

Amalan Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Konvensional Dan Islam: Suatu Kajian Strategi

Lokman Bin Abdul Rasol & Siti Norma Aisyah Binti Malkan@Molkan

*Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS) UiTM Caw. Pahang Kampus Jenaka, Akademi Pengajian Islam
Kontemporari (ACIS) UiTM Caw. Pahang Kampus Raub*

lokman_87@pahang.uitm.edu.my, siti_norma@pahang.uitm.edu.my

Abstrak: Strategi merupakan elemen penting dalam sesebuah organisasi bagi melancarkan perjalanan objektif yang dirancang. Oleh itu, kajian ini lebih memfokuskan kepada bagaimana penstrukturan strategi yang dianjurkan oleh Islam yang sesuai dan dapat dilaksanakan di dalam organisasi. Sudah pastilah ia berkait rapat dengan amalan-amalan prinsip pengurusan Islam seperti al-Syura, al-Ihsan dan sebagainya. Dengan adanya amalan-amalan ini, sistem strategi dapat disusun oleh organisasi berteraskan amalan-amalan pengurusan organisasi bagi memastikan ianya selari dengan prinsip dan teras pengurusan Islam. Selain itu, kajian strategi ini juga penting kerana ia boleh digunapakai dalam apa jua keadaan sekalipun kerana mereka sentiasa bersedia apabila berhadapan dengan rintangan dan cabaran yang dihadapi organisasi. Kajian strategi ini dilakukan berdasarkan rujukan daripada penulisan sarjana Islam yang banyak membuat kajian dalam bidang pengurusan kualiti Islam dan melalui observasi di premis-premis yang komited mengamalkan pengurusan kualiti. Diharapkan kajian ini dapat membuka mata semua pihak bahawa Islam adalah agama yang mengutamakan kualiti demi mencapai al-falah di dunia dan di akhirat.

Kata Kunci: strategi, Pengurusan Kualiti Islam, amalan kualiti

1. Pendahuluan

Isu kualiti menjadi satu perkara yang amat penting bagi pelbagai organisasi kerana persaingan pada zaman sains dan teknologi ini tidak lagi berdasarkan kepada harga tetapi (berdasarkan kepada) kualiti. (Ilhaemie Abdul Ghani Azmi, 2002). Perkeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 2: 1996 telah dikeluarkan oleh kerajaan agar semua agensi-agensinya melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000. Semua usaha ini dilakukan semata-mata untuk meningkatkan produktiviti organisasi dan negara secara keseluruhannya (Azizan Kasim, 2003). Namun, dalam meningkatkan kualiti ini, kebanyakan organisasi dan masyarakat umum tidak sedar akan wujudnya amalan pengurusan Islam yang terkandung dalam pengurusan kualiti moden. Antara amalan pengurusan kualiti Islam yang mempunyai persamaan dengan pengurusan kualiti moden ialah ihsan, syura, istiqamah, taat dan banyak lagi. Seterusnya, semua amalan kualiti Islam ini telah disusun sebagai sebuah strategi dalam sesebuah organisasi bagi mencapai objektif kualiti.

2. Strategi Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam Dan Konvensional

Mengutamakan Pelanggan

Semua organisasi yang mementingkan kualiti sentiasa mengamalkan tanggapan semua pelanggan adalah benar (*customers always right*). Oleh sebab itu, mereka sentiasa melayan karenah pelanggannya yang berbagai ragam dengan hati yang terbuka dan sentiasa menghadaikan senyuman sepanjang masa walau dalam apa jua keadaan. Amalan mengutamakan pelanggan ini amat bertepatan dengan konsep ihsan dalam Islam. Menurut Ahmad al-Syarbashi (1981), ihsan ialah melakukan segala yang baik dan menghindarkan yang buruk dengan penuh keikhlasan kerana Allah SWT dan berdasarkan cara yang betul. Ini menunjukkan bahawa ihsan ini mempunyai persamaan dengan amalan mengutamakan pelanggan yang dilaksanakan di dalam organisasi.

Pelanggan merupakan sebab utama pelaksanaan ihsan dalam organisasi kerana kebiasaannya merekalah yang akan membuat aduan terhadap mutu perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Ini seterusnya akan memudahkan organisasi membuat penambahbaikan dalam perkhidmatannya. Ihsan sangat penting dalam memenuhi kehendak pelanggan kerana ia akan memberi gambaran yang baik terhadap organisasi yang sentiasa mahu menambahbaik mutu perkhidmatan mereka sebagaimana yang terkandung di dalam Piagam Pelanggan mereka.

Menurut Muhammad Al-Sayyid Yusuf (2008) dalam bukunya berjudul *Tafsir Ekonomi Islam*, dasar perusahaan yang bersifat Ihsan terdiri daripada dua bentuk yang berlainan iaitu bentuk yang pertama dapat menghasilkan perkhidmatan yang telus atau pertolongan tanpa memikirkan kepentingan peribadi dan yang kedua pula ialah dapat mendorong pemberi perkhidmatan itu bekerjasama dengan pihak lain demi kebaikan masyarakat dan dalam masa yang sama turut memberi keuntungan kepada diri sendiri. Kebiasaannya, bentuk yang kedua ini memerlukan sedikit pengorbanan dari pihak pemberi perkhidmatan demi kebaikan kumpulan atau masyarakat.

Dasar pemurah (*altruism*) tidak sesuai diamalkan dalam perkhidmatan yang hanya mementingkan pemaksimuman keuntungan dan kepentingan peribadi. Bagaimanapun, disebabkan norma Islam meletakkan kepentingan umum dan kebaikan sosial melebihi dari kepentingan dan kepuasan peribadi, maka dasar ini mungkin juga dilaksanakan demi kepentingan pelanggan dan organisasi tertentu. Seseorang pengusaha yang takut kepada Allah SWT akan berusaha untuk menjalankan dasar yang mempunyai kepentingan sosial dan bersimpati terhadap kepentingan pihak lain. Allah SWT telah menerangkan tingkah laku seorang Islam yang baik sebagai:

9. dan mereka (Ansar) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.

(Surah al-Hasyr, 59: 9)

Ayat di atas menerangkan tentang bagaimana orang Ansar sangat mementingkan orang Muhajirin berbanding diri mereka sendiri. Inilah contoh teladan baik yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW kepada umatnya. Samalah juga dengan apa yang dilakukan di dalam organisasi, Bahagian Khidmat Pelanggan mereka sentiasa memberi layanan yang baik kepada pelanggan yang datang ke premis mereka. Mereka juga sering menyelesaikan masalah dan aduan yang diterima dari pelanggannya dengan segera. Ini jelas menunjukkan bahawa ia sangat mengutamakan pelanggan dalam setiap urusan kerja mereka. Oleh sebab itu, organisasi perlu memaparkan Piagam Pelanggan di premis mereka sebagai tanda kesungguhan untuk memberi perkhidmatan yang terbaik terhadap pelanggannya.

Selain itu, keutamaan pelanggan juga mempunyai persamaan dengan tetamu yang datang ke rumah. Islam amat menggalakkan orang Islam memuliakan tetamu dengan memberi layanan yang baik sewaktu mereka datang bertandang ke rumah. Adab memuliakan tetamu ini juga telah dibincangkan dalam ringkasan Kitab *Ihya' Ulumuddin* (2008), karangan Imam al-Ghazali. Ini bertepatan dengan semangat bersaudara yang ditunjukkan oleh Islam. Apabila disebut sebagai saudara, kebiasaannya orang tersebut semakin rapat dan baik dengan kita kerana mempunyai hubungan pertalian darah atau agama yang sama sebagaimana firman Allah SWT:

10. Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.

(Surah al-Hujrat, 49: 10)

Manakala menurut Dr. Abdullah Ahmad Qadiri (2002), *Mushawarah* ialah membincangkan sebarang perkara yang berkait sama ada dengan kepentingan individu ataupun di kalangan masyarakat, oleh kalangan cendekiawan yang mempunyai kepintaran dan pengalaman serta mampu memberikan suatu pandangan mengenai sesuatu perkara. Amalan syura ini penting dilaksanakan di organisasi agar semua program yang dirancang organisasi mendapat persetujuan dengan kakitangannya dan penduduk setempat.

Persijilan ISO 9000

Islam tidak pernah menghalang seseorang itu membuat sesuatu pembaharuan yang boleh mendatangkan kebaikan terhadap masyarakat. Tujuan persijilan ISO 9000 adalah untuk memastikan organisasi sentiasa melaksanakan

kerja mengikut prosedur atau sistem yang telah ditetapkan dan seterusnya boleh meyakinkan pelanggannya tentang kualiti perkhidmatan yang diberikan. Persijilan ISO 9000 ini jelas menunjukkan bahawa sesebuah organisasi perlu teliti dalam berbuat baik dengan pelanggannya melalui kelancaran proses gerak kerja mereka untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Justeru itu, persijilan ISO 9000 mempunyai persamaan dengan konsep ihsan yang diamalkan dalam pengurusan Islam. Ihsan seringkali dikaitkan dengan amalan baik yang dilaksanakan demi menjamin kemaslahatan umat manusia. Kelicinan gerak kerja untuk kebaikan pelanggan ini merupakan salah satu nilai yang terkandung dalam ihsan. Nilai ihsan ini boleh dilihat dalam persijilan ISO 9000 ini berdasarkan tujuan ia dilaksanakan iaitu untuk memudahkan lagi pelanggan berurusan dengan organisasi di samping mampu mengurangkan kesilapan dan menjimatkan masa pelanggan yang berurusan dengan sesebuah organisasi

Persijilan ISO 9000 ini merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi agar pelanggan merasa yakin dan selesa sewaktu berurusan dengan organisasi. Ia melibatkan sistem dan perancangan yang teratur untuk memperolehnya. Kehidupan bersistem ini telah ditunjukkan oleh Allah SWT kepada hambanya dalam peristiwa alam semesta diciptakan sebagaimana firman-Nya:

11. Kemudian dia menuju kepada penciptaan langit dan langit itu masih merupakan asap,

(Surah Fussilat, 41: 11)

Ayat di atas menerangkan tentang kejadian langit yang dijadikan daripada asap (*dukhan*). Daripada kejadian langit ini, maka wujud pula kejadian bumi. Firman Allah SWT lagi:

30. Dan apakah orang-orang yang kafir tidak mengetahui bahawasanya langit dan bumi itu keduanya dahulu adalah suatu yang padu, kemudian Kami (Allah) pisahkan antara keduanya. Dan dari air kami jadikan segala sesuatu yang hidup. Maka mengapakah mereka tiada juga beriman?

(Surah al-Anbiya', 21: 30)

Ayat di atas ditafsirkan dengan kenyataan alam semesta kejadiannya adalah berbentuk paduan dari satu jisim yang bercantum. Jisim tersebut wujud hasil dari paduan gas-gas (*ratq*) dan debu-debu angkasa yang disebut sebagai '*dukhan*'. Asap akan berputar ligat disebabkan tekanan daripada pusat asap dan dengan kudrat dan *iradat* Allah SWT terhasil tekanan yang menyebabkan berlaku letupan '*big bang*'. (Panel YADIM, 2012)

ISO 9000 ini juga berperanan untuk memastikan organisasi sentiasa membuat sesuatu kerja dengan lebih sistematik yang mana ia bertepatan dengan prinsip ihsan yang ditekankan dalam Islam. Allah SWT juga telah menjadikan alam semesta ini dengan sistematik dan berperingkat-peringkat. Firman Allah SWT:

54. Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang telah menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, lalu Dia (Allah) bersemayam di atas 'Arsy. Dia menutupkan malam kepada siang yang mengikutinya dengan cepat, dan (diciptakan-Nya pula) matahari, bulan dan bintang-bintang (masing-masing) tunduk kepada perintah-Nya. Ingatlah, menciptakan dan memerintah hanyalah hak Allah. Maha Suci Allah, Tuhan semesta alam.

(Surah al-A'raf, 7: 54)

Dalam ayat ini Allah SWT telah menceritakan tentang kejadian langit dan bumi ini secara berperingkat-peringkat dalam 6 masa. Kejadian berperingkat ini menunjukkan Islam mengajar setiap umatnya agar membuat sesuatu itu secara berperingkat bagi menghasilkan natijah atau hasil yang terbaik. Oleh itu, dengan adanya ISO 9000 yang diamalkan di organisasi, semua kakitangan mereka akan melaksanakan semua kerja mereka mengikut prosedur dan garis panduan yang telah ditetapkan. Ini bagi mengelakkan mereka melakukan kesilapan sewaktu menjalankan tugas yang boleh membawa kepada pembaziran masa dan kepercayaan pelanggan juga akan berkurangan. Firman Allah SWT yang bermaksud:

38. Dan matahari berjalan ditempat peredarannya. Demikianlah ketetapan yang Maha Perkasa lagi Maha Mengetahui.

(Surah Yasin, 36: 38)

Ayat di atas jelas menerangkan bahawa semua kejadian Allah SWT ini telah disusun dan ditentukan setiap tugas mereka. Contohnya matahari dan bulan bergerak mengelilingi bumi mengikut paksinya yang tersendiri. Ini

bagi mengelakkan pelanggaran antara kedua-duanya dengan planet-planet yang lain. Di sini jelas menunjukkan bahawa ISO 9000 juga turut dilaksanakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan oleh SIRIM QAS bagi memastikan kerja di organisasi lebih teratur setelah mereka memperoleh persijilan ISO 9000 ini.

Persijilan 5S

Apabila keadaan pejabat tersusun dan bersih maka semua kerja boleh dilakukan dengan mudah dan pantas kerana mereka tidak perlu mengambil masa yang lama untuk mencari fail yang diperlukan yang hanya akan membazirkan masa. Persijilan 5S ini boleh memberi keselesaan dan kelicinan gerak kerja yang mana ia merupakan nilai yang terkandung dalam prinsip ihsan dalam pengurusan Islam. Ihsan yang dimaksudkan di sini ialah kecenderungan organisasi untuk memiliki persijilan 5S ini untuk memastikan pekerjaannya boleh melaksanakan kerja dengan selesa dan teratur sebagaimana prinsip ihsan yang ditekankan dalam Islam.

Selain itu, amalan persijilan 5S amat berkait dengan konsep mengutamakan kebersihan dalam Islam. Islam juga merupakan sebuah agama yang sangat menekankan aspek kebersihan. Sebagaimana sabda Nabi SAW: (Abu Daud:2000)

لولا أن أشق على المؤمن لأمرتهم بتأخير العشاء، بالسواك عند كل صلاة

Jika aku tidak menjadikan berat umatku, maka sungguh aku perintahkan bersiwak (menggosok gigi) setiap kali hendak solat."

(Hadis riwayat Abu Daud)

Hadis di atas menerangkan tentang sifat belas kasihan Nabi SAW tidak mahu membebaskan umatnya, sudah tentu Nabi telah mewajibkan bersuci setiap kali mahu solat. Tetapi atas keprihatinannya, Nabi hanya menggalakkan sahaja dan ia merupakan suatu sunnah untuk dilaksanakan. Kebersihan mulut penting untuk dijaga supaya bau yang keluar dari mulut tidak mengganggu jemaah yang lain sewaktu ingin mendirikan solat.

Islam merupakan agama yang sangat mementingkan kebersihan rohani dan jasmani sepertimana ayat al-Quran menyarankan agar umat Islam mencari rezeki yang halal lagi baik. Sama juga kebersihan jasmani dari sudut ibadah, Islam menyarankan umat Islam agar membersihkan diri dahulu dari hadas sebelum mendirikan solat mahupun ibadah-ibadah lain. Ini seterusnya akan memastikan setiap amalan yang dilakukan tersebut diterima dan memberikan pahala terhadap si pelakunya.

Islam tidak menghadkan kebersihan itu dari sudut ibadah sahaja, bahkan Islam menyarankan kekemasan dan kebersihan tersebut diamalkan dalam apa jua keadaan. Jadi, kekemasan dari sudut berpakaian, tempat tinggal, tempat kerja dan sebagainya juga amat dipentingkan dalam Islam selagi ia tidak menyebabkan kemudharatan yang lebih besar seperti terpaksa berhutang untuk dilihat lebih cantik dan mewah. Sebagaimana sabda Nabi SAW: (Muslim:2000)

إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ

Allah adalah Indah dan menyukai kecantikan,

(Hadis Riwayat Muslim).

Hadis di atas menerangkan bahawa Allah SWT sangat menyukai keindahan dan kecantikan. Oleh sebab itu, tidak menjadi kesalahan sesebuah organisasi yang membuat sesuatu yang kemas dan cantik untuk mendapatkan persijilan yang diperakui. Apabila organisasi memperoleh persijilan 5S ini, ia akan memberi kesan yang baik terhadap gerak kerja kakitangannya kerana suasana ruang kerja mereka sentiasa bersih dan sistem fail yang tersusun rapi bagi memudahkan pencariannya.

Penubuhan *Quality Circle* (QC)

Kumpulan kecil kualiti dalam sesebuah organisasi atau *Quality Circle* (QC) dilihat sama seperti konsep syura dalam Islam. Syura merupakan perbincang dalam suatu kelompok kecil untuk menentukan sesuatu keputusan dalam sesebuah negara atau organisasi. Ia merupakan aktiviti-aktiviti kumpulan tidak formal di mana ahli-ahli berjumpa pada masa-masa tertentu secara sukarela dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah. (Ilhaamie Abdul

Ghani Azmi (2002). QC juga merupakan sebuah kumpulan kecil dalam organisasi yang bertanggungjawab menguruskan sesuatu laporan atau membuat aktiviti bagi pihak jabatan atau bahagiannya.

Amalan QC ini mempunyai persamaan dengan konsep syura yang diamalkan dalam pengurusan Islam. Menurut Rasid Muhamad, Mohd Yadman dan S. Salahudin Suyumo (2011), amalan syura menjadikan keputusan yang dibuat lebih baik kerana berdasarkan logik biasa sesungguhnya pandangan ramai lebih baik daripada pandangan seorang. Dalam melaksanakan QC ini, semua kakitangan MPSJ sering mengadakan mesyuarat dan perjumpaan bagi melicinkan gerak kerja mereka demi kemudahan kepada pelanggannya.

Amalan syura ini juga telah disebut di dalam al-Quran iaitu sebagaimana Firman Allah SWT yang bermaksud:

“dan bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan itu ”

(Surah Ali Imran, 3: 159)

Sehubungan dengan itu, menurut Ab. Aziz Yusuf (2010) dalam bukunya berjudul *Pengurus Bertakwa Memakmurkan Syarikat*, dalam sesebuah organisasi juga penting untuk diterapkan semangat kerjasama (*ta'awun*). Setiap ahli dalam syarikat hendaklah bekerjasama dalam merancang, memilih, membentuk, membuat keputusan yang melibatkan program pembangunan yang sedang dan akan dilaksanakan. Kesan daripada kerjasama ini akan memupuk semangat tolong-menolong, hormat-menghormati dan bertanggungjawab. Dalam QC juga turut diamalkan semangat kerjasama dikalangan ahli jawatankuasa QC bagi memudahkan gerak kerja dan mereka sentiasa tolong-menolong dalam menyelesaikan sesuatu kerja.

Semasa dalam pemerintahan Islam, amalan syura ini kerap kali diamalkan untuk menentukan keputusan seperti perlantikan khalifah yang baru, penggubalan dasar-dasar negara dan menentukan strategi peperangan. Perbincangan ini kebiasaannya dilaksanakan di dalam Majlis Syura. Tujuan penubuhan Majlis Syura ini adalah bagi mengelakkan berlaku perbalahan antara umat Islam yang disebabkan oleh percanggahan pendapat di samping untuk melicinkan lagi gerak kerja dalam pentadbiran Negara Islam. Contohnya setelah kewafatan Saidina Umar al-Khattab, para sahabat telah mengadakan syura antara mereka untuk menetapkan siapakah yang layak untuk menggantikan tempat khalifah Umar sebagai khalifah. Setelah syura itu selesai, maka Saidina Uthman Ibn 'Affan telah dipilih sebulat suara oleh para sahabat yang lain untuk menggantikan Saidina Umar al-Khattab. Allah SWT juga memuji orang mukmin yang mengamalkan sikap syura dalam setiap urusan yang bakal mereka laksanakan dengan firman-Nya yang bermaksud:

“sedang urusan mereka (diputuskan) dengan mesyuarat antara mereka ”

(Surah al-Syura, 42: 38)

Ayat di atas merupakan saranan Allah SWT kepada umat Islam agar umat Islam sentiasa bermesyuarat sesama mereka bagi menyelesaikan sesuatu masalah atau melantik pemimpin yang boleh diterima oleh seluruh umat Islam.

Perancangan Strategik Sasaran Kerja Tahunan (SKT)

Perancangan strategik telah diamalkan sejak zaman Nabi SAW lagi. Menurut Asmadi Mohamed Naim (2008) dalam bukunya berjudul *Maqasid Syariah dan Pemikiran Pengurusan Islam*, setelah sampainya Nabi di Madinah, Nabi telah membuat perancangan dengan menyatukan puak yang sering berkelahi di Madinah iaitu 'Aus dan Khazraj yang kemudiannya dikenali sebagai kaum Ansar. Baginda juga telah mempersaudarakan golongan yang berhijrah yang dikenali sebagai kaum Muhajirin dengan kaum Ansar. Pertalian persaudaraan ini merupakan usaha perancangan yang berkesan dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW sebagai langkah awal untuk menyusun masyarakat awal di Madinah Munawwarah. Di sini jelas menunjukkan bahawa Nabi telah menyusun strategi sebelum memulakan penghijrahan yang akhirnya telah membawa kepada kejayaan membina Negara Islam di Madinah al-Munawwarah.

Menurut Panel Akademi Pengurusan YAPEIM (2005), dalam buku mereka berjudul *Pengurusan Dalam Islam: Menghayati Prinsip Dan Nilai Qurani*, perancangan strategik juga telah diamalkan sejak zaman Nabi Muhammad SAW lagi iaitu sewaktu peristiwa Hijrah Nabi dari Mekah ke Madinah. Pendapat Panel YAPEIM ini telah disokong oleh Al-Buti, Muhammad Sa'id Ramadhan (1991) dalam bukunya berjudul *Fiqh al-Sirah al-Nabawiyah* yang telah menjelaskan bahawa Nabi telah menyusun strategi dengan baik sebelum memulakan proses hijrah berdasarkan wahyu dari Allah SWT. Pertamanya, Nabi telah mengupah Abdullah bin Arqat sebagai petunjuk jalan, keduanya Nabi telah mengarahkan Abdullah bin Abu Bakar untuk berada di Mekah di siang hari

sebagai perisik untuk mendengar pengkhabaran kaum Quraisy dan menyampaikan berita kepada Rasulullah SAW dan Abu Bakar pada malam hari, ketiganya Nabi telah mengarahkan Asma' untuk menyediakan makanan dan menghantarnya pada malam hari dan keempat Nabi telah mengarahkan 'Amr bin Quhaira iaitu seorang penggembala kambing membawa gembalaannya pada siang hari ke arah gua tempat persembunyian Nabi untuk memberi minum susu kambingnya kepada Rasulullah dan Abu Bakar dan dalam masa yang sama tapak kaki gembalaannya dapat menghapuskan kesan-kesan tapak kaki Asma' dan Abdullah.

Dalam sejarah Islam, Nabi mengatur strategi dakwah di Mekah melalui penumpuan kepada pengukuhan ajaran Islam dan menyeru manusia supaya menyembah dan mentauhidkan Allah SWT. Dua strategi dakwah yang dilakukan adalah secara sulit dan terang-terangan (Norain Ishak et. al, 2012). Nabi juga turut mengamalkan perancangan strategik dalam peperangan menentang musuh Islam. Contohnya semasa pembukaan kota Mekah, nabi telah mengepung Kota Mekah di setiap penjuru dan Nabi juga telah menerima pendapat sahabat yang lain untuk membina parit sebagai benteng semasa peperangan Khandak. Konsep perancangan strategik ini amat berkait dengan konsep syura dalam Islam. Ianya boleh diertikan dengan meminta dikeluarkan sesuatu pendapat dan dirujuk oleh sebahagian yang lain (Ibnu Manzur et.al:1968). Ini membuktikan perancangan strategik yang disusun oleh Nabi Muhammad SAW ini akhirnya membuahkan hasil yang menguntungkan umat Islam.

Latihan

Menurut Ahmad Ibrahim Abu Sin (2002), latihan juga diamalkan dalam sistem pengurusan Islam. Latihan merupakan sunnah yang memainkan peranan untuk memajukan sesuatu projek dengan menyediakan dengan pekerja-pekerja yang bertanggungjawab melaksanakan segala kerja dengan sebaiknya. Ia bertepatan dengan konsep ihsan dalam Islam yang sentiasa memastikan kebaikan dapat dilaksanakan dalam semua keadaan. Apabila pekerja dilatih dengan sebaik mungkin, mereka seterusnya akan dapat melaksanakan kerja dengan baik. Ihsan akan tertonjol di organisasi, apabila pekerja mereka kurang melakukan kesalahan sewaktu bekerja dan mereka dapat mengaplikasikan prinsip ihsan terhadap pelanggan yang datang berurusan di organisasi seperti layanan yang baik terhadap pelanggannya.

Dalam hal ini, Rasulullah SAW merupakan orang yang mula-mula memikul tanggungjawab dalam menyediakan pekerja-pekerja yang berkelayakan untuk memenuhi pelbagai jawatan bagi Negara Islam. Baginda melatih ulama' fikah sebelum dihantar ke segenap ceruk kawasan jajahan Islam bagi mengajar urusan agama kepada orang ramai.

Menurut Haji Hazarudin Bin Haji Baharudin (2007) pula, dalam disertasinya bertajuk Konsep Latihan Dalam Islam: Persediaan Melahirkan Modal Insan Hadhari, berdasarkan epistemologi, konsep latihan dalam Islam sudah semestinya bersumberkan daripada al-Quran dan al-Hadis. Kenyataan ini dapat dibuktikan dengan mengkaji tujuan asal penurunan al-Quran dan al-Hadis itu sendiri yang mana ia sangat menekankan tentang melatih manusia agar menjadi baik dalam semua bidang kehidupan yang diceburi sama ada bidang fizikal, spiritual, politik, ekonomi, sosial, pendidikan dan seterusnya ia diyakini boleh melahirkan modal insan yang cemerlang.

Menurut Prof. Dr. Yusuf al-Qardhawi (1980) dalam kitabnya *al-Halal wa al-Haram fil Islam* saranan "Ajarlah anak-anakmu berenang dan memanah dan perintahkan mereka supaya melompat ke atas punggung kuda" sebenarnya bukanlah hadis Nabi yang telah disebut-sebut sebelum ini. Ungkapan ini sebenarnya telah diperkatakan oleh Saidina Umar yang termasuk dalam galakkan bersukan dan latihan jasmani. Saranan Saidina Umar ini merupakan latihan kepada anak-anak lelaki supaya mereka pandai berdikari apabila menghadapi keadaan yang tidak dijangka seperti terpaksa merentas sungai atau menunggang kuda apabila berperang. Selain itu, latihan kepada anak-anak lelaki ini juga boleh mendewasakan mereka supaya mereka tidak terlalu bergantung harap dengan keluarga apabila mereka sudah dewasa.

Menurut Hasan Ali (t.t), dalam bukunya berjudul Pembentukan Peribadi Pentadbir dan Pengurus Ke Arah Pencapaian Tahap *Excellence* dalam Khidmat Cemerlang menerangkan bahawa latihan merupakan pendekatan yang utama bagi menerapkan dan memupuk nilai yang dikehendaki. Menerusi latihan yang dibuat secara komprehensif dan konsisten, segala sifat-sifat lemah manusia seperti kealpaan, kejahilan dan lain-lain sifat dapat diminimakan. Manusia itu jika tidak dilatih hatinya, maka jadilah mereka seperti yang digambarkan oleh Allah SWT yang bermaksud:

179. "mereka (manusia) mempunyai hati, tetapi tidak dipergunakannya untuk memahami (ayat-ayat Allah) dan mereka mempunyai mata (tetapi) tidak dipergunakannya untuk melihat (tanda-tanda kekuasaan Allah), dan mereka mempunyai telinga (tetapi) tidak dipergunakannya

untuk mendengar (ayat-ayat Allah). mereka itu sebagai binatang ternak, bahkan mereka lebih sesat lagi. mereka itulah orang-orang yang lalai.”

(Surah al-A'raf, 7: 179)

Ayat di atas jelas menunjukkan bahawa manusia telah dikurniakan berbagai anggota badan yang mempunyai fungsi-fungsi tertentu dan perlulah digunakan ke arah jalan yang benar. Jika anggota badan itu tidak dilatih untuk mematuhi perintah Allah SWT dengan menjauhi maksiat, maka ia akan seringkali disalahgunakan oleh mereka yang tidak mahu melatih didikan Islam terhadap anggota badannya. Oleh itu, amat penting bagi seseorang muslim menjaga penglihatan, menjaga hati dan pemikiran mereka agar sentiasa terarah kepada perkara yang baik sahaja.

3. Kesimpulan

Nilai-nilai yang ada dalam Pengurusan kualiti Islam penting untuk diamalkan dalam sesebuah organisasi bagi memastikan setiap strategi dalam pengurusan kualiti dapat dicapai. Ini kerana nilai-nilai kualiti Islam ini mempunyai persamaan dengan apa yang dikehendaki oleh syarak. Semoga dengan adanya penerapan nilai-nilai Islam dalam pengurusan kualiti ini, ia dapat membimbing orang Islam itu sendiri dari terjebak dengan masalah seperti rasuah, pecah amanah, kerja sambil lewa dan pentingkan diri sewaktu mereka melaksanakan tugas hakiki mereka di dalam organisasi bagi mencapai objektif dan kualiti organisasi.

4. Bibliografi

- Abu Daud (2000), *Kitab al-Sittah, Kitab al-Toharah, Bab al-Siwak*, no. Hadith 46(25). Riyadh: Dar al-Salam, h. 1226.
- Ahmad al-Syarbashi (1981), *Mausu'ah Akhlak al-Quran*, jil. 2, Beirut: Dar al-Ra'id al-Ghasb, h. 44.
- Azizan Bin Kasim (2003), *Sistem Pengurusan Kualiti Iso 9000: Satu Tinjauan Awal*, Jurnal Intelek 2003 (Edisi 1 Julai-Disember), Fakulti Pengurusan Perniagaan, UiTM Kampus Arau: Perlis.
- Ibn Manzur, al-Fadl Jamal al-Din Muhammad b. Mukarram (1968), *Lisan al 'Arab*, Juz 6. Beirut: Dar Shasdar, h. 103-105.
- Ilhaamie Binti Abdul Ghani Azmi (2002), "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Satu Perbandingan Antara Prinsip Konvensional Dan Islam", *Jurnal Syariah*, Jil. 10 Bil. 2, h. 67.
- Muslim (2000), *Kitab al-Sittah, Sahih Muslim, al-Mu'jam 39, Bab Tahrim al-Kubra wa al-Bayanihi*. No. Hadith 91(147). Riyadh: Dar al-Salam, h.694.
- Norain Ishak (2012), *Teras & Amalan Pengurusan Islam*, Pusat Pemikiran Dan Kefahaman Islam: UiTM Melaka.
- Yayasan Dakwah Islam Malaysia, <http://www.yadim.com.my/Sains/Sainsfull.asp?Id=61>, 1 Jun 2012