



## Pencapaian Maqasid Syariah Melalui Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Ms1900: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka

*Achievement of Maqasid Syariah Via Syariah-Based Quality Management System Ms1900 Implementation: A Case Study at Malacca Zakat Center*

Siti Arni Basir\*<sup>1</sup>, Muhammad Firdaus Zakaria<sup>1</sup>, Hasan al-Banna Mohamed<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Siasah Syar'iyah, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia

<sup>2</sup> Centre for Quality Assurance and Data Management, Aras 2, Bangunan Canselor, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia

**ABSTRAK** - Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 dilaksanakan di pelbagai sektor di Malaysia termasuklah sektor perkhidmatan awam, korporat, perkilangan, perhotelan, penjagaan kesihatan, pengajian tinggi, agensi pentadbiran Islam dan pusat zakat. Objektif penyelidikan ini adalah untuk mengkaji pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900. Institusi yang dipilih untuk kajian ini ialah Pusat Zakat Melaka. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan informan yang terdiri daripada pihak pengurusan dan para pegawai yang terlibat dengan pelaksanaan MS 1900. Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan MS 1900 telah membantu pencapaian *Maqasid syariah* iaitu memelihara kepentingan masyarakat melalui pemeliharaan iman, nyawa, akal, keturunan dan harta. Hasil kajian ini telah menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan pelaksanaan Sistem Kualiti Berasaskan Syariah dalam membantu pencapaian *Maqasid syariah* di Malaysia.

**ABSTRACT** - *The MS 1900 Shariah-Based Quality Management System is implemented in various sectors in Malaysia including the public service, corporate, manufacturing, hospitality, healthcare, higher education, Islamic administrative agencies and zakat centers. The objective of this present research is to study the achievement of Maqasid Shariah through the implementation of Shariah-Based Quality Management System MS 1900. The institution selected for this study is the Melaka Zakat Center. This study employed a qualitative approach by involving informants consisting of management and officers involved in MS 1900 implementation. The findings show that the implementation of MS 1900 has helped achieve Maqasid Syariah which is to preserve the interests of the society through the preservation of faith, life, intellect, lineage and property. The findings of this study have contributed to the development of knowledge regarding the implementation of the*

### ARTICLE HISTORY

**Received:** 5<sup>th</sup> October 2020

**Revised:** 13<sup>th</sup> August 2021

**Accepted:** 13<sup>th</sup> September 2021

**Published:** 1<sup>st</sup> December 2021

### KATA KUNCI

Sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah, MS 1900, pencapaian, Maqasid Syariah, Pusat Zakat Melaka, Malaysia

**Keywords:** *Shariah-based Quality Management System, MS 1900, achievement, Maqasid Shariah, Melaka Zakat Center, Malaysia*

## **PENDAHULUAN**

Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 telah dilancarkan di Malaysia pada tahun 2005 lagi. Semenjak itu, sistem kualiti tersebut telah dilaksanakan di pelbagai sektor seperti sektor perkhidmatan awam, korporat, perkilangan, pengajian tinggi, penjagaan kesihatan dan pentadbiran Islam. Pelaksanaan yang meluas di pelbagai sektor menunjukkan sistem tersebut mendapat sambutan yang menggalakkan di semua sektor di Malaysia. Malahan, sistem pengurusan kualiti MS 1900 turut dilaksanakan di pusat-pusat zakat (Basir et al., 2017).

Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 yang diperkenalkan pada 2005 merupakan sistem kualiti Islam pertama di dalam negara dan di dunia amnya (Hasan Al-Banna et al., 2014a; 2014b). Sistem tersebut menggunakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 sebagai asas dan telah diintegrasikan dengan keperluan syariah. Sistem kualiti tersebut digubal untuk menutupi kelompangan berkaitan keperluan atau komponen syariah dalam ISO 9000. Ia mengandungi tiga prinsip iaitu patuh kepada prinsip Halal dan Haram, pengurusan organisasi berasaskan nilai dan keputusan berasaskan *Maqasid syariah*. Sistem kualiti ini mengandungi lima keperluan utama iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan penambahbaikan berterusan (Basir & Azmi, 2011).

Kajian oleh Ali et al. (2016) dan Zakaria et al. (2019) telah menunjukkan pelaksanaan MS 1900 telah membawa pelbagai impak positif kepada organisasi yang melaksanakannya. Namun begitu, pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900 masih belum pernah dikaji. Oleh itu, objektif kajian ialah mengkaji pencapaian Maqasid Syariah melalui pelaksanaan MS 1900. Sesungguhnya, aspek *Maqasid syariah* mengandungi lima prinsip utama iaitu memelihara agama, memelihara nyawa, memelihara keturunan dan memelihara harta. Walaupun pelaksanaan MS 1900 telah membawa pelbagai impak positif, namun sejauh mana ia dapat membantu pencapaian *Maqasid syariah* masih belum diteroka oleh mana-mana penyelidik. Oleh itu, kajian ini akan mengetengahkan tentang pencapaian Maqasid Syariah melalui pelaksanaan MS 1900 di Pusat Zakat Melaka (PZM). Sorotan kajian-kajian lepas memfokuskan kepada topik *Maqasid syariah* dan MS 1900 secara berasingan. Namun kajian ini menghubungkan kedua-dua topik tersebut iaitu dengan mengkaji pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900).

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900**

Idea penggubalan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 mula dicetuskan oleh mantan Pengerusi IKIM dan mantan Pengerusi SIRM Berhad iaitu Tan Sri Dato 'Ahmad Sarji bin Abd Hamid pada tahun 2005 menerusi penubuhan jawatankuasa pertama untuk pelaksanaannya yang dikenali sebagai Jawatankuasa *Standard Industri* bagi *Standard Halal (Industry Steering Committee)*. Beliau telah mencadangkan agar setiap syarikat atau organisasi meningkatkan daya saing, mutu produk dan prestasi perkhidmatan. Perkara ini dapat dicapai menerusi pelaksanaan sistem pengurusan organisasi yang mematuhi kepada satu standard atau piawaian dengan penerapan faktor-faktor insaniyyah atau nilai-nilai teras dalam Islam. Matlamat murni ini telah melahirkan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 yang dilancarkan pada 2005 (Hasan Al-Banna et al., 2014a). Kewujudan piawaian MS 1900 ini sebenarnya berasaskan kepada ISO 9000 yang mampu meningkatkan kualiti, produktiviti, inovasi, kecekapan dan keberkesanan urus tadbir syarikat dan organisasi yang bukan sahaja patuh kepada peraturan duniawi, malah memperoleh

keberkatan dan dan keredhaan Allah SWT. Hal ini turut ditegaskan oleh Aziz (2011) bahawa kesemua ciri-ciri tersebut jika ada dalam sesebuah organisasi, pasti ianya akan berjaya tidak kira di peringkat negara mahupun antarabangsa serta selaras dengan nilai-nilai murni yang dituntut dalam ajaran Islam.

Untuk kefahaman yang lebih lanjut tentang Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berasaskan Syariah menerusi piawaian MS 1900 ini, sebenarnya organisasi perlu memahami beberapa prinsip asas pelaksanaannya terlebih dahulu. Prinsip-prinsip tersebut ialah prinsip Syariah iaitu setiap tindakan harus berpaksikan kepada *Maqasid syariah*, prinsip berkaitan halal dan haram, prinsip kualiti, prinsip Muamalat Islam dan prinsip nilai-nilai murni dalam Islam. Hal ini dijelaskan oleh Ali (2015) dalam kajiannya yang menegaskan bahawa pemahaman kepada kelima-lima prinsip tersebut akan menjadikan sesebuah organisasi itu berupaya melaksanakan piawaian MS 1900 secara lebih efektif.

### **Objektif MS 1900**

Objektif utama pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS 1900 ini adalah untuk memupuk kepatuhan Syariah dalam amalan sistem pengurusan di sesebuah organisasi dengan penekanan terhadap penghayatan nilai-nilai murni. Jika pekerja telah sehati dengan penghayatan nilai atau akhlak mahmudah, pasti mereka mampu menunaikan tugas dengan mengamalkan integriti, ikhlas, penuh komited, amanah dan berakuntabiliti (Hasan Al-Banna et al., 2020).

Seterusnya, pelaksanaan MS 1900 mampu meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pekerja menerusi amalan terbaik di organisasi tempat mereka bekerja (Ali, 2015). Individu tersebut akan melaksanakan tanggungjawabnya dengan penuh dedikasi, *itqan* dan bersungguh-sungguh, tidak bersikap cuai, malas, dan sebagainya. Malah, fenomena ini seiring dengan tuntutan dan ajaran Islam itu sendiri dalam aspek pengurusan hal-hal dunia dan juga akhirat. Hal ini juga bertepatan dengan Hadith Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Imam al-Baihaqi yang bermaksud:

*“Sesungguhnya Rasulullah SAW pernah bersabda yang bermaksud: Sesungguhnya Allah menyukai sekiranya seseorang melakukan sesuatu perbuatan secara itqan atau bersungguh-sungguh (sempurna)”.*

### **Titik Kawalan Kritikal Syariah**

Bagi memastikan MS 1900 ini dapat dilaksanakan dengan lancar, maka pemahaman terhadap setiap keperluan atau klausa perlu diperjelaskan dengan betul dalam rangka kerja organisasi berkenaan. Antara keperluan utama MS 1900 yang perlu dipatuhi ialah Titik Kawalan Kritikal Syariah (TKKS). Untuk memastikan kepatuhan terhadap TKKS ini, satu jawatankuasa Panel atau Penasihat Syariah perlulah digubal dalam sesebuah organisasi yang menjalankan MS 1900. Selain itu, kesemua proses yang terlibat dalam skop pelaksanaannya perlu sentiasa mematuhi keperluan-keperluan Syariah sama ada yang termaktub dalam al-Quran, Hadith, Ijmak, pendapat Ulama' dan seumpamanya (Zakaria et al., 2019)

### **Impak Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900**

Berdasarkan kajian lepas, pelaksanaan MS 1900 telah membawa pelbagai impak positif kepada organisasi yang melaksanakannya (Hasan Al-Banna et al., 2016; Hasan Al-Banna, 2015; Ali et al., 2016; Zakaria, 2018; Ahmadun, 2019 dan Zakaria et al., 2019). Kajian oleh Hasan Al-Banna (2015) mendapati bahawa pelaksanaan MS 1900 telah meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Hal ini demikian kerana kepuasan pelanggan menjadi fokus utama di organisasi yang melaksanakan MS 1900. Sehubungan dengan itu, kajian oleh Ali et al. (2016) menyatakan bahawa pelaksanaan MS 1900 telah menjadikan sistem pengurusan dan cara kerja yang lebih teratur. Perkara ini mencetuskan motivasi kepada warga kerja untuk bekerja secara lebih efisien dan bersungguh-sungguh dalam menyampaikan perkhidmatan kepada para pelanggan.

Secara tidak langsung, kesungguhan tersebut telah membangunkan budaya kerja cemerlang dalam kalangan warga kerja.

Manakala Ahmadun (2019) turut menjelaskan bahawa berdasarkan kajiannya, pelaksanaan MS 1900 telah meningkatkan kepatuhan sistem pengurusan kualiti kepada kehendak syariah. Kepatuhan kepada kehendak syariah mesti dilaksanakan kerana keperluan MS 1900 mengandungi komponen Titik Kritikal Syariah yang mesti dipatuhi. Kajian beliau mendapati bahawa pihak pengurusan dan warga kerja telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk mematuhi keperluan Titik Kritikal Syariah bagi memastikan pelaksanaan MS 1900 dapat dilaksanakan dengan lancar.

Seterusnya, Kajian Zakaria et al. (2019) mendapati pelaksanaan MS 1900 telah membantu menyuburkan nilai-nilai Islam di kalangan warga kerja. Salah satu prinsip MS 1900 ialah pengurusan berasaskan nilai iaitu organisasi yang melaksanakan MS 1900 perlu menggunakan nilai sebagai tunjang kepada sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan. Antara nilai Islam yang diamalkan ialah *Syura*, *Itqan* dan telus. Kajian tersebut juga menunjukkan pelaksanaan MS 1900 secara langsung telah meningkatkan kesedaran mereka untuk memahami dan menghayati nilai-nilai Islam, sekaligus menyumbang kepada pembentukan peribadi yang baik dalam kalangan warga kerja.

Impak daripada pelaksanaan MS 1900 yang seterusnya ialah meningkatkan semangat kerjasama (Hasan Al-Banna, 2015). Pelaksanaan MS 1900 yang memerlukan gerak kerja yang lebih mendorong para pekerja bekerjasama bagi menyiapkan tugas berkaitan sistem pengurusan kualiti. Melalui pelaksanaan MS 1900, program dan aktiviti penambahbaikan berterusan telah dipergiatkan dari masa ke semasa.

Seterusnya, kajian oleh Ali et al. (2016) mendapati pelaksanaan MS 1900 telah berjaya meningkatkan imej organisasi di kalangan pihak luar. Imej yang baik menjadikan organisasi yang berjaya mendapat pensijilan MS 1900 menjadi rujukan atau penanda aras kepada organisasi yang sedang berusaha untuk mendapatkan pensijilan MS 1900. Selain itu, pelaksanaan dan pensijilan MS 1900 juga berjaya menangkis pandangan persepsi negatif yang sering dilemparkan kepada agensi-agensi pentadbiran Islam.

## **Maqasid Syariah**

*Maqasid syariah* merupakan konsep teras kepada pensyariat agama Islam. Perkataan '*maqasid*' atau '*maqsad*' dalam bahasa Arab adalah berasalnya daripada kata dasar '*qasdu*' yang membawa pelbagai makna antaranya tujuan, matlamat, menuju ke satu arah, dan berjalan lurus. Apabila dinisbahkan kepada perkataan 'syariah', maka ia bererti tujuan atau matlamat di sebalik undang-undang syarak. Secara asasnya, *Maqasid syariah* merujuk kepada tujuan-tujuan serta rahsia-rahsia yang terkandung dalam sesuatu hukum yang berasaskan kepada pemeliharaan kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat (Ibn Ashur, 2001). Sebahagian ulama seperti Al-Juwayni menggunakan istilah *masalih* (masalah) dalam menggambarkan *Maqasid syariah* sekaligus menunjukkan perkaitan yang rapat antara matlamat syariat Islam dengan kemaslahatan manusia sejagat (Hashim Kamali, 2011). Ertinya, setiap perintah dan hukum tidaklah ditetapkan oleh Allah SWT melainkan terkandung kemaslahatan dan kebaikan kepada hamba-Nya. Pun begitu, sebarang tindakan yang didasari oleh masalah agama tidak boleh diaplikasikan sewenang-wenangnya. Sebagai contoh, melakukan sesuatu amalan melalui cara yang bertentangan dengan syariat Islam dengan alasan mahu memenuhi masalah atau objektif syariat Islam adalah tertolak. Sehubungan itu, para sarjana Islam telah bersepakat bahawa terdapat lima objektif utama (*al-daruriyyah*) yang menjadi keperluan asasi manusia iaitu penjagaan terhadap agama, nyawa, akal, keturunan dan harta (Naim, 2016).

Sejarah Islam membuktikan para sahabat telah pun mempraktikkan ilmu *Maqasid syariah* dalam pembuatan keputusan mahupun pemerintahan mereka. Kefahaman para sahabat kepada ilmu ini telah melahirkan ijtihad yang melangkaui zaman yang memberi keuntungan besar kepada umat Islam. Misalnya, ijtihad Saidina Umar RA pada sewaktu membuat keputusan terhadap pembahagian harta *ghanimah* (harta rampasan) iaitu tanah-tanah yang baru dibuka oleh umat Islam (Abdul Rahman, 2015; Rashid et al., 2019). Peristiwa ini berlaku setelah penaklukan kota Iraq yang

mana para sahabat telah meminta untuk dibahagikan tanah berdasarkan ketentuan sumber Al-Quran sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Anfal: 41 yang bermaksud:

*“Dan ketahuilah, sesungguhnya segala yang kamu peroleh sebagai harta rampasan perang, maka seperlima (dibahagikan) untuk (jalan) Allah, Rasul, kerabat Rasul, anak yatim, orang miskin dan ibnu sabil (orang musafir).”*

Ayat di atas menggunakan istilah ‘*khumusabu*’ yang bererti seperlima atau satu bahagian daripada lima. Penetapan seperlima itu sesuai dengan tujuan untuk memberi kesenangan dalam melakukan ibadah serta interaksi sosial bagi tentera perang setelah seluruh keringatnya digunakan untuk menyertai peperangan. Namun, Saidina Umar RA memilih pendekatan lain dalam pembahagian harta *ghanimah* selepas penaklukan kota tersebut. Saidina Umar menolak untuk memberikan seluruh tanah rampasan kepada para sahabat sebagai *ghanimah* dengan merujuk kepada ayat yang lain yang lebih umum ungunya.

Natijahnya, Saidina Umar RA membawa jalan penyelesaian baru iaitu harta rampasan mestilah dikembalikan kepada masyarakat yang memilikinya iaitu tuan tanah tersebut, dan daripada sana diambil cukai tertentu yang disebut sebagai *kharaj* untuk dimasukkan ke dalam hasil pendapatan negara demi kepentingan masyarakat umum. Keputusan ini dilihat sangat relevan pada zaman tersebut dan dipersetujui oleh para sahabat. Hal ini adalah kerana Saidina Umar memahami *maqasid* atau maksud di sebalik ayat Al-Quran tersebut iaitu supaya harta tidak berlegar-legar dalam kalangan orang kaya sahaja. Saidina Umar RA juga memahami masalah umum iaitu menjaga kepentingan masyarakat perlu didahulukan berbanding masalah khusus atau bersifat individu (Rashid et al., 2019).

### **Kepentingan Maqasid Syariah**

Antara kepentingan memahami ilmu *Maqasid syariah* ialah untuk menjadi asas kepada sebarang perbuatan mahupun tindakan yang diambil oleh manusia agar sentiasa ditunjangkan kepada lunas-lunas syarak (Khatijah et al., 2018). Tuntutan ini berselari dengan firman Allah SWT yang mewajibkan para hamba-Nya untuk sentiasa mentaati perintah dan laranganNya. Ini sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Ad-Dzaariyat: 56 yang bermaksud:

*“Dan tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia melainkan untuk beribadah kepadaKu.”*

Dalam erti kata lain, *Maqasid syariah* merupakan panduan yang akan memandu setiap gerak-geri manusia supaya tidak terkeluar atau bertentangan dengan kehendak asal syarak. Hal ini bermaksud Islam menyediakan ruang yang luas kepada penganutnya memilih jalan dan cara kehidupan untuk mencapai hajatnya di dunia. Dengan syarat, ia perlu dibatasi oleh prinsip dan nilai yang telah ditetapkan oleh syarak agar pemeliharaan terhadap aspek yang terkandung pada *Maqasid syariah* dapat ditegakkan dalam kehidupan mereka.

Selain itu, ilmu *Maqasid syariah* juga penting demi melahirkan sebuah *fiqh* yang hidup dan luwes yang bukan sahaja didasari oleh kefahaman literal semata-mata, malah yang lebih utama adalah kontekstualnya. Al-Khadimi (2001) jelas menyatakan perkara ini dalam tulisannya yang bermaksud:

*“Maka ia (Maqasid Syariah) merupakan perkara yang wajib dikuasai ahli fiqh dan selainnya seperti perlunya menguasai nas-nas Syarak itu sendiri. Jika tidak, ilmu fiqh itu akan menjadi tiada roh dan jiwa, kontang tanpa dalil dan tujuan.”*

Keanjalan prinsip ini telah menjadikan asas yang terkandung dalam Islam terus relevan walaupun berubahnya waktu dan tempat (Hanifah et al., 2017). Justeru, ia telah membuka pintu-pintu ijtihad yang lebih banyak kepada para ulama untuk memberi solusi kepada permasalahan baru pada hari ini. Tambahan pula, pemahaman terhadap prinsip ini turut sejajar dengan keperluan *fiqh* semasa yang menuntut kefahaman kepada ilmu *Maqasid syariah* dan tidak hanya bergantung kepada ilmu *fiqh usuli* semata-mata (Rashid et al, 2019).

## **Tahap-tahap Pemeliharaan Maqasid**

Pemeliharaan Maqasid terbahagi kepada tahap-tahap tertentu. Pemeliharaan Maqasid jika ditinjau daripada tahap kepentingannya untuk memastikan kestabilan kehidupan terbahagi kepada *daruriyyah*, *hajjiyyah* dan *tahsiniiyyah*. Ketiga-tiga tahap tersebut didokong oleh setiap hukum-hakam yang memenuhi pelbagai masalah manusia. Menurut sebahagian *usuliiyyun* seperti Juwayni, Ghazali, Zarkasyi dan Syatibi, tahap-tahap tersebut turut digunakan sebagai salah satu kategori masalah (Mahaiyadin, 2017).

### **Tahap Pertama**

Tahap *daruriyyah* ataupun juga masalah hukum-hakam kategori ini merupakan perkara asas yang menjadi teras pembangunan semua kepentingan agama dan dunia. Sekiranya tiada, hal ini akan menyebabkan pentadbiran hal ehwal keduniaan tidak dapat diurus dengan betul dan akhirnya kehidupan akan musnah. Sementara di akhirat kelak, manusia akan mendapat seksaan dan hilang kenikmatan di samping menanggung kerugian besar (Al-Syatibi, t.t). Masalah ini merupakan kategori utama yang menjadi *Maqasid syarak* dalam pelbagai hukum asas ibadat, muamalat, perkahwinan dan sebagainya. Masalah agama dijaga dengan asas-asas akidah dan perkara fundamental hukum seperti sembahyang fardu dan jihad *fi sabil lillah*. Nyawa dijaga dengan pensyariaan hukuman *qisas* dan penggunaan sumber halal. Sementara akal pula terpelihara dengan pengharaman arak dan hukuman had minum arak. Seterusnya penjagaan masalah keturunan ialah melalui hubungan nikah yang sah dan larangan berzina. Akhir sekali, masalah harta dijaga dengan larangan mencuri dan hukuman had potong tangan (Mahaiyadin, 2017).

### **Pembahagian *al-Dharuriyyat al-Khamsah***

*Al-Dharuriyyat al-Khamsah* terbahagi kepada lima perkara. Istilah *al-dharuriyyat al-khamsah* merupakan satu pembahagian yang telah dipelopori oleh Imam al-Ghazali *Rahimabullah*. Beliau telah berkata: “*Dan tujuan Syari’at itu ada lima, iaitu: untuk memelihara agama, nyawa, akal, keturunan dan harta mereka*”. Imam al-Syatibi *Rahimabullah* (t.t) pula telah berkata: “*Ummah telah bersepakat bahawa syari’at diturunkan untuk menjaga al-dharuriyyat al-khamsah, iaitu: agama, nyawa, keturunan, harta dan akal.*” Oleh itu, prinsip utama *Maqasid syariah* adalah untuk memelihara lima perkara; iaitu memelihara agama, nyawa, akal, keturunan dan harta (Bayan Linnas, 2019).

#### **i. Memelihara Agama**

Ia merupakan prinsip yang paling utama untuk dipelihara berbanding dengan prinsip-prinsip lain. Contohnya adalah kewajipan keluar berperang mempertahankan Islam bagi mereka yang memenuhi syarat-syaratnya dan mendapat arahan daripada pemerintah. Walaupun peperangan itu boleh membawa kepada terkorbannya jiwa dan kerosakan harta benda, namun kewajipan memelihara agama wajib didahulukan daripada perkara-perkara lain (Adenan & Ab Rahman, 2020).

#### **ii. Memelihara Nyawa**

Ia merupakan prinsip yang kedua terpenting mengikut urutan keutamaan untuk dijaga selepas memelihara agama. Contohnya, Islam melarang perbuatan membunuh, sama ada membunuh diri sendiri atau manusia lain bagi memelihara nyawa. Hukuman *Qisas*, *Diyat* atau *Kaffarah* dikenakan bagi mereka yang telah melakukan pembunuhan terhadap manusia lain sama ada secara sengaja atau tidak sengaja (Mahaiyadin, 2017).

### iii. Memelihara Akal

Islam menuntut kita untuk menjaga akal kerana akal merupakan satu anugerah yang diberikan oleh Allah SWT kepada manusia dan telah menjadikan manusia lebih mulia berbanding dengan makhluk-makhluk lain. Contohnya, Islam melarang untuk meminum arak dan perkara-perkara yang memabukkan kerana perbuatan tersebut boleh merosakkan akal (Jasser Auda, 2015).

### iv. Memelihara Keturunan

Islam menggalakkan perkahwinan antara lelaki dan perempuan sebagai salah satu cara untuk memelihara keturunan dan dalam masa yang sama melarang perzinaan dan menutup sebarang jalan yang membawa kepada perzinaan kerana perbuatan tersebut boleh membawa kepada kerosakan kepada keturunan serta nasab (Nurhayati & Ali Imran, 2018).

### v. Memelihara Harta

Prinsip terakhir dalam *al-dharuriyyat al-khamsah* ialah memelihara harta. Contoh kepada prinsip ini ialah Islam melarang tindakan monopoli (*ihthikar*), riba, korupsi, dan mencuri, merompak dan seumpamanya bagi memelihara harta, dan dalam masa yang sama menggalakkan umatnya mencari rezeki yang halal melalui pelbagai cara yang diharuskan oleh *syara'* (Jasser Auda, 2015).

## Tahap Kedua

Tahap kedua iaitu pertembungan keutamaan *daruriyyat* adalah tahap *hajjiyyat* yang merupakan perkara-perkara yang diperlukan oleh manusia untuk kesejahteraan hidup dan menolak kesempitan yang kebiasaannya membawa kepada keadaan sukar apabila kepentingan kategori hukum tahap ini diabaikan (Al-Syatibi, t.t). Masalah tahap *hajjiyyat* berkaitan rapat dengan keperluan umum yang tidak sampai ke tahap *daruriyyat* seperti kontrak sewa, pinjaman dan hutang. Keharusan kontrak tersebut memberikan kemudahan untuk mendiami tempat tinggal jika seseorang itu tidak mampu untuk membelinya. Keadaan sama turut berlaku dalam perkara ibadat dan muamalat dalam memelihara *daruriyyat al-khams*. Para ulama menyatakan tanpa kepentingan *hajjiyyat*, hidup manusia akan sentiasa dalam kesempitan yang berpanjangan jika hanya bergantung kepada kepentingan *daruriyyat* sahaja (Mahaiyadin, 2017).

## Tahap Ketiga

Tahap *tahsiniiyyat* pula merujuk kepada penggunaan segala kebaikan yang berkaitan dengan *Mahasin al-'Adab* (tatasusila yang baik) dan menjauhi perkara-perkara keji yang ditolak oleh akal yang waras (Al-Syatibi, t.t). Kebanyakan pemeliharaan *Maqasid* tahap *tahsiniiyyat* direalisasikan dalam hukum-hukum berkaitan dengan tatasusila dan kesopanan tingkah laku manusia seperti menutup aurat, menjaga kebersihan dan menjauhi segala kotoran. Hukum menjaga aurat berada pada posisi *tahsiniiyyat* iaitu pelengkap kepada kewajipan solat. Seseorang yang tidak mempunyai pakaian, wajib mengerjakan solat walaupun auratnya terbuka kerana kepentingan solat merupakan *daruriyyat* dalam penjagaan masalah agama berbanding dengan aurat yang hanya mempamerkan kehalusan budi pekerti manusia bertamadun (Mahaiyadin, 2017).

Sekalipun semuanya penting, kedudukan ketiga-tiga tahap *Maqasid* dalam urutan seperti di atas mempunyai kesan signifikan dari aspek pengutamaan masalah lebih utama dalam sesuatu hukum Islam ketika berlaku pertembungan. Masalah *daruriyyat* diutamakan daripada *hajjiyyat* dan kemudiannya *tahsiniiyyat*. Begitu juga dalam kategori *daruriyyat*, masalah agama perlu diutamakan daripada nyawa, akal, keturunan dan harta, dan begitulah seterusnya mengikut urutan kepentingan setiap tahap dan komponen hukum di dalamnya (Mahaiyadin, 2017).

## METODOLOGI

Kajian kualitatif ini memilih Pusat Zakat Melaka sebagai kajian kes. PZM merupakan pusat zakat pertama di Malaysia yang berjaya mendapat pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900. PZM telah dianugerahkan pensijilan sistem pengurusan kualiti tersebut pada tahun 2008. Kajian ini menggunakan temubual separa-struktur sebagai metod utama pengumpulan data. Seramai 11 orang informan terlibat dalam kajian ini yang terdiri daripada pihak pengurusan tertinggi, para pegawai dan staf sokongan. Informan yang terdiri daripada 3 kategori pengurusan ini membolehkan data yang lebih menyeluruh dapat dikumpulkan bagi tujuan analisa data. Kesemua informan yang dipilih merupakan mereka yang terlibat secara aktif dalam pelaksanaan MS 1900 di Pusat Zakat Melaka.

Penglibatan secara aktif dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti membolehkan para informan memberi penerangan yang jelas dan terperinci mengenai pelaksanaan MS 1900 semasa sesi temubual dilaksanakan. Senarai informan terlibat dalam kajian ini disenaraikan dalam Jadual 1.

**Jadual 1:** Senarai Informan

<b>Bil.</b>	<b>Kategori Penjawatan Informan</b>	<b>Pengalaman Dalam Program Kualiti</b>
1	Pegurus Besar	5 tahun
2	Penolong Pengurus Besar	5 tahun
3	Ketua Unit Sumber Manusia	5 tahun
4	Ketua Unit Teknologi Maklumat	5 tahun
5	Pegawai Syariah	5 tahun
6	Pegawai Zakat 1	4 tahun
7	Pegawai Zakat 2	5 tahun
8	Pembantu Pegawai Zakat 1	4 tahun
9	Penolong Pegawai Zakat 2	5 tahun
10	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat	4 tahun
11	Akauntan	5 tahun

Selain temubual, kaedah pungutan data yang digunakan dalam kajian ini ialah menerusi semakan terhadap beberapa dokumen. Dokumen-dokumen yang disemak dalam kajian ini ialah seperti manual kualiti dan dokumen yang terdapat di laman sesawang di PZM. Data-data yang dikumpulkan telah dianalisa dengan menggunakan analisis tematik seperti yang telah dicadangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Analisis tematik ini bermula dengan proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dalam kajian ini. Langkah selanjutnya ialah pembinaan kod-kod yang berkaitan dengan tema yang diterokai dalam kajian ini iaitu pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900.

### **Pusat Zakat Melaka**

Pada awal penubuhan PZM, ia diletakkan di bawah pentadbiran MAIM. Pada 22 September 2001, PZM telah diperbadankan dan mula ditadbir urus secara korporat. Pada 3 September 2004, PZM berjaya memperolehi pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 dan pensijilan tersebut berkekalan sehingga sekarang. Manakala pada 24 Oktober 2008, PZM telah berjaya mendapatkan pensijilan Sijil Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 pula. Kejayaan mendapatkan kedua-dua pensijilan ISO 9000 dan MS 1900 menunjukkan komitmen yang tinggi pihak pengurusan dan warga kerja PZM terhadap pelaksanaan sistem pengurusan kualiti (Pusat Zakat Melaka, 2018).

Skop pelaksanaan MS 1900 di PZM ialah kutipan zakat di Ibu Pejabat dan cawangannya kerana ia merupakan bidang tugas utama PZM. Sehubungan itu, PZM telah menunjukkan kesungguhan dalam memperbaiki sistem pengurusan zakat secara profesional agar dapat



mempertingkatkan lagi jumlah kutipan zakat yang menjadi sumber bantuan kepada para *asnaf* Berikut disenaraikan objektif-objektif kualiti di PZM (Pusat Zakat Melaka, 2018):

- i. Memberi keselesaan kepada masyarakat Islam dalam usaha meningkatkan kutipan zakat dan bilangan pembayar.
- ii. Memastikan setiap pelanggan mendapat layanan perkhidmatan dalam tempoh 10 minit bagi setiap transaksi pembayaran zakat.
- iii. Memastikan Penyata Potongan Gaji Zakat dihantar kepada pelanggan sekali setahun.
- iv. Memastikan aduan pelanggan diselesaikan dalam tempoh 14 hari.
- v. Menyediakan latihan / kursus kepada kakitangan tujuh kali seorang dalam setahun.

## HASIL KAJIAN

### **Pencapaian Maqasid Syariah melalui Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900**

Zakat merupakan instrumen yang mampu digunakan untuk menyelesaikan isu-isu kemanusiaan (Hamimi et al., 2018) seperti kemiskinan dan kemunduran. Oleh itu, zakat perlu diuruskan secara efektif agar pihak yang memerlukan bantuan mendapat agihan zakat yang sepatutnya. Antara sistem yang boleh digunakan untuk mengurus pusat zakat ialah sistem pengurusan kualiti. MS 1900 boleh digunakan untuk mengurus pentadbiran zakat secara efektif dan berkesan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan (Basir al., 2017) . Selain itu, ia membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* dalam konteks pengurusan sesebuah pusat zakat. Bahagian ini membincangkan tentang pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900 di PZM. Pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900 dalam bahagian ini dibincangkan melalui lima prinsip iaitu memelihara agama, memelihara nyawa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta.

#### **Memelihara Agama**

Pelaksanaan MS 1900 telah membawa kepada penyuburan nilai-nilai Islam dalam kalangan warga kerja PZM. Hasi kajian ini selari dengan dapatan kajian oleh Zakaria et al. (2019) yang mendapati pelaksanaan MS 1900 telah meningkatkan kesedaran warga kerja untuk memahami dan menghayati nilai-nilai Islam, sekaligus menyumbang kepada penyuburan nilai-nilai Islam dan pembentukan peribadi yang baik dalam kalangan mereka. Menurut Pengurus Besar dan Ketua Jabatan Sumber Manusia, pengamalan dan penyuburan nilai-nilai Islam seperti mengikuti tazkirah dan kuliah ilmu-ilmu Islam sebenarnya merupakan wahana penting untuk mengukuhkan kepercayaan dan keimanan warga kerja PZM kepada Allah SWT. Ini secara langsung membantu dalam mencapai Maqasid Syariah yang pertama iaitu memelihara agama. Adalah perkara yang menarik apabila tempat bekerja atau pejabat mampu menjadi tempat mengukuhkan dan memelihara agama melalui pelaksanaan Sistem Kualiti MS 1900. Sehubungan dengan ini, memelihara agama merupakan prinsip yang paling utama untuk dipelihara berbanding dengan perkara-perkara yang lain dalam *Maqasid syariah* (Bayan Linnas, 2019).

Pegawai PZM yang telah ditemubual menjelaskan bahawa tazkirah dan kuliah ilmu diadakan setiap pagi sebelum waktu bekerja. Kuliah yang disampaikan kepada warga kerja meliputi kuliah berkenaan dengan *fardhu ain* dan *fardhu kifayah*. Kuliah tersebut biasanya disampaikan oleh beliau sendiri. Dalam pada itu, Pengurus Besar pula menjelaskan bahawa beliau sendiri turut melibatkan diri dalam syarahan kuliah tersebut dan ini bertepatan dengan saranan MS 1900 yang mewajibkan penerapan dan penghayatan agama harus diperkasa pada setiap peringkat lebih-lebih lagi melibatkan pengurusan tertinggi yang semestinya mempunyai pengaruh yang besar kepada pekerjaannya. Hal demikian telah menjadi suatu tarikan buat warga kerja untuk mengamati nilai Islam dengan lebih mendalam yang sekaligus menyumbang kepada pemeliharaan agama dalam diri mereka (Mohd Mokhtar & Ahmad, 2019). Hal ini seperti yang diterangkan oleh Pengurus Besar seperti berikut:

*“Di PZM ini kita mengadakan kuliah ilmu pada setiap pagi sebelum memulakan waktu kerja. Topik-topik yang disampaikan meliputi ilmu Fardhu Ain dan Fardhu Kifayah. Biasanya kuliah disampaikan oleh Pegawai Syariah di PZM ini. Saya pun turut menyampaikan syarahan dalam kuliah tersebut. Ilmu yang disampaikan meliputi pelbagai topik seperti topik akidah, bersuci dan tajwid. Kuliah-kuliah seperti ini membantu memperkuat kefahaman warga kerja mengenai tentang akidah dan syariah. Ianya juga membantu dalam memantapkan pengamalan nilai-nilai Islam di PZM ini”.*

Bangunan PZM yang terletak dengan bersebelahan dengan Masjid Al Azim telah mendorong warga kerja untuk bersolat berjemaah di masjid tersebut. Ramai warga kerja PZM yang bersolat berjemaah di masjid tersebut apabila masuknya waktu solat. Perkara ini seperti yang dijelaskan oleh salah seorang Pegawai Zakat yang temu bual seperti berikut:

*“Bangunan PZM ini terletak bersebelahan dengan Masjid Al-Azim. Ini mendorong warga kerja PZM untuk bersolat berjemaah di masjid tersebut apabila masuknya waktu solat. Perkara ini memang memberangsangkan kerana solat berjemaah membantu membina akidah, akhlak dan personaliti muslim yang baik”.*

Hasil kajian menunjukkan wujud persekitaran keilmuan dan keagamaan yang kondusif di PZM. Ini secara langsung telah membantu kepada pembinaan akidah dan akhlak yang mantap di kalangan warga kerja, sekali gus membantu kepada pencapaian *Maqasid syariah* iaitu memelihara agama.

### **Memelihara Nyawa**

Menurut Pegawai Zakat 1, PZM menyediakan kad perubatan untuk membolehkan warga pekerja mendapatkan rawatan perubatan di pusat perubatan swasta. Warga kerja PZM juga diberi kemudahan caruman insuran perubatan. Hal ini bersesuaian dengan gerak kerja warga PZM yang selalu menaiki kenderaan untuk turun padang bagi menjalankan tugas tertentu melibatkan pengurusan dan pemantauan agihan zakat yang sebenarnya mendedahkan warga kerja kepada risiko kemalangan. Dengan adanya kemudahan kesihatan dan insurans, keselamatan warga kerja lebih terjamin. Sekiranya berlaku kemalangan, nasib mereka akan terbela. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Ketua Jabatan Bahagian Teknologi Maklumat yang telah ditemu bual seperti berikut:

*“Warga kerja PZM sebenarnya terdedah kepada risiko kemalangan kerana mereka selalu turun padang. Mereka perlu turun padang untuk melihat sendiri keadaan pemohon zakat sebelum bantuan zakat diluluskan. Ini untuk memastikan hanya mereka yang benar-benar layak akan menerima bantuan zakat. Selain itu, pegawai PZM juga sentiasa aktif mengadakan ceramah di masjid dan surau untuk mempromosikan kewajipan membayar zakat. Ini bertujuan untuk meningkat kesedaran membayar zakat. Oleh itu, PZM menyediakan kemudahan kad kesihatan yang boleh digunakan untuk mendapatkan rawatan di hospital swasta. Selain itu, mereka juga diberi kemudahan insuran sebagai langkah berjaga-jaga sekiranya mereka ditimpa kemalangan”.*

Kemudahan kad perubatan dan insuran yang tersedia tersebut telah membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* iaitu memelihara nyawa. Hal ini seperti yang dinyatakan Mohamad et al. (2017) yang menyebut ruang lingkup *hifz al-nafs* (pemeliharaan nyawa) turut meliputi penyediaan perubatan dan kemudahan untuk rawatan di hospital. Oleh itu, pemberian kad kesihatan dan insurans oleh pihak PZM telah menjadikan aspek kebajikan dan keselamatan warga kerja dititikberatkan dan terpelihara. Perkara ini selari dengan tuntutan syariah yang mementingkan kelangsungan nyawa manusia. Dalam hal ini, memelihara nyawa Ia merupakan prinsip yang kedua

terpenting dalam *Maqasid syariah* mengikut urutan keutamaan untuk dijaga selepas memelihara agama (Bayan Linnas, 2019).

Menurut Penolong Pengurus Besar PZM, untuk mempertahankan motivasi dalam kalangan warga kerja, pihak pengurusan PZM mempunyai langkah-langkah-langkah tertentu untuk menjaga kebajikan pekerja. Sebagai institusi korporat misalnya, PZM menyediakan skim gaji yang menarik untuk warga kerja. Selain itu, bonus sebanyak dua bulan gaji diberikan kepada warga kerja pada setiap hujung tahun. Dengan adanya gaji menarik dan bonus ini, warga kerja dapat menggunakannya untuk berhadapan dengan kos sara hidup yang sentiasa meningkat saban tahun.

Sehubungan dengan itu, Penolong Pegawai Zakat 1 dan Penolong Pegawai Zakat 2 menjelaskan bahawa keprihatinan pihak pengurusan PZM tersebut memberi suntikan motivasi kepada para pekerja untuk bekerja bersungguh-sungguh bagi meningkatkan pungutan zakat dan menyantuni *asnaf*. Hanya pekerja yang terjaga kebajikannya, sihat dan selamat akan dapat menyumbang secara optimum ke arah pencapaian objektif kualiti yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan PZM. Dalam dunia pekerjaan hari ini di mana para pekerja berhadapan dengan beban tugas yang tinggi, aspek kebajikan mereka tidak boleh diambil ringan. Selain itu, mereka juga terdedah kepada risiko kecederaan dan kemalangan. Oleh itu, pihak pengurusan PZM telah mengambil langkah sewajarnya dengan mengutamakan kebajikan dan keselamatan warga kerja bagi menjamin keselamatan nyawa mereka dilindungi.

### **Memelihara Akal**

Seterusnya Pengurus Besar dan Pegawai Syariah menjelaskan bahawa aktiviti tazkirah dan kuliah-kuliah yang disampaikan telah memberi peluang kepada warga kerja untuk menimba ilmu sama ada ilmu fardhu ain atau fardhu kifayah. Ilmu-ilmu ini bukan sahaja penting untuk memandu warga kerja kepada kebenaran, tetapi juga memandu mereka untuk berfikir berpandukan metod yang benar untuk ke arah kebenaran. Abd Wahab et al. (2019) menyatakan tujuan Islam menitikberatkan penjagaan akal ialah untuk mengikat maklumat-maklumat yang diterima oleh pancaindera manusia agar menghalang dirinya daripada terikut hawa nafsu semata. Maka, ilmu yang diperoleh sewaktu tazkirah diadakan sebenarnya dapat memandu warga kerja berfikir secara rasional dan waras serta terhindar daripada pemikiran kotor dan mengelirukan. Pemeliharaan pemikiran ini sebenarnya membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* iaitu memelihara akal. Islam menuntut manusia untuk menjaga akal kerana akal merupakan satu anugerah yang diberikan oleh Allah SWT kepada manusia dan telah menjadikan manusia lebih mulia berbanding dengan makhluk-makhluk lain (Bayan Linnas, 2019).

Selain itu, impak pelaksanaan MS 1900 ialah pembuatan keputusan berasaskan fakta. Fakta-fakta ini diambil daripada laporan audit dan kajian kepuasan pelanggan. Salah seorang Pegawai Zakat 1 dan juga auditor PZM yang telah ditemu bual menyatakan pihak pengurusan telah menggunakan laporan audit dalaman dan luaran yang diadakan setiap tahun sebagai input dalam membuat keputusan berkaitan dengan pelaksanaan MS 1900 dan hal ehwal pengurusan di PZM secara keseluruhannya. Hasil laporan audit yang di analisis selalunya menunjukkan kelemahan-kelemahan yang berkaitan dengan pematuhan prosedur kerja dan pematuhan kepada kehendak syariah. Selain itu, ia juga menunjukkan aspek-aspek kekurangan berkenaan dengan hal ehwal pengurusan organisasi PZM secara keseluruhannya. Dalam hal ini, Pegawai Zakat tersebut yang telah ditemu bual menyatakan seperti berikut:

*“Pihak pengurusan memang menggunakan laporan audit dalaman dan luaran sebagai input dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelaksanaan MS 1900 dan juga hal ehwal pengurusan PZM. Ini kerana analisis hasil audit selalunya menunjukkan kelemahan tertentu seperti yang berkaitan dengan pematuhan terhadap prosedur kerja, keperluan pematuhan kepada kehendak syariah. Laporan audit juga menunjukkan aspek-aspek kelemahan pengurusan organisasi PZM secara keseluruhannya”.*

Data daripada analisis kepuasan pelanggan juga diambil kira dalam mengambil sebarang keputusan di PZM. Ali et al. (2016) menyatakan piawaian MS 1900 berupaya menambah baik data kepuasan pelanggan yang diperolehi. Menurut salah seorang informan iaitu Penolong Ketua Unit Teknologi Maklumat, kajian pelanggan dijalankan setahun sekali untuk menilai kepuasan pelanggan iaitu *asnaf* terhadap perkhidmatan zakat yang diberikan. Aspek kelemahan yang dikenal pasti daripada analisis kepuasan pelanggan digunakan untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan terhadap para *asnaf*.

Dengan adanya fakta yang mantap, pihak pengurusan PZM mampu membuat keputusan yang lebih tepat. Ini seperti yang dijelaskan oleh Penolong Pengurus Besar. Pendekatan pembuatan keputusan seperti ini sebenarnya mengasuh warga kerja PZM untuk berfikir secara rasional dan menggunakan akal yang waras dalam mengambil sesuatu keputusan dan tindakan. Pendekatan tersebut dapat memelihara akal agar ianya digunakan untuk menjana pemikiran yang akan membawa kebaikan kepada PZM. Oleh sebab itu, keupayaan akal menjadi mustahak kerana fungsinya dapat membantu manusia dalam membezakan antara kebenaran dan kebatilan (Abd Wahab et al., 2019). Untuk itu, sesuatu keputusan atau tindakan tidak boleh dibuat secara tergesa-gesa atau melulu. Bahkan ianya memerlukan data dan info yang perlu dicerna agar keputusan yang diambil adalah keputusan yang betul. Pendekatan ini selari dengan kehendak *Maqasid syariah* agar kewarasan akal dapat dipelihara untuk kemaslahatan pekerja dan masyarakat secara amnya.

### **Memelihara Keturunan**

Menurut Pegawai Syariah yang telah ditemubual, antara aspek pematuhan kepada syariah dalam pelaksanaan MS 1900 di PZM adalah berpakaian menutup aurat dan pergaulan sopan. Kedua-dua aspek ini diamalkan dan disuburkan oleh warga kerja untuk menjaga batas pergaulan sesama mereka. Ini untuk menghindarkan warga kerja daripada terlibat dengan pergaulan dan perbuatan yang tidak sopan dan bercanggah dengan syariah. Ini adalah untuk menjaga nama baik dan maruah para pekerja itu sendiri. Seandainya warga kerja terlibat dengan perbuatan yang tidak elok, ia akan memalukan bukan hanya pekerja itu sendiri, tetapi juga turut memalukan keluarganya dan organisasi PZM secara keseluruhannya. Dalam hal ini, Ketua Jabatan Bahagian Sumber Manusia yang telah ditemubual menyatakan seperti berikut:

*“Di PZM ini, kami mementingkan syariah Islam iaitu menutup aurat dan pergaulan sopan. Oleh kerana semua warga kerja beragama Islam, tidak sukar untuk melaksanakan kedua-dua aspek syariah tersebut. Aspek-aspek tersebut memang dititik beratkan untuk menjaga batas-batas pergaulan dan mencegah daripada perbuatan tidak sopan yang melanggar syariah. Ini adalah untuk menjaga imej pekerja itu sendiri, imej keluarga dan imej organisasi PZM secara keseluruhannya”.*

Aurat dan adab sopan yang terpelihara ini dapat mengelakkan warga kerja daripada terjebak melakukan perkara yang melanggar syariah dan mencemar maruah diri. Sebenarnya, tindakan yang diambil pihak PZM ini boleh difahami sebagai *saddu al-zaraiie* (penghalang) kepada gejala pergaulan bebas dengan menutup pintu-pintu yang berkemungkinan mendatangkan kerosakan kepada *nasab* pekerja (Gunardi, 2019). Hal ini secara langsung membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* iaitu untuk memelihara keturunan melalui penjagaan maruah pekerja itu sendiri dan keluarganya. Memelihara keturunan merupakan salah satu prinsip *Maqasid syariah* (Bayan Linnas, 2019) yang mesti dipatuhi oleh umat Islam sama ada di peringkat keluarga, organisasi ataupun masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan MS 1900 turut membawa impak positif dalam meningkatkan kerjasama di kalangan warga kerja. Oleh kerana pelaksanaan MS 1900 melibatkan tugas yang lebih, maka warga kerja PZM perlu bekerjasama untuk melaksanakan tugas tersebut. Ini seperti yang dinyatakan oleh Ketua Unit Teknologi Maklumat. Hasil kajian ini selari dengan Hasan (2015) yang menunjukkan gerak kerja berkaitan pelaksanaan MS 1900 telah mendorong warga kerja untuk bekerjasama bagi menyiapkan tugas yang diberikan. Sifat kerjasama tersebut sebenarnya memupuk sifat bertolak ansur dan bergotong royong. Sifat tersebut telah membantu

membangunkan keturunan manusia yang bekerjasama iaitu warga kerja yang sentiasa bersatu padu dalam mencapai sesuatu objektif kualiti yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam hal ini, Pengurus Besar yang ditemu bual menyatakan seperti berikut:

*“Tugasan berkenaan pelaksanaan MS 1900 ini sebenarnya memerlukan tugas yang lebih. Oleh itu warga kerja PZM perlu bekerjasama dan mereka membuktikan bahawa dengan kerjasama, tugas berkaitan pelaksanaan MS 1900 dapat disiapkan. Sifat tersebut sebenarnya merupakan sifat terpuji kerana ianya mampu membangunkan keturunan manusia untuk bekerjasama dan bersatu padu dalam usaha mencapai objektif organisasi yang telah ditetapkan”.*

Sifat kerjasama yang diamalkan sebenarnya membantu membangunkan keturunan manusia untuk sama-sama bekerja bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan. Ini secara langsung membantu dalam mencapai *Maqasid Syariah* iaitu menjaga keturunan.

### **Memelihara Harta**

Satu lagi aspek pematuhan syariah dalam pelaksanaan MS 1900 di PZM ialah menukar transaksi kewangan dan pembayaran gaji melalui sistem perbankan Islam. Perkara ini dapat menjamin bahawa para pekerja PZM dan para pembekal terhindar daripada sistem kewangan yang melibatkan riba. Dalam hal ini akauntan PZM yang ditemu bual memberi penjelasan seperti berikut:

*“Salah satu kebendak yang terdapat dalam Klausula MS 1900 ialah pematuhan terhadap keperluan syariah. Ini termasuklah dalam urusan yang berkaitan dengan hal ehwal kewangan. Dalam hal, gaji pada mulanya dibayar dengan menggunakan sistem perbankan Islam. Apabila kita mula melaksanakan MS 1900, maka langkah-langkah telah diambil untuk menukar pembayaran gaji yang menggunakan sistem kewangan konvensional kepada sistem kewangan Islam. Kita juga telah meletakkan syarat agar hanya syarikat yang melaksanakan sistem kewangan Islam akan diberi pertimbangan dalam permohonan tender”.*

Hasil penelitian terhadap manual kualiti sistem pengurusan kualiti di PZM mendapati terdapat klausa yang menyatakan bahawa sistem kewangan yang digunakan mestilah sistem kewangan patuh syariah yang tidak mengandungi unsur riba. Dalam hal ini, Pegawai Syariah yang ditemu bual menjelaskan bahawa manual kualiti menjadi garis panduan kepada sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan termasuklah yang meliputi aspek sistem kewangan.

Hasil kajian ini boleh dikaitkan dengan dapatan kajian oleh Zakaria (2018) yang menunjukkan pelaksanaan MS 1900 meningkatkan kepatuhan sistem pengurusan kualiti kepada kehendak syariah. Ahmadun (2019) menjelaskan kepatuhan kepada kehendak syariah mesti dilaksanakan kerana keperluan MS 1900 mengandungi komponen Titik Kritikal Syariah yang mesti dipatuhi. Dalam kajian ini, pembayaran gaji melalui sistem perbankan Islam menunjukkan komitmen pihak pengurusan dalam mematuhi kehendak syariah dalam urusan transaksi kewangan di PZM.

Pelaksanaan sistem kewangan Islam ini membantu untuk mencapai *Maqasid syariah* iaitu memelihara harta warga kerja dan pembekal daripada terlibat daripada bercampur aduk antara yang halal dan haram. Islam sangat mementingkan pengurusan harta kerana ianya merupakan asas keperluan manusia yang mesti dipenuhi. Menurut Khazri et al. (2017), *bifz al-mal* (pemeliharaan harta) dalam *Maqasid syariah* antaranya adalah tertakluk kepada aspek ‘adam iaitu mengelakkan sebarang tindakan yang boleh merosakkan nilai harta di sisi Islam seperti pencerobohan harta. Maka, transaksi melalui perbankan Islam dapat difahami sebagai inisiatif ideal bagi mengelakkan wang simpanan ‘diceroboh’ tanpa sedar untuk kegunaan perkara-perkara yang haram. Hal ini telah menyumbang kepada pemeliharaan harta yang merupakan sebahagian prinsip *Maqasid syariah* yang mesti dipatuhi (Bayan Linnas, 2019). Oleh itu, harta orang Islam dan organisasi Islam mesti terpelihara daripada bercampur aduk dengan unsur riba dan penindasan.

Selanjutnya, Penolong Ketua Unit Teknologi Maklumat dan akauntan PZM menjelaskan bahawa melalui pelaksanaan Sistem Kualiti MS 1900, pengurusan zakat sentiasa ditambah baik. Misalnya melalui aplikasi i-zakat, pembayar zakat boleh dilakukan secara talian antara pusat zakat peringkat daerah dan pusat zakat Bandaraya Melaka. Ia memudahkan proses pembayaran zakat iaitu pembayar di daerah tidak perlu ke pusat Bandaraya Melaka untuk membayar zakat. Hal ini membolehkan urusan kutipan zakat dipercepatkan dan dipermudahkan. Ini membantu usaha untuk meningkatkan jumlah kutipan zakat di Melaka. Kemudahan pembayaran zakat secara talian ini sebenarnya turut membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* iaitu untuk memelihara harta. Hal ini kerana melaluinya telah membawa peningkatan kutipan yang diperolehi PZM, sekaligus berselari dengan tuntutan *hifz al-mal* untuk sentiasa mengembangkan harta (Khazri et al., 2017). Begitu juga, hasil kajian ini sejajar dengan dapatan kajian oleh Hasan Al-Banna (2015) yang menunjukkan pelaksanaan MS 1900 telah membawa impak dari segi penambahbaikan kepada penjagaan harta benda organisasi.

Menurut Ketua Unit Teknologi Maklumat yang telah ditemubual, pada era digitalisasi ini, lebih ramai pengguna cenderung untuk melaksanakan transaksi kewangan secara talian. Oleh itu, kemudahan pembayaran zakat secara dalam talian dapat menarik minat orang ramai untuk membayar zakat, sekaligus mampu meningkatkan jumlah kutipan zakat. Jumlah kutipan zakat yang bertambah membolehkan PZM mengagihkan zakat kepada lebih ramai *asnaf*. Agihan zakat akan meningkatkan kualiti hidup *asnaf* seterusnya membawa masalah kepada masyarakat secara keseluruhannya.

Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan MS 1900 telah membawa pelbagai impak positif. Impak tersebut kemudiannya secara langsung telah membantu kepada pencapaian *Maqasid syariah*. Jadual 2 di bawah menunjukkan ringkasan impak pelaksanaan MS 1900 ke atas pencapaian *Maqasid syariah* di PZM.

**Jadual 2:** Impak Pelaksanaan MS 1900 ke atas Pencapaian Maqasid Syariah

Impak pelaksanaan MS 1900	Pencapaian Maqasid Syariah
Tazkirah dan kuliah ilmu-ilmu agama	Memelihara agama
Memperkuatkan keimanan pekerja	
Penyuburan nilai-nilai Islam	
Pembentukan peribadi baik pekerja	Memelihara nyawa
Sediakan kad dan insuran perubatan untuk kebajikan pekerja	
Skim gaji yang menarik	
Bonus tahunan	Memelihara akal
Kuliah ilmu fardhu ain dan fardhu kifayah	
Ilmu memandu kepada kebenaran	
Ilmu memandu berfikir dengan metod yang benar	Memelihara keturunan
Pembuatan keputusan organisasi yang tepat berasaskan fakta	
Berpakaian menutup aurat	
Mengamalkan pergaulan sopan	Memelihara harta
Menutup pintu kemungkar	
Membangunkan kerjasama antara pekerja	
Memasukkan keperluan sistem kewangan Islam dalam manual kualiti	Memelihara harta
Sistem kewangan Islam untuk pembayaran gaji	
Sistem kewangan Islam untuk pemohon tender	
Aplikasi i-zakat untuk pembayaran zakat dalam talian	

## KESIMPULAN

Zakat membawa impak positif kepada kawasan kurang membangun dan telah meningkatkan kualiti hidup para asnaf. Sekiranya perkhidmatan institusi zakat digunakan dengan sebaik-baiknya, kesan positifnya bukan hanya diperolehi oleh institusi itu sendiri, bahkan turut dinikmati oleh masyarakat. Ini menunjukkan betapa pentingnya peranan yang dimainkan oleh institusi zakat pada hari ini. Para asnaf atau pelanggan berhak menerima perkhidmatan yang terbaik daripada pusat zakat kerana ia berkait rapat dengan kepuasan penerima zakat yang terlibat. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan yang ditawarkan organisasi pembekal perkhidmatan. Untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan, organisasi tersebut hendaklah melaksanakan pengurusan yang patuh kepada kehendak Islam. Sehubungan dengan ini, beberapa perubahan telah dilakukan untuk memperbaiki pengurusan zakat. Antara perubahan tersebut ialah dengan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 di institusi *zakat*. Pelaksanaan MS 1900 yang merupakan sistem pengurusan kualiti patuh syariah amat sesuai dengan keperluan masyarakat hari ini yang lebih cenderung kepada organisasi yang melaksanakan pendekatan pengurusan yang selari dengan kehendak Islam.

Hasil kajian ini menunjukkan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 menjadi pemangkin untuk menghasilkan penambahbaikan dalam pentadbiran. Oleh itu, setiap warga kerja PZM perlu meneruskan komitmen dan usaha yang gigih dalam meneruskan pelaksanaan MS 1900 agar impak positif yang diperolehi akan berpanjangan dan membawa organisasi ke arah kecemerlangan dan inovasi. Hal ini menunjukkan pelaksanaan MS 1900 sebenarnya sesuatu yang wajar kerana ia telah membantu dalam mencapai *Maqasid syariah* iaitu memelihara iman, nyawa, akal, harta dan keturunan. Oleh itu, pelaksanaan MS 1900 di pusat zakat dan institusi pentadbiran hendaklah diberi sokongan dan diperluaskan lagi agar ianya membawa masalah kepada asnaf, pembayar zakat, masyarakat dan pihak-pihak berkepentingan.

Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Islam MS 1900 dan kaitannya dengan *Maqasid syariah*. Kajian sebelum ini memfokuskan kepada topik MS 1900 dan *Maqasid syariah* secara berasingan. Namun kajian ini telah menghubungkan kedua-dua topik tersebut dengan melihat kepada pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900 di sebuah pusat zakat iaitu Pusat Zakat Melaka. Hasil kajian boleh menjadi input kepada pentadbir dan pengurus dalam usaha mereka melaksanakan MS 1900 di organisasi masing-masing. Selain itu, melalui hasil kajian ini, para pentadbir dan pengurus dapat memahami pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900. Kajian ini memfokuskan pencapaian *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900. Oleh itu pengkaji akan datang boleh meneroka topik lain pula, misalnya mengkaji cabaran yang dihadapi untuk mencapai *Maqasid syariah* melalui pelaksanaan MS 1900.

## PENGHARGAAN

Sekalung penghargaan kepada Universiti Malaya yang telah membiayai kajian ini di bawah geran penyelidikan GPF001L 2018.

## RUJUKAN

- Abdul Rahman, M. Z. (2015). Aplikasi maqasid al-syari'ah dalam pentadbiran negara: Satu tinjauan sejarah Islam. *Jurnal Fiqh*, 12, 29-56.
- Abdul Wahab, N. A., Ab Hamid, N., Che Man, N., & Hashim, S. N. I. (2019). Konsep hifz al-'aql dalam aktiviti pelancongan: Satu kajian awal. *Journal of Muwafaqat*, 2(2), 73-92.
- Adenan, F., & Ab Rahman, A. (2020). Menjaga keamanan negara menurut perspektif maqāsid syariah serta hubungannya dengan matlamat pembangunan lestari (sustainable

- development goals): Kajian di Malaysia, *International Journal of Islamic and Civilizational Studies* (UMRAN), 7(1), 33-47. <https://doi.org/10.11113/umran2020.7n1.375>
- Ahmadun, M. (2019). *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Kajian kes di Pusat Pungutan Zakat Pahang*. [Doctoral dissertation]. Universiti Malaya.
- Ali, H. M. (2015). *Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900: Keperluan daripada perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR)* [Master thesis]. Universiti Malaya.
- Ali, H. M., Basir, S. A., & Ahmadun, M. (2016). A case study of Islamic Quality Management System MS 1900 Implementation at JAWHAR. *Global Journal of Al-Thaqafah*, 6(2), 85-90.
- Al-Khadimi, N. M. (2011). *Ilm al-maqasid al-syariah*. Maktabah al-‘Abikan.
- Aziz, L. (2011, November 3). *MS 1900:2005: Sistem pengurusan kualiti dari perspektif Islam*. Seminar MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan dari Perspektif Islam. Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Basir, S. A., & Azmi, I. A. G. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic perspective: An implementation model. *Journal of Shari'ah*, 19(2), 85-106.
- Basir, S. A., Azmi, I. A. G., Ismail, S. H. S., Ibrahim, P., & Hasan Al-Banna, M. (2017). Malaysian Islamic Quality Management System MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center. *Humanomics*, 33(2), 239-254.
- Bayan Linnas. (2019). *Bayan Linnas Siri ke 189*. Retrieved January 3, 2021 from internet <https://muftiwp.gov.my/artikel/bayan-linnas/3541-bayan-linnas-siri-ke-189-maqasid-syariah-dalam-perubatan>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Gunardi, S. (2019). Maqasid syariah dan aplikasinya dalam bermuamalah antara Muslim dan bukan Muslim. *International Research Journal of Shari'ah, Muamalat and Islam*, 1(2), 31-39.
- Hamimi, H., Ismail, A. G., & Zaenal, M. H. (2018). Strategic role of zakat in multidimensional quality of life in Sijunjung, Indonesia. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 15(1), 73-83.
- Hanifah, M. F. H., Rafeah, S., Zakiah, S., Zulaipa, R. & Munirah, A. (2017). Masalah approach in halal-logistics operation. *PERTANIK A Social Sciences & Humanities* 25, 1-14.
- Hasan Al-Banna, M. (2015). *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia* [Tesis Kedoktoran]. Universiti Malaya.
- Hasan Al-Banna, M., Abdul Mumin, A. G., & Siti Arni, B. (2014b, June 1-2). *A qualitative study on the challenges in Islamic Quality Management System (MS 1900:2005): Implementation within Malaysia's Public Higher Education Institution (MPHEI)*. Proceeding of the International Conference on Advances in Social Science, Economics and Management Study - SEM 2014. University of Westminster, London, United Kingdom.
- Hasan Al-Banna, M., Abdul Mumin, A. G., & Siti Arni, B. (2016). Factors influencing the implementation of Islamic QMS in a Malaysian Public Higher Education Institution. *Journal Total Quality Management & Business Excellence*, 27(9-10), 1140-1157.
- Hasan Al-Banna, M., Azmi, A., Wan Norhasniah, W. H., Siti Arni, B., Burhanuddin, J., Mohd Hamran, M., & Sayuti, A, G. (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. Social Sciences and Humanities in the 4th Industrial Revolution Issues*, Special Issue, 36-42.
- Hasan Al-Banna, M., Ilhaamie A. G. A., & Siti Arni, B. (2014a). Sistem pengurusan kualiti menurut perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu cabaran masa kini. *Global Journal of Al-Thaqafah*, 4(2), 99-113. doi : 10.7187/GJAT342013.03.01
- Ibn Ashur, M. T. (2001). *Maqāṣid Al-Shar‘ah Al-Islāmiyyah*. Dār al-Nafā’is.
- Jamaludin, N., Abd Wahab, N., & Hamed, A. B. (2017). Muslim perception on online zakat usage in Kuala Lumpur. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 14(1), 55-71.



- Jasser, A. (2015). *Memahami maqasid syariah: Peranan maqasid dalam pembaharuan Islam kontemporari* (Edisi Kemaskini), terj. Marwan Bukhari A. Hamid. PTS Islamika.
- Khatijah, O., Suhailiza, M. H., Mashitah, S., Marina Munira, M., & Roslizawati, R. (2018). A philosophy of maqasid syariah underpinned Muslim food consumption and the halal toyyiban concept. *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities*, 13(1), 75-86.
- Khazri, O., Ahmad, I. M., Mohamad Zulkifli, A. G., & Najihah, A. W. (2017). Pemeliharaan harta: Analisis menurut diwan Imam Shafi'i, *Al-Hikmah*, 9(2), 99-112.
- Mahaiyadin, M. H. (2017). Hubungan maqasid syariah dan siasah syar'iyah dalam urus tadbir negara. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 1, 23-38.
- Mohamad, A. D., Hamjah, S. H., Mokhtar, A. I., & Abdul Ghani, M. Z. (2017). Tazkiyat Al-Nafs dalam kerangka maqasid al-shari'ah. *Al-Hikmah*, 9(2), 87-98.
- Mohd Mokhtar, M. S., & Ahmad, F. A. (2019). The Islamic Quality Management System in Malaysia: A narrative review. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development*, 4(26), 44 – 56.
- Muhammad Hashim, K. (2011). *Al-Dalil al-Mubassat fi Maqasid al-Shari'ah*, terj. 'Abdul al-Latif al-Khiyat. Ma'had al-'Alami li al-Fikr al-Islami.
- Naim, A. M. (2016). Memahami kerangka maqasid al-syariah dalam kewangan dan pelaburan. In *Seminar Pasaran Modal Islam Malaysia*, Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM) dengan Kerjasama Bursa Malaysia. Retrieved December 1, 2020 from <https://www.researchgate.net/publication/311585634>
- Nurhayati, A., & Imran S. (2018). *Fiqh dan ushul fiqh*. Prenadamedia Group.
- Pusat Zakat Melaka. (2018). Retrieved August 20, 2018 from <http://www.izakat.com/>
- Rashid, Z. A. N., Mazri, N. M., Sawari, M. F. M., & Laksamana, N. N. M. (2019). Aplikasi maqasid syariah dalam sistem pendidikan di Malaysia: Pembelajaran Abad ke 21. *International Journal of Business, Economics and Law*, 18(6), 81-90.
- Wan Abdullah, W. M. Z., Ab. Aziz, M. R., & Zainuddin, W. N. R. A. (2019). The linkages effect of service quality, customer satisfaction and customer loyalty of automobile financing within the Malaysia Islamic banking industry. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 16(2), 31-47. <https://doi.org/10.33102/jmifr.v16i2.221>
- Zakaria, M. F. (2018). *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM* [Master thesis]. Universiti Malaya.
- Zakaria, M. F., Basir, S. A., & Osman R. (2019). Faedah Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran JAKIM. *Prosiding Seminar Tamadun, Etnik dan Turath Islami (i-STET) 2019* (pp. 21-30). Pusat Pengajian Teras.

