW penyelamat manusia akhir zaman daripada lembah kehinaan ke lembah kemuliaan. Seterusnya para ulama' yang dikasihi, pewaris Nabi dan Rasul yang berterusan mengajak manusia menuju redha Ilahi.

Sekalung penghargaan saya rakamkan kepada penyelia, Dr Siti Arni binti Basir atas bimbingan dan didikan beliau kepada saya selama ini. Seterusnya barisan pensyarah dan staf di Jabatan Siasah Syari'yyah (Dr Bhaharuddin bin Che Pa, Dr Mohamad Zaidi bin Abd Rahman, Prof Madya Dr Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Dr Mujar Ibnu Shariff, Prof Ishomudin bin Ilias, Dr Raja Hisyamudin bin Raja Sulong, Dr Osman bin Md Rasip, En Akhmal bin Ayob, Dr Abdul Wahed bin Jalal Nori, Dr Mohammad Sa'id Mohammad al-Hami, Pn Salimah Mohmed dan Pn Mastura Koni), staf pentadbiran di Ijazah Tinggi APIUM dan Universiti Malaya atas segala ilmu dan bakti yang dicurahkan sepanjang keberadaan saya di bumi bertuah ini.

Jutaan terima kasih saya ucapkan kepada pihak Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR) kerana memberi keizinan kepada saya untuk menjalankan kajian di sana.

Ucapan ditujukan khas buat kakitangan di Bahagian Penyelidikan & Penyelarasan atas layanan dan kerjasama yang diberikan.

Tidak dilupakan, penaja saya iaitu Universiti Malaya melalui Skim Biasiswa Universiti Malaya (SBUM) dan Jawatankuasa Peruntukan Penyelidikan Pascasiswazah (PPP) kerana bermurah hati membiayai sebahagian daripada kos penyelidikan ini dan menaja pengajian saya. Tanpa sokongan kewangan mustahil kajian ini dapat dijalankan dengan jayanya.

Buat kaum keluarga yang selalu bermain di mata; Mak, Ayah (dalam kenangan), Abg Zam, Abg Zaki, Kak Ct, Akak, Abg Asim, Abg Ad, Kak Nab serta anak-anak saudara (Haziq, Hasif, Husna, Hanis, Ami, Ecah, 'Aisy, 'Izz, Jana, Qiha dan Faihah) . Terima kasih atas keprihatinan yang diberikan. Kejayaan ini adalah milik kita bersama.

Akhir sekali buat penghuni Conchita Villa 2010-2013 (Kak Ju, Kak Ct, Us, Emy, Ija, Umi, Jali, Kak Oya, Mai, Erny, E-wa, Sya, Ana, Nisa, Fatin, Kak Syu, Piqa, Kak Zahra, Wani, Asila, Suzi, Kak Ani, Ifa) serta rakan-rakan seperjuangan pascasiswazah (Kak Zawiyah, Kak Dah, Musaiyadah, Diana, Lokman, En Ahmad, Ust Afriadi, En Hassan, Zue, Sof, Ham, Hanis, Ecah, Madiha, Mayah, Ct, Fae Zah, Kak Lin dan lain-lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu). Terima kasih kerana sudi memahami dan membantu diri ini seadanya. Budi yang baik kan dikenang jua.

Hasliza binti Mohamad Ali

Universiti Malaya, Kuala Lumpur

## ISI KANDUNGAN

| <b>KANDUNGAN</b>            | <b>HALAMAN</b> |
|-----------------------------|----------------|
| HALAMAN HADAPAN             | i              |
| HALAMAN JUDUL               | ii             |
| PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN | iii            |
| ABSTRAK                     | iv             |
| ABSTRACT                    | v              |
| PENGHARGAAN                 | vi             |
| SENARAI ISI KANDUNGAN       | viii           |
| SENARAI JADUAL              | xii            |
| SENARAI RAJAH               | xiii           |
| SENARAI KEPENDEKAN          | xiv            |
| PANDUAN TRANSLITERASI       | xvii           |

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. Pendahuluan             | 1  |
| 1.1. Latar Belakang Kajian | 1  |
| 1.2. Pernyataan Masalah    | 4  |
| 1.3. Objektif Kajian       | 6  |
| 1.4. Matlamat Kajian       | 6  |
| 1.5. Kepentingan Kajian    | 7  |
| 1.6. Skop Kajian           | 7  |
| 1.7. Definisi Kajian       | 7  |
| 1.8. Rumusan               | 12 |

### **BAB 2 KAJIAN LITERATUR**

|   |    |
|---|----|
| 2. Pengenalan   | 14 |
| 2.1 Latar belakang Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 :<br>Keperluan daripada Perspektif Islam       | 14 |
| 2.2 Kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 :<br>Keperluan daripada Perspektif Islam          | 19 |
| 2.3 Objektif pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 :<br>Keperluan daripada Perspektif Islam | 20 |
| 2.4 Konsep Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 : Keperluan daripada<br>Perspektif Islam               | 21 |
| 2.5 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 : Keperluan daripada<br>Perspektif Islam              | 22 |
| 2.5.1 Pematuhan kepada Prinsip Halal dan Haram dan Prinsip Muamalat                                 | 22 |
| 2.5.2 Operasi dikendalikan berasaskan nilai   | 25 |
| 2.5.3 Keputusan atau tindakan yang diambil perlu dirujuk  | 28 |

|  |    |
|--|----|
| kepada Maqasid Syariah   |    |
| 2.6 Klausa Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan Menurut Perspektif Islam | 34 |
| 2.6.1 Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Menurut Perspektif Islam      | 34 |
| 2.6.2 Tanggungjawab Pengurusan   | 40 |
| 2.6.3 Pengurusan Sumber  | 47 |
| 2.6.4 Penghasilan Produk   | 52 |
| 2.6.5 Analisis, Pengukuran Dan Penambahbaikan Berterusan                         | 61 |
| 2.7 Langkah-langkah Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 :                          |    |
| Keperluan daripada Perspektif Islam  | 66 |
| 2.7.1 Menganalisa Jurang   | 66 |
| 2.7.2 Memahami Sistem Pengurusan Kualiti   | 67 |
| 2.7.3 Membentuk Kumpulan-kumpulan Kerja  | 67 |
| 2.7.4 Menubuhkan Perwakilan Pengurusan   | 68 |
| 2.7.5 Menentukan Objektif Kualiti dan Polisi Kualiti                             | 69 |
| 2.7.6 Pendokumentasian   | 69 |
| 2.7.7 Memberi Latihan Kepada Pekerja   | 70 |
| 2.7.8 Audit Dalaman  | 70 |
| 2.8 Rumusan  | 70 |

### **BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 3.Pengenalan                 | 72 |
| 3.1 Pendekatan Kajian        | 72 |
| 3.2 Kajian Kes               | 73 |
| 3.3 Kaedah Mengumpul Data    | 74 |
| 3.3.1 Metode Dokumentasi     | 75 |
| 3.3.2 Metode Temubual        | 76 |
| 3.3.3 Metode Pemerhatian     | 79 |
| 3.4 Kaedah Menganalisis Data | 80 |
| 3.4.1 Metode Induktif        | 80 |
| 3.4.2 Metode Deduktif        | 81 |
| 3.5 Rumusan                  | 81 |

### **BAB 4 HASIL KAJIAN**

|   |    |
|---|----|
| 4. Pengenalan                                 | 82 |
| 4.1. Kronologi Pensijilan                     | 83 |
| 4.2. Motif Pelaksanaan Pensijilan             | 84 |
| 4.2.1. Jabatan Kerajaan Berorientasikan Islam | 85 |
| 4.2.2. Selari Dengan Pelan Strategik          | 85 |
| 4.2.3. Hasrat Ketua Pengarah                  | 88 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.3. Aktiviti Perlaksanaan Pensijilan         | 89  |
| 4.3.1. Menganalisa Jurang                     | 89  |
| 4.3.2. Mewujudkan Kumpulan Kualiti            | 92  |
| 4.3.3. Pendokumentasian                       | 95  |
| 4.3.4. Audit                                  | 106 |
| 4.4. Faktor-Faktor Penentu Kejayaan           | 109 |
| 4.4.1. Komitmen Warga Kerja JAWHAR            | 109 |
| 4.4.2. Penambahbaikan Berterusan              | 110 |
| 4.4.3. Kewibawaan Pengurus Atasan             | 116 |
| 4.5. Faedah Pelaksanaan                       | 117 |
| 4.5.1. Mencapai Piagam Pelanggan              | 117 |
| 4.5.2. Jabatan Agama Unggul                   | 118 |
| 4.5.3. Pengurusan Kerja Yang Teratur          | 119 |
| 4.6. Masalah Pelaksanaan                      | 120 |
| 4.6.1. Menentukan Skop Syariah                | 120 |
| 4.6.2. Pengurusan Staf                        | 122 |
| 4.6.3. Mempertahankan Pensijilan MS 1900:2005 | 123 |
| 4.7. Perancangan JAWHAR                       | 126 |
| 4.8. Rumusan                                  | 127 |

## **BAB 5 PERBINCANGAN KAJIAN**

|   |     |
|---|-----|
| 5. Pengenalan                                   | 128 |
| 5.1 Pelaksanaan MS 1900:2005                    | 128 |
| 5.2 Faktor-faktor Penentu Kejayaan MS 1900:2005 | 130 |
| 5.2.1 Komitmen                                  | 131 |
| 5.2.2 Penambahbaikan Berterusan                 | 132 |
| 5.2.3 Peranan Pengurus Atasan                   | 136 |
| 5.3 Faedah Pelaksanaan MS 1900:2005             | 138 |
| 5.4 Masalah Pelaksanaan                         | 140 |
| 5.4.1 Menentukan Skop                           | 141 |
| 5.4.2 Pengurusan Staf                           | 143 |
| 5.4.3 Mempertahankan Pensijilan                 | 144 |
| 5.5 Rumusan                                     | 146 |

## **BAB 6 RUMUSAN DAN CADANGAN**

|               |     |
|---------------|-----|
| 6. Pengenalan | 148 |
| 6.1 Rumusan   | 148 |
| 6.2 Cadangan  | 150 |
| 6.3 Penutup   | 151 |

|                    |         |
|--------------------|---------|
| <b>BIBLIOGRAFI</b> | 152-160 |
|--------------------|---------|

## **LAMPIRAN**

Lampiran A : Soalan Temubual

Lampiran B : Surat Akuan Menjalankan Kajian

Lampiran C : Surat Penerimaan Menjalankan Penyelidikan

Lampiran D : Manual Kualiti MS 1900:2005 JAWHAR

Lampiran E : Carta Hubungan Aktiviti Khusus dan Sokongan JAWHAR

Lampiran F : Jadual Matrik Analisis Kualitatif

Lampiran G : Gambar Makmal Audit Dalam MS 1900:2005

Lampiran H : Sijil Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan

Daripada Perspektif Islam



## **SENARAI JADUAL**

| <b>Jadual</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>2.1</b> Siri-siri Perbincangan Ke Arah Mewujudkan Sistem Pengurusan<br>Kualiti MS 1900: Keperluan Menurut Perspektif Islam | 18             |
| <b>2.2</b> Modul MS 1900:2005   | 64             |
| <b>3.1</b> Senarai Orang Yang Ditemubual  | 78             |
| <b>4.1</b> Senarai Ketua Pengarah JAWHAR  | 89             |
| <b>4.2</b> Prosedur Kualiti MS 1900:2005 JAWHAR   | 102            |
| <b>4.3</b> Majlis Ilmu JAWHAR   | 112            |

## SENARAI RAJAH

| <b>Rajah</b> |   | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| <b>4.1</b>   | Kronologi Pensijilan MS 1900:2005 di JAWHAR                           | 84             |
| <b>4.2</b>   | Hubungkait Antara Empat Tiang Utama dan Empat Nilai Asas<br>Pelengkap | 99             |
| <b>4.3</b>   | Hierarki Dokumentasi MS 1900:2005 JAWHAR                              | 105            |
| <b>4.4</b>   | Pencapaian Piagam Pelanggan JAWHAR Januari 2011-Oktober 2011          | 118            |

## SENARAI KEPENDEKAN

|                       |  |
|-----------------------|--|
| (t.t.)                | tanpa tahun atau tahun terbitan bahan berkenaan tidak diketahui                                |
| A.S.                  | ‘alay-hi’s-salām   |
| A.S.W.                | ‘alay-himu’s-salātu wa’s-salām   |
| A.W.J.                | ‘Azza wa Jalla   |
| AT & T                | American Telephone and Telegraph Company   |
| CIA                   | Culture Immediate Action   |
| DDSA                  | Data Direktori Sektor Awam   |
| <i>Ed.</i>            | <i>Editor</i> , penyunting, diletakkan selepas nama penyunting berkenaan                       |
| <i>Edit/Ed</i>        | Bilangan atau nama edisi (Ed ke-4 atau Edisi Merdeka)  |
| <i>Et al.</i>         | <i>et alibi</i> , dan rakan-rakan, untuk mengganti nama penulis-penulis selain penulis pertama |
| FOMCA                 | Persekutuan Pengguna Malaysia  |
| GTP                   | Government Transformation Programme  |
| <i>ibid./id./i.q.</i> | <i>ibidem/idem/idem quod</i> , merujuk kepada rujukan sama seperti sebelum                     |
| ICT                   | Information Communion and Technology   |
| IEC                   | International Electro-Technical Commission   |
| IKIM                  | Institut Kefahaman Islam Malaysia  |
| INTAN                 | Institut Tadbiran Awam Negara  |
| ISC                   | <i>Industry Steering Committee</i>   |
| ISO                   | International Organisation of Standardization  |
| JAKIM                 | Jabatan Kemajuan Islam Malaysia  |
| JAWHAR                | Jabatan Wakaf, Haji dan Zakat  |
| JID                   | JAWHAR Intellectual Discourse  |

|        |   |
|--------|---|
| JKPA   | Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun                      |
| JPBK   | Jawatankuasa Pengurusan Baitulmal Kebangsaan                    |
| JPM    | Jabatan Perdana Menteri   |
| JPN    | Jabatan Parlimen Negara   |
| JSM    | Jabatan Standard Malaysia                                       |
| JUSE   | Japanese Union of Scientists and Engineers                      |
| KFC    | Kentucky Fried Chicken  |
| KKM    | Kementerian Kesihatan Malaysia                                  |
| KP     | Ketua Pengarah  |
| KPDNKK | Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan |
| KPI    | Key Performance Indicators                                      |
| KSFs   | Key Success Factors   |
| LTH    | Lembaga Tabung Haji   |
| MAIN   | Majlis Agama Islam Negeri                                       |
| MAMPU  | Malaysian Administration and Modernization Planning Unit        |
| MBJ    | Majlis Bersama Jabatan  |
| MEB    | Model Ekonomi Baru  |
| MIDA   | Kemajuan Perindustrian Malaysia                                 |
| MITI   | Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri               |
| MKSP   | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan                              |
| MoU    | Memorandum of Understanding                                     |
| MSDAM  | Majlis Standard dan Akreditasi Malaysia                         |
| NCR    | Non-Compliance Reliability                                      |
| NKRA   | National Key Result Areas                                       |

|                |   |
|----------------|---|
| <i>op.cit.</i> | <i>opera citato</i> , pada bahan yang dirujuk, sama seperti <i>loc.cit.</i> |
| PB             | Pengarah-pengarah Bahagian  |
| PKPA           | Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam                                       |
| PNB            | Permodalan Nasional Berhad  |
| PPIJ           | Program Pembudayaan Integriti JAWHAR  |
| PPIM           | Persatuan Pengguan Islam Malaysia   |
| PWTC           | Putra World Trade Centre  |
| r.a.           | radiya'Llāhu'anhu   |
| RMK9           | Rancangan Malaysia Kesembilan   |
| RMK10          | Rancangan Malaysia Kesepuluh  |
| RUU            | Rang Undang-undang  |
| S.A.W.         | salla'Llāhu 'alay-hi wa sallam  |
| S.W.T.         | Subhāna-hu wa Ta'ālā  |
| SAC            | Shariah Advisory Council  |
| SIRIM          | Standards & Industrial Research Institute of Malaysia                       |
| SWOT           | Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat                                |
| TKP            | Timbalan Ketua Pengarah   |
| UNITEN         | Universiti Tenaga Nasional  |
| USIM           | Universiti Sains Islam Malaysia   |
| YaPEIM         | Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia                                  |

## PANDUAN TRANSLITERASI

Konsonan pada huruf Arab tidak selamanya sepadan dengan huruf Rumi. Pada beberapa konsonan tertentu, konsonan tersebut boleh dirumikan, tetapi pada beberapa konsonan tertentu yang lain, terpaksa dilakukan beberapa tambahan. Jadual di bawah menerangkan keadaan ini.

| Huruf Arab | Huruf Rumi |
|------------|------------|
| 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          | s          |
| ض          | d          |
| ط          | t          |
| ظ          | z          |
| ع          | ‘          |
| غ          | gh         |

|   |     |
|---|-----|
| ف | f   |
| ق | q   |
| ك | k   |
| ل | l   |
| م | m   |
| ن | n   |
| و | w   |
| ه | h   |
| ء | ,   |
| ي | y   |
| ة | ah* |

\* ditransliterasikan sebagai (at) dalam konteks gabungan dua perkataan.

**Vokal :** Dalam sistem vokal Arab ada vokal pendek, ada vokal panjang, dan ada diftong.

| Vokal Pendek        | Transliterasi |
|---------------------|---------------|
| َ ( <i>Fathah</i> ) | a             |
| ِ ( <i>Kasrah</i> ) | i             |
| ُ ( <i>Dammah</i> ) | u             |

| Vokal Panjang | Transliterasi |
|---------------|---------------|
| َ ( / )       | ā             |
| ِ ( )         | ī             |
| ُ ( )         | ū             |

| Diftong | Transliterasi |
|---------|---------------|
| َ وِ    | aw            |

|     |      |
|-----|------|
| اَـ | ay   |
| وْـ | uww  |
| يَـ | iy/i |

Sumber : Jawatankuasa Kerja Buku Pedoman Transliterasi Perkataan Arab ke Ejaan Rumi (2008), *Pedoman Transliterasi Perkataan Arab ke Ejaan Rumi Edisi Kedua*, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka, h.1-2 .