

**Impak Faktor Insaniyyah dalam Pelaksanaan Sistem
Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: Kajian di
Institusi Pengajian Tinggi Islam Malaysia**

***Impact of Insaniyyah Factors in Shariah-Based Quality
Management System MS 1900 Implementation: A Study in
Malaysian Islamic Higher Education Institution***

Siti Arni Basir (Corresponding author)

Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya (UM), 50603
Kuala Lumpur, Malaysia.
sitiarni@um.edu.my

Hasan Al-Banna Mohamed

Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
(UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia.
hasanalbanna@upnm.edu.my

Aizan Ali@Mat Zin

Jabatan Sejarah dan Tamadun Islam, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya (UM),
50603 Kuala Lumpur, Malaysia.
aizan@um.edu.my

Burhanuddin Jalal

Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
(UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia.
burhanuddin@upnm.edu.my

<https://doi.org/10.22452/usuluddin.vol50no1.6>

Abstract

The literature shows that previous studies on the implementation of Quality Management Systems have focused more on technical issues, while the study on insaniyyah factors has not been explored. The objective of this paper is to study the impact of insaniyyah factors in Syariah-Based Quality Management System MS 1900 implementation in Islamic-based Higher Education Institution in Malaysia. This qualitative study selected one Higher Education Institution located in the Klang Valley as the case study organization. Semi-structured interviews and document review were used as data collection methods in this present study. Research findings reveal there are five insaniyyah factors in the implementation of MS 1900, namely leadership, communication, student personality development, cooperation and reward. These insaniyyah factors have a positive impact because they have helped to the effective implementation of MS 1900 in the HEI studied. The findings of this study contribute to the development

of knowledge regarding insaniyyah factors in the context of MS 1900 implementation since this topic has never been explored by previous researchers. The findings can be employed as a guide by administrators in HEIs and public or corporate organizations in their efforts to apply insaniyyah factors in the implementation of MS 1900 effectively in their respective organizations.

Keywords: *Insaniyyah, Shariah-Based Quality Management System MS 1900, Impact, Islamic Higher Education Institution, Malaysia*

Abstrak

Literatur menunjukkan kajian lepas mengenai pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti lebih banyak tertumpu kepada isu-isu teknikal. Manakala kajian mengenai faktor insaniyyah dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti masih belum diterokai lagi. Objektif kajian ini ialah untuk mengkaji impak faktor insaniyyah dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) berteraskan Islam di Malaysia. Kajian kualitatif ini memilih sebuah IPT yang terletak di Lembah Klang sebagai organisasi kajian kes. Temu bual separa struktur dan semakan dokumen telah digunakan sebagai kaedah pungutan data dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan terdapat lima faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 iaitu kepimpinan, komunikasi, pembangunan sahsiah pelajar, kerjasama dan ganjaran. Faktor-faktor insaniyyah tersebut membawa impak positif kerana ianya telah membantu kepada pelaksanaan MS 1900 yang efektif di IPT yang dikaji. Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan faktor insaniyyah dalam konteks pelaksanaan MS 1900 kerana topik ini belum pernah dikaji oleh pengkaji lepas. Hasil kajian ini boleh digunakan sebagai panduan oleh para pentadbir di IPT dan organisasi awam atau korporat dalam usaha mereka untuk menerapkan faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 secara efektif di organisasi masing-masing.

Kata Kunci: *Insaniyyah, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900, Impak, Institusi Pengajian Tinggi Islam, Malaysia.*

Pengenalan

Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 telah dilancarkan pertama kalinya di Malaysia pada tahun 2005. Sistem pengurusan kualiti tersebut tersebut digubal oleh sekumpulan pakar kualiti, beberapa industri dan elemen Syariah dengan mengambil kira fakta bahawa sistem pengurusan kualiti sedia ada seperti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 merupakan sistem yang dipelopori

dan diasaskan pihak Barat yang tiada aspek atau komponen Syariah di dalamnya. Justeru, untuk mengatasi kelompongan tersebut, maka kumpulan pakar terlibat telah mengambil inisiatif untuk menyuntik prinsip-prinsip dan elemen Syariah ke dalam keperluan atau klausa yang terkandung dalam SPK ISO 9000. Seterusnya, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 tersebut telah ditambah baik dan dinaiktaraf menjadi piawaian baharu versi MS 1900:2014 pada tahun 2014.¹

Terdapat lima keperluan atau klausa dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah MS 1900 iaitu Sistem Pengurusan Kualiti, Tanggungjawab Pengurusan, Pengurusan Sumber, Realisasi Perkhidmatan dan Penambahbaikan Berterusan. Selain daripada lima keperluan tersebut, MS 1900 turut mengandungi tiga prinsip yang diguna pakai iaitu Prinsip Halal dan Haram, Pengurusan Berasaskan Nilai dan Pencapaian *Maqasid Syariah*. Oleh itu, organisasi yang ingin melaksanakan pensijilan piawaian MS 1900 ini mestilah melaksanakan kesemua lima keperluan dan tiga prinsip terlibat dalam sistem pengurusan kualiti yang diaplikasikan.²

Semenjak dilancarkan, piawaian MS 1900 tersebut telah mendapat sambutan menggalakkan dan dilaksanakan di pelbagai sektor termasuklah sektor perkhidmatan awam, pentadbiran Islam, agensi korporat, perkilangan, pusat zakat dan institusi pengajian tinggi. Namun jika dilihat kepada jumlah organisasi yang berjaya memperoleh pensijilannya dalam negara, masih berada pada tahap yang perlu ditingkatkan lagi. Sehingga kini hanya terdapat 39 organisasi atau syarikat yang telah memperoleh pensijilan SPK Berasaskan Syariah (MS 1900) ini dalam negara Malaysia.³

Sehubungan itu, kajian-kajian lepas tentang Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah MS 1900 kebanyakannya hanya tertumpu kepada aspek langkah pelaksanaan, strategi yang digunakan, faktor yang mempengaruhi, cabaran yang dihadapi dan faedah yang diterima daripada pelaksanaan MS 1900

¹ Musaiyadah, A. *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Kajian Kes di Pusat Pungutan Zakat Pahang*, tesis Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2019).

² Siti Ami Basir & Ilhaamie Abd. Ghani Azmi. "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 From Islamic Perspective: An Implementation Model." *Jurnal Syariah* 19 (2) (2011) 85-106.

³ Malaysian Certified, dicapai 21 Ogos 2021, <https://www.malysiancertified.com.my/>.

(Arbain⁴ dan Musaiyadah⁵). Literatur menunjukkan terdapat kelompangan iaitu kajian mengenai faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 belum pernah dikaji oleh pengkaji lepas. Lewis et al.⁶ mendefinisikan faktor insaniyyah sebagai factor yang berkaitan dengan aspek kemanusiaan dalam pengurusan iaitu latihan, kepimpinan, kerjasama, penghakupayaan, hubungan dengan pembekal dan persatuan profesional, komunikasi, ganjaran dan sikap positif. Faktor ini merupakan aspek penting yang mempengaruhi kelancaran program pengurusan termasuklah MS 1900. Oleh itu, terdapat keperluan untuk pengkaji mengkaji topik tersebut. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji impak faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi berteraskan Islam di Malaysia. Hasil kajian ini akan memberi gambaran dan pandangan yang mendalam mengenai impak faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 di IPT tersebut. Sebuah IPT berteraskan Islam yang terletak di Lembah Klang dipilih sebagai organisasi kajian kes dalam kajian ini.

Sorotan Literatur

Pelaksanaan MS 1900 di Sektor Perkhidmatan di Malaysia

Kajian tentang piawaian MS 1900 di Malaysia mula mendapat tempat dalam kalangan sarjana yang menjalankan kajian mengenai topik tersebut di sektor perkhidmatan Malaysia. Kajian awal telah dijalankan oleh Arbain et al.⁷ iaitu kajian untuk meneroka strategi yang digunakan dalam melaksanakan MS 1900 di *Malaysian Airports Consultancy Services* (MACS). Kajian tersebut mendapati bahawa terdapat beberapa strategi yang dilaksanakan di syarikat tersebut dalam melaksanakan MS 1900 iaitu mendapatkan sokongan daripada pihak atasan, mendapatkan kesediaan ahli organisasi, memberikan perhatian terhadap sistem pengurusan

⁴ Arbain Sarion, Umami Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shaharudin. "Towards MS 1900 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS." *International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, 2 (1) (2015) 8-17.

⁵ Musaiyadah, A. *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Kajian Kes di Pusat Pungutan Zakat Pahang*, tesis Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2019).

⁶ Lewis, W.G., Pun, K.F., & Lalla, T.R.M. "Empirical Investigation of the Hard and Soft Criteria of TQM in ISO 9001 Certified Small and Medium-Sized Enterprises." *International Journal of Quality and Reliability Management* 23 (8) (2006) 964-985.

⁷ Arbain Sarion, Umami Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shaharudin. op. cit, 13.

kualiti, mendapatkan komitmen dan kerjasama daripada warga organisasi dan menjalinkan hubungan baik dengan badan pensijilan.

Kajian seterusnya turut dijalankan oleh Siti Arni et al.⁸ iaitu mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 di Pusat Zakat Melaka (PZM). Kajian kualitatif tersebut menggunakan kaedah pungutan data melalui temu bual separa-struktur untuk mendapatkan pandangan dan informasi yang mendalam mengenai MS 1900 yang dilaksanakan. Pusat zakat tersebut merupakan pusat zakat pertama di Malaysia yang melaksanakan MS 1900. Hasil kajian tersebut menunjukkan terdapat 12 langkah yang terlibat dalam pelaksanaan MS 1900 di PZM, iaitu, mengenal pasti jurang, memahami MS 1900, menggariskan dasar dan objektif kualiti, penubuhan kerja berpasukan, penubuhan wakil pengurusan, komitmen pengurusan, dokumentasi, menentukan skop sistem kualiti, melaksanakan MS 1900, audit dalaman, menilai prestasi sistem pengurusan kualiti dan audit luaran. Semua langkah tersebut dilaksanakan dengan berkesan dengan kerjasama daripada pihak pengurusan dan warga kerja di PZM.

Seterusnya, Hasliza et al.⁹ telah menjalankan kajian mengenai aktiviti pelaksanaan piawaian MS 1900 dan faedah daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR). Kajian tersebut mendapati enam aktiviti utama yang dilakukan dalam pelaksanaan MS 1900 di JAWHAR iaitu analisis jurang, menyiapkan dokumentasi, menubuhkan kumpulan kualiti, melaksanakan prosedur kerja, audit dalaman dan audit luaran. Kajian ini juga mengenal pasti tiga faedah yang diperolehi daripada pelaksanaan MS 1900 iaitu membantu dalam mencapai sasaran piagam pelanggan, penyenaiaan sebagai jabatan agama yang unggul dan pengurusan kerja yang sistematik. Musaiyadah¹⁰ pula telah mengkaji pelaksanaan MS 1900 di Pusat Pungutan Zakat Pahang. Hasil kajian tersebut mendapati enam

⁸ Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, & Hasan Al-Banna Mohamed. "Malaysian Islamic quality management system MS1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center." *Humanomics* 33 (2) (2017) 239-254.

⁹ Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir and 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 (2) (2016) 85-95.

¹⁰ Musaiyadah. *op.cit*, 131

faktor utama yang mempengaruhi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut iaitu kepimpinan pengurusan atasan, penglibatan pekerja, komunikasi, penghargaan dan ganjaran, pembuatan keputusan dan penganjuran aktiviti kerohanian.

Selain kajian bersifat empirikal di atas, terdapat juga kajian-kajian teoretikal atau konseptual mengenai MS 1900. Muhammad Hisyam dan Fadillah¹¹ telah mengkaji hubung kait konsep *barakah* yang terhasil daripada kepatuhan kepada perintah Allah SWT dengan manfaat-manfaat yang diperoleh organisasi yang mengguna pakai piawaian MS 1900 dalam urusan operasi hariannya. Hasil kajian tersebut menunjukkan hubungan yang positif antara kedua-dua konsep tersebut, iaitu barakah yang terhasil daripada kepatuhan kepada perintah Allah SWT dan manfaat yang diperoleh oleh organisasi yang melaksanakan MS 1900. Kajian tersebut turut menyatakan pematuhan kepada prinsip-prinsip yang bersumberkan kepada al-Quran dan al-Sunnah sudah semestinya akan menghasilkan keberkatan dan kesan yang baik kepada sesebuah organisasi sama ada di segi prestasi mahu pun pengurusan risiko dalam persekitaran kerja.

Kemudian, Nur Fatin Nabilah dan Siti Arni¹² telah menjalankan kajian dengan objektifnya untuk mengetengahkan kepentingan untuk menjalankan kajian tentang pelaksanaan Sistem Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dalam konteks institusi kehakiman Syariah di Malaysia. Kajian tersebut menunjukkan kajian-kajian lepas lebih banyak tertumpu kepada kajian mengenai sistem pengurusan kualiti konvensional atau yang diasaskan di Barat seperti ISO 9000. Manakala kajian mengenai sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah seperti MS 1900 masih begitu kurang dijalankan. Oleh itu, hasil kajiannya tersebut menunjukkan perlunya untuk menjalankan kajian empirikal tentang pelaksanaan MS 1900 di organisasi yang telah melaksanakannya.

¹¹ Muhammad Hisyam Mohamad & Fadillah Mansor. "Hubungkait Patuh-Syariah dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan dalam Konteks Standard Halal MS 1900." *Journal of Fatwa & Management Research Special Edition* (201) (2018) 179-197.

¹² Nur Fatin Nabilah S. & Siti Arni B. "Kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 (PK 1900) Bagi Institusi Kehakiman Syariah." *Journal of Shariah Law Research. Shariah and Law* 6 (1) (2021), 109-128.

Pelaksanaan MS 1900 di IPT di Malaysia

Sistem pendidikan tinggi Malaysia telah berkembang pesat dan semakin kukuh sejak beberapa dekad lalu. Dalam tempoh sepuluh tahun lalu, pertambahan enrolmen pelajar semakin ketara, peningkatan pengiktirafan global kian menyerlah dalam pelbagai aspek seperti penerbitan, hasil penyelidikan, paten, dan kualiti institusi, serta pertumbuhan mendadak bilangan pelajar antarabangsa. Pencapaian ini adalah hasil daripada daya usaha dan inovasi komuniti akademik di Malaysia, sumbangan sektor swasta dan pelaburan besar oleh pihak Kerajaan. Namun demikian, Kementerian Pendidikan (Kementerian) maklum bahawa sistem ini perlu terus dipertingkatkan agar sentiasa berdaya saing seiring trend global. Sebagai contoh, teknologi disruptif seperti robotik termaju, *Internet of Things*, dan automasi kerja berkaitan ilmu pengetahuan dijangka akan merubah landskap perniagaan dan sosial secara menyeluruh. Justeru, remaja Malaysia perlu dipersiapkan menerusi sistem pendidikan tinggi dan IPT yang ditransformasi untuk menghadapi masa depan yang mencabar dan sentiasa berubah. Pada 2013, Kementerian telah mula merangka Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi) atau PPPM (PT)¹³.

Bagi mencapai matlamat tersebut para pentadbir di institusi pengajian tinggi di Malaysia telah berusaha untuk meningkatkan aspek pengurusan termasuk melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di institusi masing-masing. Sehingga kini, tiga buah IPT di Malaysia telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti tersebut iaitu Kolej Komuniti Grik, Universiti Tenaga Nasional dan Darul Quran, JAKIM (Hasan Al-Banna, 2015; Muhammad Firdaus, 2018 dan Hasan Al-Banna et al., 2021).

Setakat ini, hanya sedikit kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 di IPT di Malaysia telah dijalankan. Kajian awal mengenai topik tersebut telah dijalankan oleh Hasan Al-Banna¹⁴ yang berfokuskan kepada pelaksanaan, cabaran, pendekatan pelaksanaannya dan kesannya terhadap kepuasan pekerja dalam organisasi yang dikaji. Organisasi kajian kes yang dipilih dalam kajian tersebut ialah IPT awam dan swasta. IPT awam yang dipilih

¹³ Plan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) 2015-2025

¹⁴ Hasan Al-Banna M. op. cit., 105.

merupakan sebuah kolej komuniti yang terletak di Perak. Manakala IPT swasta yang turut dipilih dalam kajian tersebut adalah sebuah universiti swasta yang terletak di Kampus Putrajaya. Kedua-dua IPT tersebut merupakan antara IPT terawal yang melaksanakan piawaian MS 1900 di Malaysia. Hasil kajian mendapati langkah pelaksanaan yang terlibat ialah bermula dengan penerapan kefahaman kepada semua pekerja terlebih dahulu tentang MS 1900, penubuhan jawatankuasa kerja, mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), penglibatan dan sokongan pihak atasan, pelaksanaan audit dalam dan audit luar, melakukan tindakan pencegahan dan pembetulan serta sentiasa menjalankan penilaian berterusan. Kemudian, cabaran-cabaran yang harus ditempuh ialah berkaitan dengan sikap negatif segelintir pekerja sendiri, bebanan kerja semakin bertambah, kekurangan latihan dan kekurangan sumber manusia yang mencukupi untuk melestarikan sistem pengurusan kualiti berkenaan.¹⁵

Kajian seterusnya mengenai pelaksanaan piawaian MS 1900 di IPT telah dijalankan oleh Muhammad Firdaus.¹⁶ Organisasi yang dipilih sebagai kajian kes dalam kajian tersebut ialah Darul Quran, iaitu sebuah institusi pengajian tinggi yang menawarkan program pengajian berkaitan Al-Quran. Fokus kajian tersebut adalah untuk mengkaji langkah pelaksanaan dan cabaran yang dihadapi dalam pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut. Hasil kajian beliau menunjukkan pelaksanaan MS 1900 di Darul Quran adalah melibatkan lapan langkah iaitu mengadakan analisa jurang terhadap sistem pengurusan kualiti sedia ada dengan keperluan MS 1900, penubuhan pasukan kualiti, penubuhan komuniti Syariah, komitmen pengurusan, pengurusan sumber, pendokumentasian, audit dan penambahbaikan berterusan. Hasil kajian tersebut juga menunjukkan pelaksanaan MS 1900 di institusi tersebut berhadapan dengan lima cabaran iaitu pertambahan bebanan kerja, sikap negatif pekerja, masalah staf yang kerap bertukar, peruntukan kewangan yang terbatas dan bebanan untuk keperluan SIRIM berkenaan dengan sistem pengurusan kualiti.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Muhammad Firdaus, Z. *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM*, tesis Sarjana, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2018).

Kesemua sorotan literatur ini menunjukkan hanya dua kajian lepas telah dijalankan berkenaan dengan pelaksanaan MS 1900 di IPT tempatan. Kajian tersebut hanya berfokuskan kepada langkah-langkah pelaksanaan, faktor-faktor mempengaruhi, cabaran dan kesan. Manakala topik mengenai faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 di IPT masih belum pernah dikaji. Hal ini sewajarnya menjadi tumpuan para pengkaji untuk menjalankan kajian mengenai topik tersebut kerana IPT sama ada awam ataupun swasta berperanan besar dalam mengeluarkan graduan atau modal insan yang bersifat holistik, seimbang antara Aqli dan *Naqli* atau antara jasmani dan rohani.

Faktor Insaniyyah

Pada masa kini, organisasi bersaing antara satu sama lain untuk menunjukkan kelebihan masing-masing. Para pengurus menggunakan pelbagai pendekatan, kaedah dan program pengurusan untuk meningkatkan prestasi dan daya saing organisasi seperti Petunjuk Prestasi Utama, Pengurusan Kualiti Menyeluruh, Pengurusan Berasaskan Objektif dan Sistem Pengurusan Kualiti. Namun begitu, terdapat kesedaran dalam kalangan para sarjana bahawa program pengurusan tersebut lebih banyak menumpukan kepada aspek teknikal sehingga mengabaikan faktor-faktor insaniyyah. Penekanan berlebihan terhadap aspek teknikal dalam pengurusan telah membawa kesan buruk kepada organisasi seperti perasaan tidak puas hati, terlalu mengejar keuntungan dan pengabaian kebajikan pekerja. Menyedari masalah tersebut, para sarjana mula meneroka aspek atau faktor insaniyyah dalam pengurusan untuk mencari jalan keluar terhadap permasalahan yang timbul daripada dominasi aspek teknikal dalam pengurusan organisasi. Faktor insaniyyah adalah mengenai gelagat kemanusiaan dan aspek sumber manusia dalam pengurusan seperti latihan, kepimpinan, kerjasama, penghapupayaan, hubungan dengan pembekal, persatuan profesional, komunikasi, ganjaran dan sikap positif.¹⁷

Faktor insaniyyah ini jika digembleng mampu memberi kesan positif kerana faktor tersebut berpotensi untuk memberi suntikan insaniyyah atau kemanusiaan kepada sebarang program pengurusan organisasi. Suntikan kemanusiaan ini mampu mengubah program

¹⁷ Lewis et al., *op.cit.*, 970

pengurusan organisasi seperti sistem pengurusan kualiti menjadi lebih bersifat insaniyyah atau kemanusiaan dan mesra pekerja dan pelanggan, seterusnya mampu meningkatkan prestasi organisasi ke aras yang lebih tinggi. Justeru itu Islam sebagai agama *syumul dan bersifat sarwajagat* sesuai digunakan sepanjang zaman serta situasi, turut memberi perhatian serius ke atas faktor insaniyyah dalam segenap aspek kehidupan manusia, termasuklah dalam aspek pengurusan.

Kedudukan Insan Menurut Islam

Para sarjana Barat meletakkan manusia sebagai faktor pengeluaran sebaris dengan faktor-faktor pengeluaran yang lain seperti modal, tanah dan wang. Faktor pengeluaran merupakan input yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu produk yang dikeluarkan organisasi. Pandangan ini selari dengan Teori Ekonomi Klasik yang menekankan kepentingan faktor pengeluaran sebagai asas atau bahan yang digunakan dalam penghasilan produk. Pandangan tersebut juga selari dengan Teori Kapitalis yang menekankan kepada penggunaan atau eksploitasi tenaga buruh sepenuhnya untuk mendapatkan keuntungan yang optimum seperti yang diinginkan oleh pemilik perusahaan. Falsafah ini sebenarnya telah mendominasi pemikiran golongan sarjana dan pemilik-pemilik perusahaan terutama semenjak meletusnya Revolusi Perindustrian pada abad ke-18.¹⁸

Pandangan berasaskan Teori Kapitalis ini yang menyamatarafkan manusia sebaris dengan faktor pengeluaran lainnya adalah bercanggah dengan pandangan Islam yang meletakkan manusia sebagai sebagai sebaik-baik kejadian. Hal ini ditegaskan menerusi firman Allah SWT yang bermaksud (Surah al-Tin 95:4):

“Sesungguhnya kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya (dan berkelengkapan sesuai dengan keadaannya).”

Manusia dicipta sebagai khalifah di muka bumi dan diberi kedudukan yang mulia. Manusia juga diberi kuasa, kelebihan dan

¹⁸ Huq, A. “Human Dignity and Development: The Role of Material, Moral and Ethical Values” in *Human Development with Dignity*, (ed). Huq, Kuala Lumpur: Cahaya Pantai, (1997), 9-45.

kemudahan untuk mentadbir makhluk-makhluk lain di bumi ini. Firman Allah SWT yang bermaksud (Surah al-Isra' 17: 70):

“Dan sesungguhnya Kami telah memuliakan anak-anak Adam: dan Kami telah beri mereka menggunakan berbagai-bagai kenderaan di darat dan di laut; dan Kami telah memberikan rezeki kepada mereka dari benda-benda yang baik serta Kami telah lebihkan mereka dengan selebih-lebihnya atas banyak makhluk yang telah Kami ciptakan.”

Islam menyatakan dengan tegas tujuan kejadian manusia di muka bumi ini bukan semata-mata beribadat kepada Allah SWT tetapi turut memainkan peranan sebagai khalifah iaitu agen kepada pembangunan bumi ciptaan Allah SWT. Insan dijadikan hamba Allah SWT dan khalifah di muka bumi.¹⁹ Satu gandingan tujuan penciptaan yang seimbang dan mantap dari sudut pembangunan emosi insan. Insan itu hina dan rendah di sisi Allah SWT kerana sifat kehambaannya manakala di sisi masyarakat ia mulia kerana fungsinya sebagai khalifah. Khalifah bukan dalam erti kata yang terhad iaitu pemimpin sesebuah negara dan masyarakat tetapi juga khalifah dalam konteks pembangunan diri insan itu sendiri. Kedua-dua aspek ini perlu dibangunkan dengan ilmu pengetahuan. Justeru Rasulullah SAW berpesan kepada umatnya supaya mempelajari ilmu naqli untuk pelaksanaan fungsinya sebagai hamba dan ilmu aqli untuk kelangsungan fungsinya sebagai khalifah di bumi.

Firman Allah SWT²⁰ yang bermaksud: “Dan ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat sesungguhnya Aku menjadikan khalifah di muka bumi, mereka menjawab adakah Kamu menjadikan orang yang merosakkan bumi dan menumpahkan darah sebagai khalifah sedangkan kami bertasbih memujiMu dan mensucikanMu, lalu Allah berfirman sesungguhnya Aku mengetahui apa yang Engkau tidak ketahui.” Khalifah yang dimaksudkan disini dari sudut bahasa bukan dari sudut penggunaan istilah tersebut dalam sejarah Islam maupun fiqh. Salah satu kata kerja yang dibincangkan dalam kamus Al-Wasit menyatakan kata kerja “khalafa” bermaksud berubah, musnah. Pengertian ini selari dengan kerisauan para Malaikat dalam dialog bersama Allah SWT dalam ayat 30 surah al-Baqarah di atas. Manakala *khuluf* merupakan

¹⁹ Al Quran, Al-Zariyat: ayat 56

²⁰ Al-Quran, Al-Baqarah: Ayat 30

kata terbitan kepada kata kerja khalafa. Ia bermaksud tinggalan makanan yang terlekat di celah-celah gigi dan mengeluarkan bau busuk. Pengertian ini berdasarkan hadis Rasulullah SAW ada menyebut: *la khuluf fam al-Saim atyab indallah min rih al-misk* (yang bermaksud tinggalan makanan yang menyebabkan bau busuk mulut orang yang berpuasa itu lebih baik daripada bau wangi kasturi). Kamus Al-Wasit mengutarakan kalimah al-khalif dengan makna suatu jalan atau jalan di antara dua bukit selain daripada maksud pemimpin yang mewarisi kepemimpinan yang ditinggalkan oleh insan sebelumnya²¹. Secara analitikal didapati bahawa khalif dengan pengertian suatu jalan merupakan suatu konsep pembangunan insan yang komprehensif di mana ia mengikat manusia dengan Tuhan yang menciptakannya dan keterikatannya dengan manusia yang lain dalam membina suatu jalan dan disambung oleh insan yang ditinggalkan seterusnya.

Sifat Semulajadi Insan

Insan sebagai makhluk ciptaan Allah SWT mempunyai sifat-sifat semula jadi yang perlu difahami. Pertamanya, insan dijadikan Allah SWT sebagai makhluk yang pelupa. Kalimah insan terbina daripada kata kerja bahasa Arab “anisa” yang bermaksud jinak, ramah, teman, dan mesra. Sinonim kepada kalimah insan ini adalah “Nas” yang merupakan kata terbitan daripada kata kerja “nasiya” yang membawa erti lupa. Insan dinamakan manusia kerana sifat pelupunya. Selain daripada itu, kamus al-Wasit turut mendefinisikan insan sebagai makhluk yang hidup dan berfikir. Secara ironinya, sifat pelupa ini memerlukan peringatan sebagai penawar. Justeru insan dalam konteks pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS1900 adalah warga kerja yang perlu diberikan latihan berkala sebagai peringatan bagi meningkatkan kualiti dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan penuh integriti. Ia selari dengan Firman Allah SWT²² yang bermaksud: “Maka beri peringat sekiranya ia memberi manfaat.”

Sifat kedua insan ialah ia dijadikan Allah SWT makhluk yang keluh kesah. Ia dinyatakan dalam Al-Qur’an²³ yang bermaksud:

²¹ Kamus Al-Mu’jam Al-Wasit, Juz 1, cet. 3, hal. 259, tt/tt.

²² Al-Quran, Al-A’la: Ayat 9

²³ Al-Quran, Al-Maarij: Ayat 19

“Sesungguhnya insan dijadikan keluh kesah.” Sifat semula jadi insan ini jika dibiarkan kekal begitu bakal menggangu dari berfungsi dengan baik dan bertanggungjawab. Oleh itu, jika tidak ditangani dengan bijak ia turut mengundang kemusnahan sistem kehidupan yang harmoni dan teratur. Justeru, Islam menganjurkan solusi di mana sifat keluh kesah ini perlu ditenangkan dengan zikir mengingati Allah SWT dan santapan rohani agar kembali tenang dan mampu melaksanakan tugas-tugas serta amanat sebagai khalifah di bumi. Anjuran ini bertepatan dengan firman Allah SWT yang bermaksud²⁴: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan tenang hati mereka dengan mengingati Allah SWT, ketahuilah bahawa dengan zikir nama Allah itu boleh menenangkan hati.” Dalam konteks pelaksanaan MS 1900, tugas dan kerja yang banyak boleh menyebabkan keluh kesah dalam kalangan warga kerja. Oleh itu, warga kerja perlu mengamalkan nilai-nilai Islam seperti memperbanyakkan ibadah serta melazimi zikir untuk banyak mengingati Allah kerana kaedah tersebut mampu mengatasi keluh kesah, tekanan dan kebimbangan melampaui akibat bebanan kerja yang sentiasa bertambah.

Manakala sifat insan yang ketiga ialah ianya dilahirkan dengan keinginan atau sifat untuk menang. Dalam Islam, seruan azan menyeru ke arah kejayaan serta kecemerlangan dan mengingatkan insan akan sifat semulajadi tersebut. Pembangunan insan cemerlang perlu peringatan berterusan melalui azan sebanyak lima kali sehari agar insan terus bersemangat dalam kehidupan mereka. Apabila insan sedar dan ingat asal-usulnya sebagai pemenang, pasti terjamin kelestarian kualiti dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Dalam konteks pelaksanaan MS 1900, warga kerja hendaklah diasuh untuk melakukan kerja bersungguh-sungguh untuk menghasilkan output kerja berkualiti tinggi yang dapat memenuhi kehendak pelanggan dan masyarakat. Warga kerja menunjukkan dedikasi dalam pekerjaan akan membantu organisasi dalam mencapai prestasi cemerlang seterusnya membawa impak yang signifikan kepada masyarakat.

Sesungguhnya, penciptaan manusia sebagai khalifah menunjukkan kelebihan manusia berbanding dengan makhluk-makhluk Allah SWT yang lain. Namun begitu, kelebihan ini disertai dengan tanggungjawab yang mesti ditunaikan. Tanggungjawab

²⁴ Al Quran, Al-Rad: 28

manusia yang paling utama ialah mentaati perintah Allah SWT dan beribadah kepadaNya. Sesudah itu, manusia bertanggung jawab terhadap masyarakat dan orang sekelilingnya. Tanggungjawab ini termasuklah tanggungjawab terhadap ahli keluarga, jiran tetangga, kaum kerabat, masyarakat dan organisasi tempat bekerja. Bekerja merupakan tugas mulia dan Islam telah pun meletakkan konsep bekerja itu sebagai satu ibadah. Oleh itu, umat Islam perlu bekerja bersungguh-sungguh bagi menunaikan tanggungjawab kepada organisasi. Selain itu, umat Islam juga perlu berusaha untuk menjadikan organisasi menjadi tempat yang harmoni agar warga kerja bermotivasi dan selesa untuk datang bekerja. Bagi mewujudkan suasana kerja yang harmoni, antara pendekatan yang boleh digunakan ialah menggunakan pendekatan insaniyyah dalam sebarang program pengurusan yang dilaksanakan. Malah, pendekatan insaniyyah ini amat diperlukan dalam suasana dan fenomena norma baharu kini iaitu rata-rata pekerja terpaksa melakukan pekerjaan di rumah masing-masing menerusi kaedah BdR (Bekerja Dari Rumah). Justeru itu Hasan al-Banna²⁵ mencadangkan agar norma baharu ini hendaklah disuntik dengan pendekatan insaniyyah agar kerja-kerja yang diamanahkan dapat dilaksanakan dengan cemerlang dan mendapat keberkatan daripada Allah SWT.

Metodologi Kajian

Kaedah kualitatif seperti yang dicadangkan oleh Silverman²⁶ digunakan dalam kajian ini, manakala kajian kes dipilih sebagai strategi kajian. Organisasi kajian kes yang dipilih ialah sebuah universiti berteraskan Islam telah yang terletak di Lembah Klang. Kaedah temu bual separa-struktur telah dipilih sebagai metod utama pengumpulan data. Tiga orang informan yang terlibat aktif dan berpengalaman dalam pelaksanaan MS 1900 telah dipilih sebagai informan iaitu Timbalan Pengarah Pusat Kualiti, ahli Panel Syariah dan pensyarah kanan. Selain itu, semakan dokumen telah digunakan sebagai metod tambahan bagi tujuan pengumpulan data. Dokumen yang diteliti ialah dokumen berkenaan latar belakang dan falsafah universiti, polisi dan objektif kualiti, piagam pelanggan dan

²⁵ Hasan Al-Banna Mohamed. Suntikan MS 1900 Mantapkan Organisasi. Berita Harian. 6 Jun 2021, 11.

²⁶ Silverman, D. *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications, 2014.

pencapaiannya dan Laporan Tahunan Universiti. Data yang dikutip melalui temu bual telah ditringulasikan dengan data yang diperoleh daripada dokumen-dokumen terlibat bagi mendapatkan hasil kajian yang komprehensif dan kredibel dalam kajian ini.

Data-data tersebut telah dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis tema seperti yang dicadangkan oleh Braun dan Clarke.²⁷ Metod ini merupakan satu kaedah untuk mengenal pasti serta menganalisis data melalui pembinaan pola atau tema yang tertentu yang didapati daripada data kajian. Melalui kaedah analisis tematik ini, pengkaji telah memahami dan menguasai secara mendalam data-data yang dikumpulkan. Selepas itu pengkaji membina kategori kod, mencari dan membina tema yang bersesuaian mengikut objektif kajian ini iaitu untuk mengkaji faktor-faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Dalam menganalisis data yang dikumpulkan, pengkaji telah meletakkan label atau kod tertentu pada data yang diperolehi sehingga menghasilkan kategori atau tema berkenaan dengan faktor-faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900. Setelah tema-tema tersebut diperoleh, pengkaji telah menulis laporan iaitu hasil kajian mengenai faktor-faktor insaniah dalam pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ.

Latar Belakang Universiti XYZ

Universiti XYZ telah ditubuhkan pada 1996 dan ia adalah sebuah universiti Islam yang sedang berkembang yang dimiliki sepenuhnya dan dibiayai oleh Kerajaan Malaysia. Universiti tersebut memiliki taraf sebagai Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) atau Universiti Awam (UA) dan tujuan penubuhannya adalah untuk menerajui pengetahuan dan menjadi pusat rujukan global bagi Sains Islam. Universiti XYZ telah menetapkan misinya untuk melahirkan para intelektual, pemimpin dan profesional yang kompeten berdasarkan tradisi intelektual Muslim, nilai-nilai unggul agama dan budaya untuk kebaikan sejagat.²⁸

Sebagai sebuah universiti berteraskan Islam, Universiti XYZ menggunakan pendekatan unik iaitu dengan menerapkan

²⁷ Braun V. & Clarke V. "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2) (2006) 77-101.

²⁸ Laman Sesawang Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.UniversitiXYZ.edu.my/introduction/>.

pendekatan holistik ke arah penyampaian pengetahuan, yang menyatukan ilmu-ilmu wahyu (pengetahuan *Naqli*) dan sains rasional (pengetahuan *Aqli*). Oleh itu, Universiti XYZ menawarkan Model Graduan Integrasi Ilmu Naqli dan Aqli (GIINA) yang membezakannya daripada universiti Islam lain di seluruh dunia dengan objektifnya untuk melahirkan graduan yang holistik, seimbang dan berkeusahawanan.²⁹ Universiti XYZ menggabungkan sains keagamaan dengan sains sosial dan fizikal dalam semua program akademiknya bagi memberi pemahaman yang komprehensif mengenai masalah global semasa dan menawarkan alternatif baru dalam menyelesaikannya. Universiti XYZ komited untuk menjadi cemerlang dalam tiga landasan atau jalur di segi program dan penyelidikan akademiknya yang meliputi jalur Pengajian Islam, Al-Quran dan Sunnah Sains; Teknologi dan Kejuruteraan Islam Kesenian; dan Sains Sosial dan Kemanusiaan Islam.³⁰

Hasil Kajian dan Perbincangan

Hasil kajian ini menunjukkan terdapat lima faktor insaniyyah yang membawa impak positif kepada pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Faktor insaniyyah tersebut ialah kepimpinan, komunikasi, pembangunan sahsiah pelajar, kerjasama dan ganjaran.

1. Kepimpinan

Hasil kajian ini menunjukkan pihak pengurusan Universiti XYZ menunjukkan kepimpinan yang baik dalam melaksanakan MS 1900. Perkara ini ditegaskan oleh salah seorang informan yang ditemu bual iaitu ahli panel Syariah universiti. Komitmen utama yang ditunjukkan oleh pihak kepimpinan ialah dengan menggubal polisi kualiti Universiti XYZ. Polisi tersebut merupakan komponen penting yang diberi perhatian kerana ia mencerminkan komitmen pihak kepimpinan terhadap pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Polisi utama kualiti di Universiti XYZ berjanji untuk menjadi universiti awam pengajian tinggi yang berada pada tahap standard antarabangsa untuk pendidikan Islam dan Syariah yang diperlukan melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan berusaha untuk

²⁹ Laporan Tahunan Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.universitiXYZ.edu.my/files/LaporanTahunan/2018/LTPK2018.pdf>.

³⁰ Laman Sesawang Univeriti XYZ. op.cit., 2.

memperbaiki amalan tersebut secara berterusan. Polisi kualiti yang lebih terperinci adalah seperti berikut: ³¹

- i. Menyediakan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan universiti
- ii. Menyediakan pendidikan berkualiti dan sistem pengurusan dalam menyediakan Pendidikan Islam yang relevan dengan keperluan masyarakat
- iii. Menggabungkan "Amalan baik" untuk membangunkan intelektual Islam yang memiliki pengetahuan bersepadu dan menghasilkan modal insan yang melaksanakan cogan kata "Berpengetahuan, Berdisiplin dan Taat".

Selain itu, pihak komitmen pihak kepimpinan Universiti XYZ telah dibuktikan dengan menubuhkan panel Syariah peringkat universiti yang bertanggungjawab untuk merangka garis panduan berkenaan pelaksanaan inisiatif-inisiatif program berteraskan Syariah termasuklah sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah MS 1900. Panel Syariah ini ditugaskan untuk membangunkan panduan berkenaan keperluan Syariah dalam program-program pengurusan universiti termasuklah pelaksanaan MS 1900. Ramai ahli akademik di Universiti XYZ mempunyai kepakaran dalam bidang Syariah. Kepakaran tersebut memberi kelebihan kepada gerak kerja pelaksanaan MS 1900 kerana pelbagai input diperolehi berkenaan aspek Syariah mudah diperolehi dan boleh digembleng untuk memastikan sistem pengurusan kualiti dapat dilaksanakan secara efektif. Pihak pengurusan universiti sentiasa memberi galakan sepenuhnya kepada para pensyarah yang mempunyai kepakaran Syariah untuk terlibat secara dalam program universiti yang melibatkan aspek Syariah supaya kepakaran mereka dapat digunakan untuk kepentingan universiti.

Selain itu, komitmen pihak kepimpinan juga dapat dilihat melalui penggubalan teras Universiti XYZ iaitu Amanah, Berkeupayaan, Profesional, Berkesan dan Universal-*Alamiyyah*. ³² Nilai-nilai teras tersebut dirangka dengan mengambilkira kedudukan Universiti XYZ sebagai sebuah universiti berteraskan

³¹ Ibid.

³² Ibid

islam yang menggabungkan ilmu *Naqli* dan *Aqli* dalam pembangunan program-program akademiknya.³³

Nilai-nilai teras merupakan komponen utama dalam pelaksanaan SPK di Universiti XYZ kerana ia merupakan antara prinsip MS 1900 iaitu pengurusan berasaskan nilai. Nilai-nilai teras yang disenaraikan iaitu Amanah, Berkeupayaan, Profesional dan Berkesan amat diperlukan untuk membangunkan warga kerja yang bagus di segi pekerjaan, tetapi juga memiliki sahsiah yang tinggi. Manakala nilai teras *Alamiyyah* mencerminkan komitmen pihak kepimpinan terhadap visi untuk mengantarabangsakan Universiti XYZ sehingga mampu mencipta reputasi tinggi di peringkat global. Dalam hal ini, Timbalan Pengarah Pusat Kualiti yang ditemui bual menyatakan pihak kepimpinan Universiti XYZ berpendapat, sebagai universiti yang mempunyai tanggungjawab untuk membangunkan ummah, Universiti XYZ hendaklah meluaskan pekhidmatannya sehingga ke peringkat global seperti dengan menambah jumlah bilangan pelajar antarabangsa. Pihak kepimpinan universiti turut memberi galakkan kepada para pensyarahnya untuk memberi pendapat dan khidmat konsultansi berdasarkan kepakaran masing-masing sehingga ke peringkat antarabangsa. Selain itu, komitmen kepimpinan universiti juga dilihat melalui peruntukan kewangan, penyediaan sumber manusia dan infrastruktur mencukupi bagi memastikan MS 1900 dapat dilaksanakan secara efektif di Universiti XYZ.

Islam sebagai agama *Syumul* meletakkan kepimpinan sebagai tanggungjawab penting yang perlu dilaksanakan oleh para pemimpin. Firman Allah SWT dalam Surah As-Sajdah, ayat 24 yang bermaksud:

“Dan Kami jadikan di antara mereka itu pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah kami ketika mereka sabar. Dan adalah mereka meyakini ayat-ayat Kami.”

Hasil kajian ini menunjukkan pihak pengurusan telah menunjukkan kepimpinan yang baik dalam pelaksanaan MS 1900. Hal ini secara langsung telah membuahkan impak yang baik iaitu MS 1900 telah dapat dilaksanakan secara efektif dengan mendapat

³³ Nilai-nilai Teras Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.UniversitiXYZ.edu.my/files/Nilai-nilai%20Teras%20UniversitiXYZ.pdf>.

komitmen dan sokongan yang kuat daripada kepimpinan Universiti XYZ.

2. Komunikasi

Faktor insaniyyah seterusnya yang terlibat dalam pelaksanaan MS 1900 ialah komunikasi. Hasil kajian menunjukkan komunikasi dilaksanakan secara efektif dalam melaksanakan MS 1900 di Universiti XYZ. Misalnya, pihak pengurusan universiti mewar-warkan objektif kualiti di laman sesawang universiti. Perkara ini untuk memastikan semua warga kerja universiti dapat melihat seterusnya mampu menghayati objektif kualiti yang telah ditetapkan. Penghayatan terhadap objektif kualiti merupakan perkara yang penting kerana ia mampu menjana motivasi dan tenaga warga kerja untuk bersama-sama pihak pengurusan berusaha untuk mencapai objektif kualiti universiti. Berikut adalah objektif-objektif kualiti Universiti XYZ:³⁴

- i. Untuk memberikan perkhidmatan terbaik yang memenuhi dan melebihi kehendak dan harapan pelanggan
- ii. Untuk membangunkan dan memartabatkan persekitaran kerja berpasukan secara profesional antara staf dan pelanggan
- iii. Di bawah anggaran perbelanjaan untuk semua komponen dan menggunakan perbelanjaan pada tahap optimum.

Selain itu, pihak pengurusan universiti juga sering membuka ruang perbincangan dengan para pentadbir dan pensyarah berkenaan dengan isu-isu kualiti berkaitan pentadbiran dan akademik serta sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan. Ruang-ruang perbincangan seperti ini telah membina jaringan komunikasi efektif dalam Universiti XYZ, seterusnya membantu dalam melancarkan lagi pelaksanaan MS 1900 di universiti tersebut.

Selain itu, komunikasi juga dilaksanakan secara telus dalam urusan pentadbiran di Universiti XYZ. Hal ini demikian kerana pembangunan prosedur kerja merupakan aktiviti kerja utama sebelum MS 1900 dapat dilaksanakan secara efektif. Prosedur kerja yang dibangunkan meliputi tiga aktiviti teras di universiti iaitu akademik, penyelidikan dan pentadbiran. Dalam hal ini, prosedur

³⁴ Laman sesawang Universiti XYZ. op.cit., 3

kerja tersebut dirangka bukan hanya mengambil kira aktiviti dan proses kerja terlibat, tetapi juga turut mengambilkira kepatuhan prosedur kerja tersebut kepada kehendak Syariah serta aspek Halal dan Haram. Perkara ini untuk memastikan ia tidak melanggar keperluan MS 1900 iaitu mestilah patuh kepada kehendak Syariah dan memenuhi tuntutan prinsip Halal dan Haram yang telah ditetapkan.

Dengan adanya prosedur kerja, maka pelaksanaan gerak kerja menjadi lebih teratur, seragam dan telus. Ini memudahkan lagi komunikasi antara pegawai atasan dan warga kerja, serta memudahkan juga komunikasi sesama warga kerja. Dalam hal ini, konflik dan ketidakseragaman dalam melakukan aktiviti kerja dapat diminimumkan kerana semua warga boleh merujuk kepada prosedur kerja yang telah dibangunkan secara teliti. Selain itu, ketelusan kerja dapat disemak kerana setiap gerak kerja yang dilaksanakan dapat dipantau dengan lebih pantas dan mudah dengan merujuk kepada prosedur kerja yang digunakan.

Islam yang menekankan komunikasi berkesan dalam sebarang gerak kerja dan aktiviti manusia. Firman Allah SWT dalam Surah al-Imran ayat 159 yang bermaksud:

“Maka Dengan sebab rahmat dari Allah (kepadamu Wahai Muhammad), Engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka dan kalaulah Engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu.”

Hasil kajian ini menunjukkan aspek komunikasi berkesan diberi perhatian serius dalam pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Komunikasi yang dilaksanakan secara menegak dan mendatar yang melibatkan semua warga kerja telah menghasilkan aliran maklumat yang lancar seterusnya membawa kepada pelaksanaan MS 1900 yang efektif dan mapan.

Islam turut menganjurkan agar mengadakan *Musyawaharah* dalam segenap aspek kehidupan muslim. Firman Allah SWT dalam Surah al-Imran, ayat 159 yang bermaksud:

“Maafkanlah mereka dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu.”

Hasil kajian ini juga menunjukkan pihak pengurusan membuka ruang-ruang perbincangan dengan warga universiti dalam pelaksanaan MS 1900 dan ini telah membawa impak yang positif

kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Ruang-ruang perbincangan tersebut membuka peluang untuk pihak pengurusan dan warga kerja untuk bermusyawarah bagi mendapatkan pandangan dan input terbaik mengenai strategi dan pendekatan terbaik agar MS 1900 dapat dilaksanakan secara efektif dan mapan.

3. Pembangunan Sahsiah Pelajar

Faktor insaniyyah seterusnya dalam pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ ialah berkenaan dengan pembangunan sahsiah pelajar untuk menjadi individu muslim yang berperibadi mulia. Faktor insaniyyah ini adalah berkaitan dengan keperluan pelanggan dalam konteks pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang mana pelaksanaan MS 1900 telah meletakkan pelajar sebagai pelanggan di Universiti XYZ. Oleh itu sebagai pelanggan, para pelajar berhak mendapat perkhidmatan yang terbaik daripada universiti tersebut. Dalam masa yang sama, pihak universiti juga sentiasa berusaha memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang terbaik untuk kepuasan dan kepentingan para pelajar. Sehubungan dengan ini, kajian kepuasan pelanggan yang dijalankan ke atas para pelajar menunjukkan bahawa secara keseluruhannya tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan universiti adalah pada tahap memuaskan.³⁵

Islam menuntut agar umatnya menyempurnakan perjanjian-perjanjian seperti firman Allah SWT dalam Surah al-Maidah, ayat 1 yang bermaksud:

“Wahai orang-orang yang beriman, penuhi serta sempurnakanlah perjanjian-perjanjian.”

Kesungguhan pihak pengurusan dalam memenuhi tuntutan pelajar atau pelanggan merupakan perbuatan yang mulia dan dituntut dalam Islam. Hasil kajian ini menunjukkan pihak pengurusan universiti telah melaksanakan usaha yang serius untuk membangunkan komitmen yang telah dijanjikan iaitu untuk membangunkan pelajar yang memiliki pengetahuan profesional dan bersahsiah tinggi. Usaha tersebut adalah selari dengan tuntutan Islam agar umatnya menyempurnakan perjanjian-perjanjian yang telah diberikan.

³⁵ Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan. Laman Sesawang Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <http://www.universitiXYZ.edu.my/files/Laporan%20Pencapaian%20Piagam%20Pelanggan%20%282015%29.pdf>.

Sebagai sebuah universiti berteraskan Islam, antara matlamat utama Universiti XYZ ialah untuk melahirkan graduan dalam bidang pelbagai profesional yang diperlukan masyarakat pada masa kini dan dalam masa yang sama para graduan tersebut mempunyai asas pendidikan Islam yang mantap. Matlamat ini boleh dilihat melalui komitmen pihak universiti yang mengambil inisiatif untuk membangunkan kampus untuk pembentukan akhlak individu pelajar ke arah melahirkan generasi yang mempunyai pekerti unggul sebagai profesional Muslim.³⁶

Sehubungan dengan ini, ahli panel Syariah universiti yang ditemu bual menjelaskan, para pentadbir dan pensyarah sentiasa berusaha bersungguh-sungguh untuk melahirkan pelajar yang mempunyai sahsiah yang tinggi melalui pengalaman nilai-nilai Islam yang ditekankan pihak universiti. Usaha ini juga selari dengan pelaksanaan piawaian MS 1900 yang meletakkan nilai-nilai Islam sebagai nilai utama yang mesti difahami dan dihayati oleh para pelajar.

Antara usaha untuk membangunkan pelajar dengan sahsiah tinggi dan akhlak mulia ialah dengan menggabungkan ilmu aqli dan naqli dalam program akademik yang ditawarkan kepada pelajar. Melalui penggabungan kedua-dua kategori ilmu tersebut, para pelajar dididik bukan sahaja untuk menjadi tenaga profesional, tetapi juga menjadi individu muslim yang memiliki kefahaman yang jelas tentang Islam dan bersahsiah tinggi. Dalam hal ini, ahli panel Syariah universiti yang ditemu bual menyatakan bahawa usaha lain untuk membangunkan pelajar dengan sahsiah tinggi dan akhlak mulia ialah dengan memantau aktiviti ko-kurikulum yang dianjurkan pelajar. Misalnya, dalam projek kesenian yang dianjurkan pelajar, kertas kerja projek tersebut disemak oleh ahli panel Syariah universiti. Semakan tersebut untuk meneliti latar belakang artis yang dijemput bagi memastikan hanya artis yang mempunyai sahsiah baik sahaja yang dibenarkan mengadakan persembahan. Selain itu, lagu-lagu yang mengandungi senikata keterlaluan dan melalaikan tidak dibenarkan dipersembahkan dalam projek kesenian yang diadakan. Ini untuk memastikan minda pelajar tidak dirosakkan oleh lagu melalaikan kerana ia boleh menjejaskan pembangunan pelajar berakhlak mulia. Pembangunan sahsiah pelajar yang selari dengan kehendak Syariah telah membawa impak

³⁶ Laporan Tahunan Universiti XYZ, op.cit., 3

yang baik kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti kerana ianya selari dengan tuntutan atau klausa yang terkandung dalam MS 1900.

4. Kerjasama

Faktor insaniyyah lain yang terlibat dalam pelaksanaan piawaian MS 1900 ialah kerjasama. Salah seorang informan yang ditemu bual iaitu Timbalan Pengarah Pusat Kualiti menyatakan bahawa seluruh warga kerja Universiti XYZ memberi kerjasama yang baik dalam menjayakan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Kerjasama yang diberikan pelbagai peringkat pekerja merupakan antara faktor terpenting dalam memastikan pelaksanaan MS 1900 dapat direalisasikan. Pelaksanaan MS 1900 melibatkan aktiviti kerja yang banyak dan berulang seperti semakan dokumen, penambahbaikan prosedur kerja dan audit. Kerja yang banyak dan berulang ini memerlukan komitmen daripada kesemua semua warga kerja. Dalam hal ini, bukan hanya para pensyarah dan pentadbir yang telah menunjukkan komitmen, tetapi staf sokongan dan teknikal turut menunjukkan komitmen masing-masing dalam menjayakan pelaksanaan MS 1900.

Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 mengandungi banyak istilah teknikal yang bukan kesemuanya dapat difahami dengan mudah. Perkara ini menyebabkan sesetengah pegawai, pensyarah mahupun staf sokongan tidak begitu yakin untuk terlibat sama dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, pihak pengurusan telah mengambil inisiatif dengan membentuk kumpulan-kumpulan kerja bagi menggerakkan pelaksanaan MS 1900. Dengan terbentuknya kumpulan-kumpulan kerja tersebut, sesi-sesi perbincangan telah giat dijalankan untuk membangunkan kefahaman yang jelas terhadap MS 1900 seterusnya memupuk kerjasama yang jitu antara warga kerja untuk menjayakan pelaksanaan MS 1900 secara efektif.

Hasil kajian ini menunjukkan kerjasama diamalkan dengan baik oleh warga kerja dalam usaha mereka untuk melaksanakan MS 1900 secara efektif. Sifat kerjasama dan tolong menolong adalah dituntut dalam Islam seperti firman Allah SWT dalam Surah al-Maidah, ayat 2 yang bermaksud:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya.”

Kerjasama yang ditunjukkan telah membawa kesan yang positif kerana ia membolehkan aktiviti dan gerak kerja berkaitan pelaksanaan MS 1900 dapat dilaksanakan secara lebih efektif. Pihak pengurusan juga telah mengambil inisiatif dengan menubuhkan kumpulan-kumpulan kerja bagi membangunkan sifat kerjasama antara warga kerja yang sangat diperlukan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dapat dilaksanakan dengan lancar.

5. Ganjaran

Hasil kajian menunjukkan faktor insaniah seterusnya yang terlibat dalam pelaksanaan MS 1900 ialah ganjaran. Ganjaran merupakan pemberian atau balasan daripada kerja atau tugas yang telah disempurnakan. Ganjaran terdiri daripada ganjaran kewangan dan bukan kewangan. Oleh kerana warga kerja Universiti XYZ telah menunjukkan komitmen yang bagus dalam pelaksanaan MS 1900, pihak pengurusan universiti telah menyediakan ganjaran-ganjaran tertentu untuk mereka. Sebagai sebuah IPT awam,³⁷ warga kerja melalui pemberian gaji dan elaun tetap yang diberikan setiap bulan. Bagi warga kerja yang menunjukkan prestasi tahunan yang bagus, mereka telah mendapat kenaikan gaji tahunan. Manakala warga kerja yang menunjukkan prestasi kerja cemerlang pula mereka telah diberikan anugerah perkhidmatan cemerlang.

Selain itu, terdapat kemudahan pinjaman perumahan dan kenderaan yang disediakan. Menurut pensyarah yang telah ditemui, kemudahan pinjaman tersebut adalah patuh Syariah seperti yang dikehendaki dalam pelaksanaan MS 1900. Dengan adanya skim kemudahan pinjaman tersebut, warga kerja terhindar daripada terlibat dengan skim pinjaman konvensional yang mengandungi unsur riba yang dilarang dalam Islam. Selain itu, penglibatan warga kerja dalam pelaksanaan MS 1900 juga diambil kira dalam penilaian prestasi kerja tahunan. Ganjaran dan kemudahan yang disediakan telah memotivasikan warga kerja untuk terus memberi komitmen kepada pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Pihak

³⁷ Laporan Tahunan Universiti XYZ, op.cit., 4

pengurusan universiti sebenarnya menggalakkan budaya kerja cemerlang melalui penjana inovasi dan kreativiti.³⁸ Pelaksanaan MS 1900 yang dilaksanakan secara efektif mampu menjana kreativiti dalam wargak kerja yang bermotivasi tinggi. Dalam hal ini, kemudahan ganjaran yang disediakan boleh dijadikan instrumen untuk memupuk motivasi dalam kalangan warga kerja agar mereka dapat menyumbang kepada pelaksanaan MS 1900 secara efektif dan berterusan.

Islam mengajar umatnya untuk menjaga kebajikan pekerja. Hal ini seperti mafhum *hadith* Nabi Muhammad SAW yang bermaksud:³⁹

“Berikanlah pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.”

Hasil kajian ini menunjukkan skim-skim ganjaran telah disediakan untuk warga kerja di Universiti XYZ dan ia selari dengan tuntutan Islam yang amat mementingkan pekerja. Skim-skim ganjaran tersebut amat penting untuk warga kerja kerana ia berkait rapat dengan kebajikan mereka. Setelah warga kerja menunaikan tanggungjawab mereka dalam pelaksanaan MS 1900, maka amat wajarlah kebajikan mereka dipelihara melalui skim ganjaran yang berpatutan. Kajian ini mendapati ganjaran yang bagus telah membawa kesan baik kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti kerana dengan adanya ganjaran tersebut, warga kerja Universiti XYZ menjadi lebih bermotivasi dan menunjukkan komitmen yang tinggi kepada pelaksanaan MS 1900.

Hasil kajian menunjukkan terdapat lima faktor insaniiyah dalam pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ iaitu kepimpinan, komunikasi, pembangunan sahsiah pelajar, kerjasama dan ganjaran. Hasil kajian ini mempunyai kaitan rapat dengan dapatan kajian oleh pengkaji lepas iaitu Hasliza et al.,⁴⁰ Muhammad Firdaus et al.,⁴¹ dan Musaiyadah.⁴² yang menunjukkan faktor-faktor tersebut merupakan faktor penting yang mampu mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan piawaian MS 1900. Kesemua faktor insaniiyah tersebut telah membawa impak yang positif kerana

³⁸ Laporan Tahunan Universiti XYZ, op.cit., 4

³⁹ Hadis Riwayat Ibnu Majah. Lihat Ibn Hajar al- ‘Asqalānī, Kitab Bulughul Maram, Bab al-Musaqah wal ijārah, no. hadith 938, Riyadh: Darussalam. (2000).

⁴⁰ Hasliza, op.cit., 92

⁴¹ Muhammad Firdaus, op.cit., 153

⁴² Musaiyadah, op.cit., 207

ianya telah membantu dalam mencapai matlamat melaksanakan inisiatif MS 1900 secara efektif dan mapan.

Penekanan yang berlebihan terhadap aspek teknikal dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti seperti proses dokumentasi, pematuhan kepada prosedur, latihan, penghasilan produk dan audit boleh membawa kesan negatif kepada warga kerja seperti bebanan kerja berlebihan, kerja-kerja yang sentiasa berulang, keterikatan berlebihan kepada prosedur kerja, terlalu mengejar output kerja, kurang komunikasi dan kurang motivasi kerja. Kesan negatif ini akan membawa impak buruk kerana ia boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan Universiti XYZ. Perkara ini sebenarnya bertentangan dengan matlamat pelaksanaan MS 1900 itu sendiri iaitu untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan berkualiti yang dapat memenuhi kehendak pelanggan, masyarakat dan pihak berkepentingan.

Oleh itu, faktor insaniyyah hendaklah diberi tumpuan dan keutamaan sewajarnya dalam pelaksanaan MS 1900 kerana faktor tersebut berkait dengan insan atau manusia iaitu warga kerja yang memainkan peranan penting dalam menggerakkan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di organisasi yang melaksanakannya. Dalam hal ini, sumber manusia atau insan hendaklah diberi tumpuan utama dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut dengan memberi perhatian kepada faktor kepimpinan, komunikasi, kerjasama dan ganjaran dalam organisasi. Tumpuan utama ini adalah selari dengan saranan Huq⁴³ iaitu sumber insan atau manusia hendaklah diletakkan di tempat yang tinggi dalam sebarang inisiatif yang dilaksanakan kerana manusia adalah makhluk Allah yang paling mulia. Perhatian dan tumpuan utama oleh pihak pengurusan organisasi kepada warga kerja akan memotivasikan mereka untuk bekerja bersungguh-sungguh dalam usaha untuk menjayakan pelaksanaan MS 1900 seterusnya menghasilkan perkhidmatan pengajaran berkualiti tinggi yang diinginkan para pelajar, pengguna dan masyarakat.

Kesimpulan

Hasil kajian menunjukkan faktor insaniyyah merupakan faktor penting yang membawa impak positif kepada pelaksanaan MS 1900 di Universiti XYZ. Oleh itu, pihak pengurusan hendaklah

⁴³ Huq, op.cit., 40

memastikan lima faktor insaniyyah tersebut iaitu kepimpinan, komunikasi, pembangunan sahsiah pelajar, kerjasama dan ganjaran diberi perhatian utama dan terus disuburkan serta dimantapkan lagi kerana faktor-faktor tersebut merupakan pemangkin kepada pelaksanaan MS 1900 yang berkesan di universiti yang dikaji.

Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan faktor insaniyyah dalam konteks pelaksanaan MS 1900 kerana topik ini belum pernah diterokai oleh pengkaji lepas. Hasil kajian ini memberi gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai pelaksanaan MS 1900 di sebuah universiti berteraskan Islam. Seiring dengan universiti konvensional yang lain di Malaysia, Universiti XYZ sebagai universiti berteraskan Islam juga sedang berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengajaran yang diberikan kepada pelajar. Dalam hal ini, MS 1900 telah digunakan sebagai program pengurusan kualiti untuk mencapai matlamat tersebut. Oleh itu, keberkesanan pelaksanaan MS 1900 hendaklah ditingkatkan secara berterusan agar matlamat universiti untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengajaran dapat dicapai seterusnya mengganjalkan standard kualiti perkhidmatan tersebut ke arah kecemerlangan.

Hasil kajian ini boleh digunakan sebagai panduan oleh para pentadbir di IPT lain di Malaysia dalam usaha mereka untuk melaksanakan MS 1900 secara mapan dan berkesan di IPT masing-masing. Ia juga boleh digunakan sebagai panduan kepada para pengurus di organisasi sektor awam atau korporat dalam usaha mereka untuk menerapkan faktor insaniyyah dalam pelaksanaan MS 1900 di organisasi masing-masing. Fokus penyelidikan ini ialah mengkaji impak faktor insaniyyah terhadap pelaksanaan MS 1900 di IPT yang melaksanakannya. Oleh itu, fokus kajian akan datang boleh ditumpukan kepada faktor budaya dalam pelaksanaan MS 1900 kerana topik tersebut merupakan isu yang masih belum diterokai oleh para pengkaji masa kini.

Penghargaan

Sekalung penghargaan kepada Universiti Malaya yang telah membiayai kajian ini (GPF001L 2018)

Bibliografi

Al Quran

- Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shaharudin. "Towards MS 1900 Quality Management System from Islamic Perspective: A Case Study at MACS." *International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, 2 (1) (2015) 8-17.
- Braun V. & Clarke V. "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2) (2006) 77-101.
- Hamid Abdul Qadir & Muhammad Ali al-Najjar Ibrahim Mustafa, Ahmad Hasan al-Zayyat. *Al-Mu'jam Al-Wasit*, Juz 1, cet. 3, tt/tt.
- Hasan Al-Banna Mohamed. Suntikan MS 1900 Mantapkan Organisasi. Berita Harian. 6 Jun 2021, 11.
- Hasan Al-Banna, M. *Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia*, tesis Falsafah Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2015).
- Hasan Al-Banna M., Wan NurHasniah W.H., Burhanuddin J., Azmi A., Sayuti A.G., Siti Arni B., Mohd Hamran M. & Nur Surayya M.S. (2021). Keberkesanan pelaksanaan nilai bekerjasama dalam Sistem Pengurusan Kualiti Patuh Syari'ah (MS1900: 2014) di IPTS Malaysia dalam konteks kepuasan bekerja. *QALAM International Journal of Islamic and Humanities Research*, Vol. 1 (2), hal. 65-73
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir and 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 (2) (2016) 85-95.
- Huq, A. "Human Dignity and Development: The Role of Material, Moral and Ethical Values" in *Human Development with Dignity*, (ed). Huq, Kuala Lumpur: Cahaya Pantai, (1997), 9-45.
- Ibn Hajar al- 'Asqalānī, *Kitab Bulughul Maram*, Bab al-Musaqah wal ijārah, no. hadith 938, Riyadh: Darussalam. (2000).
- Laman Sesawang MOHE, dicapai 18 Ogos 2021,

- <https://www.mohe.gov.my/muat-turun/statistik/2020/496-statistik-pendidikan-tinggi-2020-07-bab-5-kolej-komuniti/file>.
- Laman Sesawang Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.UniversitiXYZ.edu.my/introduction/>.
- Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan. Laman Sesawang Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <http://www.universitiXYZ.edu.my/files/Laporan%20Pencapaian%20Piagam%20Pelanggan%20%282015%29.pdf>.
- Laporan Tahunan Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.universitiXYZ.edu.my/files/LaporanTahunan/2018/LTPK2018.pdf>.
- Lewis, W.G., Pun. K.F., & Lalla, T.R.M. "Empirical Investigation of the Hard and Soft Criteria of TQM in ISO 9001 Certified Small and Medium-Sized Enterprises." *International Journal of Quality and Reliability Management* 23 (8) (2006) 964-985.
- Malaysian Certified, dicapai 21 Ogos 2021, <https://www.malysiancertified.com.my/>.
- Muhammad Firdaus, Z. *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM*, tesis Sarjana, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2018).
- Muhammad Hisyam Mohamad & Fadillah Mansor. "Hubungkait Patuh-Syariah dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan dalam Konteks Standard Halal MS 1900." *Journal of Fatwa & Management Research Special Edition* (201) (2018) 179-197.
- Musaiyadah, A. *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Kajian Kes di Pusat Pungutan Zakat Pahang*, tesis Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya (2019).
- Nilai-nilai Teras Universiti XYZ, dicapai 27 Julai 2021, <https://www.UniversitiXYZ.edu.my/files/Nilai-nilai%20Teras%20UniversitiXYZ.pdf>.
- Nur Fatin Nabilah S. & Siti Arni B. "Kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 (PK 1900) Bagi Institusi Kehakiman Syariah." *Journal of Shariah Law Research. Shariah and Law* 6 (1) (2021), 109-128.

- Plan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) 2015-2025. (2014). Kuala Lumpur: Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
- Silverman, D. *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications, 2014.
- Siti Arni Basir. *Investigating the Influence of the Elements of Academic Culture in ISO 9001 Maintenance within Malaysian Public Higher Education*, tesis Ijazah Kedoktoran, United Kingdom: University of Salford, (2008).
- Siti Arni Basir & Ilhaamie Abd. Ghani Azmi. "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 From Islamic Perspective: An Implementation Model." *Jurnal Syariah* 19 (2) (2011) 85-106.
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, & Hasan Al-Banna Mohamed. "Malaysian Islamic quality management system MS1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center." *Humanomics* 33 (2) (2017) 239-254.