

**PELAKSANAAN MS ISO 9001:2000 DI JABATAN
AGAMA ISLAM MELAKA (JAIM)**

MOHD NIZAM BIN MOKHTAR

**JABATAN SYARIAH DAN PENGURUSAN
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR
2011**

**PELAKSANAAN MS ISO 9001:2000 DI JABATAN
AGAMA ISLAM MELAKA (JAIM)**

MOHD NIZAM BIN MOKHTAR

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

**JABATAN SYARIAH DAN PENGURUSAN
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR
2011**

ABSTRAK

Kajian ini merupakan kajian lapangan dan perpustakaan. Dalam kajian ini, penulis telah mengutarakan metodologi penulisan campuran (*mixed method*). Dalam kajian ini, penulis menggunakan kaedah kuantitatif terlebih dahulu kemudian diikuti dengan kaedah kualitatif sama ada dalam proses pengumpulan maklumat mahupun menganalisa maklumat. Kedua-dua kaedah ini dilakukan secara serentak bagi memastikan ketulenan data yang dikumpul dan diproses. Kesemua data yang diperolehi diproses menggunakan SPSS versi 10. Ini merupakan satu pendekatan berani yang telah dilakukan oleh penulis. Kajian ilmiah ini dilakukan untuk melihat tahap kesedaran, tanggungjawab mahupun komitmen pekerja Jabatan Agama Islam Melaka (JAIM) di semua peringkat sama ada pekerja atasan mahupun sokongan terhadap pelaksanaan MS ISO 9001:2000. Selain dari itu, kajian yang dilakukan ini juga bertujuan untuk melihat kesan pelaksanaan MS ISO 9001:2000 di JAIM.

Kajian ini begitu penting, kerana ia akan membantu JAIM mengenalpasti masalah yang timbul semasa melaksanakan MS ISO. Antara masalah yang ditemui oleh penulis semasa menjalankan kajian ini, ialah karenah birokrasi yang wujud selain daripada kurangnya kerjasama yang erat di kalangan pekerja-pekerja JAIM di semua bahagian sama ada pekerja atasan mahupun sokongan. Di akhir kajian ini, penulis telah menjumpai pemboleh ubah kesedaran, mempunyai hubungan yang lemah tetapi positif dan signifikan dengan kesan pelaksanaan MS ISO 9001:2000 di Jabatan Agama Islam Melaka berbanding hubungan kesan dengan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji iaitu komitmen dan tanggungjawab menunjukkan hubungan yang sangat lemah dan negatif. Ini menunjukkan, kesedaran memainkan peranan yang sangat positif dan signifikan di dalam mempengaruhi kesan terhadap pelaksanaan MS ISO 9001:2000. Selain itu, keadaan ini berlaku, kerana wujudnya ekstranus dalam pemboleh ubah yang dikaji seperti perbezaan tahap pendidikan, jurang perbezaan umur yang ketara terhadap pekerja-pekerja JAIM sama ada pekerja atasan mahupun sokongan. Faktor inilah yang menyebabkan perhubungan antara pemboleh ubah yang dikaji tidak menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Selain itu, kajian ini hanya merupakan kajian sains sosial serta sukar untuk mendapatkan ketepatan disebabkan wujudnya pengaruh luar, berbanding kajian dalam bidang sains yang mengutamakan ketepatan seperti bidang kedokteran, farmasutikal dan kejuruteraan.

ABSTRACT

This study is a field and library study. In this study, the author used mixed methodology research. In this study, the author used quantitative methods first and then followed by either qualitative methods in the process of information gathering or analyzing information. Both methods are performed simultaneously to ensure the authenticity of the data collected and processed. All data was analyzed using SPSS version 10. This is a bold approach that has been done by the authors. Scientific study was conducted to see the level of awareness, responsibility or commitment at all levels Islamic Religion Department Of Malacca (JAIM) whether the employee or supervisor to support the implementation of MS ISO 9001:2000. In addition, this study is also intended to see the impact of the implementation of MS ISO 9001:2000 on JAIM. This study is so important, because it will help JAIM identify problems during the course of MS ISO. Among the problems encountered by the author during the course of this study, the bureaucracy that exists apart from the lack of cooperation among workers in all parts JAIM whether support staff or supervisor.

At the end of the study, the author has found a correlation between the effects of the variables studied, the variables of commitment and responsibility showed a very weak and negative compared variables related awareness of weak but positive and significant impact of the implementation of MS ISO 9001: 2000 in the Malacca Islamic Religious Department. This shows that awareness plays a very positive and significant in influencing the impact of the implementation of MS ISO 9001:2000. In addition, this situation occurs, because of extraneous the variables studied, such as differences in education levels, a significant age gap of JAIM workers whether support or supervisor staff. Factor that causes the relationship between the variables studied did not show a very strong relationship. In addition, this study is social science research as well as difficult to get accurate due to the influence of external, rather than research in the field of science that emphasizes accuracy such as doctorate, pharmaceutical and engineering.

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ حَمْدًا شَاكِرِينَ حَمْدًا صَابِرِينَ حَمْدًا يُؤَافِي نِعْمَهُ وَيُكَافِي
مَزِيدَهُ يَا رَبَّنَا لَكَ الْحَمْدُ كَمَا يَنْبَغِي لِلْجَلَلِ وَجْهَكَ الْكَرِيمِ وَعَظِيمِ سُلْطَانِكَ.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah tuhan sekalian alam, salawat dan salam ke atas junjungan besar, Nabi Muhammad s.a.w serta para sahabat, kerana dengan limpah rahmatNya serta pertolonganNya, akhirnya penulis berjaya menghabiskan Disertasi ini.

Dikesempatan ini, penulis ingin merakamkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia Dr. Ilhaamie binti Abd. Ghani Azmi serta Pn. Fadillah binti Mansur selaku bekas penyelia yang telah banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan kepada penulis dalam rangka usaha untuk menyiapkan Disertasi ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga ditujukan kepada semua pensyarah Bahagian Syariah, khususnya Jabatan Syariah Pengurusan, Akademi Pengajian Islam di atas segala ilmu yang telah dicurahkan buat pedoman hidup ini.

Sekalung penghargaan khas ditujukan kepada Jabatan Agama Islam Melaka (JAIM) terutama Datuk Alias bin Md Saad (Pengarah JAIM), Tn. Hj. Amiruddin bin Hassan (Ketua Dokumentasi), Tn. Hj. Mohd Said bin Md. Amin (Ketua Pegawai Kualiti) semua Ketua Penolong Pengarah serta kakitangan atasan dan sokongan di semua bahagian JAIM yang telah memberi kerjasama kepada penulis sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Buat isteri tersayang Rohana binti Abd Rahman Shah serta anak-anak, Muhammad Auza'ie, Muhammad Fawwaz, Muhammad Ukkasyah serta Muhammad Mulhim, agar

kalian mewarisi ketinggian ilmu para mujtahidin Islam yang unggul. Kajayaan ini adalah milik kalian jua.

Begitu juga, buat rakan-rakan seperjuangan, calon Sarjana Syariah Pengurusan sesi Julai 2005, terima kasih atas segalanya. Budi baik dan jasa anda sekalian akan tetap dalam ingatan. Terima kasih juga di atas persahabatan yang dihulurkan selama ini.

Akhirnya, Penulis mengaharapkan agar kejayaan ini diredhai dan diberkati oleh Allah s.w.t.

Sekian, salam mesra dari penulis.

Mohd Nizam bin Mokhtar

No, 10, Jalan SD 2/32

Taman Seri Duyung 2

Duyung 75460

Melaka, Bandaraya Bersejarah

Jabatan Syariah Pengurusan

Akademi Pengajian Islam

Universiti Malaya

50603

Kuala Lumpur

SENARAI SINGKATAN

AK	: Arahan Kerja
FM	: Fail Meja
JAIM	: Jabatan Agama Islam Melaka
ISO	: <i>International Organisation for Standardization</i>
IQA	: <i>Internal Quality Audit</i>
INTAN	: Institut Tadbiran Awam Negara
KMK	: Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
MAIM	: Majlis Agama Islam Melaka
MK	: Manual Kualiti
MP	: Manual Prosedur
MPK	: Manual Prosedur Kerja
MS	: <i>Malaysia Standard</i>
SPM	: Sistem Perakaunan Mikro
TQM	: <i>Total Quality Management</i>
MAMPU	: Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
SIA	: <i>Syahadah Ibtida'yyah Arabiyyah</i>
SIRIM	: Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia
SPSS	: <i>Statistical Package for Social Science</i>
WP	: Wakil Pengurusan
TWP	: Tmbalan Wakil Pengurusan
UTS	: Untuk Siasatan

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN	HALAMAN
HALAMAN HADAPAN	iii
HALAMAN JUDUL	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PENGHARGAAN	vii-viii
SENARAI SINGKATAN	ix
SENARAI ISI KANDUNGAN	x-xv
BAB 1 – PENDAHULUAN	1
1.1. Pengenalan	2
1.2. Latar belakang kajian	3-4
1.3. Masalah kajian	4-7
1.4. Objektif kajian	8
1.5. Kepentingan kajian	8-10
1.6. Skop kajian	10-11
1.7. Ulasan penulisan	11-15
1.8. Metodologi kajian	16
1.8.1. Metodologi Penyelidikan Campuran	16-18
1.9. Pengumpulan data	18
1.9.1. Primer	18-24
1.9.2. Sekunder	25-26
1.10. Menganalisa data	26
1.10.1. Metode Induktif	26-30

1.11.	Definisi istilah	31-32
1.12.	Sistematika penulisan	32-34
BAB 2 – SISTEM KUALITI MS ISO 9000:2000		35
2.1.	Pengenalan sistem kualiti	36-37
2.2.	Perbezaan standard MS ISO 9000:1994 dan MS ISO 9000:2000	37
2.2.1.	Standard MS ISO 9000:1994	37-43
2.2.2.	Standard MS ISO 9000:2000	43-50
2.3.	Konsep sistem kualiti	50-54
2.4.	Kawalan ke atas dokumen kualiti	54-58
2.5.	Model MS ISO 9001:2000	58-60
2.6.	Prinsip MS ISO 9001:2000 dan faedah-faedahnya	61-66
2.7.	Dokumentasi dalam sistem kualiti MS ISO 9001:2000	66-68
2.8.	Kluasa sistem pengurusan kualiti	69
2.8.1.	Keperluan am	69-71
2.8.2.	Keperluan dokumentasi	71-75
2.9.	Klausa tanggungjawab pengurusan	75
2.9.1.	Komitmen pengurusan	75-78
2.9.2.	Tumpuan kepada pelanggan	78-80
2.9.3.	Dasar kualiti	80-82
2.9.4.	Perancangan	83
2.9.4.1.	Objektif kualiti	83-85
2.9.4.2.	Perancangan sistem pengurusan kualiti	86-88

2.9.5.	Tanggungjawab, kuasa dan komunikasi	88
2.9.5.1.	Tanggungjawab dan kuasa	88-90
2.9.5.2.	Wakil pengurusan	90-92
2.9.5.3.	Komunikasi dalam organisasi	92-93
2.9.6.	Kajian semula pengurusan	93-96
2.10.	Hubungan MS ISO 9001 dengan kualiti	97
2.11.	Hubungan MS ISO 9001 dengan <i>total quality management</i> (TQM)	97-101
2.12.	Kesimpulan	101-102

BAB 3 - SEJARAH DAN PENGENALAN MS ISO 9001:2000 DI

	JABATAN AGAMA ISLAM MELAKA	103
3.1.	Pengenalan	104
3.2.	Jabatan Agama Islam Melaka	105
3.2.1.	Objektif	105
3.2.2.	Fungsi	106
3.2.3.	Visi	107
3.2.4.	Misi	107
3.2.5.	Piagam pelanggan	107
3.2.6.	Tenaga kerja.	107-108
3.2.7.	Perkhidmatan yang disediakan	108
3.3.	Objektif kualiti MS ISO 9001:2000 di Jabatan Agama Islam Melaka	109-111
3.4.	Organisasi pelaksana MS ISO 9001:2000	111
3.4.1.	Jawatankuasa pemandu	111-112

3.4.1. Jawatankuasa penyelarasan kerja	112
3.5. Pengenalan MS ISO 9001:2000 di Jabatan Agama Islam Melaka	113-115
3.6. Pelaksanaan MS ISO 9001:2000 di Jabatan Agama Islam Melaka	115
3.6.1. Penyebaran maklumat	115-116
3.6.2. Persediaan untuk melaksanakan MS ISO 9001:2000	116-117
3.6.3. Tindakan pengurusan	117-118
3.6.4. Latihan dan pendidikan	118-119
3.6.5. Penyediaan dokumentasi	119-121
3.6.6. Pelaksanaan MS ISO 9001:2000	121-122
3.7. Penyerahan Sijil MS ISO 9001:2000 kepada Jabatan Agama Islam Melaka	122-123
3.8. Skop penganugerahan Sijil MS ISO 9001:2000 kepada Jabatan Agama Islam Melaka	123
3.9. Sekilas pandang tentang <i>Internal Quality Audit</i> (IQA) di Jabatan Agama Islam Melaka	123-125
3.10. Kesimpulan	125-126

BAB 4 – PELAKSANAAN MS ISO 9001:2000 DI JABATAN AGAMA

ISLAM MELAKA.	127
4.1. Pengenalan	128
4.2. Pengenalan pelaksanaan prosedur MS ISO 9001:2000	129-130
4.2.1. Pelaksanaan prosedur MS ISO 9001:2000	130-132
4.2.2. Latar belakang pekerja atasan	132-135

4.2.3. Latar belakang pekerja sokongan	135-139
4.2.4. Kesedaran pekerja terhadap kewujudan MS ISO 9001:2000	139-143
4.2.5. Tanggungjawab pekerja terhadap pelaksanaan MS ISO 9001:2000	143-149
4.2.6. Komitmen pekerja terhadap pelaksanaan MS ISO 9001:2000	150-158
4.3. Kesan pelaksanaan MS ISO 9001:2000 terhadap kualiti kerja pekerja di Jabatan Agama Islam Melaka	159-160
4.4. Nilai kerja yang diamalkan	160-161
4.5. Pencapaian yang telah dicapai oleh JAIM dalam memberikan perkhidmatan	161-162
4.6. Sebelum pelaksanaan MS ISO 9001: 2000	163
4.7. Selepas pelaksanaan MS ISO 9001: 2000	163-167
4.8. Halangan dalam pelaksanaan MS ISO 9001: 2000	167
4.8.1. Masalah yang dihadapi semasa pelaksanaan MS ISO 9001:2000	168-170
4.9. Kesimpulan	170-171
BAB 5 – KESIMPULAN DAN SARANAN.	172
5.1. Kesimpulan	173-178

5.2. Saranan

178-181

BIBLIOGRAFI

182-185

LAMPIRAN