

## **[OT 11] HALANGAN TERHADAP PERLAKSANAAN SISTEM KUALITI ISLAM (ISO 1900:2005) DALAM ORGANISASI: KAJIAN KES KOLEJ KOMUNITI GERIK, PERAK**

Mohd Zulkeffli Mohamad Gani<sup>1</sup> & Rohaizah Saad<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia, 06010 UUM Sintok, Kedah  
zul\_keffli@yahoo.com<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

MS ISO 1900 merupakan Sistem pengurusan kualiti Islam yang membentuk dan menjadi panduan kepada syarikat untuk menjalankan perniagaan mengikut sunnah dan syariah Islam. Kawalan dan pengawasan sistem kualiti Islam dilakukan oleh SIRIM Malaysia. Namun terdapat beberapa halangan yang dihadapi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam dalam organisasi. Kajian ini diuji menggunakan kaedah analisis diskriktif secara temubual pegawai syariah Kolej Komuniti Gerik yang telah melaksanakan sistem ini. Oleh itu, kajian ini dapat mengenal pasti dengan lebih terperinci halangan-halangan yang dihadapi oleh syarikat tersebut yang telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam dalam organisasi mereka.

**Kata kunci:** *ISO MS 1900, sistem, halangan*

### **PENGENALAN**

Malaysia merupakan sebuah negara yang diiktiraf oleh Negara-negara Islam yang lain dan dikenali sebagai sebuah negara Islam yang paling maju dan progresif dalam hal-hal pentadbiran dan ekonomi serta pembangunan sosial. Malaysia juga turut dikenali oleh negara-negara luar sebagai antara negara Islam yang mempunyai dan memperkenalkan sebuah sistem yang mengikuti kehendak ajaran Islam. Tidak semua negara Islam diperingkat antarabangsa yang mengamalkan sistem berteraskan Islam. Pada tahun 2005 Malaysia telah menaikkan namanya sendiri dengan mencipta sejarah dengan pelancaran sistem pengurusan kualiti Islam yang pertama di dunia iaitu MS 1900 : 2005 yang mengikuti perspektif Islam. Pada masa kini, isu Halal sedang hebat diperkatakan diseluruh dunia. Isu ini melibatkan penyediaan makanan halal dan pengurusannya. Secara tidak langsung MS 1900 menjadi satu garis panduan yang perlu diikuti untuk mencapai dan menepati sistem pengurusan kualiti Islam. MS 1900 dibangunkan berteraskan ISO 9001. MS 1900 adalah satu struktur yang dibangunkan untuk membantu organisasi dalam menghasilkan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan serta peraturan dan panduan mengikut syariah Islam.

### **PENYATAAN MASALAH**

Di Malaysia, kebanyakan orang semakin tidak yakin terhadap kualiti pengurusan yang berteraskan Islam. Mereka menganggap sistem kualiti Islam sebagai satu masalah kepada sistem pengurusan dan akan meyebabkan pelbagai masalah seperti penurunan

keuntungan syarikat, pengurusan yang tidak sistematik dan mengganggu keseluruhan proses syarikat. Kebanyakan kajian-kajian yang sering dilakukan adalah kajian yang melibatkan ISO 9001:2008. Kajian ini banyak dilakukan oleh pelbagai pihak sama ada pelajar diploma, ijazah sarjana muda maupun kedoktoran. Hal ini adalah kerana terdapat banyak maklumat dan informasi berkenaan ISO 9001 boleh didapati daripada syarikat yang melaksanakan ISO 9001 dan mudah untuk melakukan kajian terhadap mana-mana syarikat tersebut yang mudah didapati diseluruh negara. Walaubagaimana pun, kajian berkaitan ISO 1900 masih kurang dilakukan. Kajian yang dilakukan terhadap ISO 1900 juga masih lagi di peringkat permulaan dan tidak banyak input yang boleh didapati daripada kajian-kajian tersebut. Oleh itu kajian ini dilakukan untuk melihat kepada halangan yang wujud terhadap perlaksanaan ISO 1900 dalam organisasi. Perkara ini adalah penting bagi menyokong organisasi terutamanya dalam konteks pengeluaran produk halal.

Sambutan terhadap perlaksanaan ISO 1900 juga kurang dilakukan oleh syarikat di Malaysia. Hanya terdapat beberapa syarikat sahaja yang melaksanakan ISO 1900. Mugkin mereka berpendapat ianya tidak sesuai dilaksanakan di syarikat mereka.

Objektif utama kajian ini dilakukan di Kolej Komuniti Gerik adalah untuk :

- 1) Mengenalpasti faktor-faktor yang menghalang perlaksanaan ISO 1900 : 2005 dalam organisasi Kolej Komuniti Gerik.

## **KEPENTINGAN KAJIAN**

Pembangunan MS 1900 adalah menggunakan ISO 9001 sebagai dasarnya. Ia merupakan satu sistem berstruktur yang digunakan untuk membantu organisasi dalam memberikan perkhidmatan dan produk yang terbaik untuk disampaikan kepada pelanggan serta memenuhi syariah Islam. Keperluan syariah adalah sebagai satu tambahan kepada keperluan ISO 9001 yang bertujuan untuk mengelakkan jurang yang terdapat dalam ISO 9001 berhubung dengan perspektif Islam (Long,2008; Jabatan Standar Malaysia, Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi, 2015). Jadi, kajian ini dilakukan untuk membolehkan organisasi-organisasi di negara ini untuk mengetahui halangan-halangan yang wujud dalam melaksanakan sistem kualiti Islam dalam organisasi . organisasi akan lebih bersedia dengan sebarang kemungkinan yang akan berlaku apabila mereka melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam (ISO 1900) dalam organisasi mereka.

## **KAJIAN LITERATUR**

Malaysia merupakan antara salah satu daripada 10 buah negara di dunia yang menggunakan pensijilan ISO 9001 secara meluas. Melalui pensijilan ini, organisasi akan lebih bersistematis. Menurut Goetsch dan Davis (2005) sistem pengurusan kualiti terdiri daripada pelbagai aspek. Antaranya adalah dasar organisasi, prosedur, rancangan, sumber, proses dan penggarisan tanggungjawab dan kuasa setiap individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Semuanya telah diwujudkan untuk mencapai perkhidmatan dan produk yang berkualiti serta konsisten dengan kepuasan pelanggan dan objektif organisasi. Banyak syarikat yang takut untuk melakukan perubahan dalam organisasi mereka. Mereka hanya perlu menambah beberapa pendekatan dalam

melaksanakan sistem pengurusan kualiti Islam. Setiap syarikat di Malaysia mempunyai sistem kualiti yang mereka laksanakan. Namun begitu, tidak semua daripada syarikat tersebut melaksanakan sistem kualiti Islam.

Sistem Pengurusan Kualiti Islam boleh dilihat sebagai satu sistem yang kompleks yang terdiri daripada semua bahagian dan komponen organisasi yang berkaitan dengan proses kualiti dan produk. Sistem pengurusan kualiti boleh ditakrifkan sebagai struktur, tanggungjawab, prosedur, proses dan sumber pengurusan yang diwujudkan untuk menguruskan dan melaksanakan prinsip-prinsip yang diperlukan untuk mencapai objektif kualiti sesebuah organisasi.

Memahami faktor-faktor yang mungkin menghalang perlaksanaan sistem pengurusan kualiti ini membolehkan organisasi untuk membangunkan strategi yang lebih berkesan untuk meningkatkan peluang kejayaan melaksanakan sistem pengurusan kualiti dalam perniagaan (Jacobsen, 2008). Dalam kajian literature terdapat banyak kajian dilakukan untuk mengenalpasti faktor yang menghalang kejayaan perlaksanaan sistem pengurusan kualiti.

Whalen (1994) telah mengenal pasti faktor yang menghalang perlaksanaan sistem pengurusan kualiti iaitu:

- Kelemahan perancangan
- Kekurangan komitmen pengurusan
- Kekurangan pakar untuk mengendalikan sistem
- Perlaksanaan program yang tidak sah
- Ketidakupayaan mengubah budaya organisasi
- Kekurangan sumber
- Kekurangan pengukur peningkatan kualiti

Menurut Johnson (2013) halangan utama adalah kekurangan penanda aras terhadap perlaksanaan sistem pengurusan kualiti dan kesukaran pekerja untuk melakukan perubahan. Organisasi perlu faham tentang alat yang digunakan untuk mengenalpasti kekuatan dan kelemahan syarikat mereka untuk dibandingkan dengan syarikat lain. Menurut pengarang yang berbeza iaitu Mosadeghrad (2014) halangan terhadap perlaksanaan sistem pengurusan kualiti dapat dilakukan dengan cara yang kompleks. Terdapat penyelidikan telah dijalankan di 23 buah negara. 28 kajian dijalankan di negara-negara maju manakala 26 kajian dilakukan di negara-negara membangun.

Kaedah yang tidak sesuai dan tidak berkesan menghalang kepada perlaksanaan sistem pengurusan kualiti menurut Clever et al (2003), Hansson dan Klefsjo (2003) dan Seetharaman et al (2006) walaupun ramai pendidik yang menyumbang kepada pembangunan sistem pengurusan kualiti. Cooney dan Sackey (2003) berpendapat bahawa sistem pengurusan kualiti menawarkan perubahan didalam organisasi namun ia tidak mempunyai sebarang alat yang digunakan untuk mengukur perubahan yang berlaku setelah perlaksanaan sistem pengurusan kualiti. Persekitaran juga penting dalam memastikan kejayaan perlaksanaan ISO 9001. Ianya memerlukan sokongan daripada keseluruhan organisasi termasuklah infrastruktur, budaya dan kepimpinan seperti yang diperkatakan oleh Mosadeghrad (2014).

Faktor-faktor lain yang dikatakan oleh Likewise, Adebanjo dan Kehoe (1998) yang membuat kajian tentang perlaksanaan sistem pengurusan kualiti di UK:

- Pihak pengurusan atasan tidak cekap untuk melakukan pengukuran yang sistematis terhadap program pembangunan dan tahap kepuasan pelanggan.
- Kekurangan program latihan bagi meningkatkan kemahiran pekerja dan penglibatan dalam program pembangunan kualiti.
- Kekurangan kerja berpasukan dan tiada teknik bekerja secara berkumpulan.

## **METODOLOGI**

Semasa dalam proses pengumpulan data yang dilakukan bagi menjawab persoalan diatas, kaedah temubual telah dijalankan secara soalan berstruktur. Soalan-soalan telah dirangka terlebih dahulu sebelum diajukan kepada responden. Soalan yang dibuat adalah berdasarkan kepada pembacaan dan kajian lalu berkenaan halangan-halangan yang dihadapi dalam melaksanakan sistem kualiti dalam organisasi. Semua soalan ini di adaptasikan daripada kajian literatur yang dilakukan. Temubual yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang terperinci daripada Kolej Komuniti Gerik mengenai halangan-halangan terhadap perlaksanaan sistem kualiti Islam di dalam organisasi tersebut supaya organisasi lain mempunyai pengetahuan terhadap halangan yang wujud. Temubual bermula dengan pertanyaan latar belakang responden iaitu pegawai syariah yang bertanggungjawab dalam melaksanakan sistem kualiti Islam di Kolej Komuniti Gerik. Responden tersebut ialah Dr Hj Mohd Fahmi bin Abdul Khir yang merupakan anak jati Gerik. Beliau memulakan pendidikan tinggi di Sekolah Menengah Agama Sultan Azlan Shah. Kemudian beliau menyambung pelajaran di Kolej Islam Kelang, University Of Jordan, Universiti Islam Antarabangsa dan mendapatkan ijazah sarjana dan doktor falsafah di Universiti Malaya.

Antara soalan yang di ajukan kepada responden adalah:

- 1) Latarbelakang responden seperti nama, umur, pendidikan dan kelulusan.
- 2) Apakah faktor yang menghalang perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam di Kolej Komuniti Gerik?
  - Kolej
  - Persekitaran
  - Kerajaan
  - Individu

Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan sebelum melakukan temu bual ini. Antara langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah:

- Kenal pasti individu yang ingin di temu bual dan membuat temu janji.
- Kenal pasti topik-topik yang ingin dibincangkan.
- Soalan berstruktur dibina bagi memudahkan urusan temu bual dan mengelakkan pembaziran masa.
- Responden akan memberi maklum balas mengenai persoalan yang di kemukakan.
- Penemubual akan merekodkan segala data yang diberitahu setelah mendapat keizinan responden.

## **DAPATAN KAJIAN**

Setelah melakukan temubual dengan pegawai syariah yang bertanggungjawab mengawal perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam di Kolej Komuniti Gerik, maklumat mengenai halangan terhadap perlaksanaan sistem kualiti Islam telah diperoleh. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghalang terhadap perlaksanaan sistem ini. Antaranya adalah:

*Tempoh masa persediaan yang panjang*

Kajian terperinci telah dilakukan oleh pegawai berkenaan mengenai proses-proses dan perkara penting yang perlu diketengahkan sebelum melaksanakan sistem ini. Penyusunan rangka kerja dilakukan dan diperincikan selaras dengan kehendak dan prosedur yang diperlukan dalam ISO 1900 : 2005. Semua pelajar dan kakitangan Kolej Komuniti Gerik diberikan pemahaman yang mendalam mengenai perkara ini. Tempoh masa yang agak lama diperlukan untuk mereka betul-betul memahami dan menerima sistem pengurusan kualiti Islam dijalankan di Kolej Komuniti Gerik yang sebelum ini mengamalkan sistem pengurusan kualiti konvensional iaitu ISO 9001 : 2008.

*Kurang kefahaman berkenaan sistem pengurusan kualiti Islam*

Kebanyakan pelajar dan kakitangan Kolej Komuniti Gerik tidak pernah mengetahui tentang kewujudan ISO 1900. Mereka juga tidak mempunyai pengetahuan tentang fungsi perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam ini. Apatah lagi pengetahuan tentang perkara-perkara yang perlu dilakukan bagi membolehkan kolej tersebut mendapat pengiktirafan dan pensijilan ISO 1900 : 2005 yang dikeluarkan oleh pihak SIRIM.

*Persoalan daripada pihak atasan*

Kementerian Pelajaran Malaysia juga tidak terkecuali untuk mengemukakan persoalan berkenaan perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam di Kolej Komuniti Gerik. Persoalan yang dtimbulkan adalah mengenai keperluan perlaksanaan sistem pengurusan ini. Perkara ini menjadi agak sukar kerana melibatkan pertukaran beberapa sistem pengurusan dalam pentadbiran kolej. Semua akaun kakitangan kolej perlu ditukarkan kepada perbankan Islam dan dipantau dari semasa ke semasa.

*Tempoh masa perlaksanaan*

Tempoh masa perlaksanaan pengurusan kualiti Islam (ISO 1900: 2005) memerlukan jangka masa yang panjang. Hal ini adalah kerana pihak pengurusan Kolej Komuniti Gerik perlu melaksanakan dahulu sistem pengurusan kualiti yang konvensional iaitu ISO 9001 : 2008. ISO 1900 secara dasarnya merentas ISO 9001 yang sering dilaksanakan oleh institusi awam. Kolej ini telah mendapat pensijilan ISO 1900 pada Januari 2014 daripada SIRIM setelah memenuhi criteria yang telah ditetapkan.

*Peruntukan tahunan daripada pihak berwajib*

Setiap tahun terdapat klausa dan nilai berkenaan jumlah kos dana yang boleh dipohon daripada pihak kementerian. Namun begitu terdapat beberapa konflik tidak ketara yang berlaku berkenaan perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam di Kolej Komuniti Gerik dan menjelaskan permohonan dana tersebut. Jumlah keseluruhan dana tersebut dikurangkan sedikit namun tidak menjelaskan perlaksanaan ISO 1900 di kolej tersebut.

## KESIMPULAN

Perlaksanaan ISO 1900: 2005 adalah untuk memupuk amalan positif dalam organisasi dan mengukuhkan integriti serta meningkatkan prestasi syarikat atau organisasi. Melalui krisis kewangan global, keuntungan syarikat adalah menjadi keutamaan dalam apa juga cara. Namun, dalam etika dan nilai yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti Islam telah membuktikan bahawa sistem pentadbiran yang diurus dengan baik akan menyelamatkan sesebuah syarikat daripada mengalami kerugian. Islam berpandangan bahawa sistem pengurusan kualiti adalah satu sistem yang menyeluruh dan merangkumi setiap aspek kehidupan manusia. Banyak organisasi akan mendapat manfaat dengan perlaksanaan sistem kualiti berteraskan Islam. Oleh itu, dengan perlaksanaan ISO 1900: 2005, organisasi tersebut akan mempunyai kelebihan berbanding organisasi lain. Tugas besar ini memerlukan seseorang yang berpengalaman dan mempunyai pengetahuan tinggi untuk memantau perlaksanaan sistem pengurusan kualiti Islam. Pihak yang akan membuat kajian berkenaan perkara ini pada masa hadapan diharapkan dapat mengumpul maklumat menggunakan kaedah kuantitatif supaya menjadikan kajian ini secara umum dan tidak tertumpu pada satu kawasan sahaja.

## RUJUKAN

- Azmi, S. A. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 From An Islamic Perspective: An Implementation Mode. *Journal syariah*, 86-88.
- Basir, S. (2001). Organizational management from Islamic perspective. *Shariah Journal*, 56-57.
- Evangelos L. Psomas, C. V. (2010). Critical factors for effective implementation of ISO 9001 in SME service companies. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Hasan Al-Banna Mohameda, A. M. (2015). Factors influencing the implementation of Islamic QMS in a Malaysian public higher education institution. *Total Quality Management*.
- Hasan Al-Banna, M. A. (2014). Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Masa Kini. *GJAT*, 9-12.
- MALAYSIA, D. O. (2005). Quality Management Systems - Requirements from Islamic Perspectives. *Malaysian Standard*, 5-9.
- Othman, K. (2013). A Brief Overview on Islamic Compliance Quality Management System. *International Journal of Management Sciences and Business Research* , 139-140.
- Peter Hoonakkera, P. C. (2010). Barriers and benefits of quality management in the construction industry: An empirical study. *Total Quality Management* .

Sălăgean Horațiu Cătălin, B. B. (2014). The Existing Barriers in Implementing Total Quality Management. *Department of Management, FSEGA, UBB, Cluj-Napoca*.

Shariah-based quality management systems - Requirements with guidance (First revision. (2014). *Malaysia Standard*, 2-3.

Sharif, I. M. (2005). The Barriers Affecting the Implementation of Quality Management System-ISO 9000 in Libyan Manufacturing Public Sector Organisation.