

BAB DUA

BAB DUA

SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISLAM

2.0 PENGENALAN

Islam merupakan agama *samāwī* yang telah diwahyukan oleh Allah s.w.t sebagai *al-dīn* untuk membawa kesejahteraan hidup manusia di dunia dan juga di akhirat. Di dalamnya terkandung suatu cara hidup yang syumul dalam pelbagai aspek kehidupan manusia sama ada bidang politik, pengurusan, ekonomi dan sebagainya¹²¹. Begitulah juga dalam bidang pentadbiran, keunggulan Islam telah berjaya membentuk satu sistem pengurusan negara yang mantap terutamanya bagi memenuhi tanggungjawab kepada masyarakat awam. Keadaan tersebut secara tidak langsung telah mendorong kepada pelaksanaan yang disebut adalah istilah hari ini sebagai Sistem Pengurusan Kualiti Islam (SPKI). Ini kerana dalam melaksanakan kepentingan masyarakat awam, elemen pengurusan telah diaplikasikan seperti syura, perancangan dan pembuatan keputusan bagi mengendalikan sesebuah organisasi.

Oleh itu, dalam bab ini, penulis akan menghuraikan beberapa aspek yang berkaitan dengan SPKI iaitu konsep, prinsip-prinsip SPKI dan matlamat kualiti dengan terperinci dalam Islam. Huraian tentang SPKI menjurus kepada bentuk amalan pengurusan berkualiti dan telah diperaktikkan dalam sesebuah organisasi. Selanjutnya, bagi menyokong kedudukan sistem kualiti menurut perspektif Islam, penulis membawakan dalil-dalil yang terdapat dalam al-Qur'an, al-Sunnah dan

¹²¹ Ahmad Ibrahim Abu Sin (1986), *al-Idārah fi al-Islām*, C.3, Dubai: al-Matba'ah al-'Asriyyāh. h.14. Lihat juga Ahmad Ibrahim Abu Sin (1997), *Pengurusan Dalam Islam*, Abd. Rashid Ngah dan Jusoh Kadir (terj.), C.2, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 21.

model yang telah diaplikasikan oleh khalifah 'Umar Ibn al-Khaṭṭāb dalam mengurus kualiti dalam Islam. Selain itu, diterangkan pandangan Islam terhadap klausa Tanggungjawab Pengurusan dan juga hubungan di antara MS ISO 9000 dengan SPKI.

2.1 KUALITI MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

Kualiti bermaksud sesuatu yang mematuhi spesifikasi dan kesesuaiannya kepada pengguna atau sesuatu yang sempurna, bermutu, tepat, cepat dan terjamin¹²². Manakala dalam Islam, kualiti adalah suatu perkara menilai keupayaan seseorang individu berdasarkan kepada kualiti yang dimilikinya dan bukan diukur mengikut jumlah yang banyak¹²³. Ini bermaksud kualiti yang sebenarnya melihat kepada faktor kualiti yang dimiliki oleh individu itu sendiri tanpa mengira kedudukan mereka sama ada sebagai seorang manusia, pengurus, perdana menteri dan sebagainya. Bahkan, kualiti tenaga manusia bukan sahaja terhad kepada kemahiran tetapi juga semangat dan kualiti pemikiran.¹²⁴

Menurut Syed Othman Alhabshi kualiti dan produktiviti dalam Islam adalah berteraskan kepada nilai-nilai Islam itu sendiri dan berupaya mengerakkan seseorang itu melakukan tugas dan mengambil kira bukan kerana ganjaran

¹²² Alwi Muhammad (1998), *Konsep Kualiti Dalam Islam*, C.1, Siri Penyelidikan Yayasan Islam Terengganu 1, h. 2.

¹²³ Abul Hasan M. Sadeq (1996), "Quality Management in the Islamic Framework", dalam Abul Hasan M. Sadeq dan A. Khaliq Ahmad (1996), *Quality Management Islamic Perspective*, Leeds Publication, h. 132.

¹²⁴ Rohani Harun (1993), "Penerapan Kualiti Dalam Budaya Korporat : Suatu Pendekatan Ke Arah Kecemerlangan Organisasi", dalam Mohd Affendi Hassan et. al. (eds.), *Warisan Gemilang*. Kuala Lumpur: INTAN, h. 66.

semata-mata tetapi juga kerana keredaan Ilahi¹²⁵. Ianya juga dianggap sebagai prasyarat bagi organisasi untuk mencapai kelebihan kompetitif yang paling maksimum¹²⁶. Abul Hasan M. Sadeq pula menyatakan konsep kualiti dalam Islam lebih penting daripada kuantiti¹²⁷. Dengan kata lain, jumlah yang sedikit tetapi berkualiti lebih baik sekiranya dibandingkan dengan banyak kuantitinya tetapi tidak berkualiti.

Selain itu, kedudukan kualiti dalam Islam bukan melihat kepada memenuhi kepuasan pelanggan tetapi yang hakikatnya adalah keredaan Allah. Bukan juga merujuk kepada spesifikasi pelanggan tetapi berdasarkan kepada spesifikasi Allah iaitu mesti memberi manfaat kepada masyarakat dan tidak bertentangan dengan syarak. Bahkan, kerja yang berkualiti bukan hanya perlu dilaksanakan dengan betul mengikut peraturan dan prosedur kerja semata-mata tetapi lebih penting adalah melaksanakan sesuatu tugas mengikut pandangan syarak.

2.2 SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISLAM

Islam amat menitikberatkan pengurusan kualiti dalam menguruskan tugas dalam sesebuah organisasi secara efisien. Ini kerana, pengamalan konsep kerja berkualiti secara menyeluruh dan berterusan dalam aktiviti harian organisasi akan mewujudkan SPKI. Ia boleh diperhatikan melalui amalan pengurusan yang

¹²⁵ Syed Othman Alhabshi (1995), "Quality and Productivity Consciousness : The Islamic Approach", dalam Syed Othman Alhabshi dan Nik Mustapha Nik Hassan (ed.), *Quality & Productivity Creating A Difference in Modern Industry and Corporations*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 10-12.

¹²⁶ Nik Mustapha Nik Hasan (1995), "Quality and Productivity Defined", dalam Syed Othman Alhabshi et. al. (eds.) *Islamic Management for Excellence*, Kuala Lumpur: INMIND, h. 131.

¹²⁷Abul Hasan M. Sadeq (1996), *op.cit.*, h. 122.

diaplikasikan oleh sesebuah organisasi. Dengan menerima pakai beberapa instrumen dan teori pengurusan Islam seperti proses pembuatan keputusan berasaskan syura, merancang organisasi berdasarkan perancangan strategik *duniawi* dan *ukhrāwi*, maka pengurusan kualiti Islam akan terbentuk sebagai sebuah sistem. Contohnya, melalui proses pembuatan keputusan yang dilakukan secara syura dengan mengambil kira pandangan majoriti, sudah pasti keputusan yang diambil adalah tepat dan efektif. Dengan ini secara tidak langsung menonjolkan kemampuan sistem pengurusan kualiti Islam terutamanya untuk menangani dan menyelesaikan masalah yang berlaku dalam sesebuah organisasi.

Keadaan ini jauh berbeza dengan sistem pengurusan kualiti moden lebih bersifat sekular dengan memisahkan nilai agama untuk mencapai objektif yang telah ditetapkan oleh pengurusan organisasi dan lebih berorientasikan keuntungan material. Kelebihan SPKI berbanding dengan sistem pengurusan kualiti konvensional boleh dijelaskan melalui firman Allah taala di dalam al-Qur'an yang berbunyi :

"Barang siapa yang mencari agama selain dari agama Islam maka sesekali tidak akan diterima darinya dan dia termasuk golongan orang-orang yang rugi"

Sūrah Al-'Imrān (4) : 85.

Malahan keperluan kepada sistem pengurusan kualiti Islam bukan sahaja melibatkan perkara yang utama tetapi juga perkara yang kecil. Contohnya, untuk menyembelih haiwan, kita hendaklah menggunakan pisau yang tajam bagi

mengelakkan haiwan tersebut terseksi¹²⁸. Pandangan ini adalah berasaskan kepada hadis Rasulullah yang bermaksud :

*"Sesungguhnya Allah telah menetapkan kecemerlangan dalam setiap perkara. Oleh itu, jika kamu bunuh, bunuhlah dengan sempurna, dan jika kamu sembelih, sembelihlah dengan sempurna. Biarkanlah tiap-tiap seorang dari kamu mengasah pisauanya dan biarkanlah dia ringankan keseksaan kepada binatang yang ia sembelih"*¹²⁹

Logiknya, kenapakah Islam tidak membenarkan sembelihan dilakukan dengan menggunakan pisau yang tumpul sedangkan kedua-dua jenis pisau tersebut adalah untuk mencapai matlamat yang sama iaitu ke arah mematikan binatang tersebut. Maka ketajaman pisau itu boleh disifatkan sebagai suatu instrumen bagi menghasilkan kerja yang berkualiti dan membolehkan binatang tersebut mati dengan cepat dan halal untuk dimakan setelah mematuhi rukun-rukun yang telah ditentukan seperti niat sembelihan haiwan hanya kerana Allah Taala Oleh itu, bagi menentukan kerja yang dihasilkan adalah berkualiti dan bermutu, seseorang individu perlu menggunakan kaedah mengurus yang efektif bagi menyempurnakan sesuatu tugas yang telah ditetapkan oleh pihak atasan¹³⁰.

Selain itu, sistem pengurusan kualiti Islam perlu dirintis terlebih dahulu oleh pihak pengurusan atasan. Mereka perlu lebih berazam daripada pihak bawahan dalam menyusun dan melaksanakan sesuatu aktiviti organisasi serta bersedia untuk memimpin organisasi ke arah mencapai matlamat kualiti. Oleh itu, dalam pengurusan kualiti, manusia diberi kebebasan untuk melaksanakan amalnya

¹²⁸ Abul Hasan M. Sadeq (1996), *op.cit*, h. 132.

¹²⁹ al- Nawawi, Muhy al-Din Abu Zakariyya Yahya Ibn Syaraf al-Nawawi, *Sahih Muslim bi Syarh al-Nawawi*, *Kitab al-Sayd wa al-Dha'ib, Bab al-Ar bi Ihsan al-Dhabh wa al-Qatl*, no. hadis 5028.

¹³⁰ Abul Hasan M. Sadeq (1996), *op.cit*, h. 132.

mengikut kemampuan diri, suasana setempat, tabii dan budaya selagi tidak bercanggah dengan syarak dan bertujuan untuk menjaga serta mengikut prioriti *kulliyāt al-khams* yang merangkumi *maqāṣid al-syari‘ah* iaitu untuk mencapai *mardātillāh*¹³¹.

Di samping itu, sistem pengurusan kualiti Islam tidak dinilai daripada alat atau jentera yang digunakan dalam pengeluaran dan perkhidmatan. Dalam aspek ini, Islam lebih menekankan konsep faktor kepimpinan secara dalaman (*leading factor*) sekiranya diperlukan perkhidmatan dan produk yang berkualiti maka hasilkan terlebih dahulu manusia yang berkualiti. Oleh sebab itu, bagi mencapai konsep tersebut, seseorang individu haruslah memiliki sifat-sifat tertentu yang boleh diklasifikasikan kepada dua sifat yang utama iaitu sifat kelayakan diri seperti komitmen, berilmu pengetahuan, integriti, perancangan yang strategik dan peluang yang baik. Manakala bentuk sifat yang kedua ialah sifat yang interaktif seperti contoh yang baik, motivasi diri, perundingan yang baik, keadilan dan persaudaraan.¹³²

2.2.1 Asas Sistem Pengurusan Kualiti Islam

Secara umumnya, boleh dikatakan sistem pengurusan kualiti Islam mempunyai persamaan dengan sistem pengurusan kualiti konvensional. Persamaan ini boleh diperhatikan melalui bentuk amalan pengurusan yang diaplikasikan oleh kedua-dua sistem tersebut ke arah mencapai tahap kualiti yang diinginkan. Bahkan, Islam juga tidak melarang apa juu bentuk pelaksanaan

¹³¹ al-Syāṭibī (1996), *al-Muwāfaqāt*, Lubnan: Dār al-Ma‘rifah. h. 326

¹³² Abul Hasan M. Sadeq (1996), *op. cit.*, h.132-133.

amalan pengurusan kualiti selagi tidak bercanggah dengan tuntutan syariat. Walaupun begitu, sekiranya di amati dengan lebih mendalam, terdapat garis pemisah yang menjadi asas kepada perbezaan kedua-dua sistem tersebut iaitu :

2.2.1.1 *Tawhid*

Konsep *tawhid* merupakan asas yang penting dalam mengukuhkan pelaksanaan sistem pengurusan organisasi supaya berkualiti dan menepati syariat Ilahi. Hubungan ini boleh diperhatikan melalui kata-kata Muhammad Iqbal iaitu :

*"The essence of tauhid as a working idea a equality, solidarity and freedom. The state from the Islamic standpoint is an endeavour to transform those ideals into spacetimess force, an inspiration to realize them in a definite human organizations"*¹³³.

Kenyataan tersebut menunjukkan peranan tauhid dalam mengukuhkan organisasi manusia berdasarkan kepada prinsip *rububiyyah*, *ulühiyyah*, persamaan, kebebasan dan *ukhuwwah*¹³⁴. Contohnya, melalui hak kebebasan, manusia diwajibkan menegakkan keadilan dalam masyarakat dengan menyuruh melakukan perkara yang *ma'ruf* serta mencegah mereka daripada melakukan perbuatan yang *mungkar*¹³⁵. Walaupun begitu, individu tidak diberi ruang kebebasan untuk melakukan perkara yang *al-fasad*. Oleh itu, melalui falsafah ini seseorang pengurus akan lebih memahami tanggungjawabnya dengan menguruskan aktiviti organisasi dengan efisien. Sudah pasti, natijah kerja atau

¹³³ Muhammad Iqbal (1965), *Reconstruction of Religious Thought in Islam*, Lahore: SH Muhammad Ashraf, h.154.

¹³⁴ Aidit Hj. Ghazali (1993), *Pengurusan Berteraskan Islam*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 171

¹³⁵ Mohd Affendi Hassan (1994), "Pendekatan Tauhid Dalam Pengurusan dan Pentadbiran Awam : Konsep, Prinsip dan Model Alternatif", dalam Shafie Hj. Mohd Salleh dan Mohd Affendi Hassan (eds.), *Kecemerlangan Pentadbiran Dasar dan Amalan Dalam Islam*, C.3, Kuala Lumpur: INTAN, h. 49.

produk yang dihasilkan adalah berkualiti serta boleh dimanfaatkan oleh semua masyarakat.

Selain itu, Dr. Ghous Syareef (1988) juga turut mengungkapkan hubungan *tawhid* dengan pengurusan Islam dengan menyatakan iaitu :

"muslim managers and muslim workers simultaneously report to two supervisors - God and the human manager in the order. This will create a successful team approach"¹³⁶

Ungkapan ini menerangkan tentang tindakan yang perlu dilakukan oleh seseorang individu atau sekumpulan organisasi untuk memenuhi tanggungjawab dan akauntabilitinya kepada Allah Taala dan majikannya.¹³⁷ Keimanan yang mendalam kepada penciptanya akan menimbulkan rasa rendah diri dan mendorong kepada amal soleh yang membawa kepada kebahagiaan yang sebenar¹³⁸ dan memberi kesan yang positif kepada proses pengurusan dan gerak kerja harian organisasi supaya lebih berkualiti.

Dengan memiliki asas *tawhid* yang kukuh dalam menguruskan organisasi, seseorang individu dapat menghasilkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti. Namun begitu untuk mendapatkan standard tersebut, ia bukan suatu perkara yang mudah. Sebaliknya, ia hendaklah disertai dengan mengerjakan amal ibadat seperti solat, puasa, amalan sunat serta memenuhi tuntutan *fardū al-kifāyah* yang lain.

¹³⁶ Wan Liz Osman Wan Omar (1996), *Pengurusan Islam Abad ke 2*, Kuala Lumpur: Utusan Publications, h. 68.

¹³⁷ Syed Othman Alhabshi (1994), "Islamic Values : Its Universal Nature and Applicability", dalam Syed Othman Alhabshi and Aidit Hj Ghazali (eds.), *Islamic Values and Management*. Kuala Lumpur: IKIM, h. 8.

¹³⁸ Yusof al-Qarađāwī (1975), *al-Imān wa al-Ilāyāh*, Damsyik: Mu'assasah al-Risalāh, h. 300-311.

Contohnya, solat yang dilakukan dengan penuh khusyuk dan sempurna dapat mencegah daripada melakukan perbuatan keji dan mungkar.

Begitulah juga dalam aspek kepimpinan, kesan daripada keimanan dan ketakwaan yang teguh dapat mewujudkan pengurus atau ketua jabatan dengan sikap akauntabiliti terhadap bidang tugas yang ditetapkan¹³⁹ dan berusaha menjadi *role model* (contoh teladan) kepada subordinat. Dengan ini dapat mengelak daripada berlakunya krisis pengurusan seperti cuai dalam melaksanakan tugas, korupsi dan sebagainya. Bahkan segala kegiatan organisasi dianggap sebagai ibadat sekiranya dilakukan ikhlas kerana Ilahi. Oleh itu, semua individu dituntut untuk melakukannya demi mencapai kesejahteraan dan kecemerlangan hidup di dunia mahupun di akhirat.

2.2.1.2 *Khilāfah*

Dalam falsafah kehidupan Islam, manusia diciptakan sebagai *khalīfah* bertujuan mengabdikan diri kepada penciptaNya dan memakmurkan alam ini. Manusia sebagai makhluk Allah di muka bumi bertanggungjawab terhadap amanah yang diberikan oleh Allah sebagai *al-Khāliq*. Menurut Prof. Syed Hossien Nasr menyatakan manusia bukan sahaja berperanan sebagai *khalīfah* di muka bumi tetapi juga sebagai hambanya¹⁴⁰. Dalam al-Qur'ān, terdapat banyak istilah yang digunakan bagi menerangkan kelebihan umat Islam berbanding dengan makhluk yang lain seperti *aḥsani taqwīn* (sebaik-baik makhluk), *khayra ummah*

¹³⁹ Syed Othman Alhabshi (1994)), *op.cit.*, h. 8.

¹⁴⁰ Wan Liz Osman Wan Omar (1996), *op.cit.*, h. 46.

(umat terbaik)¹⁴¹. Bahkan istilah-istilah seperti *mu'min* (orang-orang yang beriman), *muslim* (orang-orang Islam), *mukhlis* (orang-orang yang ikhlas) dan banyak lagi telah diguna-pakai bagi menyatakan taraf kualiti di kalangan umat Islam. Manakala orang yang paling tinggi kualitinya ialah *atqākum* iaitu orang yang bertakwanya di sisi Allah s.w.t.

Menurut Abdullah Yusof Ali, manusia yang berkualiti dapat diterangkan dengan konsep *al-Falāh*.¹⁴² Perkataan ini adalah terbit dari kata dasar bahasa Arab (الفالح) yang ditakrifkan sebagai berjaya atau mencapai sesuatu yang dikehendaki.¹⁴³ *al-Falāh* juga boleh membawa maksud kesenangan, kejayaan dan kedamaian. Dengan menghayati konsep ini, seseorang manusia akan beramal, berusaha dengan bersungguh-sungguh dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan bagi mendapat hasil yang baik terutamanya dalam aspek mengabdikan diri kepada Allah yang memerlukan kepada keseimbangan di dunia dan di akhirat..

Selain itu, dalam al-Quran juga turut menekankan aspek manusia berkualiti dengan menggunakan istilah *ulū al-albāb*.¹⁴⁴ Firman Allah s.w.t yang bermaksud :

"Mereka yang mendengar perkataan lalu mengikuti apa yang baik darinya. Merekalah orang-orang yang diberi petunjuk dan merekalah orang-orang yang berakal"

Sūrah al-Mulk (67) : 2

¹⁴¹ *Ibid.*, h. 73.

¹⁴² Mohd Yusof Hj. Othman (2000), *op.cit.*, h. 18.

¹⁴³ al-Khalil al-Nahwī (1991), *al-Mu'jam al-'Arabi al-Maysir*, Larousse: Munazzamah al-'Arabiāh wa Thaqīfah wa al-'Ullm. h. 384.

¹⁴⁴ Lokman Ab. Rahman (1997), *op.cit.*, h. 21.

Golongan *ulū al-albāb* ialah mereka yang sentiasa mendengar pandangan orang lain dan mengikut apa yang terbaik daripada mereka. Justeru itu, mereka mendapat hidayah. Mereka juga tidak berpuas hati dengan apa yang dilakukan sebaliknya sentiasa berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam melakukan sesuatu pekerjaan dan meningkatkan kualiti diri.

Di samping itu, *ulū al-albāb* juga akan melakukan sesuatu tindakan mengikut perancangan dengan memiliki keyakinan diri berdasarkan kepada kemampuan yang ada dan bersikap terbuka menyemak dan menghargai pendapat orang lain dan memilih yang terbaik. Golongan ini juga memiliki ilmu pengetahuan dan pengalaman kecerdasan dalam menganalisis masalah, sentiasa peka kepada situasi dan tepat dalam proses penyelesaian masalah.

Bagi mencapai kualiti manusia sebagai seorang *khalīfah*, mereka digalakkan menjalankan hubungan sesama manusia iaitu menyuruh berbuat kebaikan dan mencegah kemungkaran serta mentadbir alam sekitar dengan sebaik-baiknya dan mengelakkan daripada berlakunya pencemaran dan kerosakan. Contohnya Islam amat menggalakkan umatnya bekerja untuk mendapatkan rezeki yang halal. Bahkan terdapat banyak ayat al-Qur'ān berhubung dengan galakkan bekerja dan seumpamanya bagi dijadikan panduan kepada semua umat manusia.¹⁴⁵ Dengan meletakkan setiap kerja itu sebagai suatu ibadah, mereka akan melakukannya dengan seikhlas yang mungkin di mana keikhlasan hati merupakan mekanisme utama ke arah kesungguhan bekerja dan peningkatan prestasi.

¹⁴⁵ *Sūrah al-Jum'ah* (62) : 10

Manakala bagi mencapai kualiti pengurus sebagai seorang *khalifah*, mereka hendaklah memahami dan melaksanakan tanggungjawab tanpa perlu diarah untuk melakukannya atau mengira kedudukan mereka sama ada memegang jawatan yang tinggi dalam organisasi ataupun sebaliknya. Penerapan asas ini dapat menjana para pengurus yang berkualiti dalam melaksanakan tugas organisasi bagi memenuhi keperluan masyarakat awam. Bahkan konsep pengurusan kualiti dalam Islam bukan ditentukan melalui pengeluaran produk yang dihasilkan oleh pengurus tetapi kualiti yang sebenarnya merupakan pengurus itu sendiri. Jika pengurus itu berkualiti, maka hasil yang dikeluarkan juga berkualiti begitu juga sebaliknya.¹⁴⁶

Selain itu, penampilan pengurus yang berkualiti adalah sentiasa bersifat terbuka, suka mempelajari perkara yang baru dan mudah mendengar setiap informasi. Ini akan menjadikan sikap seseorang pengurus sentiasa optimistik dalam menghadapi masa depannya. Sikap dan sifat yang berkeyakinan akan dapat menjana mereka menjadi profesionalisme sejati di mana ianya menjadi syarat utama kepada seorang pengurus untuk menguruskan sesebuah organisasi¹⁴⁷.

2.2.1.3 Nilai dan Etika

Bagi membentuk sistem pengurusan kualiti Islam, ia mesti berasaskan kepada nilai dan etika.¹⁴⁸ Nilai dan etika merupakan dua perkara yang berbeza.

¹⁴⁶ Syed Othman Alhabshi (1995), "Quality and Productivity Consciousness : The Islamic Approach", dalam Syed Othman Alhabshi dan Nik Mustapha Nik Hassan (eds.), *Quality & Productivity Creating A Difference in Modern Industry and Corporations*, Kuala Lumpur: IKIM, h.12.

¹⁴⁷ Lokman Ab. Rahman (1997), *op.cit.*, h. 21-24.

¹⁴⁸ Mustafa Haji Daud (1994), *Pengurusan Islam*, Kuala Lumpur: Utusan Publications, h. 130.

Nilai merupakan sifat-sifat terpuji yang dituntut oleh agama Islam untuk menjadi seorang yang bertakwa, manakala etika pula adalah peraturan-peraturan yang diperlukan untuk mendapatkan kerja yang baik. Contoh nilai-nilai dalam Islam ialah amanah, ikhlas, adil, *muriñah* (fleksibel) dan lain-lain. Nilai dan etika budaya kerja cemerlang dalam sistem pengurusan kualiti Islam penting untuk mengelakkan kesilapan dalam membuat keputusan dan tindakan. Nilai dan etika itu pula mestilah luas untuk memandu pembuatan keputusan yang terjamin ketepatannya. Oleh itu, nilai dan etika pengurusan perkhidmatan awam dan swasta tidak dapat dipisahkan daripada asas kerohanian. Semua unsur yang berkaitan dengan pengurusan organisasi mestilah dikaitkan dengan kerohanian sebagai asasnya. Sebagai contoh, seorang pengurus tidak lalai daripada melakukan ibadat solat pada waktunya walaupun sibuk bekerja. Justeru itu, kebenaran dan komitmen kerohanian lebih utama dari produktiviti, hasil dan pengeluaran.

2.3 PRINSIP-PRINSIP SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISLAM

Dalam membincangkan persoalan ini, penulis tidak menemui sumber yang khusus yang menerangkan tentang prinsip-prinsip SPKI secara tepat dalam konteks pentadbiran. Namun begitu, setelah membuat rujukan *cross reference* yang berasaskan sumber perpustakaan, penulis telah menggarapkan beberapa pandangan yang boleh diterima pakai sebagai suatu prinsip SPKI. Oleh itu, prinsip yang dikemukakan ini adalah berasaskan kepada beberapa idea dan pandangan yang terdapat dalam falsafah pengurusan Islam. Pada anggapan penulis, ianya dapat dikupas sebagai suatu prinsip SPKI. Di antara prinsip-prinsip tersebut adalah seperti berikut :

2.3.1 Prinsip *al-Itqān*

Al-Itqān boleh didefinisikan sebagai ketekunan, kesempurnaan, berkemahiran dan kecemerlangan.¹⁴⁹ Istilah *al-itqān* juga mempunyai makna yang sama dengan perkataan tekun yang bermaksud berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai kesempurnaan dalam tugas.¹⁵⁰ Menurut Mohd Nakhaie Haji Ahmad pula, *al-itqān* adalah kerja bersungguh-sungguh, tekun dan inginkan hasil kerja yang terbaik.¹⁵¹ Dalam terma pengurusan pula, *al-itqān* boleh membawa maksud pelaksanaan dan penyempurnaan kerja organisasi yang dilakukan dengan berdedikasi dan bersungguh-sungguh bagi menghasilkan kerja yang bermutu.¹⁵²

Berdasarkan definisi yang dinyatakan, seseorang pengurus yang *al-itqān* akan bersikap penuh dedikasi dalam melaksanakan sesuatu tugas yang ditentukan dan menyiapkan kerja mengikut jadual yang telah ditetapkan, sanggup bekerja lebih masa serta mengutamakan kepentingan tugas daripada kepentingan peribadi. Keadaan ini secara tidak langsung dapat memperbaiki prestasi para pengurus supaya menjadi lebih cekap daripada yang sebelumnya dan dapat meningkatkan lagi pencapaian kualiti dalam sesebuah organisasi. Kepentingan *al-itqān* dalam kehidupan manusia boleh diterangkan melalui sabda Nabi Muhammad s.a.w yang bermaksud :

¹⁴⁹ Rühí Baalbaki (1997), *op.cit.*, h. 31

¹⁵⁰ INTAN(1994), *Citra Karya : Falsafah Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur: INTAN. h. 111.

¹⁵¹ Mohd Nakhaie Haji Ahmad (1996), *Huraian Kepada Panduan al-Qur'ān dan Hadis Bagi Pegawai dan Kakitangan Perkhidmatan Awam*, Bahagian Hal Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri. h. 154.

¹⁵² Azman Che Omar (2001), *Pengurusan di Malaysia dari Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 74.

“Allah sangat menyukai mana-mana hambaNya bila melaksanakan sesuatu kerja, melakukan dengan penuh kecemerlangan.”¹⁵³

Prinsip ini amat penting dalam pengurusan Islam terutamanya bagi mewujudkan budaya kerja yang cemerlang terhadap individu maupun organisasi. Kesan penerapan prinsip ini, pekerja mapan pengurus akan berusaha menyempurnakan tugas yang diberikan dengan sebaik mungkin tanpa rasa jemu dan malas. Sikap melakukan kerja dengan bersungguh-sungguh, berhati-hati dan penuh komitmen serta berpengetahuan dalam segala yang dilakukan akan memberi hasil yang bernilai¹⁵⁴ dan mendatangkan pulangan yang dapat memuaskan hati semua pihak serta mencapai matlamat yang dirancang dengan jayanya. Sebaliknya, sikap yang negatif seperti malas, tidak sanggup bekerja lebih masa, dan tidak mementingkan kualiti akan dapat dikikis dalam diri pengurus kerana ianya merupakan sesuatu yang sia-sia dan membazir.

Walaupun begitu, dalam usaha untuk menjadikan *al-itqān* sebagai amalan bagi seseorang pengurus, mereka terlebih dahulu mesti memahami asas-asas yang terdapat dalam SPKI. Dalam konteks ini, Islam sendiri menggalakkan umatnya supaya mencari ilmu pengetahuan yang berkaitan sebelum melakukan sesuatu tugas organisasi. *al-itqān* ini dapat dipupuk melalui pembudayaan ilmu di kalangan pengurus¹⁵⁵ di mana pengurus yang tekun akan rajin menimba ilmu dan kemahiran yang berkaitan dengan tugasnya supaya dapat menghasilkan kerja yang memuaskan dan berkualiti. Ini terbukti dengan ayat yang pertama diturunkan ialah

¹⁵³ al-Suyūṭī, Jalāl al-Dīn ‘Abd al-Rahmān b. Abī Bakr (t.t), *al-Jāmi’ al-Ṣaghīr fī Ahādīth al-Baṣyīr al-Naẓīr*, Juzuk 1, C.4, Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, h. 75.

¹⁵⁴ Syed Othman Alhabshi (1994), “Islamic Values : Its Universal Nature and Applicability”, dalam Syed Othman Alhabshi et. al. (eds.), *Islamic Values and Management*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 13.

¹⁵⁵ INTAN (1994), *op.cit.*, h. 111.

iqrā' yang bermaksud membaca. Oleh itu, mereka perlu mempunyai pengetahuan yang tinggi dalam menguruskan sesbuah organisasi. Tambahan pula, faktor pengetahuan bukan hanya terbatas kepada mengetahui apa yang perlu dilakukan semata-mata tetapi juga mempunyai kemahiran dan kepakaran dalam melakukan sesuatu. Sekiranya aspek ini dipenuhi piawaiannya, barulah sistem pengurusan yang berkualiti dapat dibentuk dalam mengendalikan operasi organisasi.

2.3.2 Prinsip *al-Mas'ūliyah*

Sebagaimana yang telah diterangkan, konsep SPKI adalah merujuk kepada kualiti seseorang pengurus dalam mengendalikan sesuatu tugas yang telah ditetapkan. Faktor personaliti pula, bukan hanya dilihat dalam aspek kelayakan luaran semata-mata tetapi juga sikap bertanggungjawab dalam melakukan sesuatu tugas yang diamanahkan

Prinsip *al-Mas'ūliyah* dapat ditakrifkan sebagai suatu keadaan atau sifat daripada seseorang yang bertanggungjawab untuk mematuhi arahan¹⁵⁶. Manakala dalam maksud yang khusus ia membawa maksud suatu iltizam untuk memperlokkan kesalahan yang berlaku selain tindakan undang-undang.¹⁵⁷ Dengan kata lain, *al-mas'ūliyah* merujuk kepada tanggungjawab individu terhadap tugas yang telah diamanahkan untuk dilaksanakan¹⁵⁸ dan menuntut seseorang pengurus supaya sentiasa bersikap akauntabiliti dalam setiap perkara yang dilakukan atau dibelanjakan. Selain itu, setiap individu perlu bertanggungjawab

¹⁵⁶ Ibrahim Unais (et.al) (1972), *al-Mu'jam al-Wasit*, Juzuk 1, C.2, Qāhirah. h. 411

¹⁵⁷ Muhammad al-Adnani (1986), *al-Mu'jam al-Ighlat al-Lughawiyāh al-Muasirāh*, C.1, Beirut : Maktabah Lubnan. h. 295

¹⁵⁸ INTAN (1994), *op.cit.*, h. 89.

dan akan dipertanggungjawabkan di atas segala perbuatan yang dilakukan mengikut tahap kemampuan masing-masing sebagaimana sabda Rasulullah s.a.w yang bermaksud :

“Aku dipertanggungjawabkan atas segala perbuatanku, dan kamu pula akan dipertanggungjawabkan atas segala perbuatanmu, kamu tidak akan dipertanggungjawabkan atas apa yang aku lakukan. Setiap dari kamu adalah pemimpin dan pemimpin akan bertanggungjawab ke atas orang-orang yang dipimpinnya”¹⁵⁹

Dalam ajaran Islam, para pengurus perlu mempunyai sikap akauntabiliti dalam memegang amanah terutamanya kepada Allah dan pada dirinya sendiri. Sekiranya tugas yang dipikulnya tidak dilaksanakan dengan memuaskan, timbul rasa bersalah dalam dirinya dan akan mendapat balasan daripada Allah s.w.t. Oleh kerana itu, adalah menjadi tanggungjawab para pengurus untuk berkhidmat dengan penuh cemerlang kepada masyarakat sesuai dengan amanah yang dipikulnya.

Sikap akauntabiliti menjadi lebih signifikan dalam menguruskan organisasi. Ini kerana memiliki sikap ini, sudah pasti kerja yang diberikan akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan menganggap kerja tersebut sebagai suatu amanah Allah kepada hambaNya. Maka hasil yang diperoleh adalah berkualiti. Sebagai contoh, melalui konsep penyerahan kerja akan menyebabkan pihak subordinat akan menjadi lebih berakauntabiliti, merasa dihargai¹⁶⁰ dan secara

¹⁵⁹ al- Nawāwī, Muhy al-Dīn Abu Zakariyyā Yahya Ibn Syaraf al-Nawāwī, *Ṣaḥīḥ Muslim*, Kitāb al-’Imārah, Bāb Faḍīlah al-Imām al-’Adil wa ‘uqūbat al-Jaiz wa al-Haṣṣu, no. hadis 3408.

¹⁵⁹ Syed Omar Syed Agil (1994), *Sistem Akauntabiliti Dalam Pengurusan Islam*, Kuala Lumpur: INMIND. h. 6.

¹⁶⁰ Naceur Jabnoun (1994), *Islam and Management*, Kuala Lumpur: Institut Kajian Dasar. h. 99.

tidak langsung dapat meringankan akauntabiliti pihak pengurusan atasan.¹⁶¹ Sebaliknya, seseorang pengurus yang menguruskan organisasi secara tidak bertanggungjawab, maka output yang dihasilkan tidak bermutu. Oleh sebab itu, setiap pekerjaan mesti dilaksanakan dengan rasa penuh bertanggungjawab supaya kerja tersebut mencapai matlamatnya.

2.3.3 Prinsip *al-Ihsān*

Pengertian *al-ihsān* merupakan kata terbitan (*maṣdar*) yang berasal dari perkataan *ahsana* yang bermaksud berbuat baik, (*yuhsinu*), ihsan iaitu perbuatan yang baik¹⁶² dan tindakan yang betul, kebaikan sumbangan sedekah untuk menjadi mahir dan cemerlang dalam sesuatu. Pengertian ihsan dari sudut istilah membawa maksud yang meluas iaitu melaksanakan segala perintah dan menjauhkan segala larangan dengan ikhlas dan khusyuk kepada Allah sahaja. Sesuatu pekerjaan itu perlu dilakukan dengan penuh kesempurnaan dan sebaik-baiknya.¹⁶³ Ibn Athīr pula menyatakan *al-ihsān* itu ialah ikhlas yang merupakan syarat sah bagi iman dan Islam. Menurut beliau, seseorang yang melafazkan kalimah syahadah dan mengerjakan amalan tanpa niat yang ikhlas bukan seorang yang muhsin¹⁶⁴.

Namun begitu *al-ihsān* yang dimaksudkan di sini ialah cekap, berkesan¹⁶⁵ dan untuk menjadi mahir atau cemerlang dalam sesuatu.¹⁶⁶ Sifat seumpama ini

¹⁶² al-Khaṭīl al-Naḥwī (1991), *op.cit.*, h.318.

¹⁶³ Muhammad Hasbi al-Shidiqi (1947), *Hakikat Islam dan Unsur-Unsur Agama*, Aceh: Menara, h. 63.

¹⁶⁴ Ahmad al-Syarbasyī (1981), *Mawsū'ah Akhlāk al-Qur'ān*, Jld 2, Dār al-Ra'i'd al-Ghasb., h. 44.

¹⁶⁵ Alwi Muhammad (1998), *op.cit.*, h. 7.

perlu bagi meningkatkan produktiviti dan menghasilkan kerja yang cemerlang. Prinsip ini menekankan supaya setiap amalan yang dilaksanakan hendaklah dilakukan secara sempurna dan sebaik mungkin tanpa berlakunya sebarang kesilapan atau *zero defect*.¹⁶⁷ Firman Allah s.w.t yang bermaksud :

“Baiklah (dengan sebaik-baik) perbuatan kamu, kerana sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang berusaha supaya baik amalannya”

Sūrah al-Baqarah, (2) : 195

Berdasarkan ayat tersebut, semua amalan harian atau urusan organisasi hendaklah dilakukan dengan sebaik-baik mungkin bagi memastikan output yang dihasilkan adalah berkualiti. Seseorang pekerja yang mempunyai nilai ihsan dan menerapkan dalam setiap amalannya akan menyedari bahawa setiap gerak-gerinya akan diperhatikan Allah. Walaupun ianya tidak diselia oleh majikan. Ini bertepatan dengan sabda Nabi Muḥammad s.a.w bermaksud :

*“Hendaklah kamu menyembah Allah seolah-olah kamu melihatnya, maka sekiranya kamu tidak dapat melihatnya sesungguhnya dia melihat kamu”*¹⁶⁸

Oleh yang demikian, kerja yang dilakukan dengan prinsip *al-ihsān* melahirkan pengurus yang mempunyai perancangan dan memahami matlamat organisasi dengan jelas dan beretika, bersungguh-sungguh ke arah peningkatan mutu kerja dan sanggup bekerja dan berkorban untuk kebaikan organisasi dapat

¹⁶⁶ Nik Mustapha Nik Hassan dan Siti Fatimah Abdul Rahman (eds.) (1993), *Islam, Budaya Kerja dan Pembangunan Masyarakat - Satu Kefahaman*, Kuala Lumpur: IKIM. h. 191.

¹⁶⁷ Alwi Muhammad (1998) *op.cit.*, h. 7.

¹⁶⁸ Ahmad Ibn 'Ali Ibn Hajar al-'Asqalānī (1379), *Fath al-Bārī. Syarḥ Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*, Jld. 1, Beirut: Dār al-Ma'rifah, h.120.

memupuk budaya kerja yang bermotivasi tinggi berdinamis.¹⁶⁹ Mereka juga akan berusaha menunaikan sebaik-baik mungkin amanah yang diberikan, tekun dalam melaksanakan kerja dan sanggup untuk mempelajari sesuatu pengetahuan dan kemahiran yang berkaitan untuk meningkatkan kecermerlangan dan kecekapan kerja¹⁷⁰ Penekanan budaya kerja cemerlang jelas dapat diperhatikan melalui sabda Rasulullah s.a.w yang bermaksud : Daripada Syaddad b. Aws r.a katanya :

"Dua pesanan Rasulullah s.a.w yang selalu ku jaga iaitu sabda baginda : Sesungguhnya Allah memerintahkan kecermerlangan dalam setiap perkara."¹⁷¹

Selain itu, bagi memenuhi keperluan prinsip ini juga, pengurus perlu bersandarkan kepada beberapa aspek yang lain seperti faktor kecekapan dan kemampuan.¹⁷² Hubungan kecekapan dan kemampuan ialah segala kerja dan perancangan yang dibuat hendaklah sesuai dengan kemampuan yang ada berlandaskan kaedah Islam di mana tanggungjawab seseorang itu hendaklah berdasarkan kesanggupan dan kemampuannya. Bahkan, Allah Taala tidak akan menyerahkan sesuatu tugas melainkan mengikut kemampuan¹⁷³.

2.4 MATLAMAT SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISLAM

Matlamat sistem pengurusan kualiti konvensional amat berbeza dengan SPKI. Ini boleh diperhatikan dalam satu pandangan yang telah dikemukakan oleh

¹⁶⁹ Nik Mustapha Nik Hassan dan Siti Fatimah Abdul Rahman (eds.) (1993), *op.cit.*, h. 152.

¹⁷⁰ *Etika Kerja Dalam Islam* (1987), Kuala Lumpur: Bahagian Hal Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri, h.8.

¹⁷¹ al- Nawāwī, Muhy al-Dīn Abu Zakariyyā Yahya Ibn Syaraf al-Nawāwī, *Sahīh Muslim bi Syarḥ al-Nawāwī. Kitāb al-al-Sayd wa al-Dha'īh, Bāb al-Ar bi Ihsān al-Dhabb wa al-Qatl*. no. hadis 5028.

¹⁷² Abul Hasan M.Sadeq (1996), *op.cit.*, h.130 -133.

¹⁷³ Sūrah al-Baqarah, (2) . 286

Brian Rothery yang menyatakan kualiti sebagai "Fitness for purpose or use"¹⁷⁴. Pandangan tersebut amat berbeza dalam SPKI di mana Islam telah menggariskan matlamat yang tersendiri yang perlu dicapai bagi menjamin piawaian kualiti yang diterima dalam Islam. Matlamat utama dalam SPKI adalah *al-falāḥ* iaitu kejayaan kehidupan manusia di dunia dan di akhirat. Dari segi pengurusan organisasi, konsep ini menyanggah model-model pengurusan konvensional yang biasanya mengharapkan kejayaan material semata-mata dan mengetepikan nilai-nilai kemanusiaan. Selain itu, *mardātillāh* adalah nilai yang menerajui usaha pengurusan dalam organisasi yang bermatlamatkan *al-falāḥ*. Dengan memiliki nilai ini, Islam memastikan kewujudan keperluan-keperluan asas seperti wujudnya suasana harmoni, hormat menghormati, keikhlasan dalam perhubungan dan menolak aktiviti yang haram dan sebagainya.¹⁷⁵

Konsep pengurusan kualiti dalam Islam tidak dapat dipisahkan daripada matlamat akhirat. Oleh itu, Allah telah menciptakan konsep hidup dan mati bagi menguji siapakah di kalangan hambanya yang beramat soleh (*aḥsān 'amal*). Bagi mencapai matlamat tersebut, individu hendaklah mengatur kehidupan dengan melakukan segala suruhan dan meninggalkan segala tegahanNya, hidup dalam keadaan harmoni, saling hormat-menghormati di antara satu sama lain dengan penuh perasaan ikhlas dan menolak aktiviti yang haram dan sebagainya¹⁷⁶. Dengan ini secara tidak langsung dapat membentuk manusia yang berkualiti dan manusia berkualiti akan menguruskan organisasi dengan cemerlang. Bagi

¹⁷⁴Brian Rothery (1993), *op. cit*, h. 12.

¹⁷⁵ Abd Halim El-Muhammadi (1996). *Pengurusan dalam Islam*, Persatuan Bekas Pelajar Timur Tengah Selangor. h. 144-145.

¹⁷⁶ *Ibid.*, h. 144 -145.

mencapai matlamat sistem pengurusan kualiti, Islam telah meletakkan beberapa syarat yang perlu dipatuhi seperti berikut¹⁷⁷ :

- Mengambil kira segala usaha ke arah kebaikan sama ada untuk diri sendiri dan keluarga atau melakukan sesuatu ibadah
- Islam menetapkan supaya setiap usaha atau amalan yang dilakukan hendaklah dimulakan dengan niat¹⁷⁸.
- Islam mendorong kita untuk melaksanakan setiap usaha dengan cemerlang. Oleh kerana itu, Rasulullah perlu dijadikan sebagai *role model* dalam setiap perkara.
- Konsep Muhasabah yang bermaksud menilai dan menghitung kebaikan dan keburukan yang telah dilakukan setiap hari. Konsep ini penting dalam menghitung peringkat kualiti.

2.5 MODEL PENGURUSAN KUALITI DI ZAMAN SAYYIDINĀ ‘UMAR IBN AL-KHAṬṬĀB

Penyusunan pentadbiran secara sistematik yang diperlakukan oleh Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb wajar dijadikan model SPKI kerana dilihat sebagai suatu komitmen untuk menjana individu, pekerja, masyarakat dan negara yang berkualiti. Contohnya dalam membentuk organisasi yang berkualiti, pada peringkat *staffing*, Sayyidinā Umar Ibn al-Khaṭṭāb hanya akan memilih pekerja

¹⁷⁷ Syed Othman Alhabshi (1993), "Di Sebalik Kualiti", dalam Nik Mustapha Nik Hasan dan Siti Fatimah (eds.) *Islam Budaya Kerja dan Pembangunan Masyarakat Satu Kefahaman*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 190-192.

¹⁷⁸ Menurut Wahbah al-Zuhaylī (1984), *al-Fiqh al-Islamī wa 'Adillatuh*, Juzuk 1, Damsyik: Dār al-Fikr, h. 225. Niat ialah qasad dalam hati yang tiada kaitan dengan lidah.

yang mempunyai ketakwaan, merendah diri dan berani.¹⁷⁹ Kriteria tersebut penting kerana seorang pekerja yang mempunyai ciri-ciri tersebut sudah pasti akan taat kepada pencipta tentu juga akan beramanah kepada pemimpin dalam organisasi selagi tidak bercanggah dengan Islam.¹⁸⁰ Namun begitu, pemilihan tersebut bukan bermakna penulis cuba membandingkan corak pengurusan yang diamalkan oleh khalifah-khalifah yang lain tidak berkualiti ataupun sebaliknya.

Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb dilahirkan sekitar tahun 586m iaitu 30 tahun sebelum kerasulan Rasulullah s.a.w di Mekah, dari kalangan Banī Adī yang merupakan 10 kabilah yang terkenal di Kota Mekah.¹⁸¹ Beliau telah memeluk Islam pada bulan Zulhijjah 23 Hijrah.¹⁸² Nama beliau ialah ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb anak kepada al-Khaṭṭāb b. Nufayl dan Hantamah bt. Hasyim yang berasal dari keturunan yang terhormat iaitu dari suku Banī ‘Adī. Ayahnya, al-Khaṭṭāb b. Nufail b. ‘Abdul al-‘Uzzā b. Riyyah b. ‘Abdullah b. Qurt b. Razah b. Adī b. Kaab. Ibunya ialah Hantamah bt. Hasyim bt. al-Mughirah bt. ‘Abdullah bt. ‘Umar bt. Makhzūm.¹⁸³ Menurut Dr. Ḥasan Ibrāhīm Ḥasan, nasab beliau bersatu dengan nasab Rasulullah s.a.w pada moyangnya yang ketujuh dan bersambung di sebelah ibu bapanya pada moyang yang keenam.¹⁸⁴

¹⁷⁹ al-Tamawi, Sulayman bin Muḥammad (1969), ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb wa Uṣūl al-Siāsah wa al-Idarah al-Ḥadīthah, Qaherah: Dār al-Fikri: Dirāsah al-Muqāranah h. 344. Lihat juga, Muhammad al-Buraey (1985), *Administration Development an Islamic Perspective*, London: KPI Limited. h. 224.

¹⁸⁰ Abul Hasan Sadeq (1996) *op.cit.*, h. 193.

¹⁸¹ Hasan, Ibrāhīm Hasan (1964), *Tarikh wa Islām : al-Siyāsi wa al-Dīni wa al-Tsāqafī wa al-Ijtīmā’ī*, Juzuk 1, C.7, Qāhirah: Maktabah al-Nahḍah al-Misriyyāh. h. 207-208.

¹⁸² Naceur Jabnoun (1994), *op.cit.*, h. 181-182.

¹⁸³ Muhammad Husayn Haykal (1963), *al-Fāruq ‘Umar*, Qāhirah: Maktabah al-Nahḍah al-Misriyyāh. h.31

¹⁸⁴ Hasan Ibrāhīm Ḥasan (1970), *Zu ‘ama’ al-Islām*, Qāhirah : Maktabah al-Nahḍah al-Misriyyāh, h. 25.

Khalifah ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb merupakan khalifah yang kedua pada zaman *khulafa’ al-Rāsyidin* bagi mengantikan khalifah Abu Bakr al-Šiddīq yang meninggal dunia pada hari Isnin 21 Jamādil Akhir tahun 31H. Khalifah ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb telah memerintah dari tahun 13 H / 634 M sehingga 23 H / 644 M. Beliau merupakan seorang pemerintah yang sentiasa mementingkan tanggungjawab dan kebertanggungjawaban terhadap kerja dan amanah yang dipikulnya. Boleh dikatakan, pemerintahan Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb adalah kesinambungan pentadbiran Rasulullah s.a.w dan Sayyidinā Abū Bakr al-Šiddīq¹⁸⁵ yang mengutamakan keadilan menyeluruh, persamaan hak dan sistem syura iaitu tidak membuat keputusan melainkan setelah bermesyuarat dengan sahabatnya.¹⁸⁶

Bagi memastikan, negara dapat ditadbir dengan berkualiti Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb hanya melantik seseorang iaitu yang berkelayakan dan amanah untuk jawatan penting dalam pentadbirannya. Dalam hal ini, beliau meletakkan tiga syarat utama bagi calon pentadbir iaitu mempunyai kekuatan fizikal, beramanah dan merendah diri dan memiliki kehebatan dan kepakaran.¹⁸⁷ Contohnya, bagi menjaga kualiti dalam pentadbiran, Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb telah melantik para sahabat yang pakar dalam bidang tertentu. Ini boleh diperhatikan melalui kata-kata beliau iaitu :

¹⁸⁵ al-Tamawi, Sulayman bin Muḥammad (1969), *op.cit* h. 96.

¹⁸⁶ Muhammed Kurd ‘Ali’ (t.t), *al-Islām wa al-Ḥadarāh al-‘Arabiyyāh*, Juzuk 1, Qāhirah: Maktabah al-Nahḍah al-Miṣriyyah, h. 11. Lihat juga IKIM (2000), *Khalifah ‘Umar al-Khaṭṭāb, Dasar Pemerintahan dan Polisi Perundangan*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 13.

¹⁸⁷ Murad Muhammed ‘Ali’ (t.t), *al-Asalīb al-Idariyyāh fi al-Islām*, Qāhirah: Dār al-Hisām, h. 61.

*"Sesiapa yang mahukan penjelasan mengenai harta pusaka temui lah Zayd b. Thabit, sesiapa yang inginkan penjelasan mengenai ilmu fiqh, temui lah Mu'az b. Jabal dan sesiapa yang berhaja tahan bantuan bawalah berjumpa denganku"*¹⁸⁸

Selain itu, Sayyidina 'Umar Ibn al-Khaṭṭāb turut menyusun garis panduan tugas sebelum penyerahan tugas dilakukan. Garis panduan ini dijadikan asas untuk menilai prestasi kerja.¹⁸⁹ Beliau juga menggunakan prosedur yang tertentu untuk menguji kemampuan calon dengan menempatkan mereka secara sambilan di bahagian tertentu selama dua atau tiga tahun. Pengambilan calon untuk bekerja tetap bergantung kepada kelakuan, tindakan dan kemampuan masing-masing. Sebelum pelantikan secara rasmi dibuat beliau akan bermesyuarat dengan ahli syura dan rakyat yang tinggal di kawasan yang pegawai tersebut akan ditempatkan¹⁹⁰ Malah rakyat boleh menyuarakan pandangan dan perasaan tidak berpuas hati mereka kepada pegawai yang dilantik tanpa mengira pangkat dan kedudukan mereka.¹⁹¹ Langkah ini bertujuan memastikan rakyat menyedari peranan mereka terutamanya untuk meningkatkan kualiti para pegawai dan mengelak daripada berlakunya penyelewengan¹⁹².

Beliau merupakan khalifah pertama yang mengasaskan jabatan-jabatan dalam pentadbiran seperti jabatan persuratan, jabatan percukaian dan harta serta jabatan ketenteraan. Manakala satu unit pentadbiran dalam sesebuah wilayah terdiri dari *Wāli*, *Khaṭīb*, *Khaṭīb al-Dīwan*, *Saḥīb al-Bait al-Māl* dan

¹⁸⁸ *Ibid.*, h. 58.

¹⁸⁹ Mohammed Husayn Haykal (1972), *al-Fāruq 'Umar*. Juzuk 1, Meşir: Dār al-Ma'arif, h. 251.

¹⁹⁰ Muhammad Ali al-Buraey (1985), *op.cit.* h. 249.

¹⁹¹ *Ibid.*, h. 250.

¹⁹² Syed Omar Syed Agil (1994), *Pengurusan Badan Korporat dan Nilai Islam*, Kuala Lumpur: INMIND. h. 26.

sebagainya¹⁹³. Golongan tentera yang menyertai perperangan turut dibayar dengan peruntukan tertentu. Isteri dan anak tentera diberi gaji tetap yang dikenali sebagai “al-ata”¹⁹⁴. Beliau juga memisahkan kuasa kehakiman dengan dari kuasa pentadbiran. Begitulah juga dengan tugas pemungut cukai dan harta dipisahkan daripada tugas gabenor¹⁹⁵.

Dalam membentuk kualiti para gabenor pula, Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb telah memperkenalkan Sistem Pengawasan Menyeluruh (*al-Riqābah*) iaitu berfungsi mengawal dan menguruskan hah ehwal gabenor dan pegawai kanan kerajaan. Ia juga disebut sebagai “Pengawasan Pentadbiran”. Antara tugas khusus badan ini ialah pegawai-pegawai kerajaan wajib membentangkan penyata harta milik mereka ketika mula, sedang dan tamat dalam perkhidmatan¹⁹⁶. Sekiranya terdapat peningkatan yang luar biasa dalam kedudukan kewangannya, pegawai tersebut akan dipanggil untuk disoal-siat. Selain itu, bagi mengawasi keselamatan negara Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb telah mempraktikkan konsep “Management by Walking Around (MBWA)” dengan mengadakan intipan terhadap orang Islam dan mendapatkan maklumat hal-ehwal rakyat melalui tinjauan sendiri.¹⁹⁷

Oleh itu, dapat dinyatakan bahawa melalui proses pembangunan pentadbiran, Sayyidinā ‘Umar Ibn al-Khaṭṭāb telah mentadbir kerajaan Madinah

¹⁹³ _____ (1999), “Sejarah Kepimpinan Dalam Sistem Pentadbiran Islam”, dalam Syed Othman Alhabshi dan Hamiza Ibrahim (eds.) (1999), *Pengurusan dan Pentadbiran Mencapai Kecemerlangan Melalui Penghayatan Nilai*, Berita Publishing, h. 60. Lihat juga, Muhammad al-Buraey (1985), *op.cit.*, h. 251-252.

¹⁹⁴ Zakiah Omar (1999), *Kualiti Memurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, h. 53.

¹⁹⁵ Ahmad Ibrahim Abu Sin (1986), *op.cit.*, h. 29

¹⁹⁶ IKIM (2000), *op.cit.*, h. 35.

¹⁹⁷ Muhammad al-Buraey (1985), *op.cit.*, h. 253-265.

secara tersusun sama ada menerusi *al-Riqābah* (Sistem Pengawasan Menyeluruh), penubuhan jabatan tertentu dan juga proses syura bagi melicinkan pentadbiran negara. Kesan daripada pelaksanaan sistem tersebut telah membentuk dan menjadi asas kepada pengurusan kualiti Islam.

2.6 HUBUNGAN SPKI DENGAN MS ISO 9000

Bagi membincangkan perkaitan yang wujud di antara SPKI dengan MS ISO 9000, ianya akan dilihat dalam dua aspek berikut seperti yang telah dinyatakan dalam skop kajian. Ini bermakna penulis tidak akan mengkaji sistem pengurusan kualiti MS ISO 9000 secara keseluruhan tetapi hanya akan menjurus kepada pelaksanaan MS ISO 9001 terutamanya pada klausa Tanggungjawab Pengurusan. Oleh sebab itu, komparatif hanya dibincangkan secara terperinci dalam klausa tersebut sahaja.

Bagi mengupas aspek pelaksanaan MS ISO 9000 dan klausa Tanggungjawab Pengurusan dalam sesebuah organisasi di mana Islam tidak menghalang sebarang bentuk pelaksanaan sesuatu sistem yang membawa kebaikan kepada sesebuah organisasi selagi tidak bercanggah dengan syarak. Malah, bagi menilai sesuatu perkara yang tidak terdapat suatu nas yang khusus dan tidak dinyatakan secara jelas dalam al-Qur'an atau al-Sunnah, maka sesuatu itu boleh diterima sebagai yang tidak bercanggah dan melampaui syarak.¹⁹⁸ Dalam menyokong pandangan di atas terdapat suatu kaedah *fiqh* yang membuktikan penerimaan asas ini seperti "الاصل في الاعياء الاباحة" yang bermaksud

¹⁹⁸ Syarifah Hayaati Bt. Syed Ismail (2001), "Perancangan Strategik Dalam Pentadbiran Islam", *Jurnal Syariah*, Vol. 9, Kuala Lumpur : APIUM, h. 52.

sesuatu itu pada asalnya dihukumkan harus sehingga terdapat nas yang mengatakan sebaliknya.¹⁹⁹

Namun begitu, untuk menjamin pelaksanaan sesuatu sistem tidak tersasar daripada matlamat asalnya, Islam telah menggariskan beberapa syarat yang tertentu bagi membolehkan sesuatu tindakan itu diimplementasikan dan dianggap ibadat di sisi Allah Taala seperti melakukan sesuatu kerja yang sesuai serta tidak bertentangan dengan hukum syarak, mempunyai niat yang betul dan ikhlas, melakukan kerja yang dengan tekun, cekap dan sebaik mungkin serta kerja tersebut tidak melalaikan diri daripada mengerjakan ibadat khusus.²⁰⁰ Oleh itu, berdasarkan kepada beberapa syarat tersebut yang telah dikemukakan pelaksanaan SPKI sama ada berdasarkan persijilan MS ISO 9000 ataupun sebaliknya dalam sesebuah organisasi adalah dibenarkan.

Secara asasnya, matlamat kualiti Islam adalah mencapai segala sesuatu yang diinginkan iaitu *al-falâh*. Matlamat ini lebih dilihat mempunyai perkaitan dengan konsep memenuhi kepuasan pelanggan sebagaimana yang digariskan dalam polisi dan objektif MS ISO 9000.²⁰¹ Biasanya pengukuran kualiti barang boleh diukur pada sifat fizikalnya yang baik dan keupayaan barang itu berfungsi. Manakala kualiti perkhidmatan boleh diukur dalam aspek ketepatan masa dalam memberikan masa perkhidmatan, ketepatan fakta dan maklumat yang diberikan kepada pelanggan, sentiasa responsif kepada kehendak pelanggan, menyempurnakan tugas secara jujur dan adil, bersopan santun ketika berurusan

¹⁹⁹ al-Sayûî, Jalâl al-Dîn 'Abd al-Rahmân b. Abî Bakr (2000), *Kaedah-Kaedah Hukum Islam Mazhab Syafie*, Hj Mardhiya Mukhtar (terj.), C.2, Kuala Lumpur: Penerbitan Darul Iman. h. 128

²⁰⁰ Wahbah al-Zuhayli (1984), *op.cit.*, h. 81.

²⁰¹ Mohd Yusof Hj Othman (2000), *op.cit.*, h. 19.

dengan pelanggan dan menepati temu janji yang dibuat dengan pelanggan.²⁰² Dalam erti kata yang lain, pengukuran kualiti produk dan perkhidmatan yang ditawarkan berkualiti ataupun sebaliknya adalah bergantung kepada kepuasan pelanggan. Oleh itu, SPKI menganjurkan kepada organisasi supaya menawarkan produk atau perkhidmatan yang terbaik dan mampu dimanfaatkan oleh semua masyarakat bagi mencapai matlamat *al-falāh*.

2.7 KLAUSA TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN DALAM ISLAM

Klausa Tanggungjawab Pengurusan sebagaimana yang telah digariskan dalam MS ISO 9000 menekankan peranan pihak pengurusan atasan mempunyai kuasa eksekutif dalam merintis pelaksanaan sistem kualiti ini. Pada tanggapan penulis, klausa ini lebih menjurus kepada aspek kepimpinan dalam organisasi. Ini penting bagi memastikan matlamat sistem kualiti dapat dicapai melalui penggubalan dasar dan objektif kualiti, pelantikan Wakil Pengurusan dan melakukan semakan semula bagi melicinkan lagi pelaksanaan sistem kualiti ini. Begitulah juga kedudukannya dalam Islam, di mana pihak atasan perlu bertanggungjawab ke atas segala perjalanan dan operasi organisasi sama ada melibatkan fungsi pengurusan seperti perancangan, pengorganisasian, pengawalan dan syura dalam sesebuah organisasi.

Bagi membincangkan tajuk ini, kupasan penulis adalah berdasarkan kepada beberapa fungsi pengurusan seperti perancangan, pengurusan perubahan dan pengorganisasian serta sejauh manakah peranan pihak pengurusan atasan dalam

²⁰² Mohd Ridhuan Tee Abdullah (1995) (ed.), *Ke Arah Peningkatan Kualiti*, Kuala Lumpur: IKIM, h. 30.

mengaplikasikan klausanya tersebut menurut perspektif Islam sehingga mencapai tahap kualiti yang telah ditetapkan mengikut piawaian SPKI iaitu :

2.7.1 Perancangan

Perancangan merupakan perkara asas dalam bidang pengurusan. Dalam aspek ini, penulis melihat pihak pengurusan atasan sebagai *master mind* dalam mencetuskan idea-idea, tujuan, dasar dan matlamat kualiti dan sebagainya. Dalam pengurusan konvensional, perancangan boleh ditakrifkan sebagai “*setting an organization's goals and deciding how best to achieve them*”²⁰³ iaitu proses menentukan matlamat atau objektif sesebuah organisasi dan mengambil langkah yang tepat untuk mencapainya. Begitulah juga dalam SPKI, di mana perancangan dianggap sebagai *wasilah* untuk mencapai objektif yang telah ditetapkan pada masa sekarang dan akan datang.

Perancangan yang baik adalah keupayaan menggunakan sumber manusia dan sumber alam sebaik mungkin melalui proses pelaksanaan teratur dan pengurusan yang tepat²⁰⁴. Contohnya klausanya 4.1.1 klausanya Tanggungjawab Pengurusan menyatakan tentang peranan pihak pengurusan atasan supaya menetapkan dasar dan objektif kualiti. Keadaan ini mempunyai persamaan dengan SPKI iaitu tindakan merancang objektif atau dasar sesuatu langkah sebelum dilaksanakan, ia dapat menghasilkan corak kerja yang berkualiti dan boleh menyelesaikan masalah ke arah mencapai objektif yang telah ditetapkan serta mengelakkan daripada berlakunya pembaziran terhadap sumber. Al-Qur’ān turut

²⁰³ Griffin, Ricky (1999), *Management*, 6th Edition, Boston: Houghton Mifflin Company, h. 10.

²⁰⁴ Mustafa Haji Daud (1996), *Etika Pengurusan*, Kuala Lumpur: Utusan Publication, h.26.

menjelaskan tentang peri pentingnya tentang tindakan merancang sebelum melakukan sesuatu perkara yang bermaksud :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok”

Sūrah al-Hasyar (59) : 18.

Berdasarkan kepada terjemahan ayat “....memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok” memberi penekanan aspek perancangan yang rapi sebelum memulai sesuatu langkah bagi menjamin kualiti dalam melakukan sesuatu tindakan²⁰⁵. Selain itu, dalam merancang sesuatu perkara umat Islam sememangnya dituntut supaya memilih metodologi yang khusus yang boleh membantu mereka mengubah keseluruhan program untuk memperbaiki tuntutan etika (ajaran Islam) dan mampu menyelesaikan segala masalah organisasi dengan tepat dan berkesan.²⁰⁶ Selain itu, sekiranya diperhatikan melalui sabda Rasulullah s.a.w yang bermaksud :

“Rebutlah lima perkara sebelum sampai lima perkara iaitu hidupmu sebelum mati, sihat sebelum sakit, masa lapang sebelum sibuk, muda sebelum tua dan kaya sebelum miskin”²⁰⁷

Merujuk kepada hadis tersebut, pihak atasan perlu menetapkan dasar dan polisi kualiti yang ingin dicapai dalam tempoh atau jangka masa tertentu. Ini dapat mendorong kerja yang dilakukan supaya mencapai sasaran yang dituju serta dapat dilakukan dengan jelas. Pembentukan dasar dan objektif kualiti dalam Islam

²⁰⁵ Syed Omar Syed Agil (1994), *op.cit.*, h. 15.

²⁰⁶ Muhammad Ali al-Buraey (1985), *op.cit.*, h. 290.

²⁰⁷ Al-Sayuti, Jalal al-Din 'Abd Rahman Ibn Abi Bakr (t.t), *op.cit.*, h. 48.

mesti mengambil kira panduan yang telah digariskan agar sesuai dengan kehendak syariat dan meletakkan *al-falāḥ* sebagai matlamat utama segala urusan yang dilakukan. Dengan kata lain mempunyai sesuatu objektif dan melakukan sesuatu perkara mengikut matlamat yang ditetapkan. Niat yang betul mendorong kepada individu untuk melakukan kerja dengan betul, berdedikasi dan tiada penyelewengan. Sifat-sifat seumpama ini akan mewujudkan budaya kerja cemerlang. Aktiviti merancang dan menetapkan objektif yang akan dilakukan pada masa depan bukan bermakna melawan takdir atau konsep qada' dan qadar Allah tetapi ianya bermatlamatkan supaya keputusan yang diambil tidak tersasar daripada objektif yang telah ditentukan sehingga mengabaikan kepentingan umum dan melemahkan prestasi organisasi. Namun begitu, manusia hanya mampu merancang tetapi segalanya adalah ketentuan Allah dan perancanganNya lebih utama daripada perancangan makhluk.²⁰⁸

2.7.2 Pengorganisasian

Menurut Ibnu Khaldūn, pengorganisasian adalah satu kemestian bagi manusia, tanpa pengorganisasian mereka tidak akan sempurna sebagaimana kehendak Allah menjadikan khalifahnya untuk memakmurkan alam ini. Penekanan ini jelas dapat diperhatikan melalui firmanya yang bermaksud :

"Sesungguhnya Allah menyukai mereka yang berjuang pada jalan Allah dalam saf yang mana saf itu ibarat bangunan yang kukuh dan tersusun rapi"

Sūrah al-Ṣaff, (61) : 4.

²⁰⁸ Surah Ālī 'Imrān (3) : 54.

Begitulah juga apabila membicarakan tentang klausula Tanggungjawab Pengurusan. Dalam klausula ini, pihak pengurusan atasan perlu bertanggungjawab membentuk jawatankuasa yang khusus dalam melaksanakan sistem kualiti ini. Jawatankuasa yang dimaksudkan adalah Jawatankuasa Pemandu dan juga Jawatankuasa Pelaksana. Kedua-dua jawatankuasa ini mempunyai peranan dan tugas yang tersendiri. Contohnya jawatankuasa Pemandu terdiri daripada pihak pengurusan atasan yang bertanggungjawab untuk merangka dasar dan objektif kualiti, menyediakan sumber, melantik wakil pengurusan dan sebagainya. Dengan terbentuk organisasi seumpama itu ia akan melicinkan lagi pelaksanaan sistem kualiti berdasarkan persijilan MS ISO 9000.

Dalam Islam, proses pengorganisasian dalam sesbuah organisasi bergantung pada jenis kerja dan jenis kerja pula ditentukan darjahnya dari kelebihan ilmu,²⁰⁹ kemahiran dan kecekapan. Dalam aspek ini, Islam menganggap hierarki tersebut sebagai ujian terhadap mereka yang memerintah dan diperintah, iaitu sejauh manakah ketataan kepada pihak atasan demi menjayakan kemaslahatan orang ramai.²¹⁰ Oleh sebab itu, keperluan bekerja secara berorganisasi amat penting bagi melancarkan perjalanan sesuatu gerak kerja organisasi

2.7.3 Pengurusan Perubahan

Perubahan boleh diertikan sebagai *islah* iaitu satu reformasi untuk memperbaiki perkara-perkara yang rosak supaya menjadi lebih baik. Islam tidak

²⁰⁹ *Sūrah al-Mujādalah*, (58) : 11.

²¹⁰ Sohair Abd. Moniem Sery (1990), *Konsep Pentadbiran Menurut Islam*, Kuala Lumpur: Pustaka Antara. h.70.

menghalang sebarang bentuk perubahan yang berlaku dalam sesebuah organisasi. Bahkan ianya amat digalakkan dalam Islam demi kemaslahatan semua pihak di dalam sesebuah organisasi. Ini jelas di firman oleh Allah Taala dalam al-Quran yang bermaksud :

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah apa yang ada pada suatu kaum sehingga kaum itu merubah apa yang ada pada dirinya".

Sūrah al-Rā'ad, (13) : 11

Untuk memenuhi piawaian klausa Tanggungjawab pengurusan, perubahan tersebut hendaklah dimulakan oleh pihak pengurusan atasan terlebih dahulu. Oleh itu, pihak atasan perlu bertanggungjawab untuk melakukan sebarang perubahan terhadap organisasi terutamanya untuk meningkatkan lagi tahap kualiti pengurusan. Dalam erti kata yang lain, segala bentuk cadangan dan rangka kerja untuk melaksanakan MS ISO 9000 merupakan cadangan daripada pihak atasan. Walaupun begitu, perubahan yang dibuat hendaklah melihat kepada objektif yang jelas. Strategi yang dirangka hendaklah efektif dan efisien dan melibatkan semua pihak iaitu dengan mengambil idea-idea yang dikemukakan oleh pihak bawahan.

Selain itu, dengan memiliki autoriti mereka perlu menjelaskan matlamat dan rangka kerja yang perlu dilakukan oleh pihak bawahan bagi memastikan segala matlamat kualiti dapat dicapai. Ini kerana segala bentuk perubahan yang ingin dilakukan memerlukan kepada komitmen daripada pihak pengurusan atasan sebelum diteruskan oleh pihak bawahan.

2.8 KESIMPULAN

Berdasarkan perbincangan, Islam mengutamakan budaya kerja yang berkualiti sama ada terhadap organisasi maupun pada individu itu sendiri. Bahkan, Islam menyokong sebarang bentuk pengurusan atau apa jua langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualiti dalam pengurusan organisasi boleh dilaksanakan selagi mana tidak bercanggah dengan kehendak syariat.

Kelebihan SPKI berbanding dengan sistem kualiti yang konvensional berasaskan kepada tiga asas yang utama iaitu *tawhid*, *khalijah* dan nilai dan etika. Semestinya, ketiga-tiga asas ini pula bersumberkan kepada al-Qur'an dan al-Sunnah. Oleh itu, SPKI berbeza dengan sistem pengurusan kualiti moden lebih bersifat sekular dengan memisahkan nilai agama untuk mencapai objektif yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan organisasi dan lebih berorientasikan keuntungan material. Model pelaksanaan SPKI telah dibuktikan dengan kejayaannya dalam pentadbiran Sayyidinā 'Umar Ibn al-Khaṭṭāb. Pembaharuan pentadbiran yang telah dilaksanakan oleh beliau seperti pembayaran gaji tentera, pengorganisasian institusi tertentu, penyediaan *modus operandi* pentadbiran dan sebagainya boleh dianggap sebagai suatu usaha memperkuatkan sistem pengurusan kualiti yang lebih sistematik berlandaskan syariat Islam.

Pengurusan kualiti dalam Islam menekankan kepada kualiti dalaman yang dimiliki oleh seseorang manusia itu sendiri dan bukan hanya melihat kepada output yang dihasilkan semata-mata. Kerja yang berkualiti dapat dihasilkan sekiranya dilakukan oleh manusia yang berkualiti dan sebaliknya. Ini bertepatan

dengan ungkapan yang dinyatakan iaitu "*quality goods and services begins with a quality man*" yang bermaksud kualiti produk dan perkhidmatan bermula dan boleh dihasilkan oleh individu yang berkualiti. Namun begitu, untuk membentuk manusia yang berkualiti, seseorang individu perlu mempunyai persediaan yang cukup sama ada sudut keilmuan dan kemahiran. Mereka juga hendaklah memiliki sikap yang tertentu seperti cekap, amanah, tekun, akauntabiliti, dedikasi, adil dan berakhhlak. Dengan ini, secara tidak langsung dapat menjamin kesejahteraan hidup manusia di dunia dan mendapat balasan syurga di akhirat.