

**PENGURUSAN KUALITI MENURUT PERSPEKTIF ISLAM: KAJIAN
DI MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA**

LOKMAN BIN ABDUL RASOL

**JABATAN SIASAH SYAR'IYYAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2013

**PENGURUSAN KUALITI MENURUT PERSPEKTIF ISLAM:
KAJIAN DI MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA**

LOKMAN BIN ABDUL RASOL

**JABATAN SIASAH SYAR'IYYAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2013

**PENGURUSAN KUALITI MENURUT PERSPEKTIF ISLAM:
KAJIAN DI MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA**

LOKMAN BIN ABDUL RASOL

**DISERTASI INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN BAGI IJAZAH SARJANA SYARIAH SECARA
PENYELIDIKAN**

**JABATAN SIASAH SYAR'IYYAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2013

UNIVERSITI MALAYA

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama: LOKMAN BIN ABDUL RASOL (No. K.P/Pasport: 870403-10)

-5237

No. Pendaftaran/Matrik: IGA 100075

Nama Ijazah: IJAZAH SARJANA ~~MUDA~~ SYARIAH

Tajuk Kertas Projek/Laporan Penyelidikan/Disertasi/Tesis ("Hasil Kerja ini"):

PENGURUSAN KUALITI MENURUT PERSPEKTIF ISLAM :
KAJIAN DI MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA.

Bidang Penyelidikan:

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

- (1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
- (2) Hasil Kerja ini adalah asli;
- (3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
- (4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut semunasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain;
- (5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hakcipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya ("UM") yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hakcipta di dalam Hasil Kerja ini dan apa-apa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
- (6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon

Tarikh 29/11/2012



Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,



Tandatangan Saksi

Tarikh 29/11/2012

Nama:

Jawatan: SITI ARNI BINTI BASIR
Pensyarah

Jabatan Siasah Syar'iyah
Akademi Pengajian Islam
Universiti Malaya

ABSTRAK

Disertasi yang bertajuk Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam: Kajian Di Majlis Perbandaran Subang Jaya ini dibuat untuk menerangkan kepada masyarakat tentang teori dan amalan pengurusan kualiti menurut perspektif Islam. Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) telah dijadikan lokasi oleh penulis kerana MPSJ merupakan sebuah agensi yang mengamalkan pengurusan kualiti secara menyeluruh. Penulis telah menemuramah beberapa responden dari MPSJ yang terdiri daripada pegawai atasan, pegawai pertengahan dan kakitangan bawahan bagi mendapatkan maklumat dengan lebih terperinci dan menyeluruh. Kemudian penulis juga telah membandingkan amalan pengurusan kualiti yang diamalkan di MPSJ dengan prinsip-prinsip pengurusan yang diamalkan dalam Islam seperti konsep ihsan, istiqamah dan syura. Di antara objektif yang menjadi fokus utama penulis dalam kajian ini ialah untuk menerangkan tentang teori dan amalan pengurusan kualiti yang diamalkan di MPSJ menurut perspektif konvensional dan Islam di samping mengenalpasti strategi-strategi dan juga faedah-faedah amalan pengurusan kualiti yang diamalkan di MPSJ dan seterusnya penulis menghuraikan masalah-masalah pengurusan kualiti di MPSJ. Setelah selesainya penulisan ini, penulis mendapati banyak persamaan antara konsep pengurusan kualiti konvensional dan Islam ini, bahkan hanya istilah sahaja yang membezakannya. Ini jelas membuktikan bahawa amalan pengurusan kualiti di MPSJ sedikit sebanyak telah memudahkan urusan orang ramai yang datang ke MPSJ dengan memperolehi layanan yang baik, telus dan efisien. Ia sangat bertepatan dengan konsep Islam iaitu *hablum min Allah, hablu min an-Nas* iaitu Islam amat menuntut umatnya agar menjaga hubungannya dengan Allah SWT di samping menjaga hubungannya sesama manusia.

ABSTRACT

Dissertation, entitled Quality Management According to Islamic Perspective: Studies In Subang Jaya Municipal Council was created to inform people about the theory and practice of quality management from Islamic perspective. Subang Jaya Municipal Council (MPSJ) has been made by the author as MPSJ location is an agency practice of total quality management. The author has interviewed a number of respondents from MPSJ consisting of superior, middle and junior staff officers to get more detailed information and comprehensive. Then the authors also compared the quality of management practices adopted by the MPSJ management principles practiced in the Islamic concept of compassionate, steadfast and shura. Among the objectives of the main focus of the authors in this study is to describe the theory and practice of quality management practices in MPSJ conventional and Islamic perspectives in addition to identifying the strategies and benefits of quality management practices adopted by MPSJ and the next writer describe the quality of management problems in MPSJ. Upon completion of this writing, the author finds many similarities between conventional quality management concepts and Islam, but only the term simply distinguishes it. This clearly proves that quality management practices in some MPSJ has the convenience of the public who came to MPSJ to get good service, transparent and efficient. It is in keeping with the Islamic concept of *hablum min Allah* and *hablum min al-Nas* mean that Islam requires its followers to keep very relationship with Allah SWT (God) while keeping its relationship with other people.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kehadiran Ilahi di atas keizinan dan rahmatnya, hambamu ini berjaya menyiapkan disertasi ini dengan sempurna walaupun telah menempuh pelbagai dugaan dan cabaran beberapa tahun kebelakangan ini. Selawat dan salam penulis ungkapkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang bermati-matian memimpin umat Islam untuk menegakkan kalimah Allah SWT di muka bumi ini melalui contoh akhlak yang terbaik, seluruh ahli keluarganya, para sahabatnya dan seluruh para ulama yang banyak berbakti demi memastikan ilmu Islam tidak lapuk ditelan zaman.

Pertamanya, penulis ingin mengucapkan ribuan penghargaan kepada Ayahanda dan Bonda penulis iaitu Abdul Rasol Bin Abd. Rahman dan Fatimah Binti Hashim yang tidak pernah jemu mendoakan kejayaan penulis dan telah banyak memberi inspirasi dan sokongan terhadap penulis dalam menyiapkan disertasi ini. Tidak dilupakan juga kepada adik beradik penulis dan anak-anak buah penulis yang selalu memberikan sokongan dan dorongan kepada penulis untuk menyiapkan disertasi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang mereka berikan kepada penulis.

Tidak dilupakan juga kepada penyelia disertasi penulis iaitu Dr. Siti Arni Bt. Basir yang telah banyak memberikan panduan dan sokongan kepada penulis untuk menyiapkan disertasi ini. Tidak lupa juga kepada semua pensyarah-pensyarah dan kakitangan Jabatan Siasah Syar'iyah iaitu Dr. Bharuddin Che Pa, Dr. Zaidi Abdul Rahman, Prof. Madya Dr. Sharifah Hayaati Syed Ismail, Ustaz Raja Hishamudin Raja Sulong, Ustaz Osman Rasip dan Puan Anne yang sentiasa memberi tunjuk ajar dan panduan selama penulis menyiapkan

disertasi ini. Dengan bantuan kalian semua, penulis dapat menyiapkan disertasi ini dengan baik dan jayanya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan terhadap kalian semua.

Di sini, penulis ingin juga mengungkapkan ribuan terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang selama ini banyak memberi bantuan dan perkongsian ilmu yang bermanfaat kepada penulis untuk menyiapkan disertasi ini. Semoga Allah SWT memberikan kita semua kejayaan di dunia dan di akhirat kelak, Insyaallah.

Akhir sekali, penulis berharap penulisan ini dapat menambahkan dan memperkembangkan lagi ilmu di atas muka bumi Allah SWT ini terutamanya dalam bidang Governan Islam. Semoga ia dapat membantu sedikit sebanyak bidang penyelidikan keilmuan pentadbiran dan pengurusan menurut perspektif Islam dan seterusnya ia dapat dipraktikkan dalam kehidupan. Semoga Islam akan kembali menerajui dunia suatu hari nanti. Amin. Sekian, wassalam.

Lokman Bin Abdul Rasol.(IGA100075)

Jabatan Siasah Syar'iyah,

Akademi Pengajian Islam,

Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

546 Jalan Pam Air,

Kampung Soeharto,

44010 Kuala Kubu Bharu,

Selangor Darul Ehsan.

ISI KANDUNGAN	HALAMAN
Perakuan Keaslian Penulisan	iv
Abstrak	v
Penghargaan	vii
Isi Kandungan	ix
Senarai Kependekatan	xv
Senarai Rajah Dan Jadual	xvi
Senarai Lampiran	xvii

BAB SATU: PENGENALAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian	3
1.2	Permasalahan Kajian	5
1.3	Objektif kajian	6
1.4	Kepentingan Kajian	7
1.5	Skop Kajian	8
1.6	Metodologi Kajian	8
1.7	Kajian Lepas (<i>Literature Review</i>)	24
1.8	Sistematika Penulisan	29

BAB DUA: TEORI DAN AMALAN PENGURUSAN KUALITI MENURUT PERSPEKTIF KONVENSIONAL DAN ISLAM

2.0	Pengenalan	33
2.1	Konsep Pengurusan Kualiti	34

ISI KANDUNGAN	HALAMAN
2.1.1 Definisi Pengurusan Kualiti	34
2.1.1.1 Definisi Pengurusan	34
2.1.1.2 Definisi Kualiti	38
2.2 Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam	42
2.2.1 Ihsan	43
2.2.2 Syura	49
2.2.3 Istiqamah	53
2.2.4 Muhasabah (<i>tazkiyyah al-nafs</i>)	54
2.3 Amalan-Amalan Dalam Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Konvensional Dan Islam	56
2.3.1 Mengutamakan Pelanggan	58
2.3.2 Kepimpinan Yang Berkesan	63
2.3.3 Mengadakan Perancangan Strategik Kualiti	74
2.3.4 Kerja Berpasukan	78
2.3.5 Latihan	84
2.3.6 Penambahbaikan Berterusan	87
2.3.7 Pengukuran Prestasi	91
2.3.8 Pengurusan Sumber Manusia (PSM)	96
2.4 Kesimpulan	105
 BAB TIGA: LATAR BELAKANG LOKASI KAJIAN	
3.0 Pengenalan	106
3.1 Sejarah Dan Falsafah Penubuhan	107
3.2 Piagam Pelanggan MPSJ	108

ISI KANDUNGAN		HALAMAN
3.3	Visi, Misi, Moto dan <i>Tagline</i>	109
3.4	Objektif Penubuhan	110
3.5	Iltizam, matlamat dan slogan Q MPSJ	111
3.6	Teras dan Nilai-Nilai Bersama MPSJ	112
3.7	Bunga Rasmi : Bunga Puding, Logo dan Bendera MPSJ	113
3.8	Slogan Integriti, Dasar Q dan Dasar 5S	116
3.9	Sumber Hasil MPSJ	117
3.10	Fungsi Jabatan	118
3.11	Pencapaian 14 Tahun MPSJ	124
3.12	Rumusan Laporan MS ISO 9001: 2008	126
3.13	Kesimpulan	127

BAB EMPAT: ANALISIS AMALAN PENGURUSAN KUALITI DI MPSJ

4.0	Pengenalan	129
4.1	Amalan-amalan pengurusan kualiti yang dilaksanakan di MPSJ	
4.1.1	Mengutamakan Pelanggan	130
4.1.2	Pelaksanaan <i>International Standardisation Of Organisation</i> 9000 (ISO 9000)	132
4.1.3	Pelaksanaan 5S (Sisih, Susun, Sapu, Seragam & Sentiasa Amal)	136
4.1.4	Penubuhan <i>Quality Circle</i> (QC)	138
4.1.5	Perancangan Strategik Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	141
4.1.6	Latihan	142

ISI KANDUNGAN**HALAMAN**

4.2	Strategi-Strategi Dalam Pengurusan Kualiti Di MPSJ	
4.2.1	Perancangan Strategik Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	145
4.2.2	Mesyuarat Pengurusan	146
4.2.3	Kepimpinan Yang Berkesan	147
4.2.4	Penilaian Pencapaian Amalan Kualiti	148
4.2.5	Penglibatan Semua Jabatan/Bahagian	149
4.2.6	Perlaksanaan Secara Konsisten Dan Berterusan	151
4.2.7	Melibatkan Kerjasama Dengan Pihak Luar	152
4.2.8	Melaksanakan Pemantauan Dalam Pelbagai Aspek	154
4.3	Faedah-Faedah Amalan Pengurusan Kualiti	
4.3.1	Untuk Mendapatkan Persijilan ISO 9000	158
4.3.2	Meningkatkan Prestasi Kakitangan MPSJ	159
4.3.3	Memastikan Ruang Kerja Bersih Dan Kemas	160
4.3.4	Memupuk Kerjasama	161
4.3.5	Memastikan Kerja Dilaksanakan Mengikut Prosedur	161
4.3.6	Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan	162
4.4	Masalah-Masalah Yang Dihadapi Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Di MPSJ	
4.4.1	Masalah Penglibatan Pekerja	163
4.4.2	Lewat Menghantar laporan	164
4.4.3	Masalah Kerja Tidak Mengikut Kepakaran	166
4.4.4	Masalah Berkaitan Pelanggan	167
4.4.5	Masalah Ketidakpuasan Kakitangan Dan Pegawai	168
4.4.6	Masalah Kekurangan Kakitangan	169

ISI KANDUNGAN	HALAMAN
4.4.7 Masalah Salah laku Kakitangan	170
4.5 Kesimpulan	171

BAB LIMA: PERBINCANGAN KAJIAN AMALAN PENGURUSAN KUALITI DI MPSJ MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

5.0	Pengenalan	173
5.1	Amalan Pengurusan Kualiti Di MPSJ Menurut Perspektif Islam	
5.1.1	Mengutamakan Pelanggan	174
5.1.2	Persijilan ISO 9000	178
5.1.3	Persijilan 5S	181
5.1.4	Penubuhan <i>Quality Circle</i> (QC)	184
5.1.5	Perancangan Strategik Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	187
5.1.6	Latihan	189
5.2	Strategi Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam	
5.2.1	Perancangan Strategik	192
5.2.2	Mesyuarat Tahunan	193
5.2.3	Kepimpinan Yang Berkesan	194
5.3	Faedah Amalan Pengurusan Kualiti Di MPSJ	198
5.4	Masalah Yang Wujud Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Di MPSJ	202
5.5	Kesimpulan	207

BAB ENAM: RUMUSAN DAN CADANGAN

6.0	Pengenalan	209
-----	------------	-----

ISI KANDUNGAN	HALAMAN
6.1 Rumusan	209
6.2 Cadangan	214
6.2.1 Individu	215
6.2.2 Organisasi	215
6.2.3 Masyarakat	216
 BIBLIOGRAFI	 218
 LAMPIRAN	

SENARAI KEPENDEKATAN

Abd	Abdul
Bil	Bilangan
cet	Cetakan
DBP	Dewab Bahasa Dan Pustaka
Ed	Edit, bermaksud buku diedit
Et al	Bermaksud terdapat editor lain
<i>Ibid</i>	Ibidem, bermaksud yang sama
jil.	Jilid
No.	Nombor, bermaksud nombor bilangan dalam buku hadis
r.a	Radhiallahu ‘anhu
SAW	Sallallahu ’Alaihi Wa Sallam
SWT	Subhanahu Wa Ta’ala
Sdn Bhd	Sendirian Berhad
terj.	Terjemahan
t.t	Tanpa Tarikh
YAB	Yang Amat Berhormat
YB	Yang Berhormat

SENARAI RAJAH DAN JADUAL

ISI KANDUNGAN		HALAMAN
Rajah 1	Prinsip-prinsip yang menyokong TQM	57
Rajah 2	Nilai-Nilai Utama Dalam Kerja Berpasukan	80
Rajah 3	Proses Pengukuran Prestasi	92
Rajah 4	Logo MPSJ	114
Rajah 5	Bendera MPSJ	115
Jadual 1	Piagam Pelanggan Jabatan Korporat	121
Jadual 2	Pengurusan Aduan Hotline	121
Jadual 3	Fungsi Jabatan Khidmat Pengurusan	122
Jadual 4	Piagam Pelanggan Khidmat Pengurusan	123
Jadual 5	Pencapaian 14 Tahun MPSJ	124
Jadual 6	Rumusan Laporan MS ISO 9001:2008	126
Jadual 7	Laporan Aduan MPSJ	131
Jadual 8	Aktiviti ISO 9001: 2000	133
Jadual 9	Laporan Kursus Dan Latihan MPSJ Tahun 2009	143
Jadual 10	Statistik Mesyuarat Bagi Tahun 2009	146
Jadual 11	Statistik Perjawatan Mengikut Status	169
Jadual 12	Laporan Tindakan Tatatertib (Januari-Disember 2009)	170

SENARAI LAMPIRAN

1. Soalan temubual.
2. Surat Akuan Menjalankan Penyelidikan.
3. Surat Kebenaran Membuat Temubual Penyelidikan Master (M.A) di MPSJ.
4. Gambar-Gambar Observasi Di MPSJ.