

AMALAN NILAI-NILAI TERAS ISLAM DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN SYARIAH MS 1900: KAJIAN KES DI MAHKAMAH SYARIAH NEGERI MELAKA

ISLAMIC CORE VALUES PRACTICES IN THE SHARIAH-BASED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MS 1900: IMPLEMENTATION IN THE MELAKA SYARIAH COURT

Nur Fatin Nabilah Shahrom¹ and Siti Arni Basir^{2*}

¹Academy of Contemporary Islamic Studies, Universiti Teknologi MARA, Arau, Perlis, Malaysia

²Department of Siasah Syar'iyah and Management, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia

*Corresponding author: sitiarni@um.edu.my

Published online: 31 October 2025

To cite this article: Nur Fatin Nabilah Shahrom and Siti Arni Basir. 2025. Amalan nilai-nilai teras Islam dalam sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah MS 1900: Kajian kes di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. *Kajian Malaysia* 43(2): 189–217. <https://doi.org/10.21315/km2025.43.2.10>

To link to this article: <https://doi.org/10.21315/km2025.43.2.10>

ABSTRACT

The literature shows that the topic of the practice of Islamic core values in the implementation of MS 1900 Shariah-based Quality Management System has not been explored by previous researchers. Hence, the objective of this article is to study Islamic core values practices in MS 1900 implementation in Malaysia's syariah court, that is Melaka Syariah Court (MSC). The data collection method used was a semi-structured interview involving 11 informants. Thematic analysis method with the help of Atlas.ti version 8 software was used to analyse the data. The research findings show that there are four core Islamic values that are practised in the implementation of MS 1900 in MSC, namely blessing, accurate, fast and authoritative. The practice of such core values has been the catalyst for the effective implementation of MS 1900 in the courts studied. The findings of this study contribute to the development of knowledge regarding the Islamic core values in the implementation of MS 1900 in the syariah court environment. The findings can be used as input to administrators in the public or corporate sector in their efforts to inject Islamic core values into the implementation of effective quality management systems in their respective organisations.

Keywords: Shariah-based Quality Management System MS 1900, Islamic core values, syariah court institutions, case study, Malaysia

ABSTRAK

Literatur menunjukkan topik mengenai amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 belum diteroka oleh pengkaji lepas. Oleh itu, objektif artikel ini adalah untuk mengkaji amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 di mahkamah syariah di Malaysia iaitu Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM). Kaedah pengumpulan data yang digunakan ialah temu bual separa struktur yang melibatkan 11 orang informan. Kaedah analisis tematik dengan bantuan perisian Atlas.ti version 8 telah digunakan untuk menganalisis data. Hasil kajian menunjukkan terdapat empat nilai teras Islam yang diamalkan dalam pelaksanaan MS 1900 di MSNM iaitu berkat, tepat, cepat dan berwibawa. Amalan nilai teras tersebut telah menjadi pemangkin kepada pelaksanaan MS 1900 yang efektif di mahkamah yang dikaji. Hasil kajian ini memberi sumbangan kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 dalam persekitaran mahkamah syariah. Hasil kajian ini boleh dijadikan input kepada para pentadbir di sektor awam atau korporat dalam usaha mereka untuk menyuntik nilai teras Islam ke dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang efektif di organisasi masing-masing.

Kata Kunci: Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900, nilai teras Islam, institusi kehakiman syariah, kajian kes, Malaysia

PENGENALAN

Penubuhan institusi kehakiman syariah di Malaysia bertujuan untuk menegakkan keadilan dan membanteras kezaliman yang berlaku berkaitan dengan jenayah syariah sebagaimana yang telah termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan Malaysia di bawah bidang kuasa negeri. Sehubungan dengan itu, bagi membantu meningkatkan kualiti pengurusan institusi kehakiman syariah dalam menjalankan peranannya, maka program pengurusan kualiti telah mula dilaksanakan di mahkamah syariah. Antara program pengurusan kualiti yang dilaksanakan ialah Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah MS 1900. SPK tersebut yang dilancarkan pada tahun 2005 telah dilaksanakan di pelbagai sektor seperti sektor perkhidmatan awam, korporat, pengajian tinggi dan kesihatan. Kajian empirikal juga telah mula dijalankan oleh para pengkaji berkenaan dengan pelaksanaan MS 1900. Pengkaji lepas seperti Arbain, Ummi Salwa dan Amir (2015), Hasan Al-Banna (2015), Hasliza, Siti Arni and Musaiyadah (2015), Siti Arni et al. (2017), Muhammad Firdaus (2018), Musaiyadah (2019), Amal Hayati dan Muhammad Rahimi (2019), Muhammad Hazrul, Mohammad Aizat dan Mohd Fuad (2019), Nor 'Azzah (2020), Hasan Al-Banna et al. (2020; 2021), Siti Arni, Muhammad Firdaus dan Hasan Al-Banna (2021), Muhammad Firdaus, Siti Arni dan Osman (2021) dan Burhanuddin et al. (2022) telah menjalankan kajian mengenai MS 1900, namun kajian mereka lebih tertumpu pada aspek langkah pelaksanaan, analisis kajian-kajian lepas, faktor-faktor mempengaruhi kejayaan MS 1900, cabaran dan faedah yang diperoleh daripada pelaksanaan SPK tersebut. Kajian berkenaan dengan pelaksanaan nilai-nilai teras Islam dalam pelaksanaan

MS 1900 dalam organisasi masih begitu kurang dijalankan. Sebagai contoh kajian lepas oleh Hasan Al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni (2013) dan Hasan Al-Banna et al. (2020; 2021) tertumpu pada nilai *itqan*, nilai tauhid, nilai ihsan, nilai integriti, nilai kerjasama dan nilai prihatin. Manakala kajian ini pula mengetengahkan nilai-nilai teras Islam yang ditemui berdasarkan analisis terhadap kajian lepas iaitu enam nilai teras semuanya dalam SPK iaitu nilai tauhid, keilmuan, nilai amanah, nilai keadilan, nilai *itqan* dan nilai amal *jama'i*.

Institusi kehakiman syariah berhadapan dengan isu-isu tertentu seperti isu berkaitan dengan bebanan kerja serta timbunan kes yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang telah ditetapkan (Ramizah dan Khairunnasriah 2019), misalnya tempoh masa yang lama bagi sebutan kes atau tiada penetapan tarikh sebutan kes. Isu ini memberi kesan kepada kes-kes seperti isteri terpaksa menunggu keputusan institusi kehakiman syariah selama bertahun-tahun berhubung kes perceraian, hadanah, pembahagian harta sepencarian dan tuntutan nafkah (Mohd Zaidi dan Raihanah 2019). Selain itu, meskipun mahkamah syariah merupakan sebuah institusi Islam, namun institusi tersebut masih menghadapi masalah dalam aspek etika dan nilai dalam kalangan warga kerjanya. Misalnya kegagalan memberikan perkhidmatan kepada orang ramai secara sopan, mesra dan layanan yang cekap tanpa mengira latar belakang individu (Ahmad Hidayat 2017). Bahkan wujud masalah ketidaktelusan dan integriti yang berlaku disebabkan campur tangan orang kenamaan dalam pembuatan keputusan oleh hakim (Mohamad Azhan, Hammad dan Suhaizad 2021). Selain itu, terdapat kajian berkaitan dengan pengamalan nilai akhlak peguam syarie yang menunjukkan pengamalan etika peguam syarie yang suka melewati dan menangguhkan kes, kurang menghormati mahkamah, tiada persediaan kes yang tersusun, ketiadaan kod etika dan mengenakan bayaran yang tinggi kepada anak guam (Muhammad Ilhamuddin dan Norhusairi 2020; Nurul Farhanah et al. (2020). Isu lain yang dihadapi oleh institusi kehakiman syariah ialah institusi tersebut dilihat sebagai tidak *friendly court*. Frasa ini membawa maksud mahkamah syariah tidak turun padang untuk berhadapan dengan permasalahan umat Islam dan hanya tertumpu dalam lokasi mahkamah syariah seperti masalah yang dihadapi oleh kaum orang asli yang tiada sijil nikah berdaftar. Isu ini timbul kerana wujud rakyat atau masyarakat yang tidak mampu untuk hadir atau tidak mempunyai akses ke mahkamah syariah disebabkan masalah kenderaan ataupun masalah lokasi yang jauh di pedalaman (Roos Niza 2019).

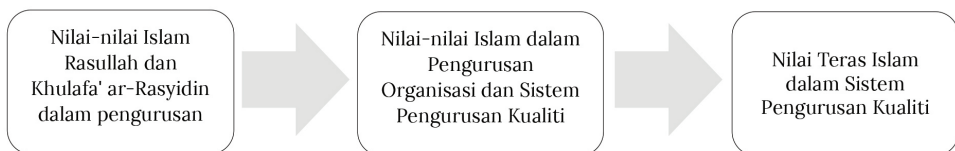
Penelitian permasalahan di atas menunjukkan bahawa institusi kehakiman syariah berhadapan dengan masalah atau isu-isu yang berkaitan dengan nilai-nilai teras Islam dalam pengurusan pentadbirannya yang berkaitan dengan program pengurusan kualiti. Oleh itu, terdapat keperluan untuk menjalankan kajian mengenai amalan nilai-nilai teras Islam dalam pelaksanaan program kualiti agar kelemahan amalan nilai Islam yang dihadapi di institusi kehakiman

syariah dapat diatasi. Justeru, bagi mencapai objektif kajian ini iaitu meneroka amalan nilai-nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 di institusi kehakiman syariah, Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM) telah dipilih sebagai subjek kajian disebabkan oleh komitmennya dalam mempertahankan persijilan MS 1900 sejak 2017 sehingga kini. Kecemerlangan pencapaian persijilan MS 1900 di MSNM berkaitan dengan nilai syariah menjadikannya antara mahkamah syariah di Malaysia yang pertama memperoleh persijilan halal JAKIM di kafeteria (Izzah Hanani 2019) dan menjadi institusi contoh kepada Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan untuk mereka melaksanakan amalan terbaik dalam memperoleh pensijilan MS 1900:2014 (Mahkamah Syariah Negeri Melaka 2019). MSNM merupakan antara mahkamah syariah yang tidak bertukar nama ke Jabatan Kehakiman Syariah Negeri selain Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan. Namun begitu, ia tidak mengubah fungsi dan peranan sebagai mahkamah syariah sebagaimana yang termaktub dalam akta/enakmen Pentadbiran Agama Islam Negeri-negeri. Sehubungan dengan itu, hasil kajian ini akan menambah literatur berkenaan dengan nilai-nilai teras Islam dalam konteks pelaksanaan MS 1900 dalam organisasi. Hasil kajian ini juga akan memberi gambaran secara komprehensif berkenaan dengan amalan nilai-nilai teras dalam pelaksanaan MS 1900 dalam persekitaran mahkamah syariah di Malaysia.

SOROTAN KAJIAN LEPAS

Nilai Islam dalam Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900

Kajian ini akan menyenaraikan nilai teras Islam berdasarkan sorotan kajian lepas yang berkaitan dengan nilai-nilai Islam menggunakan kaedah literatur berasaskan analisis tematik. Rajah 1 melampirkan pencarian sorotan literatur berasaskan tema bagi mengenal pasti nilai-nilai teras Islam dalam kajian ini.



Rajah 1: Tema sorotan nilai teras Islam.

Hasil dapatan kerangka teori bagi nilai teras Islam dalam SPK diperoleh bermula dengan pencarian literatur bertemakan nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin dalam pengurusan. Tema ini dipilih sebagai asas utama bagi nilai-nilai Islam yang sedia ada dalam sumber utama Islam iaitu al-Quran. Dalam tema

nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin, kajian ini telah menyoroti penulisan para pengkaji berkaitan dengan amalan nilai-nilai Islam yang dibawa oleh Rasulullah dan para sahabat dalam aspek pengurusan bagi menguatkan lagi pembinaan kerangka teori kajian ini. Jadual 1 merupakan senarai literatur yang menjadi rujukan literatur bertemakan nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin dalam pengurusan.

Jadual 1: Literatur bertemakan nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin dalam pengurusan

Literatur bertemakan nilai Islam khusus dalam SPK MS 1900	Tajuk kajian	Nilai-nilai Islam
Hasan Al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni (2011)	Pemantapan sistem pengurusan Islam berkualiti melalui konsep tawhidi, budaya <i>itqan</i> dan nilai ihsan	Tauhid, <i>itqan</i> , ihsan
Hasan Al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni (2013)	Sistem pengurusan islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: Suatu realiti dan cabaran masa hadapan	Kejujuran, saling mempercayai, terbuka, memahami dan saling bergantung, tanggungjawab, amanah, kualiti, wawasan dan akhlak
Hasan Al-Banna dan Ab. Mumin (2015)	Manual pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di institusi pengajian tinggi Malaysia: Ke arah pengurusan berkesan dan inovatif	Kebebasan akademik profesionalisme, individualistik kekawanan
Syed Shirazi et al. (2015)	Komitmen pengurusan terhadap kejayaan pelaksanaan "Total Quality Fast Track Management" (TQFTM) di Pusat Zakat Melaka	Kejujuran, kebolehpercayaan, keterbukaan, menyedari dan saling bergantung, tanggungjawab, integriti, kualiti, wawasan dan akhlak
Hasan Al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni (2015)	Faktor-faktor kejayaan dalam pelaksanaan MS 1900:2005: Satu kajian kualitatif di institusi pengajian tinggi swasta	Nilai kekawanan, mesra
Muhammad Hisyam dan Fadillah (2018a)	Hubung kait patuh syariah dengan konsep keberkatan: Tinjauan dalam konteks standard halal MS 1900	Berkat

(Bersambung di muka surat seterusnya)

Jadual 1 (Sambungan)

Literatur bertemakan nilai Islam khusus dalam SPK MS 1900	Tajuk kajian	Nilai-nilai Islam
Muhammad Hisyam dan Fadillah (2018b)	A conceptual study on shari'ah compliance on risk mitigation of MS 1900-certified companies	Tauhid, <i>'adl</i> , ukhuwah, <i>itqan</i> , ihsan, ikhlas
Shaharom, Shahimi dan Roslan (2018)	A practical journey in implementing a shari'ah compliant hospital: An Nur Specialist Hospital's experience	Kerjasama, amanah, prihatin, akhlak, profesionalisme
Muhammad Hazrul, Mohammad Aizat dan Mohd Fuad (2019)	The establishment of fundamental shariah compliant hospital management in Malaysia	Takwa, <i>itqan</i> , akhlak
Hasan Al-Banna et al. (2020)	Hubungan antara penghayatan nilai integriti dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi swasta	Nilai integriti
Hasan Al-Banna et al. (2021)	Keberkesanan pelaksanaan nilai bekerjasama dalam sistem pengurusan kualiti patuh syari'ah (MS 1900:2014) di IPTS Malaysia dalam konteks kepuasan bekerja	Nilai bekerjasama
Muhammad Firdaus Zakaria, Siti Arni Basir and Osman (2021)	Faedah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM	Syura, <i>itqan</i> , telus
Siti Arni, Muhammad Firdaus dan Hasan Al-Banna (2021)	Pencapaian Maqasid Syariah melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah Melaka: Kajian kes di Pusat Zakat Melaka	Kerjasama, tolak ansur, gotong-royong
Hasan Al-Banna, Siti Arni et al. (2022)	Integrasi panduan al-Quran dan nilai murni yang patuh syariah dalam pelaksanaan piawaian sistem pengurusan kualiti (MS 1900)	Tauhid, nilai amanah dan integriti, nilai amar makruf dan nahi mungkar nilai keadilan dan saksama
Hasan Al-Banna, Burhanuddin et al. (2022)	Pendekatan nilai kerjasama dalam sistem pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi (IPT) yang patuh syariah	Nilai bekerjasama

Seterusnya, tema literatur analisis tematik dikecilkan lagi kepada nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan sistem pengurusan kualiti. Tema ini membantu penyelidik untuk mengenal pasti nilai teras Islam yang berbentuk semasa tetapi tidak lari daripada panduan syarak. Jadual 2 menunjukkan senarai literatur dan nilai-nilai Islam yang diketengahkan oleh pengkaji lepas berkaitan dengan tema nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan sistem pengurusan kualiti.

Jadual 2: Literatur bertemakan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan sistem pengurusan kualiti

Literatur bertemakan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan sistem pengurusan kualiti	Tajuk kajian	Nilai-nilai Islam
Mohammad (2018)	Konsep profesionalisme terhadap pekerjaan dalam perspektif Islam	<i>Itqan</i> (ketekunan dan kecemerlangan), amanah (kebertanggungjawaban), ikhlas (niat kerana Allah)
Sonhaji et al. (2018)	The constrution of sharia management accounting objectives: Reaching Liqaa-A Rabb and Maqashid Syariah	Tauhid (penyatuan tujuan kepada Allah), maqasid syariah (menjaga agama, nyawa, akal, keturunan, harta), ihsan (kesedaran pengawasan Allah)
Salle Ilham et al. (2018)	The concept of accountability based on the value of Islamic justice	Adil (keadilan), amanah, tanggungjawab (<i>mas'uliyah</i>)
Wan Muhammad Azfar (2019)	Islamic ethics practices in non-Islamic based private higher education institution: A conceptual paper	Akhlak (etika mulia), takwa (kesedaran terhadap Allah), ihsan, integriti (<i>istiqamah</i>)
Farooq, Block dan Fisch (2019)	Entrepreneurship in Islamic communities: How do Islamic values and Islamic practices influence entrepreneurship intentions?	Syukur (berusaha dan menghargai nikmat Allah), tawakal (kebergantungan kepada Allah), <i>itqan</i> , amanah
Enida dan Azman (2019)	Pelaksanaan nilai al-Birr dan <i>itqan</i> mempengaruhi tingkah laku penjawat awam supaya lebih cemerlang dan beretika	Al-Birr (kebajikan dan kebaikan), <i>itqan</i> (ketekunan dan kesempurnaan kerja), akhlak (etika)
Ghafran dan Yasmin (2020)	Ethical governance: Insight from the Islamic perspective and an empirical enquiry	Adil, amanah, syura (musyawarah), ihsan (pengawasan diri)

(Bersambung di muka surat seterusnya)

Jadual 2 (Sambungan)

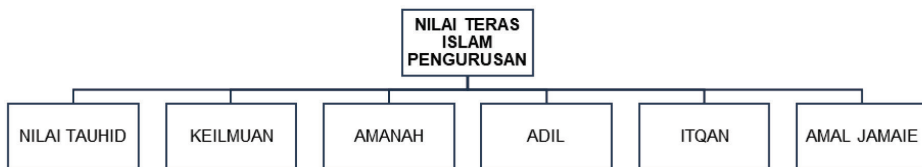
Literatur bertemakan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan sistem pengurusan kualiti	Tajuk kajian	Nilai-nilai Islam
Rostami et al. (2020)	Relationship of flexibility and resilience with Islamic work ethics	Sabar (ketabahan), syukur, tawakal, istiqamah (keteguhan)
Fazurah, Maizatul dan Wan Amizah (2020)	Kepimpinan transformasi dan elemen percaya pada tuhan dalam organisasi awam (tauhid)	Tauhid, takwa, amanah, adil, syura (kepimpinan berasaskan musyawarah)
Hanif et al. (2021)	Implications of Islamic governance towards psychosocial work stressors and work productivity	Adil, rahmah (kasih sayang dalam kepimpinan), ihsan, tanggungjawab sosial (mas'uliyah)
Munawir Nasir, Muhammad dan Nasir (2021)	Impact of Islamic work values on in-role performance: Perspective from Muslim employee in Indonesia	Itqan, amanah, taqwa, ihsan, integriti

Konsep Nilai Teras Islam

Nilai daripada perspektif Islam umumnya boleh difahami sebagai akhlak sebagaimana yang dinyatakan oleh Marzuki (2009) iaitu bahawasanya kajian akhlak lebih tepat difahami sebagai nilai tingkah laku yang lahir darinya sifat baik atau buruk yang melibatkan hubungan dengan Allah, hubungan dengan manusia dan hubungan dengan alam. Al-Ghazali (2006, 681) pula menyamakan erti akhlak sebagai budi pekerti yang membawa maksud nilai kebaikan. Beliau menerangkan bahawa nilai baik itu adalah suatu tindakan yang lahir daripada jiwa yang telah sehati dalam diri dan dari situlah timbulnya pelbagai tingkah laku spontan dan mudah tanpa perlu berpura-pura dan tanpa perlu berfikir dahulu. Pengamalan nilai teras Islam adalah bersumberkan wahyu Allah iaitu al-Quran dan utusan Allah iaitu Nabi Muhammad SAW. Pernyataan ini bertepatan dalil al-Quran dalam surah al-Qalam yang mafhumnya: “Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung” (al-Qalam 68:4).

Komponen nilai dan akhlak adalah penting dan sewajarnya didahulukan sebagaimana sirah Nabi Muhammad SAW bahawasanya baginda mengutamakan penekanan aspek akidah dan akhlak terlebih dahulu berbanding dengan aspek ibadah, muamalat dan pengurusan (Siti Arni 2004). Hal ini kerana Rasulullah SAW mengetahui bahawa modal insan yang berkualiti yang kelak akan bersama-sama baginda adalah penting dalam menjayakan misi dakwah sehingga tertubuhnya

sebuah negara Islam yang pertama (Nor Safina 2018). Rentetan daripada itu, kajian-kajian lepas telah banyak mengetengahkan fungsi nilai-nilai Islam dalam sesebuah organisasi. Malahan terdapat banyak pengulangan serta persamaan aspek nilai-nilai Islam yang telah diketengahkan sebagaimana kajian yang dijalankan oleh Amal Hayati dan Muhamad Rahimi (2019). Oleh itu, kajian ini mengetengahkan sorotan literatur lepas berkaitan dengan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi, nilai-nilai Islam Rasulullah dalam aspek pengurusan dan seterusnya nilai-nilai Islam dalam SPK MS 1900. Menerusi sorotan kajian lepas ini, nilai-nilai Islam dalam pengurusan oleh Nabi Muhammad diintegrasikan bersama nilai-nilai Islam utama yang diamalkan dalam pengurusan organisasi. Oleh yang demikian, berpandukan sorotan kajian lepas yang berkaitan dengan nilai-nilai Islam, pengkaji telah mengintegrasikan beberapa ciri yang berkaitan dengan nilai-nilai tersebut menjadi enam nilai teras Islam pengurusan. Rajah 2 menunjukkan kerangka kajian nilai teras Islam dalam pengurusan hasil daripada teknik sorotan kajian lepas.



Rajah 2: Kerangka kajian nilai teras Islam dalam pengurusan.

Nilai Tauhid

Asas tauhid merupakan nilai teras yang menepati falsafah pengurusan Islam yang mengesakan Allah SWT (Ab. Mumin dan Fadillah 2006). Kaedah pengurusan yang dilaksanakan oleh Rasulullah jelas menunjukkan bahawa nilai tauhid merupakan nilai teras yang perlu dipasak dalam diri ahli keluarga, para sahabat dan pengikut. Malahan setiap urusan perjanjian yang dimeterai seperti urusan Perjanjian Aqabah dan Piagam Madinah, subjek pertama yang diletakkan adalah untuk mengesakan Allah SWT dan mengakui Nabi Muhammad utusan Allah (Safi al-Rahman 2010, 86). Falsafah pengurusan Islam menjadikan keredaan Allah sebagai tujuan utama yang secara langsung dapat melahirkan warga kerja yang berakhlak baik serta menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti untuk pelanggan (Aini, Norrihan dan Anita 2017). Pernyataan ini dapat dilihat menerusi tokoh-tokoh ilmunan dan intelektual Islam seperti Ibnu Sina dan Al-Khawarizmi yang cemerlang bukan hanya dalam aspek teologi, malah turut cemerlang dalam disiplin bidang masing-masing (Shuhairimi, Abdul Jalil dan Noor Salwani 2011, 195–197). Malahan, Hassan Al-Banna (2015) menyatakan bahawa pekerja yang memberi komitmen terhadap nilai tauhid dalam sistem pengurusan dapat memartabatkan nilai keadilan dalam kalangan warga organisasi. Seterusnya, berdasarkan kajian lepas, Aini, Norrihan dan Anita (2017),

Egel dan Fry (2017), Sonhaji et al. (2018) dan Fazurah, Maizatul dan Wan Amizah (2020) telah menyatakan bahawa nilai tauhid merupakan nilai teras yang perlu ada dalam sistem pengurusan berteraskan Islam selain nilai-nilai teras yang lain.

Nilai Keilmuan

Perkataan keilmuan berasal daripada kalimah bahasa Arab, 'ilm yang bermakna pengetahuan. Ainor dan Indri (2020) menjelaskan bahawa nilai ilmu bukan terbatas kepada pengetahuan semata-mata, malah ilmu menjadi aspek penting yang mencorak nilai sesebuah peradaban. Kepentingan nilai ilmu ini telah lama diakui oleh Islam sendiri apabila jelas menunjukkan betapa pentingnya budaya ilmu dengan penurunan wahyu pertama kepada Nabi Muhammad iaitu surah al-'Alaq yang bermaksud:

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan,
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan
Tuhanmulah yang Maha Pemurah, yang mengajar (manusia) dengan
perantaraan kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak
diketahuinya. (al-'Alaq 96: 1-5)

Rasulullah juga amat mementingkan nilai keilmuan dalam bidang pengurusan hal ehwal negara. Hal ini dapat dikaitkan dengan tindakan Rasulullah melantik guru untuk mengajar menulis kepada golongan Ansar serta menggalakkan kewajipan menuntut ilmu bukan hanya kepada lelaki, malah kepada wanita juga (Hafiz Ahmad 2012).

Menurut Ahmad Saiful Azlin, Siti Khadijah dan Norlela (2020), Muhammad Hisyam dan Fadillah (2018a; 2018b) dan Fatma dan Gbemi (2022) yang menjelaskan dalam kajian mereka bahawa nilai keilmuan juga berkait rapat dengan kemahiran, pengetahuan, pengalaman dan kecekapan yang relevan, setiap tindakan dan keputusan dibimbing dengan fakta dan bukti, latihan pendidikan berterusan serta memastikan keupayaan organisasi secara berterusan dengan perubahan dalam persekitaran. Justeru, nilai keilmuan ini mampu meningkatkan keupayaan organisasi dengan adanya amalan pembelajaran di sesebuah organisasi.

Amanah

Menurut Ibnu Manzur dalam Kitab Lisanul Arab, perkataan amanah berasal dari kalimah أمان yang membawa maksud keselamatan dan kesetiaan, manakala amanah pula bermaksud kebenaran, kata lawan kepada dusta. Oleh yang demikian, amanah merupakan sifat percaya dan jujur yang apabila seseorang diberi tanggungjawab dia akan melaksanakannya dengan jujur dan memberi hak kepada yang berhak. Nurzatil et al. (2017) dalam kajiannya menjelaskan bahawa nilai amanah yang dijelaskan dalam hadis-hadis sahih membawa makna sifat malu dalam diri manusia, amanah tidak pada perkara maksiat serta amanah

sebagai ukuran tanggungjawab manusia dalam kehidupan dan mempunyai kelebihan tersendiri di sisi Allah SWT dan manusia. Sementara itu, Rasulullah juga menjadikan nilai amanah teras dalam pemilihan dan pelantikan jawatan sewaktu pentadbiran baginda (Hafiz Ahmad 2012). Tindakan Rasulullah ini selari dengan wahyu Allah, “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menunaikan segala amanah kepada ahlinya dan apabila kamu menghukum di antara manusia hendaklah menghukum dengan adil” (an-Nisa’ 4:58).

Bahkan Rasulullah turut menjelaskan bahawa amanah yang diberikan pada mereka yang bukan ahlinya akan mendatangkan kebinasaan. Sebagaimana hadis nabi:

Daripada Abu Hurairah r.a., katanya: Rasulullah SAW. Bersabda, “Kalau amanah tidak lagi dipegang teguh, maka tunggulah saat kehancuran.” Beliau bertanya, “Bagaimana orang tidak memegang teguh amanah itu, ya Rasulullah?” Baginda menjawab, “Kalau sesuatu urusan telah diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancuran.”

Sehubungan dengan itu, Hasan Al-Banna, Burhanuddin et al. (2022), Nurhafilah (2015) dan Ivan dan Desma (2016) menunjukkan dalam kajian mereka bahawa nilai amanah yang diamalkan oleh pekerja dalam organisasi dapat dikenal pasti menerusi kejayaan pekerja tersebut dalam melaksanakan perintah kerja yang diberikan dengan penuh komited dan konsisten.

Adil

Adil bermaksud meletakkan sesuatu pada tempatnya, termasuklah memberi hak kepada yang berhak, melantik seseorang menjawat jawatan yang selayak dengannya, memberi ganjaran kepada seseorang yang setimpal dengan usahanya dan menghukum dengan kadar kesalahan yang sesuai. Majikan perlu adil dalam menunaikan hak pekerjaanya dan pekerja juga perlu adil menunaikan hak majikannya (Md Hairi, Kamil dan Ram 2012). Al-Rāghib al-Isfahani menjelaskan kalimah عدل disamakan dengan kalimah المساواة yang bermakna kesaksamaan (Arabic Lexicon n.d.). Istilah adil ini digunakan dalam bidang perundangan dan kehakiman. Sebagaimana firman Allah berkaitan keadilan dalam penyaksian mafhumnya:

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi kerana Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu kerana ingin menyimpang daripada kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan. (an-Nisa’ 4:135)

Sementara itu, adil tidak boleh disamakan dengan makna sama rata. Hal ini kerana nilai adil merupakan satu proses yang kompleks yang melibatkan banyak faktor yang perlu ditimbang tara dan diteliti. Oleh yang demikian, pentingnya peranan seseorang untuk bersikap teliti dalam mengurus keadilan kepada yang berhak agar semua pihak memperoleh hak masing-masing. Hal ini selari dengan nilai keadilan yang diamalkan Rasulullah iaitu pemberian upah adalah berdasarkan keperluan pekerja, bukan sama rata. Misalnya, pegawai yang sudah berkeluarga upahnya dua bahagian manakala pegawai yang masih bujang mendapat satu bahagian (Hafiz Ahmad 2012, 132).

Itqan

Muhammad Mushfique (2017) menjelaskan *itqan* dalam melaksanakan kerja adalah dengan menunaikan amanah pekerjaan yang ditugaskan dengan usaha yang terbaik serta menyiapkannya dalam tempoh yang ditetapkan. Amal Hayati dan Muhamad Rahimi (2015), memberi rumusan bahawa *itqan* merupakan nilai yang paling sesuai dikaitkan dengan nilai kualiti. Pernyataan ini turut disokong oleh Muhamad Faisal dan Rizal (2013) yang menyatakan bahawa *itqan* merupakan suatu nilai yang membudayakan kualiti menerusi nilai istiqamah dan ketekunan. Enida dan Azman (2019) menghuraikan nilai *itqan* sebagai ketelitian dan berpengetahuan dalam semua usaha. Siti Arni et. al (2019, 82) pula menjelaskan nilai *itqan* sebagai kecekapan dan kepakaran seseorang dalam melaksanakan kerja yang dipertanggungjawabkan kepadanya. Bagi mencapai tahap pakar, pekerja haruslah memenuhi diri dengan ilmu yang dapat menghasilkan kecemerlangan dalam tugas kelak.

Penjelasan makna bagi nilai *itqan* ini dapat difahami menerusi hadis Rasulullah yang mafhumnya,

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثْقَنَهُ

“Sesungguhnya Allah ‘Azza Wa Jal kasih apabila seseorang daripada kamu melakukan sesuatu amalan, hendaklah berbuat secara tekun.”

Enida dan Azman (2019), Muhammad Hazrul, Mohammad Aizat dan Mohd Fuad (2019) dan Muhammad Firdaus, Siti Arni dan Osman (2021) pula menjelaskan nilai *itqan* berdasarkan hadis nabi iaitu nilai kecemerlangan, kesungguhan, komited dan tekun dalam suasana persekitaran yang kondusif dengan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti serta memuaskan hati pelanggan.

Amal Jama'i

Amal *jama'i* menurut perspektif pengurusan organisasi Islam ialah satu bentuk perancangan aktiviti-aktiviti dalam organisasi yang objektifnya ditetapkan

dengan bersumberkan piawaian syariah yang perlu dicapai secara bersama, mahupun secara individu (Akademi Pengurusan YAPEIM 2013). Mohd Nizho, Kamarudin dan Mohd Akram (2015) berpendapat bahawa amal *jama'i* bukan hanya melibatkan nilai kualiti anggota tetapi juga melibatkan kualiti dalam aspek pengurusan organisasi yang berperaturan dan tersusun. Bahkan mereka juga turut menyatakan bahawa amal *jama'i* ini menepati fitrah penciptaan manusia itu sendiri yang tidak boleh hidup secara berseorangan, sebaliknya berpasangan dan seterusnya berkumpulan sebagaimana firman Allah SWT:

Dan antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu isteri-isteri dari jenismu sendiri supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berfikir. (ar-Rum ayat 21)

Tambahan lagi, bentuk persaingan dalam nilai amal *jama'i* pula adalah berdasarkan semangat berlumba-lumba melakukan kebaikan (*fastabiqul khairat*) dan bukan bersifat mengejar kedudukan, kemasyhuran dan kekayaan (Akademi Pengurusan YAPEIM 2013, 101).

Seterusnya, berdasarkan makna nilai amal *jama'i* ini menunjukkan integrasi nilai antara nilai syura (Muhammad Firdaus, Siti Arni dan Osman 2021), amar makruf nahi munkar (Hasan al-Banna, Burhanuddin et al. 2022) dan semangat bekerjasama (Siti Arni, Muhammad Firdaus dan Hasan Al-Banna 2021). Oleh itu, pengamalan nilai amal *jama'i* dalam pengurusan organisasi diamalkan dengan melaksana gerak kerja secara bersama dalam mencapai matlamat organisasi iaitu mencapai reda Allah di dunia dan di akhirat (Nur Aimuni dan Farhah 2018).

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kualitatif dengan memilih MSNM sebagai organisasi kajian kes. Bagi kaedah pengumpulan data, kajian ini menggunakan teknik temu bual separa berstruktur. Seramai 11 orang informan telah ditemu bual yang dibahagi kepada tiga peringkat hierarki dalam pengurusan organisasi iaitu pihak pengurusan tertinggi yang terdiri daripada ketua hakim syarie, ketua pendaftar dan hakim kanan mahkamah rendah syariah. Seterusnya, kumpulan pegawai pengurusan yang terdiri daripada pegawai syariah, pegawai *sulh*, penolong pegawai tadbir dan penolong pegawai syariah. Seterusnya, informan daripada kumpulan sokongan pula melibatkan pembantu syariah, penolong akauntan dan penolong pegawai teknologi maklumat. Informan-informan yang terlibat ini kesemuanya terdiri daripada pihak pengurusan tertinggi dan jawatankuasa (JK) pelaksana yang terlibat secara aktif dalam menjayakan SPK Berteraskan Syariah MS 1900 menerusi temu bual dari 26 September 2019 sehingga 8 Januari 2020 (Jadual 3).

Jadual 3: Senarai informan yang ditemu bual di MSNM

Jawatan	Jantina	Peranan dalam pelaksanaan MS 1900	Pengalaman pelaksanaan MS 1900
Ketua Hakim Syarie	Lelaki	Penasihat ISO 9001/ MS 1900	4 tahun
Ketua Pendaftar	Perempuan	Penyelaras ISO 9001/ MS 1900	4 tahun
Pegawai Syariah I	Lelaki	Timbalan ketua unit pematuhan syariah	4 tahun
Pegawai Syariah II	Perempuan	Setiausaha unit pematuhan syariah	3 tahun
Pegawai Syariah III	Lelaki	Ahli unit pematuhan syariah	4 tahun
Ketua Latihan dan Inovasi	Lelaki	Ahli unit pematuhan syariah dan juruaudit	3 tahun
Ketua Audit Dalam	Lelaki	Ahli unit pematuhan syariah dan juruaudit dalaman	4 tahun
Penolong Pendaftar I	Perempuan	Ahli unit patuh syariah dan juruaudit dalaman	4 tahun
Penolong Pendaftar II	Perempuan	Ahli unit pematuhan syariah dan setiausaha kumpulan audit dalam	4 tahun
Penolong Pendaftar III	Lelaki	Ahli unit patuh syariah dan juruaudit dalaman	4 tahun

Hasil proses transkripsi temu bual bersama para informan menerusi perakam suara telah disahkan kesahihannya oleh para informan yang terlibat. Kajian ini menggunakan teknik analisis tematik sebagai kaedah analisis data transkripsi temu bual bersama para informan. Analisis tematik ialah teknik untuk mengenal pasti tema dan paten makna merentasi data-data maklumat yang berkaitan dengan persoalan kajian dan kebiasaannya teknik ini digunakan secara meluas dalam kajian kualitatif untuk bahagian analisis data (Braun dan Clarke 2013, 175). Lima proses utama dalam analisis tematik ini melibatkan proses transkripsi data, pengekodan, analisis, kesimpulan dan penulisan laporan (Braun dan Clarke 2013, 287). Teknik analisis tematik ini disempurnakan dengan bantuan perisian Atlas.ti 8 dengan menggunakan analisis Code–Document Table. Berdasarkan dapatan hasil kajian yang dikumpulkan, kajian ini telah mengenal pasti kod-kod berkenaan dengan elemen-elemen pelaksanaan MS 1900. Elemen-elemen

tersebut kemudian telah dikategorikan menjadi tema-tema berkenaan dengan nilai teras Islam dalam pelaksanaan SPK MS 1900 di MSNM.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian mendapati bahawa terdapat empat nilai teras Islam yang diamalkan di MSNM iaitu berkat, tepat, cepat dan berwibawa. Disebabkan kajian ini bersifat kualitatif dan menggunakan kaedah temu bual separa struktur, maka maklumat ataupun data mengenai nilai teras yang diamalkan dan disampaikan oleh para informan adalah bergantung kepada pengalaman mereka dan tidak terikat sepenuhnya dengan enam nilai teras yang terdapat dalam literatur. Kesemua nilai yang diamalkan tersebut mempunyai persamaan dan kaitan dengan nilai teras yang telah ditemui dalam sorotan kajian literatur yang lepas. Misalnya, nilai berkat yang diamalkan di MSNM sebenarnya mempunyai kaitan dengan nilai tauhid dalam literatur. Manakala nilai tepat yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai amanah dalam literatur. Seterusnya, nilai cepat yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai *itqan* dalam literatur. Manakala nilai berwibawa yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai keilmuan dalam literatur.

Berkat

Hasil kajian yang berkaitan dengan pengekodan nilai berkat di MSNM menunjukkan bahawa jumlah rujukan kod keseluruhan adalah sebanyak 81, iaitu 28 rujukan kod dalam kalangan pengurusan tertinggi, 29 rujukan kod dalam kalangan JK pematuhan syariah dan 24 rujukan kod dalam kalangan pegawai pengurusan (Jadual 4).

Jadual 4: Jumlah rujukan kod bagi nilai berkat

Informan kajian	Jumlah informan	Jumlah rujukan kod
Pengurusan tertinggi	3	28
JK pematuhan syariah	5	29
Pegawai pengurusan	3	24
Jumlah	11	81

Hasil kajian menunjukkan kesemua informan memahami apa yang dimaksudkan dengan nilai keberkatan. Informan hakim kanan mahkamah rendah syariah menjelaskan bahawa nilai keberkatan membawa maksud memperbanyakkan ibadah. Justeru menurutnya, melalui SPK MS 1900, JK pematuhan syariah bertanggungjawab memastikan setiap pegawai dan kakitangan MSNM

memperbanyakkan ibadat sama ada ibadah khusus mahupun ibadah am. Sebagai contoh, pelbagai program diwujudkan dalam bentuk fardu ain seperti kelas tajwid dan kuliah *tafaquh* serta bacaan doa pada permulaan setiap majlis di MSNM dengan mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh syarak. Malah informan lain iaitu ketua hakim, pengarah bahagian sokongan keluarga, pegawai *sulh*, penolong pegawai syariah dan penolong pegawai tadbir menerangkan bahawa pelaksanaan aliran kerja di MSNM perlu dipandu dengan hukum syarak seperti sifat amanah dalam menjalankan tugas, mendapatkan sumber perolehan yang suci dan bersih daripada elemen haram serta memantau setiap proses transaksi kewangan yang berlaku di MSNM bagi memastikannya patuh syariah agar nilai teras berkat dapat diamalkan. Bahkan, pihak pengurusan MSNM juga amat menitikberatkan aspek pengurusan dokumen yang mempunyai ayat-ayat al-Quran.

Seterusnya, nilai berkat juga ditunjukkan melalui peralihan bank gaji daripada bank konvensional kepada bank patuh syariah. Hal ini amat penting untuk memastikan semua kakitangan MSNM menggunakan bank gaji yang bebas daripada unsur riba' dan syubhah agar gaji yang diterima lebih berkat. Hal ini mempunyai hubung kait dengan kajian Mohd Hafiz, Mohd Ali dan Hairunnizam (2019) dan Shukeri (2017) yang menerangkan bahawa perlunya ada keselarian dengan kehendak syariah dalam pengurusan produk dan perkhidmatan yang disediakan agar warga organisasi dan pihak pelanggan sama-sama memperoleh keberkatan dalam kehidupan seluruhnya. Firman Allah berkaitan dengan aspek berkat dalam surah al-A'raf yang mafhumnya:

Dan jikalau penduduk negeri-negeri itu beriman dan bertakwa, sesungguhnya akan Kami bukakan kepada mereka beberapa berkat dari langit dan bumi. Akan tetapi mereka telah mendustakan, maka Kami seksalah mereka dengan sebab apa yang telah mereka usahakan. (al-A'raf 7:96)

Selain itu, setiap pegawai dan kakitangan perlu menjalankan peranan dan tugas utama mengikut bidang tugas masing-masing bagi menyelesaikan masalah pelanggan. Jika berperanan sebagai pegawai *sulh*, pegawai tersebut perlu sedaya upaya memastikan proses perdamaian dapat diselesaikan dengan adil. Jika berkhidmat sebagai pegawai di kaunter pula, pegawai tersebut hendaklah menggunakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan dengan laras bahasa yang sopan dan mudah difahami. Justeru, amalan ciri-ciri nilai berkat tersebut akan membantu merealisasikan perkhidmatan yang berkualiti dan membolehkan organisasi mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan seperti menyelesaikan proses pendaftaran kes yang akan disebut dan dibicarakan dalam tempoh 21 hari.

Sehubungan dengan itu, nilai teras Islam yang ditonjolkan di MSNM boleh difahami sebagai kebaikan yang berkekalan dan bertambah terhadap kehidupan seseorang oleh sebab ketaatan dan kepatuhannya kepada suruhan Allah (Atikullah 2014). Berdasarkan definisi berkat yang dijelaskan, boleh difahami bahawa berkat merupakan impak kepada ketaatan seseorang hamba dalam mendapatkan keredaan dan rahmat daripada Allah SWT. Hasil kajian menunjukkan MSNM menjadikan nilai berkat sebagai nilai teras Islam dalam pelaksanaan SPK MS 1900 sebagai satu inisiatif pihak pengurusan yang mengetengahkan pengamalan nilai-nilai yang terangkum bagi menghasilkan nilai berkat dalam kalangan warga kerja yang dapat memberi kesan kepada mutu kualiti pekerjaan. Misalnya, nilai keberkatan yang diamalkan di MSNM menunjukkan bahawa setiap warga kerja perlu sentiasa meletakkan keredaan Allah sebagai tujuan utama untuk menjalankan amanah tugas yang dipertanggungjawabkan agar mendapat keberkatan. Firman Allah berkaitan dengan aspek berkat di dalam surah al-A'raf yang mafhumnya:

Dan jikalau penduduk negeri-negeri itu beriman dan bertakwa, sesungguhnya akan Kami bukakan kepada mereka beberapa berkat dari langit dan bumi. Akan tetapi mereka telah mendustakan, maka Kami seksalah mereka dengan sebab apa yang telah mereka usahakan. (al-A'raf 7:96)

Menurut Tafsir Al-Azhar ayat ini menjelaskan dengan adanya iman dan takwa kepada Allah, dibukakan keberkatan dari langit dan bumi. Keberkatan dari sudut turunnya hujan kemudian menyuburkan tanah di bumi, lantas dapat menghasilkan tanam-tanaman. Namun jika sebaliknya bagi manusia yang tidak bertakwa, Allah akan turunkan hujan dalam bentuk musibah banjir. Hamka menjelaskan juga bahawa dengan iman dan takwa ini, setiap pekerjaan akan dilakukan dengan ikhlas sekali gus memberi kemakmuran di muka bumi Allah (Abdul Malik 1982, 16–17).

Berdasarkan penjelasan makna berkat dan pengamalan nilai berkat di MSNM dapat disimpulkan bahawa nilai berkat hampir kepada nilai tauhid yang merangkumi nilai iman, takwa dan patuh. Hal ini selari dengan kerangka konsep nilai teras Islam yang diketengahkan dalam literatur. Malahan pembawaan nilai berkat ini selari dengan dalil al-Quran di dalam surah al-A'raf, ayat 96 dan al-An'am, ayat 155 yang menghuraikan dengan nilai iman dan takwa, seorang hamba akan mendapat keberkatan daripada Allah dalam seluruh kehidupannya. Oleh itu, pelaksanaan nilai berkat di MSNM sebagai nilai teras Islam dalam SPK MS 1900 adalah untuk menjadikan warga organisasi sentiasa mendapat rahmat dan keredaan Allah kerana setiap tugas yang dipertanggungjawabkan akan dipersoalkan oleh Allah di akhirat kelak.

Tepat

Seterusnya, Jadual 5 menunjukkan 30 jumlah rujukan kod berkaitan dengan nilai tepat dinyatakan oleh informan semasa temu bual dijalankan iaitu dinyatakan oleh informan pengurusan tertinggi sebanyak 11 kali, JK pematuhan syariah sebanyak 9 kali dan pegawai pengurusan menyumbang sebanyak 10 kali.

Jadual 5: Jumlah rujukan kod bagi nilai tepat

Informan kajian	Jumlah informan	Jumlah rujukan kod
Pengurusan tertinggi	3	11
JK pematuhan syariah	5	9
Pegawai pengurusan	3	10
Jumlah	11	30

Nilai tepat yang diketengahkan oleh MSNM adalah sinonim dengan makna betul, benar, sah, sahih, jitu dan tidak salah. Justeru, pengamalan nilai tepat di MSNM dalam pelaksanaan SPK MS 1900 adalah dengan menjalankan tanggungjawab dengan tepat pada waktunya serta tepat dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan berdasarkan prinsip syarak. Hal ini adalah sebagaimana yang dijelaskan oleh informan ketua hakim dan hakim kanan mahkamah iaitu, “Pelanggan hadir ke mahkamah dengan segunung harapan. Oleh itu, kita mesti tepat dalam penghakiman berasaskan prinsip al-Quran dan Sunah. Begitu juga dengan pihak pentadbiran jika mahu membuat sesuatu keputusan mesti berasaskan prinsip syarak.”

Bagi penolong akauntan pula, pengamalan nilai tepat jelas diamalkan dalam kerjanya sebagaimana yang diterangkan oleh beliau, “Bagi unit kewangan, perlu menepati masa dan tarikh pada setiap bulan yang mana unit kewangan mesti mengeluarkan penyata kewangan setiap 31 hari bulan atau 25 hari bulan. Jika tidak tepat, akan mempengaruhi kelewatan penerimaan gaji bagi seluruh pekerja.”

Selain itu, informan pengarah bahagian sokongan keluarga dan penolong pegawai syariah menjelaskan bahawa pelaksanaan nilai tepat ini adalah apabila warga kerja melaksanakan tugas kerja dengan mematuhi prosedur standard yang telah ditetapkan. Contohnya dalam aspek pengurusan pelupusan ayat-ayat al-Quran yang bermula dengan mengumpul dokumen atau naskhah yang mempunyai ayat al-Quran, kemudian mengasingkan dengan memotong bahagian yang mempunyai keratan ayat al-Quran dan hadis serta melupuskan ayat-ayat al-Quran dan hadis tersebut dengan menghantarnya ke Jabatan Agama Islam Melaka bagi tujuan pelupusan. Malahan, informan pegawai sulh menambah bahawa nilai tepat ini bukan sahaja melibatkan pengamalannya dalam kalangan pegawai dan kakitangan, malah turut melibatkan para pelanggan yang datang.

Hal ini adalah kerana jika pelanggan hadir ke MSNM tidak tepat pada waktu yang telah ditetapkan, pegawai yang terlibat akan menegur sebagai tanda keseriusan pihak mahkamah dalam pengamalan nilai tepat. Hasil kajian mendapati MSNM mengetengahkan nilai tepat sebagai nilai telus, cermat, fokus dan sempurna. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian Priyanko, Mahesh dan Kiran (2016) yang mengetengahkan dapatan bahawa usaha pengurus organisasi dalam mengurangkan kadar kesilapan dengan meningkatkan ketepatan dalam proses kerja dapat mengurangkan tekanan dalam kalangan warga kerja serta dapat menjadikan sebuah organisasi itu menjadi lebih mapan. Sehubungan dengan ini, dalil yang digunakan bagi menjelaskan nilai tepat ini adalah berdasarkan hadis nabi, “Daripada Aisyah R.A, Rasulullah SAW bersabda bahawa Allah mencintai seseorang hamba apabila hamba-Nya itu mengerjakan sesuatu kerja dengan bersungguh-sungguh” (Hadis Riwayat al-Tabarani).

Hasil kajian yang diperoleh berkaitan dengan pelaksanaan nilai tepat di MSNM menunjukkan bahawa nilai tepat tersebut mempunyai hubung kait rapat dengan nilai *itqan* sebagaimana yang diketengahkan oleh Mohammad (2018) yang menjelaskan bahawa nilai *itqan* dalam bekerja menjadikan seseorang menjaga kualiti dari segi pengurusan masa, wang mahupun peralatan pejabat yang lain. Hal ini selari dengan pembawaan nilai tepat MSNM yang menekankan pelaksanaan kerja yang tepat dalam mematuhi prosedur kerja, menepati masa, teliti dalam membuat semakan borang maklumat pelanggan serta fokus dalam mengendalikan kes pelanggan di mahkamah syariah. Kajian Enida dan Azman (2019) menterjemahkan nilai *itqan* sebagai ketekunan, kecekapan kerja, berdisiplin dan merancang kerja dengan baik. Santosh (2018) pula menjelaskan bahawa pihak pelanggan yang menerima perkhidmatan sangat mementingkan ketepatan dan sifar kesilapan terutama dalam sektor perkhidmatan. Ringkasnya, nilai tepat yang diamalkan di MSNM selari dengan nilai *itqan* yang diketengahkan dalam kerangka teori iaitu melaksanakan kerja yang ditugaskan dengan usaha yang terbaik serta menyiapkan kerja berpandukan prosedur kualiti dalam tempoh yang ditetapkan, lantas pelaksanaan SPK MS 1900 dapat dijayakan dengan cemerlang di MSNM.

Cepat

Jadual 6 menunjukkan hasil kajian yang diperoleh penyelidik berkaitan nilai cepat adalah sebanyak 29 kali yang diwakili oleh pengurusan tertinggi sebanyak 11 kali, diikuti oleh JK pematuhan syariah sebanyak 11 kali dan pegawai pengurusan sebanyak 7 kali.

Jadual 6: Jumlah rujukan kod bagi nilai cepat

Informan kajian	Jumlah informan	Jumlah rujukan kod
Pengurusan tertinggi	3	11
JK pematuhan syariah	5	11
Pegawai pengurusan	3	7
Jumlah	11	29

Nilai cepat yang diamalkan bermakna pantas tetapi bukan bermakna gopoh kerana kegopohan akan merosakkan perkhidmatan kualiti yang ingin dicapai. Informan Hakim Kanan MSNM menjelaskan bahawa nilai cepat ini sememangnya merupakan nilai Islam yang terkandung dalam tuntutan pelaksanaan solat fardu lima waktu itu sendiri yang tidak boleh dilaksanakan dengan bertanggung atau sengaja dilewatkan. Beliau menjelaskan lagi bahawa hal ini sama juga dalam urusan pentadbiran dan pengurusan iaitu pegawai yang perlu mengendalikan kes seharusnya membuat persediaan awal dengan menyemak fail bagi kes yang akan dikendalikan dan bukannya disediakan dalam keadaan saat-saat akhir. Tambahan lagi, jika pelanggan ingin kes dipercepatkan, mereka boleh memohon akuan segera agar kes tersebut dapat dipercepatkan dengan memenuhi syarat-syarat tertentu.

Penolong pegawai syariah yang ditemu bual menghuraikan bahawa nilai cepat diukur dari sudut pencapaian KPI yang ditetapkan oleh jabatan seperti mengeluarkan tarikh sebutan kes pada hari yang sama setelah permohonan lengkap diisi. Manakala ketua pendaftar dan hakim mahkamah rendah syariah pula menambah, walaupun pihak MSNM telah menetapkan pengurusan kes perlu diselesaikan dalam tempoh 21 hari, namun pengurusan kes dipercepatkan lagi dengan adanya projek-projek inovasi yang kebanyakannya diwujudkan atas faktor ingin menyediakan perkhidmatan yang cepat kepada pelanggan. Contohnya projek inovasi EZ Trace yang memudahkan pencarian fail kes pelanggan dalam masa yang cepat menerusi pencarian dalam pangkalan data sistem.

Justeru, amalan nilai cepat yang diketengahkan oleh pihak kepimpinan di MSNM ini merangkumi empat komponen yang saling berkaitan iaitu ketepatan dan kesempurnaan dalam menyelesaikan tugas, kreatif dan inovatif dalam melaksanakan kerja, menyelesaikan aduan pelanggan dalam kadar segera dan setiap tugas yang diamanahkan diselesaikan dengan segera dan tidak bertanggung.

Hal ini mempunyai hubung kait dengan kajian yang dijalankan oleh Pernille dan Omar (2019) yang menerangkan bahawa pihak kepimpinan perlu mengadaptasikan organisasi agar pantas dan cepat dalam menyediakan perkhidmatan bagi memenuhi jangkaan pihak pelanggan. Malahan, nilai cepat ini juga merupakan perintah dalam Islam yang menggalakkan orang Islam untuk meneygerakan urusan-urusan dalam ibadah seperti meneygerakan solat, meneygerakan urusan pengurusan jenazah dan juga bersegera dalam membuat kebaikan. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam surah al-Baqarah, “Dan bagi tiap-tiapnya itu satu tujuan yang dihadapi. Sebab itu berlumba-lumbalah kamu pada serba kebaikan, di mana saja kamu berada nescaya akan dikumpulkan Allah kamu sekalian. Sesungguhnya Allah atas tiap-tiap sesuatu maha kuasa” (al-Baqarah 2:148).

Oleh itu, pengamalan nilai cepat di MSNM menunjukkan keselarian makna nilai teras *itqan* dan adil dalam kerangka teori yang diketengahkan. Kajian Siti Zubaidah, Ilhaamie and Zulfikri (2011) menyatakan bahawa dalam konteks perkhidmatan berkualiti mahkamah syariah, penanguhan atau kelewatan penyelesaian kes memberi impak kepada penanguhan dalam mencapai keadilan. Pengurusan masa yang cekap dalam menguruskan kes di mahkamah syariah dapat memastikan peranan mahkamah syariah dalam menegakkan keadilan terhadap pelanggan tercapai, sekali gus merealisasikan objektif kualiti dalam SPK MS 1900.

Berwibawa

Seterusnya, hasil kajian berkaitan nilai berwibawa menunjukkan sebanyak 46 kali rujukan kod keseluruhan yang diamalkan di MSNM. Nilai tertinggi dinyatakan dalam rujukan kod dalam kalangan staf sokongan iaitu 21 kali diikuti oleh JK pematuhan syariah sebanyak 14 kali dan 1 kali oleh pengurusan tertinggi (Jadual 7).

Jadual 7: Jumlah rujukan kod bagi nilai berwibawa

Informan kajian	Jumlah informan	Jumlah rujukan kod
Pengurusan tertinggi	3	1
JK pematuhan syariah	5	14
Pegawai pengurusan	3	21
Jumlah	11	46

Informan iaitu ketua pendaftar dan pegawai *sulh* memaklumkan bahawa nilai berwibawa merupakan nilai tambahan yang diamalkan selain tiga nilai utama iaitu berkat, tepat dan cepat. Pegawai *sulh* juga menambah bahawa nilai berwibawa ini memfokuskan kepada kewibawaan seseorang hakim, pegawai atau kakitangan dalam membuat keputusan berdasarkan keahlian dalam sesuatu perkara. Misalnya di MNSM ada hakim dan pegawai yang mahir dalam kitab *turath*, maka keahlian tersebut dimanfaatkan dengan mewujudkan kuliah tafaqquh serta membantu JK pematuhan syariah dalam menyusun pematuhan terhadap isu-isu kritikal syariah dalam pelaksanaan MS 1900.

Hasil kajian menunjukkan nilai berwibawa diamalkan dalam proses penetapan isu-isu kritikal syariah dan nilai teras Islam di MSNM yang mana setiap istilah-istilah dan dalil yang diguna pakai akan dibentangkan dahulu oleh JK Pematuhan Syariah di hadapan Jawatan Kuasa Penasihat Syariah yang terdiri daripada Ketua Hakim dan Hakim Kanan Mahkamah. Hasil kajian menunjukkan bahawa JK Penasihat Syariah di MSNM merupakan salah seorang Ahli Jawatankuasa Fatwa Negeri Melaka. Oleh itu, kelayakan dan kepakaran yang dimiliki oleh JK Penasihat Syariah menjadi satu kelebihan buat MSNM iaitu mudah untuk menetapkan isu-isu kritikal syariah yang sepadan dan tepat dengan peranan mahkamah syariah. Hal ini menyokong hasil kajian Muhammad Firdaus (2018, 95–96) yang mendapati bahawa keahlian dalam bidang syariah yang dimiliki oleh warga organisasi dapat melancarkan proses menjayakan pelaksanaan MS 1900. Malahan, Allah juga berfirman di dalam al-Quran bahawa jika tidak pasti dengan sesuatu perkara tanyalah kepada ahlinya seperti dalam surah al-Anbiya' ayat 7, "Maka tanyakanlah kepada orang yang berilmu, jika kamu tidak mengetahui".

Nilai berwibawa ini turut dipupuk dengan mempergiatkan usaha bagi mempertingkatkan kemahiran para juruaudit dalaman berkaitan audit supaya kemahiran tersebut dipertingkatkan dari semasa ke semasa bagi meningkatkan kewibawaan juruaudit dalam mengaudit MS 1900 dan ISO 9000 di MSNM. Selain itu, nilai berwibawa ini juga dapat melahirkan pelbagai bentuk projek inovasi seperti *IQ Court* dan *Two Easy* yang sebenarnya dibantu oleh para pegawai dan kakitangan yang berpengalaman dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada para pelanggan mahkamah.

Oleh itu, penjelasan nilai berwibawa yang diamalkan MSNM menunjukkan nilai berwibawa menepati nilai teras keilmuan sebagaimana yang diketengahkan dalam kerangka teori iaitu berpengetahuan, pakar, mempunyai keahlian dalam bidang tertentu, berkemahiran dan bijaksana. Justeru, nilai berwibawa di MSNM telah memberi impak penting dalam menjayakan dan melancarkan lagi pelaksanaan SPK MS 1900.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat empat nilai teras Islam yang diamalkan di MSNM dalam pelaksanaan MS 1900 iaitu berkat, tepat, cepat, dan berwibawa. Kesemua nilai yang diamalkan tersebut mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai teras yang telah ditemui dalam sorotan kajian literatur yang lepas. Misalnya nilai berkat yang diamalkan di MSNM sebenarnya mempunyai kaitan dengan nilai tauhid dalam literatur. Manakala nilai tepat yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai amanah dalam literatur. Seterusnya, nilai cepat yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai *itqan* dalam literatur. Manakala nilai berwibawa yang diamalkan di MSNM mempunyai kaitan dan persamaan dengan nilai keilmuan dalam literatur. Pelaksanaan empat nilai teras Islam di MSNM ini menjadi pemangkin kepada pelaksanaan MS 1900 yang efektif di MSNM. Hasil kajian ini memberi sumbangan kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900. Hal ini adalah kerana kajian seumpama ini belum pernah dijalankan oleh pengkaji lepas. Kajian-kajian lepas kebanyakannya tertumpu pada nilai-nilai murni dan nilai-nilai Islam, manakala kajian ini tertumpu pada nilai teras Islam dalam SPK MS 1900. Hasil kajian ini turut menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 dalam persekitaran mahkamah syariah. Kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 di mahkamah syariah juga belum pernah diteroka oleh pengkaji lepas. Hasil kajian ini memberi gambaran yang jelas dan komprehensif berkenaan dengan amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 di sebuah mahkamah syariah di Malaysia. Hasil kajian ini boleh dijadikan input kepada para pentadbir di sektor awam atau korporat untuk menyuntik amalan nilai teras Islam dalam pelaksanaan SPK yang efektif di organisasi masing-masing. Selain itu, pengkaji akan datang boleh memfokuskan budaya organisasi yang diamalkan dalam pelaksanaan MS 1900 di samping memilih sektor perhotelan, hospitaliti atau sektor pembersihan sebagai organisasi kajian kes.

RUJUKAN

- Abdul Malik Abdul Karim Abdullah. 1982. *Tafsir Al-Azhar Lengkap*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Pustaka Panjimas.
- Ab. Mumin Ab Ghani and Fadillah M.A. 2006. *Asas pengurusan Islam*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Ahmad Hidayat Buang. 2017. Memperkukuhkan kredibiliti institusi mahkamah syariah di Malaysia dalam memenuhi tanda aras global. Seminar Kebangsaan Mahkamah Syariah 2017 – 60 Tahun Pasca Kemerdekaan “Menelusuri Cabaran, Melestari Masa Hadapan”. International Institute of Advanced Islamic Studies (IAIS) Malaysia, Kuala Lumpur. 9 August.

- Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin, Siti Khadijah Ab Manan and Norlela Kamaluddin. 2020. Ethical framework for directors – learning from the Prophet. *International Journal of Law and Management* 62(2): 171–191. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-04-2018-0075>
- Aini Ahmad, Norrihan Sulan and Anita Abdul Rani. 2017. Integration of learning organization ideas and Islamic core values principle at university. *The Learning Organization: An International Journal* 24(6): 392–400. <https://doi.org/10.1108/TLO-05-2017-0051>
- Ainor, N.A. and H. Indri. 2020. *Nilai ilmu dalam pembentukan peradaban Islam*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Akademi Pengurusan YAPEIM. 2013. *Islamic management: The application of Quranic principles and values*. Putrajaya: Akademi Pengurusan YAPEIM.
- al-Ghazali, I. 2006. *Ihya' Ulum al-Din (Kebangkitan ilmu-ilmu agama)*. Trans. H. Ismail Yakub. Kuala Lumpur: Victory Agencie.
- Amal Hayati Ishak and Muhamad Rahimi Osman. 2015. A systematic literature review on Islamic values applied in quality management context. *Journal of Business Ethics* 138(1): 103–122.
- _____. 2019. Understanding Islamic perspectives on quality management: From concept to practice. *International Journal of Recent Technology and Engineering* 8(2S11): 1262–1266.
- Arabic Lexicon. n.d. Meaning of عدل . Al-Rāghib al-Isfahānī, al-Mufradāt fī Gharīb al-Qur'ān, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل> (accessed 11 July 2019).
- Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam and Amir Shaharudin. 2015. Towards MS 1900 Quality Management System from Islamic perspective: A case study at MACS. *International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 2(1): 8–17. <https://doi.org/10.11113/umran2015.2n1.16>
- Atikullah, A. 2014. Nilai-nilai Islam dalam pembentukan akhlak dan pengurusan organisasi. *Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Islam* 2(1): 15–28.
- Braun, V. and V. Clarke. 2013. *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London: SAGE Publications Ltd.
- Burhanuddin Jalal, Siti Arni Basir, Hassan al-Banna Mohammed and Badlihasham Mohd Nasir. 2022. Usaha dan pendekatan pematuhan syariah dalam organisasi Angkatan Tentera Malaysia oleh Kor Agama Angkatan Tentera (KAGAT). *Journal of Contemporary Islamic Studies* 8(special issue): 379–398.
- Egel, E. and L.W. Fry. 2017. Spiritual leadership as a model for Islamic leadership. *Public Integrity* 19(1): 77–95. <https://doi.org/10.1080/10999922.2016.1200411>
- Enida Daud and Azman Hashim. 2019. Pelaksanaan nilai al-birr dan itqan mempengaruhi tingkah laku penjawat awam supaya lebih cemerlang dan beretika. *Journal of Human Capital Development* 12(2): 77–90.
- Farooq Rehan, J. Block and C. Fisch. 2019. Entrepreneurship in Islamic communities: How do Islamic values and Islamic practices influence entrepreneurship intentions? *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy* 13(5): 557–583. <https://doi.org/10.1108/JEC-05-2019-0041>

- Fatma Zerah Tan and Gbemi Oladipo Olaore. 2022. Effect of organizational learning and effectiveness on the operations, employees productivity and management performance. *VILAKSHAN – XIMB Journal of Management* 19(2): 110–127. <https://doi.org/10.1108/XJM-09-2020-0122>
- Fazurah Mustaffa, Maizatul Haizan Mahbob and Wan Amizah Wan Mahmud. 2020. Kepimpinan transformasi dan elemen percaya pada Tuhan dalam organisasi awam. *Jurnal Sains Sosial* 5(1): 65–82.
- Ghafran, C. and S. Yasmin. 2020. Ethical governance: Insight from the Islamic perspective and an empirical enquiry. *Journal of Business Ethics* 167: 513–533. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04170-3>
- Hafiz Ahmad ‘Ajjaj Al-Karmi. 2012. *Sistem administrasi dan pentadbiran zaman Rasulullah: Kajian sejarah tentang prinsip-prinsip sistem pentadbiran pada awal pemerintahan Islam*. Selangor: Al-Hidayah Publication.
- Hanif Abdul Rahman, Amin Abdul Aziz, Muhamad Adib Ibrahim, Noor-Arpah Suhaili, Ahmad Zahid Daud and Lin Naing. 2021. Implications of Islamic governance towards psychosocial work stressors and work productivity. *Journal of Religion and Health* 60(2): 804–815. <https://doi.org/10.1007/s10943-020-01134-0>
- Hasan Al-Banna Mohamed. 2015. Kajian kes pelaksanaan MS 1900:2005 sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam di institusi pengajian tinggi Malaysia. PhD diss., Universiti Malaya.
- Hasan Al-Banna Mohamed and Ab. Mumin Ab. Ghani. 2015. *Buku manual kualiti: Pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di institusi pengajian tinggi Malaysia: Ke arah pengurusan berkesan dan inovatif*. Selangor: Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani and Siti Arni Basir. 2011. Pemantapan sistem pengurusan Islam berkualiti melalui konsep tawhidi, budaya itqan dan nilai ihsan. World Congress on Islamic Systems 2011 (World-ISLAM 2011), SACC, Selangor. 28–30 November.
- _____. 2013. Sistem pengurusan Islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: Suatu realiti dan cabaran masa hadapan. *Global Journal Al-Thaqafah* 3(1): 67–84. <https://doi.org/10.7187/GJAT342013.03.01>
- _____. 2015. Faktor-faktor kejayaan dalam pelaksanaan MS 1900:2005: Satu kajian kualitatif di institusi pengajian tinggi swasta, Malaysia. *Sains Humanika* 4(1). <https://doi.org/10.11113/sh.v4n1.548>
- Hasan Al-Banna Mohamed, Azmi Ahmad, Wan Norhasniah Wan Husin, Siti Arni Basir, Burhanuddin Jalal, Mohd Hamran Mohamad and Sayuti Ab Ghani. 2020. Hubungan antara penghayatan nilai integriti dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900 di institusi pengajian tinggi swasta, Malaysia. *Zulfaqar Journal of Defence Management, Social Science & Humanities Special Issue*, 36–42.

- Hasan Al-Banna Mohamed, Wan Norhasniah Wan Husin, Burhanuddin Jalal, Azmi Ahmad, Sayuti Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Mohd Hamran Mohamad and Nur Surayya Mohd Saudi. 2021. Keberkesanan pelaksanaan nilai bekerjasama dalam sistem pengurusan kualiti patuh syaria'ah (MS1900:2014) di IPTS Malaysia dalam konteks kepuasan bekerja. *QALAM International Journal of Islamic and Humanities Research* 1(2): 65-73.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Siti Arni Basir, Norashikin Sahol Hamid, Burhanuddin Jalal, Redwan Yasin and Mohd Hamran Mohamad. 2022. Integrasi panduan al-Quran dan nilai murni yang patuh syariah dalam pelaksanaan piawaian sistem pengurusan kualiti (MS 1900). 14th International Conference on Humanities and Social Sciences, 14th ICHiSS. Online platform: ZOOM.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Burhanuddin Jalal, Azmi Ahmad, Siti Arni Basir, Mohd Hamran Mohamad, Sayuti Ab Ghani and Nur Surayya Mohd Saud. 2022. Pendekatan nilai kerjasama dalam sistem pengurusan kualiti di institusi pengajian tinggi (IPT) yang patuh syariah. 5th International Halal Conference (5th INHAC 2021). Academy of Contemporary Islamic Studies, UiTM, Shah Alam. 22-23 February.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir and Musaiyadah Ahmadun. 2015. The issues of implementing islamic quality management system MS1900:2005 certification at the department of AWQAf, zakat and haji (JAWHAR). *Online Journal of Research in Islamic Studies* 2(1): 14-28.
- Izzah Hanani Suhaimi. 2019. Majlis penyampaian sijil halal kepada Sari Unggul Enterprise Kafetaria MSNM. *Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka*. 24 April. <https://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/langganan-rss/berita-aktiviti/882-majlis-penyampaian-sijil-halal-kepada-sari-unggul-enterprise-kafetaria-msnm> (accessed 20 March 2020).
- Ivan, H. and L. Desma. 2016. The influence of trust and work commitment on employee performance in organizations. *International Journal of Business and Management Studies* 8(2): 45-54.
- Mahkamah Syariah Negeri Melaka. 2019. Lawatan mahabbah Jabatan Pendakwaan Syariah Wilayah Persekutuan ke Mahkamah Syariah Negeri Melaka. 20 August. <https://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/langganan-rss/berita-aktiviti/903-lawatan-mahabbah-jabatan-pendakwaan-syariah-wilayah-persekutuan-ke-mahkamah-syariah-negeri-melaka> (accessed 11 October 2019).
- Marzuki. 2009. *Prinsip dasar akhlak mulia: Pengantar studi konsep konsep dasar etika dalam Islam*. Yogyakarta, Indonesia: Debut Wahan Press.
- Md Hairi Md Husain, Kamil Md Idris and Ram Al Jaffri Said. 2012. Ketelusan di dalam tadbir urus Institusi Zakat. Seminar isu-isu kontemporari zakat di Malaysia, Langkawi. 25-27 November.
- Mohamad Azhan Yahya, Hammad Mohamad Dahalan and Suhaizad Saifuddin. 2021. Analisis proses pengumpulan keterangan dokumen elektronik dalam kes jenayah syariah. *Islamiyyat: The International Journal of Islamic Studies* 43(SI): 17-28.
- Mohammad Ghozali. 2018. Konsep profesionalisme terhadap pekerjaan dalam perspektif Islam. Persidangan Antarabangsa Pengurusan dan Muamalah ke-5 2018 (ICoMM 2018), Bangi. 15-16 August.

- Mohd Hafiz Asmani, Mohd Ali Mohd Noor and Hairunnizam Wahid. 2019. Persetujuan pengguna terhadap integrasi industri halal dan kewangan Islam: Apakah faktor penentunya? *International Journal of Management Studies* 26(2): 125–155.
- Mohd Nizho Abdul Rahman, Kamarudin Ahmad and Mohd Akram Dahaman. 2015. Konsep amal jama'i (kerja berpasukan) menurut al-Quran: Satu sorotan. Seminar Wahyu Asas Tamadun IV Peringkat Antarabangsa (SWAT 2015), Negeri Sembilan. 6–7 October.
- Mohd Zaidi Md Zain@Zakaria and Raihanah Hj. Abdullah. 2019. Kelewatan pengendalian kes fasakh dalam aspek Undang-Undang Tatacara Mal: Kajian kes di Selangor. *Jurnal Syariah* 27(3): 459–486. <https://doi.org/10.22452/js.vol27no3.3>
- Muhamad Faisal Bahari and Rizal Muzawie. 2013. Kualiti perkhidmatan menurut perspektif Islam. In *Islamic perspective on management: Contemporary issues*, ed. Nor 'Azzah Kamri, Azian Madun and Suhaili Sarif, 165–178. Kuala Lumpur: YaPEIM Management Academy.
- Muhammad Firdaus Zakaria. 2018. Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM. Masters' diss., Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Muhammad Firdaus Zakaria, Siti Arni Basir and Osman Md Rasip. 2021. Faedah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM. *Sains Insani* 6(3): 137–145. <https://doi.org/10.33102/sainsinsani.vol6no3.146>
- Muhammad Hazrul Hamzah, Mohammad Aizat Jamaludin and Mohd Fuad Md. Sawari. 2019. The establishment of fundamental shariah compliant hospital management in Malaysia. *Journal of Halal Industry and Services* 2(1): 1–5.
- Muhammad Hisyam Mohamad and Fadillah Mansor. 2018a. Hubungan kait patuh syariah dengan konsep keberkatan: Tinjauan dalam konteks standard halal MS1900. *Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Fatwa* 13(1): 179–197. <https://doi.org/10.33102/jfatwa.vol13no1.176>
- . 2018b. A conceptual study on Shari'ah compliance on risk mitigation of MS 1900-certified companies. *TAFHIM: IKIM Journal of Islam and the Contemporary World* 11(1): 113–149. <https://doi.org/10.56389/tafhim.vol11no1.5>
- Muhammad Ilhamuddin Arsad and Mohd Norhusairi Mat Hussin. 2020. Pelanggaran etika peguam syarie: Kajian di negeri Selangor. *Journal of Shariah Law Research* 5(1): 55–74.
- Muhammad Mushfique Ahmad Ayoup. 2017. Irsyad Al-Hadith Siri ke 217: Itqan (tekun) dalam pekerjaan. 4 October. <https://muftiwp.gov.my/en/artikel/irsyad-al-hadith/649-irsyad-al-hadith-siri-ke-217-itqan-tekun-dalam-setiap-pekerjaan> (accessed 26 November 2019).
- Munawir Nasir Hamzah, Muhammad Ashoer and Nasir Hamzah. 2021. Impact of Islamic work values on in-role performance: Perspective from Muslim employee in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management* 19(4): 446–457. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(4\).2021.36](https://doi.org/10.21511/ppm.19(4).2021.36)
- Musaiyadah Ahmadun. 2019. Pelaksanaan MS 1900 sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah di pusat kutipan zakat Pahang. PhD diss., Jabatan Siasah Syar'iyah Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

- Nor 'Azzah Kamri. 2020. PNB dan pengurusan hotel patuh syariah [PNB and Shariah compliant hotel management]. *Ulum Islamiyyah Journal* 31(August), 68-79. <https://doi.org/10.33102/uij.vol31no.103>
- Nor Safina Zainal. 2018. Manfaatkan modul tarbiah Rasulullah. 21 November. *Utusan Online*. <https://www.utusan.com.my/mega/agama/manfaatkan-modul-tarbiah-rasulullah-1.791352> (accessed 13 July 2019).
- Nur Aimuni Azman and Farhah Zaidar. 2018. Amal jama'i menurut perspektif al-Quran dan al-Sunnah. The International Conference On Contemporary Issues In Al-Quran And Hadith 2018 (Thiqah 2018), ILIM, Bangi, Selangor. 7 March.
- Nurhafilah Musa. 2015. Penerapan konsep mas'uliyah dan amanah dalam pentadbiran awam ke arah bersih rasuah – Kajian di Majlis Perbandaran Kota Bharu – Bandaraya Islam (MPKB-BRI). *Jurnal Keputeraan* 3: 1-29.
- Nurul Farhanah Yahya, Hammad Mohamad Dahalan, Nur Zulfah Md Abdul Salam and Mohamad Azhan Yahya. 2020. Analisis syarat kelayakan peguam syarie menurut Islam dan perundangan di Malaysia. *Current Legal Issues* 2: 101-108.
- Nurzatil Ismah Azizan, Sahlawati Abu Bakar, Mariam Abd. Majid, Aza Shahnaz Azman, Mazlina Che Malik and Hairol Nizam Wahid. 2017. Konsep amanah menurut perspektif hadis. Persidangan Antarabangsa Pengajian Islamiyyat kali ke-3 (Irsyad2017), Kuala Lumpur. 1-2 August.
- Pernille, J. and Omar, H. 2019. Leadership adaptability and organizational agility in enhancing customer service performance. *International Journal of Business and Management Studies* 11(2): 78-90.
- Priyanko, G., R. Mahesh and S. Kiran. 2016. The impact of accuracy and error reduction initiatives on employee stress and organizational performance. *International Journal of Organizational Behavior and Management Perspectives* 5(3): 45-58.
- Ramizah Wan Muhammad and Khairunnasriah Abdul Salam. 2019. Kejayaan modal insan dan inovasi dalam pentadbiran Mahkamah Syariah: Membina model antarabangsa. *Jurnal Syariah* 27(1): 27-44. <https://doi.org/10.22452/js.vol27no1.2>
- Roos Niza Mohd Shariff. 2019. The impact of E-networking technology in Malaysian syariah justice system. In *Information and communication technology: Studies under the digital era*, 55-69. Kedah: Universiti Utara Malaysia.
- Rostami, H., S. Zeinali, F. Firoozi, M.A. Ameri and A. Fathi. 2020. Relationship of flexibility and resilience with Islamic work ethics. *Health, Spirituality and Medical Ethics* 7(2): 43-49. <https://doi.org/10.29252/jhsme.7.2.43>
- Safi al-Rahman Mubarakfuri. 2010. *al-Rahiq al-makhtum: bahth fi al-sirah al-nabawiyah 'ala sahibiha afdal al-salah wa-al-salam*. al-Mansurah: Dar al-Wafa'.
- Salle Ilham Z., Triyuwono Iwan, Unti Ludigdo and Rosidi. 2018. The concept of accountability based on the value of Islamic justice. *RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 6(78). <https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-06.31>
- Santosh, R. 2018. The importance of accuracy and zero-defect service delivery in customer satisfaction: A study in the service sector. *International Journal of Service Industry Management* 29(4): 221-235.

- Shaharom Md Shariff, Shahimi Mohtar and Roslan Jamaludin. 2018. A practical journey in implementing a shari'ah compliant hospital: An Nur Specialist Hospital's experience. *IUM Medical Journal Malaysia* 17(2): 177–186. <https://doi.org/10.31436/imjm.v17i2.934>
- Shuhairimi Abdullah, Abdul Jalil Ramli and Noor Salwani Hussin. 2011. *Pembangunan manusia yang lestari ke arah melahirkan modal insan yang holistik*. Perlis: Universiti Malaysia Perlis.
- Shukeri Mohamed. 2017. Syariah diamalkan kesejahteraan dinikmati. *Jurnal Keputeraan Model Masyarakat Bertakwa* 6: 1–18.
- Siti Arni Basir. 2004. *Pengurusan Islam: Konsep dan pelaksanaan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, and Hasan Al-Banna Mohamed. 2017. Malaysian Islamic quality management system MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center. *Humanomics* 33(2): 239–254. <https://doi.org/10.1108/H-10-2016-0078>
- Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Hasan Al-Banna Mohamed and Syahrul Nizam Kamaruzzaman. 2019. Nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ISO 9000: Kajian kes di institusi pengajian tinggi Malaysia. *UMRAN – International Journal of Islamic and Civilizational Studies* 6(2): 79–92. <https://doi.org/10.11113/umran2019.6n2.320>
- Siti Arni Basir, Muhammad Firdaus Zakaria and Hasan Al-Banna Mohamed. 2021. Pencapaian maqasid syariah melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah MS1900: Kajian kes di Pusat Zakat Melaka. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research* 18(2): 40–58. <https://doi.org/10.33102/jmifr.v18i2.380>
- Siti Zubaidah Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi and Zulfikri Yasoa. 2011. Justice delayed is justice denied?: Divorce case management in Malaysian Shariah Court. International Conference on Management Proceeding, Pulau Pinang. 13–14 June.
- Sonhaji, Triyuwono Iwan, Djamhuri Ali and Mulawarman Aji Dedi. 2018. The construction of syariah management accounting objectives: Reaching liqaa-A Rabb and maqashid syariah. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 5(77): 195–204. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-05.24>
- Syed Shirazi Syed Husin Affandi, Teh Suhaila Tajuddin, Sri Wahyu Sakina Ahmad Sanusi and Nur Fikhriah Takril. 2015. Komitmen pengurusan terhadap kejayaan pelaksanaan “Total Quality Fast Track Management” (TQFTM) di Pusat Zakat Melaka. Prosiding Konferens Antarabangsa Masjid, Zakat dan Wakaf, Shah Alam, Selangor. 1–2 December.
- Wan Muhammad Azfar. 2019. Islamic ethics practices in non-Islamic based private higher education institution: A conceptual paper. *Global Business and Management Research: An International Journal* 11(2): 98–106.