

**KEPENTINGAN MEMPERTAHANKAN PENSIJILAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN
SYARIAH MS 1900 (SPK MS 1900) DI INSTITUSI
PENGAJIAN ISLAM**

Arwa Md Isa¹ & *Siti Arni Basir¹

ABSTRACT

In the context of Islamic Institutions in Malaysia, this article intends to highlight the significance of sustaining the MS 1900 Quality Management System (QMS). In order to identify the significance of maintaining a Shariah-based MS 1900 Quality Management System, a thorough literature review was carried out by examining the practises in various sectors, such as Zakah, Islamic Civil Organizations, Public Higher Education Institutions, Airports, and the hospitality industry. This article should be able to point out the area of study that has to be filled in order to develop a technique for maintaining the MS 1900 (QMS) certificate, including the important aspects, difficulties, and results of the application of Islamic core value practises in the MS 1900. Consequently, it is hoped that by reading this paper, Islamic Institutions of Higher Education will be able to maintain their management structures and enhance them in terms of service management, Islamic core value practises, and a Shariah-based environment once they have completed the process of receiving MS 1900 certification from SIRIM.

Keywords: *Quality Management System, Islamic Core Value, Maintenance, Islamic Institution.*

[1]
Akademi Pengajian Islam,
Universiti Malaya,
Kuala Lumpur

[1]
Akademi Pengajian Islam,
Universiti Malaya,
Kuala Lumpur
sitiarni@um.edu.my

PENDAHULUAN

Dasawarsa ini, keberkesanan dan kecekapan dalam pengurusan menjadi kunci pertumbuhan sesebuah organisasi terutamanya dalam menghadapi cabaran fasa pemulihan ekonomi negara pasca pandemik Covid – 19 yang melanda seluruh dunia. Perkara ini dilihat memberi kesan kepada banyak sektor yang bergiat aktif bagi menjalankan sistem pengurusan kualiti di pelbagai institusi dan organisasi. Merujuk kepada Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK-12), sektor Institusi Pendidikan Tinggi juga sedang giat meningkatkan usaha untuk lebih komited menggembleng tenaga bagi meningkatkan sistem pendidikan negara dari segenap aspek termasuklah aspek sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan. Seajar dengan perancangan ini, terdapat satu bentuk sistem yang telah lama disediakan yang dikenali sebagai sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM).

PKM merupakan budaya kerja yang diterapkan dalam sesebuah organisasi yang memberi penekanan kepada penglibatan secara menyeluruh, tumpuan kepada pelanggan, pengaplikasian alat saintifik dan aktiviti yang membawa kepada peningkatan inovasi secara berterusan. Perkara ini selari dengan 6 prinsip utama yang disenaraikan oleh Roslina Ab.Wahid (2012: 34-35) yang menjadi asas kepada keberlangsungan pensijilan PKM iaitu keutamaan pelanggan, penglibatan gerak kerja berkumpulan, peningkatan berterusan, penumpuan pada gerak kerja sedia ada dan penyediaan pendidikan dan latihan serta budaya berkualiti.

Tambahan lagi, beliau juga menekankan 5 kunci utama bagi mempertahankan pensijilan pengurusan kualiti menyeluruh dalam organisasi iaitu komitmen orang atasan, komitmen dari sudut sumber, kualiti pekerja, perancangan dan komunikasi yang baik serta infrastruktur yang lengkap. Rentetan daripada itu, Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 menjadi satu inisiatif tuntas bagi memastikan peningkatan dan keberkesanan kualiti sistem pengurusan sesebuah organisasi dapat dipertahankan. Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini telah diasaskan oleh sebuah organisasi bersekutu antarabangsa iaitu International Organisation for Standardization (ISO).

Di Malaysia, Jabatan Standard Malaysia merupakan organisasi yang bertanggungjawab dalam mewujudkan pelbagai jenis standard sebagai usaha memastikan sistem pengurusan sesebuah organisasi di Malaysia mencapai piawaian yang ditetapkan. Antara peranannya ialah bagi memastikan sistem pengurusan di semua organisasi mencapai piawaian yang ditetapkan ISO 9000 seperti berkualiti, cekap, boleh diharap, bersesuaian, berkesan dengan kos dan lestari (Jabatan Standard Malaysia, 2018).

Seterusnya, merujuk kepada peningkatan bilangan organisasi yang telah berjaya mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti, ISO 9000 telah menjadi penanda aras kepada keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan di sesebuah institusi dan organisasi. Namun begitu, Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini tidak mempunyai elemen dan klausa yang selari dengan kehendak Syari'ah. Rentetan daripada kelompongan ini, mantan Pengerusi SIRIM Berhad Malaysia, Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid telah mencetuskan idea untuk mewujudkan satu piawaian sistem pengurusan kualiti berpandukan landasan Syari'ah pertama di dunia yang dikenali sebagai MS1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Islam). Fungsi SPK MS 1900 ini diwujudkan adalah untuk merapatkan jurang antara sistem pengurusan daripada barat iaitu ISO 1900 dengan sistem pengurusan berasaskan syariah yang menekankan aspek nilai, insaniiyyah dan Maqasid Syariah (Hasan Al-Banna, 2015).

Sehingga kini, Pensijilan MS 1900 telah diberikan kepada lebih daripada 38 buah organisasi dan institusi yang berbeza sejak MS 1900: 2005 diperkenalkan (Nur Fatin Nabilah & Siti Arni, 2021). Antara sektor yang berjaya mendapatkan pensijilan tersebut ialah sektor pentadbiran awam, korporat, pengajian tinggi, perkhidmatan, penjagaan kesihatan, pembuatan, pentadbiran Islam dan kehakiman. Sehingga kini, terdapat juga beberapa institusi pengajian tinggi yang berjaya mendapat pensijilan MS 1900. Antaranya ialah Universiti Tenaga Nasional (UNITEN) (Hasan Al-Banna et al., 2022), Darul Quran, JAKIM (Firdaus Zakaria, 2019) dan Kolej Komuniti Grik (Hasan Al-Banna et al., 2021).

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji lepas, skop kajian MS 1900 ini tertumpu kepada aspek-aspek yang melibatkan kaedah dan cara pelaksanaan MS 1900 sahaja. Perkara ini dapat dilihat berpandukan kajian yang dilaksanakan oleh Siti Arni Basir (2013), Arbain Sarion et al. (2015), Hassan Al-Banna Mohamad

(2015), Hasliza Mohamad Ali (2015), Afiq, Nazmi dan Boon Cheong (2016), Nor Azidah Tukiran (2018), Muhammad Firdaus Zakaria (2018) dan Musaiyadah Ahmadun (2019), Nur Fatin Nabilah Shahrom (2021). Kajian-kajian tersebut telah dijalankan di pelbagai sektor iaitu pengajian tinggi awam, pengajian tinggi swasta, perkhidmatan, pentadbiran awam, hospitiliti, institusi pengajian tinggi Islam, perbankan, pengurusan zakat dan mahkamah syariah. Namun begitu, skop kajian menyentuh aspek kaedah yang digunakan oleh organisasi terlibat bagi mempertahankan pensijilan MS 1900 yang telah diperolehi masih belum diterokai lagi khususnya di institusi Islam. Sorotan kajian lepas ini menunjukkan kelompongan kajian yang belum diterokai secara khusus selepas fasa organisasi ini mendapat pensijilan MS 1900. Oleh itu, terdapat keperluan untuk mengkaji kaedah mempertahankan pensijilan MS 1900 yang digunakan khususnya di institusi pengajian Islam.

Seterusnya, antara kebiasaan isu-isu pengurusan yang dihadapi oleh Institusi Pengajian Tinggi Islam ini ialah tahap bebanan kerja yang diberikan kepada kakitangan akademik dan kakitangan sokongan yang perlu diselesaikan dalam tempoh yang telah ditetapkan. Perkara ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Firdaus Zakaria (2018) yang menyenaraikan 5 isu pengurusan di salah sebuah Institusi Pengajian Tinggi iaitu Darul Quran JAKIM. 5 Isu pengurusan yang disenaraikan ialah bebanan kerja, sikap dalaman pekerja, pengurusan staf, kewangan dan tuntutan memenuhi keperluan SIRIM. Perkara ini menjadi lebih rumit apabila pandemik covid-19 melanda negara. Menurut kajian yang dijalankan oleh Musfirah Mohamad (2021), Pandemik Covid-19 ini secara langsung menuntut kakitangan akademik khususnya untuk menyesuaikan diri dengan mod bekerja dari rumah serta meningkatkan kemahiran sendiri dalam menggunakan peranti dan aplikasi secara atas talian. Perkara ini juga turut menyumbang kepada penurunan tahap kualiti pengurusan dan pentadbiran akibat daripada proses adaptasi budaya kerja yang menjurus kepada atas talian.

Kedua, isu pengurusan yang sering menjadi cabaran utama dalam proses mempertahankan pensijilan MS 1900 ini ialah etika dan sikap dalaman kakitangan akademik, staff sokongan dan pelajar di Institusi Pengajian Islam ini. Sebagaimana yang dapat dilihat dalam kajian yang dijalankan oleh Hasan Al-Banna et al. (2021) bahawa terdapat segelintir kakitangan di institusi pendidikan ini yang bersifat lepas tangan terhadap tanggungjawab dan tugas yang diberikan. Ketidakhadiran ke mesyuarat dan bengkel yang telah disusun oleh pihak pengurusan juga menjadi asbab kepada ketidaklancaran Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 ini dilaksanakan. Perkara ini lebih merumitkan lagi apabila fasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan dan menuntut pensyarah dan pelajar kedua-duanya untuk mempunyai kemudahan peranti elektronik yang sesuai untuk menjalankan sesi pengajaran dan pembelajaran secara atas talian. Laporan yang dipetik daripada Berita Harian Online ini menunjukkan tekanan yang dihadapi semasa pandemik ini membawa kepada satu kes yang viral melibatkan video seorang pensyarah di Universiti Teknologi Mara yang dikatakan memarahi seorang pelajar yang tidak dapat menyelesaikan tugasannya kerana tidak mempunyai kemudahan komputer riba di rumah.

Ketiga, persepsi negatif terhadap institusi pengajian tinggi yang boleh memberi imej buruk termasuklah kepada institusi pengajian Islam. Menurut laporan yang dipetik dari Berita Harian Online, persepsi negatif ini timbul disebabkan oleh isu-isu kebajikan pelajar, beban kerja kepada kakitangan akademik, serta kewangan yang mampan dalam menghadapi cabaran penurunan kadar pendaftaran. Perkara ini dapat dilihat dalam kajian yang telah dijalankan oleh Firdaus Zakaria (2019), Hasan Al-Banna et al. (2021 & 2022) yang telah menyenaraikan cabaran dan tribulasi yang sama dihadapi oleh kakitangan akademik, kakitangan bukan akademik dan pelajar di institusi tersebut. Penyelidik melihat, cabaran yang bersifat universal ini terjadi kerana proses mempertahankan pensijilan MS 1900 ini tidak diberikan penekanan yang sewajarnya.

Di samping itu, dalam era pemulihan negara pasca pandemik covid-19 ini, organisasi yang menjalankan sistem pengurusan kualiti masih dituntut untuk memenuhi keperluan SIRIM bagi mempertahankan pensijilan sistem pengurusan kualiti yang telah diperolehi. Secara amnya, menurut kajian yang dijalankan oleh Siti Arni dan John (2016), terdapat banyak organisasi yang tidak berjaya untuk mempertahankan kualiti kerja selepas mendapat pensijilan sistem pengurusan kualiti yang dimohon. Perkara ini juga menyumbang persepsi negatif terhadap tahap pengurusan dan pentadbiran khususnya dalam institusi pengajian Islam.

Sehubungan itu, kajian yang digunakan ialah deduktif. Metod deduktif boleh ditakrifkan sebagai cara menganalisis berdasarkan kepada pola berfikir yang mencari pembuktian berpandukan kepada dalil umum terhadap hal-hal khusus (Othman Talib, 2019: 10-12). Melalui metod deduktif ini, literatur yang dikumpulkan

dalam bentuk umum yang kemudian disimpulkan dalam bentuk khusus. Literatur yang dilaksanakan oleh pengkaji telah dibahagikan kepada beberapa topik iaitu Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900, kaedah mempertahankan pensijilan sistem pengurusan kualiti, faktor kritikal dalam mempertahankan pensijilan SPK MS 1900, cabaran dalam mempertahankan SPK MS 1900 dan impak mempertahankan SPK MS 1900. Penyelidik telah membuat pembacaan yang meluas mengenai topik-topik tersebut untuk mendapatkan kefahaman yang jelas berkenaan literatur dalam skop kajian yang menyentuh pelaksanaan dan cara mempertahankan pensijilan MS 1900 secara lebih menyeluruh.

Latarbelakang Penubuhan Standard Piawaian SPK MS 1900 Di Malaysia

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) merupakan manual yang telah ditambahbaik daripada SPK MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan Menurut Perspektif Islam) (Jabatan Standard Malaysia, 2014: iii). Standard piawaian SPK MS 1900 ini ditubuhkan hasil daripada cetusan idea oleh Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid yang merupakan Mantan Pengerusi SIRIM Berhad. Beliau mendapati terdapat banyak organisasi yang mematuhi piawaian yang telah ditetapkan oleh ISO dan mendapat pensijilan daripada SIRIM QAS International, namun daya saing terhadap peningkatan kualiti barang dan perkhidmatan perlu ditambahbaik dengan memasukkan nilai-nilai Islam ke dalam piawaian sedia ada dengan mewujudkan jawatankuasa Syariah bagi memastikan perkhidmatan produk dan proses pengeluaran halal serta persekitaran kerja adalah mengikut prinsip-prinsip Islam (Muhammad Hisyam, 2017). Beliau juga mendapati keperluan untuk mewujudkan satu sistem pengurusan yang menerapkan nilai-nilai Islam sebagai sebuah budaya kerja yang diamalkan dalam kalangan pekerja organisasi di Malaysia yang mana merupakan sebuah negara Islam berdasarkan peruntukan kod di dalam Perlembagaan Malaysia.

Oleh yang demikian, bagi merealisasikan SPK ini, satu jawatankuasa khas ditubuhkan iaitu Jawatankuasa Standard yang dianggotai oleh lapan badan dan organisasi utama iaitu Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM, Badan Pencegah Rasuah (BPR), Institut Tadbiran Awan Negara (INTAN), Unit Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM) dan pakar-pakar daripada Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM).

Seterusnya, menurut Muhammad Hisyam Mohamad dan Fadilah Mansor telah menyenaraikan lima perubahan ketara yang dilakukan di dalam MS 1900: 2014 ini. Antaranya ialah tajuk standard manual iaitu Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan Dari Perspektif Islam (*Quality Management Systems Requirements from Islamic Perspectives*) ditukar kepada Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama) (Shariah-based quality management systems-Requirements with guidance (First Revision). Kedua, unsur-unsur dan keperluan Syariah yang dahulunya diletakkan di dalam petak teks telah dikeluarkan dan dijadikan sebagai sebahagian daripada teks dokumen. Perubahan yang seterusnya ialah pengenalan kepada keperluan titik kawalan kritikal Syariah dalam proses dan aktiviti organisasi. Keempat, pengenalan berkaitan pengurusan nilai organisasi. Akhir sekali ialah pengenalan lampiran panduan penggunaan standard ini. Selain itu, Siti Arni dan Ilhaamie (2011: 85), SPK MS 1900:2005 menyetujui lima keperluan utama ISO 9000, iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan penambahbaikan berterusan sebagai dasar pelaksanaan dengan mengintegrasikan tiga prinsip utama Syariah iaitu kepatuhan kepada halal dan haram, pengurusan berteraskan nilai Islam dan menepati *Maqasid Al-Shariah* (Siti Arni & Ilhamie, 2011: 102).

Objektif Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900

Terdapat tiga objektif utama di dalam standard piawaian MS 1900 ini. Objektif yang pertama ialah memupuk, menambahbaik dan mengimplementasi kehendak Syariah dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi yang menekankan aspek nilai universal (Manual Malaysia Standard MS 1900: 2015).

Objektif seterusnya ialah meningkatkan tadbir urus yang cemerlang dan kecekapan organisasi yang teguh dengan prinsip-prinsip Islam. Siti Zurina Aziz, Amizawati dan Sofiah (2019) menerangkan bahawa tadbir urus adalah proses pembuatan keputusan dan pelaksanaannya oleh pihak yang mempunyai autoriti. Manakala, tadbir urus yang cemerlang pula merujuk kepada penggunaan dasar dan amalan yang menjamin pengurusan sumber yang baik mengikut peraturan yang telah ditetapkan serta pengamalan nilai kualiti yang baik seperti akauntabiliti,

ketelusan, responsif, kesepakatan, keadilan membanteras rasuah, cekap dan berkesan untuk menjalankan gerak kerja dalam sesebuah organisasi. Tambahan lagi, tadbir urus cemerlang juga haruslah merangkumi dua prinsip utama iaitu komitmen yang tinggi terhadap budaya dan etika serta bersikap komprehensif dan terbuka terhadap pihak yang berkepentingan (International Federation of Council, 2013: 11).

Selanjutnya, tujuan standard ini adalah untuk meneguhkan keyakinan dan meningkatkan kepuasan dalam kalangan orang Islam dan pihak berkepentingan yang lain terhadap organisasi yang dijalankan (Malaysian Standard MS 1900:2015)

SOROTAN KAJIAN

Literatur Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900

Aspek penulisan kajian lepas dalam sorotan kajian literatur ini tertumpu kepada skop kajian kes berkaitan dengan pelaksanaan MS 1900 di organisasi dan institusi terpilih yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Kajian pertama ini merupakan kajian yang dijalankan oleh Hassan Al-Banna Mohamed et al. (2014: 99-113) yang menegenahkan isu berkaitan cabaran yang dihadapi oleh Institusi Pengajian Tinggi Malaysia yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Awam dan Swasta dalam proses melaksanakan SPK MS 1900. Kajian yang menggunakan metod kualitatif, iaitu temu bual separa struktur itu menunjukkan hasil kajian yang lebih kurang sama. Antara cabaran yang sama dihadapi oleh kedua-dua IPT tersebut ialah kekurangan latihan, sikap pekerja dan bebanan kerja. Kajian ini berbeza dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji yang menyentuh aspek kaedah yang digunakan untuk mempertahankan pensijilan yang telah berjaya diperolehi.

Seterusnya, kajian kes pelaksanaan MS 1900 ini dijalankan lagi di Institusi Pengajian Tinggi Konvensional (Hasan Al-Banna Mohamed, 2021 & 2022) dan di Institusi Pengajian Tinggi Islam (Muhammad Firdaus Zakaria, 2018). Kedua-dua kajian kes ini tertumpu kepada aspek pelaksanaan, pendekatan yang digunakan, faktor-faktor dan impak pelaksanaan MS 1900. Institusi Pengajian Tinggi yang terlibat dalam kajian kes ini ialah Universiti Tenaga Nasional (UNITEN), Kolej Komuniti Gerik dan Darul Quran, JAKIM. Kajian yang dijalankan oleh Hassan Al-Banna Mohamed et al. (2022) pula mengkaji kesan penghayatan nilai mengutamakan pelanggan di sebuah institusi pengajian swasta. Hasil kajian beliau menunjukkan hubungan positif antara penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dengan aspek kepuasan bekerja dalam kalangan staf terbabit. Skop kajian yang dijalankan hanya tertumpu kepada satu nilai sahaja sedangkan kajian yang dijalankan oleh penyelidik bersifat lebih umum yang menekankan fokus terhadap fasa mempertahankan pensijilan selepas berjaya diperolehi daripada SIRIM.

Di samping itu, terdapat juga skop kajian yang mengkaji pelaksanaan MS 1900 di pelbagai institusi dan organisasi yang telah berjaya mendapatkan pensijilan MS 1900 di Malaysia. Antaranya ialah kajian yang dijalankan oleh Hasliza Mohamad Ali (2015) yang menghuraikan kaedah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah di JAWHAR sebagai sebuah organisasi awam Islam. Kajian yang sama juga telah dijalankan oleh di dua buah pusat zakat, iaitu Pusat Zakat Melaka (PMZ) (Siti Arni et al., 2013) yang memfokuskan kajian kepada inovasi pentadbiran pusat zakat melalui pelaksanaan MS 1900 dengan mengintegrasikan faktor insaniah secara khusus ke dalam sistem pengurusan kualiti MS 1900. Manakala kajian di Pusat Zakat Pahang (PKPZ) (Musaiyadah Ahmadun, 2019) pula memfokuskan kepada aspek budaya organisasi dalam pelaksanaan MS 1900.

Kajian MS 1900 ini juga telah dilaksanakan oleh Arbain Sarion et al. (2013) di SIRIM Berhad. Kajian beliau menekankan berkaitan cabaran yang dihadapi oleh pihak SIRIM dalam proses mempromosi serta galakan kepada organisasi-organisasi yang wujud di Malaysia untuk mengambil pensijilan piawaian MS 1900 sekaligus mengambil tahu kelebihan yang akan diperolehi dengan pensijilan MS 1900. Antara kelebihan yang diketengahkan dalam kajian ini ialah kebolehupayaan organisasi yang mempunyai pensijilan MS 1900 ini untuk berdaya saing dengan institusi yang tidak mempunyai pensijilan tersebut. Perkara ini juga akan memberi impak yang besar kerana

majoriti masyarakat di Malaysia beragama Islam dan cakna akan hukum hakam dalam memilih barang dan perkhidmatan yang ingin digunakan.

Lanjutan daripada kajian di atas, pengkaji yang sama telah menjalankan kajian kes berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Malaysian Airports Consultancy Services (MACS). Kajian ini menyentuh aspek strategi dan tindakan yang dilaksanakan oleh MACS sebelum dan selepas mendapatkan pensijilan MS 1900. Fasa sebelum mendapatkan pensijilan ialah fasa mendapatkan sokongan daripada pihak atasan, menubuhkan jawatankuasa bagi menggerakkan pelaksanaan MS 1900, membina hubungan baik dan meletakkan komitmen yang tinggi dengan badan yang terlibat dalam pensijilan. Fasa selepas mendapat pensijilan MS 1900 ini pula memfokuskan usaha bagi menjaga kualiti pekerja dengan menyediakan latihan kepada pekerja serta menjaga kualiti perkhidmatan yang disediakan demi manfaat kepada masyarakat sekitar.

Akhir sekali ialah kajian yang dijalankan oleh Nur Fatin Nabilah Shahrom (2021) yang menyentuh kajian kes berkaitan pelaksanaan SPK MS 1900 di institusi kehakiman syariah yang dipraktikkan di Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (JAKESS) dan Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM). Kajian ini juga mengetengahkan fungsi titik kawalan kritikal syariah sebagai aspek utama dalam pelaksanaan SPK MS 1900 ini. Kesemua kajian yang dinyatakan di atas mempunyai perbezaan kajian yang ketara dengan kajian yang dijalankan oleh penyelidik yang memfokuskan kepada aspek kaedah yang digunakan untuk mempertahankan kualiti barang dan perkhidmatan yang dihasilkan selepas mendapat pensijilan SPK MS 1900 ini.

Literatur Faktor Kritikal Dalam Mempertahankan SPK MS 1900

Seterusnya, faktor kritikal dalam proses mempertahankan SPK MS 1900 ini merupakan aspek utama yang perlu dititikberatkan oleh organisasi yang telah berjaya mendapatkan pensijilan MS 1900 ini. Faktor kritikal boleh ditakrifkan kepada aspek-aspek yang menjadi asbab utama kepada keberjayaan sesuatu pencapaian yang telah ditetapkan.

Terdapat beberapa kajian lepas yang telah mengkaji faktor-faktor mempengaruhi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di IPT. Antaranya ialah kajian yang dijalankan oleh Hasan Al-Banna Mohamed (2015) yang telah menyenaraikan 5 faktor keberhasilan pelaksanaan MS 1900 iaitu faktor sistem ganjaran, sistem komunikasi, penglibatan pekerja, komitmen pengurusan, budaya organisasi dan gaya kepimpinan.

Begitu juga dengan kajian yang dijalankan oleh oleh Ab.Mumin et al. (2015) menyatakan 4 faktor positif bagi memantapkan pelaksanaan SPK MS 1900 iaitu kemahuan yang kuat dalam kalangan pemimpin dan warga kerja IPT, kepatuhan dalam kalangan pensyarah muda, kepimpinan berinspirasi dan memberi ruang pertimbangan kepada pendapat-pendapat pensyarah lama. Kedua-dua kajian ini merupakan faktor yang menyumbang kepada keberjayaan dan keberkesanan pelaksanaan SPK MS 1900 sedangkan kajian yang dijalankan oleh pengkaji menekankan skop faktor kritikal dalam mempertahankan pensijilan MS 1900.

Terdapat satu kajian yang dijalankan oleh Siti Arni dan John (2016) yang menyentuh berkaitan kaedah mempertahankan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti. Kajian ini telah menyenaraikan 3 faktor utama yang memberi kesan dalam usaha mempertahankan sistem pengurusan kualiti iaitu kepimpinan efektif, budaya kerja cemerlang dan sistem ganjaran. Namun begitu kajian ini tertumpu kepada SPK ISO 9000 yang tidak berasaskan kepada syariah. Namun ianya sah untuk dijadikan rujukan kepada pengkaji bagi melihat kaedah yang digunakan bagi mempertahankan pensijilan tersebut.

Literatur Cabaran Dalam Mempertahankan SPK MS 1900

Menurut sorotan kajian literatur yang lepas, pengkaji melihat setiap daripada kajian SPK MS 1900 yang telah dijalankan pastinya menyentuh berkaitan dengan cabaran yang dihadapi oleh sesebuah institusi dan organisasi

tertentu. Namun begitu, aspek cabaran yang dikaji masih dalam skop bagi proses pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 dan tidak membincangkan secara terperinci cabaran mempertahankan pensijilan. Meskipun cabaran ini saling berkait, namun perbincangan dalam konteks mempertahankan pensijilan adalah lebih tuntas dan terperinci.

Rentetan ini dapat dilihat pada kajian yang dijalankan oleh Muhammad Firdaus Zakaria (2018: 133) yang menyentuh 5 cabaran utama dalam pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran, JAKIM iaitu bebanan kerja yang tinggi dalam kalangan kakitangan akademik, sikap dalaman pekerja yang kurang berintegriti, pengurusan staf yang sentiasa mengalami pertukaran, mengatur perbelanjaan tahunan dan usaha memenuhi keperluan SIRIM. Namun begitu, cabaran yang dinyatakan oleh pengkaji ini bersifat umum dalam konteks pelaksanaan MS 1900 dan tidak diperincikan cabaran bagi jangka masa yang panjang sepertimana kajian yang dikaji oleh penulis.

Seterusnya ialah kajian yang dijalankan oleh Hasan Al-Banna Mohamed et al. (2013) yang mengetengahkan 5 cabaran yang perlu ditangani oleh pihak pengurusan dan pekerja dalam pelaksanaan MS 1900: 2005 di Institusi Pengajian Tinggi Swasta. Cabaran yang timbul semasa pelaksanaan sistem berkenaan di kalangan staf akademik khususnya ialah dari aspek kemanusiaan, kewangan, beban, latihan, pemantauan dan sikap individu itu sendiri. Kajian yang dijalankan ini mempunyai persamaan tempat kajiannya iaitu melibatkan Institusi Pendidikan Tinggi Swasta. Namun begitu, kajian ini masih berbeza skopnya kerana kajian ini berpandukan pelaksanaan SPK MS 1900: 2005 yang merupakan manual sistem pengurusan kualiti yang lama. Kajian penulis lebih relevan kerana menggunakan manual SPK MS 1900: 2014 yang merupakan edisi terkini digunapakai oleh SIRIM.

Di samping itu, terdapat juga kajian kes yang telah dijalankan oleh Siti Arni dan Musaiyadah Ahmadun (2022) yang memfokuskan kepada cabaran pelaksanaan Sistem pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang. Hasil kajiannya telah membuktikan bahawa terdapat 4 cabaran utama yang timbul sepanjang pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Pusat Kutipan Zakat Pahang (PKPZ) iaitu sikap warga kerja, bebanan tugas, sumber yang terhad dan ketidakfahaman masyarakat. Pengkaji turut memberikan beberapa cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan SPK MS 1900 ini.

Tambahan lagi, kajian yang dilaksanakan oleh Siti Arni et al. (2021) yang merungkai cabaran kelestarian pelaksanaan MS 1900 di Kolej Komuniti Malaysia dari aspek sikap pekerja, beban kerja dan latihan yang disediakan kepada kakitangan dan staf akademik. Kajian ini juga merupakan kajian yang berkait rapat dengan kajian yang dijalankan oleh penyelidik. Namun begitu kajian ini masih mempunyai perbezaan skop kajian dengan penulis kerana penulis memfokuskan kepada cabaran mempertahankan pensijilan MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Islam.

Literatur Impak Mempertahankan SPK MS 1900

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 diperkenalkan bermula daripada tahun 2005. Sehingga kini lebih daripada 38 buah organisasi yang telah berjaya memperoleh pensijilan SPK MS 1900: 2014 (Nur Fatin Nabilah Shahrom & Siti Arni, 2021). Peningkatan jumlah institusi dan organisasi yang berjaya mendapatkan pensijilan ini membuktikan bahawa SPK MS 1900 ini memberi impak positif terhadap pengurusan, kualiti barang dan perkhidmatan yang ditawarkan. Rentetan daripada ini juga menunjukkan pensijilan MS 1900 ini mempunyai keperluan yang tinggi untuk dipertahankan kualitinya dalam jangka masa yang panjang. Terdapat banyak juga kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji lepas yang menunjukkan kesan positif daripada pelaksanaan SPK MS 1900 ini.

Pertama, kajian yang dijalankan oleh Siti Arni Basir et al. (2022) memfokuskan kepada 5 impak aspek insaniiyyah yang diterapkan dalam pelaksanaan MS 1900 yang dijalankan di Institusi Pengajian Tinggi Islam Malaysia iaitu impaknya terhadap peningkatan aspek kepimpinan, komunikasi, pembangunan sahsiah pelajar dan tahap

kerjasama pekerja. Meskipun kajian ini dapat dijadikan kayu pengukur kepada relevansi serta keperluan mempertahankan pensijilan SPK MS1900 ini di sesebuah institusi pendidikan, penulis melihat skop kajian yang dijalankan khusus perkaitan dengan nilai insaniyyah sahaja tanpa menyentuh aspek-aspek pengurusan yang lebih luas.

Seterusnya, kajian yang dilaksanakan oleh Nur Fatin Nabilah dan Siti Arni (2022) yang mengkaji tentang impak pelaksanaan SPK MS 1900 kepada penjanaan Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Kajian kes yang melibatkan dua buah mahkamah syariah ini telah menyenaraikan lima projek inovasi iaitu Ez Trace, IQ-Court, Two Easy, Track and Take dan CS Penalti. Usaha penjanaan inovasi ini bertujuan untuk memastikan berlakunya peningkatan kualiti perkhidmatan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Kajian ini memfokuskan kepada impak dari sudut penjanaan inovasi sahaja.

Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Hasliza Mohamad Ali (2015) juga membuktikan impak positif pensijilan MS 1900 yang dilaksanakan telah menunjukkan peningkatan terhadap peratusan pencapaian piagam pelanggan yang telah diletakkan oleh JAWHAR. Menurut kajian beliau, peningkatan yang besar telah berlaku terutamanya dalam aktiviti – aktiviti yang berkaitan dengan pengurusan aduan, perkhidmatan nasihat, perkhidmatan sokongan dan penyebaran maklumat di laman sesawang JAWHAR.

Impak positif ini juga ditunjukkan menerusi kajian yang dijalankan oleh Musaiyadah Ahmadun (2019) menunjukkan bahawa kesan pelaksanaan MS 1900 ini telah meningkatkan tahap kepatuhan sistem pengurusan kualiti terhadap kehendak syariah. Perkara ini pasti akan tercapai kerana keperluan MS 1900 ini mengandungi komponen titik kawalan kritikal syariah yang mesti dipatuhi. Hasil kajian beliau juga telah membuktikan bahawa pihak pengurusan dan warga kerja telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk mematuhi keperluan titik kritikal syariah bagi memastikan pelaksanaan MS 1900 dapat dilaksanakan dengan lancar. Hasil kajian ini juga selari dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Muhammad Firdaus (2018) yang menunjukkan pelaksanaan MS 1900 ini dapat meningkatkan kepatuhan sistem pengurusan kualiti dan kepatuhan terhadap kehendak syariah.

Literatur yang menyentuh aspek impak bagi pensijilan MS 1900 ini juga dapat dilihat daripada kajian yang dijalankan oleh Muhammad Firdaus et al. (2019). menunjukkan bahawa pelaksanaan MS 1900 ini telah membantu menyuburkan nilai-nilai Islam dalam kalangan warga kerja sama ada pihak pengurusan atasan sehinggalah kakitangan akademik dan bukan akademik. Perkara ini berlaku disebabkan oleh salah satu prinsip MS 1900 ini yang menekankan penggunaan nilai sebagai tunjang kepada sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan. Kajian ini juga menunjukkan bahawa pensijilan MS 1900 ini telah berjaya meningkatkan kesedaran warga kerja untuk lebih memahami lalu menghayati nilai-nilai Islam, sekaligus menyumbang kepada pembentukan peribadi dan budaya kerja yang baik.

Berdasarkan kajian-kajian yang dijalankan oleh pengkaji yang lepas, secara jelas menerangkan impak positif yang dilihat secara kajian kes ini masih berlainan skop kajian dengan kajian yang dijalankan oleh penulis. Hal ini kerana, kajian-kajian lepas yang dinyatakan di atas ini mengukur impak terhadap pelaksanaan SPK MS 1900 ini, walhal skop kajian penulis pula memfokuskan kajian kepada impak mempertahankan pensijilan MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Islam.

KESIMPULAN

Tuntasnya, berdasarkan penelitian yang dibuat menerusi sorotan kajian lepas, penyelidik mendapati ketidakseimbangan pada kajian-kajian berkaitan MS 1900 yang dijalankan oleh Siti Arni (2013), Hassan Al-Banna (2015), Arbain Sarion et al. (2015), Hasliza (2015), Muhammad Firdaus (2018) dan Musaiyadah Ahmadun (2019), kerana tidak merangkumi aspek kaedah untuk mempertahankan pensijilan di institusi dan organisasi yang sudah lama melaksanakan MS 1900. Meskipun terdapat kajian yang dijalankan oleh Siti Arni dan John (2016) mengkaji

aspek kaedah bagi mempertahankan pensijilan sistem pengurusan kualiti ini, namun kajian tersebut tidak dijalankan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900. Hal ini menunjukkan kelompongan kajian yang menjadi asbab utama kepada relevansi kajian yang dijalankan oleh penulis.

Penyelidik juga mendapati terdapat kelompongan pada kajian yang bersifat menyeluruh terhadap usaha mempertahankan pensijilan MS 1900 ini dengan menyentuh aspek faktor kritikal yang menjadi kunci kepada keberkesanan pensijilan MS 1900 di dalam sesebuah organisasi yang menjalankannya. Selain itu, kajian berkaitan cabaran dan impak daripada usaha mempertahankan pensijilan MS 1900 ini juga belum pernah dikaji oleh pengkaji-pengkaji yang lepas. Kajian ini merupakan satu keperluan bagi mengekalkan dan meningkatkan kualiti barang dan perkhidmatan yang ditawarkan dalam satu tempoh jangka masa yang panjang.

Walaupun kajian yang memfokuskan kaedah mempertahankan pensijilan MS 1900 ini masih belum pernah dijalankan secara khusus oleh mana-mana pengkaji lepas, namun kajian-kajian yang membincangkan kaedah pelaksanaan SPK MS 1900 di pelbagai institusi dan organisasi ini telah menyentuh aspek-aspek kajian yang ingin dijalankan oleh penyelidik secara umum. Hal ini kerana kaedah mempertahankan pensijilan ini semestinya berkait rapat dengan pelaksanaan SPK MS 1900. Namun fokus perbincangan kajian ini semestinya mempunyai perbezaan yang ketara kerana kajian berkaitan pelaksanaan tidak menyentuh aspek keberlangsungan dan kaedah mempertahankan pensijilan dalam jangka masa panjang sebagaimana kajian yang dijalankan oleh penyelidik. Oleh yang demikian, disebabkan wujudnya jurang berdasarkan kajian-kajian yang telah dilakukan sebelum ini, maka adalah menjadi satu keperluan untuk menjalankan kajian yang khusus kepada kaedah yang digunakan oleh institusi pengajian tinggi islam bagi mempertahankan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900.

RUJUKAN

- Afiq Rehat, Syaiful Hamid, Mohamad Nazmi Ridzuan & Boon Cheong Chew (2016). "Enhancing Organization Performance Through the Implementation of MS 1900:2005," *Journal of Technology Management and Business*, vol 3, no. 1, 1-19.
- Arbain Sarion, Umami Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shaharudin (2015). "Towards MS 1900:2014 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS." *International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, vol. 2, no. 1, 8-17.
- Berita Harian Online (2022), "MPP UITM Gesa Tindakan Terhadap Pensyarah di Dakwa Hina B40," <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2022/03/940168/mpp-uitm-gesa-tindakan-terhadap-pensyarah-didakwa-hina-b40>, dicapai pada 30 Jun 2022.
- Berita Harian Online (2020), "Covid 19: Kerajaan Analisis Kesan ke Atas Sektor Terjejas," <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/06/695534/covid-19-kerajaan-analisis-kesan-ke-atas-sektor-terjejas>, dicapai pada 30 Julai 2022.
- Hasan Al-Banna Mohamed (2015). "Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Hasan Al-Banna Mohammed, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir (2014). "Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini, *Global Journal of Al-Thaqaffah*, vol. 4, no. 2, 99-113.
- Hasan Al-Banna Mohammed, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir (2013). "Cabaran Pelaksanaan MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia: Satu kajian Kes", *International Convention on Islamic Management (ICIM)*, 27-28.
- Hasan Al-Banna Mohammed, Siti Arni Basir, Noor Azmi Mohd Zainol, Mohd Hamran Mohamad, Norashikin Sahol Hamid (2021). "Cabaran Kelestarian Pelaksanaan Piawaian MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) di Sebuah Kolej Komuniti Malaysia", *Al-Hikmah*, Vol. 13, No. 2.
- Hassan Al-Banna Mohammed, Azmi bin Ahmad, Norashikin Sahol Hamid, Siti Arni Basir, Ilhamie Abdul Ghani Azmi (2022). "Nilai Mengutamakan Pelanggan Dalam Kalangan Kakitangan di IPTS: Satu Tinjauan Terhadap

- Pelaksanaan Piawain MS 1900:2014", *Journal of Islamic Management and Finance*, Vol. 2, No. 2, 22-41.
- Hasliza Mohammad Ali (2015). "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR)," Disertasi Sarjana, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- International Federation of Council (2013). "Good Governance In Public Sector, Consultation Draft for an International Framework", 11.
- Malaysian Standard (2014), MS 1900:2014 Shariah-Based Quality Management Systems, Requirement with Guidance, Putrajaya: Department of Standard.
- Malaysian Standard (2014), Draft Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama), Shah Alam: SIRIM.
- Muhammad Firdaus Zakaria (2018)." Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM," Disertasi Sarjana, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Muhammad Firdaus Zakaria, Siti Arni Basir & Osman Rasip (2019). "Faedah Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM." *Prosiding Seminar Tamadun. Etnik dan Turath Islami (I-STET)*, Pusat Pengajian Teras, USIM, 21-30.
- Muhammad Hisyam Mohamad & Fadillah Mansor (2018)." Hubungkait Patuh Syariah dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan dalam Konteks Standard Halal MS 1900," *Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Fatwa*, Special Edition, 179-197.
- Musaiyadah Ahmadun (2019)," Pelaksanaan MS1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah di Pusat Kutipan Zakat Pahang," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Nur Musfirah Mohamad (2021). "Cabaran Pedagogi Baharu di Kolej Universiti Islam Perlis (KUIPs) Ketika Pandemik Wabak Koronavirus Covid-19," *Jurnal Pengajian Islam*, Vol.14, 243-254.
- Nor Azizah Tukiran (2018). "Pelaksanaan MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah: Kajian di PNB ILHAM Resort," Disertasi Sarjana, Jabatan Syariah Pengurusan Muamalat, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Nur Fatin Nabilah Shahrom (2021). "Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Kajian Kes Di Institusi Kehakiman Syariah Malaysia," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Nur Fatin Nabilah Shahrom & Siti Arni Basir (2022). "Impak Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Kepada Penjanaan Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. *Global Journal Al-Thaqafah*, Vol. 12, Issue 1, 98.
- Othman Talib (2019). *Analisis data Kualitatif dengan Atlas.ti 8: Penerangan Langkah-demi-Langkah*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Roslina Ab.Wahid (2012). *Quality Management: Principles, Systems and Tools*. Shah Alam: UiTM Press.
- Siti Arni Basir & Ilhamie Abdul Ghani Azmi (2011). "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from An Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah*, vol. 19, no. 2, 85-106.
- Siti Arni Basir & John Davies (2016). "ISO 9000 maintenance measures: the case of a Malaysian Local Authority," *Routledge Taylor & Francis Group*, 1-17.
- Siti Arni Basir, Hasan Al-Banna Mohamed, Aizan Ali@Mat Zin, Burhanuddin Jalal (2022). "Impak Faktor Insaniyyah Dalam Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: Kajian di Institusi Pengajian Tinggi Islam Malaysia," *Jurnal Usuluddin*, Vol. 5, no. 1, 119-148.
- Siti Arni Basir & Musaiyadah Ahmadun (2022)." Cabaran Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang: Satu Kajian Kes." *Global Journal Al-Thaqafah*, Special Issue, 95.
- Utusan Malaysia Online (2021)," Kerajaan Susun Langkah Tambah Baik Sistem Pendidikan Negara," <https://www.utusan.com.my/berita/2021/09/kerajaan-susun-langkah-tambah-baik-sistem-pendidikan-negara/>, dicapai pada 20 Oktober 2022.