

**PEMBAHARUAN PENTADBIRAN UNTUK PEMBANGUNAN MENURUT  
PERSPEKTIF ISLAM**

**Oleh:**

Hairunnizam Wahid  
Ab. Razak Dan  
Mohd Ali Mohd Nor

**Abstrak**

Kertas ini mencadangkan penghayatan konsep tauhid dalam sesebuah organisasi termasuklah organisasi awam. Sistem pentadbiran awam di Malaysia daripada segi sejarahnya lebih banyak dipengaruhi oleh konsep pentadbiran yang berdasarkan kepada sistem kolonial Inggeris. Oleh itu sistem pentadbiran awam di Malaysia merupakan birokrasi warisan penjajah, maka sistem pentadbiran agak berbau keinggerisan bukan sahaja daripada segi struktur dan cara bekerja dalam organisasi. Perlaksanaan konsep tauhid adalah perlu memandangkan dasar penerapan nilai-nilai Islam tidak berjaya menjadikan pekerja di sektor awam menjadi pekerja yang berkualiti menurut acuan negara Malaysia sendiri yang berpandukan ajaran Islam. Penghayatan konsep tauhid dalam pentadbiran awam serta strategi-strategi kerajaan yang lain diharapkan dapat menaikkan lagi imej sektor awam di kaca mata masyarakat Malaysia. Ini dikuatkan lagi dengan perlaksanaan TQM sebagai salah satu strategi kerajaan untuk memperbahui pentadbiran awam dalam RM-8. Konsep TQM juga berkait rapat dengan konsep tauhid kerana kedua-dua perkara ini menekankan pembangunan manusia yang berkualiti bukan sahaja di dunia malah di akhirat.

## Pengenalan

Pendekatan untuk menerapkan nilai-nilai Islam dalam pentadbiran awam serta sektor korporat boleh dianggap sebagai salah satu daripada langkah utama untuk memenuhi tuntutan wawasan 2020. Ia amat penting memandangkan dalam wawasan 2020, Malaysia ingin mencapai status negara maju mengikut acuannya sendiri tanpa mengabaikan aspek agama, moral dan tradisi tempatan. Peranan sektor awam dalam negara tidak dapat dinafikan lagi memandangkan sejak beberapa tahun kebelakangan ini, sistem perkhidmatan awam mengalami perkembangan kemajuan yang begitu pesat. Bilangan jawatan dalam perkhidmatan awam tidak termsuk polis dan tentera telah meningkat pada kadar purata 1.9 peratus setahun dari 832 050 pada tahun 1995 kepada 911 600 pada tahun 2000<sup>1</sup>. Ini menggambarkan begitu ramainya pekerja-pekerja di sektor awam untuk memenuhi keperluan masyarakat dalam pelbagai aspek termasuklah perkhidmatan awam. Namun sebenarnya jumlah ini amat kecil berbanding nisbah kepada jumlah penduduk Malaysia. Oleh itu pelbagai inovasi dan pembaharuan dalam pentadbitan awam telah dilakukan sebagai persiapan penting untuk menuju ke arah status negara maju menjelang tahun 2020.

Di dalam RM8, pembaharuan pentadbiran terus ditekankan oleh kerajaan terutamanya dalam menghadapi era k-economy yang memerlukan kepada perkembangan sumber manusia, perkembangan infrastruktur ICT yang pesat serta memperkuuhkan program pengurusan kualiti di bawah TQM. Ini dikuatkan lagi dengan Pelan Induk Ekonomi Berasaskan Pengetahuan dalam belanjawan 2002 yang antaranya ingin membangunkan perkhidmatan awam berdasarkan pengetahuan dari segi kepimpinan, penggubalan dasar dan strategi serta menyemai budaya inovasi dan peningkatan penggunaan ICT dalam sektor awam. Kesemua idea tersebut menggambarkan teras dasar yang utama dalam menghadapi perubahan pentadbiran sebenarnya adalah berkaitan dengan individu manusia sebagai pekerja ataupun majikan. Sumber manusia dikenalpasti sebagai agen yang penting bagi menjayakan perubahan-perubahan tersebut. Oleh itu sektor awam telah melaksanakan pelbagai program latihan untuk meningkatkan

---

<sup>1</sup> Rancangan Malaysia Kelapan, 2000 hlm 660

produktiviti, kecekapan dan motivasi pekerja sektor awam. Ini telah dijalankan oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) yang telah menjalankan program latihan dalam pelbagai bidang termasuklah ICT. Bilangan kursus latihan dan peserta yang dikendalikan oleh INTAN masing-masing adalah sebanyak 5 043 kursus dan 182 874 orang peserta yang terlibat semenjak tahun 1996 hingga tahun 2000<sup>2</sup>.

### **Perubahan Pentadbiran dan Islam**

Islam amat menghargai sebarang perubahan yang boleh membawa kebaikan kepada umatnya. Proses pembaharuan dalam sistem pentadbiran adalah bertujuan untuk meningkatkan keefisyen dan kelancaran perkhidmatan awam. Antara strategi kerajaan adalah memperkuuhkan program TQM, perlaksanaan kerajaan elektronik (EG), membangunkan ICT, pembangunan organisasi dan sumber manusia dalam sektor awam dan mewujudkan kerjasama antara sektor awam dan swasta. Walaupun kesemua strategi ini tidak dikonotasi dengan perkatan Islam, namun sebenarnya konsep perubahan tersebut secara umumnya selari dengan prinsip Islam sekiranya berlandaskan ajaran Islam. Gerakan meningkatkan mutu kerja dan produktiviti adalah selaras dengan agama Islam itu sendiri yang menekankan prinsip kesempurnaan (*al-itqan*), pembaharuan (*ai-Tajdid*) dan inovasi (*al-ibda*). (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996).

Perubahan pentadbiran yang sebenarnya adalah ke arah melaksanakan nilai-nilai Islam memandangkan Islam adalah sebagai agama kehidupan (*ad-din*). Pelaksanaan nilai-nilai Islam dalam pentadbiran awam adalah perlu. Ini adalah kerana banyak gejala krisis etika telah melanda negara-negara maju lain di dunia dewasa ini. Menurut Stoner (1995), gejala krisis etika telah mula menular dan menjadi beberapa tajuk utama akhbar di negara-negara seperti Italy, Jepun dan Amerika Syarikat. Contohnya tahun 1980an telah berlaku skandal dalam Wall Street dan S&L yang telah menjatuhkan reputasi kebanyakan organisasi. Terdapat kajian lagi di Amerika Syarikat yang menunjukkan 50 peratus penduduk bersetuju gejala krisis etika telah berlaku sejak sepuluh tahun kebelakangan ini. Di Malaysia, gejala nagatif ini tidak kurang hebatnya. Ini dibuktikan

---

<sup>2</sup> Rancangan Malaysia Kelapan 2000, hlm 661.

oleh gejala krisis nilai, moral dan pemimpinan pada era 1980an yang telah menyebabkan kerajaan mengalami kerugian berjuta-juta ringgit. Banyak ulama' Islam berpendapat fenomena ini merupakan satu dilema umat Islam yang berlaku yang disebabkan oleh 3 perkara berikut iaitu kekeliruan tentang konsep ilmu, tiadanya *adab* dalam masyarakat dan pimpin yang tidak menghayati aspek kerohanian dan kemasyarakatan (Mohd Affandi Hassan, 1992 ; Al-Attas, 1978). Krisis nilai menurut Al-Attas (1978) lagi adalah krisis terhadap falsafah pentadbiran serta kuasa (*authority*). Oleh itu adalah menjadi tanggungjawab kerajaan, pihak birokrat dan kakitangan awam yang beragama Islam menghubungkaitkan sebarang tindakan serta langkah-langkah pembaharuan pentadbiran awam selaras dengan konsep Islam untuk mengatasi gejala serta krisis tersebut.

Walaupun INTAN telah menjalankan tugasnya dalam memberi latihan kepada pekerja awam, namun perlaksanaan nilai-nilai Islam kurang diberikan perhatian dalam pentadbiran awam. Walaupun dasar penerapan nilai-nilai Islam telah lama dilaksanakan, namun sukar untuk menentukan secara tepat kejayaannya dalam mentransformasikan dan *mentajidikan* budaya pekerja mengikut perspektif Islam. Garis panduan yang dikeluarkan oleh BAHEIS (1990) dalam melaksanakan dasar penerapan nilai-nilai Islam juga tidak memperlihatkan hasil yang baik. Ia berlaku disebabkan skop dasar yang terlibat hanya melibatkan pentadbiran semata-mata dan tidak merangkumi dasar-dasar negara. Tambahan lagi dasar penerapan nilai-nilai murni tidak melibatkan pendekatan yang menyeluruh. Oleh itu satu pendekatan baru perlu dirangka dimana pengisian dan perlaksanaannya adalah lebih konkrit dalam bentuk dasar, program dan strategi. (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996). Maka satu pendekatan Islam yang lebih menyeluruh perlu dilaksanakan oleh pihak kerajaan iaitu pendekatan tauhid sebagai model alternatif untuk menguatkan lagi program-program latihan yang telah dijalankan oleh INTAN. (Mohd Affandi Hassan, 1992)

## **Pendekatan Tauhid Dalam Pentadbiran Awam**

Pendekatan tauhid atau holistik adalah merupakan salah satu pendekatan aliran pemikiran pengurusan organisasi dan manusia disamping pendekatan-pendekatan lain seperti pendekatan pengurusan sesama manusia, pendekatan berasaskan kepada sistem, pendekatan pengurusan klasik dan sebagainya. Pendekatan tauhid adalah merupakan satu pendekatan yang meletakan ketuhanan sebagai paksi segala-galanya. Pendekatan ini lebih menyeluruh kerana mengambilkira aspek sesama manusia dan hubungan antara manusia dengan tuhan penciptanya. Oleh itu pendekatan dalam perubahan pentadbiran perlulah dilaksanakan berteraskan kepada konsep tauhid yang merupakan intipati ajaran Islam. Terdapat banyak ayat al-Quran menerangkan makna dan intipati tauhid yang boleh diterjemahkan dalam sistem pentadbiran antaranya,

- i- Tujuan penciptaan manusia

“Dan tidak Aku (Allah) menjadikan jin dan manusia melainkan untuk mengabdikan diri kepada Allah” *(Az-Zariyat : 56)*

- ii- Mendapat keredaan Allah taala

“...yang sepatutnya mereka cari ialah keredaan Allah dan RasulNya, sekiranya mereka adalah daripada orang yang beriman.” *(At-Taubah : 62)*

- iii- “Khalifah Allah”

“dan (ingatlah) ketika tuhanmu berfirman kepada malaikat: Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seseorang khalifah di bumi” *(Al-Anbbiya: 107)*

- iv- Implikasi tauhid

“Orang yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan perdagangan daripada mengingati Allah” *(An-Nur : 37)*

Berdasarkan ayat al-Quran di atas, pendekatan tauhid boleh diterjemahkan secara menyeluruh dalam sistem pengurusan dan pentadbiran awam. Ini adalah kerana konsep tauhid menurut al-Quran sebenarnya bertujuan untuk menjalinkan ikatan manusia dengan penciptanya (*Hablun Minallah*) dan sesama manusia (*Hablun Minannas*). Tauhid bukan

satu kalimat tetapi satu pengajaran falsafah tentang bagaimana membuat hubungan sesama manusia dibawah sinaran perhubungan dengan Allah s.w.t. Oleh itu manusia tidak bertindak sewenang-wenangnya tanpa memikirkan pembalasan daripada Allah s.w.t di dunia dan di akhirat ( Sobri Salamon, 1989). Ini menggambarkan perilaku individu manusia dalam sesuatu pentadbiran adalah sebagai pekerja yang cemerlang menjalankan tugasnya (hubungan sesama manusia) dan lebih tinggi lagi sebagai hamba yang patuh kepada perintah Allah s.a.w ( hubungan dengan pencipta). Ini bererti konsep tauhid telah meletakkan kedudukan manusia pada tahap yang sebenarnya dalam alam dan menerangkan kenapa dan untuk tujuan apakah manusia diciptakan oleh Allah s.a.w, tuhan yang maha berkuasa dan manusia sebagai khalifah Allah di muka bumi ini (Khursid Ahmad 1980: 29-31)

Menurut Mohd Affandi Hassan (1992), dalam menerapkan konsep tauhid dalam pentadbiran kerajaan, gambaran (*world-view*) berkenaan dengan tauhid perlu difahami. Ini selaras dengan pendapat Aslam Haneef (1997), konsep tauhid adalah asas utama dalam memberikan *worldview* yang jelas dalam Islam. Tauhid adalah mengesakan tuhan yang satu ( Al-Quran 112:1-4), tuhan yang menjadikan pelbagai makhluknya (Al-Quran 6: 12-14) dan banyak lagi ayat yang menggambarkan konsep tauhid. Konsep tauhid terdiri daripada 3 konsep asas iaitu *iman* (kepercayaan), '*ilm* (pengetahuan) dan '*amal* (perlakuan). Iman adalah penting kerana ia memberi maksud kepercayaan dari hati tanpa ragu yang memberi kesan kepada pemikiran, tingkahlaku dan kelakuan manusia dalam seharian. Ilmu pula merupakan pengetahuan yang sebenar hasil daripada kepercayaan (*iman*) yang sebenar dan akhirnya '*amal* (perlakuan) yang dibataskan dengan '*ilm* dan *iman*. Akhirnya amalan yang telah dilakukan akan dihitung oleh Allah s.a.w sebagai *ibadah*. Apabila konsep tauhid dalam *worldview* Islam adalah jelas dan diterap dalam kehidupan manusia, natijahnya adalah menjurus kepada penghayatan Islam yang jelas. Sebarang perubahan yang berlaku dalam sosio-ekonomi, politik, sosial dan sebagainya akan menjurus kepada penghayatan Islam (Aslam Haneef, 1997).

Berdasarkan konsep tauhid di atas, maka jelaslah kepada perlunya perlaksanaan konsep tersebut dalam sesebuah organisasi terutamanya dalam memastikan kejayaan organisasi tersebut mencapai matlamat yang telah digariskan. Ia amat sesuai

dilaksanakan dalam sesebuah organisasi, faktor pengeluaran manusia amat penting dan penentu kepada halaju organisasi di samping faktor bukan manusia. Faktor manusia yang dimaksudkan di sini adalah faktor buruh dan pengusaha manakala faktor bukan manusia adalah faktor modal dan tanah. Banyak kajian telah menunjukkan faktor manusia amat berpengaruh dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Denison (1967) telah membuktikan bahawa faktor buruh adalah amat signifikan mempengaruhi pertumbuhan output beberapa buah negara maju iaitu antara 74 peratus hingga 82 peratus manakala faktor modal hanya menyumbang kira-kira 18 peratus hingga 25 peratus. Oleh itu faktor individu manusia terutamanya buruh perlu diberi penekanan yang sepenuhnya oleh sesebuah organisasi. Menurut Gibson, Ivansevich dan Donnelly (1985) pula, pembolehubah psikologi amat mempengaruhi perilaku dan prestasi organisasi dan ia terdiri daripada persepsi, sikap, personaliti, pembelajaran dan motivasi. Maka konsep tauhid boleh dilaksanakan memandangkan ia adalah berkait rapat dengan aspek psikologi manusia seperti pendapat di atas. Malahan konsep tauhid adalah lebih luas lagi iaitu melibatkan aspek hubungan sesama manusia dan juga kepada pencipta.

Ciri-ciri pendekatan tauhid dalam pentadbiran dan pengurusan mempunyai ciri-ciri seperti berikut (Nik Mutasim Abd Rahman & Ismail Upawi, 1993) antaranya:

- i- Pengurusan yang sentiasa meletakan keimanan sebagai paksi dan ketuhanan sebagai matlamat akhir
- ii- Pengurusan yang tidak memisahkan antara pembangunan material dan pembangunan sumber manusia, bahkan meletakkan pembangunan manusia khususnya kejiwaan sebagai asas kepada pembangunan kebendaan.
- iii- Pengurusan yang mengambilkira atau meraikan kemampuan dan juga realiti persekitaran dalam mencorakkan perancangan, penyusunan dan fungsi-fungsi pengurusan yang lain.
- iv- Pengurusan yang sentiasa menekankan pembentukan dan pembangunan pengurus-pengurus yang berlualiti dan berwibawa untuk melaksanakan fungsi

pengurusan dan tanggungjawab pendidikan selaras dengan prinsip-prinsip yang telah digariskan.

Ringkasnya pendekatan tauhid dalam pentadbiran meletakan ketuhanan sebagai paksi segala-galanya dan keimanan yang teguh sebagai pendorong (motivasi) dan penggerak dalam kehidupan manusia terutamanya sesebuah organisasi. Ini adalah selaras dengan pandangan Dr. Yusof Qardawi yang mengatakan bahawa dalam usaha meningkatkan prestasi kerja dan produktiviti pengeluaran, tiada pendorong dan penggerak yang lebih kuat pengaruhnya selain dari iman. Ini semestinya akan melahirkan pentadbiran dan pengurusan kerajaan selari dengan falsafah Islam. Malah etika dan profesionalisme Islam meletakkan kesetiaan kepada Allah s.w.t dan rasulNya mengatasi segala-galanya nilai yang wujud dalam sesuatu sistem atau budaya. Menurut Kamal Hasan (1985), kesetiaan komitmen kepada kuasa yang mengatasi manusia dan alam sejagat memberi implikasi:

- a- Manusia bekerja bukan mendapatkan upah semata-mata tetapi lebih kepada mendapat keredaan Allah s.w.t semata-mata.
- b- Kerja yang dijalankan bukanlah seperti pengertian kerja yang di amalkan dalam sekular tetapi lebih kepada penyertaan niat sebagai satu ibadat kepada Allah s.w.t dan mengharapkan ganjaran di dunia dan yang lebih utama di akhirat.
- c- Akauntabiliti dan rasa tanggungjawab pekerja bukan sahaja kepada seorang ketua, tetapi yang amat penting sekali adalah kepada Allah s.w.t yang maha mengetahui. Ini akan memberi implikasi bahawa pekerja tersebut akan bekerja dengan lebih dedikasi dan bertanggungjawab serta mempunyai iman yang teguh.
- d- Hubungan sesama manusia akan menjadi lebih akrab dan harmoni. Ini disebabkan Islam tidak memandang serta membezakan ras, keturunan, pangkat serta darjah tetapi lebih kepada ketaqwaannya dan keimanannya.

Oleh itu sebagai seorang muslim, perlaksanaan pendekatan tauhid dalam pentadbiran awam diyakini akan membawa kejayaan yang dicitakan oleh sesebuah organisasi di dunia dan di akhirat. Ini sudah pasti boleh meningkatkan keefiyenan dan kualiti sektor awam selaras dengan tujuan perubahan dalam pentadbiran kerajaan dalam RM8. Wan Liz Ozman Wan Omar (1996) juga bersependapat bahawa perlaksanaan pendekatan tauhid terhadap pentadbiran memberi implikasi seperti berikut antaranya:

- (a) Individu muslim akan bersikap terbuka, tidak jumud dan sempit fikirannya. Ia akan menjadi pekerja yang amanah, cekap dan disiplin. Ini adalah kerana apabila konsep tauhid telah sebatи dengan jiwa seseorang hamba, maka sebarang tindakannya akan berlandaskan ketakwaan kepada Allah s.a.w.
- (b) Konsep tauhid akan melahirkan insan yang mempunyai harga diri dan keyakinan diri yang paling tinggi. Mereka akan memperkatakan sesuatu yang hak dan benar.
- (c) Ia menjana insan yang mempunyai rasa rendah diri dan *tawadduk*. Oleh itu ia boleh membentuk budaya kerja yang bercirikan oleh semangat hormat-menghormati, perihatin dan tolong-menolong di antara satu sama lain.
- (d) Ia membina insan yang mempunyai tahap kesabaran, keazaman dan kesungguhan yang tinggi. Apabila ia melakukan sesuatu yang berdasarkan lunas-lunas Islam, maka ia pasti mendapat pertunjuk daripada Allah s.a.w.
- (e) Pegangan konsep tauhid akan menjadikan manusia itu orang yang salih, berani dan berdiri tegak dalam kebenaran. Ini akan menjadikan seseorang pekerja itu mengamalkan nilai-nilai yang murni, amanah dalam tanggungjawab dan rajin serta cekap dalam menjalankan tugas.

Walaupun kejayaan dan keberkesanan perlaksaan pendekatan Islam dalam pentadbiran agak sukar ditentukan secara tepat memandangkan tiada petunjuk prestasi yang jelas dan konkret untuk menentukan pencapaian dasar (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996), namun terdapat agensi-agensi yang telah menyahut seruan kerajaan dalam

melaksanakan usaha-usaha penerapan nilai-nilai Islam dalam pengurusan seperti PKENJ, Bank Islam, SIRIM, IKIM, LUTH, ISTAC dan sebagainya sedikit sebanyak telah menamparkan kesan yang baik dalam aspek kejayaan organisasi tersebut di Malaysia (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996) . Oleh itu tidak hairanlah sekiranya pendekatan tauhid akan menjadi lebih berjaya kepada pentadbiran awam kerana perlaksanaannya yang lebih menyeluruh dan total berbalik kepada konsep tauhid itu sendiri.

### **Konsep Tauhid Dan TQM**

Dalam menghadapi perubahan dalam pentadbiran awam, strategi pengurusan secara menyeluruh (TQM) adalah merupakan salah satu strategi yang ditekankan oleh kerajaan. Dalam membincangkan konsep TQM, ia memerlukan perbincangan kepada konsep kualiti. Ini adalah kerana konsep TQM itu sendiri yang ingin menghasilkan sesuatu yang berkualiti bukan sahaja kepada output pengeluaran semata-mata, malah juga dalam aspek proses yang menghasilkan keluaran. Kemajuan dalam perkhidmatan awam menuntut kepada budaya kerja yang cemerlang. Ia dilihat sebagai proses transformasi budaya yang meliputi sikap dan nilai, sistem dan prosedur, amalan-amalan, operasi, struktur organisasi dan sebagainya. TQM juga merupakan satu strategi serta proses pengurusan yang berorientasikan pelanggan, dilaksanakan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Strategi ini bertujuan untuk membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang.

Menurut John S. Oakland (1989), TQM merupakan pendekatan baru untuk menambahbaikan keberkesanan dan fleksibiliti secara keseluruhan. Proses kualiti melibatkan setiap individu di dalam organisasi bersama-sama menghapus dan menghindarkan pembaziran. Ini menunjukkan proses TQM melibatkan perubahan gelagat individu manusia sebagai satu agen yang penting dalam menggerakkan TQM. Ini disokong oleh kajian lain seperti Louise E. Scultz dan John S.Vollin (1990) yang percaya proses TQM adalah sebagai proses memaksimumkan penggunaan kekuatan firma oleh setiap pekerja dalam sesebuah organisasi. Kajian lain seperti K.Ho (1995) juga menegaskan bahawa kejayaan TQM amat bergantung kepada penggunaan tenaga manusia, biasanya

dalam pasukan yang pelbagai fungsi, bertugas untuk membawa pembaharuan dalam methodologi disiplin ke arah mencapai pemberian. Oleh itu dapat difahami bahawa TQM merupakan salah satu usaha intergrasi menyeluruh untuk memperolehi kebaikan persaingan dengan pemberian berterusan. Maksud perkataan TQM itu sendiri menuntut semua pihak termasuklah buruh dan pemimpin sebagai pengusaha terbabit dalam proses pemberian secara berterusan.

Namun menurut Islam konsep TQM adalah lebih luas lagi. Pengkaji barat yang telah dibincangkan hampir keseluruhannya menekankan kualiti itu dalam bentuk yang sempit. Mereka melihat konsep TQM adalah daripada sudut objektiviti dan kuantitatif, iaitu fenomena kepuasan kebendaan (*hedonisme*) yang menjadi matlamat utama kejayaan kehidupan manusia dan bersumberkan kepada fikiran manusia (*aqliah*) semata-mata (Mohd Shahar Sidek, 1991). Model pengurusan dan pentadbiran Islam yang bersepadu yang bercirikan roh tauhid perlu dilaksanakan dalam pentadbiran awam sebagai alternatif kepada model pengurusan barat. Konsep tauhid seperti yang telah dibincangkan juga menekankan konsep manusia sebagai agen utama penggerak kepada perubahan sesuatu organisasi dalam aspek pentadbiran atau pengurusan. Syed Othman Al-Habshi (1994) telah menghuraikan pendekatan Islam terhadap kualiti dan produktiviti. Pendekatan Islam adalah berteraskan kepada nilai-nilai Islam itu sendiri yang berupaya menggerakkan seseorang melakukan tugas dengan mengambil kira bukan sahaja ganjaran material (keuntungan) malah juga kerohanian (pahala). Oleh itu eras kepada gerakan kualiti adalah pembinaan shahsiah yang unggul iaitu mereka yang menjawai konsep tauhid itu sendiri. Malah menurut Mohd Yusof Othman (1998), strategi pendekatan TQM bukan sahaja menekankan aspek kualiti kepada produk barang atau perkhidmatan dan juga proses pengurusan, malah ia juga amat memerlukan kepada pembinaan insan yang berkualiti dalam melaksanakan proses TQM. Hanya insan yang berkualiti sahaja mampu menghasilkan segala kreativiti dan inovasi yang berkualiti dan yang menilai sama ada sesuatu kreativiti itu berkualiti juga adalah manusia. Namun hanya Allah s.w.t sahaja yang menentukan kualiti manusia itu yang benar-benar menjawai tauhid yang melahirkan keimanan dan ketaqwaan di akhirat kelak.

Oleh itu jelaslah dalam menghadapi sebarang perubahan dalam organisasi adalah manusia itu sendiri yang merupakan sumber kualiti menurut Islam. Ini jelas di gambarkan dalam Al-Quran. Firman Allah s.w.t:

*“Aku Jadikan di muka bumi ini khalifah”*

( Surah 2 : 30)

dan firmanNya lagi:

*“Dia menjadikan untuk manusia segala-galanya yang terdapat di bumi”*

(Surah 2: 29)

Ayat Al-Quran di atas jelas menunjukkan pentingnya manusia sebagai khalifah di muka bumi ini sebagai sumber kualiti. Bagaimana menentukan manusia itu berkualiti adalah ketentuan daripada Allah s.w.t. Namun manusia perlu berusaha menjadikan dirinya berkualiti agar mendapat ganjaran yang baik di akhirat kelak. Dalam Al-Quran Allah s.w.t berfirman:

*“ Sesiapa yang melakukan kesalahan (kejahanatan) sebesar atom pun akan dilihatNya”*

(Surah 99: 8)

Oleh itu, seseorang Islam dikehendaki mengamalkan ‘kesalahan sifar’ walaupun kesalahan itu hanya sebesar atom. Maka ini menunjukkan manusia perlu menjadikan diri mereka berkualiti bukan sahaja di dunia iaitu urusan pentadbiran sesama manusia malah lebih penting lagi menjadikan diri berkualiti dengan tuhan maha pencipta. Ini dapat dilaksanakan dengan penghayatan konsep tauhid bukan sahaja dalam sesuatu pentadbiran malah juga perlu diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.

## Rumusan

Perlaksanaan konsep tauhid dalam sesebuah organisasi adalah memberi penekanan kepada gelagat serta perilaku manusia iaitu buruh/pekerja serta majikan. Penekanan kepada gelagat manusia adalah kunci utama kejayaan sesuatu organisasi dan

bukan semata-mata menekankan aspek struktur dan proses. Ini adalah kerana pekerja yang mengamalkan konsep Islam yang sebenarnya akan menjadikan diri mereka berkualiti menurut Islam dan akhirnya akan menghasilkan satu bentuk struktur serta proses pentadbiran yang berkualiti.

Tauhid merupakan paksi dan asas kepada ajaran Islam. Oleh yang demikian sebarang usaha untuk menerapkan serta melaksanakan nilai-nilai Islam dalam pentadbiran awam atau swasta perlu berteraskan *world-view* tauhid tersebut. Seseorang pekerja yang tiada "roh tauhid" tidak akan dapat dibentuk atau didisiplinkan mengikut peraturan atau undang-undang mahupun sebarang bentuk dasar awam dengan berkesan kerana apabila jiwa seseorang itu sudah kotor, ia akan melakukan sesuatu yang mungkar walaupun ia tahu bahawa ia telah melanggar peraturan yang sedia ada (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996 : 54). Oleh itu sebarang strategi ke arah perubahan pentadbiran untuk pembangunan dalam RM8 termasuklah program TQM, perlaksanaan EG, pembangunan ICT dalam sektor awam dan sebagainya boleh dicapai sekiranya pekerja-pekerja serta pemimpin-pemimpin atasan berjaya menjiwai dan melaksanakan secara ikhlas konsep tauhid dalam pentadbiran awam. Program TQM yang bakal dilaksanakan perlu mengambilkira aspek pembangunan sumber manusia iaitu pekerja dan majikan dalam sesebuah organisasi. Ini adalah kerana menurut Islam manusialah merupakan sumber kualiti dalam proses TQM. Kualiti yang dihasilkan bukan sahaja melihat aspek keduniaan iaitu produk serta pengurusan, malah perlu melihat aspek akhirat iaitu kualiti diri manusia itu sendiri. Untuk menjadikan diri manusia berkualiti tidak dapat lari dari mengamalkan konsep tauhid itu sendiri. Penghayatan konsep tauhid *Insha Allah* akan menghasilkan sebarang bentuk natijah yang baik serta berkualiti selaras dengan nilai-nilai Islam.

## Rujukan

- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib. 1978. *Islam and Secularism*. Kuala Lumpur: Angkatan Belia Islam Malaysia
- Bahagian Hal-Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri. 1990. *Beberapa Konsep Tentang Nilai-Nilai Islam: Rancangan Penerapan Nilai-Nilai Islam Siri 1*. Kuala Lumpur: BAHEIS
- Denison, E.F. 1967. *Why Growth Rates Differ: Post War Experience in Nine Western Countries*. Washington DC: Brookings.
- Gibson J.L, Ivancevich J.M dan Donelly J.H. 1985. *Organization: Behaviour, Structure and Process*. Texas: Business Publication, Inc.
- Kamal Hassan. 1985. “Profesionalism dan Etika Kerja dalam Islam”. Kertas Kerja Seminar Pengurusan. UPM
- Malaysia. 2000. Rancangan Malaysia Kelapan.
- Mohd Affandi Hassan. 1992. *The Tawhid Approach in Management and Public Administration*. Kuala Lumpur: INTAN
- Mohamed Aslam Mohd Haneef. 1997. Islam, The Islamic Worldview and Islamic Economics. *IIUM Journal of Economics & Management* 5, no (1).
- Mohamad Sahar Sidik. 1991. *Pengurusan Organisasi Daripada Perspektif Islam*. Selangor: Persatuan Siswazah Islam (PERSIS)
- Mohd Yusof Othman. 1998. *Membangun Insan Berkualiti*. Selangor: Utusan Melayu Berhad.
- Nik Mutasin Abd Rahman dan Ismail Upawi. 1993. Pendidikan Holistik dalam Menangani Permasalahan Dalam Isu Pengurusan: Menghadapi Cabaran Abad-21. *Kertas Kerja Seminar Ekonomi & Manejmen Indonesia- Malaysia*. Universitas Syiah Kuala, Aceh.

Oakland, John S. 1989. *Total Quality Management*: Heinermann Professional Publishing Ltd.

Sobri Salamon 1989. *Ekonomi Islam: Pengenalan Sistem dan Kemungkinan*. Petaling Jaya: Pustaka Al-Rahmaniah.

Stoner A.F., Freeman R.E, & Gilbert D.R, 1995. *Management*. 6<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Syed Othman Al-Habshi. 1994. New Straits Times, 8 Januari 1994.

Wan Liz Ozman Wan Omar. 1996. *Pengurusan Islam Abad Ke-21*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.