

**KEPENTINGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI
BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 (SPK MS 1900)
BAGI INSTITUSI KEHAKIMAN SYARIAH**

***Importance of Shariah-based Quality Management System
(QMS) MS 1900 for Shariah Courts***

Nur Fatin Nabilah Shahrom

*Ph.D Candidate, Department of Siasah Syar'iyah
Academy of Islamic Studies,
University of Malaya, 50603, Kuala Lumpur.
nurfabyla@gmail.com*

Siti Arni Basir

*Associate Professor, Department of Siasah Syar'iyah
Academy of Islamic Studies,
University of Malaya, 50603, Kuala Lumpur.
sitiarni@um.edu.my*

ABSTRACT

This article aims to emphasize on the importance of the MS 1900 Quality Management System (QMS) in the context of Shariah law institution in Malaysia. In order to identify the importance of Shariah-based MS 1900 Quality Management System, a detailed literature review approach was done by examining the practices in different sectors such as zakāh, Islamic civil organizations, public higher education institutions, and the hospitality industry. This article should be able to identify the research gap related to MS 1900 QMS practices which include the implementation of Shariah Critical Control Point and the role of MS 1900 in helping the production of Islamic core value practices in MS 1900 QMS. Thus, through this article, this issue is hoped to increase management in Shariah law institution in terms of service management, Islamic core value practices, Shariah-based environment, and the determination of Shariah Critical Control Point issues.

Keywords: *Quality Management System, Islamic core values, Shariah critical control point, Shariah judicial institutions*

PENDAHULUAN

Belakangan ini, keberkesanan dan kecekapan dalam pengurusan menjadi satu kemestian dalam sesebuah organisasi lebih-lebih lagi dalam menghadapi cabaran Revolusi Industri ke-empat yang merupakan satu revolusi memaksimumkan penggunaan teknologi automasi dan meminimumkan perkhidmatan tenaga manusia. Seajar dengan revolusi ini, setiap aspek penting dalam kemajuan negara lebih-lebih lagi perkhidmatan awam yang merupakan jentera gergasi kerajaan, perlu mengikut arus perkembangan teknologi terkini. Oleh yang demikian, pemerkasaan nilai kualiti dalam jentera pentadbiran perlu diterapkan agar tidak ketinggalan arus peredaran kemajuan. Keperluan ini jelas terlihat lebih-lebih lagi dalam organisasi awam agar berdaya saing selari dengan perkembangan arus kemajuan. Bagi memastikan keberkesanan dan kecekapan ini berlangsung, terdapat satu bentuk sistem yang telah lama disediakan yang dikenali sebagai sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM).

PKM secara umumnya membawa makna budaya dalam sesebuah organisasi iaitu menekankan penglibatan secara menyeluruh, menumpukan kepada pelanggan, pengaplikasian alat saintifik dan aktiviti peningkatan berterusan dan inovasi. Roslina Ab. Wahid (2012: 34-35) menerangkan bahawa Pengurusan Kualiti Menyeluruh mengandungi beberapa prinsip utama yang berkait rapat iaitu keutamaan pelanggan, penglibatan gerak kerja berkumpulan, peningkatan berterusan, penumpuan yang jitu pada gerak kerja serta penyediaan pendidikan dan latihan dan budaya berkualiti.

Lain daripada itu, beliau menyatakan lima kunci utama keberhasilan pengurusan kualiti menyeluruh dalam organisasi iaitu komitmen orang atasan, komitmen dari sudut sumber, pekerja yang berkualiti, perancangan dan komunikasi yang baik serta infrastruktur yang lengkap. Bagi memastikan keberkesanan dalam meningkatkan kualiti sistem pengurusan sesebuah organisasi, antara piawaian yang digunakan adalah Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 yang telah diasaskan oleh sebuah organisasi bersekutu antarabangsa iaitu International Organisation for Standardization (ISO).

Jika di Malaysia, Jabatan Standard Malaysia yang bertanggungjawab dalam mewujudkan satu standard serta memastikan sistem pengurusan di semua organisasi dalam Malaysia mencapai piawaian yang ditetapkan ISO seperti

berkualiti, cekap, boleh diharap, bersesuaian, berkesan kos dan lestari (Jabatan Standard Malaysia, 2018).

Walaupun Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 ini diperkenalkan bagi menjamin sistem pengurusan kualiti untuk mengeluarkan produk dan perkhidmatan, namun masih terdapat kekurangan dalam pengaplikasiannya lebih-lebih lagi dalam perkhidmatan dan produk di negara-negara Islam. Rentetan daripada kelompok ini, mantan Pengerusi SIRIM Berhad Malaysia, Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid telah mengutarakan satu inisiatif untuk mewujudkan satu piawaian sistem pengurusan kualiti yang mengikut landasan Syariah yang dikenali sebagai MS1900 (Sistem Pengurusan Kualiti - Keperluan Menurut Perspektif Islam) yang merupakan SPK Islam pertama di dunia.

Sehingga kini, sebanyak 38 buah organisasi yang telah berjaya memperoleh persijilan SPK MS 1900 ini dalam ruang skop yang berbeza sejak MS 1900:2005 diperkenalkan. Pelaksanaan MS 1900 di Malaysia meliputi pelbagai sektor, iaitu sektor pentadbiran awam, korporat, pengajian tinggi, perkhidmatan, penjagaan kesihatan, pembuatan, pentadbiran Islam dan kehakiman.¹ Setakat ini, hanya empat Mahkamah Syariah yang melaksanakan MS 1900, iaitu Mahkamah Syariah di Selangor, di Negeri Sembilan, di Perak dan di Melaka. Ini menunjukkan Mahkamah Syariah yang terletak di bawah sektor kehakiman masih kurang melaksanakan MS 1900.

Pengkaji lepas telah mengkaji pelaksanaan MS 1900 iaitu Siti Arni Basir (2013), Arbain Sarion et al. (2015), Hassan Al-Banna Mohamad (2015), Hasliza Mohamad Ali (2015), Afiq, Nazmi dan Boon Cheong (2016), Nor Azizah Tukiran (2018), Muhammad Firdaus Zakaria (2018) dan Musaiyadah Ahmadun (2019). Kajian-kajian tersebut dijalankan di pelbagai sektor iaitu pengajian tinggi awam, pengajian tinggi swasta, perkhidmatan, pentadbiran awam, hospitaliti, pengajian tinggi Islam, perbankan dan pengurusan zakat. Namun begitu, kajian MS 1900 di sektor kehakiman atau institusi mahkamah masih belum diterokai lagi. Kajian lepas menunjukkan terdapat kelompok kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah Syariah di Malaysia. Oleh itu, terdapat keperluan untuk mengkaji pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah yang perlu dijalankan oleh pengkaji masa kini. Objektif kajian ini ialah untuk mengetengahkan kepentingan untuk mengkaji pelaksanaan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dalam konteks institusi kehakiman syariah di Malaysia.

¹ Loo Soon Khai (Pegawai Jualan dan Pembangunan Perniagaan SIRIM), dalam temu bual beliau bersama penulis menerusi telefon pada 7 Ogos 2019.

Antara kebiasaan isu-isu pengurusan yang dihadapi oleh institusi kehakiman syariah adalah berkaitan dengan bebanan kerja serta timbunan kes yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang telah ditetapkan. Tamsilnya, tempoh masa yang lama bagi sebutan kes atau tiada penetapan tarikh sebutan kes. Isu ini memberi kesan kepada kes-kes seperti isteri terpaksa menunggu keputusan institusi kehakiman syariah bertahun-tahun berhubung kes perceraian, hadanah, pembahagian harta sepencarian dan tuntutan nafkah.

Kedua, permasalahan yang timbul dari aspek etika kakitangan di institusi kehakiman syariah. Etika kerja seperti layanan mesra dan cekap kepada orang ramai secara sopan, mesra tanpa mengira latar belakang individu. Misalnya, terdapat kajian kuantitatif yang dijalankan berkaitan etika peguam syarie menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dari aspek suka melambatkan dan menanggung kes, kurang menghormati mahkamah, tidak membuat persediaan kes, ketiadaan kod etika dan mengenakan bayaran yang tinggi. Impaknya, kredibiliti institusi kehakiman syariah tercalar (Muhammad Ilhamuddin Arshad & Mohd Norhusairi Mat Hussin, 2020: 55-74).

Ketiga, persepsi negatif terhadap institusi kehakiman syariah yang boleh memberi imej buruk pada institusi kehakiman syariah. Persepsi negatif ini timbul adalah disebabkan oleh isu tertunggak, pendaftaran dan percicaraan kes yang tidak teratur berlaku. Isu ini akan sentiasa berterusan menjadi skeptikal negatif dalam kalangan orang awam bilamana aspek pengurusan kualiti tidak dilaksanakan.² Hal ini kerana kecekapan penyelesaian kes bukan hanya bergantung kepada kredibiliti para hakim mahupun peguam malah dipengaruhi juga oleh bahagian pengurusan institusi kehakiman syariah.

Sehubungan itu, metodologi yang digunakan dalam kajian ini ialah deduktif. Metode deduktif ialah cara menganalisis yang berdasarkan kepada pola berfikir yang mencari pembuktian yang berpandukan kepada dalil umum terhadap hal-hal khusus (Othman Talib, 2019: 10-12). Melalui metode deduktif ini, literatur yang dikumpulkan dalam bentuk umum yang daripadanya dibuat kesimpulan yang berbentuk khusus. Literatur daripada beberapa topik, iaitu topik-topik berkenaan dengan kajian ini telah dikumpulkan, iaitu Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900, Titik Kawalan Kritikal Syariah dalam MS 1900, Nilai-nilai Islam dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan pengurusan Institusi kehakiman syariah di Malaysia. Penulis telah membuat pembacaan yang meluas mengenai topik-topik tersebut untuk mendapatkan kefahaman

² Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia (2016). "Soalan Lazim: Apakah Sebab-sebab Kelewatan Kes Berlaku di Mahkamah-mahkamah Syariah?," <http://www.jksm.gov.my/index.php/soalanlazim/107-umum/555-apakah-sebab-sebab-kelewatan-kes-berlaku-di-mahkamah-mahkamah-syariah>, dicapai pada 26 Oktober 2018.

yang jelas berkenaan literatur berkaitan pelaksanaan MS 1900 secara lebih menyeluruh. Daripada analisis terhadap topik-topik tersebut, penulis sampai kepada kesimpulan khusus untuk menemui tentang keperluan dan kepentingan kajian tentang pelaksanaan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dalam konteks institusi kehakiman syariah di Malaysia.

LATARBELAKANG PENUBUHAN STANDARD PIAWAIAN SPK MS 1900 DI MALAYSIA

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) adalah penambahbaikan kepada SPK MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan Menurut Perspektif Islam) (Jabatan Standard Malaysia, 2014: iii).³ Penubuhan standard piawaian SPK MS 1900 ini merupakan hasil cetusan idea oleh Mantan Pengerusi SIRIM Berhad, iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid. Beliau mendapati bahawa perlunya satu sistem pengurusan yang menerapkan nilai-nilai Islam dalam kalangan pekerja organisasi di Malaysia yang mana merupakan sebuah negara Islam berdasarkan peruntukan kod di dalam Perlembagaan Malaysia. Menerusi sistem ini ianya dapat menerapkan nilai-nilai Islam dalam kalangan pekerja organisasi.

Justeru, bagi merealisasikan SPK ini, satu jawatankuasa khas ditubuhkan iaitu Jawatankuasa Standard yang dianggotai oleh lapan badan dan organisasi utama iaitu Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM, Badan Pencegah Rasuah (BPR), Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM) dan pakar-pakar daripada Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM).

Selanjutnya lagi, SPK MS 1900:2005 ini telah ditambahbaik kepada versi baru iaitu Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900:2014. Walaupun telah digantikan kepada versi baru, SPK MS 1900:2014 yang kini tidak jauh beza dengan SPK MS 1900:2005. Menurut Muhammad Hisyam Mohamad dan Fadilah Mansor (2018: 179), terdapat lima perubahan ketara yang dilakukan di dalam MS 1900:2014 ini, iaitu:

- a) Perubahan pada tajuk standard manual iaitu Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan Dari Perspektif Islam (*Quality Management Systems Requirements from Islamic Perspectives*) kepada Sistem Pengurusan

³ Manual Malaysian Standard MS 1900:2014, Shariah Based Quality Management Systems, Requirement with Guidance (First revision), Selangor, Jabatan Standard Malaysia, 2014, hlm. iii.

Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama) (*Shariah-based quality management systems-Requirements with guidance (First Revision)*).

- b) Unsur-unsur dan keperluan Syariah yang dahulunya diletakkan di dalam petak teks telah dikeluarkan dan dijadikan sebagai sebahagian daripada teks dokumen
- c) Pengenalan kepada keperluan titik kawalan kritikal Syariah dalam proses dan aktiviti organisasi.
- d) Pengenalan berkaitan pengurusan nilai organisasi.
- e) Pengenalan lampiran panduan penggunaan standard ini.

Selain itu, menurut Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani (2011: 85-85), SPK MS 1900:2005 menggunakan lima keperluan utama ISO 9000, iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan penambahbaikan berterusan sebagai dasar pelaksanaan dengan mengintegrasikan tiga prinsip utama Syariah, iaitu kepatuhan kepada halal dan haram, pengurusan berteraskan nilai Islam dan menepati *maqāsid al-sharī'ah* (Siti Arni Basir & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, 2011: 102).

OBJEKTIF SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS 1900

Standard piawaian MS 1900 ini mempunyai tiga objektif utama. Objektif yang pertama adalah untuk memupuk, menambahbaik dan mengimplementasi kehendak Syariah dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi yang mana menekankan aspek nilai universal (Manual Malaysian Standard MS 1900:2015, 2015: iv).⁴

Objektif yang kedua pula adalah untuk meningkatkan tadbir urus yang cemerlang dan kecekapan organisasi yang teguh dengan prinsip-prinsip Islam (*Ibid.*, iv). Mohd Sidek (2007) menyatakan tadbir urus adalah kebertanggungjawaban daripada pihak pengurusan atasan, pertengahan dan staf sokongan dalam melaksanakan amanah secara telus dan berhemah dari bermula proses input hingga output yang melibatkan akhlak mereka semasa berinteraksi dengan pihak berkepentingan yang mana menepati matlamat yang dipersetujui bersama. Malahan, tadbir urus yang cemerlang pula haruslah merangkumi dua prinsip utama iaitu komitmen yang tinggi terhadap budaya

⁴ Manual Malaysian Standard MS 1900:2015 (BM), Sistem pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan (Semakan Pertama), Selangor, Jabatan Standard Malaysia, 2015, hlm. iv.

dan etika serta bersikap komprehensif dan terbuka terhadap pihak yang berkepentingan (International Federation of Council, 2013: 11).⁵

Selanjutnya, tujuan standard ini adalah untuk meneguhkan keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi dalam kalangan orang Islam dan pihak berkepentingan yang lain (Malaysian Standard MS 1900:2015, 2015: iv).⁶

SOROTAN KAJIAN LITERATUR

a) Literatur Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900

Aspek penulisan kajian lepas dikecilkan lagi skop kepada kajian kes berkaitan pelaksanaan MS 1900 di organisasi-organisasi terpilih. Pertama, kajian yang dijalankan oleh Hasliza Mohamad Ali (2015) yang menjelaskan kaedah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di JAWHAR. Kajian beliau meliputi ruang lingkup pengurusan kualiti dari aspek MS 1900 yang melibatkan organisasi awam Islam. Manakala bagi penulis pula menumpukan kepada sistem pengurusan kualiti Islam MS 1900 di institusi kehakiman syariah yang dipraktikkan di Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (JAKESS) dan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM).

Di samping itu, kajian yang dijalankan oleh Hassan Al Banna Mohamed et al. (2014: 99-113) menjelaskan isu berkaitan cabaran yang dihadapi oleh Institusi Pengajian Tinggi Malaysia yang melibatkan Institusi Pengajian Tinggi Awam dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta. Metodologi kajian adalah berbentuk kualitatif, iaitu temu bual separa struktur. Hasil kajian di dua jenis IPT ini lebih kurang sama. Misalnya, cabaran yang dihadapi dari sudut kekurangan latihan, sikap pekerja dan bebanan kerja.

Sehubungan itu, terdapat juga kajian berbentuk empirikal berkaitan MS 1900 diadakan di dua buah pusat zakat, iaitu Pusat Zakat Melaka (PZM) (Siti Arni Basir et al., 2013) dan Pusat Zakat Pahang (PKZP) (Musaiyadah Ahmadun, 2019). Kajian MS 1900 di PZM yang dijalankan oleh Siti Arni Basir et al. (2013) menjurus kepada inovasi pentadbiran pusat zakat melalui pelaksanaan MS 1900 dengan menyuntik faktor insaniah secara khusus ke

⁵ International Federation of Council, Good Governanci In Public Sector, Consultation Draft For an International Framework, 2013, pg. 11.

⁶ Manual Malaysian Standard MS 1900:2015 (BM), Sistem pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan (Semakan Pertama), Selangor, Jabatan Standard Malaysia, 2015, hlm. iv.

dalam sistem pengurusan kualiti MS 1900. Manakala kajian yang dijalankan oleh Musaiyadah Ahmadun (2019) di PKZP pula menekankan aspek budaya organisasi dalam pelaksanaan MS 1900.

Kajian kes selanjutnya dijalankan oleh Siti Arni Basir et al. (2017: 239-254) yang menghuraikan tentang langkah-langkah yang dilaksanakan oleh Pusat Zakat Melaka dalam mencapai MS 1900. Namun begitu, kajian ini kelihatan ada kelompondan dari aspek tidak menyatakan cabaran dan halangan yang dihadapi PZM bagi memastikan MS 1900 berjaya dilaksanakan.

Kajian kes seterusnya pula adalah dilakukan di SIRIM Berhad oleh Arbain Sarion et al. (2013) berkaitan cabaran yang dihadapi oleh pihak SIRIM sendiri dalam mempromosi dan menggalakkan organisasi-organisasi yang ada di Malaysia untuk mengambil persijilan piawaian MS 1900 serta mengenal pasti kelebihan yang diperoleh organisasi yang ingin mengambil persijilan MS 1900. Contoh cabaran yang ada dinyatakan adalah seperti kekurangan Pegawai Syariah yang mahir dalam menentukan setiap aktiviti syarikat memenuhi kehendak Syariah atau sebaliknya. Dari sudut manfaat pula, organisasi yang mengambil sijil standard MS 1900 ini dapat bersaing dengan syarikat yang tidak mendapatkan MS 1900 ini lebih-lebih lagi syarikat yang bertapak di Malaysia yang masyarakatnya adalah majoriti muslim.

Lanjutan daripada kajian di atas oleh pengkaji yang sama iaitu Arbain Sarion et al. (2015: 8-17), pengkaji menjalankan kajian kes pelaksanaan MS 1900 di *Malaysian Airports Consultancy Services* (MACS) dengan menghuraikan secara ringkas strategi dan tindakan yang dilakukan oleh MACS dengan membahagikan kepada dua fasa, iaitu fasa sebelum mendapatkan persijilan MS 1900 dan fasa selepas dipersijilkan MS 1900. Fasa pertama seperti mendapatkan sokongan daripada orang atasan, menyediakan organisasi ke arah pelaksanaan MS 1900, memupuk kesedaran terhadap pelaksanaan MS 1900, memupuk komitmen dan membina hubungan baik dengan badan persijilan. Fasa kedua pula seperti menyediakan latihan kepada pekerja dan memberi sumbangan serta manfaat kepada masyarakat sekitar.

Kajian kes pelaksanaan MS 1900 ini juga turut dijalankan di institusi pengajian tinggi konvensional (Hasan Al-Banna Mohamed, 2015) dan di institusi pengajian tinggi Islam (Muhammad Firdaus Zakaria, 2018). Kedua-dua kajian kes pelaksanaan MS 1900 ini menumpukan kepada aspek pelaksanaan, pendekatan yang digunakan, faktor-faktor dan kesan pelaksanaan MS 1900. Institusi Pengajian Tinggi yang terlibat adalah UNITEN, Kolej Komuniti Gerik dan Darul Quran.

Tambahan lagi, kajian kuantitatif berkenaan MS 1900 oleh Afiq Rehat et al. (2016: 1-19) pula menggunakan teknik soal selidik dalam mendapatkan data

berkaitan faktor utama sesebuah organisasi mengambil inisiatif untuk ke arah dipersijilkan MS 1900:2005 dan menganalisis elemen utama yang ada di dalam MS 1900:2005 yang membantu meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Kajian ini memilih responden dalam kalangan pekerja di 11 buah organisasi yang telah mendapat standard piawaian MS 1900:2005 iaitu Al-Rajhi Bank, Takaful Ikhlas, Majlis Agama Islam Melaka, Pusat Zakat Melaka, Universiti Sains Islam Malaysia, Pejabat Setiausaha Kerajaan Selangor, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Pejabat Hal Ehwal Agama Islam Pulau Pinang, Kolej Komuniti Gerik, Penang Port Sdn. Bhd. dan Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR). Hasil kajian ini menunjukkan tanggungjawab pihak pengurusan merupakan elemen utama yang membantu meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Kajian ini berbeza dengan kajian penyelidik kerana penyelidik menggunakan teknik kajian kes dalam mendapatkan maklumat dan menumpukan kepada dua institusi sahaja iaitu institusi kehakiman syariah yang mana dalam kajian ini tiada satupun institusi kehakiman syariah yang telah dipersijilkan MS 1900 terlibat.

b) Literatur Titik Kawalan Kritikal Syariah dalam SPK MS 1900

Seterusnya, titik kawalan kritikal Syariah menjadi elemen penting dan memerlukan kepada pendokumentasian yang cermat sebagaimana kajian kes yang telah dijalankan oleh Norazizah Tukiran (2018: 144), Muhammad Firdaus Zakaria (2018: 108), Musaiyadah Ahmadun (2019: 141) dan Laporan Audit Kualiti Politeknik Seberang Prai (2017).⁷

Kajian yang dijalankan oleh Norazizah Tukiran (2018) adalah melibatkan pemakaian SCCP di Jabatan Akaun, Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan yang mana beliau telah menyenaraikan secara terperinci isu kritikal Syariah yang terlibat serta menggariskan panduan serta sumber Syariah yang diguna pakai.

Berikutnya, kajian yang dilaksanakan oleh Musaiyadah Ahmadun (2019) pula adalah di Pusat Zakat Pahang. Di dalam kajian ini, beliau hanya menyenaraikan isu-isu kritikal Syariah yang terlibat tanpa menyenaraikan sumber Syariah yang diguna pakai. Namun begitu, isu-isu kritikal Syariah yang disenaraikan ini disekalikan dengan prosedur-prosedur yang terlibat dengan isu kritikal Syariah yang dinyatakan.

⁷ Dokumen Pengurusan Kualiti Syariah Politeknik Seberang Prai (2017), Politeknik Seberang Prai, Pulau Pinang, 1-84.

Seterusnya, berdasarkan lampiran dokumen kualiti Syariah di Politeknik Seberang Prai, pengkaji menemui dua elemen utama yang perlu ada dalam SCCP iaitu nilai-nilai Syariah SCCP dan sumber rujukan kepada nilai-nilai Syariah SCCP yang diguna pakai.⁸ Politeknik Seberang Prai menumpukan pelaksanaan SCCP ini di bahagian Pengurusan Pengajaran dan Latihan.

c) Literatur Nilai-nilai Islam dalam Sistem Pengurusan Kualiti

Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2011: 89) menjelaskan organisasi yang beroperasi berasaskan nilai ini mestilah berpaksikan nilai tauhid kepada Allah SWT sebagai kayu ukur yang utama. Mana-mana organisasi yang mengambil inisiatif untuk dipersijilkan dengan MS 1900 perlu cakna tentang nilai yang akan diguna pakai di dalam organisasi. Nilai *mazmumah* seperti tamak, pentingkan diri, eksploitasi, diskriminasi dan ketidaktelusan perlu dihindarkan daripada amalan dan budaya organisasi. Sebaliknya nilai seperti rajin, bertanggungjawab, jujur, amanah, integriti dan toleransi mestilah dipupuk dan disemai dalam organisasi yang mana kelak akan memberi impak positif terhadap prestasi organisasi.

Menurut Hassan Al Banna et al. (2015: 25-52), pengurusan berteraskan nilai-nilai Islam terdiri daripada lima komponen utama iaitu ketaqwaan pada Allah SWT, amanah dan akauntabiliti, *amar ma'ruf nahi munkar*, keadilan dan *musyawarah*. Nilai ketaqwaan kepada Allah SWT merupakan tunjang utama yang perlu dipasak dalam setiap individu muslim agar setiap tindakannya melaksanakan tanggungjawab terpandu menepati ajaran Islam. Tambahan lagi, nilai amanah dan akauntabiliti pula dapat membantu adanya kebertanggungjawaban dalam setiap keputusan dan tindakan yang dilaksanakan. Corak pengurusan organisasi yang sentiasa memberi kepada kebaikan dan menolak keburukan pula dapat dicapai dengan adanya pegangan nilai *amar makruf nahi munkar* yang mana mampu menjadikan organisasi dipandang tinggi serta dihormati oleh umum sebagaimana firman Allah SWT di dalam al-Quran yang bermaksud:

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.”

(Surah Āli-'Imrān, 3: 110)

⁸ Dokumen Pengurusan Kualiti Syariah Politeknik Seberang Prai (2017), Politeknik Seberang Prai, Pulau Pinang, 3.

Selain itu, budaya ketelusan tanpa diskriminasi dan penganiayaan dapat dipupuk dengan menghayati nilai keadilan terutama dalam kalangan pemimpin. Rasa kebersamaan akan lahir dengan adanya nilai musyawarah yang mana mampu membentuk satu pasukan yang sepakat kerana keputusan dalam musyawarah adalah hasil perbincangan bersama dan bukan secara individu.

Kajian yang sama oleh Siti Arni Basir et al. (2016: 137-170) menyatakan dua nilai tambahan daripada kajian yang dijalankan pada tahun 2015 iaitu nilai insaniyyah serta istiqamah dan komitmen tinggi. Nilai insaniyyah yang diketengahkan adalah menjelaskan peranan utama penciptaan manusia oleh Allah SWT, iaitu sebagai hamba-Nya dan khalifah di bumi-Nya. Pentingnya kesedaran nilai insaniyyah dapat menjadikan seorang individu sedar akan tanggungjawabnya yang sebenar di dunia. Oleh yang demikian, segala amanah yang diperintah oleh Allah SWT akan dilaksanakan sebaik mungkin.

Di samping itu, budaya itqan dan ihsan menurut Wan Abd Aziz et al. (2014: 237-243) merupakan nilai yang membantu meningkatkan sistem pengurusan kualiti Islam dalam badan organisasi. Menerusi nilai itqan ini, dapat menjana nilai-nilai yang lain seperti budaya cemerlang, komitmen, persekitaran yang selesa serta kondusif. Dengan nilai itqan ini juga peningkatan berterusan dapat diperolehi menerusi konsep islah iaitu proses penambahbaikan yang berterusan dalam mencapai itqan (kesempurnaan). Selanjutnya, nilai ihsan pula dapat mengelakkan daripada tekanan dalam pekerjaan kerana nilai ihsan menerapkan nilai sukarela dalam melaksanakan tanggungjawab dan bukan paksaan yang mana secara tidak langsung memberi jaminan dalam kualiti kerja.

Selain itu, (Amal Hayati dan Mohamad Rahimi, 2015) menyatakan 18 nilai yang perlu ada di dalam sesebuah organisasi yang mengamalkan pengurusan kualiti Islam iaitu berilmu, jujur, ikhlas, fokus, bertanggungjawab, keterbukaan, keadilan, ukhuwwah, optimistik, kerjasama, istiqamah, akauntabiliti, syukur, inovatif, menghargai masa, sabar, patuh syariah dan prasarana yang lengkap.

Seterusnya, kajian yang dijalankan oleh Firman Shakti Firdaus et al. (2015: 208-213) menggunakan metodologi analisis literatur yang telah diterbitkan oleh para sarjana kualiti Islam. Kajian ini menerangkan aspek teori pengurusan kualiti berteraskan Islam. Prinsip utama pengurusan kualiti Islam yang diterangkan adalah seperti *habl min Allah*, *habl min an-nas* dan *habl min al-alam*. Selain itu, kajian ini turut menghuraikan teori pengurusan kualiti dari sudut pandang Islam dengan lebih jelas berdasarkan senarai pendapat para sarjana tentang maksud kualiti dalam Islam.

Tambahan lagi, kajian yang dijalankan oleh Nur Hidayah Marzuki (2015) menjelaskan tentang peranan kepimpinan dalam pengurusan kualiti secara

umum dan secara khusus dari perspektif Islam. Antara ciri-ciri kepemimpinan secara umum disenaraikan adalah sistematik dalam perancangan, kemahiran berkomunikasi secara berkesan dan kemampuan menyusun struktur organisasi. Manakala, kriteria kepemimpinan menurut perspektif Islam secara khusus pula adalah tauhid kepada Allah SWT, menjadikan al-Quran dan Sunnah sebagai panduan, mengamalkan nilai-nilai murni bersandarkan Islam, mengaplikasikan syura serta menjadikan Nabi Muhammad sebagai *'role-model'*. Kajian ini menggunakan metodologi kualitatif, iaitu menganalisis kajian-kajian lepas. Skop kajian ini tertumpu kepada subjek kepemimpinan yang mana berbeza dengan kajian penyelidikan yang tidak terlalu mengecilkan skop dari sudut peranan kepemimpinan sahaja tetapi melibatkan juga peranan pekerja di peringkat eksekutif dan bukan eksekutif dalam menjayakan MS 1900 di institusi kehakiman syariah.

Selanjutnya, kajian analisis literatur-literatur lepas oleh Ahmad Faosiy Ogunbado dan Asia Mus'ad Al-Otaibi (2013: 6-13) berkaitan pengurusan kualiti menjelaskan secara dasar tentang makna kualiti, pengurusan kualiti, sejarah dan evolusi pengurusan kualiti yang mana dianalisis untuk membuktikan bahawa pengurusan kualiti merupakan nilai yang ada dalam Islam. Seterusnya, kajian ini mengenal pasti sepuluh prinsip yang perlu ada dalam pengurusan kualiti yang bersandarkan prinsip Islam iaitu kejujuran, teguh jati diri, kecekapan, ihsan, akauntabiliti, pembahagian kerja, kerjasama kumpulan, perancangan sistematik, mengutamakan kecenderungan organisasi dan menyerahkan tanggungjawab pada yang ahli. Analisis yang dijalankan dapat membantu dalam mengenal pasti elemen dan nilai yang patuh syariah yang wajar diaplikasi dalam proses mencapai pengurusan kualiti. Namun begitu, prinsip yang diketengahkan bercampur aduk dengan faktor insaniah misalnya, prinsip kejujuran, ihsan, akauntabiliti dan teguh jati diri manakala perancangan sistematik dan menyerahkan tanggungjawab pada yang ahli lebih kepada aspek strategi pelaksanaan pengurusan kualiti.

Kajian yang dijalankan oleh Khatijah Othman (2014: 138-142) pula menyenaraikan standard piawaian yang patuh syariah di Malaysia selain MS 1900:2005 seperti MS 1500:2009, MS 2424:2012, MS 2300:2009 dan seumpamanya. Kajian ini turut sama menyenaraikan perbandingan secara teori antara sistem pengurusan kualiti konvensional dan sistem pengurusan kualiti Islam iaitu sistem pengurusan kualiti konvensional berpaksikan tiga elemen utama kepuasan pelanggan, budaya kerja cemerlang dan peningkatan berterusan manakala bagi sistem pengurusan kualiti Islam berpaksikan akidah, akhlak dan fiqh merangkumi aspek ibadah dan muamalat.

Di samping itu, kajian yang dijalankan oleh Wan Abd Aziz et al. (2014: 237-243) adalah berkaitan dengan nilai Islam atau faktor insaniah yang menjadi aspek utama dalam pelaksanaan Pengurusan Kualiti Islam dalam kalangan usahawan Muslim. Kajian ini mengengahkan dua faktor utama ini memberi kesan positif bilamana dilaksana dalam organisasi perniagaan Muslim. Kajian ini tertumpu kepada perniagaan Bumiputera yang berdaftar bawah SME Corp. Malaysia dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu menjalankan soal selidik. Persampelan dikategorikan berdasarkan jumlah pekerja dan tempoh perusahaan telah beroperasi. Hasil kajian kuantitatif menunjukkan aspek ihsan dan itqan salah satu faktor menyumbang kepada kejayaan perniagaan dalam kalangan usahawan Muslim.

d) Literatur Pengurusan Institusi Kehakiman Syariah di Malaysia

Pengkajian sorotan literatur juga turut diteliti dari aspek pengurusan dan pentadbiran di institusi kehakiman syariah. Kertas kerja pembentangan oleh Ahmad Hidayat (2017) membincangkan secara mendalam tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh mahkamah-mahkamah Syariah di Malaysia serta membuat perbandingan antara Mahkamah Syariah di Malaysia dengan Mahkamah Syariah di negara-negara yang lain seperti Indonesia, Filipina, Mesir dan India. Penulisan ini memberi input baru kepada kajian berkaitan medium pengukuran khas bagi menilai kualiti dan prestasi sesebuah mahkamah seperti Trial Courts Performance Standard (TCPS), International Framework For Court Excellence (IFCE), Rule of Law Index (RLI) dan tidak ketinggalan standard piawaian ISO 9000. Namun begitu, penulisan ini tidak menyatakan tentang standard kualiti berteraskan Syariah MS 1900 yang mana turut diaplikasi oleh beberapa Jabatan Kehakiman Syariah Negeri di Malaysia.

Selain itu, Raihanah (2009: 1-29) pula membincangkan berkaitan cabaran dan penyelesaian penangguhan kes yang perlu dihadapi oleh Mahkamah Syariah. Beliau turut menerangkan bahawa kelewatan penyelesaian kes di Mahkamah Syariah salah satu sebab utama adalah berpunca daripada isu pentadbiran. Antara penyelesaian yang diutarakan adalah menambah lantikan Hakim Syarie, mewujudkan arahan amalan, menggunakan kaedah sulh dan memperkasakan peguam Syarie sebagai pembantu hakim (*Ibid.*, 23-26). Walau bagaimanapun, terdapat kelompongan penyelesaian penangguhan kes dari aspek memperkasakan Sistem Pengurusan Kualiti. Oleh yang demikian, kajian ini akan menumpukan peningkatan pengurusan di institusi kehakiman Syariah dengan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berteraskan Syariah MS 1900.

Seterusnya, kajian yang dijalankan oleh Mazni (2014) membincangkan berkaitan peranan arahan amalan yang mana fungsi arahan amalan adalah untuk menjamin kualiti pengurusan di Mahkamah Syariah iaitu menyelesaikan masalah yang sering dihadapi di Mahkamah Syariah seperti penyeragaman undang-undang dan pentadbiran mahkamah, pengendalian kes yang sukar, pertindihan kes, pertambahan alasan penghakiman yang tidak berkualiti dan seumpamanya. Kajian ini memperlihatkan persamaan dari sudut penyataan masalah, namun ia lebih tertumpu kepada peranan arahan amalan. Manakala kajian penyelidik lebih kepada sistem pengurusan kualiti yang mana berkemungkinan sistem arahan amalan ini adalah salah satu aspek dalam menyumbang keberjayaan sistem pengurusan kualiti di institusi kehakiman syariah Malaysia.

Sehubungan itu, hasil wawancara bersama ketua hakim Syarie menyatakan bahawa walaupun peningkatan perkhidmatan di institusi kehakiman syariah telah ditingkatkan, masih terdapat rungutan yang diterima daripada orang awam.⁹ Menerusi pernyataan ini, penyelidik melihat kajian ini wajar dilaksanakan agar penambahbaikan di institusi kehakiman syariah dari aspek sistem pengurusan kualiti bukan sahaja dari aspek ISO 9000 tetapi melibatkan juga SPK MS 1900 dapat diketengahkan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Tuntasnya, berdasarkan penelitian yang dibuat menerusi sorotan kajian lepas, penyelidik mendapati ketidakseimbangan pada kajian-kajian berkaitan MS 1900 yang dijalankan oleh Musaiyadah Ahmadun (2019), Muhammad Firdaus (2018), Nor Azizah (2018), Hasliza (2015), Hassan Al-Banna (2015), Arbain Sarion et al. (2015: 8-17) serta Siti Arni (2013) tidak merangkumi pelaksanaan MS 1900 di institusi kehakiman syariah. Malahan, kajian-kajian lepas berkaitan MS 1900 tidak menekankan secara terperinci berkaitan panduan pelaksanaan titik kawalan kritikal Syariah dalam pelaksanaan MS 1900 dalam organisasi.

Penyelidik juga turut melihat terdapat kelompangan dari aspek amalan inovasi dalam pelaksanaan MS 1900 yang mana hakikatnya amalan inovasi ini antara penyumbang terbesar keberkesanan pelaksanaan MS 1900 di dalam

⁹ Za'ba Abu Bakar (2019). "Peranan JKSM Mempertingkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam," *Laman Web E-Syariah, Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia*, <http://www.esyariah.gov.my/portal/page/portal/Portal%20E-Syariah%20BM/Portal%20E-Syariah%20Arkib/Portal%20E-Syariah%20Arkib%202007/April/Portal%20E-Syariah%20Berita%2009042007>, diakses pada 1 Ogos 2019.

pengurusan kualiti organisasi (Hassan Al Banna et. al., 2015: 43). Namun begitu, tidak dinafikan bahawa terdapat kajian yang mempelopori amalan inovasi dalam MS 1900 seperti kajian Hasan Al-Banna dan Siti Arni. Walau bagaimanapun, masih perlu dikaji dengan lebih teliti bagi mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh seperti strategi pelaksanaan inovasi dalam MS 1900, kelebihan pelaksanaan inovasi dalam MS 1900 serta penyediaan sumber bagi melancarkan amalan inovasi dalam pelaksanaan MS 1900 dalam organisasi.

Walaupun masih belum terdapat kajian pelaksanaan MS 1900 secara khusus di institusi kehakiman syariah, namun kajian yang membincangkan soal kualiti pengurusan di institusi kehakiman syariah sepertimana yang telah dikaji oleh Ahmad Hidayat (2017) dan Mazni (2014). Walau bagaimanapun, ianya lebih kepada soal permasalahan mengenai pengurusan di institusi kehakiman syariah sahaja. Oleh yang demikian, disebabkan wujudnya jurang berdasarkan kajian-kajian yang telah dilakukan sebelum ini, maka adalah menjadi suatu keperluan untuk menjalankan kajian berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di institusi kehakiman syariah.

RUJUKAN

- Afiq Rehat, Syaiful Hamid, Mohamad Nazmi Ridzuan & Boon Cheong Chew (2016). "Enhancing Organization Performance Through the Implementation of MS 1900:2005," *Journal of Technology Management and Business*, vol. 3, no. 1, 1-19.
- Ahmad Faosiy Ogunbado & Asia Mus'ad Al-Otaibi (2013). "Is Quality Management An Islamic Value," *IOSR Journal of Business and Management*, vol. 8, no. 3, 6-13.
- Ahmad Hidayat Buang (2017). "Memperkukuhkan Kredibiliti Institusi Mahkamah Syariah di Malaysia dalam Memenuhi Tanda Aras Global," Kertas kerja, Seminar Kebangsaan Mahkamah Syariah: 60 Tahun Pasca Kemerdekaan Menelusuri Cabaran, Melestari Masa Hadapan.
- Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shahrudin (2015). "Towards MS 1900:2014 Quality Management System From Islamic Perspective: A Case Study at MACS," *International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, vol. 2, no. 1, 8-17.
- Firman Shakti Firdaus, Muhammad Nasri Md. Hussain, Mohd Norhasni Mohd Asaad & Rushami Zien Yusof (2015). "Quality Management Concept Based on Islamic Worldview," *International Academic Research Journal of Business and Technology*, vol. 1, no. 2, 208-213.

- Hasan Al-Banna Mohamed (2015). "Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005: Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Hasan Al-Banna Mohamed et al. (2016). *Buku Manual Kualiti: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif*. Kuala Lumpur: Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
- Hasliza Mohamad Ali (2015). "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR)," Disertasi Sarjana, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Hassan Al Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir (2014). "Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini, *Global Journal of Al-Thaqafah*, vol. 4, no. 2, 99-113.
- Hassan Al Banna, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir (2015). "Nilai-nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan al-Quran dan Integrasi Ilmu Sainifik," *Jurnal Syariah*, vol. 23, no. 1, 25-52.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, and Siti Arni Basir. 2013. *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam*. Penerbit Universiti Malaya. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat00467a&AN=malu.879104&site=eds-live>.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2002). "Pengurusan Kualiti Menyeluruh: Satu Perbandingan antara Prinsip Konvensional dan Islam," *Jurnal Syariah*, vol. 10, no. 2, 67-86.
- Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia (2016). "Soalan Lazim: Apakah Sebab-sebab Kelewatan Kes Berlaku di Mahkamah-mahkamah Syariah?," <http://www.jksm.gov.my/index.php/soalanlazim/107-umum/555-apakah-sebab-sebab-kelewatan-kes-berlaku-di-mahkamah-mahkamah-syariah>, dicapai pada 26 Oktober 2018.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2015). *Indeks Syariah Malaysia: Model Tadbir Urus Berteraskan Maqasid Syariah*. Putrajaya: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.

- Jabatan Standard Malaysia (n.d.). "Tentang Kami." <http://www.jsm.gov.my/ms/about-us#.WrCAovluZ1s>, dicapai pada 20 Mac 2018.
- Ketua Setiausaha Negara (2007), *Garis Panduan Bagi Mempertingkatkan Tadbir Urus dalam Sektor Awam*. Putrajaya: Jabatan Perdana Menteri, Pusat Pentadbiran Kerajaan Pusat.
- Khatijah Othman (2014). "A Brief Overview on Islamic Compliance Quality Management System," *International Journal of Management Sciences and Business Research*, vol. 2, no. 12, 138-142.
- Ladjana, J. (2018). "Helah nak bantu sebelum rogol. MyMetro," <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2018/01/303857/helah-nak-bantu-sebelum-rogol>, dicapai pada 20 Mac 2018.
- Laman Web Kementerian Dalam Negeri, Ucapan Perdana Menteri Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Ketiga Belas. (n.d.), <http://www.moha.gov.my/index.php/ms/berita-kdn/1374-ucapan-perdana-menteri-majlis-perdana-perkhidmatan-awam-ketiga-belas-mappa-xiii>, dicapai pada 30 November 2017.
- Laman Web Rasmi Jabatan Kehakiman, "Perutusan Ketua Hakim Syarie dan Ketua Jabatan," Syariah Perak, <http://syariah.perak.gov.my/index.php/korporat/perutusan/ketua-hakim-syarie>, dicapai pada 28 Oktober 2018.
- Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan, "Bengkel Ke Arah Pensijilan Standard Kualiti MS 1900:2014 (Patuh Syariah) Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan (MSWP)," <http://www.mswp.gov.my/index.php/ms/berita-semasa/232-tahun-2018/626-bengkel-patuh-syariah-mswp>, dicapai pada 26 Oktober 2018,
- Latar Belakang JAKESS. (2016), <http://www.jakess.gov.my/v4/index.php/info-jabatan/maklumat-korporat/latar-belakang>, dicapai pada 21 Mac 2018.
- Latar Belakang Mahkamah Syariah Negeri Melaka. (2018), <http://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/profil-korporat/profil/latar-belakang>, dicapai pada 26 April 2018.
- Mazni Abdul Wahab (2014). "Pemeriksaan Mahkamah Syariah Melalui Pemakaian Arahan Amalan Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Syariah dan Undang-Undang, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- MD, R. (2002). "Kes tertangguh - Jangan salahkan Institusi kehakiman syariah," *Utusan Online*, 19 Jun 2002.

- Muhammad Firdaus Zakaria (2018). "Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM," Disertasi Sarjana, Fakulti Sains, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Muhammad Hisyam Mohamad & Fadillah Mansor (2018). "Hubungkait Patuh Syariah dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan dalam Konteks Standard Halal MS 1900," *Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Fatwa*, Special Edition, 179-197.
- Muhammad Ilhamuddin Arshad & Mohd Norhusairi Mat Hussin (2020). "Pelanggaran Etika Peguam Syarie: Kajian di Selangor," *Journal of Shariah Law Research*, vol. 5, no. 1, 55-74.
- Musaiyadah Ahmadun (2019). "Pelaksanaan MS1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah di Pusat Kutipan Zakat Pahang," Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Nadia Hamid (2018). "Rujuk Kes Nikah Bawah Umur di Mahkamah Syariah," *Berita Harian Online*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2018/07/444607/rujuk-kes-nikah-bawah-umur-di-mahkamah-syariah>, dicapai pada 26 Oktober 2018.
- Nor Azizah Tukiran (2018). "Pelaksanaan MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah: Kajian di PNB ILHAM Resort," Disertasi Sarjana, Jabatan Syariah Pengurusan Muamalat, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Norlizah Abas, "Bekas Hakim Syarie Dipenjara Enam Tahun," Utusan Online, June 25, 2015, accessed October 26, 2018, <http://www.utusan.com.my/berita/mahkamah/bekas-hakim-syarie-dipenjara-enam-tahun-1.106834>.
- Nur Hidayah Marzuki (2015). "Leadership in Quality Management: An Islamic Perspective," *International Journal of Business and Social Science*, vol. 6, no. 8.
- Othman Talib (2019). *Analisis Data Kualitatif dengan Atlas.ti 8: Penerangan Langkah-demi-Langkah*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Radin Eksan, Siti & Tonot, Haliyana & Abu Bakar, Noor Raudhiah & Hashim, Azharuddin & Amer, Afizan (2015). "Penilaian Kualiti Perkhidmatan Bagi Penerima Bantuan Skim Zakat Asnaf Mualaf di Institusi Pemberi Zakat," Conference: International Conference on Masjid, Wakaf and Zakat At: Grand Blue Wave Hotel, Shah Alam, Selangor Malaysia.
- Raihanah Hj. Abdullah (2009). "Penangguhan Kes di Mahkamah Syariah: Cabaran dan Penyelesaian," *Jurnal Syariah*, vol. 17, no. 1, 1-29.

- Roslina Ab. Wahid (2012). *Quality Management: Principles, Systems and Tools*. Shah Alam: UiTM Press.
- Shahrul Nazmi Sannusi (2017). "Revolusi Industri 4.0," *Kosmo*, http://www.ukm.my/pkk/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/kosmo_30_ogos_17_1444.pdf, dicapai pada 20 Mac 2018.
- Siti Arni Basir & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2011). "Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from An Islamic Perspective: An Implementation Model," *Jurnal Syariah*, vol. 19, no. 2, 85-106.
- Siti Arni Basir, Hasan al-Banna Mohamed, Sharifah Hayaati Syed Ismail & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2016). "Model Integrasi Faktor Insaniah dalam Pelaksanaan ISO 9000: Analisis dari Perspektif Islam," *Jurnal Usuluddin*, vol. 43, 137-170.
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abd Ghani Azmi & Nor Azzah Kamri (2013). "Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 Sebagai Program Inovasi Pentadbiran Awam: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka (PZM)" Kertas kerja, Seminar Inovasi Pentadbiran Awam, Universiti Sains Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim & Hasan Al Banna Mohamed (2017). "Malaysian Islamic Quality Management System MS1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center," *Humanomics*, vol. 33, no. 2, 239-254.
- Siti Salmiah A. Hamid (2018). "Mahkamah Khas Hadanah Bantu Masalah Kahwin, Cerai," *Berita Harian Online*, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2018/04/407712/mahkamah-khas-hadhanah-bantu-masalah-kahwin-cerai>, dicapai pada 26 Oktober 2018.
- Syed Shirazi, Sri Wahyu Sakina & Nur Fikhriah Takril (2015). "Komitmen Pengurusan Terhadap Kejayaan Pelaksanaan Total Quality Fast Track Management: (TQftM) di Pusat Zakat Melaka," Prosiding Konferens Antarabangsa Masjid, Zakat dan Wakaf, Shah Alam, Selangor.
- Utusan Online (2000). "Syor Kaji Kecekapan Pentadbiran Awam," http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2000&dt=0321&pub=utusan_malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=hn_04.htm, dicapai pada 25 Mac 2018.
- The Malaysian Insight (2017). "Salah Guna Wang, Pegawai Zakat Pulau Pinang, Kontraktor Direman," <https://www.themalaysianinsight.com/s/2811>, dicapai pada 20 Mac 2018.

- Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Arbain Sarion & Amir Shaharudin (2013). "The Implementation of MS 1900:2005: A Case Study at SIRIM Berhad," 7th Qualitative Research Conference, Shah Alam, Selangor.
- Utusan Online (2015). "Jaga Kredibiliti Mahkamah Syariah," <https://www.utusan.com.my/rencana/jaga-kredibiliti-mahkamah-syariah-1.11385>, dicapai pada 25 Mac 2018.
- Utusan Online (2001). "Pegawai Kehakiman Diseru Tingkatkan Etika," http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2001&dt=0109&pub=utusan_malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=hn_03.htm, dicapai pada 25 Mac 2018.
- Wan Abd Aziz Wan Abdullah, Saiful Bahri Mohamed, Zakaria Ibrahim, Mohd Shaladdin & Abdul Hakim Abdullah (2014). "Strengthening of Islamic Quality Management Practices Through Culture of Perfection (Itqan) and the Value of Courtesy (Ihsan) Toward The Business Performance of Muslim Entrepreneur," *Advances in Natural and Applied Sciences*, vol. 8, no. 4, 237-243.

Senarai Temu bual

- Loo Soon Khai (Pegawai Jualan dan Pembangunan Perniagaan SIRIM), dalam temu bual beliau bersama penulis menerusi telefon pada 7 Ogos 2019.