

[OT 10] MENGENAL PASTI MOTIF PERLAKSANAAN ISO 1900 : KAJIAN KES DI KOLEJ KOMUNITI GERIK

Muhammad Fikri Abd Latif¹ & Rohaizah Saad²

¹⁻²*Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia, 06010 UUM Sintok, Kedah*
fikrijunior4961@gmail.com¹, rohaizah@uum.edu.my²

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji motif sesebuah organisasi itu melaksanakan Sistem Kualiti Berteraskan Islam, MS 1900. Ini adalah kerana kajian mengenai motif pelaksanaan MS 1900 masih di peringkat permulaan dan amat terhad. MS 1900 merupakan sebuah piawaian yang berlandaskan Syariah Islam. Data ini dikumpul bagi mengenal pasti objektif dan persoalan kajian. Kaedah temubual dan soalan berstruktur merupakan kaedah utama dalam penyelidikan ini dan ianya dilakukan di Kolej Komuniti Gerik. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa motif utama MS 1900 dilaksanakan adalah untuk menegakkan pengurusan Islam berlandaskan Al-Quran dan Sunnah. Motif yang seterusnya adalah supaya gejala jenayah seperti penyelewengan dan rasuah dalam kalangan organisasi dapat dicegah dengan adanya pemantauan berskala dari pegawai syariah. Akhir sekali, tujuan pelaksanaan MS 1900 di Kolej Komuniti Gerik adalah untuk menyeimbangkan tugas dan kehidupan seharian pekerja dalam sesebuah organisasi. Oleh itu, dalam usaha untuk memuaskan kehendak pelanggan, pihak organisasi haruslah lebih mementingkan Syariah Islam dalam operasi mereka seterusnya memastikan barangan atau servis yang diterima oleh pelanggan merupakan daripada sumber yang mengikut Syariah Islam.

Kata kunci: *MS 1900, organisasi, motif*

PENGENALAN

Dalam usaha organisasi untuk menempuhi era globalisasi pada masa kini, organisasi haruslah mempunyai daya saing yang tinggi. Menurut Hasliza Mohamad Ali (2016), Siti Arni Basir (2016), dan Musaiyadah Ahmadun (2016), antara faktor utama yang menyumbang kepada kecemerlangan sesuatu organisasi adalah melalui sistem pengurusan yang sistematik. Sistem bukan sahaja penting bagi organisasi malahan sistem juga memainkan peranan penting dalam diri setiap individu. Hal ini demikian kerana sepertimana pengurusan yang sistematik memastikan organisasi berjaya, begitu jugalah sistem memainkan peranan dalam kehidupan seharian manusia. Sistem tidak hanya tertumpu kepada kaedah pelupusan dan pelaksanaan, malahan sistem merangkumi keseluruhan organisasi tersebut serta dijadikan panduan apabila ingin melakukan sesuatu aktiviti. Sehubungan dengan itu, dapat disimpulkan bahawa sistem mempengaruhi sesuatu tugas yang dilaksanakan.

Sistem pengurusan kualiti yang sering digunakan oleh organisasi ialah MS 9001. Pada era globalisasi ini, konsep pengurusan kualiti merupakan sesuatu yang tidak asing lagi. Ia merupakan faktor utama yang menjadikan organisasi kompetitif di pasaran

antarabangsa dan domestik. Menurut Anderson, Rungtusanatham, & Schroeder, (1993), banyak organisasi telah mengkaji bahawa pengurusan kualiti yang berkesan boleh meningkatkan kebolehan daya saing mereka dan memberi kelebihan strategik dalam pasaran. Sehubungan itu, Rohitratana & Boon-itt, (2001) menyatakan bahawa adalah penting bagi organisasi untuk membangunkan atau mengamalkan sistem pengurusan kualiti yang berkesan, yang seringkali dikaitkan dengan ISO 9001.

ISO telah diterima lebih daripada 184 negeri dan mempunyai sijil lebih kurang 1.1 juta di seluruh dunia. ISO 1900 masih lagi di peringkat awal. Oleh itu, bekas Pengerusi Standard Malaysia iaitu Tan Sri Dato Ahmad Sarji bin Abd Hamid mengeluarkan cadangan berkenaan pelaksanaan MS 1900 seterusnya dikeluarkan pada tahun 2005. Beliau pernah bekerja di bawah sektor perkhidmatan awam yang mana beliau menyedari bahawa kurangnya kualiti kerja yang berdasarkan garis panduan Islam. Selain itu, pada masa itu juga tidak terdapat satu sistem yang boleh menentukan tahap keberhasilan sesuatu aktiviti yang dijalankan. MS 1900 mengandungi pelbagai nilai-nilai murni yang wujud dalam Islam untuk memastikan sesuatu organisasi berjalan lancar. Pada asasnya MS 1900 berasaskan daripada MS 9000, namun kandungan di dalamnya terdapat perbezaan yang ketara melalui pendekatan nilai-nilai dan istilah Islam.

ISO merupakan singkatan kepada perkataan (Organization for Standardization). Organisasi ini merupakan badan sukarelawan, dan bukan perjanjian persekutuan yang mempunyai cawangan di 130 negara. Pada tahun 1946, organisasi ini telah ditubuhkan bermula sebagai salah satu agensi PBB yang bertempat di Geneva. Objektif utama penubuhan ISO adalah untuk menyeragamkan standard bagi mana-mana aktiviti di samping bertujuan untuk melancarkan proses perdagangan berlaku. Selain itu, ISO juga ingin berganding bahu dalam aspek teknologi, ekonomi dan lain-lain lagi. Bidang komputer dan komunikasi data juga digariskan dan diberi keutamaan di dalam ISO selain semua bidang. Namun begitu, bidang elektronik dan kejuruteraan elektrik tidak termasuk di bawah jajahan ISO, malah ianya berada di bawah kuasa organisasi lain.

PENYATAAN MASALAH

Sememangnya terdapat pelbagai kajian yang telah dijalankan berkaitan dengan sistem kualiti terutamanya mengenai MS 9001. Kebanyakan kajian mengenai MS 9001 dijalankan dalam pelbagai perspektif antaranya dari segi motif pelaksanaan, rintangan pelaksanaan, dan proses dan implikasi pelaksanaan terhadap organisasi. Walaubagaimanapun, kajian berkaitan MS 1900 masih kurang. Sememangnya terdapat pelbagai kajian mengenai ISO 1900 seperti “The issues of implementing Islamic Quality Management System MS1900:2005 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj” (JAWHAR) yang ditulis oleh Ali, & Ahmadun(2015), “MALAYSIAN ISLAMIC QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MS 1900 FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE: AN IMPLEMENTATION MODEL” yang ditulis pada tahun 2011 oleh Basir, & Ghani Azmi. Akan tetapi, kajian ini lebih mendorong kepada pelaksanaan MS 1900. Ianya amat penting bagi menyokong organisasi terutamanya dalam konteks pengeluaran produk halal. Oleh itu, kajian ini akan memberi fokus kepada motif pelaksanaan MS 1900 oleh sesebuah organisasi.

Dengan itu, objektif kajian ini dijalankan adalah seperti berikut;

1. Mengenal pasti motif pelaksanaan MS 1900 dalam kalangan sesebuah organisasi.

KEPENTINGAN KAJIAN

Melalui kajian ini, ia dijangka dapat meningkatkan kesedaran pihak-pihak syarikat tentang ISO 1900. Selain itu, kajian ini juga bertujuan supaya setiap organisasi menetapkan sistem yang betul dan tidak bercanggah dengan syariah Islam. Seterusnya, MS 1900 juga dapat membantu organisasi memahami tujuan pelaksanaan MS 1900. MS 1900: 2005 merupakan standard pengurusan kualiti yang berlainan dengan standard-standard lain. Hal ini demikian kerana, MS 1900 merupakan sebuah standard yang bertujuan untuk mendidik para pekerja dalam sesebuah organisasi tentang nilai-nilai Islam dalam organisasi seterusnya menjadikan organisasi tersebut maju berlandaskan syariah Islam.

Dengan adanya standard sedemikian, organisasi tidak perlu risau tentang cara kerja mereka. Hal ini demikian kerana, dengan adanya standard ini, setiap proses yang dilakukan akan sentiasa dipantau oleh pegawai syariah yang dilantik di sesebuah organisasi itu dan seterusnya mencegah jenayah seperti penyelewengan dan sebagainya dalam organisasi.

KAJIAN LITERATUR

Konsep Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan dari perspektif Islam MS 1900

MS 1900: 2005 adalah salah satu standard halal dalam bidang sistem pengurusan kualiti yang berjaya diperkenalkan oleh Jawatankuasa Islam Pengurusan Teknikal di bawah Jawatankuasa Standard Industri (ISC I). Standard ini dibangunkan dengan menggunakan rangka ISO 9001: 2000. Konsep ini masih dikekalkan dengan tujuan untuk meningkatkan pengurusan kualiti dengan menambah nilai-nilai Islam dalam setiap amalan. MS 1900: 2005 adalah versi Islam untuk pensijilan ISO 9001: 2000 dan ia adalah yang pertama di dunia (Ali, Basir, & Ahmadun, 2015).

Pelaksanaan iso 9000 ditakrifkan sebagai satu set standard kualiti yang ditentukan sebagai perlu bagi pengeluar dan perkhidmatan organisasi untuk menjadi pesaing berkesan (Raisinghani et al. 2005) boleh digunakan oleh pengurusan syarikat-syarikat untuk meningkatkan prestasi dan output yang lebih berkualiti.

Prinsip MS 1900 Sistem Pengurusan Kualiti dari perspektif Islam

Keperluan MS 1900 sistem pengurusan kualiti dari perspektif Islam mempunyai prinsip sendiri. Terdapat tiga prinsip asas dalam pelaksanaan iaitu; mematuhi prinsip-prinsip halal dan haram, dan muamalat, pengurusan operasi berdasarkan nilai, keputusan dan tindakan yang diambil mestilah dirujuk kepada maqasid syariah (Ali, Basir, & Ahmadun, 2015).

Selaras dengan keperluan ISO 9001 urutan tindakan menunjukkan bagaimana sesebuah organisasi boleh memilih untuk membina dan mengawal proses kualitinya. "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) adalah prinsip operasi ISO 9001. Ia digunakan untuk semua proses dalam sistem pengurusan kualiti secara keseluruhan.

Pematuhan prinsip-prinsip halal dan haram dan prinsip muamalat

Asas utama untuk menentukan undang-undang Islam adalah apa sahaja yang dicipta oleh s.w.t Allah adalah halal dan mubah. Walau bagaimanapun, keadaan boleh menjadi haram atau menyalahi undang-undang apabila ia dibuktikan oleh ayat yang sahih dari Al-Quran dan As-Sunnah. Apabila tidak ada ayat yang sahih untuk menyokong berdasarkan hadith lemah yang membuktikan keadaan adalah haram, itu yang terutamanya keadaan jatuh di bawah undang-undang yang asal yakni di neutral (Ali, Basir, & Ahmadun, 2015).

Oleh itu MS 1900: 2005 mewujudkan pengurusan kualiti sesebuah organisasi berdasarkan perspektif Islam dan untuk memenuhi keperluan pensijilan, setiap organisasi atau firma dikehendaki melantik seorang pegawai syariah untuk memberi jaminan pematuhan syariah Islam halal produk dan perkhidmatan yang disediakan (Sarji, 2008).

Operasi pengendalian berdasarkan nilai-nilai

Dato 'Dr Ismail Ibrahim menyatakan Islam sebagai agama universal yang menggalakkan banyak nilai-nilai dalam kehidupan. Nilai-nilai Islam adalah berkaitan dan penyelarasan dinamik dengan manusia bagi menguruskan sesebuah organisasi. Nilai-nilai ini perlu dimasukkan dalam pembangunan organisasi. Nilai Islam telah menetapkan garis panduan mengenai ciri-ciri kepimpinan perlu dipupuk di kalangan pengurus atau pekerja untuk menjadi prinsip dan etika mereka dalam apa-apa urusan yang terlibat untuk dinilai oleh Allah SWT.

Mohd Affandi Hassan berkata, pengurusan dan pentadbiran dengan konsep Islam perlu memenuhi kontrak asal antara Allah dan manusia di mana manusia sebagai hamba dan khalifah terutamanya untuk Allah di muka bumi ini. Pengurusan ini dapat memastikan penghapusan rasuah, kerosakan dan ketidakadilan dengan tujuan untuk melaksanakan keadilan dalam organisasi dan di kalangan masyarakat secara keseluruhan untuk mencapai kebahagiaan. Antara ciri-ciri yang dinyatakan dalam pengendalian operasi adalah kejujuran, keikhlasan, disiplin dan dedikasi. (Ali, Basir, & Ahmadun, 2015).

Keputusan atau tindakan yang diambil mestilah dirujuk kepada Maqasid Syar'iah

Kategori ini berkaitan dengan bagaimana organisasi berjaya menghasilkan produk dan perkhidmatan yang selaras dengan objektif Syariah iaitu Maqasid Syariah. Setiap keputusan yang dibuat oleh organisasi seharusnya tidak bercanggah objektif Syariah. Maqasid Syariah bermaksud cara hidup (syari'at), sebagaimana yang dijelaskan oleh Allah SWT untuk memelihara tempat perlindungan manusia di muka bumi ini. (Basir & Ghani Azmi, 2011)

Wahbah al-Zuhaily mentakrifkan Maqasid Syari'ah sebagai objektif syari'ah Islam untuk melindungi undang-undang Islam dan manusia dari terlibat dalam pelbagai aktiviti berbahaya. Oleh itu, tujuan Maqasid Syar'iah adalah untuk melindungi masyarakat dan mengelak dari sebarang kemudaratan. Berdasarkan ilmu Islam dalam bidang pengurusan dan pentadbiran (Siyasah Syariyyah), Yusuf al-Qaradhawi menyatakan bahawa bidang ini telah dibahagikan kepada tiga iaitu asas (Daruriyyah), keperluan (Hajiyyah) dan kesempurnaan (Tahsiniyyah).

Daruriyyah adalah bahagian yang penting dalam kehidupan manusia. Terdapat lima elemen dalam kategori Daruriyyah dan ia disusun mengikut perintah iaitu agama, jiwa, akal, harta dan keturunan. Kelima-lima unsur-unsur daruriyyah adalah penting untuk setiap manusia dan sebab itu Allah memerintahkan kita untuk melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti yang boleh membawa kesempurnaan dan melarang kita daripada terlibat dalam aktiviti-aktiviti yang boleh membawa ke arah ketidaksempurnaan lima elemen dalam daruriyyah (Ali, Basir, & Ahmadun, 2015).

Mana-mana organisasi yang bertujuan untuk memperoleh pensijilan MS 1900 perlu memastikan bahawa setiap keputusan yang diambil harus sesuai dengan Maqasid Syariah. Sebagai contoh, jika ada keputusan yang diambil oleh pengurus boleh merosakkan agama Islam, organisasi tidak layak untuk mendapatkan pensijilan MS 1900 (Basir & Ghani Azmi, 2011).

ISO 9000

Motif pensijilan ISO 9000 boleh dikelaskan kepada dua kategori: motivasi dalaman dan luaran. motivasi dalaman yang berkaitan dengan keinginan untuk meningkatkan imej korporat dan kualiti, penambahbaikan prosedur dalaman (Brown, Wiele, & Loughton, 1998; Lipovatz, Stenos, & Vaka, 1999; Tari, 2003). Sebaliknya, motivasi luaran terutamanya yang berkaitan dengan tekanan pelanggan (Douglas, Coleman, & Oddy, 2003; Lipovatz et al., 1999). Tujuan pemasaran juga memberi motivasi kepada syarikat-syarikat untuk mendapatkan pensijilan ISO 9000 (Buttle, 1997).

METODOLOGI

Rekabentuk kajian digunakan sebagai rangka kerja untuk menjalankan projek untuk penyelidikan. Ia termasuk langkah-langkah yang terlibat dalam mendapatkan maklumat. Tujuan mengumpul maklumat yang diperlukan dalam usaha untuk menyelesaikan masalah penyelidikan (Malhotra, 2007).

Kaedah

Proses mengutip data dijalankan melalui kaedah kualitatif yang memberi fokus kepada kaedah temubual dan soalan berstruktur. Soalan-soalan tersebut diadaptasi dari kajian literatur. Soalan-soalan tersebut adalah seperti yang dinyatakan:

- a. Pengenalan diri:
 - i. Nama penuh;
 - ii. Pekerjaan;
 - iii. Lulusan;
- b. Pengenalan latar belakang kolej.
- c. Bagaimanakah bentuk struktur organisasi kolej ini?
- d. Apakah motif yang mempengaruhi kolej ini untuk melaksanakan Sistem Kualiti Islam?
- e. Apakah faktor-faktor yang perlu ada untuk memastikan Sistem Kualiti Islam ini mencapai kejayaan?
 - i. Pengurusan;
 - ii. Pekerja;
- f. Apakah kesan sebelum dan selepas pelaksanaan sistem ini?

Cara-cara temubual dijalankan

Terdapat beberapa langkah yang perlu diikuti sekiranya ingin menjalankan temubual. Antaranya adalah seperti berikut:

1. Kenal pasti individu yang sesuai untuk di temubual dengan tajuk yang diberikan dan seterusnya membuat temujanji dengan individu tersebut.
2. Menyediakan soalan-soalan yang ingin ditanya sebelum sesi temubual dijalankan.
3. Penulis haruslah meminta izin terlebih dahulu untuk mencatat nota dan merakam perbualan tersebut.
4. Meminta izin untuk melihat dokumen-dokumen individu yang berkaitan dengan tajuk untuk dijadikan sebagai contoh.

Sumber data sekunder

Sumber internet

Sumber data sekunder iaitu internet juga digunakan di dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan laman-laman web, media sosial dan sebagainya untuk mendapatkan maklumat tentang kajian ini. Sebelum sesuatu laman itu dijadikan rujukan, kandungan laman web tersebut haruslah dikaji terlebih dahulu kesahihannya. Hal ini demikian kerana, pada masa kini terdapat pelbagai kandungan-kandungan yang tidak sahih dan diragui.

Profil responden

Tujuan temubual ini dilaksanakan bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan sedia ada melalui pelbagai cara antaranya melalui pengalaman beliau dalam mengendalikan Kolej Komuniti Gerik yang melaksanakan MS 1900. Terdapat hanya beberapa organisasi sahaja yang melaksanakan MS 1900. Sehubungan dengan itu, temubual ini juga dijalankan supaya menepati objektif kajian di samping membantu organisasi-organisasi di luar sana memahami dan melaksanakan MS 1900.

Temubual ini dijalankan mengikut prosedur biasa di mana akan dimulakan dengan pengenalan diri antara penulis dan Timbalan Pengarah Akademik Gerik tersebut. Beliau juga akan menceritakan serba sedikit mengenai latar belakang beliau dan faktor yang mempengaruhi kolej tersebut untuk melaksanakan MS 1900. Sebagai pembuka topik, beliau ditanya tentang pengetahuan umum beliau mengenai definisi MS 1900 dan aspek yang membezakan MS 1900 dengan sistem kualiti yang lain. Seterusnya, beliau ditanyakan mengenai topik utama iaitu motif-motif dan halangan dalam melaksanakan MS 1900.

DAPATAN KAJIAN

Temubual ini dijalankan ke atas Timbalan Pengarah Akademik Kolej Komuniti Gerik iaitu Dr Mohd Fahmi B Abd Khir. Temubual ini dijalankan secara bersemuka bertempat di kolej tersebut. Kolej Komuniti Gerik memperolehi sijil ISO pada tahun 2014 daripada SIRIM. Dr Mohd Fahmi B Abd Khir merupakan graduan lulusan Phd di Universiti Malaya. Kolej Komuniti Gerik merupakan antara kolej komuniti terawal yang ditubuhkan pada tahun 2001. Pada awalnya, kolej ini tidak mempunyai bangunan sendiri dan menumpang di sekolah teknik yang berhampiran. Kolej ini menawarkan 2 jenis pengajian iaitu pengajian sepenuh masa dan pengajian sepanjang hayat. Pengajian sepenuh masa merujuk kepada remaja-remaja yang ingin menyambung pelajaran mereka untuk mendapatkan sijil dalam bidang-bidang tertentu. Manakala pengajian

sepanjang hayat merupakan pengongsian ilmu secara terbuka yang mana semua orang boleh belajar tentang sesuatu bidang tanpa ada batas umur.

Struktur organisasi pentadbiran kolej ini berbentuk menegak dari atas ke bawah yang diketuai oleh Pengarah kolej tersebut. Pengarah dibantu oleh Timbalan Pengarah Akademik dan Timbalan Pengarah Pengurusan dan seterusnya kakitangan mereka. Seterusnya, penulis mengenal pasti motif dalam melaksanakan MS 1900 di Kolej Komuniti Gerik. Motif pelaksanaan yang pertama ialah supaya kolej ini dapat menegakkan pengurusan Islam. Dalam erti kata lain mengurus kolej berdasarkan Al-Quran dan Sunnah. Berbanding dengan MS 9001, MS 1900 dilengkapi dengan motif ini yang mengutamakan Syariah Islam.

Pada masa kini banyak kes-kes jenayah seperti rasuah dan penyelewengan berlaku dalam sesuatu organisasi. Dengan adanya sistem kualiti ini, segala aktiviti organisasi dipantau oleh pegawai tertentu dan seterusnya dapat mencegah daripada berlakunya jenayah dalam organisasi.

Selain itu juga, pelaksanaan sistem ini juga bertujuan supaya kolej ini dapat membuktikan kehebatan pengurusan Islam. Tambahan pula, sistem ini juga mendidik organisasi dalam membahagikan kerja dan kehidupan seharian mereka secara seimbang. Organisasi melaksanakan tugas mereka berlandaskan syariah Islam di samping melaksanakan tuntutan agama.

Dengan adanya MS 1900 ini, segala urusan kolej ini menjadi lebih mudah. Dari segi pengurusan, sebelum pelaksanaan sistem ini, urusan perbankan di kolej ini tidak menggunakan perbankan Islam. Disebabkan oleh faktor ini, terjadinya pelbagai kegiatan jenayah seperti rasuah, pecah amanah dan sebagainya. Namun begitu, selepas pelaksanaan MS 1900, segala urusan dipantau oleh pegawai tertentu dan hasilnya jenayah yang terjadi sebelum pelaksanaan sistem ini dapat dicegah. Pelajar-pelajar kolej ini juga terkesan oleh pelaksanaan sistem ini. Pelajar saling hormat-menghormati, malu untuk berdua-duaan dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan tuntutan agama.

KESIMPULAN

MS 1900 merupakan satu standard kualiti yang mendatangkan pelbagai manfaat. Kolej Komuniti Gerik telah membuktikan bahawa pengurusan berlandaskan tuntutan syariah boleh memajukan organisasi mereka. Dengan adanya sistem seperti ini dalam organisasi, segala urusan menjadi lebih lancar dan segala jenayah dapat dicegah. Malahan, sistem ini juga dapat membantu dalam memahami tuntutan agama semasa bekerja mahupun kehidupan seharian. Semasa kajian dijalankan, pada awalnya penulis mendapati bahawa organisasi yang melaksanakan MS 1900 amat sedikit jika dibandingkan dengan responden yang melaksanakan MS 9001. Ini menyebabkan penulis menghadapi kesukaran untuk mendapatkan responden bagi menjalankan temubual berkaitan topik ini. Sehubungan dengan itu, untuk memudahkan kajian dijalankan ke atas topik ini, kajian tersebut haruslah dijalankan menggunakan kaedah kuantitatif.

REFERENCES

- Ali, H. M., Basir, S. A., & Ahmadun, M. (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*, 16-18.
- Basir, S. A., & Ghani Azmi, I. A. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System Ms 1900 From An Islamic Perspective: An Implementation Model. *Jurnal Syariah*, 19(2), 90.
- Brown, A., Wiele, T. van der, & Loughton, K. (1998). Smaller enterprises' experiences with ISO 9000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15(3), 273-285.
- Buttle, F. (1997). ISO 9000: Marketing Motivations and Benefits. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(9), 936-947.
- Douglas, A., Coleman, S., & Oddy, R. (2003). The case for ISO 9000. *The TQM Magazine*, 15(5), 316-324.
- Piskar, F. (2007). The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction. *Spring*, 46.
- Sarji, A. (2008, October 28). MS 1900:2005 – Halal Standard For Quality Management. (nikmj, Interviewer)