

Nilai-Nilai Islam Dalam Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000: Kajian Kes Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia

Islamic Values in Quality Management System ISO 9000 Implementation: A Case Study in Malaysia Higher Education Institution

Siti Arni Basir*, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Hasan Albanna Mohamed, Syahrul Nizam Kamaruzzaman

Department of Siasah Syar'iyah, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia

**Corresponding author: sitiarni@um.edu.my*

Article history

Received: 2018-11-19 Received in revised form: 2019-02-27 Accepted: 2019-05-01 Published online: 2019-06-30

Abstract

The ISO 9000 Quality Management System is widely implemented in various sectors in Malaysia, including in the higher education sector. The main objective of implementing ISO 9000 in Higher Education Institutions (HEIs) is to improve the quality related to administrative as well as academic matters. Implementation of ISO 9000 emphasizes on key clauses namely quality management system, risk management, resource management, product realization, analysis and continuous improvement. All these clauses emphasize on technical aspects. Therefore, the value aspect should also be emphasized that the practice of ISO 9000 can be implemented in a balanced way. The objective of this article is to examine Islamic values in the implementation of ISO 9000 in Malaysian HEI. This qualitative study uses a public HEI located in the Klang Valley as a case study. Semi-structural interview is used as a data collection method. The data were analyzed using thematic analysis method. The research findings show that there are five Islamic values practiced in the implementation of ISO 9000 namely Shura, Itqan, discipline, responsibility and Istiqamah. All of these Islamic values help in implementing ISO 9000 effectively in Malaysian HEI.

Keywords: Islamic values, quality management system, ISO 9000, higher education institution, Malaysia.

Abstrak

Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 dilaksanakan secara meluas di pelbagai sektor di Malaysia, termasuklah di sektor pengajian tinggi. Objektif utama pelaksanaan ISO 9000 di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) ialah untuk meningkatkan kualiti yang berkaitan dengan hal-hal pentadbiran mahupun akademik. Pelaksanaan ISO 9000 menekankan kepada klausa-klausa utama iaitu sistem pengurusan kualiti, pengurusan risiko, pengurusan sumber, realisasi produk, analisis dan penambahbaikan berterusan. Kesemua klausa-klausa tersebut lebih menekankan kepada aspek teknikal. Oleh itu, aspek nilai juga perlu diberi penekanan agar pelaksanaan ISO 9000 dapat dilaksanakan secara seimbang. Objektif artikel ini ialah untuk mengkaji nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan ISO 9000 di IPT Malaysia. Kajian kualitatif ini menggunakan sebuah IPT awam yang terletak di Lembah Klang sebagai kajian kes. Temubual separa struktur digunakan sebagai kaedah pungutan data. Data telah dianalisis dengan menggunakan metod tematik analisis. Hasil kajian menunjukkan terdapat lima nilai Islam yang diamalkan dalam pelaksanaan ISO 9000 iaitu Syura, Itqan, berdisiplin, tanggungjawab dan Istiqamah. Kesemua nilai-nilai Islam tersebut membantu dalam usaha melaksanakan ISO 9000 secara efektif di IPT Malaysia.

Kata Kunci: Nilai-nilai Islam, sistem pengurusan kualiti, ISO 9000, IPT, Malaysia.

1.0 PENDAHULUAN

Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 telah mula dilaksanakan di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di Malaysia semenjak tahun 1990an. Sehingga kini, ISO 9000 merupakan antara Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang menjadi pilihan IPT di Malaysia dalam usaha para pentadbir universiti untuk memperbaiki pengurusan, sama ada yang berkaitan dengan hal-hal pengurusan mahupun hal-hal akademik. ISO 9000 yang bersifat generik atau umum sesuai dilaksanakan di pelbagai sektor, sama ada sektor perkilangan, pembuatan, pentadbiran, perkhidmatan mahu pun pendidikan. Hal ini demikian kerana sifat generik tersebut membolehkan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut boleh diubah suai mengikut keperluan sektor-sektor tertentu.

ISO 9000 mengandungi klausa-klausa penting yang perlu dipatuhi untuk membolehkan sesebuah organisasi yang melaksanakannya mendapat pensijilan. Klausa-klausa utama ISO 9000 yang perlu dipatuhi ialah sistem pengurusan kualiti, pengurusan risiko, pengurusan sumber, realisasi produk, analisis dan penambahbaikan berterusan. Klausa-klausa tersebut lebih menekankan kepada aspek teknikal dalam pelaksanaan ISO 9000. Oleh itu, bagi mengelakkan penekanan yang berlebihan terhadap aspek teknikal dalam pelaksanaan ISO 9000, maka aspek kemanusiaan dan kerohanian perlu turut diberi penekanan. Perkara ini untuk memastikan pelaksanaan ISO 9000 memberi penekanan yang seimbang terhadap aspek teknikal dan aspek nilai. Keseimbangan tersebut akan membantu kepada pelaksanaan ISO 9000 yang efektif dan dapat diterima dengan mudah oleh seluruh warga organisasi yang melaksanakannya.

Sorotan literatur menunjukkan telah banyak kajian tentang pelaksanaan nilai-nilai Islam dilakukan pengkaji-pengkaji lepas. Namun begitu, kebanyakan penyelidikan tersebut menumpukan fokus terhadap pelaksanaan nilai-nilai Islam di organisasi pentadbiran dan perniagaan seperti kajian oleh Jorun (2001), Zainal (2003), Ahmad dan Kalsom (2014), Sherine et al. (2014), Mohd et al. (2014), Gillian dan John (2015), Mukayat dan Muslich (2015), Alexandre dan Salem (2016), dan kajian yang dijalankan oleh Zienab et al. (2016).

Manakala kajian pelaksanaan nilai-nilai Islam di institusi pendidikan terutamanya di institusi pengajian tinggi masih kurang dijalankan. Selain itu, kebanyakan kajian-kajian lepas berfokuskan kepada pelaksanaan nilai-nilai Islam tanpa mengaitkannya dengan program pentadbiran yang lain seperti program kualiti. Sebagai contohnya kajian yang dijalankan oleh Hasan Al-Banna et al. (2013; 2015; 2016) hanya tertumpu kepada konsep, faktor atau pendekatan aplikasi sistem pengurusan kualiti sahaja tanpa mengaitkannya dengan pelaksanaan nilai-nilai murni secara khusus dalam organisasi. Oleh itu, terdapat keperluan untuk mengkaji pelaksanaan nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan program kualiti, iaitu Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000. Oleh itu, objektif artikel ini ialah untuk mengkaji pelaksanaan nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan SPK ISO 9000 di IPTA Malaysia.

2.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9000

ISO 9000 adalah satu piawaian Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang menyediakan garis panduan kepada organisasi daripada pelbagai sektor, untuk menjamin bahawa produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan mampu memenuhi kehendak pengguna. Semenjak dilancarkan pada tahun 1984, lebih sejuta organisasi daripada 170 negara telah berjaya mendapat pensijilan ISO 9000 (ISO, 2015). ISO 9000 membantu organisasi membangunkan sistem pengurusan kualiti yang betul melalui proses akreditasi pensijilan. Matlamat utama ISO 9000 adalah untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang efektif; termasuklah dengan melaksanakan proses penambahbaikan berterusan (ISO, 2016).

ISO 9000 adalah keperluan-keperluan untuk standard antarabangsa Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang diperlukan untuk jaminan kualiti. Ia menjelaskan tentang keperluan –keperluan bagi organisasi untuk menunjukkan kemampuan jaminan kualitinya dan untuk tujuan penilaian terhadap keupayaan tersebut melalui proses audit. ISO 9000 mempunyai tujuh (7) prinsip iaitu fokus kepada pelanggan, kepimpinan, perhubungan dengan semua orang (engagement of people), pendekatan proses, penambahbaikan, pembuatan keputusan berasaskan bukti dan pengurusan perhubungan. Selain itu, ISO 9000 memberi penekanan kepada pendekatan proses dalam membangunkan, melaksanakan dan meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, yang bertujuan untuk meningkat kepuasan pelanggan. ISO 9000 juga menekankan aspek penambahbaikan berterusan (Manual ISO 9000:2015).

Selain penambahbaikan berterusan, ISO 9000 turut menitikberatkan aspek pengurusan risiko. Pemikiran berasaskan risiko merupakan keperluan asas untuk mencapai sistem pengurusan kualiti yang berkesan. Komponen ini telah dinyatakan dalam ISO 9000 versi 2008, tetapi hanya secara implisit atau tidak ketara. Tetapi dalam piawaian ISO 9000:2015 iaitu versi terbaru, komponen ini dinyatakan secara eksplisit dan diberi penekanan yang jelas. Oleh itu, untuk mematuhi keperluan standard antarabangsa, organisasi perlu merancang dan melaksanakan tindakan untuk menangani risiko yang dihadapi. Langkah ini bertujuan mewujudkan asas-asas untuk meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk mencegah kesan negatif daripada risiko yang dihadapi kepada organisasi (ISO, 2015).

3.0 DASAR PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM

‘Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam’ dalam pentadbiran adalah sebahagian daripada pelbagai usaha Kerajaan Malaysia untuk memasukkan unsur-unsur Islam dalam pentadbiran dan kehidupan rakyat Malaysia. Rasional kerajaan memberi perhatian kepada nilai-nilai khususnya nilai-nilai Islam ialah (Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Pentadbiran, 2018):

“Dalam usaha untuk memelihara maruah warganegara Malaysia, maka perlulah ia mempunyai satu identiti yang kukuh. Dalam konteks ini, unsur yang terpenting sekali dalam pembentukan identiti warganegara Malaysia ialah nilai. Ia merupakan satu faktor utama yang boleh memastikan kelahiran sesebuah masyarakat yang disegani. Sesuatu bangsa yang tidak mempunyai nilai kehidupan yang tertentu akan mudah menjadi mangsa kepada bangsa lain yang sentiasa berusaha mengembangkan nilai-nilainya dan dengan perkembangan ini akan dapat menguasai bangsa yang tidak mempunyai nilai-nilai yang kukuh”.

Objektif Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam adalah seperti berikut (Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Pentadbiran, 2018):

- i. Membentuk sebuah masyarakat Malaysia yang bermaruah, beridentiti kukuh dan disegani oleh masyarakat lain.
- ii. Menubuhkan sebuah negara bahagia.
- iii. Menghapuskan sikap yang negatif dalam menjalankan tugas yang dipertanggungjawabkan.
- iv. Menghasilkan perkhidmatan yang bermutu.

Hanya sebelas daripada nilai-nilai Islam yang banyak telah dipilih untuk dijadikan asas dasar ini. Nilai-nilai tersebut termasuklah nilai amanah, tanggungjawab, ikhlas, dedikasi, sederhana, tekun, bersih, berdisiplin, bekerjasama, berbudi mulia dan bersyukur. Sementara itu, Zainal (2003) menyenaraikan nilai-nilai Islam yang lebih spesifik untuk pengurusan organisasi. Nilai-nilai Islam tersebut ialah setiap tindakan harus diiringi dengan niat, Itqan, Ihsan, keikhlasan, kehendak kepada kecemerlangan, penilaian diri yang berterusan dan fikiran sentiasa mengingati kepada Pencipta Yang Maha Kuasa.

Dalam apa jua perkara termasuk hal pentadbiran atau pengurusan, sistem Islam amat penting dan menjadi kunci penghayatan kepada sistem nilai dan etika kehidupan manusia. Sistem Islam menegaskan nilai dan etika dalam pentadbiran dan pengurusan dan apa jua mesti membimbing tingkah laku manusia untuk mencapai kebahagiaan sosial dan keselamatan rohaniah. Begitu juga aspek pengurusan yang mempengaruhi kehidupan individu penjawat jawatan adalah tidak dapat lari daripada falsafah Islam dalam menerapkan nilai-nilai etika dalam pelaksanaannya. Oleh itu, kunci penghayatan yang menyeluruh tentang ketulenan sistem pengurusan Islam terletak pada sistem nilai dan etikanya. Namun begitu, keunggulan etika dalam alam pemikiran Islam tidak menolak kemungkinan bahawa dalam kes-kes ekstrim tertentu, keadaan pengurusan mungkin mempengaruhi tingkah laku, nilai dan etika manusia (Zainal, 2003).

4.0 NILAI-NILAI ISLAM

4.1 Istiqamah

Istiqamah ialah melakukan amal baik secara berperingkat dan berterusan. Nilai ini adalah nilai terpuji yang patut diamalkan oleh umat Islam. Adalah sukar untuk individu Muslim beramal secara mendadak dan ekstrem. Namun dalam masa yang sama, setiap umat Islam hendaklah sentiasa berusaha ke arah kebaikan. Dalam usaha mencari kebaikan dan mencapai tahap kematangan dalam beramal, sudah pasti individu Muslim itu melalui pelbagai cabaran. Oleh itu, nilai istiqamah ini penting untuk dihayati bagi memastikan umat Islam mempunyai semangat yang kental dalam segenap aspek kehidupan mereka, sama ada meliputi aspek kehidupan peribadi mahupun kerjaya. Rentetan daripada itu, hadis Nabi SAW menjelaskan mengenai istiqamah ini adalah seperti berikut (Hadith Riwayat Imam Muslim RA, 2000):

Ditanya Nabi Muhammad SAW tentang amalan yang disukai oleh Allah SWT, Baginda SAW bersabda: “*Amalan yang berterusan walaupun sedikit*”.

Dalam organisasi, nilai istiqamah ini amat penting untuk diamalkan. Istiqamah merupakan nilai utama yang perlu dilaksanakan oleh seluruh warga kerja terutamanya pada masa kini iaitu organisasi perlu bersaing untuk menunjukkan prestasi masing-masing. Selain itu, harapan pengguna dan masyarakat terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan organisasi begitu tinggi. Oleh itu, warga kerja perlu bekerja keras untuk mengeluarkan produk atau perkhidmatan yang dapat memuaskan kehendak pengguna. Dalam hal ini, nilai istiqamah penting untuk diamalkan kerana ia mampu menjana motivasi kerja yang tinggi dalam kalangan pekerja.

4.2 Itqan

Itqan merupakan nilai yang berkait rapat dengan kecekapan dan kepakaran seseorang individu dalam melaksanakan amanah atau tugas yang dipertanggungjawabkan kepadanya. Nilai ini penting untuk diamalkan oleh individu Muslim dalam usaha mencapai kejayaan dalam bidang tugas masing-masing. Dalam dunia pekerjaan yang penuh dengan tekanan dan persaingan pada hari ini, para pekerja perlu mempunyai kecekapan dan kepakaran berkenaan bidang tugas masing-masing. Ini untuk memastikan objektif dan matlamat organisasi dapat dicapai dengan jayanya. Selain itu, kecekapan dan kepakaran juga penting untuk memastikan sebarang pelaksanaan program pentadbiran dapat dilaksanakan dengan berkesan. Untuk mencapai Itqan, para pekerja Muslim hendaklah sentiasa berusaha meningkatkan kepakarannya, misalnya melalui program keilmuan. Dalam Islam, orang yang menuntut ilmu diberi kelebihan tertentu. Hal ini seperti dalam hadith Nabi SAW yang bermaksud:

“Sesiapa yang menempuh satu jalan kerana mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke syurga” (Hadith Riwayat Sunan Abu Daud, 2000).

Orang yang berilmu pula diberi kelebihan di segi darjat. Maksud ayat Al-Qur’an yang berikut menggambarkan tentang darjat atau kedudukan orang-orang yang berilmu (Al-Mujadalah 58:11):

“Nescaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa darjat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Dengan menuntut ilmu, para pekerja Muslim akan menjadi lebih pakar dalam bidang kerjaya masing-masing. Pekerja yang mempunyai kepakaran sudah pasti bersungguh-sungguh dalam bekerja dan mampu menghasilkan output kerjanya pada tahap yang tinggi. Pekerja seperti ini disukai dalam Islam. Hadith Rasulullah SAW yang bermaksud:

“Sesungguhnya Allah menyukai apabila salah seorang daripada kamu melakukan sesuatu pekerjaan, ia melakukannya dengan baik, sempurna dan teliti”.

4.3 Syura

Dalam Islam, kerjasama atau dikenali sebagai Syura merupakan antara perkara yang diberi keutamaan. Syura adalah suatu keadaan iaitu pembuatan keputusan dibuat secara persetujuan bersama atau konsesus. Keputusan dibuat setelah melalui proses musyawarah atau rundingan. Dalam musyawarah, semua pihak terlibat diberi peluang untuk menyuarakan pendapat atau pandangan masing-masing. Islam menyeru umatnya mengamalkan Syura. Allah SWT berfirman dalam Surah Ali-Imran (3:159) yang bermaksud:

“Maka dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepadamu wahai Mubammad), engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikutmu), dan kalaulah engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu. Oleh itu maafkanlah mereka (mengenai kesalahan yang mereka lakukan terhadapmu), dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu. Kemudian apabila engkau telah berazam (sesudah bermesyuarat, untuk membuat sesuatu) maka bertawakal kepada Allah, sesungguhnya Allah Mengasihi orang-orang yang bertawakal kepadaNya”.

Firman Allah SWT lagi dalam Surah Al-Taubah (9:71) yang bermaksud:

“Dan orang-orang yang beriman lelaki dan perempuan, setengahnya menjadi penolong bagi setengah yang lain, mereka menyuruh berbuat kebaikan dan melarang daripada berbuat kejahatan dan mereka mendirikan sembahyang dan memberi zakat serta taat kepada Allah dan RasulNya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah”.

Keputusan yang dibuat melalui amalan Syura sebenarnya mampu membuahkan natijah yang baik. Hal ini demikian kerana apabila semua pihak dibenarkan memberikan pendapat, maka banyak pendapat atau idea bernas dapat dikumpulkan dan dibincangkan secara tuntas. Daripada proses perbincangan tersebut, maka keputusan terbaik dapat diambil. Penglibatan semua pihak dalam proses pembuatan keputusan melalui amalan Syura membolehkan keputusan yang diambil dapat diterima dengan mudah oleh ahli organisasi. Penerimaan ini akan menyuntik semangat kerja yang tinggi kerana para pegawai dan pekerja merasakan pendapat mereka dihargai.

4.4 Berdisiplin

Melakukan tugas dan amanah dengan mematuhi peraturan ataupun disiplin merupakan nilai yang ditekankan dalam Islam. Hal ini demikian kerana hanya dengan mematuhi peraturan dan berdisiplin

maka barulah proses pentadbiran dan gerak kerja dapat dilaksanakan secara sistematik dan efektif. Peraturan yang ditetapkan organisasi sebenarnya sangat penting untuk menjamin kelancaran program pentadbiran dan aktiviti-aktiviti organisasi. Perlanggaran sebarang peraturan yang ditetapkan organisasi akan menyebabkan gangguan kepada aktiviti pentadbiran serta boleh menjejaskan kualiti produk atau perkhidmatan yang ditawarkan. Situasi ini perlu dielakkan kerana ia akan menjejaskan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi.

Apabila seseorang itu bekerja, adalah menjadi tanggungjawabnya untuk berdisiplin dengan mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan. Ia umpama memenuhi tanggungjawab atau perjanjian dengan pihak majikan atau organisasi. Islam menyeru agar umatnya memenuhi perjanjian-perjanjian seperti maksud firman Allah SWT yang berikut (Al-Maidah 5:1):

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

Islam juga menyeru umatnya memenuhi amanah dalam melaksanakan urusan jual beli. Firman Allah SWT dalam Surah Al-Mutaffifin 83 (1-3) yang bermaksud:

“Kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang (dalam timbangan dan sukatan), iaitu mereka yang apabila menerima sukatan (gantang cupak) dari orang lain mereka mengambilnya dengan cukup, dan (sebaliknya) apabila mereka menyukat atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi”.

Amanah iaitu berlaku jujur perlu dilaksanakan bukan sahaja dalam urusan jual beli, tetapi ianya juga hendaklah diamalkan dalam urusan yang berkaitan dengan program pentadbiran dan pengurusan organisasi.

4.5 Bertanggungjawab

Islam amat menekankan nilai tanggungjawab di kalangan umatnya. Hal ini demikian kerana nilai tersebut mempunyai kaitan dengan masyarakat sekeliling sama ada keluarga, majikan, pekerja mahupun pelanggan. Setiap individu yang berakal mesti menunaikan tugas atau tanggungjawab yang diserahkan kepadanya. Islam menekankan bahawa setiap individu itu bertanggungjawab di atas apa yang telah dilakukannya. Firman Allah SWT dalam Surah Al-Mudasthir (38) yang bermaksud:

“Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya”.

Oleh itu, seseorang pekerja mestilah melaksanakan tugas seperti yang telah diamanahkan kepadanya. Sekiranya pekerja berjaya menyelesaikan tugasnya, maka beliau telah menunaikan tanggungjawabnya dengan baik. Sebaliknya, jika pekerja itu gagal menunaikan tugasnya, maka beliau perlu bertanggungjawab di atas kelemahan tersebut. Pekerja tersebut akan menanggung akibatnya. Selain itu, beliau perlu bersemuka dengan pihak majikan untuk menerangkan sebab kegagalan dalam menyempurnakan tanggungjawabnya itu.

Pekerja yang menyempurnakan tugasnya sebenarnya bukan sahaja menunaikan tanggungjawab kepada majikan, tetapi juga membantu pekerja-pekerja lain dalam organisasi. Perkara ini disebabkan pekerja yang bertanggungjawab tidak akan menyusahkan orang lain dengan meninggalkan kerja-kerja terbengkalai. Ia secara tidak langsung membantu pekerja lain untuk fokus kepada kerja masing-masing. Sifat bantu-membantu merupakan nilai yang terpuji dalam Islam dan ia akan mendapat balasan baik. Firman Allah SWT dalam Surah an-Nisa' (4:85) yang bermaksud:

“Setiap yang memberi syafaat yang baik nescaya ia akan memperolehi bahagian (pahala) daripadanya dan sesiapa yang memberikan syafaat yang buruk nescaya ia akan mendapat bahagian (dosa) daripadanya dan ingatlah Allah Maha Kuasa atas tiap-tiap sesuatu.”

5.0 METODOLOGI

Penyelidikan kualitatif ini menggunakan kaedah kajian kes sebagai strategi kajian seperti yang dicadangkan oleh Stake (1995). Kajian kes yang dipilih ialah sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang terletak di Lembah Klang. IPTA ini telah mendapat pensijilan ISO 9000 melebihi lima belas tahun. Kajian ini menggunakan temubual separa-struktur sebagai metod pengumpulan data yang utama. Pengkaji telah menggunakan metod pensampelan bertujuan sewaktu memilih informan untuk ditemubual. Melalui metod tersebut, pengkaji telah memilih informan secara bertujuan dan spesifik, iaitu dengan matlamat untuk mengumpul data yang komprehensif mengenai isu yang dikaji iaitu nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan ISO 9000. Dalam hal ini, pengkaji telah memilih seramai dua puluh orang informan untuk ditemubual.

Kesemua informan yang dipilih terdiri daripada mereka yang terlibat secara langsung dan aktif dalam pelaksanaan ISO 9000. Ciri-ciri informan seperti ini membolehkan pengkaji mendapat data dan maklumat yang diperlukan mengenai isu yang dikaji. Selain itu, para informan terdiri daripada tiga (3) kategori berbeza, iaitu pihak pengurusan fakulti, Pengurus Kualiti dan para pensyarah. Penglibatan informan daripada kategori berbeza ini membolehkan pengkaji mendapat maklumat daripada perspektif pihak pengurusan fakulti, Pengurus Kualiti dan para pensyarah. Hal ini demikian kerana setiap kategori ini mempunyai pengalaman masing-masing dalam usaha mereka melaksanakan ISO 9000. Oleh itu, data dan maklumat yang diperoleh daripada para informan bersifat lebih menyeluruh dan mendalam. Data seperti ini membolehkan pengkaji menjalankan analisis kajian yang komprehensif seterusnya mendapat hasil kajian yang mantap.

Pengkaji telah mengambil masa selama dua (2) bulan untuk menyempurnakan temubual bersama para informan. Setiap sesi temubual mengambil masa antara satu (1) hingga dua (2) jam untuk disempurnakan. Kesemua para informan telah memberi kerjasama yang baik sepanjang proses temubual. Pengkaji telah menggunakan alat perakam digital MP3 untuk merakam kesemua sesi temubual. Dengan menggunakan alat perakam tersebut, pengkaji dapat menumpukan sepenuh perhatian terhadap sesi temubual yang dijalankan. Semasa temubual, pengkaji hanya membuat catatan ringkas mengenai perkara-perkara penting dalam buku catatan.

Setelah selesai kerja-kerja temubual, pengkaji telah menulis isi kandungan untuk mendapatkan transkripsi bagi setiap sesi temubual. Setelah selesai proses tersebut, pengkaji memulakan kerja-kerja analisa data. Metod analisis tematik yang dicadangkan oleh Braun dan Clarke (2006) telah digunakan sebagai metod analisa data. Melalui metod tersebut, pengkaji telah membuat analisa untuk membangunkan tema mengenai isu yang dikaji, iaitu nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan ISO 9000. Perisian NVivo telah digunakan untuk membantu kerja-kerja analisa data yang dijalankan.

6.0 HASIL KAJIAN

Hasil kajian yang diperoleh daripada analisa data menunjukkan terdapat lima nilai-nilai Islam yang diamalkan dalam pelaksanaan ISO 9000 di organisasi kajian, iaitu di Fakulti A. Lima nilai-nilai Islam tersebut adalah seperti berikut:

6.1 Syura

Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan ISO 9000 di Fakulti A begitu mementingkan amalan Syura. Perkara ini dinyatakan oleh kebanyakan informan yang telah ditemubual. Dalam hal ini, Penolong Pendaftar menyatakan dalam melaksanakan ISO 9000, Syura memang diamalkan secara jelas kerana pihak pengurusan sentiasa berbincang dengan semua pihak di fakulti, sama ada dengan pihak pentadbir mahu pun pensyarah. Pendapat beliau ini dipersetujui oleh Ketua Jabatan yang

menyatakan pihak pengurusan sentiasa mengadakan perbincangan dengan ahli fakulti dalam pelbagai hal pentadbiran, termasuklah dalam hal pelaksanaan program kualiti dan ISO 9000. Menurut beliau, perbincangan diadakan sama ada secara formal atau tidak formal. Perbincangan formal adalah seperti mesyuarat di peringkat fakulti dan jabatan. Manakala perbincangan tidak formal seperti perbincangan yang diadakan secara lebih santai apabila timbulnya isu-isu tertentu. Pengurus Kualiti pula menjelaskan perbincangan mengenai hal-hal pelaksanaan ISO 9000 memang selalu dibincangkan secara formal atau tidak formal di Fakulti A. Pendekatan ini selari dengan amalan Syura yang ditekankan dalam Islam.

Beberapa pensyarah yang ditemubual menyatakan pihak pengurusan selalu mengadakan perbincangan dengan mereka mengenai pelbagai hal yang berlaku di fakulti. Hal-hal penting yang dibincangkan selalunya berkaitan dengan aktiviti teras fakulti seperti pentadbiran, pengajaran dan penyelidikan. Hal-hal pentadbiran yang dibincangkan termasuklah perkara berkaitan pelaksanaan ISO 9000. Sehubungan dengan ini, salah seorang pensyarah yang ditemubual berkata sebagai berikut:

Di sini, pihak pengurusan sentiasa berbincang dengan pensyarah. Misalnya perbincangan dalam mesyuarat yang diadakan secara berkala, seperti mesyuarat peringkat jabatan dan fakulti. Pihak pengurusan memang selalu membuka peluang kepada kita menyuarakan pendapat dan memberi input masing-masing. Biasanya pendapat kami diterimalah. Keputusan yang diambil selalunya mengambil kira pendapat kamilah....kiranya syura memang diamalkan di sini'.

Para pensyarah turut menjelaskan pembuatan keputusan yang menggunakan pendekatan syura membolehkan keputusan yang diambil dapat diterima ramai. Situasi ini mewujudkan suasana harmoni antara pihak pengurusan dan ahli fakulti.

6.2 Itqan

Nilai seterusnya yang dilaksanakan dalam pelaksanaan ISO 9000 di Fakulti A ialah nilai Itqan. Penolong Pendaftar yang ditemubual menyatakan, pihak pengurusan mengambil berat tentang kecekapan dan kemahiran para pensyarah dan pentadbir fakulti. Hal ini demikian kerana kecekapan para pensyarah dan pentadbir akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak fakulti, iaitu perkhidmatan pembelajaran. Oleh itu, pihak fakulti telah membuat dasar yang mewajibkan para pentadbir untuk mengikuti program latihan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari dalam setahun. Manakala bagi pensyarah pula, mereka sentiasa digalakkan untuk mengikuti program latihan berkaitan penyelidikan dan pembelajaran. Penolong Pendaftar turut menerangkan bahawa pihak universiti banyak menyediakan kursus secara dalaman yang diadakan secara berterusan. Perkara ini membuka peluang yang luas kepada para pentadbir dan pensyarah untuk mengikuti latihan seterusnya meningkatkan kecekapan dan kemahiran masing-masing. Pensyarah dan pentadbir yang terlatih mampu memenuhi nilai Itqan iaitu melaksanakan kerja dengan cekap dan teliti yang akhirnya menghasilkan kualiti kerja yang tinggi di Fakulti A.

Sehubungan dengan ini, Ketua Jabatan yang ditemubual menyatakan secara keseluruhannya, beliau berpuashati dengan kecekapan para pentadbir dan pensyarah dalam menjalankan tugas masing-masing. Menurut beliau, kecekapan dalam bekerja amat diperlukan bagi melahirkan perkhidmatan pembelajaran berkualiti untuk para pelajar. Beliau menegaskan perkara ini begitu dipentingkan kerana pihak fakulti menyediakan perkhidmatan pembelajaran berkualiti merupakan matlamat utama pelaksanaan ISO 9000. Dalam hal ini, Pengurus Kualiti yang ditemubual menyatakan para pentadbir yang cekap amat membantu dalam pelaksanaan ISO 9000, terutamanya dalam melaksanakan kerja-kerja berkaitan penyusunan fail, dokumentasi rekod dan penambahbaikan prosedur kerja.

Para pensyarah yang ditemubual mengakui bahawa mereka sentiasa diberi galakan untuk menghadiri kursus-kursus latihan yang diadakan oleh pihak universiti. Menurut mereka, pihak universiti menyediakan pusat latihan khas yang menyediakan kursus-kursus yang berkaitan dengan penyelidikan dan pembelajaran. Dalam hal ini, salah seorang pensyarah yang ditemubual menyatakan seperti berikut:

Pihak universiti menyediakan pusat latihan khas yang menyediakan program latihan berkaitan penyelidikan dan pembelajaran. Latihan tersebut diadakan sepanjang masa dan kami boleh mengikuti latihan bila kami ada kelapangan.....pelbagai kursus yang diadakan, daripada kursus berkaitan penyelidikan dan pembelajaran. Latihan tersebut memang berguna dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kami.'

Hasil kajian menunjukkan program latihan telah melahirkan pensyarah yang cekap dalam menjalankan kerja-kerja pengajaran dan penyelidikan. Keadaan ini seterusnya melahirkan pensyarah yang mampu melaksanakan nilai Itqan seperti yang dikehendaki dalam Islam iaitu melaksanakan tugasannya dengan cekap dan teliti.

6.3 Disiplin

Hasil temubual menunjukkan, warga kerja Fakulti A menunjukkan disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugas seharian mereka. Dalam hal ini, Ketua Jabatan menerangkan bahawa para pentadbir dan pensyarah di Fakulti A menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan beliau berpuashati dengan keadaan tersebut. Penolong Pendaftar pula menegaskan, pihak fakulti mengambil pendekatan yang tegas dalam membangunkan disiplin warga kerja. Misalnya, para pentadbir hendaklah memulakan kerja tepat pada waktunya. Manakala bagi pensyarah pula, kuliah tidak boleh dibatalkan sewenang-wenangnya. Kuliah yang dibatalkan kerana hal-hal penting mestilah direkodkan dan diganti kemudiannya. Dalam hal ini, Pengurus Kualiti pula menegaskan disiplin kerja sememangnya penting kerana pihak-pihak pengurusan fakulti berpendirian bahawa hanya warga kerja yang berdisiplin mampu menghasilkan perkhidmatan berkualiti yang tinggi. Pendirian ini selari dengan penekanan yang diberikan dalam pelaksanaan ISO 9000, iaitu untuk menghasilkan perkhidmatan berkualiti tinggi.

Para pensyarah yang ditemubual turut bersetuju bahawa pihak pengurusan menekankan amalan disiplin yang tinggi di Fakulti A. Disiplin yang tinggi ini memberi motivasi kepada para pensyarah untuk bekerja bersungguh-sungguh dan mematuhi peraturan yang ditetapkan. Misalnya, kuliah mestilah diadakan mengikut jadual yang ditetapkan. Sekiranya kuliah terpaksa dibatalkan, para pensyarah hendaklah mengisi borang khas. Manakala kuliah yang dibatalkan mestilah diganti agar para pelajar mendapat pengetahuan yang mencukupi mengikut silibus yang dijanjikan. Pembatalan kuliah dan kuliah gantian mesti direkodkan untuk tujuan semakan semasa audit. Dengan adanya proses tersebut, para pensyarah menjadi lebih berdisiplin dan amanah dalam menjalankan tugas-tugas pengajaran. Perkara ini selari dengan tuntutan Islam yang menekankan agar umatnya sentiasa berdisiplin dan amanah dalam menunaikan tanggungjawabnya. Dalam hal ini, salah seorang pensyarah menyatakan sebagai berikut:

'Di fakulti ini, disiplin memang dititiberatkan. Kami semua bekerja dalam persekitaran kerja yang mementingkan disiplin yang tinggi.....persekitaran ini menjadikan kami lebih bermotivasi untuk bekerja bersungguh-sungguh dan mematuhi peraturan. Misalnya, bagi sebarang kuliah yang dibatalkan, kami kena ganti kuliah tersebut....semua itu perlu direkodkan untuk tujuan audit.....semua ini menjadikan kami lebih berdisiplin dan amanah dalam menjalankan menunaikan tanggungjawab.....ini selari dengan tuntutan Islam?'

6.4 Tanggungjawab

Hasil kajian menunjukkan para pensyarah di Fakulti A menunjukkan sikap tanggungjawab yang tinggi terhadap prestasi dan kebajikan para pelajar. Dalam hal ini, Ketua Jabatan menjelaskan bahawa pihak pengurusan sentiasa mengingatkan para pensyarah agar menunaikan tanggungjawab sebaik-baiknya kerana kerja-kerja yang berkaitan pendidikan adalah tugas yang mulia di sisi agama. Perkara ini turut diakui oleh Penolong Pendaftar dan Pengurus Kualiti yang menyatakan para pensyarah di Fakulti A begitu komited terhadap tugas pengajaran. Sikap tanggungjawab ini amat membantu dalam mewujudkan suasana pembelajaran yang efektif di Fakulti A. Situasi ini menepati matlamat pelaksanaan ISO 9000 iaitu untuk menawarkan perkhidmatan pembelajaran yang berkualiti kepada para pelajar.

Para pensyarah yang ditemubual mengakui bahawa mereka memang bersungguh-sungguh apabila mengajar kerana itu merupakan tugas utama mereka. Para pensyarah menyedari bahawa mendidik pelajar merupakan amalan mulia di sisi agama dan kesedaran ini menyuntik semangat kerja yang tinggi di kalangan mereka. Dalam keadaan tertentu, para pensyarah sanggup bekerja lebih masa untuk memastikan para pelajar mendapat kefahaman yang jelas. Misalnya, mengadakan kelas tambahan untuk pelajar yang lemah dalam mata pelajaran tertentu. Ini seperti yang ditegaskan oleh salah seorang pensyarah seperti berikut:

'Dalam keadaan tertentu, kami sanggup bekerja lebih masa.....ini untuk memastikan pelajar mendapat kefahaman yang jelas tentang sesuatu mata pelajaran. Untuk mengatasi masalah pelajar yang menunjukkan prestasi lemah dalam mata pelajaran tertentu, kami mengadakan kelas tambahan. Selain itu, kita sering mengadakan perbincangan secara formal atau tidak formal dengan pelajar-pelajar yang menunjukkan prestasi rendah ini.....yang penting mereka faham, lulus peperiksaan dan berjaya mendapatkan ijazah'.

Beberapa pensyarah pula menjelaskan mereka menggunakan kemudahan pembelajaran secara talian untuk membantu melancarkan tugas-tugas pengajaran. Kemudahan tersebut digunakan secara aktif dan interaktif untuk memastikan mereka sentiasa dapat berhubung dengan para pelajar walaupun di luar waktu pejabat. Melalui kemudahan tersebut, nota kuliah, kuiz dan bahan-bahan pengajaran dapat disalurkan secara terus kepada pelajar tanpa mengira masa. Perbincangan dengan para pelajar juga sering diadakan melalui kemudahan tersebut. Melalui sistem pembelajaran secara talian, para pensyarah dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan fakulti, iaitu para pelajar. Perkara ini adalah menepati kehendak ISO 9000 iaitu warga kerja organisasi hendaklah berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan agar kemahuan dan masalah mereka dapat diketahui dan diatasi.

6.5 Istiqamah

Penolong Pendaftar menjelaskan, pihak pengurusan fakulti, para pentadbir dan pensyarah sentiasa istiqamah dalam melaksanakan ISO 9000. Walaupun pelaksanaan ISO 9000 berhadapan dengan cabaran tertentu, namun warga kerja sentiasa bersabar dan meneruskan tugas harian mereka dengan penuh iltizam. Manakala Ketua Jabatan pula menegaskan, setelah melalui pengalaman pelaksanaan ISO 9000 selama lima belas tahun, para pensyarah dan pentadbir di Fakulti A menjadi lebih mahir, cekap dan matang dalam melaksanakan kerja-kerja pentadbiran berkaitan ISO 9000. Menurut beliau lagi, pelaksanaan ISO 9000 sentiasa ditambah baik dengan mengambil kira input dari dapatan kajian kepuasan perkhidmatan terhadap para pelajar, pentadbir dan pensyarah. Analisis terhadap kajian kepuasan tersebut digunakan untuk memperbaiki aspek-aspek pengajaran, pentadbiran, kemudahan pembelajaran dan infrastruktur. Manakala Pengurus Kualiti pula menjelaskan bahawa sifat Istiqamah semua warga kerja dalam melaksanakan kerja-kerja berkaitan pelaksanaan ISO 9000 sebenarnya amat membantu dalam memastikan sistem pengurusan kualiti tersebut dapat dilaksanakan secara efektif.

Para pensyarah yang ditemubual menceritakan, sekiranya berlaku kerosakan peralatan makmal atau kerosakan bangunan yang menjejaskan aktiviti pembelajaran, mereka telah membuat aduan kepada pihak fakulti. Hasil daripada aduan tersebut, selalunya pihak fakulti mengambil langkah segera untuk memperbaiki kerosakan yang berlaku. Pelaksanaan ISO 9000 sememangnya memberi penekanan kepada aspek aduan pelanggan. Dalam hal ini, aduan pelanggan dalaman iaitu pensyarah telah ditangani dengan baik oleh pihak fakulti. Ini menunjukkan, pelaksanaan ISO 9000 sebenarnya membantu dalam melaksanakan penambahbaikan secara berterusan berkaitan dengan aktiviti pembelajaran di Fakulti A.

Selain pengajaran, aktiviti utama di Fakulti A ialah aktiviti penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi. Pencapaian prestasi aktiviti penyelidikan yang memuaskan merupakan salah satu objektif pelaksanaan ISO 9000 di Fakulti A. Para pensyarah yang ditemubual menyatakan walaupun sering berhadapan dengan pelbagai cabaran, mereka sentiasa bersemangat dan istiqamah untuk meneruskan kerja-kerja penyelidikan. Hal ini demikian kerana pada mereka penyelidikan merupakan perkara yang menarik dan mengujakan. Mereka juga menunjukkan keyakinan yang tinggi kerana telah menerima banyak pendedahan dan latihan berkenaan dengan kerja-kerja penyelidikan. Pihak universiti juga sering menjemput para profesor daripada universiti-universiti ternama di dunia untuk memberi ceramah mengenai penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi. Dalam hal ini, salah seorang pensyarah berkata seperti berikut:

'Kerja-kerja penyelidikan memang menarik dan mengujakan.....walaupun kadang-kadang berhadapan dengan cabaran hebat, ianya tidak mematahkan semangat kami. Kami sentiasa beriltizam dan istiqamah dalam meneruskan kajian. Lagipun kami telah menerima pendedahan dan latihan berkaitan penyelidikan....pihak universiti pula sering menjemput profesor daripada universiti-universiti ternama untuk berkongsi pengalaman mereka dalam penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi.....pendedahan sebegini memberi motivasi yang tinggi kepada kami untuk terus istiqamah dalam penyelidikan'.

7.0 KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat lima nilai-nilai Islam yang diamalkan dalam pelaksanaan ISO 9000 di Fakulti A iaitu Syura, Itqan, berdisiplin, tanggungjawab dan Istiqamah. Nilai-nilai tersebut yang diamalkan dengan baik oleh warga kerja sebenarnya telah membantu dalam melancarkan pelaksanaan ISO 9000 di Fakulti A. Dalam hal ini, nilai-nilai Islam berfungsi sebagai pemangkin kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Nilai-nilai Islam yang dilaksanakan oleh warga kerja telah memberi dorongan kepada mereka untuk bekerja bersungguh-sungguh dalam usaha merealisasikan pelaksanaan ISO 9000 yang baik di Fakulti A. Kesungguhan dalam melakukan pekerjaan merupakan sesuatu yang dipandang tinggi dalam Islam. Hal ini seperti yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW (Ali Hisam al-Din, t.t) yang bermaksud:

"Sesungguhnya Allah menyukai apabila salah seorang daripada kamu melakukan sesuatu pekerjaan, ia melakukannya dengan baik, sempurna dan teliti".

Pelaksanaan ISO 9000 memerlukan komitmen yang tinggi daripada seluruh ahli organisasi. Oleh itu, amat wajar jika semua warga kerja memiliki nilai-nilai yang betul kerana ia akan mempengaruhi sikap dan tindakbalas mereka terhadap sebarang aktiviti dan gerak kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan ISO 9000. Hasil kajian menunjukkan kelima-lima nilai tersebut yang sememangnya mengandungi nilai-nilai murni sebenarnya telah membangunkan komitmen dan semangat kerjasama pihak pengurusan tertinggi, para pentadbir dan para pensyarah terhadap pelaksanaan ISO 9000. Perkara ini adalah selari dengan tuntutan Islam agar umat mengamalkan semangat kerjasama dalam setiap aspek kehidupan dan gerak kerja yang dilakukan supaya mereka beroleh rahmat. Hal ini dijelaskan seperti dalam firman Allah SWT (Surah Al-Taubah, 9:71) yang bermaksud:

“Dan orang-orang yang beriman lelaki dan perempuan, setengahnya menjadi penolong bagi setengah yang lain, mereka menyuruh berbuat kebaikan dan melarang daripada berbuat kejahatan dan mereka mendirikan sembahyang dan memberi zakat serta taat kepada Allah dan RasulNya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah”.

Pihak pengurusan Fakulti A hendaklah berusaha bersungguh-sungguh agar kelima nilai-nilai Islam yang diamalkan oleh warga kerja iaitu Syura, Itqan, berdisiplin, tanggungjawab dan istiqamah terus dipertahankan. Bahkan kesemua nilai tersebut sewajarnya terus dipupuk dan diperkuatkan, misalnya dengan mengadakan latihan dan program kesedaran secara berterusan. Selain itu, warga kerja hendaklah diberi penghargaan atau insentif tertentu agar motivasi mereka dalam melaksanakan ISO 9000 dapat dipertahankan.

Hasil kajian ini boleh digunakan oleh para pentadbir IPT lain di Malaysia dalam usaha mereka untuk melaksanakan pelaksanaan ISO 9000 secara efektif. Para pentadbir IPT boleh mempelajari tentang nilai-nilai Islam atau nilai-nilai murni yang boleh dikenal pasti dan dibangunkan untuk dijadikan faktor pemangkin dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Hasil kajian ini juga boleh digunakan sebagai panduan oleh para pengurus di sektor awam atau swasta di Malaysia kerana pada hari ini semakin banyak organisasi yang terlibat dengan pelaksanaan ISO 9000. Sistem pengurusan kualiti mampu membawa pelbagai faedah positif kepada organisasi jika ia dilaksanakan dengan berkesan. Oleh itu, para pentadbir hendaklah berusaha untuk meningkatkan keberkesanan pelaksanaan ISO 9000. Perkara ini boleh dilakukan dengan menyuntik nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan ISO 9000 kerana ia mampu bertindak sebagai agen pemangkin dalam pelaksanaan sistem kualiti tersebut. Dalam konteks negara Malaysia yang majoriti penduduknya adalah orang-orang Islam, maka nilai-nilai Islam ini sesuai dilaksanakan dalam sebarang program pentadbiran, termasuklah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

Selain itu, hasil kajian ini boleh digunakan oleh IPT-IPT negara Islam dalam inisiatif mereka untuk melaksanakan program kualiti di sektor pengajian tinggi. Malaysia berada di barisan hadapan di segi status dan kualiti pengajian tinggi. Dalam keadaan ini, pencapaian Malaysia dalam sektor pendidikan sentiasa dipandang tinggi dan dijadikan rujukan dalam kalangan negara-negara Islam. Dalam hal ini, pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan di IPT di Malaysia mampu menjadi contoh dan rujukan IPT di negara-negara Islam.

Kajian lepas kebanyakannya berfokus kepada aspek teknikal pelaksanaan ISO 9000 seperti pengurusan rekod, pembangunan prosedur kerja, pelaksanaan klausa-klausa ISO 9000 dan audit. Kajian berkenaan dengan aspek nilai dalam pelaksanaan ISO 9000 terutamanya nilai-nilai Islam masih belum diterokai oleh para penyelidik. Oleh itu, hasil kajian ini menyumbang secara signifikan kepada pembangunan ilmu berkaitan dengan nilai-nilai Islam dalam konteks pelaksanaan ISO 9000 di IPT Malaysia. Kajian lepas mengenai nilai-nilai Islam dan pelaksanaan ISO 9000 telah dibuat secara terpisah. Tetapi kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu dengan menghubungkan antara kedua-dua topik terpisah tersebut iaitu nilai-nilai Islam dan pelaksanaan ISO 9000.

Fokus kajian ini ialah nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan ISO 9000. Oleh itu, pengkaji akan datang boleh memfokuskan kepada aspek lain pula, misalnya peranan fungsi kepimpinan dan aspek pengurusan risiko dalam pelaksanaan ISO 9000. Kajian ini dilaksanakan di sebuah institusi pengajian tinggi awam. Maka pengkajian akan datang boleh memilih institusi pengajian tinggi swasta pula sebagai kajian kes.

Penghargaan

Sekalung penghargaan untuk Universiti Malaya yang membiayai kajian ini melalui Dana Penyelidikan RP001C-14HNE.

Rujukan

- Ahmad, R. & Kalsom A. W. (2014). Islamic Values and Principles in the Organization: A Review of Literature. *Asian Social Science*, 10(9), 1911-2025.
- Alexandre, A. B. & Salem, A. (2016). Islamic Values and Negotiator Behavior. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 9(3), 333-345.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Pentadbiran. (2018). Diakses pada 11 Disember 2017, daripada laman sesawang: http://www.pmo.gov.my/dokumenattached/Dasar/10DASAR_PENERAPAN_NILAI.pdf.
- Gillian F. & John F. (2015). The influence of Islamic values on management practice in Morocco. *European Management Journal*, 33(2), 143-156.
- Hadith Riwayat al-Baihaqi. Ali bin Hisam al-Din al-Muttaqi al-Hindi (t.t). *Kanzul `Ummal Kitab al-Ijarah min Qism alAqwal*, Dar al-Fikr, no. 9128, juzuk 1, 639.
- Hadith Riwayat Imam Muslim. (2000). *Kitab Solah al-Musafirin Wa Qosoruh*, Bab Fadailah al-A'mal wa al-Daim Min Qiami Allaili wa Ghoiruh, No. Hadith 1830, al-Riyad: Darussalam.
- Hadith Riwayat Sunan Abu Daud. (2000). *Kitab al-Ilm*, Bab fi Fadli al-Ilm, no. Hadith 3641, al-Riyad: Darussalam.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir. (2015). Sistem Pengurusan Berkualiti Menurut Perspektif Islam Mampu Menjana Kejayaan Pembangunan Modal Insan Institusi Pengajian Tinggi Malaysia. Dalam: *Kematangan Sosial Ke Arah Masyarakat Harmoni*. Zulaiha Ali Othman, Zurina Muda & Solehuddin Shuib. (Eds.) Selangor: Akademik Penyelidikan HALUAN, 21-38.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani & Siti Arni Basir. (2013). The Guidance of Moral Values towards the Consolidation of the Quality Management System according to the Islamic Perspective. *International Journal of Business and Science Social (IJBS)*, 4(4), 254-263.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani & Siti Arni Basir. (2016). Factors Influencing the Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution. *Journal Total Quality Management & Business Excellence*, 27(9-10), 1140-1157.
- Idankwo Lami. (2011). The use of Social Media among Nigerian Youths. Diakses pada 10 Februari 2016, daripada laman sesawang: www.slideshare.net/goldlami/the-useof-socialmedia-networks-among-nigerianyouths.
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 9000 Quality Management System, Diakses pada 17 Julai 2017, daripada laman sesawang: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm.
- International Organization for Standardization (ISO). (2016). Risk-based Thinking in ISO 9001:2015, Diakses pada 18 Julai 2017, daripada laman sesawang: www.accredia.it/UploadDocs/5958_Risk_Based_thinking_in_ISO_9001_2015_.
- ISO Standard. 2015. *Quality Management System (QMS) Requirements*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Jorun T. G. (2001). *Influence of Islamic Culture on Scandinavian Management in Malaysia - A Glance at Multinational Management and Islamic Values*. Master Thesis. University of Bergen, Norway.

- Manual ISO 9000:2015. (2015). Shah Alam, Selangor: SIRIM Berhad.
- Mohd H. Z., Ibrahim, K. A. R. & Mohd, N. H. (2014). Enhancing Management Accounting Practice Through Islamic Values: A Case Study of a Malaysian Islamic Bank. *Asia Pacific Management Accounting Journal*, 8(2), 63-88.
- Mukayat, A. & Muslich, A. (2015). Application of Islamic Values in Business Management and Relation to Behavior, Performance, and the Islamic Welfare Employees Working at PT Freeport Indonesia in Papua Province. *Journal of Philosophy, Culture and Religion*, 14, 21-31.
- Sherine, H., Ashraf, B. & Abdel Salam A.K. (2014). The Impact of Islamic Values on Interpersonal Relationship Conflict Management in Egyptian Business Organizations. *Procedia Elsevier - Social and Behavioral Sciences*, 143(14), 1090-1110.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. London: Sage Publications.
- Zainal Yang. (2003). Nilai, Etika dan Budaya Kerja Dalam Pentadbiran Sektor Awam di Malaysia dari Perspektif Islam. *Jurnal Pengurusan Awam*, 2(1), 45-67.
- Zienab I. B., Rosima A., Abdul, A. M. A, Omar S. Z. & Yousif O. (2016). Impact of Islamic Value as Strength of Human Resources Management Practice on the Organization Commitment. *Conceptual Framework, International Review of Management and Marketing*, 6(8), 306-309.