

Faedah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Di Darul Quran, JAKIM

The benefits of Syariah Based Quality Management System 1900 in Darul Quran, JAKIM

Muhammad Firdaus Zakaria¹, Siti Arni Basir², Osman Md Rasip³

^{1,2,3}Universiti Malaya, Malaysia

Article progress

Accepted: 7 May 2021

Reviewed: 17 June 2021

Published: 30 November 2021

*Corresponding author:

Muhammad Firdaus Zakaria,

Universiti Malaya;

Email:

firdauszakariaibrahim@gmail.com

Abstrak: Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 bertujuan untuk meningkatkan keberkesanan urus tadbir organisasi menerusi pematuhan kepada keperluan syariah (shariah compliance) dan penerapan nilai-nilai Islam dalam pengurusan kualiti organisasi. Semenjak dilancarkan pada tahun 2005, semakin banyak organisasi sama ada dari sektor awam atau korporat yang telah berjaya mendapatkan pensijilan kualiti MS 1900. Pelbagai manfaat yang diperolehi daripada pelaksanaan MS 1900 ini menjadikannya sebagai satu pendekatan berkesan dalam usaha meningkatkan kualiti pengurusan di sesebuah organisasi. Objektif kajian empirikal ini adalah untuk mengenalpasti faedah-faedah yang dicapai melalui pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi yang berstatuskan Islam iaitu Darul Quran, JAKIM. Metodologi yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui pendekatan kualitatif (kajian kes) dengan mengaplikasikan kaedah pengumpulan data secara triangulasi iaitu menerusi temu bual separa-berstruktur, dokumentasi serta pemerhatian. Seramai lapan orang warga kerja Darul Quran daripada pelbagai jawatan telah dipilih sebagai informan dalam kajian ini. Data-data pula telah dianalisis menggunakan kaedah analisis tematik bagi membina kod-kod serta tema-tema berkenaan dengan isu yang dikaji. Dapatan kajian menunjukkan terdapat lima faedah yang telah diperolehi Darul Quran JAKIM apabila berjaya melaksanakan MS 1900 iaitu mewujudkan budaya kerja cemerlang, pengamalan nilai-nilai Islam, pengurusan yang sistematik, meningkatkan imej Darul Quran dan meningkatkan kualiti pelajar. Oleh kerana kajian berkaitan MS 1900 masih lagi kurang dijalankan, maka hasil kajian ini secara langsung telah menyumbang kepada pembangunan ilmu berkaitan pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam. Hasil kajian ini boleh dijadikan sebagai pemangkin kepada para pengurus sama ada di sektor awam mahupun korporat dalam hasrat untuk mengaplikasikan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di organisasi masing-masing.

Kata kunci: MS 1900, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah, Institusi Pengajian Tinggi Islam, Faedah

Abstract: *Shariah-Based Quality Management System MS 1900 aims to increase the effectiveness of organizational governance through compliance with shariah requirements (shariah compliance) and the application of Islamic values in organizational quality management. Since its launch in 2005, more organizations either from the public or corporate sectors have successfully obtained MS 1900 quality certification. The numerous benefits derived from the implementation of MS 1900 make it an effective approach in improving management quality in an organization. The objective of this empirical study is to identify the benefits achieved through the implementation of MS 1900 in institutions of higher learning with Islamic status, namely Darul Quran, JAKIM. The methodology used in this study is through a qualitative approach (case study)*

by applying the method of data collection by triangulation through semi-structured interviews, documentation, and observation. A total of eight Darul Quran staff from various positions were selected as informants in this study. The data were analyzed using thematic analysis methods to build codes and themes related to the issues studied. The findings of the study show that there are five benefits that Darul Quran JAKIM has obtained when successfully implementing MS 1900, namely creating an excellent work culture, practicing Islamic values, systematic management, improving the image of Darul Quran, and improving the quality of students. As studies related to MS 1900 are still lacking, the results of this study have directly contributed to the development of knowledge related to the implementation of MS 1900 in Islamic institutions of higher learning. The results of this study can be used as a catalyst for managers in both the public and corporate sectors in the desire to apply the MS 1900 Shariah-Based Quality Management System in their respective organizations.

Keywords: *MS 1900, Shariah -Based Quality Management System, Islamic Institutions of Higher Learning, Benefits*

Pengenalan

Ilmu pengurusan kualiti adalah antara ilmu yang banyak dibincangkan oleh para sarjana sejak tahun 1940-an sehingga ke harini. Sebuah ilmu yang dianggap berjalan seiringan dengan kemajuan sesebuah negara telah menjadikannya sebagai fokus yang berterusan di seluruh dunia terutama di negara-negara membangun. Ilmu pengurusan kualiti telah melalui perkembangan yang pesat iaitu semenjak Perang Dunia kedua, empat peringkat evolusi telah berlaku terhadap bidang tersebut bermula dengan era pemeriksaan kualiti, pengawalan kualiti, jaminan kualiti dan pengurusan kualiti menyeluruh (Ilhaamie, 2002). Begitu juga di Malaysia, pelbagai tindakan dan inisiatif yang telah diambil oleh kerajaan bagi meningkatkan kualiti pengurusan sama ada di sektor awam mahupun di sektor swasta dengan pelancaran Kempen Bersih Cekap Amanah pada tahun 1982, penghargaan melalui Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada tahun 1990, pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Tonggak 12 pada tahun 1992, Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) pada tahun 2002, pelaksanaan KPI (*Key Performance Index*) dan Islam Hadhari menerusi Rancangan Malaysia ke-9 pada tahun 2005 (Siti Arni, Sharifah Hayaati & Ilhaamie, 2013). Begitu juga dengan Dasar Transformasi Kerajaan yang telah memperkenalkan Transformasi Perkhidmatan Awam bermula tahun 2013 yang telah diambil alih oleh Jabatan Perkhidmatan Awam sebagai peneraju bagi menjayakan hasrat kerajaan dalam mengukuhkan sistem pengurusan negara di semua peringkat. Perkara ini adalah antara strategi utama kerajaan dalam mencapai sebuah negara maju, berpendapatan tinggi dan lestari menjelang tahun 2020 (Jabatan Perkhidmatan Awam, 2013).

Seiring dengan perkembangan ini, *International Organisation for Standardization* (ISO) pula telah

memperkenalkan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 yang merupakan antara usaha dalam menjamin kualiti perkhidmatan dan produk di sesebuah organisasi. Sistem yang diketengahkan ini dapat dijadikan panduan asas kepada pengurus dan kakitangan bagi meningkatkan mutu kerja serta kemampuan daya saing dengan organisasi-organisasi lain yang ternama. Namun begitu, Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini dilihat terdapat 'kecacatan' padanya apabila diaplikasikan di negara-negara Islam kerana tiadanya penekanan khusus terhadap nilai-nilai Islam seperti prinsip halal haram dan prinsip Maqasid Syariah (Siti Arni, Ilhaamie & Nor Azzah, 2013).

Rentetan itu, pada tahun 2005, satu tindakan yang bijak telah diambil oleh kerajaan Malaysia iaitu dengan memperkenalkan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah yang dikenali sebagai MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti - Keperluan Menurut Perspektif Islam) yang merupakan sistem pengurusan kualiti Islam pertama dilaksanakan di dunia ini (Hasan, Ab. Mumin & Siti Arni, 2014). Inisiatif yang telah dilakukan oleh Jabatan Standard Malaysia (JSM) ini adalah bagi mengisi kelompongan pada sistem pengurusan kualiti sedia ada, ISO 9000 dengan mengintegrasikannya bersama nilai dan prinsip Islam. Perkara ini telah menghasilkan sebuah sistem kualiti yang komprehensif sejourus menepati maksud sebenar kualiti di sisi agama Islam yang bukan sahaja menitikberatkan kepada kesempurnaan *lahiriyyah* semata-mata malah turut mengutamakan kesempurnaan *batiniyyah* dalam semua perkara (Siti Arni *et. al.*, 2013). Kemudian pada tahun 2014, telah dilakukan penjenamaan kembali kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini kepada Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dengan Panduan (JSM, 2015). Sehingga kini, banyak organisasi dan institusi sudah mula mengambil langkah

proaktif dengan melaksanakan MS 1900 yang terdiri daripada bermacam sektor seperti sektor perkilangan, pembuatan makanan, hospitaliti, pusat zakat, badan pentadbiran Islam dan institusi pengajian tinggi (Hasan *et. al.*, 2015). Terdapat beberapa agensi yang telah berjaya mendapatkan sijil pengiktirafan MS 1900 antaranya ialah Pusat Zakat Melaka (PZM), Jabatan Waqaf, Zakat dan Haji (JAWHAR), Pejabat Setiausaha Kerajaan Selangor dan Darul Quran JAKIM (Malaysian Certified, 2017).

Sehubungan itu, kajian ini adalah berfokuskan kepada faedah serta manfaat yang diperolehi melalui pelaksanaan MS 1900. Kajian juga akan bertumpu kepada institusi pengajian tinggi Islam tahfiz (Darul Quran JAKIM) kerana penyelidikan berkaitannya masih kurang dijalankan. Tambahan pula, kajian ini turut bertepatan dengan apa yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan iaitu perkara 3(2) yang merupakan punca kuasa kepada mana-mana pembangunan berkaitan hal ehwal Islam termasuklah pengurusan institusi pendidikan yang berorientasikan Islam (Azizi & Supyan, 2010). Oleh demikian, wujudnya keperluan untuk meneliti berkaitan faedah yang telah diperolehi Darul Quran JAKIM yang secara langsung boleh dijadikan pedoman bagi meningkatkan kualiti pengurusan di mana-mana institusi pengajian tinggi Islam dan tahfiz yang lain.

Sorotan Kajian

a) Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900

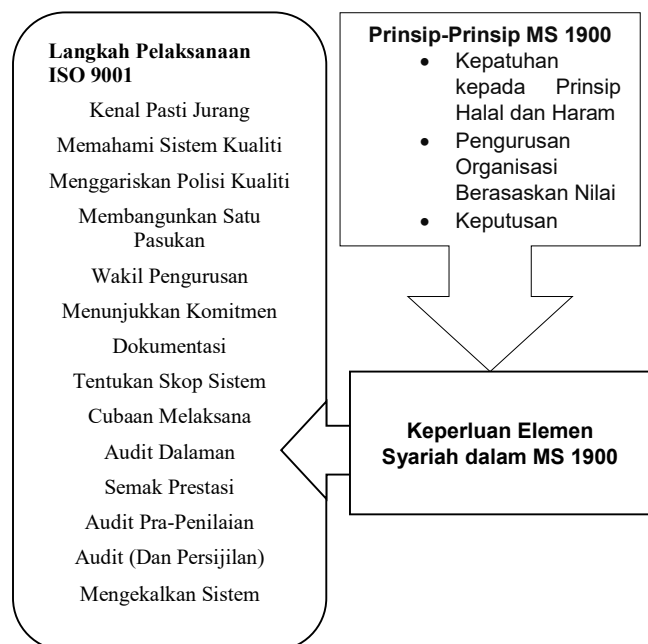
Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 adalah bermulanya daripada cetusan idea bernas seorang tokoh korporat Malaysia iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid yang telah berhasrat menubuhkan sebuah sistem pengurusan kualiti yang bersandarkan kepada nilai dan prinsip Islam (Rohana, 2008). Terdapat tiga matlamat utama daripada penubuhan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 (Draf Malaysia Standard, 2014). Pertamanya ialah bagi menerapkan dan mempraktikkan keperluan Syariah dalam sistem pengurusan kualiti dengan keutamaan diberi terhadap pengurusan berasaskan nilai (*value-based management*). Nilai boleh difahami sebagai kepercayaan dan prinsip yang menjadi amalan seseorang manusia (Sharifah Hayaati *et. al.*, 2008). Hasan, Ab Mumin dan Siti Arni (2015) menyatakan bahawa melalui penerapan nilai-nilai murni dalam kalangan pekerja dapat membawa kepada peningkatan kualiti pengurusan di sesebuah organisasi.

Matlamat kedua MS 1900 adalah bagi memperkasakan tadbir urus yang baik serta konsisten dengan prinsip-prinsip Islam. Maszlee Malik dan Hamidah Mat (2016) menyatakan bahawa prinsip utama bagi sebuah tadbir urus yang baik adalah objektif yang ingin dicapai iaitu seperti menegakkan keadilan,

mencegah berlakunya rasuah dan mengekang sebarang salah laku. Sekiranya segala permasalahan berkaitan pengurusan ini dapat dielakkan, hal ini serta merta dapat meningkatkan kecekapan sesebuah organisasi dalam melaksanakan segala gerak kerja serta menjalankan fungsinya dengan baik.

Matlamat ketiga pula ialah untuk memberi keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi dalam kalangan umat Islam dan pihak yang berkepentingan. Ab. Aziz Yusof (2005) menyatakan bahawa keyakinan pelanggan terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan amat mempengaruhi reputasi sesebuah organisasi. Melihat kepada konteks Malaysia iaitu sebuah negara yang sedang menuju ke arah negara Hub Halal global, masyarakat kini bukan sahaja prihatin terhadap halal dalam bidang pemakanan sahaja tetapi hampir kesemua perkara perlu kepada pematuhan syariah (*syariah compliance*) termasuklah perkhidmatan, pemakaian dan hospitaliti (Junaidah & Norazla, 2015). Oleh yang demikian, dapat difahami bahawa penerapan keperluan syariah ke dalam gerak kerja pengurusan adalah berpotensi tinggi dalam meningkatkan kepercayaan pengguna seterusnya menjadikan sesebuah organisasi kukuh dan diterima masyarakat.

Melalui Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 ini, tiga prinsip utama yang menjadi asas terhadap pelaksanaannya iaitu prinsip halal dan haram, pengurusan berasaskan nilai serta Maqasid Syariah. Penerapan ketiga-tiga prinsip ini ke dalam sistem pengurusan kualiti adalah sepertimana Rajah 1 berikut:



Rajah 1: Model Proses Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Malaysia MS 1900 dari Perspektif Islam. Sumber: Siti Arni & Ilhaamie (2011).

b) Faedah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900

Jika dirujuk kepada kajian-kajian lepas, didapati pelbagai faedah yang diperolehi organisasi apabila melaksanakan sistem pengurusan kualiti dalam gerak kerja seharian mereka. Secara umumnya, Ab. Aziz Yusof (2008) menyatakan bahawa antara kebaikan pengurusan kualiti ialah organisasi akan dapat mengeluarkan produk atau menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan dengan harga yang berpatutan. Proses-proses dalam menghasilkan output akhir juga akan dapat dijalankan dengan cepat, seterusnya menjimatkan kos yang perlu ditanggung oleh organisasi. Pengamalan kualiti ini dalam masa yang sama dapat meningkatkan nilai produk serta kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

Selain itu, Hasliza (2016) dalam kajiannya berkaitan pelaksanaan MS 1900 di Jabatan Wakaf, Zakat Dan Haji (JAWHAR) menyatakan terdapat tiga faedah yang diperolehi oleh organisasi tersebut apabila melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam melibatkan pencapaian Piagam Pelanggan, peningkatan nama baik jabatan serta pengurusan kerja yang lebih teratur. Jelas beliau, berlakunya peningkatan terhadap peratusan dalam mencapai piagam pelanggan di JAWHAR menunjukkan perubahan yang ketara terutamanya melibatkan aktiviti berkaitan pengurusan aduan, perkhidmatan nasihat, perkhidmatan sokongan dan penyebaran maklumat di laman sesawang jabatan tersebut. Selain itu, pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah ini juga telah mengharumkan lagi nama dan imej jabatan itu sendiri melalui majlis penghargaan ke atas kejayaan mereka dalam mengekalkan pensijilan MS 1900. Dalam masa yang sama, beliau turut menyatakan bahawa melalui aplikasi MS 1900 telah menjadikan segala gerak kerja di jabatan tersebut lebih teratur dan sistematik dengan wujudnya dokumentasi yang kemas sekaligus telah memudahkan pelbagai urusan terutamanya ketika proses pengauditan dijalankan.

Manakala Che Azlan Taib (2014) pula berpendapat bahawa pelaksanaan sistem pengurusan kualiti bukan sahaja dapat mempercepatkan proses yang terkandung dalam organisasi malahan turut meningkatkan kecekapan pengurusan secara keseluruhannya. Hal ini secara langsung memudahkan pihak pengurusan dalam menyelia sebarang perihal di dalam organisasi yang seterusnya memberi keyakinan kepada warga kerja dalam menangani apa-apa masalah ataupun perubahan terhadap struktur tugas pada masa hadapan.

Sementara itu, Jabatan Standard Malaysia (Portal Rasmi JSM, 2017) menyatakan bahawa melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900, organisasi akan dapat menyuntik elemen-elemen syariah

ke dalam amalan pengurusan kualiti dengan memberikan penekanan terhadap pengurusan berasaskan kepada nilai-nilai Islam. Pengamalan nilai sejagat seperti jujur, ikhlas dan berdisiplin turut akan dijadikan budaya organisasi dalam mengerjakan segala aktiviti harian mereka. Hal ini akan meningkatkan tatasusila serta ketelusan dalam pengurusan organisasi yang membawa kepada terhasilnya produk-produk berkualiti. Tambahan itu, pelaksanaan MS 1900 ini juga dapat meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi seterusnya menjadikan reputasi sesebuah organisasi tersebut kukuh dan dikenali masyarakat.

c) Latar Belakang Darul Quran

Dalam konteks kajian ini, penyelidik memfokuskan kepada kejayaan pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi Islam, Darul Quran JAKIM. Melihat kepada sejarah penubuhannya, Darul Quran mula ditubuhkan pada tahun 1966. Cadangan bagi membina sebuah institusi pengajian al-Quran ini adalah merupakan keinginan Perdana Menteri pertama Malaysia iaitu Tunku Abdul Rahman Putera al-Haj apabila Rektor Universiti al-Azhar, Sheikh Mahmud telah mengadakan lawatan ke Malaysia bagi meraikan majlis perasmian Masjid Negara pada ketika itu. Penekanan terhadap pengajian al-Quran ini juga adalah rentetan daripada acara Musabaqoh Al-Quran yang telah berlangsung bermula tahun 1960 lagi. Pada permulaannya, ia dikenali sebagai Maahad Tahfiz Al-Quran wal Qiraat yang beroperasi di Dewan Syarahan Masjid Negara bermula 1 Mac 1996.

Pelbagai perkembangan berlaku dari tahun ke tahun ke atas pusat pengajian tahfiz ini yang mana pada asalnya ia adalah merupakan salah satu unit di Bahagian Hal Ehwal Ugama Islam, di Jabatan Perdana Menteri (1966), kemudian diletakkan di bawah Jawatankuasa Tadbir Masjid Negara dan Urusetia Majlis Kebangsaan bagi Hal Ehwal Ugama Islam sehingga tahun 1978, dipindahkan di bawah kelolaan Pusat Penyelidikan Islam (1979), diletakkan di bawah Institut Dakwah dan Latihan Islam (1983) sehinggalah memiliki organisasi sendiri dan merupakan sebuah cawangan di Bahagian Ugama, Jabatan Perdana Menteri (1984). Maahad Tahfiz Al-Quran wal Qiraat dibangunkan menjadi sebuah bahagian di bawah Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan telah ditukar namanya kepada Darul Quran pada 1 November 1998 yang beroperasi di Kompleks Darul Quran Kuala Kubu Bharu, Selangor sehingga hari ini. Melihat kepada sejarah penubuhan Darul Quran ini yang telah hampir lima dekad iaitu bermula tahun 1996, semestinya pelbagai perubahan yang telah dilalui terhadap pengoperasian sistem pengurusan kualiti di institusi tersebut sehinggalah mendapat pensijilan MS

1900. Oleh demikian, adalah wajar dan menjadi satu keperluan untuk diterokai pengalaman di Darul Quran berkaitan MS 1900 melibatkan faedah dan manfaat yang dikecapi oleh institusi tersebut sekaligus dapat dijadikan panduan dalam usaha memperkasakan pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi Islam di Malaysia.

Metodologi

Penyelidik telah menggunakan pendekatan kualitatif dalam menjalankan kajian ini. Menurut Robert (2016), kelebihan pendekatan ini ialah pengkaji akan dapat merasai dan mengalami sendiri realiti sebenar yang dihadapi oleh sebahagian manusia tertentu di mana sahaja. Ini bermaksud, penyelidik akan mendalami setiap faedah yang telah dikecapi oleh Darul Quran apabila berjaya melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di pusat pengajian tersebut. Penyelidik juga percaya bahawa kajian seperti ini lebih ideal jika dipersembahkan dalam bentuk penerangan terhadap konteks tertentu berbanding numerikal. Rentetan itu, semua data yang berbentuk subjektif telah dapat dikumpul dengan berkesan dan terperinci seterusnya dianalisis untuk mencapai objektif kajian. Di samping itu, strategi kajian kes turut digunakan oleh penyelidik dalam menjalankan kajian ini. Chua Yan Piaw (2014) menjelaskan bahawa kesesuaian penggunaan strategi kajian kes ini adalah kerana ianya dapat mengumpul maklumat secara menyeluruh dan berfokus kepada pemahaman mendalam terhadap sesuatu fenomena, individu tertentu atau masyarakat pada sesebuah tempat.

Sehubungan itu, temu bual telah dijadikan sebagai kaedah primer bagi aktiviti pengumpulan data. Bagi proses pemilihan informan untuk ditemu bual, penyelidik telah menggariskan beberapa ciri informan yang layak ditemu bual. Ciri-cirinya ialah:

1. Terlibat dengan pengendalian Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 secara aktif.
2. Berpengalaman dalam hal berkaitan MS 1900.
3. Terlibat dengan hal-hal pengurusan.
4. Terlibat dengan operasi utama organisasi Quran iaitu pengajaran dan pengurusan hal ehwal akademik.

Hasil daripada itu, seramai 8 orang warga Darul Quran telah dipilih sebagai informan yang terdiri daripada Ketua Penolong Pengarah, Ketua Jabatan/Pensyarah, Ketua Jabatan/Pensyarah, Penolong Pengarah Kanan, Penolong Pengarah/Pensyarah, Pensyarah, Pegawai Hal Ehwal Islam dan Penolong Pegawai Tadbir. Para informan tersebut sebagaimana tertera Jadual 1 di bawah:

| Bil. | Senarai Informan | Kategori Penjawatan Informan | Pengalaman Dalam Program Kualiti | Tarikh |
|------|------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------|
| 1. | Informan A | Ketua Penolong Pengarah | 4 Tahun | 13 Julai 2017 |
| 2. | Informan B | Ketua Jabatan/Pensyarah | 2 Tahun | 13 Julai 2017 |
| 3. | Informan C | Ketua Jabatan/Pensyarah | 2 Tahun | 14 Julai 2017 |
| 4. | Informan D | Penolong Pengarah Kanan | 10 Tahun | 13 Julai 2017 |
| 5. | Informan E | Penolong Pengarah/Pensyarah | 5 Tahun | 13 Julai 2017 |
| 6. | Informan F | Pensyarah | 2 Tahun | 16 Jun 2017 |
| 7. | Informan G | Pegawai Hal Ehwal Islam | 1 Tahun | 16 Jun 2017 |
| 8. | Informan H | Penolong Pegawai Tadbir | 4 Tahun | 16 Jun 2017 |

Jadual 1: Senarai dan Kategori Informan

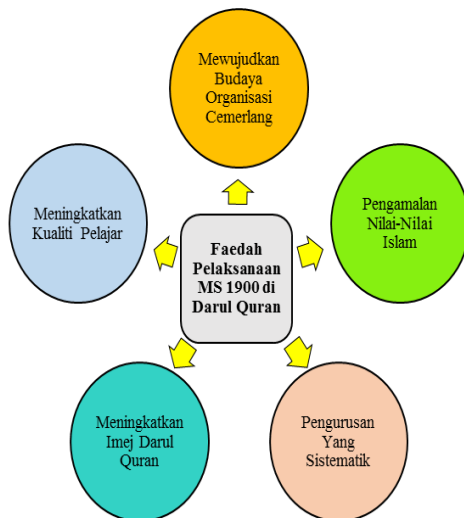
Selain itu, penyelidik juga menggunakan kaedah sokongan terhadap pengumpulan data bagi kajian ini yang merangkumi kaedah dokumentasi dan pemerhatian. Melalui kaedah dokumentasi, segala data yang penting telah dikumpul dan dianalisis dengan berkesan melalui pembacaan kritis pada sumber-sumber yang berkaitan dengannya. Dari aspek etika perolehan dokumen yang diterima, penyelidik terlebih dahulu telah meminta keizinan sama ada untuk mendapatkan salinan secara *hardcopy* dan juga *softcopy* daripada pihak pengurusan Darul Quran. Penyelidik juga turut mengambil kira beberapa dokumen yang dikategorikan sebagai sulit untuk dijaga dengan baik. Manakala melalui kaedah pemerhatian pula, penyelidik memperolehi gambaran secara menyeluruh terhadap sesuatu perkara yang sedang dikaji. Kaedah ini amatlah penting dalam menyokong aktiviti pengumpulan data yang dilakukan penyelidik selain menggunakan kaedah temu bual dan dokumentasi sekaligus meningkatkan kebolehpercayaan terhadap hasil kajian.

Segala data yang telah dikumpul telah dianalisis menggunakan metod analisis secara tematik. Hal ini memenuhi saranan Braun dan Clarke (2006) yang menyatakan bahawa metod analisis tematik (*thematic analysis*) adalah kaedah analisis utama yang perlu dikuasai penyelidik apabila menggunakan kaedah kualitatif dalam kajian mereka. Secara asasnya, metod analisis tema merupakan satu kaedah bagi mengenalpasti serta menganalisis data melalui pembinaan pola atau tema yang tertentu daripada data kajian. Melalui metod ini telah membolehkan penyelidik memahami secara mendalam berkaitan data-data yang telah dikumpul yang seterusnya disusun mengikut tema yang bersesuaian mengikut

objektif kajian iaitu untuk mengetahui faedah-faedah yang diperolehi Darul Quran apabila melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900.

Hasil Kajian Dan Perbincangan

Hasil daripada analisis yang telah dijalankan terhadap data-data yang dikumpul melalui kaedah temu bual, dokumentasi dan pemerhatian, penyelidik mendapati terdapat lima faedah yang telah diperolehi Darul Quran daripada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 iaitu mewujudkan budaya kerja cemerlang, pengamalan nilai-nilai Islam, pengurusan yang sistematik, meningkatkan imej Darul Quran dan meningkatkan kualiti pelajar. Kelima-lima faedah tersebut telah dirumuskan pada Rajah 2 seperti berikut:



Rajah 2: Faedah-Faedah Pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran

i. Mewujudkan Budaya Kerja Cemerlang

Budaya kerja cemerlang adalah faedah pertama yang telah diperolehi Darul Quran apabila melaksanakan MS 1900. Hal ini sepertimana diakui oleh informan B dan E bahawa wujudnya penambahbaikan dari segi gerak kerja dalam kalangan staf, pensyarah dan pegawai di institusi tersebut. Begitu juga, informan E turut menyatakan budaya kerjasama dilihat mula meningkat dalam kalangan mereka. Perkara ini secara tidak langsung telah menjadikan budaya kerja di Darul Quran bertambah baik terutamanya dari aspek dedikasi pensyarah. Sikap dedikasi ini digambarkan oleh informan A melalui semangat tinggi yang wujud dalam kalangan pensyarah ketika melaksanakan setiap tugas mereka seperti mengadakan kelas tambahan secara percuma kepada

pelajar yang memerlukan, menghadiri mesyuarat berkaitan Hal Ehwal Akademik dan sentiasa mengambil tahu berkaitan keperluan pelajar serta keperluan pihak pengurusan. Sementara itu, informan H pula menyebut bahawa pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran telah menjadikan suasana di institusi tersebut lebih senang untuk dikawal dan dijaga sebagai contoh dalam aspek penyelenggaraan bangunan seperti masalah bekalan elektrik, penyediaan alat ganti keselamatan dan penyediaan peralatan pejabat dapat diselesaikan dengan cepat. Menurutnya lagi, budaya pengurusan yang efektif ini telah menjadikan staf dan pegawai berasa selesa dan gembira dalam melakukan kerja mereka. Hal ini adalah disebabkan berlakunya peningkatan kerjasama antara warga kerja sekaligus telah membuatkan segala perihal berkaitan pengurusan Darul Quran dapat dilakukan dengan pantas dan efektif seterusnya menghasilkan persekitaran kerja yang kondusif dalam kalangan staf di institusi tersebut. Justeru, hasil kajian ini bertepatan dengan apa yang dinyatakan oleh Sharifah Hayaati al-Qudsy (2008) bahawa penekanan terhadap kerja berpasukan adalah antara ciri yang perlu dimiliki oleh organisasi dalam mewujudkan budaya kerja yang cemerlang.

ii. Pengamalan Nilai-Nilai Islam

Manakala faedah kedua yang diperolehi Darul Quran daripada pelaksanaan MS 1900 ialah meningkatnya pengamalan nilai-nilai Islam dalam kalangan pensyarah dan staf terutamanya melibatkan 3 nilai asas yang mendasari pengurusan kualiti Darul Quran iaitu Syura, Itqan dan Telus. Dalam hal ini, Informan A, E dan G menyatakan bahawa penghayatan terhadap nilai-nilai Islam tersebut telah menjadikan para pekerja mengamalkannya dalam tugas seharian mereka. Jelas informan B, perkara ini telah memberi kesan positif kepada seluruh warga Darul Quran terutamanya kepada staf-staf yang tidak berlatar belakangkan pengajian Islam. Bagi staf-staf seperti ini, pelaksanaan MS 1900 secara tidak langsung telah meningkatkan kesedaran mereka terhadap komitmen dalam usaha memahami dan menghayati Islam yang sekaligus menyumbang kepada pembentukan peribadi yang baik dalam kalangan warga Darul Quran.

Selain itu, nilai Islam seperti amanah kepada pelajar dan masyarakat juga semakin dihayati dalam diri staf di institusi tersebut. Informan E menyatakan bahawa pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 telah menimbulkan kesedaran dalam diri pegawai dan pensyarah bahawa setiap tugas mereka adalah merupakan amanah kepada pelajar dan masyarakat yang seharusnya dilakukan seikhlas mungkin dan bersungguh-sungguh. Dapatan kajian menunjukkan peningkatan terhadap penghayatan nilai Islam ini adalah

disebabkan oleh penekanan aspek spiritual yang terkandung dalam MS 1900 itu sendiri. Hal ini dijelaskan oleh informan G bahawa ianya merupakan suatu kelebihan yang terhasil daripada pelaksanaan MS 1900 yang mana bukan sahaja memberi penekanan terhadap hubungan sesama manusia bahkan turut memberi keutamaan ke atas hubungan antara manusia dengan Allah SWT (*habl min al-nas dan habl min Allah*). Hal ini selari dengan saranan oleh Sharifah Hayaati *et. al* (2008) bahawa prinsip *habl min Allah wa habl min al-nas* adalah jelmaan kepada sifat tauhid yang perlu diterapkan dalam dalam diri pekerja bagi melahirkan sikap ikhlas dan amanah yang akhirnya akan membawa kepada terhasilnya urus tadbir yang efektif. Tuntutan yang terkandung dalam MS 1900 yang meliputi aspek zahir dan batin terhadap peranan individu muslim dalam pengurusan seperti pengamalan nilai murni, pemakaian menutup aurat dan pelaksanaan tuntutan ibadah fardhu adalah jelas bertepatan dengan kehendak agama. Menurut Mohd. Nasir Omar (2016), perbuatan serta amalan yang bertepatan dengan syariat adalah merupakan akhlak yang mulia di sisi Islam. Kesimpulannya, pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran sebenarnya bukan sahaja telah berjaya meningkatkan pengamalan terhadap nilai-nilai Islam bahkan turut membentuk *akhlak islamiyyah* dalam kalangan pekerja di institusi tersebut.

iii. Pengurusan Yang Sistematik

Kemudian, pengurusan yang sistematik juga merupakan faedah yang terhasil daripada pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran. Hampir kesemua informan yang telah ditemui bual iaitu informan A, D, E, F, G dan H adalah bersetuju di atas perkara ini. Jelas informan A, D, F dan H, perubahan pengurusan yang berlaku di institusi tersebut ialah terutamanya melibatkan pengurusan dokumentasi. Dengan wujudnya dokumen serta simpanan rekod yang kemas, telah menjadikan segala urusan dan program di Darul Quran dapat berjalan dengan lancar kerana setiap dokumen, prosedur dan pembuktian kerja dapat diakses dengan mudah. Dapatan ini sejajar dengan apa yang dinyatakan oleh Hasliza (2016) dalam kajiannya bahawa pelaksanaan MS 1900 dapat menjadikan pengurusan lebih teratur terutamanya dari aspek teknikal seperti penyusunan dan pengawalan fail dokumen di sesebuah organisasi. Informan D turut menghuraikan penambahbaikan dokumentasi yang dimaksudkan ini ialah merujuk kepada fail-fail berkaitan Pengajaran dan Pembelajaran yang semakin lengkap seperti wujudnya rancangan pengajaran, markah pelajar dan tugas pelajar. Hal ini secara langsung telah memudahkan kerja unit-unit lain seperti Unit Peperiksaan untuk membuat pengesahan markah pelajar melalui bukti rujukan ke atas tugas-tugas yang telah disiapkan oleh pelajar tersebut. Beliau juga menyatakan bahawa dengan

wujudnya sistem pendokumentasian pelajar yang lengkap, maka ia akan dapat mengelakkan daripada berlakunya sebarang salah guna kuasa seperti penetapan markah kepada pelajar secara sesukahati. Ini telah meningkatkan kebolehpercayaan terhadap proses pemarkahan di Darul Quran.

Selain itu, gerak kerja yang jelas juga menyumbang kepada pengurusan yang sistematik ini. Informan D, H dan F bersetuju bahawa melalui pelaksanaan MS 1900 telah menjadikan setiap proses kerja di Darul Quran menjadi lebih jelas dan teratur. Informan F menghuraikan gerak kerja yang lebih jelas ini adalah kerana wujudnya (*Standard Operating Procedure – SOP*) yang lengkap yang mana telah menyebabkan setiap tugas dapat dilakukan dengan berkesan berdasarkan perancangan yang telah ditetapkan. Hal ini sekaligus dapat mengurangkan berlakunya sebarang kesilapan dalam melakukan tugas yang telah diberikan, jelas informan F dan H. Tambah informan H pula, melalui SOP ini juga, setiap pegawai dapat memahami dengan baik berkaitan senarai tugas serta carta aliran kerja mereka. Begitu juga, dengan adanya SOP yang lengkap telah memudahkan pihak pengurusan Darul Quran apabila berlakunya sebarang pertukaran staf atau kemasukan staf baru.

iv. Meningkatkan Imej Darul Quran

Seterusnya, pelaksanaan MS 1900 ini juga telah menaikkan nama Darul Quran sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang cemerlang di peringkat nasional mahupun global. Penerimaan sambung belajar kepada graduan lepasan institusi tersebut ke timur tengah seperti Mesir telah membuktikan bahawa Darul Quran diiktiraf serta diterima baik oleh institusi pengajian tinggi Islam yang lain (Portal Rasmi Darul Quran, 2017). Informan D telah menjelaskan bahawa sesetengah pihak mempunyai perspektif buruk terhadap aspek pengurusan di institusi atau jabatan yang berorientasikan Islam, namun apabila Darul Quran berjaya melaksanakan MS 1900, maka ini telah mengubah perspektif masyarakat luar terhadap perkara tersebut.

Dalam masa yang sama, kejayaan Darul Quran dalam mengharumkan namanya melalui pensijilan MS 1900 ini turut menambahkan lagi keyakinan masyarakat luar terhadap pengurusan serta program pendidikan yang ditawarkan di institusi tersebut. Menurut informan A dan C, kejayaan Darul Quran dalam melaksanakan MS 1900 ini telah membuktikan bahawa institusi tersebut mempunyai sistem pengurusan yang sistematik sehinggakan layak untuk digelar sebagai hab pendidikan tahfiz di Malaysia. Sehubungan dengan itu, hal ini secara langsung telah meningkatkan lagi kepercayaan masyarakat terhadap kualiti pengurusan dan pengajian di Darul Quran, jelas informan F. Hasil kajian mendapati

bahawa Darul Quran telah dianugerahkan pensijilan MS 1900 bermula pada tahun 2015 dan sehingga kini telah hampir 4 tahun Darul Quran berjaya mengekalkan pensijilan tersebut. Kejayaan ini secara langsung telah mengangkat imej dan reputasi Darul Quran sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam yang memartabatkan pendidikan tahfiz di Malaysia. Perkara ini sepertimana yang disebutkan oleh Pengarah Urusan SIRIM, Mohd Azanuddin Salleh dalam ucapannya yang menyatakan bahawa pelaksanaan MS 1900 di mana-mana organisasi pastinya akan meningkatkan reputasi serta kepercayaan pihak luar terhadap organisasi tersebut (Mohd Azanuddin, 2017).

v. Meningkatkan Kualiti Pelajar

Faedah terakhir yang dikecapi Darul Quran setelah melaksanakan MS 1900 ialah menerusi peningkatan kualiti dalam kalangan pelajar. Oleh kerana Darul Quran merupakan sebuah institusi pengajian tinggi, maka pelajar-pelajar yang menuntut di institusi tersebut merupakan perkara yang sentiasa diutamakan dalam setiap gerak kerja mereka. Informan A, B, C, D, F dan H bersetuju bahawa melalui pelaksanaan MS 1900 ini telah memberi impak positif kepada pelajar, khususnya dalam hal berkaitan akademik. Informan F menjelaskan antara kesan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ini adalah wujudnya maklumat lengkap berkaitan prestasi dan perkembangan pelajar yang sekaligus telah membantu para pensyarah untuk memastikan setiap sesi PdP dapat dilaksanakan dengan berkesan. Bukan setakat itu sahaja, informan C juga menambah bahawa prestasi hafazan dalam kalangan pelajar turut meningkat dengan adanya sistem kualiti yang mengawal selia segala urusan berkaitan sukatan hafazan pelajar serta jadual kehadiran pensyarah tasmis (al-Quran) di Darul Quran. Pengawasan ini melibatkan staf yang dilantik yang berperanan memantau setiap kehadiran pensyarah tasmis sebanyak dua kali sehari semasa kelas pembelajaran al-Quran berlangsung. Manakala berkaitan sukatan hafazan pelajar pula, penilaian juga sentiasa dilakukan oleh pihak pengurusan dan juga pensyarah-pensyarah al-Quran dalam memenuhi tuntutan objektif kualiti di Darul Quran iaitu memastikan 90 peratus daripada keseluruhan pelajar dapat mencapai sasaran sukatan hafazan al-Quran yang telah ditetapkan (Manual Kualiti Darul Quran).

Selain pada itu, peningkatan kualiti dalam kalangan pelajar Darul Quran juga adalah disebabkan oleh wujudnya pemeliharaan terhadap hak-hak pelajar melalui pelaksanaan MS 1900. Dalam konteks ini, informan A menyatakan bahawa tuntutan MS 1900 yang memberi penekanan terhadap kebajikan pelajar seperti aspek persekitaran kelas, penyediaan bahan rujukan, pengurusan rekod pelajar, penginapan, keselamatan, pemakanan serta biasiswa secara langsung telah

meningkatkan kualiti pelajar di institusi tersebut. Justeru itu, jelaslah bahawa prinsip-prinsip yang menjadi mendasari MS 1900 ini seperti prinsip Maqasid Syariah, prinsip halal dan haram serta pengurusan berasaskan nilai telah berupaya mengawal selia segala perihal berkaitan pelajar mencakupi akademik, personaliti dan kebajikannya di institusi tersebut. Dapatan ini sejajar dengan apa yang dinyatakan Baharin Mesir *et. al* (2006) bahawa antara perkara yang mempengaruhi kualiti pelajar adalah keseimbangan dalam diri mereka dari sudut rohani, jasmani, emosi dan intelek.

Kesimpulan

Akhirnya, dapat disimpulkan bahawa pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 merupakan nilai tambah penting kepada pengurusan di sesebuah organisasi. Apabila merujuk kepada faedah-faedah yang telah diperolehi Darul Quran, jelas menunjukkan MS 1900 adalah sebuah inisiatif yang ideal dalam usaha meningkatkan kualiti pengurusan secara berkesan dan holistik. Penekanan kepada konsep halal dan haram, aspek nilai dalam pengurusan dan Maqasid Syariah yang sememangnya bertepatan dengan ajaran Islam telah mendatangkan pelbagai kebaikan bukan sahaja kepada warga Darul Quran bahkan kepada pembangunan masyarakat serta umat Islam secara keseluruhannya.

Rujukan

- Ab. Aziz Yusof, *Pengurus Global Menerjah Pengurusan Global*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2008).
- Ab. Aziz Yusof, *Penilaian Prestasi: Kepentingan dan Permasalahan* (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2005).
- Azizi Umar dan Supyan Hussin, "Model Pengurusan Sekolah Agama Rakyat dan Negeri di Malaysia: Satu Penstrukturan Semula" (kertas kerja, Seminar Pengurusan Hal Ehwal Islam, Jabatan Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam Universiti Kebangsaan Malaysia, 27 September 2010).
- Baharin Mesir, Jamaludin Mohd Yatim, Azmahani Abd Aziz, Mohd Hidayat Jamal dan Muzaffar Zainal Abideen, "Gaya Hidup Pelajar Cemerlang dalam Persekitaran Kampus" (kertas kerja, *National Student Development Conference (NASDEC)*, 8-9 Ogos 2006).
- Che Azlan Taib, "Pengurusan Kualiti dan Jaminan Kualiti di Institut Pengajian Tinggi: Refleksi Terhadap Pensijilan ISO 9001," *iQAM*, (2014).

- Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan Edisi Ketiga* (Selangor: McGraw-Hill Education Sdn Bhd, 2014).
- Dokumen Manual Kualiti Darul Quran JAKIM yang diperoleh oleh penulis daripada Pejabat Pentadbiran Darul Quran pada 16 Jun 2017.
- Draft Malaysia Standard, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan dan Panduan (Semakan Pertama), 2014.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani, Siti Arni Basir, “Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Saintifik,” *Jurnal Syariah* 23, no. 1 (2015).
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab.Mumin Abd. Ghani, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari’ah Ms1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Ke Arah Pengurusan Berkesan Dan Inovatif* (Kuala Lumpur: Pusat Penerbitan UPNM, 2015).
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab.Mumin Abd. Ghani, Siti Arni Basir, “Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini,” *Global Jurnal Al-Thaqafah* 4, no. 2, (2014).
- Hasliza Mohammad Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, “Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia,” *Global Journal Al-Thaqafah* 6, no. 2 (2016).
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, “Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Satu Perbandingan Antara Prinsip Konvensional Dan Islam,” *Jurnal Syariah* 10, no.2 (2002).
- Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), *Transformasi Perkhidmatan Awam: Idea dan Realiti* (Kuala Lumpur: JPA, 2013).
- Jabatan Standard Malaysia, *Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan pertama)* (Cyberjaya: JSM, 2015).
- Junainah Idris dan Norazla Abdul Wahab, “The Competitive Advantages of Sharia-Compliant Hotel Concept in Malaysia: Swot Analysis” (kertas kerja, 2nd International Conference on Management and Muamalah (2nd ICoMM), 16-17 November, 2015).
- Malaysian Certified, “Management Certification”, laman sesawang *Malaysian Certified*, dicapai pada 22 Januari 2017, <http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&year=&status=&country=&state=&licenceno=>
- Maszlee Malik dan Hamidah Mat, "Tatakelola Kerajaan Yang Baik (Good Governance): Gerakan Islam dan Rashid Al-Ghannouchi," *Ulum Islamiyyah: The Malaysian Journal of Islamic Sciences* 17 (2016).
- Mohd. Nasir Omar, *Falsafah Akhlak*, ed.2 (Selangor: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2016).
- Portal Rasmi Darul Quran, “Berita Darul Quran”, laman sesawang *Darul Quran*, dicapai 24 Ogos 2017, http://www.darulquran.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=808:darul-quran-meneruskan-kecemerlangan-di-bumi-anbiya&catid=40:berita-darul-quran&Itemid=55
- Portal Rasmi Jabatan Standard Malaysia (JSM), “Standard Popular”, laman sesawang *JSM*, dicapai 9 April 2017, http://www.jsm.gov.my/ms/253;jsessionid=jyRvS36RwdhI8n5PkdstD7XY.AS1-INSTANCE-01#.WOKIS_k2vIU
- Robert K. Yin, *Qualitative Research from Start to Finish 2nd Edition* (New York: The Guilford Press, 2016).
- Rohana Mustaffa, “MS1900: 2005 - Piawaian Halal Sistem Pengurusan Kualiti”, *Bernama Malaysian National News Agency*, 28 Oktober 2008, <http://bernama.com.my/bernama/v3/printable.php?id=367533>
- Sharifah Hayaati al-Qudsy, "Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam: Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia," *Jurnal Pengajian Melayu* 19 (2008).
- Sharifah Hayaati Syed Ismail Al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain, “Efektif Governan Dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam,” *Jurnal Syariah* 16, Keluaran Khas (2008).
- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani bin Mohd Zain, "Pengukuhan Nilai dan Profesionalisme di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan di Malaysia," *Jurnal Syariah* 17, no. 3 (2008).
- Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah* 19, no. 2 (2011).
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Nor Azzah Kamri, “Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900: Kajian Kes di Pusat Zakat

Melaka” (kertas kerja, International Convention on Islamic Management, YaPIEM Management Academy & Department of Syariah and Management, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 27 - 28 November 2013).

Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam* (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2013).

Ucapan Pengarah Urusan SIRIM QAS, Encik Mohd Azanuddin Salleh, dalam Seminar MS 1900:2014 Shariah-Based Quality Management Systems Certification di Dewan Besar IKIM, Kuala Lumpur pada 23 Ogos 2017.

Virginia Braun dan Victoria Clarke, “Using Thematic Analysis In Psychology,” *Qualitative Research in Psychology* 3, no. 2 (2006).