

**FAKTOR INSANIAH DALAM PENGURUSAN KUALITI:  
KAJIAN DI MAJLIS AGAMA ISLAM SELANGOR**

**MUSAIYADAH BINTI AHMADUN**

**JABATAN SIASAH SYARIYYAH  
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR**

**2013**

**FAKTOR INSANIAH DALAM PENGURUSAN KUALITI:  
KAJIAN DI MAJLIS AGAMA ISLAM SELANGOR**

**MUSAIYADAH BINTI AHMADUN**

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

**JABATAN SIASAH SYARIYYAH  
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR**

**2013**

## **ABSTRAK**

Faktor insaniah merupakan aspek yang amat penting dalam sesebuah organisasi bagi melihat sejauhmana kejayaan sesebuah organisasi. Namun para pengkaji masih lagi kurang mengkaji berkaitan perkara tersebut. Oleh itu, kajian ini akan tertumpu kepada faktor insaniah dalam pengurusan kualiti di MAIS. Bagi mengukuhkan lagi konsep kajian ini, pengkaji telah menggunakan beberapa metod iaitu pengumpulan data, kajian dokumen, pengamatan, induktif dan deduktif. Bagi memantapkan lagi kajian berkaitan faktor insaniah pengkaji telah melakukan sesi temubual terhadap sembilan orang pegawai MAIS. Dalam Kajian ini, penulis menumpukan kepada pelaksanaan program kualiti di MAIS, mengenalpasti faktor-faktor insaniah ke atas pelaksanaan kualiti di MAIS serta menganalisis beberapa faktor insaniah ke atas pelaksanaan pengurusan kualiti di MAIS, diakhir pengkaji membincangkan kepentingan faktor insaniah dalam pengurusan kualiti terhadap MAIS. Pengkaji juga mengemukakan beberapa cadangan yang relevan untuk memperbaiki pengurusan organisasi di MAIS ke arah yang lebih cemerlang. Hasil kajian membolehkan pengkaji mengenalpasti beberapa inisiatif yang telah dilaksanakan oleh MAIS bagi menaiktaraf kualiti pengurusan iaitu perancangan, prosedur, audit, penambahbaikan berterusan, program bulan inovasi dan program hari mesra pelanggan. Manakala, faktor insaniah yang diterapkan dalam pengurusan berkualiti adalah taat setia, amanah, adil dan saksama, berilmu dan berkemahiran, ihsan, kepimpinan pengurusan atasan, penambahbaikan berterusan, kerja berpasukan, bermesyuarat, latihan dan pembangunan, ganjaran dan penghargaan.

## **ABSTRACT**

Soft factor is a significant aspect that would signify the success of any organization. However, research on this subject is still in its infancy. Therefore, this study will focus on soft factors and its contribution towards quality management. System available in MAIS will be the sample used throughout the case study. To further strengthen the ground of this study, a specific method is being used, which are data collection, document review, observation, inductive and also deductive. Nine MAIS officers have been interviewed to provide input for the study. In this study, the authors focus on the implementation of quality management in the MAIS. Lastly, discussion on the importance soft factors in quality management for MAIS will be done. Researchers will propose a few ideas in improving the management of the organization. This study has found that there are already efforts done by MAIS to endorse soft factor in its management. A number of quality program planning, procedures, audits, continuous improvement, innovation-month program and customer-friendly day program accomplished. Listed are the human factors that should be part of a quality management; loyal, trustworthy, fair, knowledgeable and skilled, compassionate, top management leadership, continuous improvement, teamwork, meeting, training and development, reward and recognition.

## **PENGHARGAAN**

Segala puji bagi Allah S.W.T. Tuhan sekalian alam, selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W., ahli keluarganya dan para sahabat, tabi' tabi'in serta seluruh kaum mukminin serta muslimin. Pertama-tamanya dipanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T di atas rahmatnya dapatlah pengkaji menyiapkan disertasi ini. Setiap ujian dan dugaan yang diberikan oleh Allah S.W.T kepada hambanya mempunyai sejuta hikmah kepada hamba-hambanya.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr Siti Arni binti Basir selaku penyelia dan pembakar semangat dalam meneruskan penulisan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalasnya. Kepada Ayahanda Ahmadun bin Kasurahman dan bonda Syarifah binti Rauf, jerih perih kalian membesarkan anakanda dan memberi sokongan dan dorongan bagi anakanda terus bersemangat menimba ilmu di mana sahaja. Begitu juga buat adik beradik, sahabat seperjuangan serta seluruh keluarga tercinta terimakasih di atas dorongan yang diberikan. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada para pensyarah dan kakitangan khususnya di jabatan Siasah Syariyyah serta kakitangan yang telah membantu pengkaji secara langsung dan tidak langsung dalam penulisan disertasi ini.

Penghargaan yang tidak terhingga juga kepada barisan kakitangan MAIS di atas kerjasama yang diberikan terutama dalam memberikan maklumat dan kerjasama kepada penulis dalam menyiapkan disertasi ini. Segala bantuan diharapkan mendapatkan ganjaran yang setimpal dariNya. Seterusnya buat sahabat-sahabat yang turut membantu dalam menyiapkan disertasi ini, pengkaji mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga di atas dorongan dan sokongan yang diberikan.

Akhir kata, kepada semua yang terlibat secara langsung ataupun tidak dalam menyiapkan disertasi ini. Di doakan agar kesemuanya beroleh rahmat dariNya.

Sekian, terima kasih.

## ISI KANDUNGAN

<b>PENDAHULUAN</b>	<b>HALAMAN</b>
HALAMAN HADAPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
PENGHARGAAN	vi-vii
ISI KANDUNGAN	viii-xii
PANDUAN TRANSLITERASI	xiii-xiv

## BAB 1 PENDAHULUAN

	<b>HALAMAN</b>
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1-4
1.2 Permasalahan Kajian	10
1.3 Persoalan Kajian	10
1.4 Matlamat Kajian	10
1.5 Objektif Kajian	11
1.6 Kepentingan Kajian	11
1.7 Skop Kajian	12-13
1.8 Metodologi Kajian	13-14

1.9 Pendekatan kajian	14-15
1.10 Strategi Kajian	16-17
1.11 Kaedah Pengumpulan Data	17
1.11.1 Kajian Perpustakaan	17-18
1.11.2 Metod Temubual	18-21
1.11.3 Kajian Dokumen	21-22
1.11.4 Pengamatan	22-23
1.12 Metod Analisis Data	23
1.12.1 Metod Induktif	24
1.12.2 Metod Deduktif	24-25
1.13 Huraian Tajuk Secara Umum	26-27
1.14 kajian Literatur	27-38
1.15 Sistematika Penulisan	39-40
1.17 Penutupan	40-41

**BAB 2**  
**FAKTOR INSANIAH DALAM PENGURUSAN KUALITI**

	<b>HALAMAN</b>
2.1 Pengenalan	42-43
2.2 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	43-49
2.3 Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	50-52
2.3.1 Komitmen Pengurusan Atasan	42-54
2.3.2 Penglibatan Pekerja	54
2.3.3 Mengutamakan Pelanggan	54-55
2.3.4 Perancangan Strategik Kualiti	55
2.3.5 Latihan dan Pengiktirafan	55-56
2.3.6 Semangat Berpasukan	56

2.3.7 Pengukuran Prestasi	57
2.3.8 Kepastian Kualiti	57
2.4 Ciri-Ciri Pengurusan Kualiti	58-59
2.4.1 Matlamat Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	59
2.4.2 Fokus Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	60
2.4.3 Strategi Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	60-62
2.4.4 Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	62-63
2.5 Kejadian Manusia	64-78
2.6 Ciri-Ciri dan Sifat Insan	78-89
2.7 Faktor Insaniah Dalam Pengurusan Kualiti	90-93
2.7.1 Kepimpinan Pengurusan	93-97
2.7.2 Latihan dan Pembangunan	97-102
2.7.3 Kerja Berpasukan	102-106
2.7.4 Komunikasi	106-109
2.7.5 Ganjaran dan Penghargaan	109-112
2.7.6 Hubungan Pekerja dan Majikan	112-115
2.7.7 Fokus Kepada Pelanggan	115-117
2.7.8 Bermesyuarat (Syura)	117-121
2.7.9 Perancangan Strategik	121-124
2.8 Penutup	124



**BAB 3**  
**LATAR BELAKANGMAIS**

	<b>HALAMAN</b>
3.1 Pengenalan	125
3.2 Sejarah Penubuhan MAIS	125-127
3.3 Fungsi MAIS	127-128
3.4 Kuasa MAIS	128
3.4.1 Kemajuan Ekonomi	128-129
3.4.2 Kuasa MAIS	129
3.5 Visi MAIS	130
3.6 Misi MAIS	130-131
3.7 Objektif MAIS	131
3.8 Moto MAIS	132
3.8.1 Prinsip-Prinsip Pengurusan Islam	132-135
3.9 Struktur Organisasi MAIS	135-136
3.9.1 Bahagian Sumber Manusia	136
3.9.2 Bahagian Baitulmal	137
3.9.3 Bahagian Pembangunan Manusia	137-139
3.9.4 Bahagian Mal	139
3.9.5 Bahagian Perancangan Ekonomi	140
3.9.6 Bahagian Pembangunan Harta	140-141
3.9.7 Bahagian Audit Dalaman	141-142
3.9.8 Bahagian Undang-Undang	143
3.9.10 Bahagian Perhubungan Koprak	143
3.9.11 Bahagian Perpustakaan Wakaf	143-144

3.9.12 Bahagian Perlindungan Wanita Baitul Ehsan	144-145
--	---------

## **BAB 4**

### **HASIL KAJIAN**

	<b>HALAMAN</b>
4.1 Pengenalan	146
4.2 Program Kualiti Di MAIS	147
4.2.1 Perancangan	147-151
4.2.2 Prosedur	152-153
4.2.3 Audit	153
4.2.4 Penambahbaikan Berterusan	154-155
4.2.5 Program Bulan Inovasi	155-156
4.2.6 Program Hari Mesra Pelanggan	156-157
4.3 Sumber Program Kualiti Di MAIS	158
4.3.1 Sumber Kewangan	158-159
4.3.2 Sumber Bukan Kewangan	159-161
4.4 Pelaksanaan Aktiviti Di MAIS	161-162
4.5 Kepentingan Pelaksanaan Program Kualiti Di MAIS	162-163
4.6 Pengaruh Pengurusan Kualiti Terhadap Prestasi Pekerja MAIS	164-166
4.7 Faktor Insaniah Dalam Pengurusan Kualiti Dan Perkhidmatan Di MAIS	
4.7.1 Taat Setia	166-167
4.7.2 Amanah	167-168
4.7.3 Fatanah	169-170
4.7.4 Adil dan Saksama	171-172
4.7.5 Berilmu dan Berkemahiran	172-173

4.7.6	Ihsan	174-175
4.7.7	Kepimpinan Pengurusan Atasan	175-176
4.7.8	Penambahbaikan Berterusan	176-178
4.7.9	Kerja Berpasukan ( <i>Amal Jama'i</i> )	179-181
4.7.10	Bermesyuarat ( <i>Syura</i> )	181-182
4.7.11	Latihan dan Pembangunan	182-183
4.7.12	Ganjaran dan Penghargaan	183-185
4.8	Kesan dan Faedah Faktor Insaniah Dalam Pengurusan Kualiti Di MAIS	185-189
4.9	Cabaran Dalam Menjalankan Aktiviti Pengurusan Kualiti Di MAIS	
4.9.1	Dana dan Kewangan	190-191
4.9.2	Tenaga Kerja	191-192
4.9.3	Menperkukuhkan Asas Pembudayaan Kualiti	192-193
4.9.4	Isu Kecekapan Menjalankan Tugas	193-194
4.9.5	Pelanggan	194-195
4.9.6	Ruang Kerja Yang Terhad	195
4.10	Anugerah Yang Diterima	
4.10.1	Pensijilan ISO 9000	195-196
4.10.2	Sijil Bersih Kewangan	196
4.10.3	Indeks Akauntabiliti	197
4.11	Kesimpulan	197-198

## **BAB 5 PERBINCANGAN KAJIAN**

### **HALAMAN**

5.0	Pengenalan	199
-----	------------	-----

5.1 Penerapan Faktor Insaniah Dlaam Pengurusan Kualiti di MAIS	
5.1.1 Perancangan	200-201
5.1.2 Prosedur	202-203
5.1.3 Penambahbaikan Berterusan	203-205
5.1.4 Program Bulan Inovasi	206-207
5.2 Kesan dan Faktor Dalam Pengurusan Kualiti di MAIS	207-209
5.3 Kesimpulan	210

**BAB 6  
KESIMPULAN**

	<b>HALAMAN</b>
6.1 Kesimpulan	211-216
6.2 Saranan	216-219
<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>220-227</b>