

3rd INTERNATIONAL HALAL MANAGEMENT CONFERENCE (3rd IHMC 2021)

Cabaran Kelestarian Pelaksanaan Piawaian Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900): Kajian Kes di Sebuah Kolej Komuniti

Hasan Al-Banna Mohamed

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +6016-3548471 E-mel: hasanalbanna@upnm.edu.my

Siti Arni Basir

Jabatan Siasah As-Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam (APIUM), Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +6017-2984489 Emel: sitiarni@um.edu.my

Noor Azmi Haji Mohd Zainol

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +6019-2107172 Emel: noorazmi@upnm.edu.my

Mohd Hamran Mohamad

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +6019-9142393 Emel: hamran@upnm.edu.my

Norashikin Sahol Hamid

Pusat Bahasa, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +6018-2999389 Emel: norashikin.saholhamid@upnm.edu.my

Abstrak

Negara Malaysia telah menjadi barisan hadapan untuk berjaya mewujudkan satu *standard* atau piawaian bagi Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang patuh kepada Syariah telah diaplikasikan pada tahun 2005 buat pertama kalinya. Ia adalah satu piawaian yang mengikut Keperluan dari Perspektif Islam (MS1900: 2005) yang dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti - dan kemudiannya dipinda kepada piawaian baharu iaitu tahun 2014 dengan nama Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS1900). Kajian kes ini bertujuan mengkaji cabaran-cabaran bagi kelestarian pelaksanaan system MS1900 ini khususnya di sebuah Kolej Komuniti di Malaysia. Kajian ini menggunakan pendekatan Kualitatif di mana metode pengumpulan data primer adalah melalui temu bual separa berstruktur, dan dilakukan tringulasi data yang dikumpulkan dari bukti dokumen dan pemerhatian. Teknik persampelan bertujuan digunakan untuk memilih semua informan yang terlibat secara aktif dalam pelaksanaan MS 1900 di institusi kajian di temu bual. Perisian NVivo pula digunakan untuk memudahkan proses analisis data, bagi mengenal pasti dan membangunkan tema atau kod yang berkaitan dengan subjek yang dikaji. Dapatan kajian menunjukkan cabaran yang dilalui oleh institusi berkenaan adalah bermula dengan aspek yang berkaitan dengan sikap pekerja sendiri, beban kerja yang berat, dan kekurangan latihan berkaitan dengan SPK. Kajian ini diharapkan dapat menyuntik sumbangan yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teori pengurusan kualiti Islam dengan lebih mendalam.

Kata Kunci: Cabaran; Sistem Pengurusan Kualiti (SPK); Patuh Syari'ah; Piawaian MS1900:2014

1. Pendahuluan

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

mengambil sikap mudah, pasti mendatangkan impak negatif kepada diri mereka sendiri dan juga lebih buruk kepada organisasi berkenaan.

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

Justeru, tribulasi sebegini semakin mencabar dan penyelidikan mendalam harus dijalankan terhadap cabaran-cabaran ketika menghadapi urus tadbir yang berkesan agar setiap matlamat atau objektif tercapai. Yang lebih utama lagi pelaksanaannya bersesuaian dengan kehendak Syariah serta diredhai oleh Allah SWT. Oleh itu, penulisan ini memfokuskan tentang solusi yang dapat diambil untuk menambah baik aspek cabaran yang berlaku semasa mengurus tadbir sesebuah organisasi, malah pendekatan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah adalah jalan terbaik sebagai satu alternatif penyelesaiannya.

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

2. Latar Belakang Kajian

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

Seperti yang termaklum, bahawa setiap organisasi kini terpaksa menghadapi pelbagai mehnah dan tribulasi dalam menghadapi tingkah laku setiap pekerja mereka khususnya yang bekerja secara di rumah pada masa wabak ini. Oleh kerana kebanyakan kajian lepas sebelum tahun 2020 yang dilakukan tentang pekerjaan jarak jauh adalah bukan pada waktu pandemik yang ditambah dengan keadaan unik pada masa ini. Wang et al. (2021) mengatakan bahawa penyiasatan dalam konteks ini dengan lebih mendalam adalah satu yang kritis terutamanya berkait dengan krisis COVID-19 semasa. Dalam satu kajian, Dingel dan Neiman (2020), mendapati bahawa 37% jenis pekerjaan di Amerika Syarikat seperti pekerjaan berkaitan dengan kewangan, pengurusan perniagaan, perkhidmatan profesional dan saintifik dapat diselesaikan di rumah semasa pandemik COVID-19. Manakala pekerjaan-pekerjaan lain yang berkaitan dengan penjagaan kesihatan, pertanian dan perhotelan tidak dapat dilakukan melalui BdR.

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

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

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

mengimbangi kehidupan seharian dengan kerja. Malah, Grant et al. (2019) mendapati bahawa pekerja-pekerja yang mengamalkan BdR sukar menguruskan masa antara waktu bekerja dan tidak bekerja sehingga menyebabkan kecenderungan untuk bekerja berlebihan.

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

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

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

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

Walau bagaimanapun terdapat beberapa cabaran yang terpaksa dihadapi oleh organisasi yang mempunyai piawaian Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) seperti kajian yang dilakukan oleh Al-Najjar dan Jawad (2011), Bounabri et al. (2018), Abdiaziz Farhan (2019), Tawakalitu et al. (2019), Alina Rodica et al. (2020) dan Mehrabioun et al. (2021) yang menumpukan aspek batasan dan kekangan yang terpaksa hadapi semasa melaksanakan sistem pengurusan kualiti di organisasi kajian masing-masing. Dalam kajian oleh Abdiaziz Farhan (2019), terdapat tiga masalah besar dalam pelaksanaan sistem kualiti iaitu meliputi kengkangan perundangan daripada pihak kerajaan (Mabrouk & Ibrahim, 2021), tiada komitmen pengurusan (Gopal & Attri, 2017; Al-Najjar & Jawad, 2011) dan kekurangan sumber manusia. Malah, Bounabri et al. (2018) menambah lagi bahawa batasan pelaksanaan SPK adalah kelemahan komunikasi, sikap tidak mahu berubah (SimpleQue.com, 2021), dan kekurangan latihan. Seterusnya kajian oleh Alina Rodica et. al. (2020) juga mendapati bahawa tumpuan hanya kepada penyediaan dokumen kualiti sahaja bukannya kepada hasil, kekurangan sumber kewangan (Zgodavova et al., 2017, Bravi et al., 2019), serta kos yang tinggi terpaksa ditanggung organisasi untuk meneruskan piawaian SPK dalam sesebuah organisasi. Perkara sebegini telah menyebabkan satu keperluan bagi menjalankan penyelidikan dengan lebih mendalam untuk menangani sebarang permasalahan yang timbul dalam organisasi yang telahpun mempunyai pensijilan SPK tersebut.

3. Sorotan Kajian

Beberapa sorotan kajian telah dijalankan oleh para sarjana untuk mengkaji tentang keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan organisasi yang berkualiti yang menggunakan piawaian MS 1900 ini sejak mula dirasmikan dalam

negara pada tahun 2005. Kajian yang pernah dilakukan oleh Latif et al. (2017) menyatakan bahawa penggunaan sistem bersistematik seperti ini mampu membuatkan organisasi mencapai platform persaingan tempatan dan antarabangsa. Namun, penyelidik juga mendapati masih kurangnya kualiti kerja dalam kalangan organisasi yang mengikut pematuhan berdasarkan garis panduan Syariah Islam. Siljkovic (2020) pula mencadangkan untuk organisasi menerapkan strategi yang lebih baik dalam menghadapi situasi seperti pandemik, kerangka kerja yang tepat perlu dilaksanakan untuk mengurangkan sebarang penurunan dari segi kualiti, keselamatan pekerja dan pendapatan.

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

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

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

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

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

(1) Kemahiran di tempat kerja:

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

(2) Kemahiran Teras:

- Kemahiran asas – mendengar, membaca, mengira, menulis dan bertutur.
- Kemahiran berfikir - pemikiran kreatif, pelaksanaan keputusan dan penyelesaian masalah.
- Kualiti personal - bertanggungjawab, pengurusan diri, yakin diri, kemampuan bersosial, jujur dan integriti.

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

3.1. Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

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

Definisi kualiti juga tertumpu pada pengeluaran dan kemampuan untuk memenuhi toleransi dalam pekerjaan demi kepentingan organisasi. Pengertian istilah kualiti lazimnya memberi penekanan pada kemampuan produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Deleryd dan Fundin (2020) telah menerangkan lagi bahawa kesinambungan dalam mempraktikkan SPK telah membuahkan kualiti di tempat kerja yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Trend seperti ini memerlukan organisasi melihat operasinya secara meluas, yang bukan hanya untuk kepuasan pelanggannya, tetapi juga memperluaskan peranannya dalam mencapai tahap kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Maka dengan itu, keperluan untuk mengkaji dan menerapkan konsep kualiti sambil memasukkan perspektif keberlanjutan ke dalam amalan SPK dapat menyumbangkan lagi dalam bidang ilmu pengetahuan dan penyelidikan berkaitan dengan pengurusan organisasi.

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

3.2. Pelaksanaan SPK berasaskan Syariah

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

Dengan itu, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah adalah suatu sistem yang masih baharu dan masih kurang organisasi yang cenderung untuk melaksanakannya atau beralih daripada sistem pengurusan kualiti yang konvensional kepada sistem yang lebih Islamik ini. Pengetahuan dan kefahaman yang jelas berkaitan amalan kerja berasaskan kualiti Islamik ini dilihat masih rendah dalam kalangan pekerja termasuk mereka yang berkecimpung dalam bidang pendidikan. Al-Zamany et al. (2002) turut menjelaskan kekurangan pendedahan berbentuk latihan terhadap amalan sistem pengurusan kualiti boleh menjejaskan efektifnya sistem pengurusan kualiti di sesebuah organisasi. Justeru, bagi merencanakan pengamalan sistem pengurusan kualiti yang Islamik ini, proses mendidik dan memberi kesedaran kepada ahli organisasi amatlah perlu kerana ia menjadi titik tolak kepada pengamalan kerja yang patuh Syariah dan akhirnya membawa kepada keberkatan serta pengembangan organisasi. Lantaran, ia akan menjadi model kepada organisasi lain untuk membangunkan sistem pengurusan kualiti yang Islamik ini.

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

3.3. Cabaran pelaksanaan SPK

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

Dalam tempoh pandemik ini, cabaran-cabaran tersebut menjadi lebih ketara. Kebanyakan aktiviti adalah secara atas talian dan amat kurang perjumpaan secara bersemuka semasa pelaksanaan kerja seperti perancangan, perbincangan, pemberian arahan kerja, pembuatan keputusan dan pemantauan tugas pekerja dalam semua peringkat pentadbiran. Cabaran seterusnya adalah kualiti capaian internet yang mengekang aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan

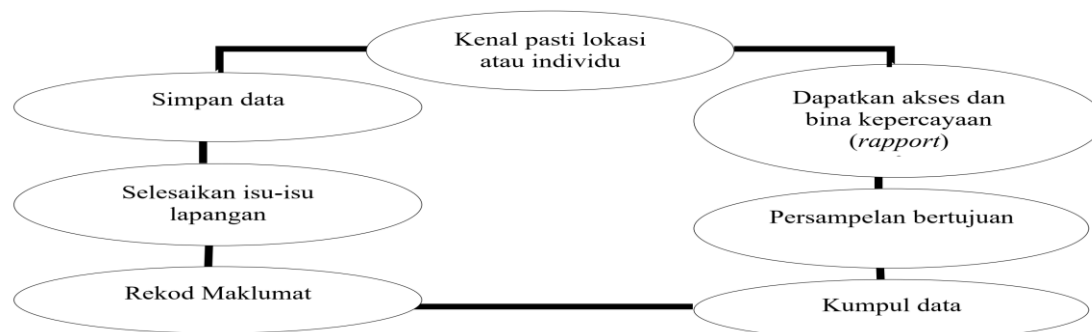
secara atas talian ini. Selain itu, terdapat juga dalam kalangan staf yang semata-mata bergantung kepada peralatan komputer yang disediakan di pejabat menjadikan banyak urusan kerja yang tergendala. Cabaran-cabaran yang dinyatakan ini merupakan cabaran-cabaran utama dalam meneruskan kelangsungan sistem pengurusan kualiti dalam organisasi.

4. Metodologi Kajian

Pendekatan kualitatif kajian ini yang dilaksanakan menerusi temu bual separa berstruktur yang diadaptasi sebagai metode pengumpulan data primer, dan dilakukan triangulasi data yang dikumpulkan dari bukti dokumen dan pemerhatian. Teknik persampelan bertujuan digunakan sebagai teknik pemilihan responden atau informan dalam kajian kualitatif ini iaitu memilih informan berasaskan tujuan tertentu. Tujuan yang digunakan dalam pemilihan responden ialah untuk memilih para informan yang terlibat aktif dalam pelaksanaan MS 1900 kerana penglibatan tersebut membolehkan mereka memberi informasi yang banyak dan mendalam mengenai topik yang dikaji. Dalam hal ini, seramai 10 orang informan telah dipilih daripada keseluruhan jumlah warga kerja Kolej Komuniti yang jumlahnya 61 orang. Perisian NVivo pula digunakan untuk memudahkan proses analisis data, bagi mengenal pasti dan membangunkan tema atau kod (*Coding Query*) yang berkaitan dengan subjek yang dikaji iaitu kekangan yang dilalui dalam melaksanakan penggunaan MS 1900.

Kajian ini telah dilakukan di sebuah Kolej Komuniti yang telahpun memperoleh sijil SPK Berasaskan Syariah (MS 1900) dari tahun 2010 sehingga sekarang. Pengkaji menggunakan dua prosedur utama dalam kajian ini iaitu pertamanya adalah prosedur pengumpulan data dan keduanya penganalisan data. Prosedur pertama ialah menerusi adaptasi gelungan proses pengumpulan data seperti dalam Rajah 1 yang disarankan oleh Creswell (2014) dengan tujuan dapat melibatkan partisipasi responden secara aktif dan berguna semasa memberi maklumat di lapangan kajian. Pengkaji telah melaksanakan pengumpulan data dengan mengikuti setiap peringkat proses yang ditetapkan oleh Creswell (2014) tersebut agar keesahan kajian berada pada tahap yang paling baik. Kemudian, kajian dilakukan dengan kaedah temu bual semi struktur secara mendalam, pengamatan yang secara langsung, penganalisan melalui bukti-bukti pengumpulan dokumen dan juga analisis perpustakaan bagi merekod sebarang maklumat penting serta mendapatkan tambahan data-data yang berkaitan yang mengambil masa lebih kurang lima bulan penyelidikan kualitatif.

Rajah 1. Gelungan proses bagi pengumpulan data kajian.



Sumber: Creswell (2014)

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

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

Peringkat ketiga ialah pengkaji meneliti dua jenis bukti dokumen sokongan untuk dianalisis iaitu rekod berbentuk awam serta dokumen yang dijana sendiri oleh subjek yang dikaji terutamanya yang membabitkan pelaksanaan SPK menurut perspektif Islam dalam organisasi kajian. Menurut Merriam (2009), rekod awam termasuklah rekod-rekod dalam bentuk dokumen rasmi kerajaan atau institusi, rekod bancian, dan seumpamanya yang boleh diperoleh dalam

organisasi yang berkaitan dengan kajian. Manakala dokumen yang dijana oleh subjek kajian sendiri pula merujuk kepada dokumen-dokumen seperti gambar foto, data kuantitatif dari ujian, video, skor ujian, pengukuran sikap, data statistik dari kajian tinjauan, atau sumber-sumber data yang didapati dalam sumber maya (*online*), contohnya mel elektronik dan bahan laman sesawang. Semua ketiga-tiga pengumpulan data tersebut disimpan menerusi perisian NVivo bagi memudahkan penganalisan data serta membantu pengkaji membuat triangulasi data bagi kajian ini.

Dalam kajian ini, untuk memastikan kebolehpercayaan hasil kajian adalah bererti, maka pengkaji menggunakan kaedah triangulasi seperti yang disarankan oleh Piaw (2006) dari sudut yang berbeza terhadap pelbagai informasi yang didapati daripada pengamatan atau pemerhatian secara langsung, bukti-bukti dokumen yang dikaji, dan transkripsi temu bual.

Manakala untuk memastikan aspek keesahan kajian sentiasa pada tahap tinggi, maka pengkaji telah menghantar kesemua data transkripsi temu bual kajian ini yang telah lengkap kepada setiap informan kajian menerusi mel elektronik bagi semakan dan mendapatkan pengesahan semula daripada mereka agar dapat menambahkan lagi kredibiliti dapatan kajian (Cutcliffe & McKenna, 2002).

5. Hasil Kajian

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

Jadual 1. Taburan demografi informan kajian

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

Hasil penyelidikan ini melihat bahawa antara cabaran yang dilalui institusi berkenaan adalah bermula dengan aspek yang berkaitan dengan sikap pekerja sendiri, beban kerja yang berat, dan kekurangan latihan. Analisis data dijalankan menerusi bantuan perisian NVivo untuk proses pengekodan (*Coding Query*) dengan berpandukan objektif kajian ini iaitu cabaran-cabaran pelaksanaan SPK Berasaskan Syariah di Kolej Komuniti tersebut. Setelah pengekodan dibuat, pengkaji dapat membahagikan kepada beberapa kategori cabaran dan setiap darinya dipecahkan kepada sub-kategori yang lain pula. Data terperinci tentang analisis ini ialah dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2. Analisis 'coding query' Nvivo

Bil	Responden	Cabaran		Jumlah Rujukan Kod
		Kategori	Sub-Kategori	
1	Staf Bukan Akademik	Sikap		8
	Pengurusan Atasan		Ketidakhadiran	1
2	Staf Bukan Akademik	Bebanan	Tiada Nilai Murni	1
	Tenaga Akademik		Tidak Tukar Akaun	2
3	Pengurusan Atasan	Bebanan		1
	Staf Bukan Akademik		Beban Tugas	3
1	Pengurusan Atasan	Bebanan		5
	Tenaga Akademik		Kekangan Masa	2

	Staf Bukan Akademik		2
3	Staf Bukan Akademik		3
	Tenaga Akademik	Kurang Faham	2
	Pengurusan Atasan	Latihan	1
4	Staf Bukan Akademik	Tiada Kemahiran	2
5	Staf Bukan Akademik	Tiada Persediaan	1
	JUMLAH 'Coding Query'		34

5.1. Cabaran berkaitan dengan sikap

Pengkaji menjalankan analisis kod (*Coding Query*) menerusi perisian NVivo bagi semua transkripsi temu bual bersama informan kajian. Hasilnya menunjukkan sebanyak 13 kali rujukan kod ditemui berkaitan dengan cabaran sikap dalam kalangan staf sendiri. Kategori ini dapat dikategorikan kepada tiga sub-kategori cabaran yang lebih terperinci iaitu aspek ketiadaan nilai murni, ketidakhadiran dan sikap enggan menukar ke akaun perbankan Islam. Antara cabaran yang timbul dalam pelaksanaan sistem MS 1900 adalah masih terdapat kelewatan atau ketidakhadiran pekerja dalam aktiviti-aktiviti tertentu seperti program ceramah pada setiap hari Jumaat. Hal ini berkemungkinan disebabkan pertembungan dengan waktu kelas pengajaran atau mesyuarat ataupun ada kursus lain yang terpaksa dihadiri oleh staf berkenaan. Oleh itu, pihak pengurusan telah menetapkan pengambilan kehadiran bagi setiap aktiviti yang dilaksanakan. Dalam situasi Coronavirus yang dihadapi negara waktu ini, kehadiran warga kerja dalam aktiviti pelaksanaan MS 1900 menjadi lebih sukar kerana mereka memerlukan masa yang lebih untuk membuat persediaan pengajaran dan pembelajaran secara dalam talian. Selain itu, informan juga ada menyatakan bahawa pelaksanaan SPK MS 1900 ini akan menjadi sukar apabila masih terdapat staf yang belum menukar akaun simpanan gaji ke akaun Islamik. Akibatnya, pihak pengurusan telah mengatur pertemuan antara bank-bank dengan staf tersebut untuk diberi penerangan dan penjelasan tentang kebaikan sistem perbankan Islam.

Sikap negatif atau memandang remeh dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti di sesebuah organisasi ini turut ditegaskan oleh beberapa sarjana lain dalam kajian mereka seperti Sohail et al. (2003), Rashidi (2004) serta Roslina dan Corner (2009). Oleh itu, hasil penyelidikan sebenarnya selaras dengan penyelidikan-penyelidikan yang dijalankan sebelum ini dan ia perlu diambil tindakan sewajarnya agar tindakan pembetulan terus diambil dengan segera.

5.2. Cabaran berkenaan dengan beban kerja

Cabaran seterusnya dalam pelaksanaan SPK MS 1900 dalam Kolej Komuniti ini adalah staf terpaksa menanggung beban kerja yang bertambah. Kategori ini dicatat sebanyak 12 kali rujukan kod (*Coding Query*) yang dikemukakan oleh informan semasa sesi temu bual. Masalah ini terbahagi kepada dua iaitu beban tugas dan kekangan masa. Menurut seorang informan yang ditemu bual bahawa kebanyakan tenaga akademik khususnya terpaksa memegang sekurang-kurangnya dua atau tiga jawatan dalam satu-satu masa. Jadi, pekerja tersebut terbeban dengan jadual pengajaran dan juga tugas-tugas pentadbiran lain yang dipertanggungjawabkan seperti dalam bidang pengurusan kualiti atau sebagainya. Hal ini akan menyebabkan pelaksanaan SPK MS 1900 ini menjadi sedikit bermasalah dan tidak ditunaikan dengan seikhlas mungkin. Dalam era pandemik COVID-19 masa kini, tugas pengajaran dan pentadbiran menjadi lebih sukar kerana warga kerja terpaksa menyesuaikan diri dengan norma baharu dalam masa yang pantas. Hal ini telah meningkatkan tekanan kepada warga kerja dan menjadikan mereka merasa semakin terbeban dengan tugas berkaitan dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Hasil kajian ini menyamai dengan penyelidikan yang pernah dilakukan oleh Rashidi (2004) dengan menegaskan tentang cabaran pelaksanaan SPK adalah membabitkan bebanan kerja yang terpaksa ditanggung oleh para pekerja. Hal ini akan membantut keberkesanan dan perjalanan sistem pengurusan dalam organisasi tersebut.

5.3. Cabaran kerana kekurangan latihan

Cabaran terakhir dalam kajian ini, pengkaji mendapati aspek kekurangan latihan juga dihadapi oleh segelintir pekerja di Kolej Komuniti ini apabila terdapat sebanyak sembilan kali rujukan kod (*Coding Query*) yang dikemukakan. Hasil temu bual bersama informan kajian telah menjelaskan bahawa masih ada staf-staf yang kurang faham antara keperluan ISO 9001 dan MS 1900 khususnya pada awal pelaksanaannya. Namun, kefahaman tersebut boleh bertambah apabila pekerja-pekerja diberikan taklimat kesedaran dan penerangan secara berperingkat-peringkat oleh pihak bertanggungjawab. Sekiranya aspek latihan dan taklimat ini dirancang dengan sempurna dan sentiasa dilaksanakan secara berkala, pasti kefahaman untuk menjayakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini menjadi lebih mudah dan dapat direalisasikan sebaiknya. Namun begitu, pandemik COVID-19 telah menyebabkan sesi latihan

berkenaan sistem pengurusan kualiti akan menjadi semakin sukar. Hal ini demikian kerana latihan yang dikendalikan secara dalam talian tidak dapat difahami sepenuhnya oleh warga kerja.

Cabaran ini sememangnya selaras dengan hasil kajian yang pernah dilakukan oleh Magd (2008). Beliau turut menjelaskan bahawa kekurangan sumber kewangan, kekurangan aspek latihan dan pendidikan, serta keterbatasan individu yang mahir dalam bidang SPK itu sendiri bakal menjadi cabaran yang besar untuk merealisasikannya dalam organisasi tertentu. Malah, turut disokong dalam kajian yang dilakukan oleh Shardy et al. (2013).

6. Kesimpulan

Secara tuntasnya, cabaran-cabaran yang dibincangkan dalam artikel ini perlu dititikberatkan oleh setiap pengurus dan harus diambil berat oleh organisasi yang telahpun mempunyai pensijilan MS 1900 ataupun yang belum peroleh sijilnya. Hal ini bertujuan organisasi berkenaan khususnya membabitkan institusi pengajian dalam negara dapat berdaya saing dengan IPT luar serta mampu merealisasikan kesemua 10 lonjakan bagi perancangan strategik dalam Pelan Pembangunan Pendidikan (Pengajian Tinggi) sehingga tahun 2025 nanti. Walaupun pandemik COVID-19 telah membawa cabaran baharu bagi pelaksanaan MS 1900, namun kecekapan dan iltizam pihak pentadbir dan seluruh warga kerja boleh digembleng untuk mengatasi cabaran tersebut agar kelestarian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang efektif dapat dipertahankan.

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

7. Rujukan

- Ab Wahid, R. 2019. Sustaining ISO 9001-Based QMS in Higher Education: A Reality?. *The TQM Journal* 31(4), 563-577.
- Abdiaziz Farhan Mohammed. 2019. The Barriers in Implementation of ISO 9001 Quality Management System Standard in Somaliland Small and Medium Enterprises. Master Dissertation. Kulliyah of Engineering, International Islamic University Malaysia, Gombak. Selangor.
- Abdul Rashid Aziz @ Dorashid. 2020. Pengangguran dalam Kalangan Tenaga Kerja Semasa Wabak COVID-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 5(11), 1 -9.
- Abdul Rashid Aziz @ Dorashid. 2020. Pengangguran dalam kalangan Tenaga Kerja Semasa Wabak COVID-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 5(11), 1-9.
- Aczel, B., Kovacs, M., Lippe, T.V., Szaszi, B. 2021. Researchers Working from Home: Benefits and Challenges. (J. C.-S. Cheung, Ed.) *PLOS ONE*, 16(3).
- Afrianty, T., Artatanaya, I., Burgess, J. 2021. Working from Home Effectiveness during Covid-19: Evidence from University Staff in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*. Achieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313221000452>. Retrieved on 14 July 2021.
- Akademi Pengurusan YAPEIM. 2017. Pengurusan Islami: Menghayati Prinsip Dan Nilai Qurani. (Ed. 4). Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YAPEIM.
- Al-Najjar, S.M., Jawad, M.K. 2011. ISO 9001 Implementation Barriers and Misconceptions: An Empirical Study. *International Journal of Business Administration* 2(3), August, 118-131.
- Al-Zamany, Y., Hoddell, S.E.J., Savage, B.M. 2002. Understanding the Difficulties of Implementing Quality Management in Yemen. *The TQM Magazine* 14(4), 240-247.
- Alina Rodica Gal, Cosmina Laura RaÈ, Cristina Ionela Toadere. 2020. Barriers to the Implementation of the Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, Ovidius University of Constantza, Faculty of Economic Sciences XX(1)*, August, 618-625.
- Arntz, M., Yahmed, S. B., Berlingieri, F. 2019. Working from Home: Heterogeneous Effects on Hours Worked and Wages. (Z.-C. f. Paper, Compiler) doi:10.2139/ssrn.3383408
- Berita Harian. 19 Mac 2020. Covid 19: Bekerja di Rumah Ada Kelebihan dan Kekurangan. Dicapai melalui www.bharian.com.my. Dilayari pada 14 Julai, 2021.
- Bounabri, N., El Oumri, A.A., Saad, E., Zerrouk, L., Ibnlfassi, A. 2018. Barriers to ISO 9001 Implementation in Moroccan Organizations: Empirical Study. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)* 11(1), 34-56.
- Bravi, L., Murmura, F., Santos, G. 2019. The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Quality Innovation Prosperity* 23(2), 64-82.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (4th ed.). Los Angeles: SAGE.
- Cutcliffe, J.R., McKenna, H.P. 2002. When Do We Know That We Know? Considering the Truth of Research Findings and the Craft of Qualitative Research. *International Journal of Nursing Studies* 39, 611-618.
- Dahiya, M., Bhatia, D. 2013. Challenges in Implementing Total Quality Management (TQM). *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)* 2(3), March, 1-3.
- Deleryd, M., Fundin, A. 2020. Towards Societal Satisfaction in a Fifth Generation of Quality – The Sustainability Model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-17. Achieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1864214>. Retrieved on 14 July 2021.
- Dingel, J. I., Neiman, B. 2020. How Many Jobs Can Be Done at Home? *Journal of Public Economics* 189.
- DuPrey, R. 2020. *The Impact of a Deadly Pandemic on Individual, Society, Economy and the World*. Trafford Publishing.

- Eddleston, K.A., Mulki, J. 2017. Toward Understanding Remote Workers' Management of Work-Family Boundaries: The Complexity of Workplace Embeddedness. *Group & Organization Management* 42(3), 346-387.
- EY Global. 19 March 2020. COVID-19 and Pandemic Planning: How Companies Should Respond. EY Global. Achieved from https://www.ey.com/en_my/covid-19/covid-19-and-pandemic-planning--how-companies-should-respond. Retrieved on 13 July 2021.
- Gopal, Attri, R. 2017. An Empirical study on ISO 9001 Implementation Barriers. *International Review of Business and Finance* 9(1), 27-30.
- Grant, C., Wallace, L., Spurgeon, P. 2013. An Exploration of the Psychological Factors Affecting Remote e-Worker's Job Effectiveness, Well-Being and Work-Life Balance. *Employee Relations* 35(5), 527-546.
- Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., Charalampous, M. 2019. Construction and Initial Validation of the e-Work Life Scale to Measure Remote e-Working. *Employee Relations* 41(1), 16-33.
- Gregory, A., Milner, S. 2009. Editorial: Work-Life Balance: A Matter of Choice? *Gender, Work & Organization* 16(1), 1-13.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani & Siti Arni Basir. 2016. Factors Influencing the Implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution. *Total Quality Management & Business Excellence* 27(9-10), 1140-1157.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., Siti Arni, B. 2013a. Cabaran Pelaksanaan MS1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta, Malaysia: Satu KAJIAN KES. *International Convention on Islamic Management (ICIM 2013)*, APIUM. 27-28 November 2013.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., Siti Arni, B. 2013b. Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan. *GJAT* 3(1), 67-84.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A.G., Siti Arni, B. 2014. Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini. *GJAT* 4(2), 99-113.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, Musaiyadah Ahmadun. 2015. The Issues of Implementing Islamic Quality Management System MS1900:2005 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR). *Online Journal of Research in Islamic Studies* 2(1), 14-28.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, Musaiyadah Ahmadun. 2015. The Issues of Implementing Islamic Quality Management System MS1900:2005 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR). *Online Journal Research in Islamic Studies* 2(1), 14-28.
- Hermel, P. 1997. The New Faces of Total Quality in Europe and the US. *Total Quality Management* 8(4), 131-143.
- Jackson, K., Bazeley, P. 2019. *Qualitative Data Analysis with NVivo*. (3rd ed.). United Kingdom: SAGE.
- Kifayah, A., Zuraidah, M.Z. 2002. Barriers to Implementing TQM in Indonesian Manufacturing Organizations. *The TQM Magazine* 14(6), 367-372.
- Latif, A., Fikri, M., Saad, R. 2017. Mengenal Pasti Motif Pelaksanaan ISO 1900: Kajian Kes di Kolej Komuniti Gerik. *Symposium on Technology Management & Logistics (STML-Go Green) 2016*. Sintok, Malaysia: Universiti Utara Malaysia.
- Lowe, M. 19 August 2020. COVID-19's Impact on Quality: 3 Lessons Learned and Where We Go from Here. *Quality Magazine*. Achieved from <https://www.qualitymag.com/articles/96184-covid-19s-impact-on-quality-3-lessons-learned-and-where-we-go-from-here>. Retrieved on 13 July 2021.
- Mabrouk, N., Ibrahim, S. 2021. Drivers, Barriers and Incentives to Implementing Environmental Management Systems in the Manufacturing Industry. *Management Science Letters* 11(8), 2255-2266.
- Marohaini Yusoff. 2001. *Penyelidikan Kualitatif, Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Masturah Markom, Nasrul Amir Abdul, Ahmad Kamal Ariffin, Dzuraidah Abd Wahab, Hafizah Husain, Nur Farah Liza Ramli. 2011. Pengukuran Jam Notional Penyarah dalam Meningkatkan Prestasi Ahli Akademik Universiti Penyelidikan. *Seminar Education Engineering & Built Environment (PeKA 2011)*, Kuala Lumpur, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mehrabion Mohammadi, M., Jalali, A., Hasani, A. 2021. Success and Failure Factors in Implementing Quality Management Systems in Small and Medium-Sized Enterprises: A Mixed-Method Study. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Dilayari daripada laman sesawang <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-06-2020-0210/full/html>. Diambil pada 25 Mei 2021.
- Merriam, S.B. 2009. *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons. Inc.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (3rd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- Mohd Mokhtar, M.S., Ahmad, F.A. 2019. The Islamic Quality Management System in Malaysia: A Narrative Review. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)* 4(26), 44-56.
- Mohd Yusof, N., Asimiran, S., Basri, R. 2017. Kepuasan Pelajar dan Cabaran dalam Pelaksanaan MS ISO 9001:2015 Universiti Awam di Malaysia. *Graduate Research in Education Seminar (GREduc) 2017*. 16 December 2017, Faculty of Educational Studies, Universiti Putra Malaysia. 252-257.
- Mohd Zulkefli Mohamad Gani, Rohaizah Saad. 2017. Halangan terhadap Pelaksanaan Sistem Kualiti Islam (ISO 1900:2005) dalam Organisasi: Kajian kes Kolej Komuniti Gerik, Perak. *Symposium on Technology Management & Logistics (STML-Go Green) 2016*. 6-7 December 2016, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Malaysia. 1250-1256.
- Othman, K. 2013. A Brief Overview on Islamic Compliance Quality Management System. *International Journal of Management Sciences and Business Research* 139-140.
- Rogala, P. 2016. Identification of Barriers to Improving Quality Management Systems: The Management Representatives' Perspective. *The TQM Journal* 28(1), 79-88.
- Sany Sanuri Mohd Mokhtar, Nur Adiana Hiau Abdullah, Nordin Kardi, Mohd Rusli Yacob. 2013. Sustaining a Quality Management Systems: Process, Issues and Challenges. *Business Strategy Series* 14(4), September, 123-130.
- Siljkovic, E. 2020. How Quality Management has been Impacted in the Face of COVID-19. University of Northern Iowa. Achieved from <https://scholarworks.uni.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2073&context=etd>. Retrieved on 12 July 2021.
- SimpleQue.com. 2021. The Top 6 Barriers to ISO 9001 Certification and How to Remove Them. Laman Sesawang: <https://www.simpleque.com/the-top-6-barriers-to-iso-9001-certification-and-how-to-remove-them/#resistance-to-change>. Dilayari pada 12 Julai 2021.
- Siti Arni, B., Abdul Ghani Azmi, I., Syed Ismail, S., Ibrahim, P., Hasan Al-Banna, M. 2017. Malaysian Islamic Quality Management System MS1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center. *Humanomics* 33(2), 239-254.
- Siti Arni, B., Bharudin C.P., Raja Hisyamudin R.S. 2010. Suntikan Nilai-Nilai Islam ke atas Pelaksanaan Penambahbaikan Berterusan dalam Konteks Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9000. *Jurnal Syariah* 18(1), 91-122.
- Tawakalitu Bisola Odubiyi, Ayodeji Oke, Clinton Aigbavboa, Wellington Thwala. 2019. Barriers to Implementing Quality Management System in the Industry 4.0 Era. *Conference: OTMC Conference 2019 at Zagreb*. September 2019. Croatian Association for Construction Management, 899-907.
- Tengku Muda, T.F.M., Mohd, A., Md. Hashim, N. 2017. Protecting the Spouses' Interest (*Maslahah*) in Cases of Defects Through the Application of the Islamic Principle of Harm. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7(4), 345-360.

- The British Standards Institution. 2021. About ISO 9001 Quality Management. The British Standards Institution. Achieved from <https://www.bsigroup.com/en-MY/iso9001-quality-management/>. Retrieved on 12 July 2021.
- Tomaz, S.A., Coffee, P., Ryde, G.C., Swales, B., Neely, K.C., Connelly, J., Kirkland, A., McCabe, L., Watchman, K., Andreis, F., Martin, J.G., Pina, I., Whittaker, A.C. 2021. Loneliness, Wellbeing, and Social Activity in Scottish Older Adults Resulting from Social Distancing during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(9), 1-26.
- Toniolo-Barrios, M., Pitt, L. 2021. Mindfulness and the Challenges of Working from Home in Times of Crisis. *Elsevier Public Health Emergency Collection* 64(2), 189-197.
- Vyas, L., Butakhieo, N. 2021. The Impact of Working from Home during COVID-19 on Work and Life Domains: An Exploratory Study on Hong Kong. *Policy Design and Practice* 4(1), 59-76.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., Parker, S.K. 2021. Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology* 70(1), 16-59.
- Xiao, Y., Becerik-Gerber, B., Lucas, G., Roll, S.C. 2021. Impacts of Working from Home During COVID-19 Pandemic on Physical and Mental Well-Being of Office Workstation Users. *Wolters Kluwer Public Health Emergency Collection* 63(3), 181-190.
- Zgodavova, K., Hudec, O., Palfy, P. 2017. Culture of Quality: Insight into Foreign Organisations in Slovakia. *Total Quality Management & Business Excellence* 28(9-10), 1054-1075.