

AL-HIKMAH

Jilid 13 ISSN 1985-6822 2021M

No. 2 1443 H

- TESIS PEMIKIRAN AKIDAH SHAYKH NĀẒIM AL-QUBRUṢĪ MENURUT:
ULASAN KRITIKAL TERHADAP DAKWAAN DALAM ISU-ISU TASAWUF ...3-34
Abdullah Zawawi Mohd Zawawi, Muhammad Ayman Al-Akiti, Ahmad Arif Zulkefli & Zainul Abidin Abdul Halim
- CABARAN KELESTARIAN PELAKSANAAN PIAWAIAN MS 1900 (SISTEM
PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN SYARIAH) DI KOLEJ KOMUNITI
MALAYSIA ...35-61

Hasan Al-Banna Mohamed, Siti Arni Basir, Noor Azmi Mohd Zainol, Mohd Hamran Mohamad, Norashikin Sahol Hamid
- SUMBANGAN KARYA DAN INTERAKSI DAKWAH ʿABDULLAH AL-
GHUMARI ...62-79

Muhammad Zulhelmi Sidek & Latifah Abdul Majid
- MEDIA QUALITIES AND PREFERENCES IN DA'WAH AMONG MUSLIM
CONVERTS IN BORNEO ...80-101
Salinayanti Salim
- ULASAN BUKU/BOOK REVIEW ...102-107
Badlihisham Mohd Nasir & Nur Shafiqah Badlihisham

Al-Hikmah 13(2) 2021: 35-61

Cabaran Kelestarian Pelaksanaan Piawaian MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) Di Kolej Komuniti Malaysia

Sustainability Challenges in The Implementation of MS1900 Standard (Syariah-Based Quality Management System) in Malaysian Community College

HASAN AL-BANNA MOHAMED, SITI ARNI BASIR, NOOR AZMI MOHD ZAINOL,
MOHD HAMRAN MOHAMAD & NORASHIKIN SAHOL HAMID

ABSTRAK

Negara Malaysia telah menjadi barisan hadapan untuk berjaya mewujudkan satu standard atau piawaian bagi Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang patuh kepada Syariah telah diaplikasikan pada tahun 2005 buat pertama kalinya. Ia adalah satu piawaian yang dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti mengikut perspektif Islam (MS1900: 2005) dan kemudiannya dipinda pada tahun 2014 kepada piawaian baharu dengan nama Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah (MS1900). Kajian kes ini bertujuan mengkaji cabaran-cabaran bagi kelestarian pelaksanaan sistem MS1900 ini khususnya di sebuah Kolej Komuniti di Perak, Malaysia. Terdapat tiga objektif kajian ini iaitu mengenal pasti cabaran dari sudut sikap pekerja, bebanan kerja dan yang terakhir adalah dari sudut latihan. Reka bentuk kajian ini menggunakan kaedah kualitatif. Data kajian dikumpul dengan kaedah pemerhatian dan temu bual separa berstruktur. Responden kajian dipilih dengan menggunakan persampelan bertujuan (*purposive sampling*) yang terdiri daripada individu yang aktif dalam pelaksanaan MS1900 di Kolej Komuniti. Data kajian telah dianalisis dengan menggunakan perisian NVivo. Hasil kajian mendapati bahawa tiga cabaran utama harus dilalui oleh institusi berkenaan semasa melaksanakan piawaian MS 1900 iaitu bermula dengan aspek yang berkaitan dengan sikap pekerja sendiri, bebanan kerja yang berat, dan kekurangan latihan berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). Kajian ini diharapkan dapat menyuntik sumbangan yang signifikan dalam pembangunan ilmu pengetahuan dan teori pengurusan kualiti Islam dengan lebih mendalam.

Kata Kunci: *Piawaian, Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), Patuh Syari'ah, Piawaian MS1900:2014, Malaysia*

ABSTRACT

Malaysia has been at the forefront of successfully establishing a standard for a Shariah-compliant Quality Management System (QMS) that was applied in 2005 for the first time. It is a standard known as the Quality Management System according to the Islamic perspective (MS1900: 2005), which was later amended in 2014 to a new standard named Shariah-Based Quality Management System (QMS) (MS1900). This case study aims to examine the challenges for the sustainability of implementing the MS1900 system, especially in a Community College in Perak, Malaysia. The study has three objectives: to identify employee attitudes, workload, and training challenges. The research data was collected through an observation method and semi-structured interview using a qualitative research method. The study's respondents were selected using purposive sampling consisting of individuals who are active in implementing MS1900 in Community Colleges. NVivo software was used to analyse the data. The study results found that the institution must overcome the three main challenges when implementing the MS 1900 standard, starting with the aspects related to the attitude of employees themselves, the heavy workload, and lack of training on the Quality Management System (QMS). This study is expected to introduce a significant contribution to developing the knowledge and theory of Islamic quality management in more depth.

Keywords: *Standard, Quality Management System (QMS), Sharia Compliance, MS1900:2014 Standard, Malaysia*

Received: 18 September 2021
Accepted: 15 December 2021

Revised: 8 November 2021
Published: 30 December 2021

PENGENALAN

Aspek kualiti terhadap produk atau perkhidmatan sentiasa menjadi isu tumpuan dalam sesebuah organisasi sejak zaman dahulu sehinggalah sekarang walaupun dunia atau negara terpaksa menghadapi cabaran terkini dengan kewujudan pandemik COVID-19. Organisasi semakin tercabar untuk mengurus tadbir sumber manusia dan memantau tugas setiap pekerja mereka dengan lebih berkualiti agar memperoleh keuntungan dan produktiviti yang berterusan. Majikan perlu mengamalkan budaya dan norma-norma baharu selepas wabak ini berlaku sejak tahun 2020 yang lalu. Namun, penghasilan produk atau memberi perkhidmatan harus diteruskan juga dengan memastikan kepuasan pelanggan pada tahap tertinggi. Hal ini demikian kerana sekiranya pelanggan atau pekerja tidak berpuas hati atau mengambil sikap mudah, pasti mendatangkan impak negatif kepada diri mereka sendiri dan juga lebih buruk kepada organisasi berkenaan.

Sehubungan dengan itu, akhir-akhir ini terdapat beberapa kajian telah dilaksanakan untuk melihat kepada situasi dan tahap kelestarian seseorang pekerja semasa era pandemik ini. Antaranya, kajian yang dilaksanakan oleh Firma Penyelidikan Pasaran dan Perundingan Antarabangsa, IPSOS pada tahun 2020 kepada 12,823 responden yang berkhidmat adalah dalam lingkungan umur 16 hingga 74 tahun di 28 buah negara termasuklah Malaysia. Dapatan tersebut menunjukkan bahawa tenaga kerja rakyat Malaysia mencatat purata tertinggi 'Bekerja Dari Rumah' (BdR) berbanding purata global serta tahap kegelisahan tertinggi. Malahan, sebanyak 17% rakyat Malaysia telah berhenti kerja atau kehilangan pekerjaan akibat pandemik ini. Selain itu, mereka terpaksa menghadapi pelbagai cabaran lain seperti sukar mengimbangi kehidupan seharian dengan kerja (63%), tidak cukup peralatan untuk bekerja di rumah (62%) dan gangguan emosi (57%), serta tekanan akibat perubahan rutin bekerja (67%) yang akhirnya membawa kepada masalah mental, impak negatif terhadap psikososial, tiada kepuasan bekerja dan hilang elemen kualiti dalam melaksanakan tugasannya.

Justeru, tribulasi sebegini semakin mencabar dan penyelidikan mendalam harus dijalankan terhadap cabaran-cabaran ketika menghadapi urus tadbir yang berkesan agar setiap matlamat atau objektif tercapai. Perkara yang lebih utama lagi adalah pelaksanaannya bersesuaian dengan kehendak Syariah serta diredai oleh Allah SWT. Malahan, tribulasi yang semakin mencabar khususnya kepada institusi pengajian tinggi negara yang terpaksa memastikan pelajar atau graduan yang bakal dilahirkan adalah bersifat holistik, seimbang, kompetitif secara lokaliti dan global sesuai dengan perancangan Pelan Strategik yang ditetapkan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) pada tahun 2016 hingga 2025 (Mohd Zulfakar, 2021).

Sesungguhnya Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900) ini mengandungi komponen atau klausa Syariah yang mesti dipatuhi oleh organisasi yang melaksanakannya. Salah satu prinsip dalam sistem pengurusan kualiti yang digunakan di organisasi mestilah menepati objektif atau Maqasid Syariah. Maqasid Syariah yang mengandungi tiga peringkat iaitu Daruriyyat, Hajiyyat dan Tahsiniyyat. Aspek Daruriyyat merangkumi lima dimensi penting yang perlu dijaga rapi iaitu agama, akal, nyawa, keturunan dan harta (Tengku Muda et al. 2017). Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900) ini juga bersifat holistik dan sarwajagat yang menekankan prinsip kepatuhan kepada ajaran agama demi memperbaiki tadbir urus duniawi dan juga kejayaan hakiki (al-Falah) di alam akhirat nanti. Oleh itu, pelaksanaan MS 1900 di sesebuah organisasi hendaklah

menepati kehendak Maqasid Syariah dalam hal-hal yang berkaitan dengan penjagaan agama, akal, nyawa, keturunan dan harta warga kerja.

Terdapat perbezaan yang signifikan antara gangguan perniagaan yang disebabkan oleh kegagalan semula jadi, buatan manusia, teknologi atau operasi dan yang disebabkan oleh kejadian pandemik. Syarikat atau organisasi perlu mengambil pertimbangan perancangan pandemik terhadap aktiviti pengurusan ketahanan yang ada bagi memberikan tindak balas yang komprehensif untuk kesinambungan sesuatu produk atau perkhidmatan (EY Global 2020).

Seperti yang termaklum, bahawa setiap organisasi kini terpaksa menghadapi pelbagai cabaran dalam menghadapi tingkah laku setiap pekerja mereka khususnya yang bekerja secara di rumah pada masa wabak ini. Oleh itu, kebanyakan kajian mengenai pekerjaan jarak jauh telah dikaji sebelum pandemik COVID-19 dan budaya bekerja norma baharu iaitu bekerja di rumah. Kajian Wang et. al (2021) mendapati krisis COVID-19 telah memberikan kesan terhadap kualiti pekerjaan khususnya berkaitan perkhidmatan. Dalam satu kajian, Dingel dan Neiman (2020), mendapati bahawa 37% jenis pekerjaan di Amerika Syarikat seperti pekerjaan berkaitan dengan kewangan, pengurusan perniagaan, perkhidmatan profesional dan saintifik dapat diselesaikan di rumah semasa pandemik COVID-19. Manakala pekerjaan-pekerjaan lain yang berkaitan dengan penjagaan kesihatan, pertanian dan perhotelan tidak dapat dilakukan melalui BdR.

Tidak dapat dinafikan keadaan pandemik ini mendesak kedua-dua majikan dan pekerja mencari pengaturan pekerjaan yang alternatif, iaitu 'Bekerja Di Rumah' (BdR) kerana terpaksa. Di kebanyakan sektor kerajaan mahupun swasta kini mengamalkan konsep BdR (Vyas & Butakhieo 2021). Walaupun penerimaan BdR ini telah meningkat di seluruh dunia, ahli akademik ada menyenaraikan antara kebaikan dan keburukannya pada domain kehidupan manusia.

Afrianty et al. (2021) berpendapat BdR membawa kesan positif iaitu pekerja dapat menjadi lebih produktif kerana mereka mampu bekerja pada waktu yang paling produktif dan tidak terganggu oleh pergaulan dan rakan sekerja pejabat, di samping tidak perlu mengambil masa untuk perjalanan ke pejabat. Beberapa penyelidik mengaitkan impak BdR adalah positif (Eddleston & Mulki 2017; Arntz et al. 2019). Orang yang bekerja dari rumah secara konsisten dilaporkan mempunyai motivasi dan kepuasan kerja yang lebih besar mengikut pandangan Aczel et al. (2021). Hal ini demikian kerana BdR membenarkan pekerja mempunyai lebih banyak masa lapang dan waktu untuk aktiviti riadah.

Antara aspek negatif yang timbul apabila mengamalkan praktis BdR yang disebabkan oleh pandemik merangkumi domain kehidupan yang meliputi 'Keseimbangan Kehidupan dan Kerja' ataupun *Work-Life-Balance* (WLB), kepuasan hidup, dan kepuasan berkeluarga. Keseimbangan Kehidupan dan Kerja (WLB) merujuk kepada gangguan kerja disebabkan oleh ahli keluarga, keseimbangan antara waktu yang diperuntukkan untuk kerja dan keluarga, serta kepuasan hidup yang mungkin berkaitan dengan kualiti hidup dan kepuasan kerja (Gregory & Milner, 2009). Beberapa sarjana bersetuju bahawa BdR mempunyai kesan negatif terhadap domain kehidupan iaitu pekerja sukar mengimbangi kehidupan seharian dengan kerja. Malah, Grant et al. (2019) mendapati bahawa pekerja-pekerja yang mengamalkan BdR sukar menguruskan masa antara waktu bekerja dan tidak bekerja sehingga menyebabkan kecenderungan untuk bekerja berlebihan.

Selain daripada itu, aspek negatif BdR yang sering disebut termasuklah memutuskan hubungan dengan rakan sekerja, mengalami pengasingan kerana jarak fizikal dan sosial dengan anggota pasukan. Penemuan utama dari kajian Tomaz et al. (2021) menunjukkan bahawa menjarakkan diri secara sosial dan fizikal, secara keseluruhannya mempunyai kesan buruk terhadap kesejahteraan manusia dan meningkatkan perasaan kesunyian dan kesepian. Sebilangan besar responden dalam kajian dilaporkan menggunakan teknologi digital untuk mengekalkan hubungan sosial walaupun secara maya.

Selain itu, situasi menghadap skrin komputer berjam-jam lamanya kerana kerja boleh menyebabkan keletihan, sakit kepala dan gejala atau permasalahan yang berkaitan dengan mata. Bagi individu yang tinggal bersendirian, BdR sepenuh masa tanpa berinteraksi secara fizikal mempunyai potensi untuk menyumbang kepada masalah mental, kemurungan dan seterusnya meningkatkan tekanan dan kegelisahan (Xiao et al. 2021). BdR juga sangat sukar bagi mereka yang mempunyai anak kecil (Toniolo-Barrios & Pitt 2021). Antara cabaran lain dalam BdR, menurut Wang et al. (2021) yang menyatakan termasuklah perasaan terpencil waktu pandemik, masalah penundaan dalam kerja, permasalahan komunikasi berkesan, gangguan kerja di rumah, dan kesepian. Secara amnya, cabaran-cabaran yang disebut ini memberi kesan buruk terhadap keberkesanan dan kesejahteraan kerja seseorang individu. Lebih-lebih lagi, BdR ada kalanya menghadkan peluang untuk kenaikan pangkat, penghargaan, dan ulasan prestasi positif (DuPrey, 2020).

Pelaksanaan BdR akan menjadikan seseorang pekerja itu bersikap lebih cenderung kepada memandang ringan aspek berdisiplin semasa bekerja di rumah serta penumpuan yang serius untuk menyiapkan sesuatu

kerja. Laporan Berita Harian (19 Mac 2020), menjelaskan hasil tinjauan bekerja di rumah iaitu disiplin seseorang itu boleh terganggu dan memerlukan sifat amanah yang tinggi bagi mengekalkan disiplin kerja sewaktu di rumah. Sikap sebegini boleh menyumbang kepada kurangnya kualiti kerja dan produktiviti yang rendah kepada organisasinya. Ia tidak berkait semata-mata dengan pelaksanaan bekerja di rumah, malah bagi yang berada di organisasi, sikap pekerja yang tidak terurus dengan baik boleh menjadi ancaman ke arah kecacatan sesuatu sistem dan prosedur. Lantas ia menjejaskan produktiviti organisasi dan menyalahi prinsip Maqasid Syariah itu sendiri. Fenomena yang berpunca daripada sikap ini boleh melanda pelbagai jenis organisasi terutamanya organisasi sektor pendidikan yang dewasa ini rata-ratanya mengamalkan konsep bekerja di rumah khasnya berkaitan aspek pengajaran dan pembelajaran.

Dewasa kini, keberkesanan sesuatu sistem pengurusan kualiti turut terjejas apabila pekerja gagal memberi kepatuhan kepada amalan yang mengikuti prosedur dan arahan yang ditetapkan (Ab Wahid 2019). Hal ini berpunca daripada ketidakupayaan pekerja terhadap pematuhan berkenaan disebabkan mereka dibebani oleh berbagai bidang tugas dan memerlukan penyelesaian segera. Sekali lagi fenomena ini terkait dengan sektor pendidikan iaitu antaranya terdapat satu laporan pernah memaparkan perihal guru dan pengajar berdepan dengan beban kerja yang tinggi pada setiap masa sehinggakan mengundang kepada kemurungan dalam kalangan mereka. Ia diperkuatkan daripada kajian oleh Maturah Markom et al. (2011) yang mendebatkan tanggungan kerja yang banyak akan menyebabkan produktiviti dan kualiti kerja terkesan di samping mengurangkan efisien kerja dan menyebabkan kesan yang tidak baik ke atas kesihatan mental dan fizikal tenaga pengajar. Jelasnya, senario sebegini bercanggah dengan inisiatif ke arah memartabatkan Maqasid Syariah dan secara tidak langsung menjejaskan kelestarian kerja yang berkualiti khasnya dalam aspek pengajaran dan pembelajaran.

Walau bagaimanapun terdapat beberapa cabaran yang terpaksa dihadapi oleh organisasi yang mempunyai piawaian Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) seperti kajian yang dilakukan oleh Al-Najjar dan Jawad (2011), Bounabri et al. (2018), Abdiaziz Farhan (2019), Tawakalitu et al. (2019), Alina Rodica et al. (2020) dan Mehrabioun et al. (2021) yang menumpukan aspek batasan dan kekangan yang terpaksa hadapi semasa melaksanakan sistem pengurusan kualiti di organisasi kajian masing-masing. Dalam kajian oleh Abdiaziz Farhan (2019), terdapat tiga masalah besar dalam pelaksanaan sistem kualiti iaitu meliputi kekangan perundangan daripada pihak kerajaan (Mabrouk & Ibrahim, 2021), tiada komitmen

pengurusan (Gopal & Attri, 2017; Al-Najjar & Jawad, 2011) dan kekurangan sumber manusia. Malah, Bounabri et al. (2018) menambah lagi bahawa batasan pelaksanaan SPK adalah kelemahan komunikasi, sikap tidak mahu berubah (SimpleQue.com, 2021), dan kekurangan latihan. Seterusnya kajian oleh Alina Rodica et. al. (2020) juga mendapati bahawa tumpuan hanya kepada penyediaan dokumen kualiti sahaja bukannya kepada hasil, kekurangan sumber kewangan (Zgodavova et al., 2017, Bravi et al., 2019), serta kos yang tinggi terpaksa ditanggung organisasi untuk meneruskan piawaian SPK dalam sesebuah organisasi. Perkara sebegini telah menyebabkan satu keperluan bagi menjalankan penyelidikan dengan lebih mendalam untuk menangani sebarang permasalahan yang timbul dalam organisasi yang telah pun mempunyai pensijilan SPK tersebut.

SOROTAN KAJIAN LEPAS

Beberapa kajian telah dijalankan oleh para sarjana untuk mengkaji tentang keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan organisasi yang berkualiti yang menggunakan piawaian MS 1900 ini sejak mula dirasmikan dalam negara pada tahun 2005. Kajian yang pernah dilakukan oleh Latif et al. (2017) menyatakan bahawa penggunaan sistem bersistematik seperti ini mampu membuatkan organisasi mencapai platform persaingan tempatan dan antarabangsa. Namun, penyelidik juga mendapati masih kurangnya kualiti kerja dalam kalangan organisasi yang mengikut pematuhan berdasarkan garis panduan Syariat Islam. Siljkovic (2020) pula mencadangkan untuk organisasi menerapkan strategi yang lebih baik dalam menghadapi situasi seperti pandemik, kerangka kerja yang tepat perlu dilaksanakan untuk mengurangkan sebarang penurunan dari segi kualiti, keselamatan pekerja dan pendapatan.

Terdapat skop yang luas untuk peningkatan pengurusan kualiti melalui penerapan falsafah dan pelaksanaan piawaian Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900). Mengikut Dahiya dan Bhatia (2013), cabaran-cabaran ataupun kekangan dalam mengamalkan sistem pengurusan kualiti secara total harus diteliti dengan sewajarnya agar aplikasi tindakan terbaik dapat diimplementasikan. Langkah-langkah paling sesuai harus diambil untuk meningkatkan kualiti yang seterusnya memperbaiki tahap komitmen pekerja dalam organisasi dan akhirnya menghasilkan produktiviti yang tinggi dan menguntungkan organisasi.

Walaupun pelaksanaan MS 1900 mampu membawa kesan positif, terdapat para pengkaji yang mendapati pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut berhadapan dengan isu-isu negatif. Antaranya ialah Latif et

al. (2017) dalam kajiannya mendapati masih kurangnya kualiti kerja dalam kalangan organisasi yang melaksanakan garis panduan atau sistem pengurusan yang berpandukan Syariat Islam. Kajian yang dijalankan oleh Hasliza et al. (2015) hanya menumpukan kepada isu-isu organisasi yang hendak meneruskan pelaksanaan piawaian MS 1900 pada waktu hadapan. Sehubungan dengan itu, terdapat juga kajian tentang isu-isu yang terpaksa dihadapi oleh organisasi yang telah pun melaksanakan piawaian MS 1900 ini seperti kajian oleh Kifayah dan Zuraidah (2002), Othman (2013), Hasan Al-Banna et al. (2013a, 2013b, 2014), serta kajian Mohd Zulkeffli dan Rohaizah (2017). Namun, kajian secara mendalam terhadap cabaran atau masalah yang wujud akibat pelaksanaan piawaian MS 1900 masih tidak banyak dijalankan oleh para sarjana.

Walaupun dalam keadaan krisis pandemik, kualiti dalam organisasi harus tetap konsisten. Pada waktu Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), organisasi yang tidak memanfaatkan sistem pengurusan kualiti secara digital akan mempunyai masalah untuk mengekalkan kualiti (Lowe, 2020). Memiliki sistem pengurusan kualiti secara digital yang memupuk penajajaran kualiti antara laman sesawang dan sistem maya sangat penting untuk menjaga kelangsungan kualiti ketika ekosistem beralih disebabkan pandemik.

Dari sudut teoritikal, Model Suruhanjaya Pencapaian Kemahiran Berkeperluan (Model Secretary Commission on Achieving Necessary Skills atau SCANS) yang diperkenalkan oleh Michael Kane, Sue Berryman, David Goslin dan Ann Meltzer pada 1990, merupakan antara model yang sesuai untuk diimplementasikan dalam menguruskan kualiti pekerjaan terutamanya ketika menghadapi pandemik COVID-19 ini. Model SCANS yang dibangunkan pada tahun 1991 dan dikemas kini pada tahun 2000 telah membahagikan kemahiran pekerjaan kepada dua aspek, iaitu kemahiran di tempat bekerja dan kemahiran teras (Abdul Rashid, 2020).

Secara ringkasnya, menurut Abdul Rashid (2020) elemen-elemen dalam Model SCANS adalah seperti berikut:

1) Kemahiran di tempat kerja:

- Pengurusan sumber - pengurusan kewangan, pengurusan bahan dan kemudahan, pengurusan masa dan pengurusan sumber manusia.
- Kemahiran interpersonal - kepimpinan, kerja berpasukan, layanan dan khidmat pelanggan dan rundingan.
- Kemahiran maklumat - penggunaan peranti dalam memproses maklumat (nilai, susun, tafsir, sebar).
- Kemahiran sistem - memantau dan menambahbaik prestasi, rekabentuk sistem dan nilai organisasi.

- Kemahiran teknologi - memilih, mengguna teknologi dan kenal pasti masalah dalam teknologi.
- 1) Kemahiran Teras:
- Kemahiran asas – mendengar, membaca, mengira, menulis dan bertutur.
 - Kemahiran berfikir - pemikiran kreatif, pelaksanaan keputusan dan penyelesaian masalah.
 - Kualiti personal - bertanggungjawab, pengurusan diri, yakin diri, kemampuan bersosial, jujur dan integriti.

Dalam situasi pandemik COVID-19, kebanyakan tugas para pekerja dilaksanakan dari rumah melalui arahan “Bekerja Dari Rumah” (BdR) oleh hampir keseluruhan sektor. Bagi menguruskan kualiti setiap tugas yang dilaksanakan melalui BdR, maka pengaplikasian Model SCANS ini dilihat amat bersesuaian. Kesesuaian ini bukan hanya ketika situasi BDR, malah pada setiap situasi. Perkara ini membolehkan organisasi yang terikat mana-mana piawaian SPK meneruskan kelangsungan organisasi masing-masing mengikut piawaian yang ditetapkan. Oleh itu, pihak majikan dan juga para pekerja dapat mengekalkan kualiti kerja masing-masing.

SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) telah menunjukkan kemampuan mengagumkan untuk mengemas kini dan berkembang sebagai tindak balas terhadap konteks dan perubahan keperluan organisasi. Hermel (1997), menerangkan bahawa SPK telah bermula dengan menitikberatkan pada pemeriksaan dalam organisasi kepada SPK setelah empat puluh tahun kemudian. (Deleryd & Fundin, 2020) telah mengusulkan konsep utama dan terkini SPK yang memberi penekanan lebih pada kelestarian pelaksanaan piawaian sistem pengurusan kualiti.

Definisi kualiti juga tertumpu pada pengeluaran dan kemampuan untuk memenuhi toleransi dalam pekerjaan demi kepentingan organisasi. Pengertian istilah kualiti lazimnya memberi penekanan pada kemampuan produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Deleryd dan Fundin (2020) telah menerangkan lagi bahawa kesinambungan dalam mempraktikkan SPK telah membuahkan kualiti di tempat kerja yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Trend seperti ini memerlukan organisasi melihat operasinya secara meluas, yang bukan hanya untuk kepuasan pelanggannya, tetapi juga memperluaskan

peranannya dalam mencapai tahap kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Maka dengan itu, keperluan untuk mengkaji dan menerapkan konsep kualiti sambil memasukkan perspektif keberlanjutan ke dalam amalan SPK dapat menyumbangkan lagi dalam bidang ilmu pengetahuan dan penyelidikan berkaitan dengan pengurusan organisasi.

Piawaian Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001 telah diiktiraf di peringkat antarabangsa dan dapat memberi manfaat kepada setiap jenis organisasi. Mengikut The British Standards Institution (2021), SPK ISO 9001 direka untuk membantu dalam penambahbaikan perniagaan dan organisasi. Antara kelebihanannya ialah untuk memperbaiki, menyelaraskan operasi dan mengurangkan kos dan perbelanjaan organisasi secara efektif, meningkatkan produktiviti dan kemampuan persaingan, memenuhi matlamat kepuasan pelanggan, lebih berdaya tahan dan membina perniagaan yang mampan, memberi persepsi tadbir urus korporat yang kuat dan keberkesanan dalam pengurusan organisasi.

PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) BERASASKAN SYARIAH

Walaupun telah wujud SPK di Timur dan Barat secara meluas, kualiti dari perspektif Islam mengikut Syariah juga menjadi subjek utama yang dibincangkan oleh penyelidik-penyelidik lepas. Konsep SPK ini juga telah diteliti dari konsep pengurusan Islam berdasarkan Syariah. Mohd Mokhtar dan Ahmad (2019) mengatakan bahawa sistem pengurusan Islam wujud sejak zaman Nabi Muhammad SAW lagi iaitu semasa menubuhkan negara Islam pertama di Madinah. Antara nilai dan prinsip yang telah ditetapkan dalam sistem pengurusan Islam dan Syariah pada era tersebut adalah konsep Syura, keadilan, Ihsan dan keikhlasan (Akademi Pengurusan YAPEIM, 2017).

Dengan itu, Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah adalah suatu sistem yang masih baharu dan masih kurang organisasi yang cenderung untuk melaksanakannya atau beralih daripada sistem pengurusan kualiti yang konvensional kepada sistem yang lebih Islamik ini. Pengetahuan dan kefahaman yang jelas berkaitan amalan kerja berasaskan kualiti Islamik ini dilihat masih rendah dalam kalangan pekerja termasuk mereka yang berkecimpung dalam bidang pendidikan. Al-Zamany et al. (2002) turut menjelaskan kekurangan pendedahan berbentuk latihan terhadap amalan sistem pengurusan kualiti boleh menjejaskan efektifnya sistem pengurusan kualiti di sesebuah organisasi. Justeru, bagi merencanakan pengamalan sistem pengurusan kualiti yang Islamik ini, proses mendidik

dan memberi kesedaran kepada ahli organisasi amatlah perlu kerana ia menjadi titik tolak kepada pengamalan kerja yang patuh Syariah dan akhirnya membawa kepada keberkatan serta pengembangan organisasi. Lantaran, ia akan menjadi model kepada organisasi lain untuk membangunkan sistem pengurusan kualiti yang Islamik ini.

Manakala kajian umum tentang pelaksanaan pengurusan Islam sebegini yang menekankan nilai-nilai murni dalam organisasi telah dijalankan oleh Siti Arni et al. (2010). Seterusnya, kajian daripada Hasan Al-Banna et. al. (2016) lebih tertumpu kepada sebab-sebab yang mempengaruhi implementasi sistem piawaian MS 1900 di IPT Awam di Malaysia. Selain itu, kajian oleh Siti Arni et al. (2017) pula dilakukan bagi meneliti beberapa langkah yang terlibat dalam pelaksanaan MS 1900, iaitu, mengenal pasti jurang, memahami MS 1900, menggariskan dasar dan objektif kualiti, pembentukan kerja berpasukan, penubuhan perwakilan pengurusan, komitmen pengurusan, dokumentasi, menentukan sistem skop kualiti, audit dalaman, menilai prestasi SPK dan audit pengawasan.

CABARAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

Menurut Hasan Al-Banna et al. (2014), dalam kajian terhadap cabaran pelaksanaan di Insitituti Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) dan Universiti Awam (UA), menerangkan yang terdapat beberapa cabaran untuk implementasikan SPK berasaskan Syariah (MS 1900). Cabaran-cabaran tersebut terdiri daripada sikap pekerja yang kurang keterlibatan (Rogala, 2016), bebanan tugas, tiada pemantauan, kekurangan latihan, komitmen pengurusan kanan (Sany Sanuri et al. 2013), kewangan dan aspek kemanusiaan. Dengan itu juga, kajian daripada Mohd Yusof et al. (2017) turut mengkaji hubungan kepuasan pelajar dan cabaran dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di universiti awam dalam negara. Manakala, Hasliza et al. (2015) dalam kajian mereka di Jabatan Waqaf, Zakat dan Haji (JAWHAR) mendapati bahawa terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan SPK berasaskan Syariah. Cabaran dalam pelaksanaan yang dikenal pasti dalam kajian mereka meliputi pemahaman tentang skop, pengurusan staf terutamanya komitmen staf dan juga cabaran dalam melestarikan kelayakan yang diperolehi. Dalam suasana pandemik ini, cabaran-cabaran yang dinyatakan sudah tentu akan menjadi lebih rumit lagi.

Dalam tempoh pandemik ini, cabaran-cabaran tersebut menjadi lebih ketara. Kebanyakan aktiviti adalah secara atas talian dan amat kurang perjumpaan secara bersemuka semasa pelaksanaan kerja seperti

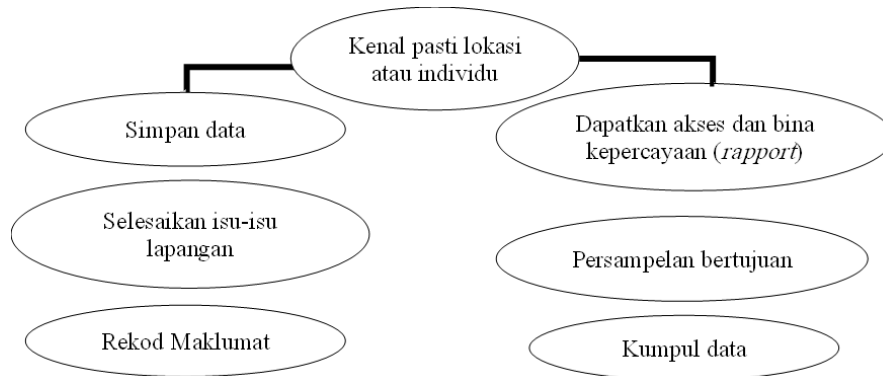
perancangan, perbincangan, pemberian arahan kerja, pembuatan keputusan dan pemantauan tugas pekerja dalam semua peringkat pentadbiran. Cabaran seterusnya adalah kualiti capaian internet yang mengekang aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan secara atas talian ini. Selain itu, terdapat juga dalam kalangan staf yang semata-mata bergantung kepada peralatan komputer yang disediakan di pejabat menjadikan banyak urusan kerja yang tergendala. Cabaran-cabaran yang dinyatakan ini merupakan cabaran-cabaran utama dalam meneruskan kelangsungan sistem pengurusan kualiti dalam organisasi.

METODOLOGI KAJIAN

Metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif menerusi kaedah temu bual separa berstruktur dan pemerhatian. Teknik persampelan bertujuan pula digunakan sebagai teknik pemilihan informan dengan memilih individu yang terlibat aktif dalam pelaksanaan MS 1900. Perkara ini disebabkan penglibatan aktif tersebut membolehkan mereka memberi informasi yang mendalam mengenai topik yang dikaji. Dalam hal ini, seramai 10 orang informan telah dipilih yang terdiri daripada tujuh orang pegawai dan tiga staf bawahan warga kerja Kolej Komuniti berkenaan. Perisian NVivo pula digunakan untuk memudahkan proses analisis data, bagi mengenal pasti dan membangunkan tema atau kod (*Coding Query*) yang berkaitan dengan subjek yang dikaji iaitu kekangan yang dilalui dalam melaksanakan penggunaan MS 1900.

Kajian ini telah dilakukan di sebuah Kolej Komuniti di Perak, Malaysia. Pemilihan lokasi kajian adalah disebabkan kolej ini satu-satunya kolej komuniti yang telah berjaya memperoleh sijil Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah (MS 1900) sejak tahun 2010 lagi dan kekal sehingga sekarang. Pengkaji menggunakan dua prosedur utama dalam kajian ini iaitu pertama, adalah prosedur pengumpulan data dan kedua, penganalisan data. Prosedur pertama ialah menerusi adaptasi gelungan proses pengumpulan data seperti dalam Rajah 1 yang disarankan oleh Creswell (2014) dengan tujuan dapat melibatkan partisipasi responden secara aktif dan berguna semasa memberi maklumat di lapangan kajian. Pengkaji telah melaksanakan pengumpulan data dengan mengikuti setiap peringkat proses yang ditetapkan oleh Creswell (2014) tersebut agar kesahan kajian berada pada tahap yang paling baik. Kemudian, kajian dilakukan dengan kaedah temu bual semi struktur secara mendalam, pengamatan yang secara langsung, penganalisan melalui bukti-bukti pengumpulan dokumen dan juga analisis perpustakaan bagi merekod sebarang maklumat penting

serta mendapatkan tambahan data-data yang berkaitan yang mengambil masa lebih kurang lima bulan penyelidikan kualitatif.



Sumber: Creswell (2014)

Rajah 1 Gelungan proses bagi pengumpulan data kajian

Seterusnya, temu bual semi struktur dijalankan terhadap 10 responden yang terlibat secara langsung dalam aspek yang berkaitan dengan pensijilan dan aktiviti pelaksanaan MS 1900. Kesemua data mentah dan transkripsi temu bual telah disimpan dalam perisian komputer dengan menggunakan NVivo (Jackson & Bazeley, 2019). Perisian ini merupakan satu program yang direka bentuk untuk membantu penganalisan data kualitatif, memudahkan pengkodan, menghubungkan kod-kod dan pecahan-pecahan teks, mendokumentasikan kepelbagaian dalam kod, memudahkan pencarian, penyuntingan dan penyusunan semula sesuatu data (Miles et al. 2014).

Kajian kualitatif secara temu bual ini tidak lengkap sekiranya tanpa dijalankan kaedah pemerhatian secara langsung di lokasi kejadian. Hal ini demikian kerana kaedah pemerhatian, pengkaji dapat merapatkan hubungan (*rapport*) antara responden dan juga berupaya memerhati perkara yang sebenarnya berlaku khususnya berkaitan dengan aspek cabaran pelaksanaan MS 1900 semasa sesi temu bual dan ketika berada di sekitar lokasi kajian. Pengkaji sendiri mengambil beberapa foto di lokasi kajian dan juga pernyataan verbatim (iaitu kenyataan secara langsung patah demi patah perkataan) dengan menulis memo sebanyak mungkin dalam usaha mengumpul maklumat berkaitan (Marohaini, 2001).

Peringkat ketiga ialah pengkaji meneliti dua jenis bukti dokumen sokongan untuk dianalisis iaitu rekod berbentuk awam serta dokumen yang

dijana sendiri oleh subjek yang dikaji terutamanya yang membabitkan pelaksanaan SPK menurut perspektif Islam dalam organisasi kajian. Menurut Merriam (2009), rekod awam termasuklah rekod-rekod dalam bentuk dokumen rasmi kerajaan atau institusi, rekod bancian, dan seumpamanya yang boleh diperolehi dalam organisasi yang berkaitan dengan kajian. Manakala dokumen yang dijana oleh subjek kajian sendiri pula merujuk kepada dokumen-dokumen seperti gambar foto, data kuantitatif dari ujian, video, skor ujian, pengukuran sikap, data statistik dari kajian tinjauan, atau sumber-sumber data yang didapati dalam sumber maya (*online*), contohnya mel elektronik dan bahan laman sesawang. Semua ketiga-tiga pengumpulan data tersebut disimpan menerusi perisian NVivo bagi memudahkan penganalisan data serta membantu pengkaji membuat triangulasi data bagi kajian ini.

Dalam kajian ini, untuk memastikan kebolehpercayaan hasil kajian adalah bererti, maka pengkaji menggunakan kaedah triangulasi seperti yang disarankan oleh Piaw (2006) dari sudut yang berbeza terhadap pelbagai informasi yang didapati daripada pengamatan atau pemerhatian secara langsung, bukti-bukti dokumen yang dikaji, dan transkripsi temu bual. Manakala untuk memastikan aspek kesahan kajian sentiasa pada tahap tinggi, maka pengkaji telah menghantar kesemua data transkripsi temu bual kajian ini yang telah lengkap kepada setiap informan kajian menerusi mel elektronik bagi semakan dan mendapatkan pengesahan semula daripada mereka agar dapat menambahkan lagi kredibiliti dapatan kajian (Cutcliffe & McKenna 2002).

DAPATAN KAJIAN

Hasil kajian temu bual ini ditumpukan kepada responden yang secara langsung terlibat dalam mengurus piawaian MS 1900 di Kolej Komuniti ini iaitu melibatkan seramai 10 orang informan yang terdiri daripada Pegawai Syariah dan Pegawai Sistem Kualiti, tenaga akademik (Penyelaras Peperiksaan; Pensyarah IT; Penyelaras Pengajian Sepanjang Hayat; dan Pensyarah Pengajian Am) dan staf bukan akademik (Penolong Pegawai Tadbir; Pembantu Tadbir; Pegawai Kaunseling dan Staf Pusat Sumber). Profil informan yang dipilih adalah berdasarkan Jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Profil informan

Bil.	Tugas	Jantina	Umur	Pendidikan	Pengalaman	Peringkat
------	-------	---------	------	------------	------------	-----------

1	Pegawai Syariah	L	38	Doktor Falsafah	5 tahun	Pengurusan Atasan
2	Pegawai Sistem Kualiti	L	32	Sarjana	5 tahun	Pengurusan Atasan/ Staf Akademik
3	Penyelaras Peperiksaan	p	27	Sarjana Muda	2 tahun	Staf Akademik
4	Pensyarah IT	P	35	Sarjana	5 tahun	Staf Akademik
5	Penyelaras Pengajian Sepanjang Hayat	L	32	Sarjana Muda	2 tahun	Staf Akademik
6	Pensyarah Pengajian Am	P	28	Sarjana Muda	2 tahun	Staf Akademik
7	Penolong Pegawai Tadbir	L	42	STPM	4 tahun	Tenaga Bukan Akademik
8	Pembantu Tadbir (Ketua Kerani)	P	33	SPM	4 tahun	Tenaga Bukan Akademik
9	Pegawai Kaunseling	P	27	Sarjana Muda	3 tahun	Tenaga Bukan Akademik
10	Staf Pusat Sumber	P	34	SPM	6 tahun	Tenaga Bukan Akademik

Hasil kajian ini melihatkan bahawa antara cabaran yang dilalui institusi berkenaan adalah bermula dengan aspek yang berkaitan dengan sikap pekerja sendiri, beban kerja yang berat, dan kekurangan latihan. Analisis data dijalankan menerusi bantuan perisian NVivo untuk proses pengekodan (*Coding Query*) dengan berpandukan objektif kajian ini iaitu cabaran-cabaran pelaksanaan SPK Berasaskan Syariah di Kolej Komuniti tersebut. Setelah pengekodan dibuat, pengkaji dapat membahagikan kepada

beberapa kategori cabaran dan setiap darinya dipecahkan kepada sub-kategori yang lain pula. Data terperinci tentang analisis ini ialah dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Analisis ‘coding query’ Nvivo

Bil	Responden	Cabaran		Jumlah Rujukan Kod
		Kategori	Sub-Kategori	
1	Staf Bukan Akademik		Ketidakhadiran	8
	Pengurusan Atasan			1
2	Staf Bukan Akademik	Sikap	Tiada Nilai Murni	1
3	Tenaga Akademik		Tidak Tukar Akaun	2
3	Pengurusan Atasan			1
1	Staf Bukan Akademik		Beban Tugas	3
	Pengurusan Atasan			5
2	Tenaga Akademik	Bebanan		2
	Staf Bukan Akademik		Kekangan Masa	2
3	Staf Bukan Akademik			3
	Tenaga Akademik		Kurang Faham	2
	Pengurusan Atasan	Latihan		1
4	Staf Bukan Akademik		Tiada Kemahiran	2
5	Staf Bukan Akademik		Tiada Persediaan	1
JUMLAH ‘Coding Query’				34

Cabaran Berkaitan Dengan Sikap Pekerja

Pengkaji menjalankan analisis kod (*Coding Query*) menerusi perisian NVivo bagi semua transkripsi temu bual bersama informan kajian. Hasilnya

menunjukkan sebanyak 13 kali rujukan kod ditemui berkaitan dengan cabaran sikap dalam kalangan staf sendiri. Kategori ini dapat dikategorikan kepada tiga sub-kategori cabaran yang lebih terperinci iaitu aspek ketiadaan nilai murni, ketidakhadiran dan sikap enggan menukar ke akaun perbankan Islam. Antara cabaran yang timbul dalam pelaksanaan sistem MS 1900 adalah masih terdapat kelewatan atau ketidakhadiran pekerja dalam aktiviti-aktiviti tertentu seperti program ceramah pada setiap hari Jumaat. Hal ini berkemungkinan disebabkan pertembungan dengan waktu kelas pengajaran atau mesyuarat ataupun ada kursus lain yang terpaksa dihadiri oleh staf berkenaan. Oleh itu, pihak pengurusan telah menetapkan pengambilan kehadiran bagi setiap aktiviti yang dilaksanakan.

Dalam situasi COVID-19 yang dihadapi negara waktu ini, kehadiran warga kerja dalam aktiviti pelaksanaan MS 1900 menjadi lebih sukar kerana mereka memerlukan masa yang lebih untuk melakukan persediaan pengajaran dan pembelajaran secara dalam talian. Selain itu, informan juga ada menyatakan bahawa pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) MS 1900 ini akan menjadi sukar apabila masih terdapat staf yang belum menukar akaun simpanan gaji ke akaun Islamik. Akibatnya, pihak pengurusan telah mengatur pertemuan antara bank-bank dengan staf tersebut untuk diberi penerangan dan penjelasan tentang kebaikan sistem perbankan Islam.

Sikap negatif atau memandang remeh dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti di sesebuah organisasi ini turut ditegaskan oleh beberapa sarjana lain dalam kajian mereka seperti Sohail et al. (2003), Rashidi (2004) serta Roslina dan Corner (2009). Batasan pelaksanaan SPK dalam organisasi turut dinyatakan oleh Gopal dan Rajesh (2017) dalam kajian mereka iaitu adalah antaranya berpunca dari sikap individu itu sendiri. Malah kajian oleh Hasan Al-Banna et al. (2013b) juga menjelaskan bahawa penekanan terhadap sikap dan nilai murni serta akhlak Islamiah harus dijadikan budaya positif dan amalan seharian bagi menjayakan pelaksanaan SPK tersebut. Oleh itu, hasil kajian sebenarnya selaras dengan penyelidikan-penyelidikan yang dijalankan sebelum ini dan ia perlu diambil tindakan sewajarnya agar tindakan pembetulan terus diambil dengan segera.

Cabaran Berkenaan Dengan Bebanan Kerja

Cabaran seterusnya dalam pelaksanaan SPK MS 1900 dalam Kolej Komuniti ini adalah staf terpaksa menanggung beban kerja yang bertambah.

Kategori ini dicatat sebanyak 12 kali rujukan kod (*Coding Query*) yang dikemukakan oleh informan semasa sesi temu bual. Masalah ini terbahagi kepada dua iaitu beban tugas dan kekangan masa. Menurut seorang informan yang ditemu bual bahawa kebanyakan tenaga akademik khususnya terpaksa memegang sekurang-kurangnya dua atau tiga jawatan dalam satu-satu masa. Jadi, pekerja tersebut terbeban dengan jadual pengajaran dan juga tugas-tugas pentadbiran lain yang dipertanggungjawabkan seperti dalam bidang pengurusan kualiti atau sebagainya. Hal ini akan menyebabkan pelaksanaan SPK MS 1900 ini menjadi sedikit bermasalah dan tidak ditunaikan dengan seikhlas mungkin.

Semasa pandemik COVID-19 ini, tugas pengajaran dan pentadbiran menjadi lebih sukar kerana warga kerja terpaksa menyesuaikan diri dengan norma baharu dalam masa yang pantas. Hal ini telah meningkatkan tekanan kepada warga kerja dan menjadikan mereka merasa semakin terbeban dengan tugas berkaitan dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Malah, jika para pensyarah sebagai contohnya tidak berupaya memberikan perkhidmatan yang terbaik disebabkan banyak bebanan yang terpaksa dihadapi, maka pelajar universiti tidak akan berpuas hati dengan aspek pengajaran dan pembelajaran tersebut. Hal ini telah dijelaskan oleh Mohd Yusof et al. (2017) dalam kajian mereka bahawa tahap kepuasan pelajar yang dikaji adalah bergantung kepada kejayaan pelaksanaan SPK yang berkesan di universiti terbabit. Bahkan, hasil kajian ini turut menyamai dengan penyelidikan-penyelidikan yang pernah dilakukan sarjana. Antaranya seperti kajian Rashidi (2004) yang menegaskan tentang cabaran pelaksanaan SPK adalah membabitkan bebanan kerja yang terpaksa ditanggung oleh para pekerja. Hal ini akan membantut keberkesanan dan perjalanan sistem pengurusan dalam organisasi tersebut.

Cabaran Kerana Kekurangan Latihan

Cabaran terakhir dalam kajian ini, pengkaji mendapati aspek kekurangan latihan juga dihadapi oleh segelintir pekerja di Kolej Komuniti ini apabila terdapat sebanyak sembilan kali rujukan kod (*Coding Query*) yang dikemukakan. Hasil temu bual bersama informan kajian telah menjelaskan bahawa masih ada staf-staf yang kurang faham antara keperluan ISO 9001 dan MS 1900 khususnya pada awal pelaksanaannya. Namun, kefahaman dan pengetahuan tersebut boleh bertambah apabila pekerja-pekerja diberikan taklimat kesedaran dan penerangan secara berperingkat-peringkat oleh pihak bertanggungjawab. Sekiranya aspek latihan dan taklimat ini dirancang

dengan sempurna dan sentiasa dilaksanakan secara berkala, pasti kefahaman untuk menjayakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini menjadi lebih mudah dan dapat direalisasikan sebaiknya. Perkara ini ditegaskan oleh Bassam et al. (2017) bahawa kefahaman terhadap SPK adalah faktor utama dalam menjayakan pelaksanaannya dalam sesebuah organisasi. Namun begitu, pandemik COVID-19 telah menyebabkan sesi latihan dan kursus kesedaran berkenaan dengan sistem pengurusan kualiti akan menjadi semakin sukar. Hal ini demikian kerana latihan yang dikendalikan secara dalam talian tidak dapat difahami sepenuhnya oleh warga kerja.

Cabaran ini sememangnya selaras dengan hasil kajian yang pernah dilakukan oleh Magd (2008). Beliau turut menjelaskan bahawa kekurangan aspek latihan dan pendidikan, kekurangan sumber kewangan, serta keterbatasan individu yang mahir dalam bidang SPK itu sendiri bakal menjadi cabaran yang besar untuk merealisasikannya dalam organisasi tertentu. Malah, turut disokong dalam kajian yang dilakukan oleh Shardy et al. (2013) yang menyatakan tentang kekurangan dari aspek sumber manusia dan juga ditegaskan oleh kajian daripada Mehrabioun Mohammadi et al. (2021), bahawa masalah utama organisasi untuk melaksanakan SPK dengan berkesan disebabkan ketiadaan dan kekurangan ilmu-ilmu teknikal berkaitan dengan aspek berkenaan dalam kalangan pekerja. Tambahan lagi, pihak majikan tidak mementingkan program-program latihan profesional untuk diberikan kepada pekerja mereka (Tayo Tene et al. 2018). Bahkan dengan masalah kelemahan sumber manusia dan juga kekurangan program-program kesedaran khususnya tentang SPK tersebut bakal menjejaskan pencapaian objektif yang ditetapkan oleh sesebuah organisasi (Aamer et al., 2021). Hal ini sekali gus menunjukkan bahawa sesuatu latihan atau kursus yang dikongsi antara sumber manusia akan menjadikan pelaksanaan sistem pengurusan organisasi lebih berkualiti dan berproduktiviti (Ab Wahid 2019).

KESIMPULAN

Secara tuntasnya, cabaran-cabaran yang membabitkan sikap pekerja itu sendiri, bebanan kerja dan kekurangan latihan perlu diberi perhatian oleh setiap pengurus dan harus diambil berat oleh organisasi yang telah pun mempunyai pensijilan MS 1900 ataupun yang belum peroleh sijilnya. Hal ini bertujuan agar institusi pengajian dalam negara dapat berdaya saing dengan IPT luar serta mampu merealisasikan kesemua lonjakan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan (Pengajian Tinggi) sehingga tahun 2025 nanti. Walaupun pandemik COVID-19 telah membawa cabaran baharu bagi

pelaksanaan MS 1900, namun kecekapan dan iltizam pihak pentadbir dan seluruh warga kerja boleh digembleng untuk mengatasi cabaran tersebut agar kelestarian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang efektif dapat dipertahankan.

Kajian ini juga telah menemui kaitan, faedah, prinsip, ciri khas dan bahkan menentengahkan isu-isu mengenai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan Syariah Islam. Keseluruhan sistem ini juga menunjukkan bahawa ia tidak terhad kepada institusi Islam dan umat Islam sahaja, tetapi juga berupaya dilaksanakan demi manfaat orang bukan Islam di organisasi mereka masing-masing. Kewujudan sistem pengurusan kualiti Islam telah menjadi langkah yang baik kerana ia menghasilkan alternatif bagi umat Islam yang bukan sahaja akan menumpukan pada aspek kerohanian tetapi juga memberi manfaat kepada umat Islam di dunia dan akhirat. Kejayaan dalam mengatasi cabaran-cabaran dan kekangan pelaksanaan MS 1900 dapat menjadi jalan untuk organisasi mencapai kecemerlangan prestasi yang diinginkan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis mengisytiharkan tiada konflik kepentingan.

PENGHARGAAN

Tiada.

RUJUKAN

- Aamer, A.M., Al-Awlaqi, M.A., & Mandahawi, N. 2021. Insights into the reasons behind the limited implementation of ISO 9001 certification: Empirical evidence from Yemen. *The TQM Journal* 33(2): 358-378.
- Ab Wahid, R. 2019. Sustaining ISO 9001-based QMS in higher education: A reality? *The TQM Journal* 31(4): 563-577.
- Abdiaziz Farhan Mohammed. 2019. The Barriers in Implementation of ISO 9001 Quality Management System Standard in Somaliland Small and Medium Enterprises. Master Dissertation. Kulliyyah of Engineering, International Islamic University Malaysia, Gombak. Selangor.

- Abdul Rashid Aziz @ Dorashid. 2020. Pengangguran dalam kalangan tenaga kerja semasa wabak COVID-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 5(11): 1 -9.
- Aczel, B., Kovacs, M., Lippe, T.V., & Szaszi, B. 2021. Researchers working from home: benefits and challenges. *PLoS ONE* 16(3): e0249127. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249127>
- Afrianty, T., Artatanaya, I., & Burgess, J. 2021. Working from home effectiveness during COVID-19: Evidence from university staff in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S102931322100045>. Dicapai pada 14 Julai 2021.
- Akademi Pengurusan YAPEIM. 2017. *Pengurusan Islami: Menghayati Prinsip Dan Nilai Qurani*, (Edisi 4). Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YAPEIM.
- Al-Najjar, S. M., & Jawad, M. K. 2011. ISO 9001 Implementation barriers and misconceptions: An empirical study. *International Journal of Business Administration* 2(3): August, 118-131.
- 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.
- Alina Rodica Gal, Cosmina Laura RaÈ, & Cristina Ionela Toadere. 2020. Barriers to the Implementation of the Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, Ovidius University of Constantza, Faculty of Economic Sciences XX(1), August, 618-625.
- Arntz, M., Yahmed, S. B., & Berlingieri, F. 2019. Working from Home: Heterogeneous Effects on Hours Worked and Wages. ZEW Discussion Papers 19-015, ZEW - Leibniz Centre for European Economic Research.
- Bassam Hussien, Samir Abou-Nassif, Mona Aridi, Mohammad Chamas, & Hasan Khachfe. 2017. Challenges and prospects of implementing ISO 9001:2015 in Lebanese higher education institutions. *Journal of Resources Development and Management* 33: 41-51.
- Berita Harian. 19 Mac 2020. COVID 19: Bekerja di Rumah Ada Kelebihan dan Kekurangan. Diakses dari: www.bharian.com.my.
- Bounabri, N., El Oumri, A.A., Saad, E., Zerrouk, L., & Ibnlfassi, A. 2018. Barriers to ISO 9001 implementation in Moroccan organizations: Empirical study. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)* 11(1): 34-56.

- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. 2019. The ISO 9001:2015 quality management system standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. *Quality Innovation Prosperity* 23(2): 64-82.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th edition). Los Angeles: SAGE.
- Cutcliffe, J.R., & McKenna, H.P. 2002. When do we know that we know? Considering the truth of research findings and the craft of qualitative research. *International Journal of Nursing Studies* 39: 611-618.
- Dahiya, M., & Bhatia, D. 2013. Challenges in implementing total quality management (TQM). *International Journal of Engineering Research & Technology* 2(3):1-3.
- Deleryd, M., & Fundin, A. 2020. Towards societal satisfaction in a fifth generation of quality – The sustainability model. *Total Quality Management & Business Excellence* : 1-17 DOI: 10.1080/14783363.2020.1864214
- Dingel, J.I., & Neiman, B. 2020. How many jobs can be done at home? NBER Working Paper Series. <https://www.nber.org/papers/w26948>
- DuPrey, R. 2020. *The Impact of a Deadly Pandemic on Individual, Society, Economy and the World*. USA & Canada: Trafford Publishing.
- Eddleston, K.A., & Mulki, J. 2017. Toward understanding remote workers' management of work–family boundaries: The complexity of workplace embeddedness. *Group & Organization Management* 42(3): 346-387.
- EY Global. 19 March 2020. COVID-19 and Pandemic Planning: How Companies Should Respond. EY Global. Dicapai daripada: https://www.ey.com/en_my/covid-19/covid-19-and-pandemic-planning--how-companies-should-respond.
- Gopal, Attri, R. 2017. An empirical study on ISO 9001 implementation barriers. *International Review of Business and Finance* 9(1): 27-30.
- Grant, C., Wallace, L., & Spurgeon, P. 2013. An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations* 35(5): 527-546.
- Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. 2019. Construction and initial validation of the e-work life scale to measure remote e-working. *Employee Relations* 41(1): 16-33.
- Gregory, A., Milner, S. 2009. Editorial: Work-life balance: A matter of choice? *Gender, Work & Organization* 16(1): 1-13.
- Gopal., Rajesh, A. 2017. An Empirical study on ISO 9001 implementation barriers. *International Review of Business and Finance* 9(1): 27-30.

- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani & Siti Arni Basir. 2016. Factors influencing the implementation of Islamic QMS in a Malaysian public higher education institution. *Total Quality Management & Business Excellence* 27(9-10): 1140-1157.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., & Siti Arni, B. 2013a. Cabaran Pelaksanaan MS1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia: Satu KAJIAN KES. International Convention on Islamic Management (ICIM 2013), APIUM. 27-28 November 2013.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., & Siti Arni, B. 2013b. Sistem pengurusan Islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: Suatu realiti dan cabaran masa hadapan. *Global Journal of al-Thaqafah (GJAT)* 3(1): 67-84.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., & Siti Arni, B. 2014. Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini. *Global Journal of al-Thaqafah (GJAT)* 4(2), 99-113.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, & Musaiyadah Ahmadun. 2015. The issues of implementing Islamic quality management system MS1900:2005 certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR). *Online Journal of Research in Islamic Studies* 2(1): 14-28.
- Hermel, P. 1997. The new faces of total quality in Europe and the US. *Total Quality Management* 8(4): 131-143.
- Jackson, K., & Bazeley, P. 2019. *Qualitative Data Analysis with NVivo*. (3rd edition). United Kingdom: SAGE.
- Kifayah, A., & Zuraidah, M.Z. 2002. Barriers to implementing TQM in Indonesian manufacturing organizations. *The TQM Magazine* 14(6): 367-372.
- Latif, A., Fikri, M., & Saad, R. 2017. Mengenal Pasti Motif Pelaksanaan ISO 1900: Kajian Kes di Kolej Komuniti Gerik. Symposium on Technology Management & Logistics (STML-Go Green) 2016. Sintok, Malaysia: Universiti Utara Malaysia.
- Lowe, M. 19 August 2020. COVID-19's Impact on Quality: 3 Lessons Learned and Where We Go from Here. Quality Magazine. Dicapai daripada: <https://www.qualitymag.com/articles/96184-covid-19s-impact-on-quality-3-lessons-learned-and-where-we-go-from-here>.
- Mabrouk, N., & Ibrahim, S. 2021. Drivers, barriers and incentives to implementing environmental management systems in the manufacturing industry. *Management Science Letters* 11(8): 2255-2266.

- Marohaini Yusoff. 2001. *Penyelidikan Kualitatif, Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Masturah Markom, Nasrul Amir Abdul, Ahmad Kamal Ariffin, Dzuraidah Abd Wahab, Hafizah Husain, & Nur Farah Liza Ramli. 2011. Pengukuran Jam Notional Pensyarah dalam Meningkatkan Prestasi Ahli Akademik Universiti Penyelidikan. Seminar Education Engineering & Built Environment (PeKA 2011), Kuala Lumpur, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mehrabioun Mohammadi, M., Jalali, A., & Hasani, A. 2021. Success and Failure Factors in Implementing Quality Management Systems in Small and Medium-Sized Enterprises: A Mixed-Method Study. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Diakses dari: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-06-2020-0210/full/html>.
- Merriam, S.B. 2009. *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons. Inc.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (3rd edition). Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- Mohd Mokhtar, M.S., & Ahmad, F.A. 2019. The Islamic quality management system in Malaysia: A narrative review. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)* 4(26): 44-56.
- Mohd Yusof, N., Asimiran, S., & Basri, R. 2017. Kepuasan Pelajar dan Cabaran dalam Pelaksanaan MS ISO 9001:2015 Universiti Awam di Malaysia. Graduate Research in Education Seminar (GREduc) 2017. 16 December 2017, Faculty of Educational Studies, Universiti Putra Malaysia. 252-257.
- Mohd Zulfakar Mohd Nawi. 2021. Perkembangan dan cabaran institusi pengajian tinggi di Malaysia: Suatu pemerhatian awal. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 6(6): 169-177.
- Mohd Zulkeffli Mohamad Gani, & Rohaizah Saad. 2017. Halangan terhadap Pelaksanaan Sistem Kualiti Islam (ISO 1900:2005) dalam Organisasi: Kajian kes Kolej Komuniti Gerik, Perak. Symposium on Technology Management & Logistics (STML–Go Green) 2016. 6-7 December 2016, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Malaysia. 1250-1256.
- Othman, K. 2013. A brief overview on Islamic compliance quality management system. *International Journal of Management Sciences and Business Research*: 139-140. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2715376

- Rogala, P. 2016. Identification of barriers to improving quality management systems: The management representatives' perspective. *The TQM Journal* 28(1): 79-88.
- Sany Sanuri Mohd Mokhtar, Nur Adiana Hiau Abdullah, Nordin Kardi, & Mohd Rusli Yacob. 2013. Sustaining a quality management system: Process, issues and challenges. *Business Strategy Series* 14(4): 123-130.
- Siljkovic, E. 2020. How Quality Management has been Impacted in the Face of COVID-19. University of Northern Iowa. Dicapai daripada: <https://scholarworks.uni.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2073&context=etd>.
- SimpleQue.com. 2021. The Top 6 Barriers to ISO 9001 Certification and How to Remove Them. Dicapai daripada: <https://www.simpleque.com/the-top-6-barriers-to-iso-9001-certification-and-how-to-remove-them/#resistance-to-change>.
- Siti Arni, B., Abdul Ghani Azmi, I., Syed Ismail, S., Ibrahim, P., & Hasan Al-Banna, M. 2017. Malaysian Islamic quality management system MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center. *Humanomics* 33(2): 239-254.
- Siti Arni, B., Bharudin C.P., & Raja Hisyamudin R.S. 2010. Suntikan nilai-nilai Islam ke atas pelaksanaan penambahbaikan berterusan dalam konteks sistem pengurusan kualiti (SPK) ISO 9000. *Jurnal Syariah* 18(1): 91-122.
- Tawakalitu Bisola Odubiyi, Ayodeji Oke, Clinton Aigbavboa, Wellington Thwala. 2019. Barriers to Implementing Quality Management System in the Industry 4.0 Era. Conference: OTMC Conference 2019 at Zagreb. September 2019. Croatian Association for Construction Management, 899-907.
- Tayo Tene C.V., Yuriev A., & Boiral O. 2018. Adopting ISO management standards in Africa: barriers and cultural challenges. In Heras-Saizarbitoria I. (Eds.). *ISO 9001, ISO 14001, and New Management Standards. Measuring Operations Performance*. Springer, Cham. 59-82.
- Tengku Muda, T.F.M., Mohd, A., & Md. Hashim, N. 2017. Protecting the spouses' interest (Maslahah) in cases of defects through the application of the Islamic principle of harm. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7(4): 345-360.
- The British Standards Institution. 2021. About ISO 9001 Quality Management. The British Standards Institution. Dicapai daripada: <https://www.bsigroup.com/en-MY/iso9001-quality-management/>.

- Tomaz, S.A., Coffee, P., Ryde, G.C., Swales, B., Neely, K.C., Connelly, J., Kirkland, A., McCabe, L., Watchman, K., Andreis, F., Martin, J.G., Pina, I., & Whittaker, A.C. 2021. Loneliness, wellbeing, and social activity in Scottish older adults resulting from social distancing during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(9): 1-26.
- Toniolo-Barrios, M., Pitt, L. 2021. Mindfulness and the challenges of working from home in times of crisis. *Elsevier Public Health Emergency Collection* 64(2): 189-197.
- Vyas, L., Butakhieo, N. 2021. The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: An Exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice* 4(1): 59-76.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S.K. 2021. Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied Psychology* 70(1): 16-59.
- Xiao, Y., Becerik-Gerber, B., Lucas, G., & Roll, S.C. 2021. Impacts of Working from home during COVID-19 pandemic on physical and mental well-being of office workstation users. *Wolters Kluwer Public Health Emergency Collection* 63(3): 181-190.
- Zgodavova, K., Hudec, O., & Palfy, P. 2017. Culture of quality: Insight into foreign organisations in Slovakia. *Total Quality Management & Business Excellence* 28(9-10): 1054-1075.
- Sayyid Sabiq. 1995. *Fiqh al-Sunnah*. Kaherah: Syarikat Manar al-Daulah al-Fathu li 'Ilami al-'Arabi.
- Sayyid Sabiq. 1990. *Fiqh al- Sunnah*. Kuala Lumpur: Victory Agency.
- Seon Mi Kim. 2012. Evaluations of Women-Centered U.S. Microenterprise Development Programs. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 27(1): 71-83
- Syalikha Sazili dan Mohd Khairie Khalid. 2013. Peserta Islam Nekad Tanding Ratu Cantik. Berita Harian. Diperoleh pada 23 Julai 2013.
- SWC, 2013. In-depth Interviews Women's Husband.
- Uwe Flick, Ernst Von Kardorff and Ines Steinke. 2004. *A Companion to Qualitative Research*. London: SAGE Publications.
- Wahidah Yousif. 2000. The Need to Reform the Position of Women in Muslim Societies. *Jurnal Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM)*, 8 (2): 41-66.
- WC, 2013. In-Depth Interviews of Professional Women in Public Sector JUSA and 54.
- Zeenath Kausar. 2002. *Woman's Empowerment and Islam: The UN Beijing Document Platform for Action*. Selangor: Ilmiah Publishers Sdn. Bhd.

Zulkifli Hassan. 2012. Satu Tinjauan Dalam Kalangan Wanita Berkahwin dan Bekerja di Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Amalan Poligami. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.

Senarai Pengarang:

Prof. Dr. Hj. Hasan Al-Banna bin Mohamed (Penulis Penghubung)
Profesor
Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan,
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
57000 Kuala Lumpur.
E-mel: hasanalbanna@upnm.edu.my

Prof. Madya Dr. Siti Arni Basir
Pensyarah Kanan
Jabatan Siasah As-Syar'iyah,
Akademi Pengajian Islam (APIUM),
Universiti Malaya,
50603 Kuala Lumpur.

Lt Kol Prof. Madya Dr. Noor Azmi Mohd Zainol (Bersara)
Profesor (Retired)
Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan,
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
57000 Kuala Lumpur.

Prof. Madya Dr. Mohd Hamran Mohamad
Pensyarah Kanan
Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan,
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
57000 Kuala Lumpur.

Puan Norashikin Sahol Hamid
Pensyarah Kanan
Pusat Bahasa,
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
57000 Kuala Lumpur.