

**CABARAN MEMPERTAHANKAN PELAKSANAAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI
BERTERASKAN SYARIAH MS 1900: KAJIAN KES
DI JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI
SELANGOR (JAKESS)**

***Challenges in Sustaining the Implementation of Shariah-
Based Quality Management System MS 1900: A Case
Study at the Department of Selangor State Shariah
Judiciary (JAKESS)***

Nur Fatin Nabilah Shahrom

*Senior Lecturer, Academy of Contemporary Islamic Studies,
Universiti Teknologi MARA, (Perlis Branch)
02600 Arau, Perlis.
fatinnabilahshahrom@uitm.edu.my*

Siti Arni Basir (Corresponding Author)

*Associate Professor, Department of Shariah, Economics and Governance,
Academy of Islamic Studies,
Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur.
sitiarni@um.edu.my*

ABSTRACT

The implementation of the Shariah-Based Quality Management System MS 1900 has become a vital foundation for enhancing the effectiveness of administration and management within Islamic organizations in Malaysia. However, several challenges remain in ensuring its consistent implementation, particularly at the Department of Selangor State Syariah Judiciary (JAKESS). Accordingly, this study aims to identify the main challenges faced by JAKESS in sustaining the implementation of MS 1900. This study employed a qualitative research design using a case study approach. Data were collected through semi-structured

interviews with 10 informants consisting of top management officers, administrative staff, and operational staff at JAKESS. In addition, document analysis of MS 1900 related procedures was conducted to support the findings. The data were analysed using thematic analysis to obtain an in-depth understanding of the issues identified. The significance of this study lies in its contribution to a broader understanding of the implementation of a Shariah-based quality management system within the context of Syariah courts in Malaysia. The findings identified five main challenges which are limited knowledge and understanding, lack of commitment, insufficient determination, time constraints, limited financial resources and difficulties in fulfilling recommendations from SIRIM. This study provides valuable insights for industry players particularly Syariah judicial institutions that have yet to obtain MS 1900 certification in preparing to address the challenges associated with its implementation.

Keywords: *Islamic Quality Management, MS 1900, challenges, Syariah court*

PENDAHULUAN

Institusi kehakiman Syariah merupakan institusi yang penting terutama dalam kalangan masyarakat Islam di Malaysia. Disebabkan itu, mahkamah syariah tidak terlepas daripada usaha menggembeleng tenaga kerja untuk menambahbaik aspek pengurusan kualiti demi kemaslahatan umat Islam di Malaysia. Penambahbaikan mutu perkhidmatan di institusi kehakiman syariah dapat merealisasikan elemen Maqasid Syariah yang dituntut dalam Islam, iaitu penjagaan agama, penjagaan nyawa, penjagaan akal, penjagaan keturunan dan penjagaan harta.

Permasalahan utama dalam pengurusan institusi kehakiman Syariah di Malaysia ialah bebanan kerja yang tinggi dan timbunan kes (*case backlog*) sehingga banyak kes tidak selesai dalam tempoh munasabah. Kelewatan penetapan tarikh sebutan dan tempoh perbicaraan yang panjang memberi impak signifikan. Contohnya, pihak yang terlibat dalam kes perceraian, hadanah, harta sepencarian dan tuntutan nafkah terpaksa menunggu bertahun-tahun untuk suatu keputusan. Hal ini jelas bercanggah dengan prinsip keadilan yang sewajarnya cepat dan berkesan. Aziz et al. (2024) menegaskan bahawa kelewatan kes keluarga di Mahkamah Syariah memberi implikasi besar kepada kesejahteraan masyarakat, manakala laporan Stanford Law (2023)

turut menyatakan bahawa isu *backlog* sebagai cabaran serius dalam reformasi kehakiman di Malaysia.

Selain itu, wujud ketidakseragaman proses kerja antara ibu pejabat Mahkamah Syariah dan cawangan negeri termasuk kekeliruan dalam prosedur pemfailan, amalan arahan serta pertindihan bidang kuasa antara Mahkamah Rendah Syariah dan Mahkamah Tinggi. ISEAS (2025) dalam kajiannya mengenai pluralisme undang-undang di Malaysia menegaskan bahawa isu koordinasi prosedur antara mahkamah Syariah di pelbagai negeri melemahkan konsistensi sistem. Laporan rasmi Kehakiman Malaysia (2022) turut menekankan keperluan standardisasi operasi agar masyarakat mendapat layanan seragam tanpa mengira lokasi.

Dari perspektif etika dan integriti, pengurusan kualiti juga terjejas oleh amalan kerja yang kurang memuaskan. Wook et al. (2023) menilai tahap etika dalam organisasi sektor awam di Malaysia dan mendapati terdapat isu berkaitan integriti yang boleh menjejaskan keyakinan terhadap institusi termasuk badan kehakiman. Laporan Hak Asasi Manusia (U.S. Department of State, 2024) juga mengaitkan kelewatan kes, sikap segelintir pegawai serta persepsi rasuah sebagai faktor yang menjejaskan kredibiliti institusi kehakiman. Institusi kehakiman Syariah turut berdepan persepsi negatif masyarakat mengenai keupayaannya dalam melaksanakan perkhidmatan kepada masyarakat. Musawah (2023) melaporkan bahawa kes tertunggak (Hadenan et al., 2023), kelemahan infrastruktur dan prosedur percabaran yang tidak efisien mengukuhkan pandangan negatif masyarakat sedangkan usaha pembaharuan kurang dihebahkan secara meluas. Hal ini menunjukkan keperluan strategi komunikasi yang lebih inklusif dan telus agar inisiatif yang dilaksanakan dapat diketahui oleh masyarakat.

Seterusnya, isu kemudahan akses juga mencabar kredibiliti institusi mahkamah. Masyarakat di pedalaman, termasuk komuniti Orang Asli, menghadapi halangan geografi dan kos untuk hadir ke mahkamah, malah ada yang tidak mempunyai dokumen nikah berdaftar. Laporan hak asasi (U.S. Department of State, 2024) mengesahkan bahawa akses kepada keadilan masih terbatas, lalu menuntut pendekatan mesra pengguna (*friendly court*) melalui mediasi mudah alih atau transformasi digital (Imaan et al., 2024). Akhirnya, aspek teknikal seperti pengurusan dokumen penghakiman yang mengandungi petikan al-Quran dan hadis turut memerlukan perhatian serius. Dalam hal ini, Alias et al. (2024) menekankan keperluan pengiktirafan dokumen elektronik dan prosedur bukti digital di Mahkamah Syariah agar pengurusan dokumen dapat dilaksanakan secara lebih selamat, tersusun dan mematuhi syariah.

Pelbagai isu dihadapi institusi kehakiman Syariah di Malaysia termasuk kelewatan kes, ketidakseragaman prosedur, etika, persepsi masyarakat, akses dan pengurusan dokumen. Dalam hal ini, Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 telah dilaksanakan untuk memperbaiki pentadbiran di institusi tersebut dalam usaha untuk menyampaikan perkhidmatan yang efektif kepada masyarakat. Pensijilan MS 1900 yang berjaya diperolehi perlu dipertahankan dari masa ke semasa. Namun, usaha untuk mempertahankan pensijilan sistem pengurusan kualiti tersebut tidak terlepas dari cabaran tertentu. Musaiyadah & Siti Arni (2022) telah menjalankan kajian mengenai cabaran pelaksanaan MS 1900 di Pusat Kutipan Zakat Pahang. Kajian tersebut menunjukkan terdapat 4 cabaran iaitu sikap warga kerja, bebanan tugas, sumber yang terhad dan ketidakfahaman masyarakat. Namun begitu, kajian tersebut tidak memfokuskan kepada cabaran mempertahankan pelaksanaan MS 1900. Pelaksanaan MS 1900 perlu dipertahankan dalam jangka masa panjang agar ianya bersifat lestari dan mampu membawa pelbagai faedah kepada organisasi yang telah berjaya mendapat pensijilan sistem pengurusan kualiti tersebut. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk menganalisis cabaran mempertahankan pelaksanaan MS 1900 dalam konteks institusi kehakiman syariah dengan memilih JAKESS sebagai lokasi kajian.

LATAR BELAKANG JAKESS

Penubuhan Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (JAKESS) bermula dengan Mahkamah Kadi sekitar tahun 1900, apabila Mahkamah Kadi diberi kuasa untuk menguruskan urusan nikah dan cerai berdasarkan Undang-Undang Pendaftaran Nikah, Kahwin dan Cerai Orang-orang Islam 1900. Dalam pelaksanaannya, jawatan kadi dan naib kadi diwujudkan bagi mengurus hal-ehwal nikah dan cerai umat Islam di negeri Selangor. Kemudian, pada tahun 1948 ditubuhkan Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) yang memainkan peranan penting dalam menggubal Enakmen Pentadbiran Agama Islam No. 3 tahun 1952, yang mula dikuatkuasakan pada bulan September tahun yang sama (Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor, t.t.).

Selepas hampir empat dekad, pada tahun 1989, Mahkamah Syariah Selangor ditubuhkan secara rasmi melalui Enakmen Perundangan Islam Negeri Selangor No. 2 tahun 1989. Dua tahun kemudian, penguatkuasaan Enakmen Kanun Prosedur Jenayah Syariah (No. 6/1991) dan Enakmen Kanun Prosedur Mal Syariah (No. 7/1991) menandakan pemisahan pentadbiran Mahkamah Syariah daripada JAIS secara rasmi. Seterusnya, pada tahun 2003, nama Mahkamah Syariah Selangor ditukar kepada Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor (JAKESS), selaras dengan usaha penjenamaan semula dan pemerkasaan perkhidmatan kehakiman (Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor, t.t.).

Bagi memperkukuh mutu pengurusan perkhidmatan, Mahkamah Syariah Selangor telah melaksana dan berjaya memperoleh pensijilan ISO 9000 pada tahun 2013. Seterusnya, selaras dengan slogan “*Syariah Asas Keadilan*”, sistem pengurusan kualiti diperkasakan dengan penambahan elemen nilai Syariah, membawa kepada usaha mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 pada tahun 2016. Hingga kini, JAKESS berjaya mengekalkan kedua-dua pensijilan ISO 9000 dan MS 1900 yang dianugerahkan oleh Standard and Industrial Research Institute of Malaysia (SIRIM Berhad) (Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor, t.t.).

Kajian oleh Shahrom dan Basir (2021) menegaskan bahawa pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah Syariah membuktikan tentang kepentingan dokumentasi, audit dalaman, penubuhan jawatankuasa khas dan pemantauan berterusan dalam memperkukuh kualiti perkhidmatan (Shahrom & Basir, 2021). Sementara itu, Mohamad (2024) menghuraikan analisis standard MS 1900 dari sudut pematuhan Syariah dan aspek risiko dalam pengurusan mutu, sekaligus memperlihatkan perkembangan pemeraksanaan sistem kualiti berteraskan Syariah di institusi Islam Malaysia.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian kualitatif ini menggunakan strategi kajian kes bagi meneliti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor. Pendekatan ini dipilih kerana ia membolehkan pemahaman yang mendalam terhadap cabaran dan pengalaman pihak terlibat dalam konteks sebenar organisasi. Data dikumpul melalui dua kaedah utama. Pertama, kajian kepustakaan merangkumi analisis dokumen rasmi, laporan mesyuarat kajian semula pengurusan dan artikel akademik berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900. Kedua, temu bual separa struktur dijalankan bersama 10 orang informan yang terdiri daripada pihak pengurusan tertinggi, pegawai syariah, dan juruaudit yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut. Soalan temu bual telah disemak oleh empat orang pakar dalam bidang sistem pengurusan kualiti MS 1900 dan pakar bidang pengurusan di mahkamah syariah bagi memastikan kesahan dan kesesuaian instrumen pengumpulan data. Seterusnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik dengan bantuan perisian ATLAS.ti versi 8, bagi mengenal pasti tema mengenai cabaran dalam mempertahankan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut. Pendekatan ini membolehkan kajian menghasilkan pemahaman yang menyeluruh dan sistematik tentang cabaran pelaksanaan MS 1900 serta implikasinya terhadap pengurusan

organisasi. Jadual 1 di bawah merupakan senarai demografi 9 orang informan di JAKESS.

Jadual 1: Senarai Demografi Informan di Jabatan Kehakiman Syariah Selangor

BIL.	JAWATAN	JANTINA	PERANAN DALAM MS 1900	PENGALAMAN SPK 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	4 tahun

Sumber: Hasil olahan penyelidik.

EVOLUSI SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERTERASKAN SYARIAH MS 1900

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 merupakan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah yang mana pembangunan standard ini dicetuskan oleh Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid, mantan pengerusi SIRIM Berhad yang berpendapat bahawa perlu ada satu sistem pengurusan yang mengintegrasikan

nilai-nilai Islam dalam pengurusan organisasi di Malaysia (Institut Kefahaman Islam Malaysia [IKIM], 2025).

Bagi merealisasikan visi ini, sebuah jawatankuasa khas ditubuhkan, dianggotai oleh lapan badan utama, termasuk IKIM, SIRIM, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), serta pakar-pakar dari Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) (IKIM, 2025).

Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: 2005 yang dilancarkan pada 2005 telah dinaiktaraf kepada MS 1900: 2014. Peralihan daripada MS 1900:2005 kepada MS 1900:2014 melibatkan beberapa perubahan utama. Antaranya, tajuk manual telah diubah daripada “*Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan Dari Perspektif Islam*” kepada “*Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama)*” (Jabatan Standard Malaysia, 2014). Unsur-unsur dan keperluan Syariah yang dahulunya diletakkan dalam petak teks kini telah dijadikan sebahagian daripada teks dokumen, dan pengenalan Titik Kawalan Kritikal Syariah telah diperkenalkan dalam proses pengurusan organisasi. Selain itu, standard ini turut memperkenalkan pengurusan nilai organisasi dan lampiran panduan mengenai penggunaan standard (Jabatan Standard Malaysia, 2014).

KEPENTINGAN PELAKSANAAN STANDARD MS 1900

Pelaksanaan Standard Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 merupakan satu mekanisme penting dalam memperkukuhkan tadbir urus organisasi Islam secara sistematik dan berintegriti. Standard ini menggabungkan elemen pengurusan kualiti dengan prinsip syariah bagi memastikan setiap proses pentadbiran dan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara cekap, telus dan mematuhi kehendak syarak. Dalam konteks organisasi Islam di Malaysia, MS 1900 dilihat mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi melalui penerapan nilai amanah, keadilan dan ihsan dalam pengurusan organisasi. Selain itu, sistem ini turut membantu organisasi membentuk budaya kerja yang lebih berkualiti dan beretika selaras dengan tuntutan Islam (Bustamam et al., 2025; Mohamed, 2024).

Selain memperkukuhkan tadbir urus, pelaksanaan MS 1900 juga berupaya meningkatkan keberkesanan pengurusan organisasi melalui penambahbaikan berterusan dalam aspek prosedur kerja dan penyampaian perkhidmatan. Kajian terdahulu menunjukkan bahawa organisasi yang melaksanakan MS 1900 berjaya membentuk sistem kerja yang lebih teratur, meningkatkan

dokumentasi pengurusan serta memperkemarkan proses audit dalaman dan luaran. Dalam institusi kehakiman syariah, pelaksanaan standard ini membantu mempertingkatkan kecekapan pengurusan kes dan penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat secara lebih profesional dan patuh syariah (Shahrom & Basir, 2021a; Shahrom & Basir, 2021b).

Di samping itu, MS 1900 turut memainkan peranan penting dalam memperkasakan nilai insaniyyah dan pembangunan modal insan dalam organisasi. Pelaksanaan sistem ini bukan sahaja menekankan aspek teknikal pengurusan, malah memberi perhatian terhadap pembangunan spiritual, akhlak dan integriti warga kerja. Faktor insaniyyah seperti komitmen, amanah dan kesedaran terhadap tanggungjawab dilihat sebagai elemen penting yang menyumbang kepada keberkesanan pelaksanaan MS 1900. Pendekatan holistik ini menjadikan organisasi lebih seimbang dari sudut pencapaian material dan pembangunan sahsiah pekerja (Basir et al., 2022; Hasan Al-Banna et al., 2024).

Akhir sekali, pelaksanaan MS 1900 dilihat mampu menyokong pencapaian maqasid syariah dan kelestarian organisasi Islam dalam jangka panjang. Melalui penerapan prinsip syariah dalam sistem pengurusan, organisasi dapat memastikan kebajikan masyarakat, pemeliharaan harta, akal, agama dan nyawa diberikan perhatian sewajarnya. Pelaksanaan standard ini juga membantu organisasi Islam meningkatkan daya saing dalam era globalisasi melalui pembentukan persekitaran kerja yang patuh syariah dan berorientasikan kualiti. Oleh itu, MS 1900 bukan sekadar standard pengurusan, tetapi turut berfungsi sebagai instrumen pembangunan ummah dan pengukuhan institusi Islam di Malaysia (Basir et al., 2021; Bustamam et al., 2025).

CABARAN-CABARAN DALAM MEMPERTAHANKAN PELAKSANAAN MS 1900 DALAM ORGANISASI

Berdasarkan sorotan kajian lepas terdapat lima cabaran dalam mempertahankan pelaksanaan MS 1900 dalam sesebuah organisasi iaitu kekurangan pengetahuan dan kefahaman berkaitan MS 1900, kekurangan komitmen warga organisasi, kekangan masa, kekangan kewangan dan kesukaran memenuhi keperluan audit dan penambahbaikan berterusan. Penjelasan selanjutnya adalah seperti berikut:

1. Kekurangan Pengetahuan dan Kefahaman terhadap MS 1900

Salah satu cabaran dalam pelaksanaan Standard Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 ialah kekurangan pengetahuan dan kefahaman dalam kalangan warga organisasi mengenai konsep serta keperluan standard tersebut. Sebahagian pekerja masih kurang memahami integrasi antara sistem pengurusan kualiti dan prinsip syariah yang menjadi asas kepada MS 1900. Keadaan ini menyebabkan pelaksanaan sistem lebih tertumpu kepada aspek dokumentasi dan audit semata-mata tanpa penghayatan terhadap nilai syariah yang sebenar. Selain itu, kekurangan latihan dan pendedahan berkaitan prosedur MS 1900 turut menjejaskan keberkesanan pelaksanaannya dalam organisasi. Oleh itu, latihan secara berkala dan pembangunan kompetensi pekerja perlu diberi perhatian bagi memastikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap standard ini (Hasan Al-Banna et al., 2021; Mohamed, 2024).

2. Kurang Komitmen Warga Organisasi

Cabaran seterusnya ialah kurangnya komitmen dalam kalangan warga organisasi terhadap pelaksanaan MS 1900. Terdapat pekerja yang menganggap sistem ini sebagai tambahan beban kerja kerana melibatkan proses dokumentasi, pemantauan dan audit yang berterusan. Sikap sambil lewa dan kurang kesungguhan dalam melaksanakan prosedur yang ditetapkan boleh menjejaskan usaha organisasi untuk mengekalkan pensijilan MS 1900. Di samping itu, kurangnya sokongan daripada pihak pengurusan atasan turut memberi kesan terhadap motivasi pekerja dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah secara konsisten. Justeru, kepimpinan yang efektif dan budaya kerja berasaskan nilai Islam amat penting dalam meningkatkan tahap komitmen warga organisasi terhadap pelaksanaan MS 1900 (Shahrom & Basir, 2023; Zakaria et al., 2021).

3. Kekangan Masa dan Tenaga Kerja

Pelaksanaan MS 1900 juga berhadapan dengan cabaran dari aspek kekangan masa dan beban tugas dalam kalangan pekerja. Kebanyakan organisasi, khususnya institusi awam, mempunyai skop kerja yang luas dan memerlukan pekerja mengurus pelbagai tugas dalam tempoh masa yang terhad. Dalam keadaan tersebut, pelaksanaan MS 1900 yang memerlukan penyediaan dokumentasi, pemantauan prosedur kerja dan penyertaan dalam audit dalaman sering dianggap membebankan. Situasi ini menyebabkan sebahagian pekerja

sukar memberikan komitmen sepenuhnya terhadap pelaksanaan sistem tersebut. Kekangan masa turut memberi kesan terhadap usaha penambahbaikan berterusan yang menjadi elemen penting dalam sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah (Shahrom & Basir, 2021; Hasan Al-Banna et al., 2021).

4. Keterbatasan Sumber Kewangan

Kekurangan sumber kewangan dan tenaga kerja merupakan antara cabaran yang sering dihadapi oleh organisasi dalam melaksanakan MS 1900. Pelaksanaan sistem ini memerlukan kos tambahan bagi tujuan latihan, audit, penyediaan dokumentasi dan proses pensijilan oleh pihak SIRIM. Organisasi yang mempunyai peruntukan kewangan terhad akan menghadapi kesukaran untuk menyediakan kemudahan dan latihan yang mencukupi kepada pekerja. Justeru, keadaan ini akan menjejaskan keberkesanan pelaksanaan dan pemantauan sistem pengurusan kualiti secara berterusan (Mohamed, 2024; Zakaria et al., 2021).

5. Kesukaran Memenuhi Keperluan Audit dan Penambahbaikan Berterusan

Cabaran terakhir ialah kesukaran organisasi dalam memenuhi keperluan audit dan melaksanakan penambahbaikan berterusan sebagaimana yang ditetapkan dalam standard MS 1900. Organisasi perlu memastikan setiap prosedur kerja sentiasa dikemas kini dan mematuhi keperluan semasa yang ditetapkan oleh pihak pensijilan seperti SIRIM. Namun demikian, terdapat organisasi yang menghadapi kesukaran untuk melaksanakan tindakan pembetulan dan penambahbaikan secara konsisten selepas proses audit dijalankan. Situasi ini berlaku disebabkan kurangnya pemantauan dalaman, kelemahan pengurusan dokumentasi dan tahap disiplin kerja yang tidak konsisten. Sekiranya cabaran ini tidak ditangani dengan baik, ia boleh menjejaskan keberkesanan sistem pengurusan serta mengurangkan keyakinan pihak berkepentingan terhadap organisasi tersebut (Shahrom & Basir, 2021; Shahrom & Basir, 2023).

Secara keseluruhannya, cabaran pelaksanaan MS 1900 bersifat multidimensi yang melibatkan aspek sikap dan tingkahlaku, kemahiran auditor, bebanan kerja, skop Syariah, kewangan, infrastruktur serta kepimpinan. Pemahaman terhadap cabaran ini membolehkan organisasi menilai risiko dan menyediakan pendekatan yang lebih sistematik bagi memastikan pelaksanaan sistem kualiti berasaskan Syariah ini dapat dipertahankan secara efektif.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

CABARAN MEMPERTAHANKAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERTERASKAN SYARIAH MS 1900 DI JAKESS

Berdasarkan dapatan kajian hasil temu bual bersama 10 orang informan di JAKESS, cabaran-cabaran yang dihadapi dalam mempertahankan pelaksanaan MS 1900 adalah cabaran dari aspek pengetahuan dan kefahaman, komitmen warga kerja, kekangan masa, peruntukan kewangan, sikap tidak bersungguh dan cabaran dari pihak SIRIM. Jadual di bawah merupakan jumlah keseluruhan rujukan kod bagi cabaran-cabaran dalam mempertahankan pelaksanaan MS 1900 di JAKESS yang diwakili oleh Pengurusan Tertinggi sebanyak 18 kali manakala Unit Pematuhan Syariah (UPS) sebanyak 45 kali dan Pegawai Pengurusan sebanyak 30 kali.

Jadual 2: Cabaran Mempertahankan Pelaksanaan MS 1900 di JAKESS

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	2	18
Unit Pematuhan Syariah	5	45
Pegawai Bahagian Pengurusan	3	30
Jumlah	10	93

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

Penerangan secara terperinci berkaitan cabaran-cabaran mempertahankan pelaksanaan MS 1900 di JAKESS adalah seperti berikut:

1. Pengetahuan dan Kefahaman

Dapatan kajian menunjukkan bahawa aspek pengetahuan dan kefahaman merupakan antara cabaran utama dalam usaha mempertahankan pelaksanaan MS 1900 di Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (JAKESS). Berdasarkan penjelasan Penolong Pendaftar I, isu kefahaman ini melibatkan kedua-dua kelompok pekerja, iaitu warga kerja sedia ada dan juga kakitangan yang baharu melapor diri. Cabaran ini dapat dikesan dengan jelas melalui laporan berkala yang disediakan oleh setiap bahagian dan unit di jabatan. Kelonggaran dari sudut kefahaman ini dipengaruhi secara langsung oleh faktor latar belakang

pendidikan organisasi yang tidak sama, memandangkan tidak semua warga kerja mempunyai asas pendidikan dalam bidang Syariah.

Masalah kekurangan pengetahuan dan kefahaman mengenai konsep serta keperluan standard MS 1900 ini sebenarnya merupakan isu pokok yang sering dihadapi oleh warga organisasi dalam pelaksanaan sistem ini. Jika kakitangan kurang memahami bagaimana untuk menyatukan sistem pengurusan kualiti dengan prinsip syariah, pelaksanaan standard ini berisiko menjadi tidak bermakna. Akibatnya, gerak kerja organisasi hanya akan tertumpu kepada urusan dokumentasi dan proses audit semata-mata, tanpa ada penghayatan yang sebenar terhadap nilai-nilai syariah yang digariskan.

Seterusnya lagi, kekangan pengetahuan ini mencetuskan kekeliruan terhadap peranan Unit Pematuhan Syariah (UPS). Pihak UPS memikul tanggungjawab besar untuk memastikan keakuran Syariah dalam setiap aspek pengurusan dan program yang dianjurkan. Apabila pihak pengurusan gagal melibatkan UPS dalam fasa perancangan awal, beberapa insiden ketidakakuran Syariah (Shariah non-compliance) telah berlaku tanpa disedari. Sebagai contoh, dalam sebuah program perasmian, wujud kesilapan protokol apabila kedudukan pembaca al-Quran diletakkan di bawah pentas, manakala tetamu jemputan (VIP) duduk di atas pentas. Kedudukan ini sepatutnya diterbalikkan demi menjaga adab terhadap al-Quran, namun kesilapan tersebut hanya disedari selepas program selesai berjalan.

Dapatan empirikal ini selari dengan kajian Basir et al. (2022) serta Shahrom dan Basir (2021) yang merumuskan bahawa kesukaran mengenal pasti skop Syariah yang bersesuaian merupakan antara cabaran utama dalam MS 1900. Masalah ini berpunca daripada kekurangan pegawai Syariah yang bertugas secara khusus untuk memantau pematuhan syariah dalam sistem pengurusan kualiti. Selain itu, Hasan Al-Banna et al. (2021) dan Mohamed (2024) turut menegaskan bahawa kekurangan latihan, pendedahan prosedur, serta kelemahan dalam pembangunan kompetensi pekerja akan sentiasa menjejaskan keberkesanan pelaksanaan sesuatu standard.

Selain dimensi dalaman, cabaran kefahaman ini turut melibatkan pihak luaran, iaitu pelanggan mahkamah. Walaupun pihak mahkamah Syariah telah meletakkan papan tanda etika pemakaian Islam dengan jelas di kawasan premis, masih ada pelanggan yang datang dengan pakaian yang tidak menutup aurat. Hal ini berlaku kerana mereka tidak mempunyai kefahaman yang betul tentang kepentingan menjaga etika berpakaian di mahkamah Syariah.

Di samping itu, Pegawai Syariah I mendedahkan bahawa kakitangan JAKESS terpaksa berhadapan dengan beban kefahaman yang tinggi pada

peringkat awal. Ini kerana asas kepada MS 1900 iaitu standard MS ISO 9000 belum pun difahami sepenuhnya oleh warga kerja, namun pihak pengurusan telah memperkenalkan pula sistem pengurusan kualiti yang baharu (MS 1900). Bagaimanapun, cabaran ini berjaya diatasi secara berperingkat dan diterima dengan fikiran terbuka oleh semua kakitangan.

Akhir sekali, cabaran dalam konteks kefahaman dikenal pasti dalam proses pengauditan dalaman, khususnya mengenai penerapan nilai-nilai teras Islam dalam kalangan auditor. Bagi auditor yang sudah berpengalaman, mereka boleh menjalankan tugas dengan matang tanpa bergantung sepenuhnya kepada senarai semak. Sebaliknya, auditor yang baharu dilantik didapati sangat bergantung kepada borang senarai semak audit agar mereka mendapat panduan yang jelas untuk menilai nilai-nilai teras Islam yang diguna pakai dalam organisasi.

2. Komitmen dan Sikap Warga Kerja

Cabaran yang kedua berdasarkan hasil kajian adalah komitmen warga kerja. Menurut Penolong Pendaftar I, peranan mahkamah Syariah yang berhadapan langsung dengan orang awam menjadi kekangan besar untuk memenuhi objektif kualiti jabatan. Antara objektif tersebut termasuklah memastikan setiap kakitangan menghadiri sekurang-kurangnya satu hari aktiviti pendidikan Islam yang disediakan. Hal ini kerana kaunter perkhidmatan pelanggan mesti sentiasa dibuka dan dijaga oleh staf yang bertugas. Selain itu, komitmen terhadap tugas hakiki pegawai seperti menguruskan khidmat sulh dan mengendalikan sesi perbincangan kes turut menyukarkan kehadiran penuh seluruh warga kerja dalam latihan keagamaan tersebut.

Isu ini diakui oleh Ketua Latihan dan Inovasi serta Pegawai Syariah II, yang menjelaskan bahawa proses mengumpulkan semua kakitangan dalam satu masa adalah sangat sukar kerana pendaftaran kes oleh pelanggan berlaku pada setiap hari. Akibatnya, bagi program berskala besar seperti ceramah integriti, pihak mahkamah terpaksa menggunakan pendekatan menghantar wakil, di mana sebahagian staf akan pergi ke ibu pejabat dan sebahagian lagi perlu tinggal di cawangan untuk bertugas. Cabaran seumpama ini selari dengan sorotan literatur yang menyatakan bahawa kurangnya komitmen dalam kalangan warga organisasi terhadap pelaksanaan MS 1900 sering berpunca daripada sikap pekerja yang menganggap sistem ini sebagai tambahan beban kerja kerana melibatkan proses dokumentasi, pemantauan, dan audit yang berterusan.

Dalam pada itu, Penolong Pendaftar III mendedahkan bahawa pada peringkat awal pelaksanaan MS 1900, warga kerja kadangkala terpaksa mengorbankan hari yang sepatutnya dijalankan perbincaraan kes demi mendahulukan tugasan kualiti. Kekangan ini timbul rentetan kekerapan siri bengkel wajib yang perlu disertai bagi memenuhi keperluan pihak SIRIM seperti bengkel pemurnian dokumen, bengkel penetapan Titik Kawalan Kritikal Syariah (TKKS), dan bengkel auditor. Situasi ini disokong oleh penjelasan Ketua Hakim yang menyatakan bahawa para pegawai, penolong pendaftar, termasuk hakim sendiri perlu membahagikan masa dengan bijak antara tugas hakiki dan tugas sampingan kualiti. Ini kerana aktiviti seperti pindaan dokumen boleh mengambil masa sehingga dua hari untuk diselesaikan, sekali gus mengganggu jadual tugas asal mereka. Fenomena konflik masa ini menepati kajian lepas oleh Shahrom dan Basir (2021) serta Hasan Al-Banna et al. (2021) yang merumuskan bahawa pelaksanaan MS 1900 awam yang memerlukan penyediaan dokumentasi dan pemantauan prosedur kerja yang teliti sering dianggap membebankan apabila bertembung dengan skop kerja hakiki yang sedia luas. Keadaan ini akhirnya menyukarkan sebahagian pekerja untuk memberikan komitmen sepenuhnya.

Pegawai Syariah I turut menegaskan bahawa cabaran terbesar dalam aspek komitmen ini adalah untuk mengimbangi antara tugas hakiki dan tugasan sampingan tersebut. Keseimbangan ini amat kritikal memandangkan tugas menguruskan perbincaraan kes terikat dengan tempoh penyelesaian yang ketat di bawah Pencapaian Prestasi Perkhidmatan dan piagam pelanggan. Kegagalan menyelesaikan kes mengikut masa yang ditetapkan bukan sahaja akan menjejaskan prestasi jabatan, malah mengundang rasa tidak puas hati dalam kalangan pelanggan mahkamah Syariah. Secara keseluruhannya, dapatan empirikal mengenai konflik peranan dan pembahagian masa ini menyokong hasil kajian Musaiyadah dan Siti Arni (2022) serta Hasan Al-Banna et al. (2021) yang membuktikan bahawa terdapat segelintir pekerja yang kurang memberikan komitmen dan kesungguhan dalam menjayakan inisiatif MS 1900 di organisasi mereka. Oleh itu, seperti yang diujahkan oleh Shahrom dan Basir (2023) serta Zakaria et al. (2021), kepimpinan yang efektif dan pembentukan budaya kerja berasaskan nilai Islam amat penting dalam meningkatkan tahap komitmen warga organisasi terhadap kelestarian standard ini.

3. Cabaran Konflik Pembahagian Masa antara Tugas Hakiki dan Aktiviti MS1900

Analisis data membuktikan wujudnya pertembungan atau konflik peranan yang ketara dalam kalangan warga kerja JAKESS, terutamanya dari sudut pembahagian masa dalam tugas hakiki dengan peranan pelaksana bagi MS 1900. Sebagai sebuah institusi kehakiman yang perlu berhadapan langsung dengan orang awam di kaunter perkhidmatan serta menguruskan perbicaraan kes, standard MS 1900 telah menimbulkan dilema dalam pengurusan harian jabatan. Kekangan ini berlaku kerana untuk memenuhi objektif kualiti yang ditetapkan, kakitangan perlu menghadiri pelbagai latihan keagamaan, mesyuarat pengurusan serta siri bengkel teknikal SIRIM seperti bengkel pemurnian dokumen dan bengkel penetapan Titik Kawalan Kritikal Syariah (TKKS). Bagi menghadiri bengkel-bengkel yang memakan masa tersebut, para hakim, penolong pendaftar, dan pegawai terlibat kadangkala perlu mengorbankan hari yang sepatutnya dijalankan perbicaraan kes mahkamah. Implikasinya, tindakan ini boleh menjejaskan Pencapaian Prestasi Perkhidmatan dan piagam pelanggan, sekaligus mengundang rasa tidak puas hati dalam kalangan masyarakat yang mengharapkan penyelesaian kes dengan cepat. Isu komitmen peranan tugas ini disokong penuh oleh hasil kajian Musaiyadah dan Siti Arni (2022) yang menunjukkan bahawa pekerja sukar memberikan komitmen penuh terhadap MS 1900 disebabkan faktor pertindihan beban tugas.

Di samping itu, cabaran pengurusan masa ini juga dapat dilihat dengan jelas melalui pelaksanaan proses audit dalaman yang melibatkan 12 buah mahkamah syariah daerah. Proses pengauditan tersebut memakan masa yang agak lama, iaitu sehingga tiga bulan, kerana menghadapi kesukaran untuk menyusun atur masa dengan pihak auditor. Hal ini terjadi kerana kumpulan auditor dalaman tersebut terdiri daripada mereka yang memegang portfolio berat dalam tugas hakiki, seperti Hakim Mahkamah Rendah Syariah, Ketua Pejabat, penolong pendaftar, dan pegawai Syariah. Fenomena ini dilihat selari dengan penemuan kajian oleh Shahrom dan Basir (2021) yang menunjukkan bahawa warga kerja berasa tertekan dan terbeban apabila terpaksa menjalankan tugas hakiki jabatan dan dalam masa yang sama perlu menguruskan kerja-kerja berkaitan pelaksanaan MS 1900. Dalam jangka masa panjang, situasi kekangan masa dan bebanan tugas awam yang luas ini akan menjejaskan fokus organisasi untuk melaksanakan usaha penambahbaikan berterusan secara konsisten, yang sepatutnya menjadi elemen paling penting dalam sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah.

4. Peruntukan Kewangan dan Dana yang Terhad

Cabaran dalam mempertahankan pelaksanaan MS 1900 yang seterusnya kekangan sumber kewangan. Peruntukan dana yang terhad bukan sahaja memberi kesan kepada keupayaan jabatan untuk membayar yuran sistem pengurusan kualiti kepada pihak SIRIM, malah turut menyekat peruntukan kos bagi menjayakan pelbagai aktiviti dan program sokongan yang penting di bawah standard tersebut. Sebagai contoh, bagi memenuhi objektif kualiti MS 1900 yang telah ditetapkan iaitu memastikan setiap warga kerja menghadiri sekurang-kurangnya satu latihan pendidikan Islam, pihak JAKESS memerlukan peruntukan khas bagi membiayai kos aktiviti latihan, bengkel, dan program keagamaan berkenaan. Ketiadaan dana yang mencukupi ini akhirnya menyukarkan pihak jabatan untuk menyediakan kemudahan serta latihan yang komprehensif kepada kakitangan.

Selain itu, masalah kekangan kewangan ini turut menjejaskan usaha penambahbaikan struktur tadbir urus kualiti di JAKESS. Hal ini terbukti apabila cadangan daripada Ketua Audit Dalam untuk menjadikan Unit Audit Dalam sebagai sebuah unit yang berdiri sendiri tidak dapat diteruskan atas faktor kekurangan bajet. Penubuhan unit secara berasingan tersebut sangat penting bagi meningkatkan kecekapan pengurusan kerana urusan berkaitan tugas audit akan menjadi lebih berfokus, terurus, dan sistematik.

Secara keseluruhannya, dapatan empirikal mengenai isu kewangan di JAKESS ini menyokong kuat hasil kajian lepas oleh Mohamed (2024) serta Zakaria et al. (2021) yang menegaskan bahawa pelaksanaan MS 1900 memerlukan kos tambahan bagi tujuan latihan, audit, penyediaan dokumentasi, dan proses pensijilan oleh pihak SIRIM yang sering membebankan organisasi berpendapatan terhad. Malah, hubung kait ini juga selari dengan premis oleh Hasan Al-Banna et al. (2021) yang merumuskan bahawa kekangan kewangan merupakan satu cabaran universal yang dihadapi oleh organisasi dalam memastikan standard kualiti berteraskan syariah dapat dilaksanakan secara efektif dan mapan.

5. Cabaran dari Pihak SIRIM

Cabaran ini dinyatakan oleh salah seorang informan iaitu Ketua Pendaftar yang mana pihak SIRIM menggalakkan segala transaksi di mahkamah Syariah hendaklah mengetengahkan istilah Prinsip Muamalat Islam seperti prinsip ijarah, dhoman dan seumpamanya. Setiap perjanjian bersama pihak pembekal jika berlaku pertikaian (*dispute*) dalam perjanjian akan dibawa ke mahkamah

sivil yang mana dengan menggunakan banyak istilah bahasa Arab boleh merumitkan dan melambatkan proses kes. Hal ini kerana istilah-istilah Arab tersebut memerlukan bantuan khidmat daripada mereka yang pakar untuk menterjemahkan bagi pihak Hakim di Mahkamah Sivil. Pegawai Syariah II menambah perjanjian bersama pembekal ini adakalanya melibatkan pembekal daripada bukan Islam yang mereka selalunya tidak memahami istilah-istilah dalam prinsip muamalat Islam.

Seterusnya Ketua Pendaftar berpandangan selagi mana perjanjian yang dipersetujui tersebut dipatuhi dan tidak mempunyai unsur yang meragukan perjanjian yang ditandatangani antara mahkamah Syariah dan pembekal tetap memenuhi garis panduan yang ditetapkan dalam Islam. Berikut merupakan penjelasan daripada Ketua Pendaftar:

“Pendekatan auditor-auditor SIRIM banyak menekankan aspek prinsip muamalat Islam yang digunapakai dalam perjanjian bersama pembekal yang pada hemat saya perkara tersebut menyusahkan. Saya sangat mengesyorkan supaya isu ini jadi salah satu konklusi yang boleh diketengahkan agar pihak-pihak yang bertanggungjawab melaksanakan audit ini tidak melihat Islam itu mesti diterjemahkan dalam bentuk istilah arab semata-mata. Saya tidak faham kenapa bila dalam pengauditan maka ditekankan isu ini sehingga kami perlu pergi pinda draf perjanjian yang telah disediakan oleh mahkamah fasal undang-undang negeri.”

Seterusnya, informan Pegawai Syariah I ada menyatakan bahawa proses audit daripada pihak SIRIM tidak perlu terlalu ketat terutama dalam isu menggalakkan penggunaan istilah prinsip muamalat Islam dalam kontrak bersama pembekal dan jika pihak mahkamah Syariah tidak mengubah kepada istilah muamalat Islam dan perkara ini akan kekal dimasukkan dalam Peluang Untuk Penambahbaikan atau *Opportunity For Improvement* (OFI).

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat lima cabaran dalam usaha mempertahankan pelaksanaan MS 1900 di JAKESS iaitu pengetahuan dan kefahaman, komitmen dan sikap warga kerja, cabaran Konflik Pembahagian Masa antara Tugas Hakiki dan Aktiviti MS1900, Peruntukan Kewangan dan Dana yang Terhad dan cabaran dari pihak SIRIM. Kejayaan pelaksanaan MS 1900 bergantung kepada komitmen berterusan pihak pengurusan, penglibatan aktif warga kerja, latihan berterusan, dan pengurusan sumber manusia serta kewangan yang cekap. Sistem ini bukan sahaja memenuhi keperluan standard

kualiti, tetapi juga berperanan meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan dan masyarakat. Dengan mempertahankan pelaksanaan MS 1900 institusi kehakiman syariah dapat meningkatkan keberkesanan, ketelusan, dan keyakinan orang awam terhadap perkhidmatan mereka sekaligus menyokong usaha memperkukuh tadbir urus beretika dan berasaskan Syariah di institusi kehakiman Islam di Malaysia.

Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan cabaran dalam mempertahankan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900 di institusi kehakiman iaitu Mahkamah Syariah. Hasil kajian ini boleh digunakan oleh para pentadbir di institusi kehakiman lain dalam usaha untuk melaksana seterusnya mempertahankan pelaksanaan MS 1900 atau sistem kualiti lain melalui pemahaman yang jitu mengenai cabaran-cabaran yang dihadapi. Hasil kajian ini juga boleh menjadi input kepada penggubal polisi berkenaan pelaksanaan sistem kualiti di institusi kehakiman Islam dalam usaha untuk menyampaikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan dan masyarakat. Fokus kajian ini adalah mengenai cabaran yang dihadapi dalam mempertahankan pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah Syariah. Oleh itu pengkaji akan datang boleh memfokuskan kajian kepada topik lain, misalnya budaya organisasi dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut. Topik lain yang boleh diteroka seperti kaitan pelaksanaan MS 1900 dengan inovasi pentadbiran di organisasi yang telah mendapat pensijilan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah tersebut.

RUJUKAN

- Alias, M. A. A., Ismail, A., & Abdullah, M. (2024). Wasa'il Ithbat dalam Undang-Undang Keterangan Islam: Analisis Keabsahan Dokumen Elektronik di Mahkamah Syariah Malaysia. *Malaysian Journal of Syariah and Law (MJSL)*, vol. 12, no. 1, 77-91.
- Aminuddin, I., Mat Hussin, M. N., Buang, A. H., Ngspar, R. S., & Abdul Aziz, N. (2024). Perlaksanaan Perbicaraan dalam Talian di Mahkamah Syariah Negeri Selangor. *Journal of Shariah Law Research*, vol. 9, no. 1, 47-72.
- Aziz, A. A., Rahman, N. A., & Kamaruddin, S. (2024). The Need to Improve the Family Cases Management in Syariah Courts. *Akademika*, vol. 94, no. 1, 153-165.
- Basir, S. A., & Ghani Azmi, I. A. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model. *Jurnal Syariah*, vol. 19, no. 2, 85-106.

- Basir, S. A., Mohamed, H. A.-B., & Zakaria, M. F. (2021). Pencapaian Maqasid Syariah melalui Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS1900: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka. *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, vol. 18, no. 2, 1-15.
- Basir, S. A., Mohamed, H. A.-B., Zakaria, M. F., & Jalal, B. (2022). Impak Faktor Insaniyyah dalam Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: Kajian di Institusi Pengajian Tinggi Islam Malaysia. *Jurnal Usuluddin*, vol. 50, no. 1, 115-134.
- Bustamam, U. S. A., Hassan, H. A., & Sabri, H. (2025). Incorporating the Shariah-Based Quality Management Standard MS1900:2014 into Cooperatives: Another Growth Strategy? *Journal of Entrepreneurship and Business*, vol. 13, no. 1, 105-114.
- Hasan Al-Banna, M., Basir, S. A., Mohd Zainol, N. A., Mohamad, M. H., & Hamid, N. S. (2021). Cabaran Kelestarian Pelaksanaan Piawaian Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900): Kajian Kes di Sebuah Kolej Komuniti. *International Halal Management Conference (IHMC 2021)*.
- IKIM. (2025). Managing Quality and Risks with MS 1900. Institut Kefahaman Islam Malaysia. Retrieved 2025, from <https://www.ikim.gov.my/en/managing-quality-and-risks-with-ms1900>
- ISEAS-Yusof Ishak Institute. (2025). *Legal Pluralism in Malaysia: Navigating the Civil and Shariah Courts (ISEAS Perspective 2025/27)*. ISEAS Publishing.
- Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor. (t.t.). Latar Belakang Sejarah Penubuhan. Retrieved September 24, 2025, from <https://www.jakess.gov.my/jabatan/korporat/latar-belakang-sejarah-penubuhan>
- Jabatan Standard Malaysia. (2014). *Malaysian Standard MS 1900:2014, Shariah-Based Quality Management Systems: Requirements with Guidance (First Revision)*. Jabatan Standard Malaysia.
- Jabatan Standard Malaysia. (2015). *Malaysian Standard MS 1900:2015 (BM), Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah: Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama)*. Jabatan Standard Malaysia.
- Kehakiman Malaysia. (2022). *Malaysian Judiciary Yearbook 2022*. Office of the Chief Registrar, Federal Court of Malaysia.
- Mohamad, A. R. (2024). Analisis Piawaian MS 1900:2014 dalam Konteks Pematuhan Syariah dan Pengurusan Risiko. *Tafhim: IKIM Journal of Islam and the Contemporary World*, vol. 17, no. 1, 55-78.

- Mohamed, M. H. (2024). Key Elements of Risk Management in Islamic Quality Management System: An Analysis on MS 1900:2014 Standard. *TAFHIM: IKIM Journal of Islam and the Contemporary World*, vol. 17, no. 1, 115-132.
- Musaiyadah, A., & Basir, S. A. (2022). Cabaran Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah di Pusat Kutipan Zakat Pahang: Satu Kajian Kes. *Global Journal Al-Thaqafah*, SI(1), 95-107.
- Musawah. (2023). *Malaysia: Submission to the Committee on the Elimination of Discrimination Against Women (CEDAW)*. Musawah.
- Nur Fatin Nabilah Shahrom, Siti Arni Basir, Marina Abu Bakar, Nurliyana Mohd Talib, & Muhammad Mukhlis Muhammad Rosli. (2025). Integrasi Konsep Hisbah dalam Pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah Syariah: Integration of the Concept of Hisbah in the Implementation of MS 1900 in Syariah Court. *International Journal of Law, Government and Communication (IJLGC)*, vol. 10, no. 39.
- Shahrom, N. F. N., & Basir, S. A. (2021). Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Pelaksanaan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. *UMRAN: Journal of Islamic and Civilizational Studies*, vol. 8, no. 3, 51-73.
- Shahrom, N. F. N., & Basir, S. A. (2021a). Kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 (SPK MS 1900) bagi Institusi Kehakiman Syariah. *Journal of Shariah Law Research*, vol. 6, no. 1, 109-128.
- Shahrom, N. F. N., & Basir, S. A. (2023). Langkah Pelaksanaan Titik Kawalan Kritikal Syariah dalam Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. *Journal of Fatwa Management and Research*, vol. 28, no. 1, 96-115.
- SIRIM QAS. (n.d.). Achieve Shariah Compliance with MS 1900. Retrieved from <https://www.sirim-qas.com.my/service/ms-1900-shariah-based-quality-management-system/>
- Stanford Law School. (2023). *Judicial Reform in Malaysia: Backlogs and Delays*. Stanford University.
- Towpek, H., Affandie, A. S., & Prasojo, Z. H. (2023). Amalan Pengurusan Sulh di Jabatan Kehakiman Syariah. *Journal of Shariah Law Research*, vol. 8, no. 1, 1-32.
- U.S. Department of State. (2024). *2023 Country Reports on Human Rights Practices: Malaysia*. Bureau of Democracy, Human Rights, and Labor.

- Wook, I., Haron, H., Rosli Shaari, R. S., Abd Ghani, Z., Mohad, A. H., & Md Yusof, A. F. (2023). Ethics and Integrity in a Public Sector Organisation in Malaysia: An Assessment of Understanding and Perception of the Employees. *Journal of Governance and Integrity*, vol. 5, no. 3, 382-392.
- Zakaria, M. F., Basir, S. A., & Md Rasip, O. (2021). Faedah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM. *Sains Insani*, vol. 6, no. 3, 77-88.

