



**Manuscript Title:** Amalan Nilai-Nilai Teras Islam Dalam Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: Kajian Kes Di Mahkamah Syariah Melaka

**Authors:** Nur Fatin Nabilah Shahrom and Siti Arni Basir

**Accepted Date:** 1 October 2022

**Please cite this article as:** Nur Fatin Nabilah Shahrom and Siti Arni Basir. 2023. Amalan nilai-nilai teras islam dalam sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah MS 1900: Kajian kes di Mahkamah Syariah Melaka. *Kajian Malaysia* (Early view).

This is a provisional PDF file of an article that has undergone enhancements after acceptance, such as the addition of a cover page and metadata, and formatting for readability, but it is not yet the definitive version of record. This version will undergo additional copyediting, typesetting and review before it is published in its final form, but we are providing this version to give early visibility of the article.

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

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

**Nur Fatin Nabilah Shahrom<sup>1</sup> and Siti Arni Basir<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Department of Islamic Studies, Faculty of Education and Social Sciences, Universiti Selangor, Selangor, MALAYSIA

<sup>2</sup>Department of Siasah Syar'iyah and Management, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, MALAYSIA

\* Corresponding author: [sitiarni@um.edu.my](mailto:sitiarni@um.edu.my)

**ABSTRACT**

*The literature shows that topic on the practice of Islamic core values in the implementation of MS 1900 Shariah-Based Quality Management System have 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 Malacca State Syariah Court (MSSC). 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 analyze the data. The research findings show that there are four core Islamic values are practiced in the implementation of MS 1900 in MSSC, namely blessing, accurate, fast and authoritative. The practice of such core values has been the catalyst to 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 public or corporate sector in their efforts to inject Islamic core values into the implementation of effective quality management systems in their respective organizations.*

**Keywords and phrases:** 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). Metod pengumpulan data yang digunakan ialah temu bual separa struktur yang melibatkan 11 orang informan. Metod analisis tematik dengan bantuan perisian Atlas.ti version 8 telah digunakan untuk menganalisa 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 dalam jenayah syariah sebagaimana yang telah termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan Malaysia di bawah bidang kuasa negeri. Sehubungan 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 Berasaskan Syariah MS 1900. Sistem pengurusan kualiti tersebut yang dilancarkan pada 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 pelaksanaan MS 1900. Pengkaji lepas seperti Arbain et al. (2015), Hasan Al-Banna (2015), Hasliza (2016), Siti Arni et al. (2017), Muhammad Firdaus (2018), Musaiyadah (2019), Amal Hayati dan Muhammad Rahimi (2019), Muhammad Hazrul et al (2019), Nor 'Azzah et al (2020), Hasan Al-Banna et al (2020), Hasan Al-Banna et al (2021), Siti Arni, Muhammad Firdaus dan Hasan Al-Banna (2021), Muhammad Firdaus, Siti Arni dan Osman Rasip (2021), Hasan Al-Banna et al (2021) dan

Burhanuddin et al. (2022) telah menjalankan kajian mengenai MS 1900, namun kajian mereka lebih tertumpu kepada aspek langkah pelaksanaan, analisis kajian-kajian lepas, faktor-faktor mempengaruhi kejayaan MS 1900, cabaran dan faedah yang diperolehi daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut. Kajian bekenaan pelaksanaan nilai-nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900 dalam organisasi masih begitu kurang dijalankan. Sebagai contoh kajian lepas oleh Hasan Al-Banna et al (2011), Hasan al-Banna et al (2020) dan Hasan al-Banna et al (2021) tertumpu kepada nilai itqan, nilai tauhid, nilai ihsan, nilai integriti, nilai kerjasama dan nilai prihatin. Manakala kajian ini mengetengahkan nilai-nilai teras Islam yang ditemui berdasarkan analisis terhadap kajian lepas iaitu 6 nilai teras semuanya dalam sistem pengurusan kualiti iaitu nilai tauhid, keilmuan, nilai amanah, nilai keadilan, nilai itqan dan nilai amal jama'i.

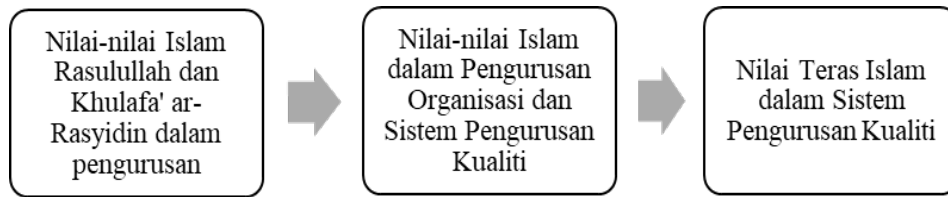
Institusi kehakiman syariah berhadapan dengan isu-isu tertentu seperti isu berkaitan bebanan kerja serta timbunan kes yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang telah ditetapkan (Ramizah dan Khairunnasriah, 2019). Misalnya, tempoh masa yang lama bagi sebutan kes atau tiada penetapan tarikh sebutan 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, 2018). Selain itu meskipun mahkamah Syariah merupakan sebuah institusi Islam, namun institusi tersebut masih menghadapi masalah dari 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 & Dahalan, 2021). Selain itu, terdapat kajian berkaitan 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 pada anak guam (Muhammad Ilhamuddin dan Norhusairi, 2020 dan Nur Zulfah et al, 2020). Tambahan lagi, isu lain yang dihadapi oleh institusi kehakiman syariah ialah dilihat sebagai tidak *friendly court*. Tidak *friendly court* bermakna mahkamah syariah tidak turun padang dalam 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 akses ke mahkamah syariah disebabkan masalah kenderaan ataupun masalah lokasi yang jauh di pedalaman (Roos Niza Mohd Shariff, 2019). Berdasarkan penelitian permasalahan di atas menunjukkan institusi kehakiman syariah berhadapan masalah atau isu-isu berkaitan 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 nilai Islam yang dihadapi dapat diatasi dalam institusi kehakiman syariah. Justeru itu, 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 oleh kerana komitmennya dalam mempertahankan persijilan MS 1900 sejak 2017 sehingga kini. Kecemerlangan pencapaian persijilan MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka berkaitan nilai Syariah menjadi antara Mahkamah Syariah di Malaysia yang pertama memperoleh persijilan halal JAKIM di kafetaria (Izzah Hanani, 2019) dan menjadi institusi contoh kepada Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan (MSWP) untuk mereka melaksanakan amalan yang terbaik dalam memperoleh pensijilan standard MS 1900:2014 (Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan, 2018). Mahkamah Syariah Negeri Melaka 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 termaktub di dalam akta/enakmen Pentadbiran Agama Islam Negeri-negeri. Sehubungan itu, hasil kajian ini akan menambah literatur berkenaan dengan nilai-nilai teras Islam dalam konteks pelaksanaan MS 1900 di 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 ini berdasarkan sorotan kajian lepas yang berkaitan nilai-nilai Islam dengan menggunakan kaedah literatur berasaskan tematik analisis. Rajah di bawah melampirkan pencarian sorotan literatur berasaskan tema bagi mengenalpasti nilai-nilai teras Islam dalam kajian ini.



Rajah 1: Tema Sorotan Nilai Teras Islam  
 Sumber: Hasil olahan penulis berdasarkan sorotan kajian lepas.

Hasil dapatan kerangka teori bagi nilai teras Islam dalam Sistem Pengurusan Kualiti diperoleh bermula dengan pencarian literatur bertemakan Nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin dalam pengurusan. Tema ini dipilih sebagai asas utama kepada 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 oleh para pengkaji berkaitan amalan nilai-nilai Islam yang dibawa oleh Rasulullah dan para sahabat dalam aspek pengurusan menguatkan lagi pembinaan kerangka teori kajian ini. Jadual di bawah 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

Bil.	Literatur Bertemakan Nilai-nilai Islam Rasulullah dan Khulafa' ar-Rasyidin dalam pengurusan	Tajuk Kajian	Nilai-nilai Islam
1.	Hanafi. Faisal, Slaahudin (2013)	Nilai Teras Integriti Berdasarkan Analisis Hadith Amanah Di Dalam Al-Sahihayn1	Iman, Taqwa, Amanah, Integriti, Itqan, Tauhid, Ihsan, Persaudaraan, Jujur,
2.	Mukayat Muslich (2015)	Application of Islamic Values in Business Management and Relation to Behavior, Performance, and the Islamic Welfare Employees Working at PT Freeport Indonesia in Papua Province	Adil, Bijaksana, Benar, Syura

3.	Egel dan Fry (2017)	Spiritual Leadership as a Model for Islamic Leadership (Tauhid, Iman, Ihsan)
4.	Aini, Norrihan, Anita (2017)	Integration of learning organization ideas and Islamic core values principle at university
5.	Hajdin dan Yusof (2018)	Management Functions Displayed By Prophet Muhammad In Two Major Events
6.	Ahmad Saiful Azlin, Siti Khadijah & Norlela (2020)	Ethical framework for directors – learning from the prophet
7.	Gazi (2020)	Islamic Perspective of Leadership in Management; Foundation, Traits and Principles
8.	Sarfraz, Azam & Mutaz (2020)	The relevance of leadership styles and Islamic work ethics in managerial effectiveness
9.	Rohayatun (2022)	The Value Of Islam In The Novel Baldatun Thoiiyibatun Warabbun Ghafuur (Tauhid, Hablu Min Allah, Hablu Min Annas)

---

Sumber: Hasil Sorotan Kajian Lepas oleh penulis.

Seterusnya, analisis tematik dikecilkan lagi tema literatur kepada nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan Sistem Pengurusan Kualiti. Tema ini membantu penyelidik untuk mengenalpasti nilai teras Islam yang berbentuk semasa tetapi tidak lari dari panduan syarak. Senarai di bawah merupakan senarai literatur dan nilai-nilai Islam yang diketengahkan oleh pengkaji lepas dalam 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

Bil.	Literatur Bertemakan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi dan Sistem Pengurusan Kualiti	Tajuk Kajian	Nilai-nilai Islam
1.	Mohammad (2018)	Konsep Profesionalisme Terhadap Pekerjaan dalam	Tauhid, Akauntabiliti, Amanah, Integriti,

---

2.	Sonhaji et al (2018)	Perspektif Islam The Construction Of Sharia Management Accounting Objectives: Reaching Liqaa-A Rabb And Maqashid Syariah	Jujur, Adil, Istiqamah, Tabligh, Tawakkal, Ikhlas, Inovatif, Syukur, Kerjasama, Bertanggungjawab,
3.	Salle Ilham et al (2018)	The Concept Of Accountability Based On The Value Of Islamic Justice	Bersungguh-sungguh, Kepimpinan, Komunikasi Berkesan,
4.	Wan Muhammad Azfar (2019)	Islamic Ethics Practices in Non-Islamic Based Private Higher Education Institution: A Conceptual Paper	Komited, toleransi, semangat bekerja, Kemampuan, Menepati Janji
5.	Farooq, Joern dan Christian (2019)	Entrepreneurship in Islamic communities How do Islamic values and Islamic practices influence entrepreneurship intentions?	
6.	Enida dan Azman (2019)	Pelaksanaan Nilai Al-Birr Dan Itqan Mempengaruhi Tingahlaku Penjawat Awam Supaya Lebih Cemerlang Dan Beretika	
7.	Chaudry dan Sofia (2020)	Ethical Governance: Insight from the Islamic Perspective and an Empirical Enquiry	
8.	Hossei et al (2020)	Relationship of Flexibility and Resilience with Islamic Work Ethics	
9.	Fazurah, Maizatul dan Wan Amizah (2020)	Kepimpinan Transformasi Dan Elemen Percaya Pada Tuhan Dalam Organisasi Awam (Tauhid)	
10.	Hanif et al (2021),	Implications of Islamic Governance towards Psychosocial Work Stressors and Work Productivity	
11.	Munawir Nasir, Muhammad and Nasir (2021).	Impact of Islamic work values on in-role performance: Perspective from Muslim employee in Indonesia. (Ihsan, Taqwa, Mujahadah, Sabar, Amanah, Ikhlas, Mujahadah, Tepati Masa)	

---

Sumber: Hasil Sorotan Kajian Lepas oleh penulis.



Setelah itu, tema pencarian literatur pula dikecilkan lagi skop kepada nilai teras Islam khusus dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Ini boleh diamati menerusi kajian-kajian yang dilaksanakan oleh pengkaji-pengkaji lepas seperti senarai jadual literatur di bawah:

Jadual 3: Literatur Bertemakan Nilai Islam khusus dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900

Bil.	Literatur Bertemakan Nilai Islam khusus dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900	Tajuk Kajian	Nilai-nilai Islam
1.	Mohamed, H. A.-B., Ab. Ghani, Ab. M., & Basir, S. A. (2011).	Pemantapan Sistem Pengurusan Islam Berkualiti Melalui Konsep Tawhidi, Budaya Itqaan Dan Nilai Ihsan	Tauhid, Itqan, Ihsan
2.	Mohamed, H. A.-B., Ab Ghani, A. M., & Basir, S. A. (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.
3.	Mohamed, H. A.-B., Ab. Ghani, Ab. M., Basir, S. A., Syed Ismail Al-Qudsy, S. H., & Ab. Ghani Azmi, I. (2015)	Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syari'ah MS 1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Ke Arah Pengurusan Berkesan Dan Inovatif.	Kebebasan Akademik Profesionalism, Individualistik Kekawanan
4.	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
5.	Al-Banna Mohamed, H., Mumin, A., Ghani, A., & Arni Basir, S. (2015).	Faktor-faktor Kejayaan dalam Pelaksanaan MS 1900:2005: Satu Kajian Kualitatif di Institusi Pengajian Tinggi Swasta,	Nilai kekawanan, silaturrahim, mesra

- |     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
| 6.  | Mohamad, M. H., & Mansor, F. (2018).   | Hubungkait Patuh-Syariah Dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan Dalam Konteks Standard Halal Ms1900   | Berkat  |
| 7.  | Hisyam Mohamad, M., & Mansor, F. (2018).   | A Conceptual Study on Shari'ah Compliance on Risk Mitigation of MS 1900-Certified Companies   | Tauhid, 'adl (justice), ukhūwwah (brotherhood), itqān (conscientiousness and knowledgeable in all endeavours), ihsān (perfection or excellence), ikhlās (sincerity) |
| 8.  | Md Shariff, S., Mohtar, S., & Jamaludin, R. (2018).  | A Practical Journey in Implementing a Shari'ah Compliant Hospital: An Nur Specialist Hospital's Experience  | Kerjasama, Amanah, Prihatin, Akhlak, Profesionalism.  |
| 9.  | Hamzah, M. H., Jamaludin, M. A., & Md, S. M. F. (2019).  | The Establishment of Fundamental Shariah Compliant Hospital Management in Malaysia  | Taqwa, Itqan. Akhlak  |
| 10. | Al-Banna Mohamed, H., Ahmad, A., Norhasniah, W., Husin, W., Arni Basir, S., Jalal, B., Mohamad, H., & Ghani, A. (2020).            | Hubungan Antara Penghayatan Nilai Integriti Dengan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Swasta.                  | Nilai Integriti   |
| 11. | Mohamed, H. A.-B., Wan Husin, W. N., Jalal, B., Ahmad, A., Ab Ghani, S., Basir, S. A., Mohamad, M. H., & Mohd Saudi, N. S. (2021). | Keberkesanan Pelaksanaan Nilai Bekerjasama Dalam Sistem Pengurusan Kualiti Patuh Syari'ah (Ms1900:2014) Di Ipts Malaysia Dalam Konteks Kepuasan Bekerja | Nilai Bekerjasama   |
| 12. | Zakaria, M. F., Basir, S. A., & Md Rasip, O. (2021).   | Faedah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Di Darul Quran, JAKIM.   | Syura, Itqan, Telus   |
| 13. | Siti Arni Basir, M. F. Z., & Hasan Al-Banna Mohamed. (2021).   | Pencapaian Maqasid Syariah Melalui Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Ms1900: Kajian Kes Di Pusat Zakat Melaka                    | Kerjasama, Tolak Ansur, Gotong, Royong  |

14.	Hasan Al-Banna 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
15.	Hasan Al-Banna et al (2022)	Pendekatan Nilai Kerjasama Dalam Sistem Pengurusan Kualiti Di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) Yang Patuh Syariah.	Nilai Bekerjasama

---

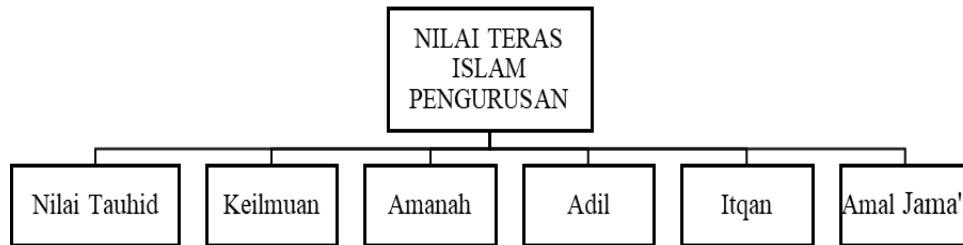
Sumber: Hasil Sorotan Kajian Lepas oleh penulis.

### **Konsep Nilai Teras Islam**

Nilai dari perspektif Islam umumnya boleh difahami sebagai akhlak sebagaimana yang dinyatakan oleh Marzuki (2009) 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. Imam al-Ghazali (2006, 681) pula menyamakan erti akhlak sebagai budi pekerti yang mana budi pekerti membawa maksud nilai kebaikan. Beliau menerangkan bahawa nilai baik itu adalah suatu tindakan yang lahir dari jiwa yang telah sebatu 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 kepada wahyu Allah iaitu Al-Quran dan utusan Allah iaitu Nabi Muhammad SAW. Pernyataan ini bertepatan dalil al-Quran dalam surah al-Qalam 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 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 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 oleh Amal Hayati & Muhammad Rahimi, 2018. Oleh itu, kajian ini mengetengahkan sorotan literatur lepas berkaitan nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi, nilai-nilai Islam Rasulullah dalam aspek pengurusan dan seterusnya nilai-nilai Islam dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900. Menerusi kajian lepas ini, nilai-nilai Islam

dalam pengurusan oleh Nabi Muhammad diintegrasikan bersama nilai-nilai Islam yang utama diamalkan dalam pengurusan organisasi. Oleh yang demikian, berpandukan sorotan kajian lepas berkaitan nilai-nilai Islam pengkaji telah mengintegrasikan beberapa ciri berkaitan nilai-nilai tersebut menjadi enam nilai teras Islam pengurusan. Jadual di bawah merupakan kerangka kajian Nilai Teras Islam Pengurusan hasil daripada teknik sorotan kajian lepas:



Rajah 2. Rajah ini diolah oleh penyelidik berdasarkan sorotan literatur berkaitan nilai-nilai pengurusan.

Sumber: Hasil olahan penulis berdasarkan sorotan kajian lepas.

### **Nilai Tauhid**

Asas tauhid merupakan nilai teras yang menepati falsafah pengurusan Islam yang mana mengesakan Allah SWT (Ab. Mumin dan Fadillah, 2006). Metod pengurusan yang ditunjukkan oleh Rasulullah jelas menunjukkan bahawa nilai tauhid merupakan nilai teras yang perlu dipasak kepada ahli keluarga, para sahabat dan pengikut. Malahan dalam setiap urusan perjanjian yang dimeterai seperti yang ada dalam Perjanjian Aqabah dan Piagam Madinah, meletakkan subjek pertama adalah mengesakan Allah SWT dan mengakui Nabi Muhammad utusan Allah (Safi al-Rahman 2010, 86). Falsafah pengurusan Islam menjadikan keredhaan Allah sebagai tujuan utama yang mana secara langsung dapat melahirkan warga kerja yang berakhlak baik serta menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti terhadap 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 aspek teologi namun turut cemerlang dalam disiplin bidang masing-masing

(Shuhairimi et al, 2011:195-197). Malahan, Hassan Al-Banna (2015) menyatakan pekerja yang memberi komitmen terhadap nilai tauhid dalam sistem pengurusan ini dapat memartabatkan nilai keadilan dalam kalangan warga organisasi. Seterusnya, berdasarkan kajian lepas oleh Aini, Norrihan, 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 disamping nilai-nilai teras yang lain.

### **Nilai Keilmuan**

Nilai keilmuan berasal dari kalimah Bahasa Arab *'ilm* yang bermakna pengetahuan. Ainor dan Indri (2020) menjelaskan bahawa nilai ilmu bukan sebatas pengetahuan semata-mata tetapi juga menjadi aspek penting bagi mencorak nilai sesebuah peradaban. Kepentingan nilai ilmu ini telah lama diakui oleh Islam sendiri bilamana jelas menunjukkan betapa pentingnya budaya ilmu dengan penurunan wahyu pertama kepada Nabi Muhammad adalah surah al-‘Alaq yang mafhumnya adalah:

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaran 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 peristiwa tindakan Rasulullah melantik guru untuk mengajar menulis kepada golongan Ansar serta menggalakkan kewajipan menuntut ilmu bukan hanya kepada lelaki tetapi juga kepada wanita (Hafiz Ahmad, 2012).

Menurut Ahmad Saiful Azlin, Siti Khadijah dan Norlela (2020), Mohammad Hisyam dan Fadillah (2018) dan Amir et al (2022) dalam kajiannya menjelaskan 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 itu, nilai keilmuan ini mampu meningkatkan keupayaan organisasi dengan adanya amalan organisasi pembelajaran di sesebuah organisasi.

## **Amanah**

Menurut Ibnu Manzur dalam kitab lisanul arab, perkataan amanah berasal dari kalimah امانة yang membawa maksud keselamatan dan kesetiaan. Manakalah makna amanah pula bermaksud kebenaran, kata lawan kepada dusta. Oleh yang demikian, amanah merupakan sifat percaya dan jujur yang mana apabila seseorang diberi tanggungjawab dia akan melaksana dengan jujur dan memberi hak kepada yang berhak. (Fatimah, 2019). 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 sebagai ukuran tanggungjawab manusia dalam kehidupan dan mempunyai kelebihan tersendiri di sisi Allah s.w.t dan manusia. Sementara itu, Rasulullah juga menjadikan nilai amanah teras kepada pemilihan dan pelantikan jawatan sewaktu pentadbiran baginda (Hafiz Ahmad, 2012). Tindakan Rasulullah ini selari dengan wahyu Allah iaitu:

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 tidak diberikan pada mereka yang bukan ahlinya akan mendatangkan kebinasaan. Sebagaimana hadis nabi di bawah:

Dari Abu Hurairah r.a., katanya: Rasulullah saw. bersabda: "Kalau amanah tidak lagi dipegang teguh, maka tunggulah saat kehancuran." Ia bertanya: Bagaimana orang tidak memegang teguh amanah itu, ya Rasulullah?" Beliau menjawab: "Kalau sesuatu urusan telah diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancuran."

Sehubungan itu, Hasan Al-Banna (2022), Nurhafilah (2015) dan Ivan dan Desma (2016) dalam kajiannya menunjukkan bahawa nilai amanah yang diamalkan oleh pekerja dalam organisasi dapat dikenalpasti menerusi kejayaan pekerja dalam melaksanakan perintah kerja yang diberikan dengan penuh komited dan konsisten.

## **Adil**

Adil bermaksud meletakkan sesuatu pada tempatnya. Ia termasuklah memberi hak kepada yang berhak, melantik seseorang menjawat jawatan yang layak dengannya, memberi ganjaran kepada yang setimpal dengan usahanya, menghukum dengan kadar kesalahan yang sesuai. Majikan perlu adil dalam

menunaikan hak pekerjaannya dan pekerja juga perlu adil menunaikan hak majikannya (Md Hairi, Kamil dan Ram, 2012). Al-Raghib al-Isfahani<sup>1</sup> menjelaskan kalimah عدل disamakan dengan kalimah المساواة yang bermakna kesaksamaan. 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 karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari 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 mana melibatkan banyak faktor yang perlu ditimbangtara dan diteliti. Oleh yang demikian, pentingnya peranan seseorang untuk 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 menunaikan amanah pekerjaan yang ditugaskan dengan usaha yang terbaik serta menyiapkannya dalam tempoh yang ditetapkan. Menurut Amal Hayati dan Muhamad Rahimi (2015) dalam kajian berbentuk *Systematic Literature Review* memberi rumusan bahawa nilai Itqan merupakan nilai yang paling sesuai dikaitkan dengan nilai kualiti. Pernyataan ini turut disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Faisal dan Rizal (2013) bahawa nilai itqan merupakan satu nilai yang membudayakan kualiti menerusi nilai istiqamah dan ketekunan.

---

<sup>1</sup> Al-Rāghib al-Isfahānī, al-Mufradāt fi Gharīb al-Qur'ān, The Arabic Lexicon, meaning of عدل, diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.

Enida dan Azman (2019) menghuraikan nilai itqan sebagai ketelitian dan berpengetahuan dalam semua usaha. Siti Arni et. al (2019, 82) pula menjelaskan nilai itqan adalah kecekapan dan kepakaran seseorang dalam melaksanakan kerja yang dipertanggungjawabkan padanya. Bagi mencapai tahap pakar pekerja haruslah memenuhkan diri dengan ilmu yang mana dapat menghasilkan kecemerlangan dalam tugas kelak.

Penjelasan makna bagi nilai Itqan ini dapat difahami menerusi hadis Rasulullah mafhumnya:

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقِيَهُ

“Sesungguhnya Allah ‘Azza Wa Jal kasih apabila seseorang daripada kamu melakukan sesuatu amalan hendaklah buat 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 di dalam organisasi yang mana objektif ditetapkan bersumberkan piawaian Syariah yang perlu dicapai secara bersama mahupun secara individu (YaPEIM, 2013). Mohd Nizho, Kamarudin dan Mohd Akram (2015) berpendapat bahawa amal jama’i bukan hanya melibatkan nilai kualiti anggota tetapi juga melibatkan kualiti dari aspek pengurusan organisasi yang berperaturan dan tersusun. Bahkan beliau juga turut menyatakan amal jama’i ini menepati fitrah penciptaan manusia itu sendiri yang tidak boleh hidup secara berseorangan tetapi berpasangan dan seterusnya berkumpul. Sebagaimana firman Allah SWT:

Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu isteri-isteri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya diantaramu 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 (YaPEIM, 2013:101).

Seterusnya, berdasarkan makna nilai amal jama'i ini menunjukkan integrasi nilai antara nilai syura (Muhammad Firdaus et al, 2021), amar makruf nahi munkar (Hasan al-Banna et al, 2022) dan semangat bekerjasama (Siti Arni et al, 2021). Oleh itu, pengamalan nilai amal jama'i dalam pengurusan organisasi diamalkan dengan melaksana gerak kerja secara bersama dalam mencapai matlamat organisasi iaitu mencapai redha Allah di dunia dan di akhirat. (Nur Aimuni dan Farhah Zidar, 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 semi-struktur. Seramai 11 orang informan telah ditemubual yang terbahagi 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. Selepas itu, 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 pelaksana yang terlibat aktif dalam menjayakan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900.

**Jadual 1. Senarai Informan yang Ditemubual di Mahkamah Syariah Negeri Melaka**

BIL.	Jawatan	Jantina	Peranan dalam pelaksanaan MS 1900	Pengalaman pelaksanaan MS 1900
1.	Ketua Hakim Syarie	Lelaki	Penasihat ISO 9001/MS 1900	4 tahun
2.	Ketua Pendaftar	Perempuan	Penyelaras ISO 9001/MS 1900	4 tahun
3.	Pegawai Syariah I	Lelaki	Timbalan Ketua Unit Pematuhan Syariah	4 tahun
4.	Pegawai Syariah II	Perempuan	Setiausaha Unit Pematuhan Syariah	3 tahun
5.	Pegawai Syariah III	Lelaki	Ahli Unit Pematuhan Syariah	4 tahun

6.	Ketua Latihan dan Inovasi	Lelaki	Ahli Unit Pematuhan Syariah dan Auditor	3 tahun
7.	Ketua Audit Dalam	Lelaki	Ahli Unit Pematuhan Syariah dan Auditor Dalaman	4 tahun
8.	Penolong Pendaftar I	Perempuan	Ahli Unit Patuh Syariah dan Auditor Dalaman	4 tahun
9.	Penolong Pendaftar II	Perempuan	Ahli Unit Pematuhan Syariah dan Setiausaha Kumpulan Audit Dalam	4 tahun
10.	Penolong Pendaftar III	Lelaki	Ahli Unit Patuh Syariah dan Auditor Dalaman	4 tahun

Sumber: Temubual dari 26 September 2019 sehingga 8 Januari 2020.

Hasil proses transkripsi temubual bersama para informan menerusi perakam suara telah disahkan kesahihannya oleh para informan yang terlibat. Kajian ini menggunakan teknik analisis tematik sebagai metod analisa data transkripsi temubual bersama para informan,. Analisis tematik adalah teknik untuk mengenalpasti tema dan paten makna merentasi data-data maklumat yang berkaitan dengan persoalan kajian dan kebiasaannya teknik ini digunakan secara meluas dalam metode kualitatif untuk bahagian analisis data (Braun & Clarke, 2013:175). Lima proses utama dalam teknik analisis tematik ini melibatkan proses transkripsi data, pengkodan, analisis, kesimpulan dan penulisan laporan (Braun dan Clarke (2013: 287). Teknik analisis tematik ini disempurnakan dengan bantuan perisian Atlas.ti 8 dengan menggunakan teknik analisis *Code-Document Table*. Berdasarkan dapatan hasil kajian yang dikumpulkan kajian ini telah mengenalpasti kod-kod berkenaan elemen-elemen pelaksanaan MS 1900. Elemen-elemen tersebut kemudian telah dikategorikan menjadi tema-tema berkenaan nilai teras Islam dalam pelaksanaan SPK MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

## HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian mendapati terdapat empat nilai teras Islam yang diamalkan di MSNM iaitu Berkat, Tepat, Cepat dan Berwibawa. Oleh kerana 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 6 nilai teras yang terdapat dalam literatur. Daripada analisis terhadap data yang diperolehi daripada temu bual, ianya menunjukkan terdapat 4 nilai teras yang diamalkan di MSNM iaitu berkat, tepat, cepat, dan berwibawa. 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 berkaitan pengkodan nilai berkat di MSNM menunjukkan jumlah rujukan kod keseluruhan sebanyak 81 yang mana 28 rujukan kod dalam kalangan pengurusan tertinggi, 29 rujukan kod dalam kalangan JK Pematuhan Syariah dan 24 rujukan kod dalam kalangan Pegawai Pengurusan.

Jadual 2: Jumlah Rujukan Kod bagi Nilai Berkat

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	28
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	29
Pegawai Pengurusan	3	24
Jumlah	11	81

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Hasil kajian menunjukkan kesemua informan memahami apa yang dimaksudkan dengan nilai keberkatan. Informan Hakim Kanan MRS menjelaskan bahawa nilai keberkatan membawa maksud memperbanyakkan ibadah. Justeru menurutnya, melalui SPK MS 1900, Jawatankuasa 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 fardhu ain seperti kelas tajwid dan kuliah tafaqquh, serta bacaan doa di awal setiap majlis di MSNM mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh syarak. Malah, beberapa informan lain iaitu Ketua Hakim, Pengarah BSK, 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 dari elemen haram serta memantau setiap proses transaksi kewangan yang berlaku di MSNM adalah 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 dapat 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 dari unsur riba' dan syubhah agar gaji yang diterima lebih berkat. Ini mempunyai hubungkait dengan kajian oleh Mohd Hafiz et al. (2019) dan Shukeri (2017) yang menerangkan bahawa perlunya ada keselarian dengan kehendak syariah ke dalam pengurusan produk dan perkhidmatan yang disediakan agar warga organisasi dan pihak pelanggan sama-sama memperoleh keberkatan dalam kehidupan seluruhnya. Allah ada berfirman di dalam Al-Quran berkaitan aspek berkat di dalam surah al-A'raf 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 terhadap pelanggan dengan laras bahasa yang sopan dan mudah difahami. Justeru itu, dengan mengamalkan ciri-ciri nilai berkat tersebut, ianya membantu merealisasikan perkhidmatan yang berkualiti dan membantu mencapai target kerja yang telah ditetapkan seperti proses pendaftaran kes 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 kerana 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 keredhaan 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 mana dapat memberi kesan kepada mutu kualiti pekerjaan. Misalnya, nilai keberkatan yang diamalkan di MSNM menunjukkan bahawa setiap warga kerja perlu sentiasa meletakkan keredhaan Allah sebagai tujuan utama untuk menjalankan amanah tugas yang dipertanggungjawabkan agar mendapat keberkatan. Di dalam Al-Quran Allah ada berfirman berkaitan aspek berkat di dalam surah al-A'raf 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<sup>2</sup>

Menurut Tafsir Al-Azhar ayat ini menjelaskan dengan adanya iman dan taqwa 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 bertaqwa, Allah akan turunkan hujan dalam bentuk musibah banjir. Hamka menjelaskan juga bahawa dengan iman dan taqwa ini setiap pekerjaan akan dilakukan dengan ikhlas sekaligus memberi kemakmuran di muka bumi Allah.<sup>3</sup>

Berdasarkan penjelasan makna berkat dan pengamalan nilai berkat di MSNM dapat disimpulkan bahawa nilai berkat hampir kepada nilai tauhid yang merangkumi nilai iman, taqwa dan patuh. Hal ini selari dengan kerangka konsep nilai teras Islam yang diketengahkan di 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 taqwa seorang hamba akan mendapat keberkatan oleh 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 keredhaan Allah kerana setiap tugas yang dipertanggungjawabkan akan dipersoalkan oleh Allah di akhirat kelak.

## Tepat

Seterusnya, hasil kajian menunjukkan 30 jumlah rujukan kod berkaitan nilai tepat dinyatakan oleh informan semasa temubual dijalankan yang terdiri daripada informan Pengurusan Tertinggi sebanyak 11 kali manakala Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 9 kali dan Pegawai Pengurusan menyumbang sebanyak 10 kali.

Jadual 3: Jumlah Rujukan Kod bagi Nilai Tepat

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	11
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	9
Pegawai Pengurusan	3	10
Jumlah	11	30

<sup>2</sup> Tafsir Al-Azhar halaman 13.

<sup>3</sup> Tafsir Al-Azhar hlm. 16-17.

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Nilai tepat yang diketengahkan oleh MSNM adalah sinonim dengan makna betul, benar, sah, sah, jitu dan tidak salah. Justeru, pengamalan nilai tepat di MSNM dalam pelaksanaan SPK MS 1900 adalah menjalankan tanggungjawab dengan tepat pada waktu serta tepat dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan berdasarkan prinsip syarak. Ini 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 seperti berikut:

“Bagi unit kewangan, perlu menepati masa dan tarikh pada setiap bulan yang mana Unit kewangan mesti keluarkan penyata kewangan setiap 31 haribulan atau 25 haribulan. Jika tidak tepat, akan mempengaruhi kelewatan penerimaan gaji bagi seluruh pekerja.”

Selain itu, informan Pengarah BSK dan Penolong Pegawai Syariah menjelaskan bahawa pelaksanaan nilai tepat ini adalah bilamana warga kerja melaksanakan tugas kerja dengan mematuhi *Standard of Procedure* yang telah ditetapkan. Contohnya dalam aspek pengurusan pelupusan ayat-ayat al-Quran yang mana 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 menghantar ke Jabatan Agama Islam Melaka bagi tujuan pelupusan. Malahan, informan Pegawai Sulh menambah nilai tepat ini bukan sahaja melibatkan pengamalannya dalam kalangan pegawai dan kakitangan tetapi melibatkan juga para pelanggan yang datang. Hal ini 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 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka menyetujui nilai tepat sebagai nilai telus, cermat, fokus dan sempurna. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian oleh Priyanko et al. (2016) yang menyetujui 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 mafhumnya:

“Daripada Aisyah R.A, Rasulullah S.A.W bersabda: Bahawa Allah mencintai seseorang hamba apabila hambaNya itu mengerjakan sesuatu kerja dengan bersungguh-sungguh.”

Hadis Riwayat al-Tabarani

Sehubungan dengan itu, hasil kajian yang diperoleh berkaitan pelaksanaan nilai tepat di MSNM, nilai tepat tersebut mempunyai hubungkait rapat dengan nilai itqan sebagaimana yang diketengahkan oleh Mohammad Ghozali (2018) yang menjelaskan bahawa nilai itqan dalam bekerja menjadikan seseorang menjaga kualiti dari segi pengurusan masa, wang mahupun peralatan pejabat yang lain. Ini selari dengan pembawaan nilai tepat Mahkamah Syariah Negeri Melaka 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 oleh 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, berdasarkan perbincangan tentang nilai tepat di atas, dapat disimpulkan bahawa 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 berpanduan prosedur kualiti dalam tempoh yang ditetapkan. Lantas, pelaksanaan SPK MS 1900 dapat dijayakan dengan cemerlang di MSNM.

## Cepat

Hasil kajian yang diperoleh penyidik berkaitan nilai cepat adalah sebanyak 29 kali yang mana diwakili oleh Pengurusan Tertinggi sebanyak sebelas kali dan diikuti oleh Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 11 kali juga serta Pegawai Pengurusan sebanyak 7 kali.

Jadual 4: Jumlah Rujukan Kod bagi Nilai Cepat

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	11
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	11
Pegawai Pengurusan	3	7
Jumlah	11	29

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Nilai cepat yang diamalkan bermakna pantas tetapi bukan bermakna gopoh yang mana kegopohan akan merosakkan perkhidmatan kualiti yang ingin dicapai. Informan Hakim Kanan MSNM menjelaskan bahawa nilai cepat ini sebenarnya

sememangnya merupakan nilai Islam yang terkandung dalam tuntutan pelaksanaan solat fardhu lima waktu itu sendiri yang mana ianya tidak boleh dilaksanakan dengan bertanggung atau sengaja dilewatkan. Beliau menjelaskan lagi 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, beliau juga menambah 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 tetapi pengurusan kes dipercepatkan lagi dengan adanya projek-projek inovasi yang kebanyakannya adalah 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 pengkalan data sistem.

Justeru, berdasarkan penjelasan amalan nilai cepat di atas, dapat diringkaskan amalan nilai tersebut 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 hubungkait dengan kajian yang dijalankan oleh Pernille dan Omar (2019) yang menerangkan bahawa pihak kepimpinan perlu mengadaptasikan organisasi agar pantas dan cepat dalam menyediakan perkhidmatan agar dapat memenuhi ekspektasi pihak pelanggan. Malahan, nilai cepat ini juga merupakan perintah di dalam Islam sendiri yang banyak menggalakkan untuk menyegerakan urusan-urusan dalam ibadah seperti menyegerakan solat, menyegerakan urusan pengurusan jenazah dan juga bersegera dalam membuat kebaikan. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam surah al-Baqarah mafhumnya:

“Dan bagi tiap-tiapnya itu satu tujuan yang dihadapi. Sebab itu berlumba-lumbalah kamu pada serba kebaikan, dimana saja kamu berada nescaya akan dikumpulkan Allah kamu sekalian. Sesungguhnya Allah atas tiap-tiap sesuatu Maha Kuasa. (Al-Baqarah 2:148)



Oleh itu, berpandukan pengamalan nilai cepat di MSNM menunjukkan keselarian makna nilai teras itqan dan adil dalam kerangka teori yang diketengahkan. Kajian oleh Siti Zubaidah et al (2016) menyatakan bahawa dalam konteks perkhidmatan kualiti mahkamah syariah, penangguhan atau kelewatan penyelesaian kes memberi impak kepada penangguhan keadilan dicapai. Justeru, pengurusan masa yang cekap dalam menguruskan kes di mahkamah syariah dapat menjadikan peranan mahkamah syariah dalam menegakkan keadilan terhadap pelanggan dapat dicapai serta pencapaian objektif kualiti dalam SPK MS 1900 juga dapat direalisasikan.

### **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 Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 14 kali dan 1 kali oleh Pengurusan Tertinggi.

Jadual 5: Jumlah Rujukan Kod bagi Nilai Berwibawa

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	1
Jawatankuasa 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 Jawatan Kuasa 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 Mahkamah Syariah Negeri Melaka yang mana setiap istilah-istilah dan dalil yang digunakan akan dibentangkan dahulu oleh JK Pematuhan Syariah di hadapan Jawatan Kuasa Penasihat Syariah yang mana terdiri daripada Ketua Hakim dan Hakim Kanan Mahkamah. Hasil

kajian menunjukkan bahawa JK Penasihat Syariah di Mahkamah Syariah Negeri Melaka merupakan salah seorang Ahli Jawatankuasa Fatwa Negeri Melaka. Oleh itu, kelayakan dan kepakaran yang dimiliki oleh JK Penasihat Syariah menjadi satu kelebihan buat Mahkamah Syariah Negeri Melaka iaitu mudah untuk menetapkan isu-isu kritikal syariah yang sepadan dan tepat dengan peranan mahkamah syariah. Hal ini menyokong hasil kajian oleh Muhammad Firdaus (2018, 95-96) yang mendapati 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 pada ahlinya di dalam surah al-Anbiya' ayat 7 mafhumnya seperti berikut:

“Maka tanyakanlah kepada orang yang berilmu, jika kamu tidak mengetahui.”  
Al-Anbiya' 21:7

Malahan, nilai berwibawa ini turut dipupuk dengan mempergiatkan usaha bagi mempertingkatkan kemahiran para auditor dalaman berkaitan audit supaya kemahiran tersebut dipertingkatkan dari semasa ke semasa bagi meningkatkan kewibawaan juru audit dalam mengaudit MS 1900 dan ISO 9000 di MSNM. Selain itu, menerusi 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, berpandukan penjelasan nilai berwibawa yang diamalkan MSNM menunjukkan nilai berwibawa menepati nilai teras keilmuan sebagaimana 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. Ini kerana kajian seumpama ini belum pernah dijalankan oleh pengkaji lepas. Kajian-kajian lepas kebanyakannya berfokus kepada nilai-nilai murni dan nilai-nilai Islam, manakala kajian ini tertumpu kepada 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. Ini kerana kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 di mahkamah syariah 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 nilai teras Islam ke dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang efektif di organisasi masing-masing. Fokus kajian ini ialah amalan nilai-nilai teras Islam dalam pelaksanaan MS 1900. Oleh itu pengkaji akan datang boleh memfokuskan budaya organisasi yang diamalkan dalam pelaksanaan MS 1900. Kajian ini memilih mahkamah syariah sebagai organisasi kajian kes. Maka pengkaji akan datang boleh memilih sektor perhotelan, hospitaliti atau sektor pembersihan sebagai organisasi kajian kes.

## RUJUKAN

- Abdul Malik Abdul Karim Abdullah. 1982. Tafsir Al-Azhar Lengkap, Jilid 1, Penerbit Pustaka Panjimas, Jakarta, Indonesia.
- Abu Abdurrahman Muhammad Nasiruddin. 1988. *Sahih al-Jami' Soghir Az-Ziadah*, al-Maktab al-Islami, Beirut, Damsyik.
- Academy of the Arabic Language in Cairo, al-Mu'jam al-Wasī 1998, The Arabic Lexicon, meaning of عدل, diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.
- Ahmad Azan Rizuan, Noor Azmi Hj Mohd Zainol, Jessice Ong Hai Liaw, Norlaila Mazura Mohaiyadin & Safar Yaacob. 2018. *Dimensi-dimensi Kejayaan Sultan Muhammad al-Fateh Sebagai Atkitek Penaklukan Kota Konstantinopel*, e-prosiding Persidangan Antarabangsa Sain Sosial dan Kemanusiaan, 481-482.
- Ahmad Hidayat Buang. 2017. *Memperkuhkan 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'.
- Ahmad Rafiki & Kalsom Abdul Wahab. 2014. *Islamic Values and Principles in the Organization: A Review of Literature*, Asian Social Science; 10(9), 2014 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025, Published by Canadian Center of Science and Education.

- Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin, Siti Khadijah Ab Manan & Norlela Kamaluddin. 2020. *Ethical framework for directors – learning from the prophet*, *International Journal of Law and Management*, 62(2), 171-191 © Emerald Publishing Limited 1754-243X DOI 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*, 24(6), 392-400, © Emerald Publishing Limited 0969-6474 DOI 10.1108/TLO-05-2017-0051.
- Al-Fayyūmī. 1978. Al-Miṣbāḥ al-Munīr fī Gharīb al-Sharḥ al-Kabīr, The Arabic Lexicon, meaning of عدل, diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.
- Al-Rāghib al-Isfahānī, al-Mufradāt fī Gharīb al-Qur’ān, The Arabic Lexicon, meaning of عدل, diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.
- Al-Sharif Al-Jurjani, Kitab Al-Ta’rifat, The Arabic Lexicon, meaning of عدل diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.
- Amal Hayati Ishak & Muhamad Rahimi Osman. 2016. *A Systematic Literature Review on Islamic Values Applied in Quality Management Context*, *Journal of Business Ethics*, DOI 10.1007/s10551-015-2619-z Springer Science+Business Media Dordrecht, 103-116.
- Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam & 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.
- Awad Al-Harbi. 2014. “Quality and Perfection as Espoused in Islam,” *New Straits Times*, 31 Oktober 2014, <https://www.nst.com.my/news/2015/09/quality-and-perfection-espoused-islam>).
- Chaudhry Ghafran & Sofa 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>.
- Enida Daud & Azman Hashim, 2019. *Pelaksanaan Nilai Al-Birr Dan Itqan Mempengaruhi Tingkahlaku Penjawat Awam Supaya Lebih Cemerlang Dan Beretika*, *Journal of Human Capital Development*, 12(2), 77-90.
- Fahd Mohammed Taleb Saeed Al-Olaqi. 2014. *The Prophet Muhammad’s Leadership*, *Jurnal al-Tamaddun Bil.* 9 (1), 32-44.
- Farooq Rehan, Joern Block and Christian 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 © Emerald Publishing Limited 1750-6204 DOI 10.1108/JEC-05-2019-0041.
- Hafiz Ahmad ‘Ajjaj Al-Karmi. 2012. *Sistem Administrasi dan Pentadbiran Zaman Rasulullah: Kajian Sejarah Tentang Prinsip-prinsip Sistem Pentadbiran Pada Awal Pemerintahan Islam*, Al-Hidayah Publication, Kuala Lumpur.
- Hajdin Berisha and Yusof Ismail, 2018. *Management Functions Displayed By Prophet Muhammad In Two Major Events*, *International Journal of Economics, Management and Accounting* 26, 2, 291-310 © 2018 by The International Islamic University Malaysia.

- Hanafi Hamdani, Faisal Ahmad Shah & Salahuddin Suyurno. 2013. *Nilai Teras Integriti Berdasarkan Analisis Hadith Amanah Di dalam Al-Sahihayn*, Jurnal Fikrah CITU, 1-17.
- Hasan Al-Banna bin Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani, Siti Arni binti Basir. 2011. *Pemantapan Sistem Pengurusan Islam Berkualiti Melalui Konsep Tawhidi, Budaya Itqaan dan Ihsan*, World Congress on Islamic Systems 2011 (World-ISLAM 2011).
- Hasan Al-Banna et al (2022), *Integrasi Panduan Al-Quran dan Nilai Murni yang Patuh Syariah dalam Pelaksanaan Piawai Sistem Pengurusan Kualiti (MS 1900)*, Conference: 14th International Conference on Humanities and Social Sciences, 14th ICHiSS 2022At: Co-Organizer: FPPP, UPNM; KUIS; USIM & Prince of Songkla (PSU). Online Platform: ZOOM.
- Hasan Al-Banna et al (2022), *Pendekatan Nilai Kerjasama Dalam Sistem Pengurusan Kualiti Di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) Yang Patuh Syariah*, Conference: 5th International Halal Conference (5th INHAC 2021). Organizer: Academy of Contemporary Islamic Studies, UiTM, Shah Alam.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Arni Basir. 2015. *Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Sainifik*, Jurnal Syariah, 23(1), 25-52.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Azmi Ahmad, Wan Norhasniah Wan Husin, Siti Arni Basir, Burhanuddin Jalal, Mohd Hamran Mohamad, Sayuti Ab Ghani, (2020). *Hubungan Antara Penghayatan Nilai Integriti Dengan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900*, Social Sciences and Humanities in the 4th Industrial Revolution Issues, 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 & Nur Surayya Mohd Saudi. 2021. *Keberkesanan pelaksanaan nilai bekerjasama dalam sistem pengurusan kualiti patuh syari'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, M. 2015. *Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia*, tesis Falsafah Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir and Musaiyadah Ahmadun. 2016. *“Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah Malaysia.”* Global Journal al-Thaqafah, 6 (2), 85-95.
- Hasliza Mohamad Ali. 2015. *Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900: keperluan daripada perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR)*, Disertasi Master, Jabatan Siasah Syar'iyah Universiti Malaya.
- Hossein et al, 2020. Relationship of Flexibility and Resilience with Islamic Work Ethics, Health, Spirituality and Medical Ethics. 2020;7(2):43-49.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi & Norhayati Hamzah. 2015. *Human Resource Management Practices in the Era of Khulafā' al-Rāshidīn (11-40 AH / 632-661 AD)*, Journal of Usuluddin 42 (July – December 2015): 147-174.

- Ismā'īl bin Ḥammād al-Jawharī, *Tāj al-Lughā wa Ṣiḥāḥ al-'Arabīya*, The Arabic Lexicon, meaning of عدل, diakses pada 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/عدل>.
- Izzah Hanani Suhaimi. 2019. *Majlis Penyampaian Sijil Halal Kepada Sari Unggul Enterprise Kafetaria MSNM*, Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, 24 April 2019, diakses pada 20 Mac 2020.
- Johari Yap. 2015. *Ubah persepsi negatif terhadap institusi kehakiman syariah*. Sinar Harian Online, Retrieved March 20, 2018, from <http://www.sinarharian.com.my/mobile/semasa/ubah-persepsi-negatif-terhadap-mahkamah-syariah-1.374612>.
- Marzuki. 2009. *Prinsip Dasar Akhlak Mulia: Pengantar Studi Konsep konsep Dasar Etika Dalam Islam*, Debut Wahan Press, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia, 9.
- Mastura Ab. Wahab. 2012. *The Practice of Islamic Work Values in the Organization: A Study among Female and Male Employees*, International Journal of Business and Technopreneurship, 2(2), June 2012, 221-242.
- Mastura Razali dan Jasni Sulong. 2016. *Amalan Penulisan Penghakiman dan Pelaksanaannya di Mahkamah Syariah Malaysia*, Jurnal Syariah, 24(1), 25-58.
- Md Hairi Md Husain, Kamil Md Idris & Ram Al Jaffri Said. 2012. *Ketelusan di Dalam Tadbir Urus Institusi Zakat, Seminar Isu-isu Kontemporari Zakat di Malaysia*, My Hotel Bandar Kuah Langkawi, hlm. 63-74.
- Mohammad Ghozali, 2018. *Konsep Profesionalisme Terhadap Pekerjaan dalam Perspektif Islam*, Proceedings of the 5th International Conference on Management and Muamalah 2018 (ICoMM 2018) e-ISBN: 978-967-2122-XX-X, 59-73.
- Mohd Ezani Mat Hassan, Nordin Muhamad, Nur Atiqah Abdullah & Khairul Akmaliah Adham, 2011. *Islamic Values Leadership Legitimacy and Organizational Sustainability*, International Journal of Economics, Management and Accounting 19(2), 169-86.
- Mohd Nizho Bin Abdul Rahman, Kamarudin Bin Ahmad & Mohd Akram Dahaman. 2015, *Konsep Amal Jama' I (Kerja Berpasukan) Menurut Al-Quran: Satu Sorotan*, Seminar Wahyu Asas Tamadun IV Peringkat Antarabangsa (SWAT 2015), Dewan Kuliah Utama USIM, Negeri Sembilan, 582- 597.
- Mohd Zin, Najibah and Md Hashim, Noraini and Abdul Hak, Nora and Che Soh @ Yusoff, Roslina and Kamaruddin, Ibrahim and Mohd Helmi, Md Said. 2015. *Baseline study on the enforcement of nafkah orders in Selangor Syariah court*. Pertanika Journal of Social Science & Humanities, 23 (S), 327-336.
- Muhamad Faisal Bahari & Rizal Muzawie. 2013. *Kualiti Perkhidmatan Menurut Perspektif islam, Islamic perspective on management: contemporary issues*, [editors] Nor 'Azzah Kamri, Azian Madun, Suhaili Sarif (Kuala Lumpur: YaPEIM Management Academy), 165-178.
- Muhammad Firdaus Bin Zakaria (2018). *Kajian Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM*, Disertasi Master, Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Muhammad Firdaus Zakaria, Siti Arni Basir & Osman Md Rasip, (2021). *Faedah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Di Darul Quran, JAKIM*, Sains Insani 2021, 6(3): 137- 145.

- Muhammad Hazrul Hamzah, Mohammad Aizat Jamaludin & 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 & Fadillah Mansor (2018). *Hubungkait Patuh-Syariah Dengan Konsep Keberkatan: Tinjauan Dalam Konteks Standard Halal MS1900*, Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Fatwa, SeFPIA 2018 | SPECIAL EDITION, 179-197.
- Muhammad Ilhamuddin Arsad & Mohd Norhusairi Mat Hussin. 2020. *Pelanggaran Etika Peguam Syarie: Kajian Di Negeri Selangor*, Journal of Shariah Law Research, 5 (1), 55-74.
- Muhammad Mushfique Bin Ahmad Ayoup. 2017. *Irsyad Al-Hadith Siri ke 217: Itqan (Tekun) Dalam Pekerjaan*, Laman Web Rasmi Mufti Wilayah Persekutuan, 4 Oktober 2017, diakses pada 26 November 2019.
- Mukayat & Muslich Ansori, 2015, *Application of Islamic Values in Business Management and Relation to Behavior, Performance, and the Islamic Welfare Employees Working at PT Freeport Indonesia in Papua Province*, Journal of Philosophy, Culture and Religion www.iiste.org ISSN 2422-8443 An International Peer-reviewed Journal,14, 21-31.
- Munawir Nasir Hamzah, Muhammad Ashoer & Nasir Hamzah, 2021. *Impact of Islamic work values on in-role performance: PERSPECTIVE from Muslim employee in Indonesia*, 19(4), 446-457.
- Musaiyadah Ahmadun. 2019. *Pelaksanaan MS 1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang*, Tesis Doktor Falsafah, Jabatan Siasah Syar'iyah Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Nor Safina Zainal. 2018. *Manfaatkan Modul Tarbiah Rasulullah*, 21 November 2018, Utusan Online, diakses pada 13 Julai 2019, <https://www.utusan.com.my/mega/agama/manfaatkan-modul-tarbiah-rasulullah-1.791352>.
- Nur Aimuni Bt Azman Dan Farhah Zaidar, 2018. *Amal Jama'i Menurut Perspektif Al-Quran Dan Alsunah*, Proceeding of The International Conference On Contemporary Issues In Al-Quran And Hadith 2018 (Thiqah 2018) 7 Th Mac 2018. Ilim, Bangi, Selangor, E-ISBN :978-967-2122-37-1.
- Nur Atiqah Abdullah, Fatimah Omar, Nik Mutasim, Khairul Akmaliah. 2013. *Conceptualizing Work and Organizational Values from the Islamic Perspective*, Jurnal Pengurusan 39, 119 – 128.
- 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.
- Nurzatil Ismah Azizan, Sahlawati Abu Bakar, Mariam Abd. Majid, Aza Shahnaz Azman, Mazlina Che Malik, Hairol Nizam Wahid, 2017. *Konsep Amanah Menurut Perspektif Hadith*, Persidangan Antarabangsa Pengajian Islamiyyat Kali Ke-3 (Irsyad2017), 330-336.
- Othman Talib. 2019. *Analisis Data Kualitatif dengan Atlas.ti 8: Penerangan Langkah-demi-Langkah*, Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Panel YAPEIM Management Academy. 2013. *Islamic Management: The Application of Quranic Principles & Values*, YAPEIM Management Academy.Proceedings of

- the 5th International Conference on Management and Muamalah 2018 (ICoMM 2018) e-ISBN: 978-967-2122-XX-X 59-73.
- Ramizah Wan Muhammad dan Khairunnasriah Abdul Salam. 2019. *Kejayaan Modal Insan dan Inovasi Dalam Pentadbiran Mahkamah Syariah: Membina Model Antarabangsa*, Jurnal Syariah 27(1), 27-44.
- Rohayati Junaidi et al, 2022. The Value of Islam In The Novel Baldatun Thoiiyibatun Warabbun Ghafuur, Journal of Management Information and Decision Sciences, 25(2), 1-12.
- Safi al-Rahman Mubarakfuri. 2010. *al-Rahiq al-makhtum: bahth fi al-sirah al-nabawiyah 'ala sahibiha afdal al-salah wa-al-salam / ta'alif al-Shaykh Safi al-Rahman al-Mubarakfuri*, Dar al-Wafa', Al-Mansurah.
- Shuhairimi Abdullah, Abdul Jalil Ramli & Noor Salwani Hussin. 2011. *Pembangunan Manusia Yang Lestari Ke Arah Melahirkan Modal Insan Yang Holistik*, Universiti Malaysia Perlis, Kangar.
- Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim, & Hasan Al-Banna Mohamed. 2017. "Malaysian Islamic quality management system MSI900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center." *Humanomics* 33 (2), 239-254.
- Siti Arni Basir, Muhammad Firdaus Zakaria. & 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.
- Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Hasan Al-Banna Mohamed, 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.
- Sonhaji Triyuwono Iwan, Djamhuri Ali & Mulawarman Aji Dedi, 2018. *The Construction Of Sharia Management Accounting Objectives: Reaching Liqaa-A Rabb And Maqashid Syariah*, Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences, 5(77), 195-204.
- Suraiya Ishak. 2011. *Model Kepemimpinan Etika Berlandas Sirah Nabi Muhammad SAW*, Jurnal Hadhari 3 (2), [www.ukm.my/jhadhari](http://www.ukm.my/jhadhari). 23-44.
- 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), Special Issue, 98-106.