

**NILAI MENGUTAMAKAN PELANGGAN DALAM KALANGAN  
KAKITANGAN DI IPTS: SATU TINJAUAN TERHADAP  
PELAKSANAAN PIAWAIAN MS 1900:2014**

***CUSTOMER PRIORITY VALUE AMONG STAFF IN PRIVATE  
UNIVERSITY:  
A SURVEY TOWARDS IMPLEMENTATION OF MS 1900:2014  
STANDARD***

**Hasan Al-Banna bin Mohamed (PhD)\***

*\*Corresponding Author*, Professor, Jabatan Pengurusan, Fakulti Pengajian dan Pengurusan  
Pertahanan  
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia  
hasanalbanna@upnm.edu.my

**Azmi bin Ahmad (PhD)**

Jabatan Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Tenaga Nasional (UNITEN), Kampus Putrajaya, Jalan IKRAM-UNITEN,  
43000 Kajang, Selangor, Malaysia  
azmia@uniten.edu.my

**Norashikin binti Sahol Hamid**

Pusat Bahasa  
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia  
norashikin.saholhamid@upnm.edu.my

**Siti Arni Basir (PhD)**

Profesor Madya, Jabatan Siasah As-Syar'iyah  
Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya  
50603 Kuala Lumpur, Malaysia  
sitiarni@um.edu.my

**Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (PhD)**

Profesor Madya, Jabatan Syariah dan Pengurusan  
Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya  
50603 Kuala Lumpur, Malaysia  
amieazmi@um.edu.my

**ABSTRAK**

Dewasa kini, penghayatan nilai murni dalam pelaksanaan pengurusan organisasi amat dititikberatkan apabila kaedah dan norma baharu bekerja semakin berkembang dengan pantas. Aspek nilai mengutamakan pelanggan sering menjadi topik penting demi memastikan sesuatu produk atau perkhidmatan adalah berdaya saing dan cemerlang. Sehubungan itu, sesebuah organisasi seperti institusi pengajian tinggi yang membabitkan ramai pelanggan sangat relevan dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah berkualiti dan akhirnya memberi kepuasan

kepada semua pihak. Justeru, kajian ini memfokuskan tentang penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan di sebuah Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), Malaysia yang telah mengamalkan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah (MS 1900:2014). Metodologi kajian ini pula menggunakan reka bentuk kajian kuantitatif menerusi pengumpulan data secara kaedah tinjauan dengan pengedaran borang soal selidik secara pensampelan rawak mudah. Responden kajian ini membabitkan seramai 297 orang kakitangan IPTS yang meliputi staf akademik, eksekutif dan staf bukan eksekutif. Hasil kajian dianalisis melalui *IBM Statistical Package for Social Science* (IBM SPSS) yang melihatkan Ujian Kolerasi Pearson, dengan menggunakan analisa deskriptif dan inferensi. Seterusnya, dapatan kajian telah membuktikan bahawa terdapat hubungan positif antara penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dengan aspek kepuasan bekerja dalam kalangan staf terbabit. Kesimpulannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan mempunyai hubungan signifikan dan mempengaruhi aspek kepuasan bekerja semasa melaksanakan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah (MS 1900) di institusi pengajian tinggi.

**Kata kunci:** Sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah, MS 1900:2014, nilai mengutamakan pelanggan, kepuasan kerja

## ABSTRACT

*Nowadays, the appreciation of noble values in organizational management is emphasized when new working methods and norms are developing rapidly. The value aspect of prioritizing customers first is often an important topic to ensure that a product or service is competitive and excellent. Accordingly, an organization such as a higher education institution that involves many customers is very relevant in ensuring that the services provided are of high quality and ultimately provide satisfaction to all parties. Therefore, this study focuses on the appreciation of the noble values of prioritizing customers in a Private Institution of Higher Learning, Malaysia which has adopted the implementation of a Shariah-based Quality Management System (MS 1900: 2014). The methodology of this study uses a quantitative study design through data collection by survey method with the distribution of questionnaires using simple random sampling. The respondents of this study involved a total of 297 staff which includes academic staff, executive and non-executive staff. The results were analyzed through the IBM Statistical Package for Social Science (IBM SPSS) which engaged the Pearson Correlation Test, using descriptive and inferential analysis. Furthermore, the findings of the study have proven that there is a positive relationship between the noble value of prioritizing customers with aspects of job satisfaction among the staff involved. In conclusion, the findings of this study show that the appreciation of noble values of prioritizing customers has a significant relationship and influences the job satisfaction while implementing Shariah-based Quality Management System (MS 1900) in institutions of higher learning.*

**Keywords:** Shariah-based quality management system, MS 1900:2014, customer priority value, job satisfaction

## PENGENALAN

Pengukuhan nilai-nilai murni secara seimbang penting untuk mengukuhkan pembentukan sahsiah diri (Vesna & Stevo, 2019) agar dapat dijadikan pedoman bagi melahirkan insan berkualiti dalam kehidupan bermasyarakat (Sidek, 2006; Che Zuina, 2006; Siti Arni et al., 2019). Oleh itu, seseorang pekerja berkualiti tidak sekadar memiliki keupayaan menguasai ilmu dan berketerampilan yang sifatnya semasa dan terkehadapan, namun perkara yang utama ialah tidak menolak kepentingan nilai-nilai murni sebagai asas pedoman (Enida et al., 2019). Hal ini demikian kerana tanpa penghayatan nilai-nilai berkenaan, individu tertentu kehilangan pedoman dalam kehidupan dalam

menentukan sesuatu yang baik ataupun buruk, bermanfaat ataupun tidak; dan halal ataupun haram (Mohammad & Nor Azzah, 2015). Menurut Nik Azis (1994), penguasaan ilmu kebendaaan tanpa penghayatan nilai-nilai murni yang kental, lazimnya mengundang keburukan dan kezaliman dalam kehidupan. Rentetan itu, Al-Maududi (1967) turut menyatakan bahawa:

*'Nilai akhlak yang baik dan akhlak yang keji adalah berbentuk sejagat, iaitu semua masyarakat di dunia ini pada keseluruhannya mempunyai pandangan yang sama terhadap akhlak yang baik dan sama-sama mengeji akhlak yang keji'.*

Oleh kerana itu, Islam menetapkan bahawa konsep kerja dan perkhidmatan yang berkualiti dan diberkati Ilahi adalah sesuatu pekerjaan yang dilaksanakan secara ikhlas, bersungguh-sungguh dan diniatkan semata-mata bertujuan untuk beribadat kepada Pencipta Maha Berkuasa. Hal ini menurut Imam al-Qaradawi (1975) bahawa hubungan konsep kerja dan perkhidmatan berkualiti boleh dijadikan sebagai ibadah, jika sekiranya mematuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh Islam. Sekiranya seseorang pekerja menganggap bekerja adalah asas nilai untuk mendapat keredhaan Allah SWT, lazimnya mereka mampu memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan (Mohd Mauli, 2004; Muhamad Faisal & Mohd Rizal, 2013).

Sehubungan dengan itu, nilai murni mengutamakan pelanggan sangat dititikberatkan dalam ajaran Islam dan juga dalam pengurusan konvensional Barat ataupun Timur. Nilai murni mengutamakan pelanggan yang dilahirkan oleh setiap pekerja sesebuah organisasi mampu melestarikan kecemerlangan dan kejayaan pada masa hadapan. Malah, pekerja sesungguhnya mempunyai peranan penting dalam meningkatkan prestasi dan kemajuan sesebuah organisasi (Vesna & Stevo, 2019). Merekalah penentu produktiviti, kualiti, kepuasan para pelanggan dan keuntungan sesebuah organisasi. Lantaran itu juga, pekerja merupakan aset utama yang berperanan sebagai pendorong kepada kelangsungan dan kemajuan sesebuah organisasi (Hasan Al-Banna et al., 2013).

Cabaran-cabaran organisasi meliputi cabaran luaran (seperti ekonomi, politik, sosial, teknologi, perundangan, perubahan iklim) dan dalaman (seperti pengurusan sumber manusia, pengurusan operasi, pengurusan kewangan). Sehubungan itu, organisasi yang berfokuskan kecemerlangan dalam peningkatan prestasi pencapaiannya harus memastikan cabaran-cabaran tersebut dapat diatasi dengan sebaiknya. Antara aspek bagi mengatasi permasalahan tersebut, maka pihak pengurusan organisasi boleh mengaplikasikan pelaksanaan sistem pengurusan yang berkesan, berkualiti dan mapan. Hal ini demikian kerana pelaksanaan sistem pengurusan kualiti terbukti sejak awal lagi mampu mendatangkan impak serta kesan yang positif (Keenan & Rostami, 2021) terhadap pelbagai dimensi kejayaan sama ada secara individu mahupun organisasi (Africano et al., 2019; Araújo et al., 2019). Oleh itu, Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) itu boleh digunakan untuk menyelaraskan tugas organisasi menghasilkan sesuatu produk atau memberi perkhidmatan dengan kualiti tertinggi (Bravi et al., 2019). Aspek kualiti adalah komponen utama dalam kemandirian organisasi dalam pasaran yang kompetitif. Pelanggan sentiasa berkehendakkan produk yang berkualiti tinggi dan perkhidmatan yang terbaik dengan kos yang lebih rendah. Perkara sebegini menjadi penting bagi sesebuah organisasi untuk mencipta produk dan perkhidmatan pelanggan mengikut peraturan, keperluan dan harapan pelanggan (Madan & Priyadharshany, 2018).

Kebanyakan organisasi-organisasi yang berjaya telah mendapati bahawa pengamalan SPK adalah amat kritis dan berkesan dalam pengurusan organisasi demi mencapai kejayaan perniagaan pada tahap gemilang. Cabaran sebenar organisasi pada ketika ini adalah untuk memastikan pengurusan tidak melupakan prinsip asas SPK iaitu kecemerlangan prestasi amat bergantung pada pengurusan kualiti. Kebanyakan organisasi yang bersaing di pasaran global, domestik atau antarabangsa menyedari bahawa kejayaan organisasi atau perniagaan mereka bergantung pada kualiti dalam

penghasilan produk, kualiti dalam pengurusan dan kualiti dalam perkhidmatan pelanggan yang cemerlang (Kim, 2016).

Namun, halangan utama dalam pelaksanaan SPK ISO 9001 yang berkesan dalam sesetengah industri termasuklah kekurangan kakitangan yang berkelayakan, latihan yang tidak mencukupi, rintangan pekerja, dan kekurangan komitmen dalam kalangan pengurusan tertinggi. Terdapat implikasi yang jelas kepada pengurusan organisasi yang menumpukan perhatian pada elemen yang akan meningkatkan keberkesanan pelaksanaan SPK ISO 9001 dengan memilih strategi yang betul dalam pelaksanaan, memperuntukkan sumber yang mencukupi yang akan bantu meningkatkan prestasi organisasi (Nurchayyo & Habiburrahman, 2021).

Sesebuah organisasi yang ingin mengetahui bagaimana pelanggan mereka boleh berpuas hati dan sentiasa mengutamakan kehendak pelanggan akan dapat dilaksanakan penambahbaikan strategi pemasaran dan pembangunan organisasi (Truch, 2006). Hal ini demikian kerana aspek kepuasan dan mementingkan kebajikan pekerja sememangnya ditekankan dalam SPK yang berasaskan Islam. Hal ini dapat dilihat dalam keperluan atau klausa pengurusan sumber dalam piawaian MS 1900 (*Malaysian Standard MS1900*, 2014) yang menjelaskan tentang pentingnya organisasi memiliki sumber manusia yang mampu untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti secara cekap dan berkesan. Dalam hal ini, sumber manusia atau pekerja yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan terdorong mereka untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh bagi menjayakan pelaksanaan MS 1900. Perkara ini berikutan, melalui kepuasan kerja membolehkan pekerja membuktikan sifat prihatin, semangat suka bekerja, bekerjasama, kerajinan dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan dan secara tidak langsung dapat mencorak budaya kerja dalam sesebuah organisasi (Sharifah Haayati, 2008; Mitja & Suzana, 2012).

Budaya kerja yang baik pula mampu membantu pekerja untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti seperti yang terkandung dalam keperluan atau klausa realisasi produk atau perkhidmatan dalam MS 1900 (*Malaysian Standard MS1900*, 2014). Secara tuntasnya, jelas menunjukkan bahawa dengan penghayatan nilai mengutamakan pelanggan dalam sesebuah organisasi mampu membawa kepada aspek kepuasan bekerja dalam kalangan kakitangan berkenaan. Seterusnya, kecemerlangan dan kejayaan yang diimpikan dalam konteks pelaksanaan sistem pengurusan kualiti patuh Syariah akan dicapai dengan mudah. Hal ini selari dengan saranan Hasan Al-Banna et al. (2016) iaitu pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang patuh Syariah mampu menjana kecemerlangan dalam penghasilan produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sesebuah organisasi.

### **OBJEKTIF**

Rentetan itu, kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji tentang perhubungan antara penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dengan aspek kepuasan bekerja semasa melaksanakan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah (MS 1900) yang wujud di sebuah Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), Malaysia.

### **SOROTAN LITERATUR**

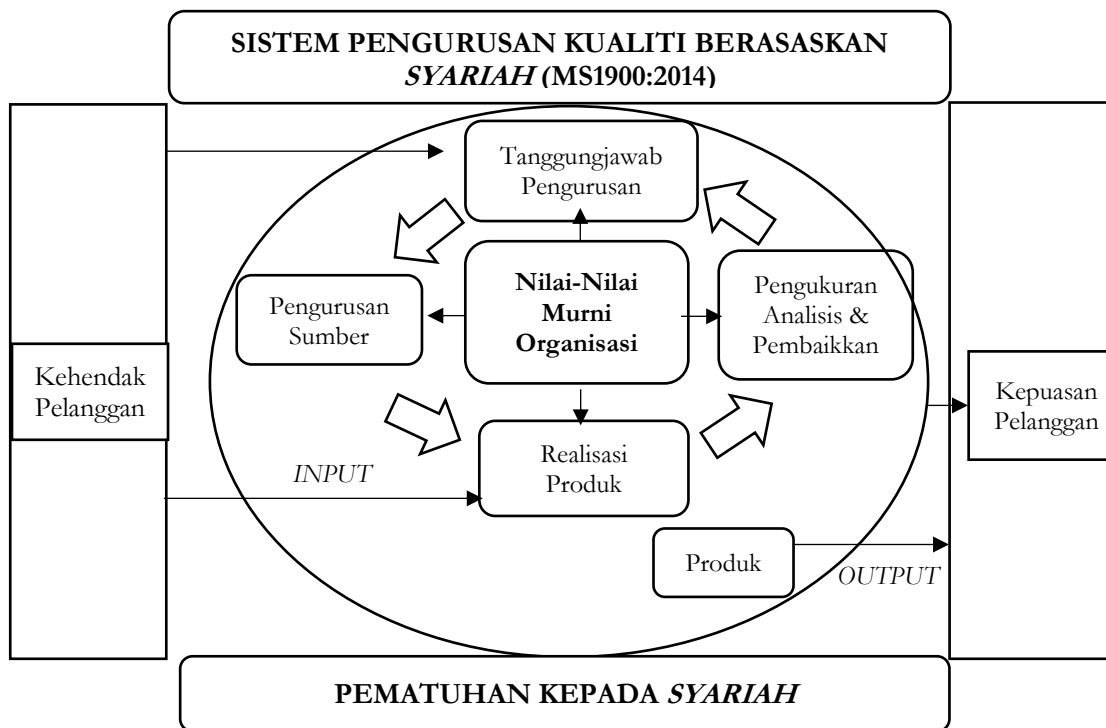
#### ***Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah (MS 1900)***

Malaysia merupakan negara pertama memperkenalkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan Syariah. Hal ini berdasarkan kepada cadangan awal oleh mantan Pengerusi IKIM iaitu Allahyarham Tun Ahmad Sarji yang mengemukakan penubuhan satu jawatankuasa khas iaitu sebagai: *'The Industry Standards Committee on Halal Standards'* (ISC 1) (Hasan Al-Banna, 2015). Melalui resolusi jawatankuasa tersebut, akhirnya Majlis Standard dan Akreditasi Malaysia (MSDAM) telah

meluluskan satu piawaian khas pada 18 Februari 2003 untuk diaplikasikan oleh syarikat-syarikat yang ingin memastikan produk dan perkhidmatannya bersesuaian dengan prinsip-prinsip keperluan Shari'ah. Kemudiannya, terdapat beberapa organisasi yang cuba mengaplikasikan piawaian ini dalam organisasi masing-masing pada tahun 2005 dan sehingga tahun 2010 hanya beberapa syarikat perintis sahaja yang berjaya mendapatkannya. Sistem ini awalnya dinamakan sebagai Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam - Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama) yang dikeluarkan pada tahun 2005 (Abdul Aziz, 2008; Hasan Al-Banna et al., 2014) dan ia telah dilancarkan pada tahun 2005 bagi memenuhi kelompangan elemen-elemen Islam yang terdapat dalam Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000. Pada tahun 2014, Sistem Pengurusan Kualiti MS1900:2005 telah ditambah baik melalui beberapa penambahan bertujuan bagi memperkukuhkan keberkesanan pelaksanaannya dan penghayatannya.

MS1900:2014 merupakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang telah disadur daripada MS ISO 9001 dan diharmonikan dengan nilai-nilai Islam. Meskipun ia diasaskan dari kerangka ISO 9001:2000, namun MS 1900:2014 mempunyai keistimewaannya yang tersendiri kerana berikutan pelaksanaannya yang berpandukan kepada Syariah, *al-Qur'an*, *al-Hadith*, *al-Ijma'*, *Fatwa*, pematuhan Syariah, Majlis *Fiqh*, Jawatankuasa Penasihat Syariah, Unit Pematuhan Syariah, Pegawai Syariah, Halal, Haram dan *Shariah Critical Control Points* (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama), MS1900:2014).

Matlamat kewujudan SPK berasaskan Syariah (MS1900:2014) adalah untuk menyemai, meningkatkan dan mengamalkan kehendak Syariah dalam sistem pengurusan sesebuah organisasi. Seterusnya, mempertingkatkan tadbir urus yang baik dan kecekapan organisasi selaras dengan prinsip-prinsip Islam yang memberikan keyakinan, seterusnya meningkatkan kepuasan dalam kalangan umat Islam dan pihak berkepentingan lain dalam organisasi (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama), MS 1900:2014). Hal ini jelas dihuraikan seperti dalam Rajah 1 di bawah:



Rajah 1: Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900:2014)

Sumber: Malaysian Standard, SPK Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama, 2014)

Sehubungan itu, terdapat lima klausa dalam MS1900:2005 iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan pengukuran, analisis dan penambahbaikan berterusan berbanding dengan SPK MS1900:2014 yang mempunyai klausa keenam iaitu dengan menambah nilai-nilai murni organisasi. Perkara ini membuktikan bahawa SPK Berasaskan Syariah (MS1900:2014) yang lebih mementingkan serta mengutamakan pelaksanaan dan penghayatan nilai-nilai murni sebagai mitigasi risiko (*Mafsadah*) dari setiap anggota kerja organisasi. Perkara ini bertujuan dalam usaha membentuk keperibadian pekerja menurut Islam demi mencapai kecemerlangan dan kepuasan kerja dalam kalangan mereka. Secara umumnya dalam Islam, kecemerlangan merujuk kepada keredaan Allah SWT dan bukan sahaja diukur melalui aspek kuantitatif semata-mata seperti pengurangan kos, peratusan produktiviti, dan peratusan kadar pulangan; bahkan teras kepada kecemerlangan kualiti ialah pembinaan sahsiah atau keperibadian yang unggul (Ab. Mumin & Fadilah, 2006).

Terdapat beberapa kajian yang dijalankan oleh para sarjana berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah (MS 1900) ini yang menumpukan pelbagai aspek seperti faktor keberkesanan, batasan dan cabaran, konsep asas pelaksanaan dan seumpamanya. Kesemua kajian ini dijadikan asas dan panduan bagi penyelidikan ini untuk menganalisis jurang yang wujud antara kajian-kajian terdahulu. Antaranya kajian oleh Hasan Al-Banna et al. (2016a; 2016b) terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan MS 1900 di institusi pengajian tinggi awam dalam negara. Kemudian, kajian berkaitan dengan cabaran pelaksanaan MS 1900 oleh Hasan Al-Banna et al. (2021), seterusnya yang terkini adalah kajian perhubungan antara pelaksanaan MS 1900 dengan pencapaian *Maqasid Syariah* di sebuah institusi zakat yang dilakukan oleh Siti Arni dan Hasan Al-Banna (2021).

Kebanyakan dari kajian sarjana terdahulu berkenaan dengan SPK berasaskan Syariah telah bersetuju bahawa amalan Sistem Pengurusan Kualiti Islam di Malaysia adalah sistem pengurusan kualiti yang diintegrasikan dengan piawaian pengurusan kualiti konvensional ISO 9000. ISO 9000 merupakan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilancarkan oleh *International Organization Standardization* (ISO) yang berpusat di Geneva. Ia merupakan sistem pengurusan kualiti yang dibangunkan sebagai panduan untuk membangunkan proses bagi menghasilkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti bagi memenuhi kehendak pelanggan (*ISO Standard*, 2022). Skop ISO 9000 adalah meliputi pembangunan prosedur kerja yang diperlukan untuk memenuhi keperluan atau klausa yang terdapat dalam sistem pengurusan kualiti tersebut. Terdapat lima keperluan atau klausa tersebut iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk atau perkhidmatan dan penambahbaikan berterusan. Kesemua klausa tersebut telah disuntik dengan elemen Syariah. Selain itu, berbanding dengan MS ISO 9000, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900) mempunyai tiga prinsip yang mesti dipatuhi iaitu patuh kepada penentuan halal dan haram, organisasi beroperasi berasaskan nilai dan keputusan diambil dengan mematuhi kehendak *Maqasid Syariah*. Perkara ini bermakna di bahagian prinsip MS 1900, nilai Islam dimasukkan untuk menjadi asas kepada MS 1900. Dalam hal ini juga, nilai-nilai baik mesti diamalkan manakala nilai-nilai buruk hendaklah ditinggalkan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti tersebut (Siti Arni & Ilhaamie, 2011).

Beberapa penyelidik berpendapat bahawa Pengurusan Kualiti Islam mengisi jurang yang wujud dalam pengurusan kualiti konvensional iaitu dalam aspek kerohanian. SPK konvensional yang diselaraskan dengan perspektif Syariah diterima pakai dalam Sistem Pengurusan Kualiti Islam. Antaranya, penyelidik seperti Hasan Al-Banna et al. (2014) menjelaskan bahawa Sistem Pengurusan

Kualiti Islam wujud untuk mengisi kekosongan yang terdapat dalam SPK konvensional dan sistem pengurusan Islam tradisional yang semata-mata tertumpu kepada aspek ketuhanan dan aspek kerohanian.

Selain itu, Fadzila Azni (2012) juga menegaskan bahawa pembangunan SPK berasaskan Syariah perlu berteraskan falsafah asas Islam. Jika tidak, ia hanya akan menumpukan kepada aspek material dan fizikal sahaja tanpa rohani iaitu sesuatu yang dititikberatkan dalam Islam. Aspek keagamaan dan kerohanian adalah perkara asas atau inti kepada pelaksanaan SPK patuh Syariah. Oleh itu, SPK konvensional adalah kurang sesuai untuk diguna pakai dalam organisasi yang berteraskan Islam. Hal ini demikian kerana SPK konvensional tidak mempunyai instrumen analisis yang mencukupi untuk digunakan sebagai sistem pengurusan holistik dan tidak dapat mentafsir cabaran pengurusan organisasi dan lebih-lebih lagi untuk menawarkan penyelesaian pengurusan di peringkat institusi yang berteraskan Islam.

Secara ringkasnya, pendekatan pelaksanaan nilai-nilai murni mengikut SPK Berasaskan Syariah (MS1900:2014) adalah lebih bersifat holistik kerana ia menyentuh aspek luaran dan dalaman manusia. Menyedari hakikat ini, usaha-usaha yang menjurus ke arah peningkatan penghayatan nilai-nilai murni dalam kalangan pekerja hendaklah sentiasa dipupuk serta dipertingkatkan dari masa ke semasa agar mereka sentiasa bergembira dan berpuas hati.

### ***Nilai Mengutamakan Pelanggan***

Pelanggan merupakan aset yang penting bagi menjamin kelestarian dan kelangsungan sesebuah organisasi (Heiko & Christian, 2012; Zeynab et al., 2018). Menurut Hasan Al-Banna et al. (2013) dan Zeynab et al. (2018), bagi merealisasikan kehendak pelanggan dapat dicapai, setiap organisasi hendaklah mempunyai pelbagai strategi seperti menawarkan produk yang berkualiti, berjenama, harga yang berpatutan dalam menambat hati pelanggan. Oleh yang demikian, setiap warga kerja perlulah mengutamakan pelanggan dalam setiap keadaan dan masa seperti sikap yang sentiasa mesra, senyum, bersopan santun, peramah dan sebagainya.

SPK amat mempengaruhi hasil kepuasan pelanggan. Hal ini demikian kerana fokus utama Sistem Pengurusan Kualiti kebanyakannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberi perhatian penuh dan mengutamakan pelanggan dengan memenuhi jangkaan kehendak pelanggan secara konsisten. SPK menyediakan jaminan kualiti iaitu pelanggan akan mendapat seperti yang mereka harapkan, serta terdapat proses tertentu untuk mengurus pelanggan yang tidak berpuas hati, di samping metod pembedahan yang diperlukan untuk mencegah kejadian serupa (Tramontana, 2020). Amalan pengurusan kualiti menyeluruh dan kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang memainkan peranan dalam kelangsungan organisasi terutamanya dalam sektor perkhidmatan. Dalam satu kajian yang dijalankan oleh Onyike Osoko dan Muda (2021), semasa menganalisis isu dan cabaran organisasi, didapati bahawa pelanggan yang tidak berpuas hati dengan organisasi adalah disebabkan oleh ketidakberkesanan amalan SPK.

Sarjana-sarjana seperti Robertson et al. (2021) turut menghujahkan bahawa pengalaman pelanggan memainkan peranan penting sebagai faktor kepada kesetiaan pelanggan dalam memilih organisasi untuk mereka terus berinteraksi dan mempunyai hubungan untuk keperluan mereka. Oleh itu, adalah penting bagi perniagaan untuk memahami pengalaman pelanggan mereka supaya boleh melakukan perubahan dan penambahbaikan mengikut keperluan demi kebaikan organisasi dan menjamin perniagaan cemerlang yang berterusan. Khadka dan Maharjan (2017) juga menekankan tentang peranan dan kepentingan kepuasan serta kesetiaan pelanggan untuk organisasi. Hal ini demikian kerana kepuasan pelanggan adalah berkaitan dengan kejayaan perniagaan dan organisasi. Dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, organisasi akan memperoleh kesetiaan pelanggan

secara berpanjangan dan dengan itu kepuasan pelanggan mesti disepadukan dengan matlamat jangka panjang organisasi.

Sistem pengurusan kualiti merupakan sistem yang mementingkan penyeragaman kerja agar ia menjadi lebih cekap dan berkesan dengan memperbaiki aspek *input*, proses dan *output*. Oleh itu, sistem pengurusan kualiti berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penghasilan produk atau perkhidmatan yang berkualiti yang telah dimasukkan di bahagian tersebut. Jelaslah bahawa SPK merupakan asas dalam mencapai kepuasan pelanggan. Satu penyelidikan oleh Kim (2020) telah mengkaji tentang aplikasi SPK secara menyeluruh dalam pengurusan data besar sektor awam di Korea. Kajian berkenaan telah mengkaji hubungan antara amalan SPK dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Hasil kajian tersebut mendapati bahawa kepimpinan organisasi berasaskan SPK yang menyeluruh telah memberi kesan signifikan dalam mencapai pengurusan yang berkualiti, di samping kepuasan pelanggan.

Menurut Nwokah dan Maclayton, (2006) bahawa, hubungan yang baik antara organisasi dengan pelanggan hendaklah sentiasa dipupuk dan ini secara tidak langsung dapat membantu organisasi melakukan penambahbaikan terhadap perkhidmatan dan produk mereka. Sesungguhnya setiap keperluan dan kehendak pengguna sentiasa berubah (Lee, 2001) kerana dalam dunia perniagaan pelanggan adalah raja dan setiap yang dilakukan oleh pelanggan adalah betul (Shaohan, 2009; Zeynab et al., 2018). Begitu juga menurut Siti Arni dan Musaiyadah (2010) yang menjelaskan bahawa pelanggan telah menjadi sebagai seorang raja yang mesti dituruti segala kemahuan dan kehendaknya, pelanggan juga semakin berkira dan mahukan pulangan bagi setiap sen yang dicurahkan.

Beberapa sorotan kajian telah dilaksanakan terhadap nilai murni mengutamakan pelanggan, namun ia amat terhad. Kajian terdahulu lebih terarah kepada kesan mengutamakan pelanggan kepada pencapaian sesebuah organisasi antaranya Zeynab et al. (2018) yang menegaskan bahawa sesebuah organisasi mampu bertahan selagi mana berkemampuan mengekalkan hubungan yang baik dengan pelanggan. Begitu juga penyelidikan dilaksanakan oleh Heiko dan Christian (2012) melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan pekerja perkilangan di Eropah mendapati organisasi yang mengutamakan atau memberikan perhatian kepada pelanggan dalaman ataupun luaran mampu memberi impak positif terhadap kemajuan sesebuah organisasi pembuatan (perkilangan). Selain itu, dapatan kajian oleh Samsudin dan Hasan (2004), menunjukkan bahawa institusi berorientasikan Islam lebih mempraktikkan nilai mengutamakan pelanggan berbanding dengan organisasi yang lain.

Kajian seterusnya dijalankan oleh Awang Hepani (2000), terhadap kakitangan sokongan di Sarawak. Seramai 68 responden terlibat dan dapatan kajian tersebut turut mendapati tahap amalan prinsip-prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) termasuklah nilai mengutamakan pelanggan masih berada pada tahap sederhana sahaja diamalkan dalam kalangan responden terbabit. Begitu juga saranan oleh Khalid et al. (2011) yang menegaskan bahawa perkhidmatan yang responsif, mesra dan mengutamakan pelanggan menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem penyampaian dan seterusnya memenuhi kehendak dan kepuasan mereka. Khalid et al. (2011) juga menyarankan agar pekerja dalam sesebuah organisasi memberikan layanan yang konsisten dan saksama kepada pelanggan kerana mereka dianggap sebagai pemudahcara kepada sesuatu proses kerja.

Secara umumnya, piawaian MS ISO 9001 tidak bersifat preskriptif, hanya memastikan apa yang dijanjikan dapat dikotakan. Hal ini demikian kerana *standard* atau piawaian yang dibangunkan organisasi, boleh bersifat selektif, atau berdasarkan aspek apa yang mahu distandardkan sahaja. Akan tetapi piawaian MS 1900:2014 merupakan satu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang telah



disadur daripada piawaian MS ISO 9001 dan diharmonikan dengan nilai-nilai murni yang berteraskan Syariah Islam.

### ***Kepuasan Bekerja***

Konsep kepuasan sebenarnya merupakan satu tahap seseorang individu merasa positif atau negatif terhadap sesuatu perkara. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai penzahiran rasa seronok, selesa, dan tenteram atau perasaan positif yang terhasil daripada pengalaman kerja atau suatu sikap yang terhasil daripada kepuasan emosi individu terhadap pekerjaannya (Fatimah, 2014). Jika sistem pengurusan sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada pelanggan, maka sistem tersebut dianggap berkesan dan berkualiti serta mampu hidup dalam persekitaran persaingan (Adeleke & Aminu, 2012). Setiap organisasi yang telah memperoleh pensijilan ISO 9001 akan sentiasa dipantau oleh pihak bertanggungjawab seperti SIRIM *QAS International* bagi memastikan setiap perkhidmatan atau produk organisasi menepati keperluan dan memenuhi kepuasan pelanggan serta undang-undang negara. Malah, istilah kepuasan pelanggan atau pekerja juga disamaertikan dengan kepuasan bekerja.

Sekiranya, institusi pengajian tinggi yang mengadaptasi piawaian SPK ISO 9001, maka para pekerjanya dijangka berupaya menyumbang tenaga kerja yang lebih berkualiti, berpuas hati dan gembira dengan tugas yang diamanahkan serta memberikan yang terbaik demi prestasi institusinya (Norreha et al., 2017). Menurut Prossack (2019), pekerja adalah faktor pendorong di sebalik kepuasan pelanggan. Interaksi pekerja dan pelanggan memainkan peranan dalam memberikan pengalaman perkhidmatan pelanggan yang positif atau negatif. Apabila pekerja tidak gembira di tempat kerja, interaksi mereka dengan pelanggan boleh, dan hampir sentiasa akan memberi impak yang kurang baik kepada pelanggan. Dari masa ke masa, perkara sebegini boleh membawa impak yang serius kepada sesebuah organisasi.

Antara kajian awal dari Barat yang mengkaji kedua-dua aspek berkenaan telah dijalankan oleh Hoppock (1935) yang mengemukakan konsep tindak balas subjektif atau kepuasan seseorang pekerja dengan aspek fizikal dan psikologi persekitaran tempat kerja mereka. Kajian Sebastianelli dan Tamimi (2002) serta Mosadeghrad (2014) turut menyatakan bahawa kualiti merupakan perkhidmatan yang mampu memuaskan hati pelanggan atau pekerja masing-masing. Menurut Oluwafemi dan Okon (2018), tidak kira betapa canggihnya teknologi yang digunakan dan gaya pengurusan sesebuah organisasi tersebut, tetapi tanpa pekerja terlibat yang diperlukan, maka organisasi itu tidak dapat mencapai objektifnya. Tidak dinafikan, tenaga kerja yang produktif akan membawa organisasi mencapai tahap prestasi yang lebih baik dan memberi kemampuan untuk berdaya saing. Organisasi-organisasi hari ini perlu mengiktiraf hakikat bahawa semua pekerja boleh berfungsi memberi sumbangan penting kepada kejayaan dan penambahbaikan berterusan organisasi termasuklah memberi perkhidmatan pelanggan yang baik.

Hasil kajian oleh Alsughayir (2014), menunjukkan bahawa pengamalan SPK mempunyai kesan positif yang signifikan terhadap kepuasan pekerja dalam sesebuah organisasi. Apabila budaya pengamalan pengurusan SPK menjadi yang dominan, ia memberi kesan yang signifikan terhadap peningkatan tahap kepuasan kerja. Dalam kajian tersebut, pelaksanaan SPK dalam pengurusan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pekerja, seterusnya memenuhi matlamat pengurusan sumber manusia. Hal ini turut disokong oleh Ariani (2015) yang juga menghujahkan bahawa terdapat hubung kait yang kukuh antara kepuasan pekerja, kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan iaitu ia dianggap sangat penting dalam strategi pengurusan yang memberi tumpuan kepada pendekatan komprehensif untuk mengurus kualiti perkhidmatan. Perkara ini bermakna SPK perlu dilakukan dalam organisasi dengan memberi

perhatian kepada aspek kepuasan kerja. Dengan kata lain, kualiti perkhidmatan bergantung kepada kepuasan kerja seseorang pekerja.

Banyak diperdebatkan bahawa kepuasan pekerja memainkan peranan penting dalam pembentukan pemahaman pelanggan dalam sesebuah perniagaan (Jeon & Choi, 2012). Di samping itu, pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang lebih tinggi juga percaya mereka mampu memberikan perkhidmatan pelanggan yang lebih cemerlang. Ditambah pula, pekerja yang berpuas hati dalam kerjaya mereka dan mempunyai kepuasan di tempat kerja cenderung untuk memaparkan emosi yang positif dan akan berkongsi perasaan positif ini secara langsung atau tidak langsung dengan pelanggan (Grandey, 2000). Perkara ini seterusnya akan memberi sumbangan dan impak kepada kejayaan organisasi. Dengan itu, pelaksanaan SPK dapat membantu menyatukan seluruh organisasi dengan satu matlamat utama, iaitu dari segi penambahbaikan secara terus-menerus, penghasilan produk berkualiti untuk pelanggan dan pemberian perkhidmatan pelanggan yang terbaik (White, 2022). Hal ini demikian kerana atribut terbesar SPK ialah idea peningkatan mestilah sesuatu yang berterusan iaitu matlamat utama SPK ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Sheikholeslam & Emamian, 2016).

Kepuasan pekerja boleh menentukan kejayaan organisasi, terutamanya dalam industri perkhidmatan. Keperluan untuk meningkatkan kepuasan pekerja adalah penting kerana ia adalah kunci kepada operasi organisasi yang lebih baik kerana ia meningkatkan produktiviti pekerja jangka panjang dan mengekalkan kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan adalah amat penting dalam menentukan organisasi dan perniagaan terus beroperasi. Satu kajian oleh Kurdi et al. (2020) telah menguji secara praktikal terhadap hubungan antara kepuasan pekerja dengan pelanggan. Kajian tersebut membincangkan lima pemboleh ubah yang memberi kesan kepada kepuasan pelanggan, iaitu aspek komunikasi dan ganjaran serta kesetiaan, pengekalan dan komitmen pekerja. Didapati bahawa kepuasan pelanggan mempunyai hubungan signifikan dan bergantung pada kepuasan pekerja. Pemahaman tentang peranan kepuasan pekerja adalah amat penting dalam konteks ini.

Malahan, hasil kajian tempatan turut mendapati bahawa wujud perhubungan antara SPK dengan kepuasan melalui kajian yang dijalankan oleh Arawati (2005) terhadap sebuah sektor awam di Malaysia. Hasil kajian beliau mendapati bahawa pengurusan kualiti secara menyeluruh menyumbang kepada faktor kepuasan pelanggan dalam sektor awam tersebut. Selain itu, kajian lain seperti Phoa dan Nazarudin (2019) juga membuktikan wujudnya perkaitan antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut iaitu kepuasan kerja dengan perkhidmatan yang berkualiti. Kajian Afifah dan Rasto (2017) yang dilaksanakan di Bandung, Indonesia turut mendapati bahawa pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ISO 9001 mampu memberi impak positif kepada aspek kepuasan pelanggan di institusi pendidikan yang dikaji. Perkara ini juga selaras dengan dapatan kajian oleh Ahmed dan Idris (2021).

Sebagai kesimpulan kepada sorotan kajian-kajian lepas yang agak terhad berkaitan dengan nilai mengutamakan pelanggan, pada amnya tidak menghubungkannya dengan aspek kepuasan bekerja serta kajian lebih tertumpu kepada organisasi pentadbiran yang bukan melibatkan institusi pengajian tinggi. Sehubungan itu, tumpuan kajian ini adalah kepada pelaksanaan nilai mengutamakan pelanggan mengikut SPK Berasaskan Syari'ah yang melibatkan anggota kerja di IPTS yang terlibat dan seterusnya mengkaji hubungannya dengan kepuasan mereka bekerja.

## **METODOLOGI**

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kuantitatif dengan kaedah tinjauan secara pengedaran borang soal selidik kepada responden-responden di sebuah institusi pengajian tinggi swasta yang berkenaan. Pemilihan reka bentuk kajian atau pendekatan secara kuantitatif ini adalah kerana

penyelidikan tersebut mampu memfokuskan kepada fenomena-fenomena objektif (Chua, 2006) dan dikawal melalui pengumpulan dan analisis data (Nana, 2005; Ananda, 2007; Fraenkel, 2007) yang mempunyai kuantiti yang besar (Azizi et al., 2007). Malah, ia merupakan suatu penyelidikan yang melibatkan pengukuran pemboleh ubah kajian dengan menggunakan alatan saintifik dan eksperimen (Mok, 2009).

Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan borang soal selidik secara pensampelan rawak mudah kepada responden yang terdiri daripada staf akademik, eksekutif dan bukan eksekutif di sebuah Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) yang terbabit. Jumlah populasi kesemua staf di IPTS berkenaan adalah seramai 1,200 orang mengikut statistik yang dikeluarkan daripada pihak Jabatan Pendaftar di institusi tersebut dan kaedah pemilihan responden adalah secara rawak mudah. Berdasarkan saranan daripada Krejcie dan Morgan (1970) dalam jadual penetapan sampel minimum adalah seramai 291 sampel sudah mencukupi. Namun, dalam kajian ini sebanyak 300 borang soal selidik telah diedarkan oleh pengkaji dan sebanyak 297 borang soal selidik telah dikembalikan dan kesemuanya (99%) boleh digunakan untuk dianalisa.

Pengumpulan data dalam kajian ini membabitkan dua jenis iaitu data primer dan data sekunder seperti memorandum, agenda dan minit mesyuarat, laporan tahunan bertulis, dokumen pentadbiran, artikel jurnal, dan juga bahan tersiar dalam akhbar. Selain itu, sumber sokongan yang lain juga turut dirujuk sebagai contohnya bahan-bahan bercetak dari beberapa buah perpustakaan di sekitar Lembah Klang.

Berkenaan dengan tahap keesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian ini, pengkaji telah menjalankan beberapa ujian untuk memastikan setiap item soal selidik yang dibina mempunyai tahap kebolehpercayaan yang baik atau sebaliknya (Sekaran & Bougie, 2019) serta apabila dilakukan ujian semula mampu menghasilkan keputusan yang sama (Othman, 2007). Rentetan itu, kajian rintis telah dilaksanakan terhadap 50 orang anggota kerja di IPTS berkenaan dan mendapati bahawa item-item dalam borang soal selidik adalah konsisten dan mempunyai nilai kebolehpercayaan terhadap kaji selidik adalah tinggi (nilai Alpha ( $\alpha$ ) melebihi 0.7 dan menghampiri 1). Berdasarkan nilai skor *Alpha Cronbach* bagi item penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dalam kajian ini adalah sebanyak 0.781, manakala nilai bagi konstruk kepuasan bekerja pula adalah 0.817. Hal ini bererti, penentuan kesahan dan kebolehpercayaan soal selidik ini membolehkan pengkaji untuk meneruskan kajian sebenar bagi mencapai objektif-objektif kajian yang disasarkan.

## DAPATAN DAN ANALISIS

Berikut adalah dapatan kajian tentang maklumat latar belakang responden yang berjumlah 297 responden, yang dibahagikan kepada lokasi kampus, kategori jawatan, umur, jantina, jabatan dan tempoh perkhidmatan. Secara majoritinya, responden kajian adalah berasal dari kampus yang berada di Putrajaya iaitu seramai 213 orang (71.7 %), staf yang terdiri daripada akademik seramai 142 orang (47.8%), kategori umur antara 36 hingga 45 tahun seramai 144 orang (48.5 %), responden perempuan sebanyak 51.5% (153 orang). Kategori yang seterusnya adalah responden yang terlibat dalam kajian ini adalah majoritinya dari kolej iaitu seramai 153 orang (51.5 %) dan terakhir adalah kategori tempoh perkhidmatan melebihi 10 tahun ke atas iaitu seramai 158 orang (53.2 %).

Jadual 1: Taburan Responden

| BIL. | KAMPUS    | BIL. RESPONDEN | PERATUS |
|------|-----------|----------------|---------|
| 1.   | Putrajaya | 213            | 71.7    |
| 2.   | KSHAS     | 84             | 28.3    |

|             |                                     |                       |                |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>BIL.</b> | <b>KATEGORI JAWATAN</b>             | <b>BIL. RESPONDEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1.          | Staf Akademik                       | 142                   | 47.8           |
| 2.          | Pegawai Bukan Eksekutif             | 89                    | 30.0           |
| 3.          | Pegawai Eksekutif                   | 66                    | 22.2           |
| <b>BIL.</b> | <b>KATEGORI UMUR</b>                | <b>BIL. RESPONDEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1.          | 36 - 45                             | 144                   | 48.5           |
| 2.          | 46 dan Ke Atas                      | 92                    | 31.0           |
| 3.          | 26 - 35                             | 44                    | 14.8           |
| 4.          | 25 dan Ke Bawah                     | 16                    | 5.4            |
| <b>BIL.</b> | <b>JANTINA</b>                      | <b>BIL. RESPONDEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1.          | Perempuan                           | 153                   | 51.5           |
| 2.          | Lelaki                              | 144                   | 48.5           |
| <b>BIL.</b> | <b>KATEGORI JABATAN</b>             | <b>BIL. RESPONDEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1.          | Kolej                               | 153                   | 51.5           |
| 2.          | Jabatan                             | 90                    | 30.3           |
| 3.          | Pusat                               | 54                    | 18.2           |
| <b>BIL.</b> | <b>KATEGORI TEMPOH PERKHIDMATAN</b> | <b>BIL. RESPONDEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1.          | > 10 Tahun Ke Atas                  | 158                   | 53.2           |
| 2.          | 5 - 10 Tahun                        | 114                   | 38.4           |
| 3.          | < 5 Tahun                           | 25                    | 8.4            |
|             | <b>JUMLAH</b>                       | 297                   | 100.0          |

Seterusnya, hasil kajian ini menerusi ujian Korelasi Pearson seperti dalam Jadual 2 bagi mengukur hubungan nilai mengutamakan pelanggan yang mengikut SPK Berasaskan Syari'ah (MS1900:2014) dengan aspek kepuasan bekerja adalah nilai  $r = 0.768$  dan  $p = .000$ . Dapatan ini jelas menunjukkan wujudnya perhubungan yang kuat dan signifikan antara penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dengan aspek kepuasan bekerja. Oleh demikian, nilai  $p$  yang kurang daripada nilai signifikan (0.01) pula menunjukkan bahawa terdapat bukti yang memadai untuk menyokong bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara nilai murni mengutamakan pelanggan mengikut SPK Berasaskan Syari'ah (MS1900:2014) dengan kepuasan bekerja dalam kalangan anggota kerja.

Jadual 2: Hubungan Penghayatan Nilai Murni Mengutamakan Pelanggan Mengikut SPK Berasaskan Syari'ah (MS 1900:2014) dengan Kepuasan Bekerja

|                        |                | <b>MENGUTAMAKAN PELANGGAN</b> | <b>KEPUASAN BEKERJA</b> |
|------------------------|----------------|-------------------------------|-------------------------|
| Nilai                  | Kolerasi       |                               | 0.768**                 |
| Mengutamakan Pelanggan | Pearson        |                               | 0.000                   |
|                        | Sig (2-tailed) |                               |                         |
| Kepuasan Bekerja       | Kolerasi       | 0.768**                       |                         |
|                        | Pearson        | 0.000                         |                         |
|                        | Sig (2-tailed) |                               |                         |

Terhasilnya situasi sebegini adalah hasil lanjutan daripada pelbagai program dan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan di organisasi berkenaan bagi menyemarakkan penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dalam kalangan pekerja di pelbagai kategori jawatan. Antara program yang menggalakkan semangat mengutamakan pelanggan ialah mengadakan program 'Kursus Kaunter', mewujudkan pusat 'One Stop Center', kewujudan sistem 'I Care' dan 'I Recommended' bagi memudahkan pekerja, pelajar dan masyarakat membuat sebarang urusan seperti mengadu dan menyelesaikan aduan serta menghubungkan setiap proses kerja di setiap kolej, jabatan dan pusat

dengan nilai murni mengutamakan pelanggan. Di samping itu, dapatan soal selidik yang dijalankan oleh pihak Hal Ehwal Pelajar (HEP) di IPTS tersebut turut menunjukkan pelajar amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan dengan nilai skor 90%.

Rentetan itu, pihak universiti perlulah mempelbagaikan dan memperbanyakkan lagi aktiviti kerohanian dalam pelaksanaan aktiviti atau program nilai murni yang mengutamakan pelanggan. Hal ini demikian kerana menurut Hidayat (2001) dan Khalid et al. (2011), individu yang memiliki kerohanian yang tinggi mampu mengamalkan etika dalam kerja dan akhirnya akan menikmati kepuasan dalam bekerja. Menurut Zahri (1995) pula, kerohanian adalah kecerdasan manusia yang digunakan untuk berhubung dengan Pencipta. Oleh itu, seandainya hubungan seseorang pekerja dengan Allah SWT adalah baik, maka hubungannya dengan pekerja lain juga turut baik. Lantaran dengan sifat kerohanian tersebut, maka ia memberi kesan dan pengaruh kuat terhadap diri pekerja (Megat Ayop, 2016) dan mampu mengawal tingkah laku mereka serta menghadirkan rasa tenang pada setiap masa (Tengku Elmi Azlina & Shazarina, 2014; Siti Arni et al., 2019). Justeru, manifestasi sistem nilai berpaksikan dengan nilai-nilai kerohanian akan mampu melahirkan pekerja ataupun majikan yang bertaqwa, dan berakhlak. Hal ini demikian kerana dalam Islam, nilai-nilai tersebut yang bertanggungjawab mengemudi dan mengawasi perlakuan dan tindakan individu tertentu dalam melaksanakan sesuatu tugas (Ratna Roshida, 2010; Musriha, 2013).

Malahan dapatan kajian ini turut menepati saranan dalam piawaian SPK Berasaskan Syariah dalam Klausa 7.2 iaitu pihak organisasi dapat merancang dan mewujudkan proses yang perlu bagi menghasilkan dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan (Malaysian Standard, SPK Berasaskan Syariah - Keperluan dengan Panduan, Semakan Pertama, 2014). Secara umumnya, SPK berasaskan piawaian Syariah (MS 1900) ini menekankan kepentingan kepada penghayatan nilai mengutamakan pelanggan dalam setiap keadaan dan masa kerana tindak balas dari pelanggan merupakan salah satu alat pengukuran prestasi sesebuah organisasi.

Perkara ini bertepatan dengan mafhum firman Allah SWT dalam ayat suci al-Quran yang menekankan aspek mengutamakan pihak lain atau bersikap saling membantu antara sesama manusia sebagai satu amalan kebaikan agar beroleh kejayaan bukan sahaja kepuasan bekerja malah mendapat keberkatan daripada Ilahi. Firman Allah SWT yang bermaksud:

*“Dan tolong-menolong kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam membuat dosa dan pelanggaran”*

(Surah Al-Maidah, ayat 2)

Malah, Baginda SAW turut menegaskan bahawa amalan kerja yang disukai di sisi ajaran Islam adalah melaksanakan kerja dengan sebaik mungkin serta berkualiti agar beroleh pahala di sisi Allah SWT. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Imam al-Baihaqi dalam hadith Rasulullah SAW yang bermaksud:

*“Bahawa Allah suka apabila seseorang dari kamu membuat sesuatu kerja dengan Itqan (memperelokkan kerjanya)”*.

(Riwayat oleh Imam al-Bukhari dan Muslim)

## **KESIMPULAN**

Kebanyakan penyelidikan tentang organisasi jelas menunjukkan bahawa terdapat korelasi secara langsung antara kepuasan pelanggan dan kejayaan organisasi. Jika organisasi tidak mempunyai laluan yang jelas untuk memastikan kepuasan pelanggan, maka SPK adalah solusinya di mana organisasi boleh mendapat manfaat dalam membantu peningkatan prestasi organisasi. Organisasi yang dapat memberi kepuasan pelanggan dengan baik, di samping beroperasi dengan cekap dan berkesan adalah ramuan kejayaan dan kestabilan sesebuah organisasi. Organisasi yang

mempraktikkan SPK secara menyeluruh dan berkesan akan kekal lama dalam perkhidmatan atau perniagaan.

Dalam SPK, kualiti bukan hanya tertakluk pada memenuhi keperluan pelanggan dengan menghasilkan produk yang dikehendaki pelanggan atau memberikan perkhidmatan baik kepada pelanggan sahaja, tanpa melihat kepada keseluruhan organisasi dan cara ia beroperasi. Ia adalah tentang bagaimana keseluruhan organisasi beroperasi untuk memahami jangkaan pelanggan dan menyampaikan kepuasan pelanggan secara kompetitif dan berterusan. Kepuasan pekerja juga telah disahkan sebagai faktor kritikal kepada kelangsungan dan kejayaan sesebuah organisasi, terutamanya yang berorientasikan perkhidmatan. Penyelidikan terdahulu juga membuktikan kepentingan amalan SPK secara menyeluruh bagi meningkatkan prestasi dalam operasi organisasi dan kepuasan pelanggan. Pekerja yang mempunyai kepuasan dalam kerja boleh membantu memberikan perkhidmatan pelanggan yang lebih baik dengan sikap yang lebih menyenangkan. Hal ini seterusnya mewujudkan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan, meningkatkan kesetiaan pelanggan, dan akhirnya mendorong peningkatan prestasi dan memberi keuntungan kepada sesebuah organisasi.

Secara tuntasnya, kajian ini membuktikan bahawa penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan sangat mempengaruhi tahap kepuasan bekerja para pekerja dan pelanggan di institusi pengajian tinggi berkenaan. Hal ini kerana aspek kepuasan berperanan penting dalam meningkatkan kualiti pendidikan yang sekaligus melahirkan prestasi institusi yang cemerlang dan terbilang. Jelaslah dengan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah ini mampu dijadikan satu solusi alternatif bagi meningkatkan lagi tahap kepuasan bekerja para kakitangan dalam organisasi yang telah berjaya memperoleh pensijilan MS 1900.

Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan dengan topik penghayatan nilai murni mengutamakan pelanggan dan kaitannya dengan kepuasan kerja kerana kajian seperti ini masih kurang dijalankan oleh penyelidik lepas. Kajian ini juga berjaya mengetengahkan aspek kepuasan kerja dalam konteks pelaksanaan MS 1900 dalam persekitaran institusi pengajian tinggi di Malaysia. Hasil kajian ini boleh dijadikan panduan oleh para pentadbir IPT dalam usaha mereka untuk melaksanakan program mempromosikan nilai murni yang mampu mendorong warga kerja untuk memberi perkhidmatan berkualiti tinggi kepada pelanggan. Fokus kajian ini tertumpu kepada aspek nilai murni mengutamakan pelanggan dan hubungkaitnya dengan kepuasan pekerja. Maka pengkaji akan datang boleh memilih topik lain, misalnya topik berkenaan budaya organisasi dan kaitannya dengan kepuasan pekerja dalam konteks pelaksanaan MS 1900. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka penyelidik akan datang boleh menggunakan pendekatan kualitatif atau mod campuran dalam menjalankan kajian mereka berkenaan dengan hubungkait nilai murni dengan kepuasan pekerja dalam pelaksanaan MS 1900 di kajian kes tertentu.

## RUJUKAN

- Ab Mumin, A. G. & Fadilah, M. (2006). *Dimensi Pengurusan Islam*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Abdul Aziz, L. (2008). *MS 1900:2005 Quality Management Systems Requirements from Islamic Perspective. Seminar MS 1900:2005*. Makalah Majlis Penyampaian Sijil dan Seminar MS 1900: 2005. Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur. 30 Oktober 2008.
- Adeleke, A., & Aminu, S.A. (2012). The Determinants of Customer Loyalty in Nigeria's GSM Market. *International Journal of Business and Social Science*, 3(14), Special Issue – July, 209-222.

- Afifah, S., & Rasto, R. (2017). *Improve Customer Satisfaction through Implementation of Quality Management System ISO 9001:2008*. In Proceedings of the 1<sup>st</sup> International Conference on Islamic Economics, Business, and Philanthropy (ICIEBP 2017) - Transforming Islamic Economy and Societies, 484-489.
- Africano, N., Rodrigues, A.S., & Santos, G. (2019). The Main Benefits of the Implementation of the Quality Management System in Higher Education Institutions in Angola. *Quality Innovation Prosperity*, 23(3), 122-136.
- Ahmed, A.O., & Idris, A.A. (2021). Examining the Relationship between Soft Total Quality Management (TQM) Aspects and Employees' Job Satisfaction in "ISO 9001" Sudanese Oil Companies. *The TQM Journal*, 33(1), 95-124.
- Al-Maududi. (1967). *Islamic Way of Life*. Karachi, India: Islamic Research Academy.
- Alsughayir, A.A. (2014). Does Practicing Total Quality Management Affect Employee Job Satisfaction in Saudi Arabian Organizations? *European Journal of Business and Management*, 6(3), 169-175.
- Araújo, R., Santos, G., Costa, J., & Sá, J.C. (2019). The Quality Management System as a Driver of Organizational Culture: An Empirical Study in the Portuguese Textile Industry. *Quality Innovation Prosperity Journal*, 23(1), 1-24.
- Arawati, A. (2005). The Structural Linkages between TQM, Product Quality Performance, and Business Performance: Preliminary Empirical Study in Electronic Companies. *Singapore Management Review*, 27(1), 87-105.
- Ariani, D.W. (2015). Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, 6(3), 33-44.
- Awang Hepani, A. O. (2000). *Persepsi Kakitangan Sokongan Terhadap Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh: Kajian Kes di Pejabat Residen, Pejabat-Pejabat Daerah Semaraban, Serian dan Simunjan*. Disertasi Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia. Kota Samarahan: Universiti Malaysia Sarawak.
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Quality Innovation Prosperity Journal*, 23(2), 64-82.
- Che Zuina, I. (2006). *Penghantar Asas-Asas Islam*. Selangor: Pusat Penerbitan Universiti (UPENA) UTM, Shah Alam.
- Enida, D., Low, H. H. & Ahmad Muhyuddin, H. (2019). Etika Kerja Islam Sebagai Pemboleubah Penyederhanaan Terhadap Niat Untuk Melakukan Rasuah di Kalangan Penjawat Awam Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Johor. *Jurnal Islam dan Masyarakat Kontemporari*, 20(1), 155-177.
- Fadzila Azni, A. (2012). Philosophical Underpinnings of Islamic Management Method: Worldview, Epistemology and Ontology. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(20), Special Issue - October, 150-161.

- Fatimah, A. (2014). *Tabap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Guru Kolej Vokasional: Pendekatan Structural Equation Model*. Tesis Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional. Johor: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Grandey, A.A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Hasan Al-Banna, M. (2015). *Kajian Kes Pelaksanaan MS1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia*. Tesis Doktor Falsafah. Jabatan Syariah dan Pengurusan. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A. G. & Siti Arni, B. (2014). *Sistem Pengurusan Berkualiti Menurut Perspektif Islam Mampu Menjana Kejayaan Pembangunan Modal Insan di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia*. Seminar Pembangunan Modal Insan Ke-6 (Semai V1) & Seminar Siswazah Pertama, HALUAN, Bandar Baru Bangi, Selangor.
- Hasan Al-Banna, M., Ab. Mumin, A. G. & Siti Arni, B. (2013). Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan. *Global Journal Al Thaqafah*, 3(1), 67-84.
- Hasan Al-Banna, M., Siti Arni, B., Noor Azmi, M. Z., Mohd Hamran, M. & Norashikin, S. Hamid. (2021). Cabaran Kelestarian Pelaksanaan Piawaian MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) di Kolej Komuniti Malaysia. *Al-Hikmah*, 13(2), 35-61.
- Hasan Al-Banna, M., Abdul Mumin, A.G., & Siti Arni, B. (2016a). 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., Abdul Mumin, A.G., Siti Arni, B., Sharifah Hayaati, S.I., & Ilhaamie, A.G.A. (2016b). *Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia*. Kuala Lumpur: UPNM Press.
- Heiko, G. & Christian. K. (2012). Customer Focused and Servive Focused Orientation in Organization Structure. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 27(7), 527-537.
- Hidayat Nafaat Maja. (2001). *Intelegensi Spiritual*. Bandung: Parariel Press.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper and Brother. Dalam Lai, H.H. (2011). The Influence of Compensation System Design on Employee Satisfaction. *African Journal of Business Management*, 5(26), 10718-10723.
- Imam al-Qaradawi, Yusof. (1975). *Al-Iman Wa al-Hayah*. (Cetakan Kedua). Kaherah: Mu'assasah al-Risalah.
- ISO Standard. 2022. ISO 9000 – Quality Management. Geneva. Dilayari dari laman sesawang [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm). Dicapai pada 15.4.2022.
- Jeon, H., & Choi, B. (2012). The Relationship between Employee Satisfaction and Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 26(5), 332-341.



- Keenan, M., & Rostami, A. (2021). The Impact of Quality Management Systems on Construction Performance in the North West of England. *International Journal of Construction Management*, 21(9), 871-883.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Centria University of Applied Sciences Pietarsaari. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>. Assessed on 21<sup>th</sup> June 2022.
- Khalid Rababah, Haslina Mohd., & Huda Ibrahim. (2011). Customer Relationship Management (CRM) Processes from Theory to Practice: The Pre-implementation Plan of CRM System. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 1(1), 22-27.
- Kim, G.-S. (7 July, 2020). The Effect of Quality Management and Big Data Management on Customer Satisfaction in Korea's Public Sector. *Sustainability*, 12(5474), 1-13.
- Kurdi, B.A., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The Impact of Employee Satisfaction on Customer Satisfaction: Theoretical and Empirical Underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570.
- Lee, C.C, Yang, J., & Yu, L.M. (2001). The Knowledge Value of Customer and Employers in Product Quality. *Journal of Management Development*, 20(8), 691-704.
- Madan, G., & Priyadharshany, J. (2018). TQM as a Tool for Enhancing Customer Satisfaction with Special Reference to Banking Industry. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 120(5), 4313-4323.
- Malaysian Standard, SPK Berasaskan Syari'ah MS 1900 - Keperluan dengan Panduan. (2014). Cetakan Pertama. Department of Standards Malaysia (Standards Malaysia). Shah Alam: Selangor.
- Megat Ayop, Megat Arifin & Abd. Halim Ahmad. (2016). Kepentingan Budaya Integriti dan Etika Kerja dalam Organisasi di Malaysia: Suatu Tinjauan Umum Malaysian. *Journal of Society and Space*, 12(9), 138-149.
- Mitja Gorenak & Suzana Kosir. (2012). *The Importance Of Organizational Values For Organization*. Proceedings of the Management, Knowledge and Learning: International Conference 2012. Celje, Slovenia, 20-22 June, 563-569.
- Mohammad Ghozali & Nor Azzah Kamri. (2015). Keperibadian Islam dan Profesional dalam Pekerjaan: Satu Analisis Teoritis. *Shariah Jurnal*, 23(2), 255-286.
- Mohd Mauli, Azli Abu Bakar. (2004). *Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 di Institut Tadbir Negara (INTAN) Menurut Perspektif Islam*. Disertasi Sarjana Siasah Syariyyah. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Mosadeghrad, A.M. (2014). Factors Affecting Medical Service Quality. *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), 210-220.
- Muhamad Faisal, B. & Mohd Rizal, M. (2013). *Kualiti Perkhidmatan Menurut Perspektif Islam*. International Convention on Islamic Management. Universiti Malaya: Kuala Lumpur, 27-28 November.

- Muhammad al-Sa'id Basyuni Zaghul (1989). *Kitab Syu'ab al-Imam al-Baihaqi*. Jld. 4, no. hadith 5312. Beirut: Dar al-Maktab, 334.
- Musriha (2013). Influence of Teamwork, Environment on Job Satisfaction and Job Performance of the Cigaretre Rollers at Clore Cigarette Factories in East Java, Indonesia. *International Institute for Science, Technology and Education*, 3(2), 32-40.
- Nik Azis, N. P. (1994). *Penghayatan Wawasan Pembangunan Negara*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Norreha, O., Sany Sanury, M.M., & Mohd Norhasni, M.A. (2017). Quality Management System, Employee Satisfaction and Employee Performance in Private Higher Education Institutions: A Proposed Framework. *International Journal of Management Research & Review*, 7(7), 681-686.
- Nurchahyo, R., & Habiburrahman, Z.M. (2021). Relationship between ISO 9001:2015 and Operational and Business Performance of Manufacturing Industries in a Developing Country (Indonesia). *Heliyon*, 7(1), 1-9.
- Nwokah G.N., & Maclayton W.D. (2006). Customer-Focus and Business Performance: The Study of Food and Beverages Organizations in Nigeria. *Journals Measuring Business Excellence*, 10(4), 65-76.
- Oluwafemi, O.J., & Okon, S.E. (2018). The Nexus between Total Quality Management, Job Satisfaction and Employee Work Engagement in the Food and Beverage Multinational Company in Nigeria. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, 9(2), 18, 251-271.
- Onyike Osoko, O., & Muda, H.B. (5 May, 2021). Issues and Challenges of Total Quality Management Practices on Customer Satisfaction. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 2(2), 12-19.
- Phoa, S.C.P., & Nazarudin, M.N. (2019). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kualiti Perkhidmatan Dalaman Staf Majlis Sukan Negeri-Negeri di Malaysia. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 4(32), 119-129.
- Prossack, A. (31 May, 1019). How Employee Satisfaction Affects Customer Satisfaction. *Forbes*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/ashiraprossack1/2019/05/31/employee-satisfaction-customer-satisfaction/?sh=5b752b5d5e2c>. Assessed on 21<sup>th</sup> June 2022.
- Ratna Rashida, A.R. (2010). *Pembangunan Modal Insan & Tamadun dari Perspektif Islam*. Dalam Mohd Roslan Mohd Nor Ahmad Zaki Berahim @Ibrahim. (Pengarang). *Modal Insan: Aset Utama Pembentukan Tamadun Bangsa*. 19-32. Kuala Lumpur: Jabatan Sejarah dan Tamadun Islam, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaysia.
- Robertson, J., Ferreira, C., & Paschen, J. (2021). Reading Between the Lines: Understanding Customer Experience with Disruptive Technology through Online Reviews. *Australasian Marketing Journal*, 9(3), 215-224.
- Samsudin, W. & Hasan, B. (2004). *Persepsi Pelanggan Terhadap Amalan Nilai-Nilai Murni dalam Perkhidmatan Kaunter Awam: Kajian di Pahang dan Terengganu*. Seminar Antarabangsa Nilai dalam Komuniti Pasca Modenisme (SIVIC). Langkawi, 4-6 September.

- Sebastianelli, R., & Tamimi, N. (2002). How Product Quality Dimensions Relate to Defining Quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(4), 442-453.
- Shaohan, C. (2009). The Importance of Customer Focus for Organization Performance: A Study of Chinese Companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(4), 369-379.
- Sharifah Haayati, S.I. (2008). Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam: Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia. *Jurnal Pengajian Melayu*, 19, 187-207.
- Sheikholeslam, M.N., & Emamian, S. (2016). TQM and Customer Satisfaction towards Business. *International Journal of Learning Management Systems*, 4(1), 35-42.
- Sidek, B. (2006). *Pendidikan Rabbani: Mengenal Allah Melalui Ilmu Dunia*. Shah Alam: Karya Bestari Sdn. Bhd.
- Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syari'ah - Keperluan dengan Panduan. (Semakan Pertama), MS1900:2014.
- Siti Arni, B. & Hasan Al-Banna, M. (2021). Pencapaian Maqasid Syariah Melalui Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah MS 1900: Kajian Kes di Pusat Zakat Melaka. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 18(2), December, 40-58.
- Siti Arni, B. & Ilhaamie, A.G.A. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model. *Jurnal Syariah*, 19(2), 85-106.
- Siti Arni, B. & Musaiyadah, A.. (2010). *Prinsip-prinsip Pengurusan Pengaduan Awam dari Perspektif Islam*. Makalah, Persidangan Kebangsaan Pengurusan Aduan Menurut Perspektif Islam, Peringkat Kebangsaan, Institut Perkembangan Minda (INMIND), Jabatan Siasah Shar'iyah dan Jabatan Shari'ah dan Pengurusan, Hotel Regency, Kuala Lumpur, 27 Julai 2010, 3.
- Siti Arni, B., Sharifah Hayaati, S. I., Ilhaamie, A.G.A., Hasan Al-Banna, M. & Syahrul Nizam, K. (2019). Nilai-Nilai Islam Dalam Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000: Kajian Kes Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia. *International Journal of Islamic and Civilization Studies*, 2, 79-92.
- Tengku Elmi Azlina, T.M. & Shazarina, Z.A. (2014). Kepentingan Kerohanian dalam Meningkatkan Kepuasan Bekerja Pensyarah. *Jurnal Pendidikan*, 1(2), 110-116.
- Tramontana, D. (12 April, 2020). How Can TQM Make your Business More Successful? *QAD*. Retrieved from <https://www.qad.com/blog/2020/04/how-can-tqm-make-your-business-more-successful>. Assessed on 21<sup>th</sup> June 2022.
- Truch, E. (2006). Lean Consumption and It's Influence on Brand. *Journal of Consumer Behaviour: An International Research Review*, 5(2), 157-165.
- Vesna, Milovanovic, & Stevo, Janosevic. (2019). Total Quality Management in the Function of Value Creation: View from the Strategic Management Perspective. *Ekonomika Preduzeca*, 67, 319-333.

White, S.K. (20 January, 2022). What is TQM? A Company-Wide Strategy for Customer Satisfaction. *CIO*. Retrieved from <https://www.cio.com/article/217660/what-is-tqm-a-company-wide-strategy-for-customer-satisfaction.html>. Assessed on 21<sup>th</sup> June 2022.

Zahri, M. (1995). *Kunci Memahami Ilmu Tasawuf*. Surabaya: Bina Ilmu.

Zeynab, S., Batool, Z., Farnaz, S.M., & Nima, J.N. (2018). The Impact of the Customer Relationship Management on the Organization Performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(2), 237-246.