

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/259115744>

Cabaran Pelaksanaan MS1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia: Satu Kajian Kes

Conference Paper · November 2013

CITATIONS

5

READS

1,223

3 authors:



Hj. Hasan Al-Banna Mohamed

National Defence University of Malaysia

219 PUBLICATIONS 573 CITATIONS

SEE PROFILE



Ab Mumin Bin Ab ghani

University of Malaya

34 PUBLICATIONS 87 CITATIONS

SEE PROFILE



Siti Arni Basir

University of Malaya

115 PUBLICATIONS 390 CITATIONS

SEE PROFILE

Cabaran Pelaksanaan MS1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia: Satu Kajian Kes

Hasan Al-Banna Mohamed^{1,a}, Ab. Mumin Ab. Ghani^{1,b} dan Siti Arni Basir^{2,c}

¹Fakulti Syari'ah & Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Malaysia

²Fakulti Siasah as-Shar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Malaysia

^aEmel: addimity@gmail.com, ^bEmel: abmumin@um.edu.my, ^cEmel: sitiarni@um.edu.my

Abstrak. Kajian ini bertujuan mengenal pasti cabaran yang wujud dalam pelaksanaan piawaian sistem MS1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di sebuah institusi pengajian tinggi swasta (IPTS), Malaysia. Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif dengan kaedah kajian kes secara temu bual semi struktur sebagai metod penyelidikan utama. Perisian Nvivo versi 10 digunakan untuk penganalisaan data-data transkripsi temu bual, membina tema, kategori serta sub-kategori dalam kajian ini. Di samping kaedah pemerhatian secara langsung dan analisis dokumen yang berkaitan serta kajian perpustakaan bagi menyokong pengumpulan data utama. Manakala informan kajian melibatkan seramai lima orang staf akademik yang memegang pelbagai tugas serta terlibat secara langsung dalam pelaksanaan sistem MS1900:2005. Hasil kajian menunjukkan MS 1900: 2005 dilaksanakan dengan bersungguh-sungguh yang melibatkan kerjasama dan komitmen pihak pengurusan, para pensyarah dan pegawai serta kakitangan pentadbiran IPTS tersebut. Hasil kajian juga mendapati bahawa terdapat beberapa cabaran yang timbul semasa pelaksanaan sistem berkenaan di kalangan staf akademik iaitu dari aspek kemanusiaan, kewangan, bebanan, latihan, pemantauan dan sikap individu sendiri. Implikasi dan beberapa cadangan turut dikemukakan untuk penambahbaikan terhadap pelaksanaan piawaian sistem pengurusan kualiti tersebut.

Katakunci:

Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam, Piawaian MS1900:2005, Kualitatif, Kajian Kes, IPTS.

Pengenalan

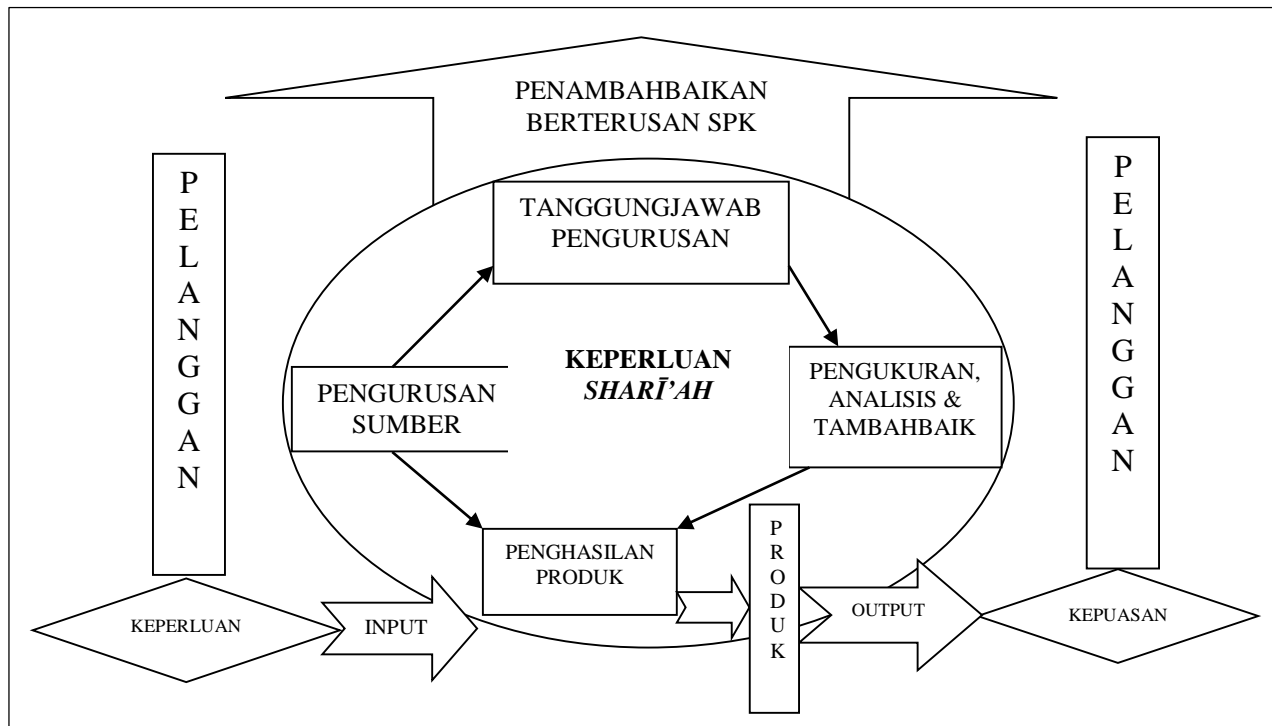
Sehingga kini, Malaysia telah menjadi antara sepuluh negara terbaik dunia yang menawarkan pengajian berkualiti di peringkat tinggi kepada masyarakat tempatan dan antarabangsa seperti yang dinyatakan oleh Ketua Setiausaha II Kementerian Pendidikan baru-baru ini [1]. Selain itu, Malaysia turut tersenarai dalam sepuluh negara terbanyak di dunia yang telah memperoleh serta melaksanakan pensijilan kualiti ISO 9001 iaitu sebanyak 2,151 buah syarikat [2]. Justeru, sistem pengurusan kualiti berkenaan yang dilaksanakan dalam sesebuah institusi pengajian tinggi juga sememangnya telah diaplikasikan oleh pihak pengurusan institusi terhadap para pelajar dan pekerjanya. Antaranya aspek penarafan, jaminan kualiti serta istilah-istilah yang sering diketengahkan seperti ISO 9001, MS 1900, Amalan 5S, *Six Sigma*, *Balance Scorecard*, KPI dan sebagainya. Tujuan pelaksanaan sistem tersebut tidak lain dan tidak bukan, semata-mata bermatlamatkan pengurusan yang berkesan demi mendatangkan impak positif kepada semua kakitangan serta para pelajar masing-masing [3].

Jika disoroti kepada kajian-kajian lepas, kebanyakannya tertumpu kepada aspek pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang memberi kesan terhadap penambahan output atau produk sahaja [4]. Walaupun sudah terdapat beberapa kajian yang khusus akhir-akhir ini yang meneliti kesan-kesan secara dalaman (*soft factors*) yang membabitkan nilai kemanusiaan seperti kesetiaan, komitmen, kepuasan dan keseronokan bekerja [5]. Namun, kajian khusus untuk memperlihatkan cabaran dan tribulasi yang wujud semasa melaksanakan sistem pengurusan berkualiti dalam sesebuah organisasi lebih-lebih lagi di

institusi pengajian tinggi belum banyak diterokai. Permasalahan tersebut turut berlaku dalam organisasi yang melaksanakan piawaian MS 1900:2005 (sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam). Tambahan pula, institusi pengajian tinggi yang telah mendapat pensijilan tersebut pada waktu sekarang hanyalah empat buah sahaja yang terdiri tiga buah IPTA dan sebuah IPTS [6]. Sehubungan dengan itu, kajian terhadap cabaran dan permasalahan yang wujud ketika fasa pelaksanaan perlu dikenal pasti dengan segera bagi memastikan pengurusan organisasi dapat berjalan lancar dan berkesan lebih-lebih lagi yang membabitkan sistem pengurusan kualiti Islam.

Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900

Sistem Pengurusan Kualiti Islam atau lebih dikenali sebagai piawaian MS 1900:2005 sebenarnya telah lama diperkenalkan sejak tahun 2005 lagi. Piawaian ini diwujudkan bertujuan memberi nilai kerohanian atau memenuhi keperluan Shari'ah terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang wujud dalam sesebuah organisasi. Penggubalan piawaian MS 1900 adalah hasil cetusan awal oleh Pengerusi Permodalan Nasional Berhad (PNB), Malaysia dan mantan Pengerusi IKIM serta SIRIM Berhad iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid yang menegaskan bahawa dengan pengenalan sistem ini diharapkan mampu menyuburkan amalan nilai-nilai Islam ke dalam kerja seharian seseorang pekerja organisasi. Justeru, sistem ini telah dimulakan menerusi satu jawatankuasa khas yang dikenali sebagai Jawatankuasa Standard Industri bagi Standard Halal (*The Industry Standards Committee on Halal Standards – ISC I*). Jawatankuasa ini terdiri daripada beberapa agensi dan organisasi penting seperti IKIM, JAKIM, SIRIM Berhad, BPR, INTAN, MAMPU, PPIM dan pakar-pakar daripada universiti UIA [7]. Sehingga kini, sebanyak 26 buah organisasi di Malaysia telah berjaya memperoleh pensijilan MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) dalam ruang skop yang berbeza sejak diperkenalkan [8]. Secara keseluruhannya, piawaian ini masih berpandukan kepada piawaian asal MS ISO 9001 iaitu Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan Asas dengan menambah aspek keperluan *Shari'ah* di dalamnya seperti dalam Rajah 1 [9].



Rajah 1: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam (MS 1900:2005)

Latar Belakang Institusi Kajian

Organisasi kajian merupakan sebuah institusi pengajian tinggi swasta (IPTS) yang unik kerana menyediakan kedua-dua aspek program akademik dan latihan kemahiran teknologi kejuruteraan dalam satu kampus yang sama. Institusi pengajian ini mengfokuskan kepada bidang kejuruteraan, teknologi maklumat, pengurusan perniagaan dan bidang-bidang berkaitan. Ia adalah satu-satunya institusi pengajian tinggi swasta pertama yang memperoleh pensijilan MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) daripada pihak SIRIM sejak 21 Mei 2010 sehingga 20 Mei 2013. Manakala pensijilannya adalah bernombor AR 5182 yang meliputi empat skop utama iaitu:

- (a) Reka bentuk dan pembangunan program pendidikan (*Design and development of education programme*);
- (b) Peruntukan perkhidmatan pendidikan untuk program sarjana muda dan pasca ijazah (*Provision of education services for undergraduate and post graduate program*);
- (c) Pengurusan penyelidikan dan perundingan (*Management of research and consultancy*);
- (d) Operasi keseluruhan perkhidmatan sokongan (*Operation of the overall support services*).

Pemilihan institusi ini adalah disebabkan ia sebuah IPTS yang pertama berjaya memperoleh pensijilan piawaian sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam serta berjaya mencapai pelbagai anugerah seperti pengiktirafan sebagai universiti tempatan pertama memperoleh Sijil Persekitaran Kualiti (*Quality Environment Certified University*) daripada *Malaysia Productivity Corporation* (MPC) serta anugerah *'The Golden Europe Award for Quality and Commercial Prestige'* dan pelbagai lagi sanjungan sama ada di peringkat kebangsaan ataupun antarabangsa. Kesemua kejayaan tersebut pastinya mendatangkan cabaran yang bakal dihadapi oleh setiap lapisan pekerja dari peringkat pengurusan sehinggalah pelaksana serta para pelajarnya sendiri.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif secara kajian kes yang amat sesuai bagi sesuatu penyelidikan yang membabitkan pengumpulan maklumat secara mendalam terhadap tingkah laku seseorang individu atau unit, kumpulan manusia, keluarga, institusi, masyarakat, peristiwa ataupun budaya [10, 11]. Berasaskan situasi berkenaan, pengkaji telah memilih kajian kes kategori instrinsik bagi memahami secara terperinci dan memperoleh segala maklumat sebenar tentang permasalahan yang wujud [12], kesan daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS1900:2005 terhadap staf akademik di sebuah institusi pengajian tinggi swasta (IPTS), Malaysia.

Manakala instrumen kajian pula menggunakan soalan-soalan temu bual semi berstruktur yang dibina hasil makluman awal secara temu bual tidak rasmi bersama dengan subjek-subjek kajian, perbincangan dengan pakar serta dapatan-dapatan daripada sorotan kajian yang berkaitan. Menurut Piaw [13] bahawa kaedah temu bual merupakan salah satu instrumen kajian yang utama bagi mengumpul data-data tertentu dalam penyelidikan kualitatif yang membabitkan komunikasi dua hala antara penyelidik dengan informan. Penggunaan kaedah temu bual semi struktur ini telah dibentuk hasil sorotan kajian-kajian lepas untuk mengenal pasti permasalahan atau cabaran yang timbul daripada pelaksanaan sistem MS 1900:2005 dalam IPTS berkenaan. Pemilihan kaedah ini disebabkan menurut Merriam, ia bersifat fleksibel serta pihak informan mampu menghuraikan segala yang difikirkannya dan bebas meluahkan perasaan tambahan kepada penyelidik [14, 15]. Dalam kajian ini, temu bual tersebut membabitkan lima orang informan yang terdiri daripada seorang mantan Pegawai *Shari'ah*, Pegawai *Shari'ah*, dua orang Pensyarah dan seorang Ketua Audit Dalaman. Soalan-soalan temu bual memfokuskan kepada cabaran atau permasalahan yang timbul sejak pelaksanaan piawaian MS 1900:2005 diaplikasikan dalam institusi kajian. Bagi tujuan merekod temu bual tersebut, pengkaji menggunakan pita rakaman digital (berjenama SANYO: Model ICR-FP550), Telefon Samsung Galaxy-Note 2 dan buku nota lapangan

bagi mengelak sebarang kemungkinan berlaku semasa sesi temu bual berlangsung. Kesemua bahan tersebut disimpan dengan teliti dalam komputer untuk tujuan transkripsi yang menggunakan perisian Nvivo versi 10.

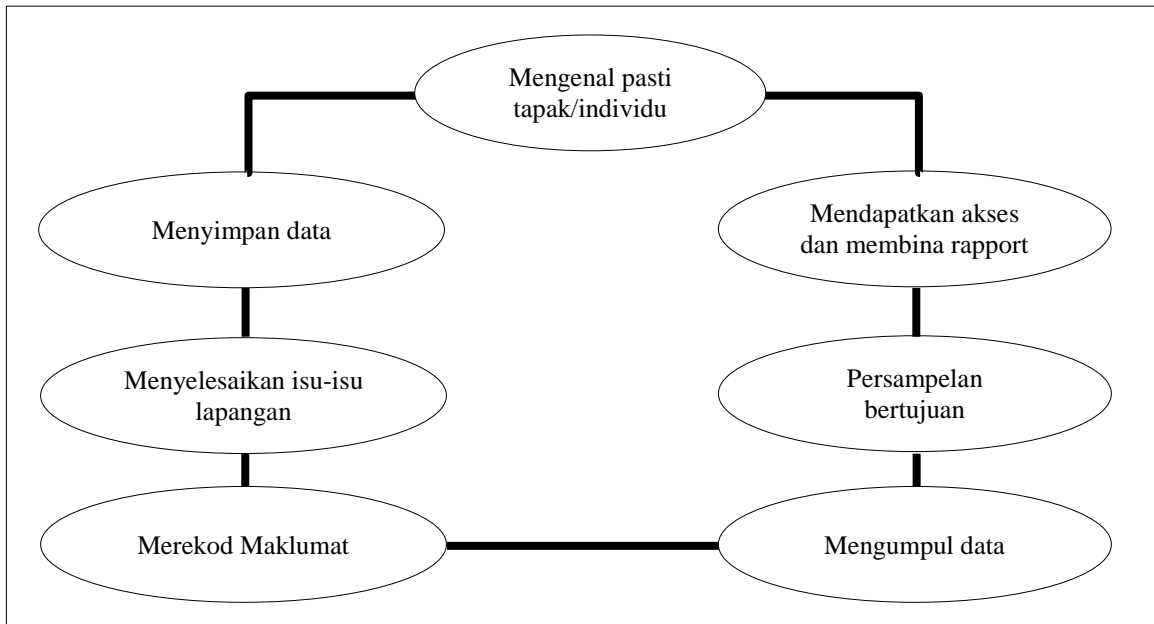
Dalam kajian ini juga, pengumpulan data secara sekunder iaitu menerusi kaedah pemerhatian secara langsung dijalankan oleh pengkaji secara serentak dengan sesi temu bual serta selepas mengendalikan sesi tersebut. Hal ini demikian kerana kaedah sebegini dapat mengumpulkan maklumat-maklumat berbentuk bukan lisan bagi mengkaji situasi sebenar secara terancang, sistematik dan kritikal [16]. Oleh itu, pengkaji telah membuat catatan nota kerja lapangan semasa melawat beberapa kali di sekitar IPTS berkenaan bagi merekodkan segala pemerhatian, mengambil foto serta menulis sebarang pernyataan yang berkaitan dengan masalah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS1900:2005 tersebut.

Kaedah analisis dokumen juga dilakukan oleh pengkaji sebagai satu kaedah pengumpulan data secara sokongan terhadap kaedah pengumpulan data utama. Dokumen-dokumen tersebut merupakan data-data sokongan atau tambahan yang diperoleh penyelidik daripada sumber ketiga selepas data primer dan sekunder. Antara dokumen yang diteliti terbahagi kepada dua jenis iaitu rekod awam dan dokumen janaan sendiri oleh pihak institusi kajian. Rekod awam termasuklah dokumen-dokumen rasmi yang diperoleh secara terus daripada pihak organisasi seperti minit mesyuarat, prosedur kualiti dan rekod-rekod berkaitan. Manakala dokumen janaan sendiri oleh pihak informan seperti foto, video, data-data secara maya (*online*) seperti laman sesawang, emel dan sebagainya [17]. Pengkaji juga meneliti beberapa rekod seperti minit mesyuarat kajian semula pengurusan, fail-fail prosedur kualiti, laman web serta sistem intranet IPTS tersebut yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem piawaian MS1900:2005.

Selain itu, pengkaji turut membuat rujukan awal untuk sorotan literatur di beberapa buah perpustakaan terhadap bahan-bahan sokongan kajian seperti jurnal, *Online Journal and Thesis*, tesis-tesis ilmiah dan penyelidikan-penyelidikan terdahulu, internet, majalah dan akhbar-akhbar. Antara perpustakaan yang dirujuk seperti Perpustakaan Utama dan Perpustakaan Zaaba di Universiti Malaya (UM); Perpustakaan Jeneral Tun Ibrahim di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM); Perpustakaan UIA, Gombak; Perpustakaan Tun Seri Lanang di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM); Perpustakaan Sultanah Bahiyah di Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Perpustakaan Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM).

Pengumpulan Data

Kajian yang sempurna membabitkan beberapa prosedur yang harus dijalankan bagi memperoleh data-data serta melaksanakan penganalisan data dengan efektif. Hal ini demikian kerana penyediaan yang rapi dalam proses pengumpulan dan penganalisan data adalah sangat penting. Justeru dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan model yang disarankan oleh Creswell [18] yang dikenali sebagai 'Gelungan Proses Pengumpulan Data' seperti dalam Rajah 2 di bawah.



Rajah 2: Gelungan proses pengumpulan data kajian

Sehubungan dengan itu, pada peringkat awal pengkaji mengenal pasti terlebih dahulu tentang lokasi kajian dengan memfokuskan kepada institusi pengajian tinggi serta informan yang terdiri daripada staf akademik sahaja. Selain itu, pengkaji perlu membina hubungan yang baik terlebih dahulu dengan informan untuk mengurangkan kebimbangan serta membina keyakinan di kalangan mereka. Dalam kajian ini, pengkaji terlebih dahulu menalifon informan bagi menyatakan hasrat untuk menjalankan satu penyelidikan, kemudian selepas mendapat kebenaran secara lisan, pengkaji menghantar surat rasmi memohon kebenaran untuk menjalankan penyelidikan di IPTS terbabit. Surat kebenaran daripada informan amat penting kerana ia dapat melancarkan perjalanan penyelidikan pada masa akan datang [19]. Di samping itu juga, pengkaji turut pergi ke IPTS dengan berjumpa sendiri secara bersemuka dengan staf yang bertanggungjawab untuk mendapatkan akses kepada informan dan institusi tersebut. Pembinaan *Rapport* seperti ini merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan kejayaan sesuatu penyelidikan kualitatif ini.

Aspek pensampelan pula diambil melalui jenis pensampelan bukan kebarangkalian yang dipilih dalam populasi yang mempunyai peluang yang tidak sama untuk dipilih sebagai informan disebabkan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh pengkaji [20]. Maka pengkaji memilih kaedah pensampelan bertujuan (*purposive sampling*) yang terdiri daripada lima informan yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan sistem MS1900:2005 dalam organisasi tersebut. Pemilihan pensampelan ini diharapkan dapat mewakili sesuatu objektif penyelidikan yang berkaitan dengan sesuatu peristiwa [21] serta dapat memilih sampel tertentu bagi memberikan maklumat terperinci berkenaan kajian ini [22].

Pengalisan Data

Menurut Creswell, pengalisan data adalah agak sukar dan memerlukan satu proses mengatur, menyusun, menstruktur dan menafsirkan data-data yang dikumpul oleh seseorang penyelidik [23]. Pendekatan analisis kandungan seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dapat digunakan untuk menganalisa data-data daripada temu bual [24]. Hal ini disebabkan analisis kandungan melibatkan proses mengenal pasti sesuatu tema, konsep dan makna, seterusnya dibangunkan pula kategori dan subkategori secara berterusan sehingga dapat menggambarkan situasi sebenar yang

berlaku dalam penyelidikan. Justeru, Othman telah mengemukakan suatu langkah yang bersistematik bagi menjalankan analisis data-data tersebut dengan sempurna iaitu membabitkan tiga langkah utama [25].

- (a) Langkah Pertama - Transkripsi segala bahan temu bual, pemerhatian, analisis dokumen.
- (b) Langkah Kedua - Menyusun atur data dalam perisian Nvivo versi 10 secara pemberian kod tertentu.
- (c) Langkah Ketiga - Pengekoden dan Pembentukan Sistem Kategori dan subkategori tertentu.

Analisis kandungan tersebut dijalankan dengan teliti yang melibatkan kelima-lima sesi temu bual yang memakan masa keseluruhannya selama kurang lebih lima jam yang ditranskrip sejumlah 193 muka surat. Pengkaji dengan sendiri melakukan transkripsi satu-persatu terhadap kelima-lima informan kajian menggunakan perisian Nvivo versi 10 seperti dalam Jadual 1 yang berkaitan dengan taburan demografi informan kajian. Selain itu, pengkaji juga menggunakan perisian yang sama untuk tujuan proses pengekoden berkenaan kajian ini secara terperinci.

Jadual 1: Taburan Demografi Informan Kajian Kes

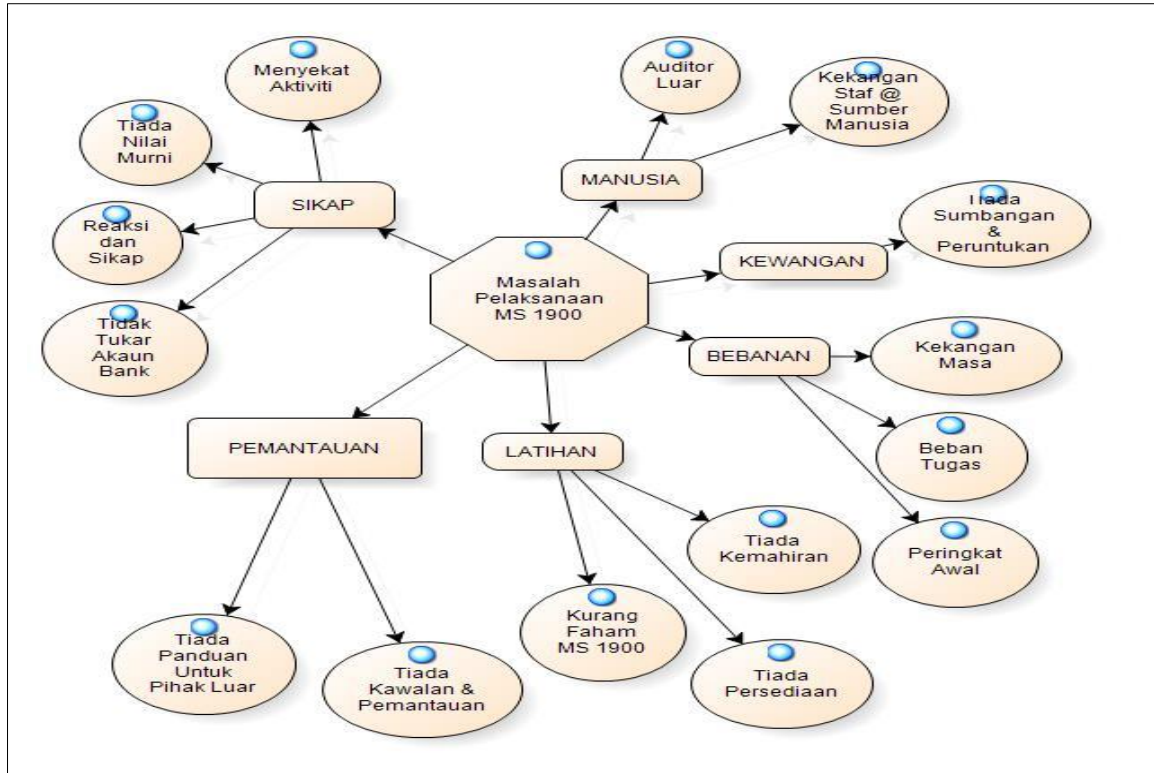
Bil	Tugas	Jantina	Umur	Gred	Pendidikan	Pengalaman	Golongan
1	Mantan Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	31 tahun	UTE 12	Ijazah Sarjana Muda	8 tahun	Pengurusan Atasan
2	Pegawai <i>Shari'ah</i>	L	39 tahun	UT 10 'B'	Ijazah Sarjana	3 tahun	Pengurusan Atasan
3	Mantan Pegawai <i>Shari'ah</i> dan Pensyarah	L	44 tahun	UT 10 'B'	Ijazah Sarjana	4 tahun	Staf Akademik
4	Pensyarah dan Penyelidik	L	37 tahun	UT 10 'A'	Ijazah Sarjana	7 tahun	Staf Akademik
5	Ketua Audit Dalaman	P	47 tahun	UT 11 'D'	Ijazah Sarjana	20 tahun	Staf Akademik

Kesahan dan kebolehpercayaan dalam satu-satu penyelidikan adalah sangat penting kerana ia menunjukkan sejauh mana dapatan kajian tersebut adalah tekal dan tepat. Namun kedua-dua aspek ini sering menjadi isu dalam penyelidikan kualitatif ini, maka memerlukan beberapa prosedur yang teliti untuk kesahihan dapatan kajian yang tinggi. Antaranya ialah kaedah triangulasi data yang melibatkan data-data dari pelbagai sumber iaitu daripada temu bual, pemerhatian secara langsung dan bahan-bahan dokumen. Kaedah triangulasi adalah satu kaedah berkesan untuk meningkatkan kebolehpercayaan, kredibiliti penemuan dan cadangan sesuatu penyelidikan yang dijalankan [26]. Di samping itu, pengkaji juga menggunakan pemeriksaan data melalui kesahan muka secara semakan rakan atau kesahan kandungan secara semakan pakar yang berkaitan. Kemudian, pengkaji menghantar semula bahan transkripsi temu bual kepada setiap informan yang ditemu bual untuk semakan akhir serta penggunaan alat pencatat sebagai bukti kebolehpercayaan kajian seperti protokol temu bual, nota lapangan dan pita rakaman yang disediakan sepanjang proses kajian.

Hasil Dapatan dan Perbincangan Kajian

Dapatan kajian menerusi kaedah temu bual semi struktur, pemerhatian secara langsung serta dokumen berkaitan telah menggunakan pendekatan analisis kandungan. Menurut Merriam bahawa analisis kandungan digunakan bagi mengenal pasti sesuatu tema, konsep, dan makna sesuatu perkara [27]. Kemudian dibangunkan pula kategori-kategori tertentu serta sub kategori setelah pengumpulan data awal dijalankan [28] secara berterusan sehingga dapat menggambarkan situasi sebenar yang berlaku

dalam kes-kes yang dikaji. Dalam kajian ini, proses pengkodan secara perisian Nvivo versi 10 digunakan. Hasilnya, pengkaji mendapati bahawa terdapat beberapa cabaran atau permasalahan utama dalam melaksanakan piawaian MS1900:2005 dalam institusi kajian. Melalui proses pengkodan terhadap tema utama permasalahan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti itu ia terbahagi kepada enam kategori iaitu latihan, bebanan, sikap, manusia, kewangan dan pemantauan. Setiap kategori mempunyai subkategori masing-masing seperti dalam Rajah 3 di bawah:



Rajah 3: Masalah pelaksanaan MS1900:2005 dalam IPTS kajian

Hasil kajian memaparkan peratusan kategori dan subkategori yang meliputi perkara yang dibangkitkan oleh informan berkaitan dengan masalah pelaksanaan MS1900:2005 dalam institusi pengajian tinggi swasta yang dikaji. Kategori masalah pelaksanaan yang paling banyak mencakupi dalam perbincangan informan kajian adalah aspek kategori latihan. Majoriti staf akademik di IPTS ini menyatakan bahawa masih terdapat mereka yang belum faham dengan jelasnya tentang piawaian MS1900:2005 (meliputi sebanyak 3.02 % yang mengemukakan isu). Hal ini menjadi satu cabaran besar bagi memberi kefahaman yang jelas kepada staf dan para pelajar. Malah ia berlaku pada awal pelaksanaan sistem berkenaan apabila membabitkan aktiviti pelajar sebagai contohnya seperti satu program anjuran pihak bukan Islam sehingga berlakunya percampuran antara lelaki dan perempuan [29]. Kemungkinan kejadian tersebut berlaku disebabkan terdapat segelintir warga institusi yang silap pemahamannya terhadap satu-satu klausa dalam piawaian MS1900 tersebut. Di samping itu, pihak pengurusan turut menyatakan pada awal pelaksanaannya pekerja masih kurang bersedia (sebanyak 0.10% liputan kod) yang memerlukan beberapa kali diadakan bengkel kefahaman dan kursus kesedaran. Selain itu, cabaran berkaitan dengan ketiadaan kemahiran (liputan kod sebanyak 0.36%) dalam melaksanakan sistem piawaian MS 1900 tersebut. Hal ini demikian kerana menurut Pegawai *Shari'ah* [30] bahawa kebanyakan staf hanya sekadar mempunyai pengetahuan ISO 9001 sahaja, bukannya berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti Islam yang menyebabkan sedikit terganggu dalam pelaksanaan MS 1900 ini.

Manakala kategori kedua dalam cabaran pelaksanaan piawaian berkenaan adalah aspek bebanan seperti yang dinyatakan oleh kedua-dua pihak iaitu staf akademik (liputan kod sebanyak 1.41%) dan pengurusan atasan (sebanyak 1.76%). Contohnya, seorang informan [31] mendakwa bahawa pelaksanaan sistem ini sedikit sebanyak membebankan tugas seharian mereka serta mengenggang masa bertugas seseorang staf itu sendiri. Keadaan ini telah mendatangkan cabaran besar kepada mereka pada peringkat awal pelaksanaan seperti yang ditegaskan oleh Pegawai *Sharī'ah* [32] iaitu:

“Membebankan balik..melibatkan kewangan, melibatkan kerja, tenaga..apa semua lah..kan? Sebab benda buat kerja benda tu jugak!...Benda yang sama je. Kadang-kadang tu kita pergi audit dua kali. Fail yang sama..kan? Duk cerita yang sama...”

Fenomena ini juga turut dikongsi oleh seorang interviewee [33] yang menyatakan bahawa staf akademik lebih terasa bebannya apabila terpaksa bertugas pada hari Sabtu dan Ahad bagi persediaan bahan pengajaran. Di samping mereka mempunyai jadual pengajaran yang agak ketat sehingga enam jam seminggu ataupun lebih. Malah menurut Mantan Pegawai *Sharī'ah* [34], pelaksanaan pengurusan yang mengikut piawaian MS1900 ini dianggap sebilangan pekerja sebagai pertambahan kerja-kerja pentadbiran seseorang staf akademik, khususnya setiap enam bulan sekali untuk menghadapi proses pengauditan dalaman mahupun luaran [35].

Cabaran dalam kategori ketiga pula ialah aspek sikap dalaman seseorang pekerja yang turut memberi kesan terhadap pelaksanaan sistem MS 1900 ini. Hasil kajian mendapati staf akademik telah mengemukakan isu ini sebanyak 1.96% liputan kodnya, manakala pihak pengurusan sebanyak 1.46%. Sub kategori bagi permasalahan ini terbahagi kepada sikap negatif sendiri yang ditunjukkan, menghadkan aktiviti tertentu dan masih wujud segelintir warga yang belum menukar akaun bank mereka secara Islamik. Cabaran ini turut dikongsi oleh Pensyarah & Penyelidik [36] yang menegaskan bahawa seseorang pekerja yang telah berada dalam zon yang selamat iaitu mereka yang telah bekerja selama dua puluh tahun, akan menghadapi sedikit masalah untuk melakukan perubahan dalam melaksanakan sesuatu kerja. Di samping itu, maklumat yang berkaitan dengan sistem piawaian Islam ini hanya boleh dicapai secara *online* dalam kampus (*Intranet*) sahaja, situasi ini sekali gus turut memberi cabaran pelaksanaannya dengan lebih berkesan. Aspek akhir dalam kategori ini ialah masih wujud sebilangan kecil staf yang belum menukarkan akaun gaji mereka kepada perbankan Islam (meliputi sebanyak 1.13% kod yang dikemukakan pihak pengurusan atasan), walaupun telah diberi penerangan dan taklimat. Akan tetapi hasil temu bual bersama Pegawai *Sharī'ah* [37] mendapati bahawa masalah ini berpunca daripada masalah prosedur sistem kewangan yang tidak dapat dijalinkan dengan sistem perbankan Islam. Namun, beliau menambah bahawa sememangnya wujud inisiatif berterusan untuk mendorong semua staf menukarnya ke akaun yang lebih terjamin prosesnya menurut *Shara'*.

Seterusnya kategori kemanusiaan pula dijelaskan oleh pihak pengurusan yang membawa cabaran terhadap pelaksanaan sistem kualiti MS 1900:2005 di dalam IPTS ini. Sebagai contohnya, pihak auditor dari luar (sebanyak 3.84% liputan kod yang dikemukakan) sering mendatangkan cabaran kepada staf-staf akademik di IPTS. Auditor luar bersikap tegas dalam mengendalikan aspek berkaitan dengan kepatuhan sistem kualiti dengan keperluan *Sharī'ah*. Hal ini dinyatakan oleh Mantan Pegawai *Sharī'ah* [38] bahawa aspek perbezaan persepsi atau *Khilāf* pandangan antara auditor dengan pihak institusi kadangkala mendatangkan masalah kepada staf akademik sendiri. Seheinggakan pihak institusi mengeluarkan surat bantahan atau cadangan agar pihak auditor bersikap lebih terbuka dalam melaksanakan audit di IPTS berkenaan. Dengan sikap sedemikian, pelaksanaan MS 1900 mampu dibudayakan dalam kerja-kerja seharian para staf, bukannya secara terpaksa yang kurang impak keberkesannya.

Begitu juga dengan aspek kekurangan staf berkebolehan (sebanyak 2.18% liputan kod yang dikemukakan oleh pihak staf akademik) dalam melaksanakan sistem tersebut turut menjadi cabaran dalam institusi ini. Menurut Pensyarah & Penyelidik [39] bahawa pemantauan kepada pelaksanaan sistem piawaian MS 1900 sangat terbatas disebabkan pegawai *Sharī'ah* hanyalah seorang sahaja yang

bertugas keseluruhan kampus. Selain itu, peruntukan khas bagi pelaksanaan sistem sangatlah terhad dan belum mencukupi. Perkara ini telah dikemukakan oleh kedua-dua pihak iaitu pihak staf akademik sebanyak 0.61% liputan kod yang diperoleh manakala pihak atasan sebanyak 0.18% mengemukakan isu berkenaan. Malah, piawaiannya masih tiada pemantauan yang rapi dibuat oleh pihak-pihak bertanggungjawab sehinggakan menurut Mantan Pegawai *Shari'ah* [40] bahawa terdapat segelintir staf yang mendakwa pensijilan MS 1900 ini tidak memberi sebarang makna dalam aspek akademik. Perkara ini sekiranya tidak diambil tindakan sewajarnya, pasti akan menjejaskan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900:2005 pada masa hadapan. Kesemua dapatan kajian tersebut telah ditunjukkan dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Cabaran Pelaksanaan MS1900:2005 di IPTS Kajian.

KATEGORI	SUBKATEGORI	INFORMAN	LIPUTAN KOD
Latihan	Kurang Faham	Staf Akademik	3.02%
		Pengurusan Atasan	0.86%
	Tiada Kemahiran	Pengurusan Atasan	0.36%
	Tiada Persediaan	Staf Akademik	0.14%
		Pengurusan Atasan	0.10%
Bebanan	Beban Tugas	Pengurusan Atasan	1.76%
		Staf Akademik	1.41%
	Kekangan Masa	Staf Akademik	0.82%
		Pengurusan Atasan	0.28%
Sikap	Reaksi & Sikap	Staf Akademik	1.96%
		Pengurusan Atasan	1.46%
	Aktiviti Terbatas	Pengurusan Atasan	0.60%
		Staf Akademik	0.40%
	Tidak Tukar Akaun	Pengurusan Atasan	1.13%
Kemanusiaan	Auditor Luar	Pengurusan Atasan	3.84%
	Kekangan Staf	Staf Akademik	2.18%
Kewangan	Tiada Sumbangan	Staf Akademik	0.61%
		Pengurusan Atasan	0.18%
Pemantauan	Tiada Panduan	Staf Akademik	0.24%

Implikasi dan Cadangan

Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa permasalahan yang dihadapi oleh pihak staf akademik di IPTS yang dikaji adalah aspek latihan dan pembangunan. Hal ini demikian kerana masih terdapat kakitangan yang kurang faham tentang pelaksanaan piawai MS1900:2005 dalam organisasi mereka sendiri. Di samping itu, mereka kurang berkemahiran dan tiada persediaan rapi untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti tersebut. Aspek kedua permasalahan semasa melaksanakan sistem ini ialah mereka terpaksa menanggung beban tugas yang bertambah selain tugas hakiki mengajar. Tambahan pula, mereka terpaksa menjalankan tugas dalam aspek kualiti ini dengan mengorbankan masa yang mereka ada. Selain itu, masalah-masalah kecil sahaja yang sering dikemukakan oleh pihak staf akademik di IPTS ini seperti sikap pihak kakitangan sendiri yang menghalang pelaksanaan sistem ini

berjalan lancar. Tiada sumber peruntukan yang mencukupi juga turut menyekat kepada perkembangan pelaksanaan sistem kualiti ini. Aspek pemantauan, kekurangan staf serta pemilihan auditor luar yang kurang tepat juga boleh menghalang pelaksanaan sistem ini dengan berkesan.

Justeru, pengkaji telah mencadangkan beberapa perkara bagi membolehkan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900:2005 dapat dilaksanakan dengan sempurna dan lebih efektif. Antaranya ialah:

- (1) Memberi penerangan dan kefahaman yang jelas terlebih dahulu kepada semua staf akademik dalam sesebuah institusi berkenaan keperluan sistem piawaian MS 1900.
- (2) Menjadikan institusi yang telah memperoleh pensijilan sebagai contoh ikutan kepada pihak lain agar sebarang rujukan mudah dibuat.
- (2) Pelaksanaan sistem pengurusan yang berkualiti dan berkesan memerlukan komitmen tinggi dan penglibatan secara langsung daripada pihak pengurusan organisasi bersama-sama dengan pekerja masing-masing.
- (3) Menerapkan sistem pengurusan kualiti secara berperingkat-peringkat, tidak secara drastik supaya semua staf menerimanya dengan rasa terbuka dan mampu membudayakannya dalam organisasi.
- (4) Menukar ganti terhadap auditor luar ataupun membuat giliran secara berkala agar pihak organisasi tidak terbeban dengan hanya seorang auditor sahaja. Di samping itu, pihak auditor perlu bersikap terbuka, tidak jumud dan boleh menerima pandangan pihak lain.

Kesimpulan

Secara tuntasnya, kajian ini telah dapat mengenal pasti beberapa cabaran atau permasalahan yang timbul hasil daripada pelaksanaan sistem MS 1900:2005 dalam institusi pengajian tinggi swasta berkenaan. Diharapkan agar semua cabaran yang dikenal pasti dalam kajian ini dapat diatasi menerusi beberapa cadangan yang dikemukakan oleh pihak pengkaji dan informan sendiri. Akhirnya pelaksanaan sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam mampu mengatasi sistem-sistem pengurusan yang sedia ada, bukan hanya memberi nilai tambah bagi mencapai matlamat hidup dunia (materialistik) malahan kejayaan hakiki (*al-Falah*) secara spiritual yang mapan pada hari akhirat kelak.

Rujukan

- [1] “Malaysia 10 terbaik tawar pengajian berkualiti”, *Utusan Malaysia*, 3 Julai 2013, 22.
- [2] ‘The ISO Survey of Certification, 2010’, laman sesawang *ISO: International Organization for Standardization*, dicapai 14 September 2012, <http://www.iso.org/iso/iso-survey2010.pdf>.
- [3] M. Hasan Al-Banna, A.G. Ab. Mumin dan B. Siti Arni, “Faktor-faktor kejayaan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam: Satu kajian kes di IPTA, Malaysia” (makalah, Prosiding Seminar Penyelidikan Siswazah UniSZA (SEMPSIS 2013) Peringkat Kebangsaan, Persatuan Pengajian Siswazah UniSZA & Pusat Pengajian Siswazah UniSZA, Kampus Gong Badak, Kuala Terengganu, Terengganu, 7-8 September 2013).
- [4] A.G. Ab. Mumin, B. Siti Arni dan M. Hasan Al-Banna, “Kesan sistem pengurusan yang Islami dan holistik terhadap kepuasan pekerja dalam mendepani realiti serta cabaran masa hadapan” (makalah, Prosiding Seminar World Conference on Islamic Thought 2012: Contemporary Challenges and Realities (WCIT2012) Peringkat Antarabangsa, Kolej Universiti Islam Sultan Azlan Shah (KUISAS), Kuala Kangsar, Perak, 11 - 12 September 2012).

- [5] C.B. Fotopoulos dan E.L. Psomas, The impact of “soft” and “hard” TQM elements on quality management results. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 26: 2 (2009), 150-163.
- [6] “Pensijilan QMS bagi Piawaian MS1900:2005”, laman sesawang *Malaysian Certified*, dicapai 19 Ogos 2013, <http://www.malysiancertified.com.my>.
- [7] Rohana Mustaffa, “MS 1900:2005 – Piawaian halal sistem pengurusan kualiti”, *BERNAMA*, 28 Oktober 2008, laman sesawang *BERNAMA*, dicapai 23 Jun 2012, <http://web10.bernama.com/kpdnhep/newsBm.php?id=367533&cat=fe&vo=33>.
- [8] “Malaysian Certified, 2013”, laman sesawang *Malaysian Certified*, dicapai 19 Ogos 2013, <http://www.malysiancertified.com.my>.
- [9] Malaysian Standard, *Quality management systems – requirements from Islamic perspectives*, Putrajaya: Department of Standards Malaysia, 2005, 3.
- [10] R.K. Yin, *Case study research: Design and methods*, ed. 2, Thousand Oak, California: SAGE, 1994.
- [11] U. Flick, *Designing qualitative research*, London: SAGE Publications Ltd., 2007.
- [12] S.B. Merriam, *Qualitative research and case study: An interactive approach*, Thousand Oaks: SAGE, 2001.
- [13] C.Y. Piaw, *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan*, buku 1, Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd., 2006.
- [14] S.B. Merriam, *Qualitative research and case study applications in education*, ed. 2, San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- [15] C.Y. Piaw, *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan*, buku 1, Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd., 2006.
- [16] L. Othman, *Penyelidikan kualitatif: pengenalan kepada teori dan metod*, Tanjong Malim, Perak: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), 2009.
- [17] S.B. Merriam, *Qualitative research and case study: An interactive approach*, Thousand Oaks: SAGE, 2001.
- [18] J.W. Creswell, *Qualitative inquiry and research design, choosing among five approaches*, Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2007, 118.
- [19] U. Flick, *Designing qualitative research*, London: SAGE Publications Ltd., 2007.
- [20] C.Y. Piaw, *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan*, buku 1, Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd., 2006.

- [21] R.B. Burn, Introduction to research methods, Melbourne: Longman, 1995.
- [22] S.B. Merriam. Qualitative research and case study applications in education, ed. 2, San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- [23] J.W. Creswell, Qualitative inquiry and research design, choosing among five approaches, Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2007.
- [24] M.B. Miles dan A.M. Huberman, Analyzing qualitative data: A source book for new methods, Beverly Hills, CA: SAGE, 1984.
- [25] L. Othman, Penyelidikan kualitatif: pengenalan kepada teori dan metod, Tanjong Malim, Perak: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), 2009.
- [26] S.B. Merriam, Qualitative research and case study applications in education, ed. 2, San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- [27] S.B. Merriam, Qualitative research and case study applications in education, ed. 2, San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- [28] R.B. Burn, Introduction to research methods, Melbourne: Longman, 1995.
- [29] Pensyarah dan Penyelidik, dalam temu bual bersama pengkaji, 8 April 2013.
- [30] Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 12 April 2013.
- [31] Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 12 April 2013..
- [32] Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 12 April 2013.
- [33] Pensyarah dan Penyelidik, dalam temu bual bersama pengkaji, 8 April 2013.
- [34] Mantan Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 1 Februari 2013.
- [35] Ketua Audit Dalaman, dalam temu bual bersama pengkaji, 18 Mac 2013.
- [36] Pensyarah dan Penyelidik, dalam temu bual bersama pengkaji, 8 April 2013.
- [37] Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 12 April 2013.
- [38] Mantan Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 1 Februari 2013.
- [39] Pensyarah dan Penyelidik, dalam temu bual bersama pengkaji, 8 April 2013.
- [40] Mantan Pegawai *Sharī'ah*, dalam temu bual bersama pengkaji, 1 Februari 2013.