

# Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini

## Quality Management System From Islamic Perspective MS 1900 Within Malaysia's Higher Education Institution: A Contemporary Challenges

Hasan Al-Banna, M. (Pengarang Penghubung)  
Fakulti Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan,  
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: +6016-3548471 E-mel: hasanalbanna@upnm.edu.my

Ab. Mumin, A.G.  
Jabatan Syari'ah & Pengurusan  
Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: +6019-2631303 Emel: abmumin@um.edu.my

Siti Arni, B.  
Jabatan Siasah Syar'iyah  
Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: +6013-2512486 Emel: sitiarni@um.edu.my

### Abstrak

Malaysia telah terkehadapan kerana berjaya memperkenalkan satu piawaian bagi Sistem Pengurusan Kualiti Islam (SPKI) yang pertama kalinya di dunia pada tahun 2005. Piawaian ini dikenali sebagai MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Menurut Perspektif Islam). Kajian ini dijalankan bertujuan meneroka tentang cabaran-cabaran yang dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di Malaysia yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Kajian kualitatif ini menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur sebagai kaedah utama pengumpulan data yang kemudiannya disokong oleh data dari beberapa dokumen berkaitan dan menerusi pemerhatian. Data dianalisis dengan bantuan perisian NVivo versi 10 bagi membina kod-kod dan tema-tema isu yang dikaji. Informan kajian yang terlibat adalah dipilih secara kaedah persampelan bertujuan iaitu membabitkan pelbagai golongan warga kerja terlibat secara aktif dengan pelaksanaan SPK MS 1900 di IPT

terlibat. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat perbezaan keutamaan antara cabaran yang dihadapi bagi kedua-dua IPT terbabit. Merujuk kepada hasil kajian di IPTA, cabarannya bermula dengan aspek berkaitan dengan sikap pekerjaannya sendiri, bebanan tugas, kekurangan latihan dan aspek kemanusiaan. Manakala cabaran IPTS lebih banyak tertumpu kepada aspek bebanan, latihan, kemanusiaan, pemantauan, kewangan dan sikap individu sendiri. Kajian ini merupakan antara kajian terawal mengenai pelaksanaan MS 1900 di Malaysia, maka hasil daripada kajian ini memberi sumbangan yang besar dalam pembangunan ilmu dan teori berkenaan dengan bidang pengurusan kualiti Islam.

**Katakunci:** MS 1900; Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam; Kualitatif; Institusi Pengajian Tinggi; Cabaran

### Abstract

Malaysia has been the forefront for successfully introducing a standard for Islamic Quality Management Systems (IQMS) for the first time in the world in 2005. The standard is known

as the MS 1900:2005 (Quality Management Systems - Requirements from Islamic Perspective). This study aims to explore the challenges in the implementation of MS 1900 in Malaysia's Higher Education Institutions (HEIs) which involve public HEI and private HEI. This is a qualitative study in which semi-structured interview was employed as a main data collection method, and it was triangulated with data collected from documents and observations. Purposive sampling technique was used to select all the interviewees actively involved in MS 1900 implementation in the respective HEI. NVivo version 10 was utilised to facilitate data analysis processes, in order to identify and develop codes and themes in relation with the subject investigated. The study found that there are differences between the challenges faced by the both HEIs in terms of their priority. Research findings at public HEI indicated that the challenge starts with aspects related to employee attitudes, heavy work load, lack of training and challenges pertaining human aspect. Meanwhile, the challenge at private HEI are related with the aspects of the heavy work load, training, humanitarian, monitoring, finance, and the individual's own attitude. This study is one of the pioneer studies on the implementation of MS 1900 in Malaysia; therefore the research findings are a significant contribution in the development of Islamic quality management knowledge and theory.

**Keywords:** MS 1900; Quality Management System From Islamic Perspective; Qualitative; Higher Education Institution; Challenges

## Pendahuluan

Dewasa ini, kebanyakan organisasi semakin menumpukan perhatian kepada sistem pengurusan yang cekap, berkesan dan berkualiti bagi memastikan setiap objektif dan matlamat akhir terlaksana dengan jayanya. Jika sistem pengurusan organisasi tersebut adalah tidak baik atau kurang sempurna, nescaya menjadi permasalahan besar bagi mereka untuk mengurus organisasi serta warganya dengan baik. Hal ini

mendorong kepada pihak pengurusan organisasi sentiasa mencari suatu sistem pengurusan yang efektif dan efisien demi peningkatan produktiviti dan perkhidmatan yang berkualiti. Oleh yang demikian, sistem pengurusan kualiti (SPK) telah menjadi satu alternatif terbaik dan telah pun terbukti sehingga kini memberi impak besar terhadap sesebuah organisasi dalam melaksanakan aspek pengurusannya yang memenuhi keperluan pelanggan sama ada dalaman mahupun luaran. Sebagai contohnya, organisasi di Barat ataupun di Timur, sistem pengurusan kualiti (SPK) seperti TQM, ISO, *Balanced Scorecard*, *Six Sigma*, KPI, Amalan 5S dan seumpamanya terbukti mampu melonjakkan produk atau perkhidmatan sesebuah organisasi ke arah yang lebih cemerlang (Becket & Brookes, 2008; Murad & Rajesh, 2010).

Namun, rata-rata impaknya hanya dilihat sekadar tahap luaran atau secara output sahaja tidak lebih daripada itu. Jika adapun, akhirnya ini kajian daripada sarjana-sarjana Barat atau Timur yang semakin menumpukan kepada nilai-nilai dalaman (*soft factors*) terhadap kesan pelaksanaan SPK yang diamalkan dalam organisasi masing-masing. Antaranya penumpuan kepada faktor-faktor *Insaniyyah* tersebut seperti aspek kemanusiaan, modal insan berkualiti, penerapan akhlak dan nilai murni, berdisiplin, tanggungjawab dan amanah, perhubungan terbuka, ikhlas, komitmen serta motivasi dan sebagainya. Sebagai contoh kajian telah dilakukan oleh Muhammad Madi (2007) berkaitan dengan kesan faktor-faktor *Insaniyyah* iaitu seperti komitmen pengurusan, fokus pelanggan, penglibatan pekerja, latihan dan pendidikan, ganjaran dan pengiktirafan, serta hubungan pembekal terhadap penambahbaikan kualiti dan pencapaian organisasi yang dikaji. Begitu juga dapatan kajian oleh Shahin & Dabestani (2011) mendapati faktor-faktor dalaman seperti komitmen pemimpin, perhubungan pelanggan (dalaman dan luaran) yang erat, penanda aras dan proses penambahbaikan berupaya mempengaruhi kejayaan pelaksanaan pengurusan kualiti menyeluruh dalam organisasi

kajiannya. Selain faktor-faktor dalaman, terdapat juga faktor-faktor luaran yang dikaji oleh para sarjana seperti yang dilakukan oleh Lewis, Pun dan Lalla (2006). Dalam kajian mereka, penekanan kepada faktor-faktor dalaman yang mempengaruhi pelaksanaan pengurusan kualiti menyeluruh terbahagi kepada fokus dan kepuasan pelanggan, latihan, komitmen atasan, penglibatan pekerja, pengurusan pembekal, komunikasi, ganjaran dan pengiktirafan, pengagihan kuasa kepada pekerja, kepuasan pekerja dan tanggungjawab sosial.

Jika merujuk pula kepada institusi pengajian tinggi (IPT), kebanyakan mereka telah menumpukan perhatian kepada pengurusan yang berkualiti bagi melonjak imej, prestij, nama baik dan memastikan jaminan kualiti diperoleh semua pelajar dan juga para pekerja institusi berkenaan. Hal ini kerana sektor pengajian tinggi merupakan institusi kritikal bagi mentransformasikan pengeluaran modal insan yang berkualiti serta berdaya saing tinggi (Utusan Malaysia, 2014). Menurut kajian yang dijalankan oleh Md. Zhahir dan Muhammad Hakimi (2008) bahawa aspek kualiti IPT sedikit berbeza kerana biasanya dikaitkan dengan persekitaran akademik yang menggalakkan, kerelevanan dan kemantapan program-program pengajian yang ditawarkan, serta mendorong pelaksanaan pengurusan institusi yang berkualiti dan berkesan. Tambahan mereka lagi, sistem pengurusan kualiti yang bersistematik dan tersusun seperti budaya pengurusan kualiti menyeluruh TQM atau ISO dapat membantu ke arah peningkatan prestasi sesebuah IPT.

Hal ini turut ditegaskan oleh Timbalan Menteri Pendidikan II, Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) iaitu P. Kamalanathan bahawa kerajaan sentiasa menitikberatkan kecemerlangan pendidikan tinggi dengan sentiasa menambahbaik kemudahan dan pencapaian keseluruhan IPT agar kualitinya mencapai piawaian antarabangsa (Azizi, 2013). Perkara ini terbukti pada tahun 2012, apabila Laporan Daya Saing Global (*Global Competitiveness Report*) 2011/2012 (Berita

Minggu, 2012) yang dikeluarkan oleh Forum Ekonomi Dunia (*World Economic Forum - WEF*) mengiktiraf bahawa Malaysia berada pada tangga ke-14 keseluruhannya dan di tempat ke-2 selepas Singapura dalam aspek peningkatan kualiti pendidikan negara. Begitu juga komitmen yang sama diluahkan oleh Timbalan Perdana Menteri Malaysia sendiri yang meneruskan program-program penambahbaikan kepada sistem pendidikan tinggi negara agar setiap pelanggan institusi berkenaan mendapat pendidikan yang berkualiti dan cemerlang (Berita Harian, 2012). Seterusnya, melonjak Malaysia sebagai hab pendidikan serantau yang menjadikan negara destinasi pendidikan ke-11 terhebat di dunia seperti yang dilaporkan oleh Menteri Pendidikan 2 sendiri (Berita Harian, 2014; The Star, 2014).

Walau bagaimana pun, situasi ini belum cukup untuk diiktiraf sebagai satu pencapaian kejayaan yang sebenarnya bagi sesebuah institusi mahupun kepada seseorang pekerja. Hal ini kerana dalam Islam, kejayaan hakiki (*al-Falah*) adalah dikaitkan dengan pencapaian individu sama ada dalam aspek hal keduniaan dan juga yang lebih utama ialah keredhaan Allah (s.w.t) pada hari akhirat kelak. Justeru, agama Islam jelas mementingkan kesemua elemen tersebut untuk menjadikan seseorang itu beroleh kepuasan yang sebenar menerusi perhubungan antara sesama manusia (*Hablun Min al-Nas*), perhubungan manusia sesama alam sekitar dan yang lebih utama ialah perhubungan dengan Pencipta yang Maha Agung (*Hablun Min Allah*) (S. Mahmassani, 2000). Sehubungan dengan itu, Malaysia pada tahun 2005 julung-julung kalinya telah berjaya mewujudkan satu sistem piawaian alternatif pertama seumpamanya di dunia yang dikenali sebagai MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Menurut Perspektif Islam) dengan ditambahbaik menjadi MS 1900:2014 melalui namanya yang baharu iaitu *Syari'ah-based Quality Management System - Requirements with Guidance*. Piawaian ini tidak lain bertujuan untuk dilaksanakan dalam sesebuah organisasi yang betul-betul ingin memastikan sistem pengurusan mereka

memenuhi tuntutan dan keperluan *Syari'ah* seperti yang ditetapkan dalam ajaran Islam itu sendiri.

### **Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Menurut Perspektif Islam (MS 1900)**

Islam merupakan satu cara hidup yang lengkap dan sempurna yang melibatkan sekecil-kecil perkara sehinggalah kepada aspek yang paling besar sama ada urusan keduniaan dan hari akhirat. Rasulullah (s.a.w) sendiri menegaskan menerusi hadis yang diriwayatkan oleh 'Aishah RA bahawasanya Baginda pernah bersabda yang bermaksud:

*Sesungguhnya Rasulullah SAW pernah bersabda yang bermaksud: Sesungguhnya Allah menyukai sekiranya seseorang melakukan sesuatu perbuatan secara Itqan atau bersungguh-sungguh (sempurna). (Riwayat Imam al-Baihaqi RA)*

Aspek penekanan kepada kesempurnaan dan berkualiti ini bukan hanya ditegaskan oleh Baginda SAW, malah dalam ayat al-Qur'an sendiri telah membuktikan perkara kualiti ini diberikan penekanan menerusi firman Allah (s.w.t) tatkala mencipta setiap kejadian di dunia dan di langit yang bermaksud:

*Engkau tidak dapat melihat pada ciptaan Allah Yang Maha Pemurah itu sebarang keadaan yang tidak seimbang dan tidak munasabah; (Jika engkau ragu-ragu) maka ulangilah pandangan (mu) sekali lagi, Adakah dapat engkau melihat sebarang kecacatan. (Al-Quran 67: 3).*

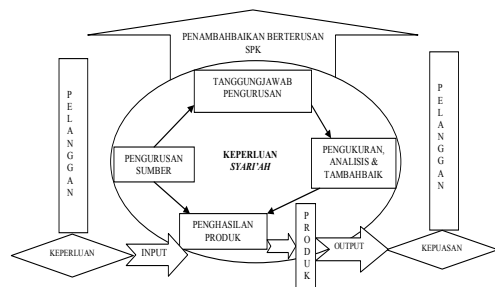
Firman Allah (s.w.t) lagi yang bermaksud:

*Sesungguhnya Kami (Allah) telah menciptakan manusia dalam rupa bentuk yang sebaik-baiknya (lengkap dan sesuai dengan keadaannya). Kemudian, Kami bawa ke tempat yang paling rendah. Kecuali orang-orang yang beriman dan melakukan amalan soleh. Nescaya mereka akan memperoleh pahala yang tiada putus-putusnya. (Al-Quran 95: 4-6).*

Memandangkan peri pentingnya aspek kualiti ini, atas inisiatif mantan Pengerusi SIRIM Berhad, Malaysia iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid yang merasakan satu keperluan yang besar terhadap kewujudan satu piawaian sistem pengurusan kualiti yang mengikut landasan *Shari'ah*, maka lahirlah satu jawatankuasa khas bagi membincang dengan lebih terperinci tentang perkara tersebut. Jawatankuasa berkenaan yang dikenali sebagai Jawatankuasa Standard Industri Malaysia berkenaan dengan Standard Halal (*The Industry Standards Committee on Halal Standards - ISC I*) telah dibentuk yang anggotanya terdiri daripada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Jabatan Standard Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Veterinar, Persatuan Pengilang-pengilang Malaysia, Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM) dan Institut Kualiti Malaysia (Siti Arni & Ilhaamie, 2011). Akhirnya, piawaian SPK Islam pertama di dunia dapat direalisasikan yang dikenali sebagai piawaian MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Menurut Perspektif Islam). Kemudiannya diperbaharui versinya pada tahun 2014 dengan penjenamaan semula namanya yang baharu iaitu: *Syariah-based Quality Management System - Requirements with Guidance* dengan penekanan kepada pengurusan nilai-nilai dalaman organisasi (Manual Kualiti MS 1900, 2014)

Sistem ini didasari dengan SPK MS ISO 9001 dengan penambahbaikan keperluan *Syari'ah* di dalamnya yang diiktiraf oleh Standard Malaysia mengikut Akta Piawaian Malaysia 1996 (Akta 549) seperti paparan dalam Rajah 1 di bawah. Sesungguhnya, SPK MS 1900 ini telah dilaksanakan sejak 2005 sehingga kini dengan nama yang baharu dan telahpun dipersijilkan kepada 27 buah organisasi seluruh Malaysia oleh pihak SIRIM Berhad (Malaysian Certified, 2014). Namun, jumlah tersebut masih berada dalam tahap yang kurang memberangsangkan, apatah lagi apabila merujuk kepada institusi

pengajian tinggi (IPT) di Malaysia yang hanya sebanyak 4 buah sahaja yang memperoleh SPK Islam (MS 1900). Institusi-institusi berkenaan termasuklah sebuah institusi pengajian tinggi swasta (IPTS) dan tiga buah IPT berstatus awam (IPTA).



Rajah 1: Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Menurut Perspektif Islam (MS 1900). Sumber: Jabatan Standard Malaysia (2005: 3)

## Latar Belakang Institusi Pengajian Tinggi Kajian

Institusi pengajian tinggi (IPT) yang menjadi lokasi kajian ini adalah terdiri daripada dua buah organisasi iaitu satu IPT berstatus awam (IPTA) dan satu lagi IPT swasta (IPTS) di Malaysia. Kedua-duanya telah berjaya memperoleh dan dipersijilkan dengan MS 1900 sejak tahun 2010 lagi. Merujuk kepada IPTA dalam kajian ini adalah merupakan sebuah institusi pengajian yang dikendalikan di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia yang statusnya sebagai Kolej Komuniti yang ditubuhkan pada tahun 2003. IPTA ini merupakan sebuah institusi pengajian yang menawarkan kursus-kursus peringkat sijil bagi latihan teknikal dan vokasional kepada para pelajar dan juga komuniti sekitarnya. Sehingga kini, IPTA ini mempunyai seramai 374 orang pelajar dan 77 orang warga kerjanya yang terdiri 51 orang ahli akademik dan 26 staf pentadbiran. Uniknyanya IPTA ini kerana merupakan satu-satunya institusi pengajian tinggi pertama di Malaysia yang memperoleh pensijilan ISO 9001 dan MS 1900 secara serentak sehingga tercatat dalam *Malaysia Book of Records* (MBR) pada 14 Januari 2010. Selain itu, pelbagai anugerah dan pengiktirafan telah diperoleh IPTA ini sejak melaksanakan sistem pengurusan berkualiti kepada warganya seperti anugerah kolej

komuniti terbaik daripada 44 buah kolej yang lain, kolej komuniti terbaik yang diberikan oleh menteri besar pada Januari 2011 semasa ‘Program Bersama Rakyat’ di Perak (Laman Sesawang IPTA, 2014)

Seterusnya, IPTS dalam kajian ini adalah merupakan sebuah institusi pengajian tinggi yang menawarkan program akademik dan juga latihan kemahiran yang berfokuskan teknologi kejuruteraan dalam satu kampus. IPTS ini yang terletak di Putrajaya dan cawangannya di Pahang menumpukan bidang pengajian dalam aspek kejuruteraan, teknologi maklumat, pengurusan perniagaan dan bidang-bidang berkaitan yang merupakan satu-satunya IPTS pertama memperoleh sijil MS 1900 sejak 21 Mei 2010 lagi. Di samping itu, IPTS ini turut juga dianugerahkan dengan pelbagai pengiktirafan daripada pihak tempatan dan antarabangsa seperti anugerah universiti tempatan pertama yang memperoleh Sijil Persekitaran Kualiti (*Quality Environment Certified University*) daripada *Malaysia Productivity Corporation* (MPC) serta anugerah ‘*The Golden Europe Award for Quality and Commercial Prestige*’ (Laman Sesawang IPTS, 2014)

Segala kejayaan dan pencapaian yang diperoleh kedua-dua IPT dalam kajian ini pastinya mendatangkan pelbagai cabaran dan mehnah terutamanya dalam memastikan pelaksanaan SPK MS 1900 tercapai dengan jayanya.

Jika disoroti kepada kajian-kajian dan ulasan penyelidikan yang lepas, banyak didapati para sarjana menumpukan perhatian kepada cabaran-cabaran dan permasalahan pihak pengurusan mahupun warga kerja semasa melaksanakan SPK dalam organisasi masing-masing. Antara kajian lepas yang berkaitan dengan cabaran pelaksanaan sistem pengurusan kualiti termasuklah kajian yang dijalankan oleh Kifayah dan Zuraidah (2002) yang menjelaskan sebanyak sebelas halangan dalam pelaksanaan SPK termasuklah sumber manusia, pengurusan, sikap terhadap kualiti, budaya organisasi, hubungan antara jabatan, bahan mentah, mesin

dan peralatan, informasi, kaedah dan latihan yang berkaitan dengan aspek kualiti.

Selain itu, kajian yang dijalankan di Yaman oleh al-Zamany dan rakan-rakannya (2002) menyenaraikan tiga halangan dalam pelaksanaan SPK iaitu perkara yang paling besar berkaitan dengan amalan organisasi yang membabitkan sikap pekerja sendiri. Keduanya ialah isu pihak kerajaan dalam pemilihan dan penilaian seseorang pengurus dalam organisasi awam, aspek kurangnya pengiktirafan dan ganjaran. Manakala halangan ketiga ialah kurangnya ilmu-ilmu baharu berkaitan dengan aspek teknikal SPK dan ketiadaan kepakaran yang mencukupi dalam perkara berkenaan. Para pengkaji terdahulu seperti Beskes dan Cebeci (2001), serta kajian Bhatti dan Awan (2003) berpendapat bahawa kurang kefahaman berkenaan keperluan atau klausa SPK ISO 9000 telah menjadi cabaran kepada pelaksanaannya. Malahan Bhatti dan Awan (2003) menyatakan klausa asal ISO 9000 dalam Bahasa Inggeris telah menjadi halangan kepada pemahaman yang mendalam mengenai ISO tersebut, terutama dalam kalangan mereka yang Bahasa piawaian itu bukannya bahasa ibunda. Hal ini demikian kerana klausa ISO 9000 mengandungi banyak istilah-istilah teknikal yang sukar difahami secara langsung. Sehubungan dengan ini, Yahya dan Goh (2001) telah mengklasifikasikan masalah utama dalam pelaksanaan SPK di syarikat-syarikat di Malaysia, ialah tindakan pembetulan dan pencegahan, kawalan reka bentuk, tanggungjawab pengurusan, teknik statistik, kawalan proses, dan kawalan terhadap dokumen dan data-data. Dalam kajian terbaru oleh Shardy et al. (2013), terdapat beberapa cabaran yang berkaitan dalam pelaksanaan SPK di sektor awam Malaysia iaitu masalah untuk memahami klausa ISO 9000, masalah untuk membangunkan dokumen yang berkaitan, ketidakcekapan dalam mengawal dokumen dan data, masalah untuk melaksanakan proses audit dan, masalah berkaitan instrumen yang berkaitan dengan kualiti. Masalah atau cabaran pelaksanaan SPK yang ditemui oleh Shardy et al. (2013) mempunyai beberapa persamaan

dengan masalah yang dikaji oleh Yahya dan Goh (2001) dalam kajian mereka.

Seterusnya kajian tentang halangan pelaksanaan SPK diteruskan oleh Bhuiyan dan Alam (2005) yang mendapati masalah besar ialah berkaitan dengan individu yang tidak mahu berubah (tingkah laku dan sikap negatif seseorang manusia) yang akhirnya menghalang pelaksanaan SPK. Tambahan pula menurut Zeng dan rakan-rakannya (2007) dalam kajian mereka menegaskan bahawa tiada panduan yang bersesuaian berkenaan dengan pensijilan kualiti juga boleh membantut proses kejayaan pelaksanaannya dalam organisasi. Manakala kajian Magd (2008) pula mendapati bahawa tidak ada komitmen pihak atasan dalam program-program kualiti boleh menyebabkan para pekerja kurang memberi perhatian tentang aspek kualiti yang akhirnya memberi kesan negatif terhadap organisasi itu sendiri. Malah, pelaksanaan SPK juga menjadi lebih bermasalah sekiranya penglibatan pihak atasan kurang diberikan serta warga organisasi masih tidak memahami dengan jelas setiap keperluan dalam piawaian ISO tersebut (Wahid & Corner, 2009).

Perkara cabaran pelaksanaan SPK ini lebih jelas difahami daripada hasil dapatan kajian terkini yang dijalankan oleh Shardy dan rakan-rakannya (2013) apabila mereka mengkategorikan halangan-halangan pelaksanaan SPK kepada empat kategori yang utama iaitu halangan organisasi, sumber, tingkah laku dan terakhir adalah halangn berkaitan dengan aspek budaya aspek-aspek teknikal dan budaya dalam SPK. Menurut Bhatti dan Awan (2003), Beskesi dan Cebeci (2001), serta Vousaz (2004) juga bersependapat mengatakan bahawa budaya kerja yang tidak sesuai telah menjadi masalah dan melemahkan pelaksanaan SPK. Oleh kerana SPK lebih memberi penekanan kepada aspek-aspek teknikal, maka aspek budaya telah diabaikan. Lalu, Low dan Alfelor (2000) telah mencadangkan agar dua pendekatan digunakan dalam melaksanakan SPK, iaitu pendekatan teknikal dan pendekatan bukan-teknikal (secara gelagat). Oleh kerana budaya menjadi

asas kepada pelaksanaan mana-mana sistem pengurusan (Schneider, 2000), maka pihak organisasi perlu menilai dan mengkategorikan budaya yang diamalkan, dan mengkaji bagaimanakah budaya tersebut mempengaruhi moral dan produktiviti pekerja (Lee & Sadri, 2001), misalnya semasa melaksanakan SPK tersebut.

Justeru, jelas menunjukkan bahawa kajian-kajian lepas masih berkisar penyelidikannya tentang permasalahan dan cabaran yang dihadapi oleh organisasi yang melaksanakan SPK khususnya piawaian yang berteraskan Barat. Oleh itu, menjadi satu keperluan untuk meneroka aspek-aspek cabaran yang dihadapi pihak organisasi yang melaksanakan SPK menurut perspektif Islam pula terutamanya dalam institusi pengajian tinggi itu sendiri.

## Metodologi

Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif secara mendalam dengan kaedah strategi kajian kes kategori instrinsik. Pemilihan metodologi kajian ini adalah kerana menurut Yin (1994) bahawa kajian kes amat bertepatan dan bersesuaian bagi satu-satu penyelidikan yang membabitkan pengumpulan dan penganalisisan data atau maklumat secara terperinci (Flick, 2007) yang melibatkan tingkah laku, perasaan, emosi seseorang ataupun unit, kumpulan, keluarga, institusi, masyarakat, peristiwa mahupun sesuatu budaya. Oleh kerana itu, pengkaji merasakan amat sesuai pemilihan kajian kualitatif ini untuk meneroka cabaran-cabaran yang dihadapi oleh kedua-dua IPT tersebut secara mendalam supaya memberi panduan kepada pihak lain apabila hendak mengaplikasikan sistem berkenaan dalam institusi masing-masing.

Pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan temu bual separa berstruktur sebagai kaedah utama dengan dikuatkan lagi menerusi pemerhatian secara langsung, sokongan dokumen-dokumen tertentu serta kajian-kajian perpustakaan. Sesi temu bual

separa berstruktur dilakukan bersama-sama dengan informan yang dipilih melalui persampelan bertujuan (*Purposive Sampling*) iaitu pelbagai golongan interviewee yang terlibat secara langsung dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di kedua-dua institusi kajian. Mereka termasuklah pihak pengurusan tertinggi, pengurusan pertengahan seperti Pegawai *Shari'ah*, Pegawai Kualiti, golongan pentadbir, ahli akademik dan juga staf bukan akademik daripada IPTA dan IPTS yang dikaji. Kesemua temu bual dijalankan dalam bilik khas yang diperuntukkan oleh pihak IPT masing-masing dan kemudiannya ditulis semula dalam bentuk transkripsi lengkap.

Di samping itu juga, pengkaji melakukan pemerhatian secara langsung di sekitar kedua-dua institusi berkenaan dan juga meneliti beberapa data-data dan bukti dokumen berkaitan seperti fail-fail kualiti, minit mesyuarat, fail audit dalaman, borang-borang kelulusan program, fail pengajaran dan pembelajaran, manual kualiti dan prosedur-prosedur berkaitan. Pengkaji turut mendapatkan bahan maklumat sokongan daripada beberapa perpustakaan tempatan serta laman sesawang kedua-dua institusi kajian. Kesemua data tersebut dianalisis menggunakan perisian NVivo versi 10 dengan mengikut saranan seperti yang diutarakan oleh Othman (2009) iaitu pertamanya menjalankan analisis intensif dengan memproses data-data menjadi satu transkripsi lengkap dan bermakna. Keduanya menyusun atur kod-kod tertentu menerusi proses pengekodan (*coding*) yang berkaitan dan tahap ketiga ialah proses pembentukan system kategori dan tema-tema dipilih terhadap maklumat yang dikumpul daripada sesi temu bual, pemerhatian dan bukti-bukti dokumen. Kaedah analisis yang digunakan ialah analisis pembinaan tema, iaitu dengan membangunkan tema-tema berkenaan dengan cabaran yang dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900 di IPT Malaysia.

Aspek keesahan dan kebolehpercayaan dalam kajian kualitatif sering menjadi persoalan, justeru pengkaji telah memastikan proses

kajian ini dijalankan dengan berhati-hati dan mengikut prosedurnya yang betul. Menurut Creswell (2007), beberapa aspek keesahan perlu dititikberatkan oleh setiap penyelidik kualitatif iaitu pertamanya keesahan muka menerusi semakan daripada rakan sebaya yang dirujuk kepada pensyarah yang menjalankan penyelidikan dalam bidang yang sama. Keduanya keesahan kandungan kajian dengan merujuk kepada semakan panel pakar yang berkaitan dengan kajian pada peringkat akhir penyelidikan. Seterusnya setiap transkripsi pengumpulan data daripada temu bual, pemerhatian dan bukti-bukti dokumen dihantar semula kepada informan untuk disahkan oleh mereka semula sama ada benar-benar membincangkan perkara yang dikaji. Kemudian, kesemua pengumpulan data kajian telah menggunakan alat-alat pencatat seperti pita rakaman, kamera digital, borang protokol temu bual, buku log dan nota lapangan sebagai bukti aspek kebolehppercayaan yang tinggi dalam kajian ini. Tambahan pula, pengkaji menggunakan kaedah triangulasi antara beberapa bahan maklumat yang diperoleh sama

ada daripada sesi temu bual separa berstruktur, pemerhatian secara langsung dan juga bukti-bukti dokumen kajian yang diperhatikan dengan beberapa kali dalam waktu yang berbeza, tempat atau keadaan yang berlainan dan juga individu yang pelbagai pihak.

### Hasil dan Perbincangan

Dalam kajian ini, pengkaji mendapati informan daripada kedua-dua institusi pengajian tinggi berkenaan telah mengemukakan beberapa cabaran yang menyebabkan kesukaran dalam pelaksanaan SPK MS 1900 tersebut. Mengikut Jadual 1 dan 2 adalah berkaitan dengan taburan demografi *interviewee* dari kedua-dua IPT kajian yang terlibat dalam sesi temu bual bersama pengkaji. *Interviewee* daripada IPTA adalah seramai 10 orang, manakala *interviewee* IPTS yang terlibat dalam kajian ini seramai 11 orang yang menjadikan kesemuanya adalah 21 orang yang datang daripada pelbagai golongan pekerja.

Jadual 1: Taburan Demografi *Interviewee* IPTA

Bil	Tugas	Jantina	Umur	Gred	Pendidikan	Pengalaman	Golongan
1	Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	38 tahun	DH44	Ijazah Falsafah Kedokteran	5 tahun	Pengurusan Atasan
2	Pegawai Sistem Kualiti dan Pensyarah	L	32 tahun	DH41	Sarjana	5 tahun	Pengurusan Atasan
3	Pensyarah	P	27 tahun	DH41	Sarjana Muda	2 tahun	Tenaga Akademik
4	Pensyarah	P	35 tahun	DH44	Sarjana	5 tahun	Tenaga Akademik
5	Pensyarah	L	32 tahun	DH41	Sarjana Muda	2 tahun	Tenaga Akademik
6	Pensyarah	P	28 tahun	DH41	Sarjana Muda	2 tahun	Tenaga Akademik
7	Penolong Pegawai Tadbir	L	42 tahun	N27	STPM	4 tahun	Staf Bukan Akademik
8	Pembantu Tadbir (Kerani Kanan)	P	33 tahun	N17	SPM	4 tahun	Staf Bukan Akademik
9	Staf & Pembantu Pusat Sumber dan Penyelaras Unit Kualiti, Pusat Sumber	P	34 tahun	S17	SPM	6 tahun	Staf Bukan Akademik
10	Staf Psikologi dan Kerjaya, Pegawai Kaunseling	P	27 tahun	S41	Ijazah Sarjana Muda	3 tahun	Staf Bukan Akademik



Jadual 2: Taburan Demografi *Interviewee* IPTS

Bil	Tugas	Jantina	Umur	Gred	Pendidikan	Pengalaman	Golongan
1	Pengurusan Tertinggi	L	60 tahun	SGM 2	Ijazah Falsafah Kedoktoran	8 tahun	Pengurusan Atasan
2	Mantan Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	31 tahun	UTE 12 (Gred 41)	Ijazah Sarjana Muda	8 tahun	Pengurusan Atasan
3	Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	39 tahun	UT 10 'B' (Gred 41)	Ijazah Sarjana	3 tahun	Pengurusan Atasan
4	Pensyarah dan Mantan Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	44 tahun	UT 10 'B' (Gred 41)	Ijazah Sarjana	4 tahun	Tenaga Akademik
5	Pensyarah dan Penyelidik	L	37 tahun	UT 10 'A' (Gred 44)	Ijazah Sarjana	7 tahun	Tenaga Akademik
6	Ketua Audit Dalaman	P	47 tahun	UT 11 'D' (Gred 52)	Ijazah Sarjana	20 tahun	Tenaga Akademik
7	Pegawai Kewangan	L	35 tahun	E 14 (Gred 48)	Ijazah Sarjana Muda	10 tahun	Staf Bukan Akademik
8	Pegawai, Unit Sukan dan Kebudayaan	P	32 tahun	UTE 13 (Gred 44)	Ijazah Sarjana Muda	7 tahun	Staf Bukan Akademik
9	Penolong Pendaftar UTEB	L	38 tahun	UTE 13 (Gred 44)	Ijazah Sarjana Muda	12 tahun	Staf Bukan Akademik
10	Pegawai Tadbir	P	32 tahun	UTE 12 (Gred 41)	Ijazah Sarjana Muda	5 tahun	Staf Bukan Akademik
11	Pembantu Tadbir (Kerani Kanan)	P	40 tahun	PP 08 'A'	SPM	11 tahun	Staf Bukan Akademik

### Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di IPTA

Berdasarkan hasil kajian ini juga, pengkaji mendapati bahawa tema cabaran yang dihadapi oleh pihak IPTA adalah merangkumi beberapa kategori utama seperti latihan, bebanan, sikap, manusia, kewangan dan pemantauan. Manakala setiap kategori tersebut mempunyai sub-kategori masing-masing seperti yang dipaparkan dalam Rajah 1 dan 2.

#### *Sikap Dalaman Warga Kerja*

Apabila merujuk kepada kategori cabaran yang paling banyak dihadapi oleh pihak IPTA adalah berkaitan dengan sikap dalaman para pekerja sendiri. Sebanyak 13 kali rujukan kod dikemukakan oleh majoriti *interviewee* yang dapat dibahagikan kepada sub-kategori yang lebih khusus iaitu aspek ketidakhadiran,

kekurangan nilai murni dan keengganan pertukaran akaun kewangan yang Islamik.

Adapun aspek ketidakhadiran ke program-program kualiti adalah disebabkan pertembungan dengan kelas pengajaran ataupun terpaksa menghadiri mesyuarat atau kursus di luar IPT. Halangan berkaitan dengan sikap individu ini adalah selari dengan dapatan kajian lepas yang dijalankan oleh Kifayah dan Zuraidah (2002) serta kajian al-Zamany (2002) yang menyatakan perkara tersebut akan menghalang pelaksanaan SPK untuk berjalan dengan lancar.

#### *Bebanan Kerja*

Cabaran kedua yang dikemukakan oleh informan IPTA ialah berkenaan dengan bebanan kerja yang sering dihadapi tenaga akademik khususnya ketika melaksanakan program-program kualiti. Hal ini dibuktikan menerusi kenyataan Pegawai

Sistem Kualiti IPTA semasa sesi temu bual bersama pengkaji yang menjelaskan bahawa tenaga akademik terpaksa melakukan tugas sekurang-kurangnya 2 atau 3 jawatan dalam satu-satu masa. Malah mereka juga kekurangan masa untuk menyelesaikan sesuatu amanah yang diarahkan dalam waktu yang singkat sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan hati kalangan pekerja. Halangan ini akhirnya akan membantut pelaksanaan sistem pengurusan yang berkualiti yang wujud dalam sesebuah organisasi. Hasil kajian ini sekali gus menyamai dapatan kajian yang dijalankan oleh Rashidi (2004) terhadap cabaran pelaksanaan SPK di sebuah kolej swasta di Pahang, Malaysia yang menemui beberapa cabaran yang terpaksa dihadapi oleh warga kerjanya seperti peruntukan masa untuk pensyarah mengajar adalah banyak serta waktu yang diberikan untuk menyiapkan sesuatu tugas adalah terlalu pendek.

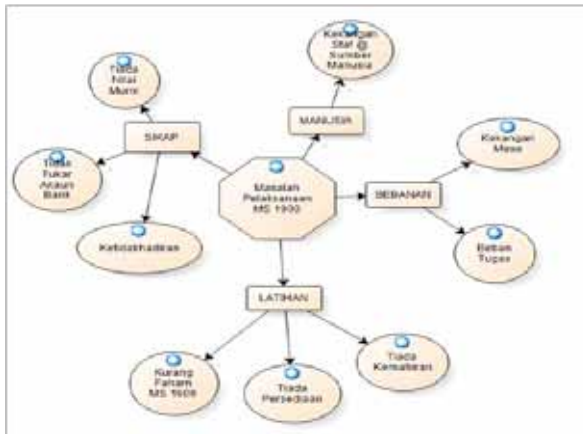
#### *Kurang Latihan*

Cabaran ketiga dalam IPTA ini adalah membabitkan kategori kekurangan latihan berkaitan dengan SPK MS 1900 yang diberikan kepada para pekerja. Rujukan kod yang diperoleh dalam kategori ini sebanyak sembilan kali dikemukakan semasa sesi temu bual berlangsung menerusi proses pengekodan 'Query Coding' dalam perisian NVivo versi 10. Menurut Pegawai Sistem Kualiti IPTA berkenaan, terdapat segelintir staf masih tidak memahami dengan jelas berkaitan dengan piawaian MS 1900 terutamanya semasa peringkat awal pelaksanaannya. Di samping itu, terdapat juga kekurangan persiapan semasa pelaksanaan proses audit dijalankan seperti yang diakui sendiri oleh seorang *interviewee* iaitu Penolong Pegawai Tadbir yang secara jujur mengaku bahawa dirinya tidak mempunyai kemampuan untuk melaksanakan SPK Islam tersebut. Oleh itu, kekurangan latihan dan ketiadaan kemahiran seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi yang ingin melaksanakan SPK akan mendatangkan cabaran besar kepada pihak pengurusan untuk merealisasikan sistem berkenaan dengan jayanya. Justeru, hasil kajian

ini selaras dengan kajian Chin dan rakan-rakannya (2000); kajian Amar dan Mohd Zain (2002) serta al-Zamany (2013) yang turut menjelaskan batasan tersebut yang akan menghalang pelaksanaan SPK yang berkesan.

#### *Kurang Sumber Manusia*

Seterusnya, cabaran keempat adalah berkaitan dengan aspek kemanusiaan seperti yang dinyatakan oleh Pegawai Sistem Kualiti IPTA iaitu kekurangan tenaga kerja untuk melaksanakan MS 1900 dengan sempurna. Beliau menambah bahawa aspek kekurangan sumber manusia bagi pelaksanaan proses SPK Islam ini semakin menjadi masalah, apabila pekerja yang sama sering kali dipertanggungjawabkan untuk menyelesaikan perkara berkaitan dengan kualiti dalam institusi mereka. Hal ini sudah semestinya membebankan seseorang individu untuk menunaikan tanggungjawab yang diamanahkan dengan sebaik mungkin yang akhirnya mendatangkan perasaan ketidakpuasan hati. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian Shardy dan rakan-rakannya (2013) yang mendapati bahawa antara kategori halangan pelaksanaan SPK dalam organisasi kajian mereka ialah berkaitan dengan kekurangan sumber manusia yang mencukupi akan membantut kelancaran pelaksanaan SPK tersebut. Dapatan kajian ini juga selari dengan hasil kajian oleh Wahid (2012) yang turut menunjukkan kekurangan sumber terutamanya sumber manusia menjadi cabaran utama dalam pelaksanaan SPK. Hasil kajian tentang cabaran-cabaran yang dibincangkan tersebut seperti digambarkan dalam Rajah 2.



Rajah 2: Cabaran Pelaksanaan MS 1900 dalam IPTA  
Sumber: Hasil Analisis daripada Perisian NVivo (2013)

## Cabaran-Cabaran Pelaksanaan MS 1900 di IPTS

### *Kurang Latihan*

Manakala cabaran di IPTS pula seperti paparan Rajah 2 dalam melaksanakan SPK MS 1900 ini meliputi cabaran paling besar ialah tentang latihan. Menerusi hasil temu bual kajian ini mendapati majoriti informan menyatakan bahawa aspek latihan belum diberikan secara keseluruhan yang menyebabkan masih terdapat kakitangan IPTS yang belum memahami piawaian MS 1900 secara terperinci. Ketidaktahuan ini berlaku pada awal pelaksanaan sistem tersebut apabila wujud silap faham tentang satu-satu klausa dalam manual kualiti MS 1900. Selain itu, terdapat juga segelintir pekerja yang belum bersedia untuk menghadapi suasana baharu apabila diperkenalkan SPK MS 1900 di institusi mereka. Tambahan pula, cabaran berkaitan dengan kekurangan kemahiran dan pengetahuan khusus terhadap kepatuhan *Syari'ah* telah membantutkan pelaksanaan piawaian dalam institusi kajian ini. Perkara ini telah ditegaskan oleh Pegawai *Syari'ah* semasa temu bual bahawa kebanyakan warga kerja hanya mengetahui aspek ISO 9000 yang Barat sahaja berbanding dengan piawaian SPK Islam. Hasil kajian ini menyamai dengan dapatan kajian oleh Chin et al. (2000) yang menyatakan bahawa pelaksanaan SPK akan

terhalang apabila kurangnya kefahaman terhadap keperluan piawaian itu sendiri dalam kalangan warga organisasi.

### *Bebanan Kerja*

Cabaran keduanya pula adalah berkaitan dengan aspek bebanan seperti yang dinyatakan oleh Pegawai *Syari'ah* semasa sesi temu bual bahawa pelaksanaan MS 1900 sedikit sebanyak telah membebankan individu yang terlibat dengannya serta mengekalkan masa mereka. Perkara ini menjadi lebih terasa apabila beberapa tenaga akademik menyuarakan pandangan bahawa mereka terpaksa bertugas pada hari cuti iaitu Sabtu dan Ahad untuk membuat persediaan pengajaran. Tambahan pula, tanggungjawab mereka untuk mengajar sebanyak enam jam seminggu ataupun lebih. Adapun Mantan Pegawai *Syari'ah* turut menegaskan bahawa aktiviti pelaksanaan kualiti menjadi satu penambahan kerja mereka apabila terpaksa melibatkan diri setiap enam bulan sekali bagi menghadapi proses audit dalaman dan luaran untuk pensijilan MS 1900 tersebut. Perkara ini disokong oleh Shardy et al. (2013) yang mendapati pelaksanaan SPK meningkatkan bebanan seseorang pekerja dalam organisasi kajian terbabit. Sehubungan dengan ini, hasil kajian oleh Wahid (2012) menunjukkan bahawa agak sukar untuk mendapatkan komitmen staf dalam pelaksanaan SPK kerana mereka terikat dengan tugas hakiki seharian. Tambahan pula, segelintir staf tidak merasakan SPK begitu penting kepada mereka.

### *Sikap Negatif*

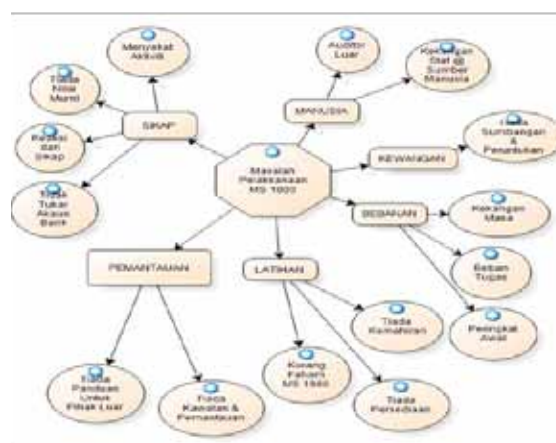
Berhubungan dengan cabaran seterusnya, seperti yang dikemukakan dalam kajian Wahid (2012) mendapati bahawa warga kerja takut untuk berubah dalam konteks pelaksanaan SPK. Oleh itu, cabaran berkaitan dengan tema sikap dalaman pekerja sendiri terhadap proses pelaksanaan MS 1900 di IPTS kajian adalah berkaitan kesukaran untuk membuat perubahan ke arah yang lebih berkualiti. Mengikut seorang informan iaitu Pensyarah dan Penyelidik yang

ditemu bual mendapati bahawa segelintir pekerja yang mempunyai sikap negatif yang agak sukar membuat perubahan. Malah ada juga yang sudah lama bertugas dalam lingkungan 20 tahun masih belum menukar akaun gaji mereka kepada sistem perbankan Islam. Hal ini menyulitkan lagi proses pelaksanaan SPK MS 1900 ini untuk diaplikasikan dalam IPTS berkenaan seperti yang ditegaskan dalam kajian lepas yang dijalankan oleh Bhuiyan dan Alam (2005). Dapatan mereka menunjukkan bahawa sikap tidak mahu berubah dalam diri seseorang pekerja akan menjadi penghalang kepada kejayaan pelaksanaan SPK. Walaupun begitu, pihak Unit Kewangan dan Pusat Pengurusan Kualiti dalam IPTS yang dikaji ini sering mengadakan penerangan kepada warga kerja mereka untuk menukarkan akaun gaji pekerja kepada sistem kewangan Islam.

#### Aspek Kemanusiaan dan Kewangan

Kemudian, cabaran pelaksanaan yang juga dihadapi oleh pihak pengurusan IPTS semasa melaksanakan MS 1900 ini ialah kategori kemanusiaan. Aspek ini sering mendatangkan cabaran kepada warga kerja IPTS khususnya kepada tenaga akademik apabila sikap auditor luaran yang tegas ketika menjalankan proses audit bagi piawaian MS 1900. Perkara ini ditegaskan oleh Mantan Pegawai *Shari'ah* bahawa perbezaan pandangan (*Khilaf*) antara auditor luaran dengan pihak IPTS sering berlaku sehinggakan wujud bantahan daripada pekerja sendiri agar beliau lebih terbuka dalam melaksanakan audit tersebut. Hal ini bertujuan untuk membudayakan amalan kualiti secara sukarela bukannya terpaksa yang membantutkan pelaksanaan system piawaian MS 1900. Cabaran berkaitan dengan kekurangan kakitangan dalam IPTS ini juga turut dikemukakan oleh informan kajian yang menjadi cabaran pelaksanaan MS 1900 tersebut. Perkara ini kerana pekerja yang terlibat dalam piawaian MS 1900 adalah orang yang sama dan bilangannya adalah terhad. Tambahan pula, peruntukan kewangan yang khusus untuk program-program kualiti sangatlah terhad dan tidak mencukupi seperti

yang dikemukakan oleh pihak atasan dan tenaga akademik. Aspek kekurangan sumber kewangan ini akan menjadi penghalang kepada pelaksanaan SPK yang berkesan seperti dinyatakan dalam kajian lepas oleh Shardy dan rakan-rakannya (2013). Hasil kajian tentang cabaran-cabaran yang dibincangkan tersebut seperti yang digambarkan dalam Rajah 3 di bawah.



Rajah 3: Cabaran Pelaksanaan MS 1900 dalam IPTS  
 Sumber: Hasil Analisis daripada Perisian NVivo (2013)

#### Kesimpulan dan Cadangan

Secara umumnya, hasil kajian ini berupaya mengenal pasti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh kedua-dua IPTS dan IPTA berkenaan dalam memastikan pelaksanaan SPK MS 1900 berjalan lancar. Justeru, kajian ini membuktikan bahawa pelaksanaan SPK MS 1900 mempunyai persamaan cabarannya dan juga perbezaan antara kedua-dua IPT yang dikaji. Cabaran yang berlaku di kedua-dua IPT tersebut menerusi hasil kajian ini adalah berkaitan dengan kategori sikap, aspek kemanusiaan, bebanan dan latihan. Manakala cabaran yang hanya berlaku di IPTS yang yang membezakan antara keduanya adalah cabaran kewangan dan pemantauan.

Sehubungan dengan itu, aspek peruntukan kewangan yang mencukupi dan pemantauan secara berterusan amat perlu dititikberatkan bukan hanya bagi pihak pengurusan IPTS sahaja. Malah pihak IPTA juga harus bersiap

siaga agar masalah seperti ini tidak berlaku pada masa akan datang. Hal ini sekiranya dibiarkan tanpa kawalan, pasti mencacatkan proses pelaksanaan SPK MS 1900 tersebut. Oleh itu, dalam kajian ini terdapat beberapa saranan dikemukakan agar pelaksanaan SPK MS 1900 dapat diaplikasikan dengan sebaik mungkin. Antara cadangan tersebut ialah:

Pihak pengurusan seharusnya menentukan pendekatan terbaik untuk melaksanakan piawaian SPK MS 1900 dalam organisasi masing-masing mengikut kesesuaian warga kerja dan juga mengadakan inisiatif tertentu kepada mereka yang secara sukarela menjalankan aktiviti-aktiviti membabitkan pengurusan kualiti.

Penjelasan dan pengenalan terhadap sebarang aspek berkenaan dengan sistem pengurusan kualiti (SPK) MS 1900 hendaklah terlebih dahulu diberikan kepada pihak atasan agar mereka mendapat kejelasan berkenaan dengan piawaian tersebut pada peringkat awal. Sekiranya ada versi yang baharu, pihak bertanggungjawab seharusnya segera mengadakan taklimat kefahaman supaya tidak wujud perselisihan faham dalam memahami sesuatu klausa atau perkara dalam piawaian MS 1900 tersebut.

Pelaksanaan MS 1900 memerlukan satu kerjasama yang jitu dan persetujuan bersama (*Syura*) daripada setiap golongan pekerja yang berada dalam sesebuah organisasi sama ada pada tahap yang rendah mahupun pada peringkat pengurusan tertinggi. Kerjasama ini akan membuahkan hasil dan impak positif terhadap kejayaan sesebuah organisasi.

Pihak pengurusan dan pekerja seharusnya sentiasa menekankan aspek tambah nilai dan kepatuhan kepada *Syari'ah* setiap kali melakukan sesuatu pekerjaan seperti solat sunat, berpuasa sunat, memulai sesuatu perkara dengan bacaan *al-Fatihah* dan sebagainya yang akhirnya akan memperoleh kejayaan hakiki (*al-Falah*) dalam kehidupan dunia dan sentiasa dirahmati oleh Allah (s.w.t).

Hasil kajian ini boleh digunakan oleh para pengurus dan pentadbir sama ada di sektor awam mahupun swasta dalam usaha mereka melaksanakan MS 1900 secara efektif. Cabaran-cabaran dalam pelaksanaan MS 1900 perlu dikenal pasti untuk memastikan ia tidak melemahkan pelaksanaan MS 1900 itu sendiri. Kajian ini dijalankan di sektor pendidikan tinggi, maka kajian akan datang hendaklah memfokuskan kepada sektor-sektor lain, misalnya kajian pelaksanaan MS 1900 di sektor pembuatan, perkhidmatan atau pun sektor pentadbiran Islam di Malaysia. Kajian empirical ini menggunakan kaedah kualitatif, maka kajian akan datang perlu menggunakan kaedah kuantitatif agar ia dapat melibatkan lebih banyak bilangan responden dan organisasi yang akan dikaji.

## Rujukan

### Al-Quran

Al-Zamany, Y., Hoddell, S. E. J. & Savage, B. M. (2002). Understanding the Difficulties of Implementing Quality Management in Yemen. *The TQM Magazine*, 14(4): 240-247

Amar, K., & Mohd Zain, Z. (2002). Barriers to Implementing TQM in Indonesia Manufacturing Organizations. *The TQM Magazine*. 14(6): 367-372

Azizi, S. (2013). Kualiti Pengajian Tinggi Tetap Jadi Fokus Kerajaan. Laman sesawang ABN News: Dipetik dari <http://news.abnxc.com/bm/2013/11/kualiti-pengajian-tinggi-tetap-jadi-fokus-kerajaan/>. Dipetik pada 19 Jun 2014.

Becket, N., & Brookes, M. (2008). Quality Management Practice in Higher Education – What Quality are We Actually Enhancing? *Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism Education*. 7(1): 40-54

Berita Harian. (11 Jun 2014). Langkah Kanan Jadi Hab Pendidikan Serantau. *Datuk Seri Idris Jusoh*, 28-29

- Berita Harian. (8 Mac 2012). Sistem Pendidikan Terus Diperkasa. Zanariah Abd Mutalib.
- Berita Minggu. (1 April 2012). Pendidikan Kita Lebih Baik. Norakmah Mat Youb.
- Beskese, A., & Cebeci, U. (2001). Total Quality Management and ISO 9000 Applications in Turkey. *The TQM Magazine*, 13(1): 69-73
- Bhatti, M. I., & Awan, H. M. (2003). An Evaluation of ISO 9000 Registration Practices. *Managerial Finance*, 29(7): 109-134
- Bhuiyan, N., & Alam, N. (2005). A Case Study of a Quality System Implementation in a Small Manufacturing Firm. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 54(3): 172-186
- Chin, K. W., Poon, G. K. K., & Pun, K. F. (2000). ISO 9000 and the US Construction Industry. *Journal of Management in Engineering*. 19(2): 78-82
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks, California, USA.
- Flick, U. (2007). *Designing Qualitative Research*. SAGE Publications Ltd., London, England.
- Kifayah, A., & Zuraidah, M.Z. (2002). Barriers to implementing TQM in Indonesian manufacturing organizations. *The TQM Magazine*, 14(6): 367-372
- Laman Sesawang Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), Dipetik dari <http://www.kkgri.edu.my/portal/index.php/ms/>. Dipetik pada 19 Jun 2014
- Laman Sesawang Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), Dipetik dari [http://www.uniten.edu.my/newhome/content\\_list.asp?ContentTypeid=99](http://www.uniten.edu.my/newhome/content_list.asp?ContentTypeid=99). Dipetik pada 19 Jun 2014.
- Lee, B., & Sadri, G., (2001). Developing Corporate Culture as a Competitive Edge. *Journal of Management Development*, 20(10): 853-859
- Lewis, W. G., Pun, K. F. & Lalla, T. R. M. (2006). Exploring Soft versus Hard Factors for TQM Implementation in Small and Medium-Sized Enterprises. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 55(7): 539-554
- Low, S. P., & Alfelor, W. M. (2000). Cross-Cultural Influences on Quality Management Systems. *Work Study*, 49(4): 134-144.
- Magd, H. A. E. (2008). ISO 9001:2000 in the Egyptian Manufacturing Sector: Perceptions and Perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 25(2): 173-200
- Mahmassani, S. (2000). *Falsafat al-Tashri' fi al-Islam (The Philosophy of Jurisprudence in Islam)*. Farhat J. Ziadeh (terj.). The Other Press, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Malaysian Certified. (2014). Laman Sesawang Malaysian Certified. Dipetik dari <http://www.malaysian-certified.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyear=&status=&country=&state=&licenceno>. Dipetik pada 23 Jun 2014.
- Manual Kualiti MS 1900. (2014). *Shariah-based Quality Management System – Requirements with Guidance*. 1st Revision. Department of Standards Malaysia (STANDARDS MALAYSIA), Selangor, Malaysia.
- Md. Zhahir, K. & Muhammad Hakimi, M. S. (2008). *Kualiti Pendidikan Tinggi dan Pembangunan Modal Insan di Malaysia*. Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke-3 (PERKEM III): Daya Tahan Ekonomi Negara: Dasar dan Strategi Pengukuhan. jld. 1, Port Dickson, Negeri Sembilan, 20-22 Ogos, 792-800

- Muhammad al-Sa'id Basyuni Zaghul. (1989). Kitab Syu'ab al-Imam al-Baihaqi. jld. 4, no. hadis 5312. Dar al-Maktab, Beirut, 334.
- Muhammad Madi, A. (2007). Influence of Critical Soft Factors on Quality Improvement and Organizational Performance. Tesis Ijazah Kedoktoran (PhD). UPM, Serdang, Selangor, Malaysia.
- Murad, A. & Rajesh, S. (2010). Implementation of Total Quality Management in Higher Education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1): 9-16
- Othman, L. (2009). Penyelidikan Kualitatif: Pengenalan Kepada Teori dan Metod. Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), Tanjong Malim, Perak, Malaysia.
- Rashidi, A. (2004). Kesan Pelaksanaan MS 9002:1994 di Kolej IKIP, Kuantan Menurut Perspektif Islam. Tesis sarjana Shari'ah. (Tidak diterbitkan). Jabatan Shari'ah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Schneider, W. E. (2000). Why Good Management Ideas Fail? *Strategic Leadership*, 28(1): 24-29
- Shahin, A., & Dabestani, R. (2011). A Feasibility Study of the Implementation of Total Quality Management Based on Soft Factor. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 4(2): 258-280
- Shardy, A., Arman, A. R., Mohd Hanizun, H., & Mastura, J. (2013). Implementation Barriers of ISO 9000 within the Malaysian Local Government. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(8): 853-876
- Siti Arni, B., & Ilhaamie, A. G. A. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model. *Jurnal Syariah*, 19(2): 85-106
- The Star. (21 Jun 2014). Malaysia as Education Hub Looks Positive. Datuk Seri Idris Jusoh, 29.
- Utusan Malaysia. (21 Februari 2014). 2014: Meningkatkan Kecemerlangan Transformasi Pengajian Tinggi.
- Vouzas, F. (2004). HR Utilisation and Quality Improvement. *The TQM Magazine*, 16(2): 125-135
- Wahid, R. A., & Corner, J. (2009). Critical Success Factors and Problems in ISO 9000 Maintenance. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 26(9): 881-893
- Wahid, R. A. (2012). Beyond Certification: A Proposed Framework for ISO 9000 Maintenance in Service. *The TQM Journal*, 24(6): 556-568
- Yahya, S. & Goh, W.K. (2001). The Implementation of an ISO 9000 Quality System. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(9): 941-966
- Yin, R. K. (2013). *Case Study Research: Design and Methods*. ed. ke-5. SAGE, London.
- Zeng, S. X., Tian, P., & Tam, C. M. (2007). Overcoming Barriers to Sustainable Implementation of the ISO 9001 System. *Managerial Auditing Journal*, 22(3): 244-254

