



**SOARING  
UPWARDS**  
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# KONAKA

## KONFERENSI AKADEMIK

# 2016

Pengkongsian Ilmu Dari Perspektif Islam

30 November 2016 | Rabu  
UiTM Cawangan Pahang  
Kampus Jengka





## Pengurusan Kualiti Islam: Analisis dari Perspektif Model

Lokman Abdul Rasol<sup>1\*</sup>, Ruzainim Mohd Zelani<sup>2</sup>

<sup>1&2</sup> Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS), Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang  
Kampus Raub, 27600 Raub, Pahang, Malaysia  
lokman\_87@pahang.uitm.edu.my, ruzainim@pahang.uitm.edu.my

\*Penulis Rujukan

**Abstrak:** Pengurusan Kualiti dalam Islam mempunyai banyak persamaan dengan pengurusan kualiti konvensional yang sering digunakan sebagai rujukan bagi pelaksanaan pengurusan kualiti dalam organisasi awam dan swasta. Walau bagaimanapun, dari segi etika dan moral kemungkinan pelaksanaan adalah jauh berbeza. Pengurusan Kualiti Islam lebih mementingkan hubungan dengan Allah (*hablum min Allah*) daripada hubungan dengan manusia (*hablum min an-Nas*). Akibat daripada kecuaiannya manusia tentang konsep hubungan ini, jadi mereka mudah terpesong dari jalan Islam yang sebenar walaupun hubungan mereka dengan manusia sangat baik, tetapi untuk mencari keredhaan Allah SWT memerlukan sikap yang benar-benar ikhlas kerana Allah SWT. Untuk menyelesaikan masalah ini, Model Pengurusan Kualiti Islam adalah sangat penting untuk diamalkan dalam sesebuah organisasi. Model ini memerlukan pemahaman Islam sebelum ia benar-benar boleh dilaksanakan. Amalan nilai-nilai Islam dalam perkhidmatan awam telah membuka mata sesetengah orang bahawa kepentingan agama dalam aplikasi pengurusan. Model Pengurusan Kualiti Islam telah wujud dalam organisasi yang mengamalkan nilai-nilai Islam dalam penyampaian perkhidmatan mereka. Model ini berfungsi sebagai penanda aras dalam menilai semua prestasi organisasi berasaskan Islam supaya masyarakat hari ini mula sedar betapa pentingnya nilai-nilai Islam untuk diaplikasikan dalam pengurusan kualiti dalam organisasi mereka.

**Kata Kunci:** Akhlak dan Etika, Model Pengurusan Kualiti Islam, Nilai-nilai Islam, Pengurusan Kualiti Islam, Pengurusan Kualiti Konvensional

### 1. Pendahuluan

Kerajaan telah berusaha sedaya upaya untuk menerapkan amalan pengurusan kualiti dalam sistem pentadbirannya. Ini terbukti apabila sejak tahun 1989 lagi apabila Gerakan Budaya Kerja Kualiti dalam Perkhidmatan Awam telah berjaya menerapkan budaya kualiti di agensi-agensi kerajaan. Pengamalan prinsip-prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) iaitu komitmen pengurusan atasan, perancangan strategik, penekanan kepada pentingnya latihan, pengiktirafan, semangat kerja berpasukan, pengukuran prestasi, kepastian kualiti dan prinsip mengutamakan pelanggan telah dapat meningkatkan keprihatinan terhadap penambahbaikan yang berterusan. (Panel SPA, 1999) Usaha-usaha kerajaan ini telah berjaya meningkatkan lagi mutu kerja sektor awam untuk berhadapan dengan karenah pelanggannya yang berbagai-bagai.

Namun, penerapan budaya kualiti konvensional sahaja tidak memadai. Ini kerana masih terdapat lagi pelanggaran tata tertib dan penyalahgunaan kuasa yang didapati berlaku di kalangan kakitangan awam. Oleh itu, kerajaan telah berusaha menerapkan nilai-nilai Islam dalam perkhidmatan awam. Usaha mewujudkan penyusunan organisasi menepati Islam merupakan satu metodologi pendekatan yang sesuai dan praktikal. Proses perubahan ke arah mencapai kejayaan hendaklah melalui penerapan nilai Tauhid terhadap falsafah dan roh pada sistem yang sedia ada. (Norain Ishak et al., 2010) Konsep Tauhid amat penting diterapkan dalam pengurusan Islam kerana ia akan mengelakkan seseorang individu dari terpesong matlamatnya dari landasan Akidah Islam dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab kepada masyarakat.

### 2. Definisi Pengurusan Kualiti Moden

Pengurusan ialah kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Ia juga merupakan proses dari pengambilan keputusan dan faktor penggerak sumber daya manusia. (Abu Maswah Masih, t.t). Tanpa adanya pengurusan ini, maka agak sukarlah untuk

manusia menguruskan kegiatan hidup seharian mereka. Pengurusan juga merupakan suatu kesenian yang bergantung kepada bakat dan kebolehan seseorang untuk menjadi seorang pemimpin atau pengurus. (Ahmad Ibrahim Abu Sin, 1984). Pemimpin berperanan penting untuk menguruskan sesuatu organisasi untuk manfaat kakitangannya dan juga pelanggan mereka. Pengurusan juga merupakan suatu proses sesebuah organisasi yang dilakukan secara optimum untuk mencapai objektif sesebuah organisasi. Ia juga berkaitan dengan proses merancang, mengorganisasi, memimpin dan memantau segala aktiviti anggota dalam sesebuah organisasi dengan menggunakan sumber organisasi yang ada bagi mencapai objektif organisasi yang ditetapkan. (Fadillah Mansur, 2006)

Pengurusan menurut takrifan mudah yang diberikan oleh *Follet* adalah disifatkan sebagai seni melakukan perkara tertentu untuk tujuan tertentu melalui orang-orang lain. *Stoner* dan *Wenkel* berpendapat bahawa takrif yang diberikan oleh *Follet* ini membuat kesimpulan bahawa para pengurus bertindak memenuhi matlamat organisasi dengan cara menguruskan atau mengarahkan orang lain supaya melakukan apa-apa tugas yang difikirkan perlu tanpa mereka sendiri melakukannya. (Syed Othman Al Habshi dan Hamiza Ibrahim, 1998) Walaupun kerja sebagai pengurus dianggap mudah iaitu dengan hanya mengarahkan orang di bawahnya, namun sebenarnya tugas sebagai pengurus ini memerlukan suatu tanggungjawab yang besar dan penting dalam sesuatu organisasi. Tanpa pengurus yang berwibawa, sukarlah untuk sesebuah organisasi itu dapat digerakkan dan dimajukan.

Manakala takrifan kualiti pula boleh dilihat sebagai sifat atau perkhidmatan yang mana ianya adalah kelihatan menarik di pandangan pelanggan yang menarik minat pelanggan sekiranya kemahuannya dapat dipenuhi. (Syuhailienazura Mohamad Taib, 2005) Ia disokong oleh pendapat Rosander (1991), menyatakan kualiti sebagai memenuhi keperluan pengguna. (Syuhailienazura Mohamad Taib, 2005). Pelangganlah yang akan menilai sama ada produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri dan kehendak yang mereka tetapkan. (Latifah Mohd Yusof, 2003). Pelanggan berperanan penting untuk menentukan sama ada organisasi itu berkualiti atau tidak kerana kualiti hanya boleh dinilai berdasarkan aduan pelanggan dan juga pencapaian organisasi tersebut.

Dalam definisi kualiti ini, *Deming* bermatlamat untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti serta kesinambungan dan kompetitif organisasi dalam pasaran. Beliau telah menganjurkan penggunaan teknik-teknik statistik dalam pengukuran prestasi pengeluaran berbanding dengan spesifikasi. (Azizan Abdullah, 2002).

### 3. Konsep Pengurusan Kualiti Islam

Ibn Taimiyah merupakan seorang ilmuan Islam yang terkenal telah memberi banyak sumbangan tentang konsep pengurusan Islam terutamanya aspek-aspek pengurusan yang berorientasikan syariah iaitu *Siyasah Syar'iyah* demi kepentingan umat Islam. Menurut beliau pemimpin atau pemerintah mempunyai kuasa budi bicara dan berhak mengambil langkah berasaskan kepentingan umum (*maslahah*) agar tidak bercanggah dengan *syari'ah* demi mengelakkan *mafsadah* kepada umum. (Azizan Abdullah, 2002). Prinsip-prinsip pengurusan Islam antaranya ialah bertaqwa, Ihsan sehinggalah kepada Ikhlas, amanah, bertanggungjawab dan tekun telah banyak digariskan dalam al-Quran dan Sunnah yang sentiasa relevan untuk diikuti dari dulu hingga sekarang. (Auni Bin Haji Abdullah, 2007). Apabila prinsip-prinsip Islam ini diamalkan dalam pengurusan kualiti, kakitangan awam terutamanya akan merasa takut untuk melakukan sesuatu yang bercanggah dengan Islam. Mereka akan sedaya upaya menjaga akhlak mereka sepanjang mereka berurusan dengan orang ramai untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk pelanggan mereka.

Pengurusan juga boleh ditakrifkan sebagai proses sesebuah organisasi yang dilakukan secara optimum untuk mencapai objektif sesebuah organisasi. Ia juga berkaitan dengan proses merancang, mengorganisasi, memimpin dan memantau segala aktiviti anggota dalam sesebuah organisasi dengan menggunakan sumber organisasi yang ada bagi mencapai objektif organisasi yang ditetapkan. (Fadillah Mansur, 2006). Usaha-usaha yang dilakukan oleh sesebuah

organisasi ini seterusnya akan memberikan manfaat kepada pelanggan yang sangat memerlukan pergantungan untuk terus hidup dengan lebih selesa dan sempurna.

Mengikut kamus *Oxford English Dictionary* (1978) dan Kamus Inggeris-Melayu Dewan (1992), kualiti ditakrifkan sebagai “Darjah kecemerlangan, Mutu, atau sifat keunggulan”. Kualiti juga boleh dilihat sebagai sifat atau perkhidmatan yang mana ianya adalah kelihatan menarik di pandangan pelanggan yang menarik minat pelanggan sekiranya kemahuannya dapat dipenuhi. (Syuhailienazura Mohamad Taib, 2005). Pelangganlah yang akan menilai sama ada produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri dan kehendak yang mereka tetapkan. (Latifah Mohd Yusof, 2003). Oleh sebab itu, organisasi awam sentiasa membuat penilaian ke atas perkhidmatan mereka dengan melakukan *survey* dan juga peti cadangan atau aduan orang ramai. Dengan itu, sesebuah organisasi sentiasa melakukan penambahbaikan untuk memenuhi kehendak pelanggan mereka.

Ilmuwan Islam turut memberikan pandangan kritis berkenaan pengurusan kualiti ini. Muhammad Ammarah (2006) menegaskan pentingnya memahami keperluan masyarakat yang pelbagai ragam demi menjamin kestabilan kualiti kehidupan seharian. Ibn Taymiyyah (t.t) dan Al-Buraey, M.A, (2005) pula berpandangan pengurusan Islam yang berkualiti itu mestilah selari dengan orientasi syariah dan menjaga kepentingan ummah. Ini jelas menunjukkan bahawa, Islam juga amat menekankan kualiti perkhidmatan terhadap masyarakat kerana Allah tidak akan mengasihinya yang tidak mengasihinya yang lain.

Al-Habshi, S.O. (2006) menyatakan manusia diciptakan Allah dengan berkualiti. Analogi penciptaan manusia ini dan juga alam membuktikan bahawa Islam mendidik manusia agar bertindak mengikut neraca ilmu adil dan perlulah melalui tahap demi tahap tertentu agar pengurusan kualiti itu dianggap sempurna. Nik Mustapha Nik Hassan menambah usaha mewujudkan penyusunan organisasi menepati Islam merupakan satu metodologi pendekatan yang sesuai dan praktikal. Proses perubahan ke arah mencapai kejayaan hendaklah melalui penerapan nilai Tauhid terhadap falsafah dan roh pada sistem yang sedia ada. (Norain Ishak et., 2010).

Pandangan di atas hanyalah mewakili sebahagian daripada ilmuwan pengurusan kualiti di peringkat konvensional dan Islam. Ilmuwan Islam menyingkapi pengurusan kualiti itu dengan memahami tujuan manusia diciptakan di atas muka bumi dan pengurusan itu mestilah berteraskan aspek syariah dan mempunyai unsur ketauhidan utama terhadap Allah S.W.T. Manakala ilmuwan Barat pula memahamkan pengurusan kualiti ini sebagai mekanisme untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mengaut laba yang lumayan dengan kos yang minima. Oleh itu, antara konsep pengurusan kualiti Islam dan konvensional tampak perbezaan yang ketara khasnya dari sudut kesepaduan unsur rohaniannya manakala dari sudut material dan modus operandi adalah sama.

#### 4. Pengurusan Kualiti Islam

Islam tidak menetapkan sesuatu kaedah atau panduan yang khusus bagi memandu umatnya untuk mengikuti pengurusan Islam yang sebenar menurut syariat. Namun, umat Islam wajib percaya dan yakin bahawa hanya pengurusan kualiti Islam sahaja yang mampu memberikan manfaat di dunia dan keredhaan Allah SWT di Akhirat. Ini kerana sistem pengurusan Islam adalah bersifat komprehensif dan berteraskan falsafah tauhid. (Ab. Mumin Ab. Ghani, Fadillah Mansor, 2006). Falsafah tauhid inilah yang boleh membezakan antara pengurusan kualiti konvensional dengan pengurusan kualiti Islam. Dalam sistem ini, segala proses pembuatan keputusan, perancangan, pengawalan, pelaksanaan projek, perhubungan dan komunikasi, tanggungjawab di antara majikan dengan pekerja, etika kerja dan aspek-aspek lain yang berkaitan dengan pengurusan adalah berpandukan prinsip-prinsip pengurusan Islam. (Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, 2001). Prinsip-prinsip pengurusan Islam inilah yang sering menjadi rujukan utama untuk membentuk sistem pengurusan kualiti yang berteraskan Islam. Rajah di bawah menunjukkan sebuah model pengurusan kualiti Islam yang dibuat untuk

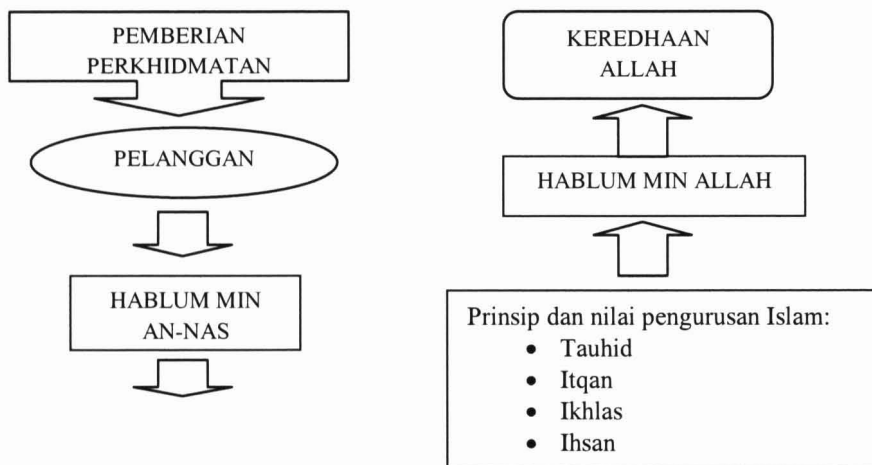
memudahkan kakitangan sektor awam khususnya dan swasta umumnya untuk melaksanakan amalan pengurusan kualiti yang berteraskan Islam.

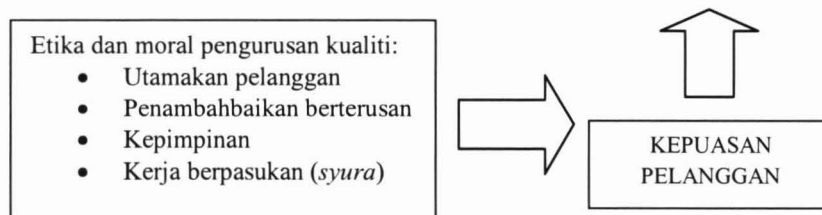
Pengurusan Islam adalah pengurusan yang bersumberkan secara asalnya daripada Allah SWT. Bermakna ianya adalah idea yang terbit daripada usaha mentafsirkan perkara-perkara daripada pengucapan, saranan dan mesej daripada al-Quran dan al-Sunnah. Dengan itu, pengurusan Islam, walaupun tidak menolak penggunaan idea akal manusia, namun ianya bukanlah idea yang bebas secara mutlak tanpa perlu merujuk kepada al-Quran dan al-Sunnah. (Asmadi Mohamad Naim, 2008). Al-Quran dan al-Sunnah inilah yang akan memandu hidup manusia ke jalan yang benar iaitu melalui pegangan Tauhid yang kuat terhadap Allah SWT. Walaupun seseorang itu mungkin pandai dan mahir dalam pekerjaannya namun dia juga akan menjadi manusia yang rakus yang menunggu peluang untuk mengambil kesempatan jika jiwa dan rohnya tidak diisi dengan keimanan. (Asmadi Mohamad Naim, 2008). Keimanan kepada Allah SWT inilah yang akan membawa kepada ketauhidan yang teguh kepada Allah berdasarkan apa yang terkandung dalam Rukun Iman.

Pengurus atau pemimpin dalam manhaj Islam jika memiliki ciri takwa maka ia sentiasa di bawah perlindungan Allah SWT yang akan membawa kejayaan dan keberkatan. Dia juga akan sentiasa mendapat taufik dan diperkenankan segala amalannya. (Mohd Asri Abdullah, Mohd Nor Mamat, 2010). Penting sifat takwa ini diterapkan di dalam diri setiap pengurus atau pemimpin kerana mereka merupakan ketua atau tunjang sesebuah organisasi. Jika baik pemimpin tersebut maka baiklah organisasinya, jika buruk pemimpin tersebut maka buruklah organisasi yang dipimpinya. Oleh sebab itu, penting seseorang pemimpin mahupun pengurus sesebuah organisasi mengamalkan nilai-nilai Islam yang terkandung dalam agama Islam. Nilai-nilai inilah yang boleh menjamin sesuatu kerja yang dilakukan oleh sesebuah organisasi itu bukan sahaja dapat memberi kebaikan kepada manusia (*hablum min an-nas*) bahkan juga boleh mendapat keberkatan dari Allah SWT (*hablum min Allah*) di atas apa yang dilakukan terhadap masyarakat sekeliling mereka.

### 5. Fungsi Pengurusan Kualiti Islam

Pengurusan kualiti kebiasaannya diukur berdasarkan aduan pelanggan mahupun tahap pencapaian sesuatu organisasi. Oleh itu, dalam model ini pelanggan telah diletakkan sebagai input sesuatu perkhidmatan yang diberikan. Untuk memenuhi kehendak pelanggan ini, organisasi perlulah menggunakan beberapa amalan yang lazim digunakan oleh organisasi yang sentiasa berurusan dengan orang ramai dengan memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan mereka. Rajah di bawah telah sedikit sebanyak dapat menerangkan model pengurusan kualiti Islam dengan lebih mudah untuk difahami :





**Rajah 1.** Model Pengurusan Kualiti Islam

## 6. Model Pengurusan Kualiti Islam

Semasa perkhidmatan diberikan kepada pelanggan, sesebuah organisasi akan berusaha memenuhi semua kehendak pelanggan mereka. Ini bagi mengelakkan berlakunya ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, kebiasaannya organisasi tersebut akan melaksanakan amalan pengurusan kualiti seperti kerja berpasukan, mengutamakan pelanggan, membuat penambahbaikan berterusan, pengurusan modal insan yang sistematik, kepimpinan pengurus, penilaian prestasi dan sebagainya. Melalui usaha-usaha ini, organisasi akan cuba sedaya upaya untuk mengelakkan berlakunya kekurangan dalam perkhidmatan yang telah diberikan kepada pelanggan. Kekurangan itu boleh dinilai berdasarkan adanya aduan dari pelanggan seperti kelewatan mendapatkan maklum balas, layanan tidak mesra di kaunter, terpaksa menunggu lama di kaunter dan sebagainya.

Berasarkan model di atas, sebelum organisasi tersebut mencapai *hablum min an-nas*, mereka terpaksa bekerja keras dengan memberikan perkhidmatan yang terbaik dan melalui penilaian prestasi inilah organisasi dapat mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Untuk mendapatkan maklum balas pelanggan, organisasi biasanya akan menyediakan peti cadangan atau menggunakan khidmat dari agensi lain untuk menilai tahap keberkesanan perkhidmatan yang telah diberikan oleh mereka.

Namun, untuk mendapatkan *hablum min* Allah bukanlah sesuatu yang mudah sebagaimana mencapai *hablum mi an-nas*. Ini kerana Islam memiliki pemahaman dan konsep yang jelas tentang hubungan manusia dengan alam semesta ini. Pandangan Islam tentang uluhiyyah (konsep ketuhanan) dibangun dan diikuti dengan kaedah ubudiyah (kegiatan ibadah) kepada Allah. Konsep ini menekankan adanya nilai keimanan yang mutlak kepada Allah SWT, di mana hal ini tercermin dalam perilaku individu Muslim untuk patuh terhadap perintah dan larangan Allah dan beriman terhadap keEsaan Allah merupakan refleksi dari pemahaman ubudiyah seorang individu Muslim. (Dr. Ahmad Ibrahim Abu Sinn, 2006). Konsep ubudiyah inilah yang akan dinilai oleh Allah sama ada amalan hambanya ini benar-benar ikhlas dilakukan atau hanya untuk mendapatkan pujian mahupun anugerah.

Firman Allah SWT dalam al-Quran yang bermaksud:

Maksudnya:

*“Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.57. Aku tidak menghendaki rezeki sedikitpun dari mereka dan Aku tidak menghendaki supaya mereka memberi-Ku makan.”*

(Al-Zariyat 51: 56-57)

Ayat di atas jelas menunjukkan bahawa tujuan utama manusia dijadikan di atas muka bumi ini adalah untuk mengabdikan diri kepada Allah. Hanya Allah sahaja berkuasa memberikan rezeki kepada orang yang dikehendakinya tanpa meminta sedikitpun balasan daripada hambanya. Oleh yang demikian, penting bagi umat Islam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan supaya Allah sentiasa meredhoi segala amalan yang dilakukan



oleh mereka. Pengurus atau pemimpin Islam seharusnya sentiasa berazam untuk memberikan hasil atau perkhidmatan yang terbaik untuk umatnya (pelanggannya) walaupun terpaksa mengorbankan keperluan diri sendiri. (Mohamad Tajuddin Mohamad Rasdi et al., 2006). Pengurus yang cemerlang sentiasa turun padang untuk melihat sendiri gerak kerja yang dilakukan oleh pekerja bawahannya. Ini bagi mendalami perasaan pekerjaannya dan dapat mengetahui kelemahan-kelemahan organisasinya secara terus melalui interaksi dengan pelanggan dan pekerjaannya. Kepimpinan (pengurusan) dalam Islam juga sentiasa menggalakkan pemimpin (pengurus) menunjukkan contoh yang baik. Kebajikan umatnya (pelanggannya) yang diselesaikan tanpa bertanggah dapat menjalin hubungan kekeluargaan umat yang kukuh dalam menjamin keteguhan sesebuah pemerintahan. (Mohamad Tajuddin Mohamad Rasdi, et al., 2006). Pemimpin atau pengurus sentiasa menjadi rujukan atau contoh tauladan terhadap seluruh pekerja di bawahnya dalam membuat perubahan seterusnya mencapai objektif organisasinya.

Bagi mencapai objektif *hablum min Allah* ini, sesebuah organisasi mestilah membuat kerja dengan seikhlas yang mungkin tanpa mengharapkan balasan. Sifat ikhlas ini memerlukan pengorbanan dan kesedaran yang tinggi agar tidak ada perasaan menunjuk-nunjuk sewaktu memberi perkhidmatan atau bantuan kepada pelanggannya. Itqan juga sangat dipentingkan dalam Islam. Itqan bermaksud bersungguh-sungguh melaksanakan sesuatu kerja. Islam tidak menegah umatnya bekerja kuat bahkan Islam menggalakkan umatnya bekerja bersungguh-sungguh bagi meningkatkan produktiviti tetapi perlulah mengikut saluran yang betul dan berlandaskan kepada rezeki yang halal. (Ab. Mumin Ab. Ghani, Fadillah Mansor, 2006). Dalam Islam kecemerlangan ini merujuk kepada mardhatillah (keredhaan Allah). Ia tidak sekadar diukur mengikut pertimbangan utilitarian semata-mata berasaskan konsep sekular. Teras kepada kualiti dan kecemerlangan ini ialah pembinaan sahsiah yang unggul. (Wan Liz Ozman Wan Omar, 1996), Apabila sahsiah individu terbentuk dengan baik dalam sesebuah organisasi, maka amat mudahlah penerapan nilai-nilai Islam dilaksanakan dalam meningkatkan pengurusan kualiti berteraskan Islam.

## 7. Kesimpulan

Tanpa penerapan nilai-nilai Islam seperti konsep Tauhid, Ikhlas, Amanah, Itqan dan Syura dalam sesebuah organisasi, maka akan sukarlah untuk mencapai *mardhatillah* (keredhaan Allah) dalam pengurusan kualiti yang diamalkan dalam sesebuah organisasi. Walaupun pencapaian terhadap kepuasan pelanggan dapat dicapai seratus peratus, namun *hablum min Allah* ini juga sangat penting untuk dicapai bagi mendapatkan keberkatan dari Allah SWT dalam apa jua yang dilakukan oleh hambanya. Pengurusan kualiti konvensional juga mempunyai nilai-nilai yang baik untuk diamalkan oleh kakitangan awam mahupun swasta untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggannya. Namun, ianya akan memberi kesan yang lebih baik apabila pengurusan kualiti Islam turut sama diamalkan untuk mendapatkan bukan sahaja di dunia bahkan kesejahteraan hidup di Akhirat. Dengan adanya model pengurusan kualiti Islam ini, mudah-mudahan orang Islam terutamanya dapat memahami cara kerja menurut Islam yang sebenar dan mereka dapat mengelakkan perkara-perkara yang boleh memesongkan tujuan sebenar mereka berkhidmat untuk masyarakat, agama dan negara.

## 8. Bibliografi

- Asmadi Mohamad Naim. (2008). *Maqasid Syariah Dan Pemikiran Pengurusan Islam*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Abu Maswah Masih. (t.t). *Pengurusan Menurut Ajaran Al-Quran*. Kuala Lumpur: Serambi Timur Sdn. Bhd.

- Ahmad Ibrahim Abu Sin. (1984). *Al-Idarah Fi al-Islam*, Jamhuriyah 'Abidin: Maktabah Wahbah.
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn. (2006). *Manajemen Syariah, Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Azizan Abdullah. (2002). *Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000:2000 Strategi Ke Arah Pensijilan*. Petaling Jaya: Printice Hall.
- Al-Baghdadi & Ahmad Mubarak. (1987). *Dirasat fi al-Siyasah al-Syar'iyah*, Kuwait: Maktabah al-Falah.
- Al-Buraey, M. A. (2005). "Islamic Principles in the Management of An Organisation : A Focus on Leading ", dlm Mazilan Musa & Shaikh Mohd Saifuddin Shaikh Mohd Salleh (eds.), *Quality Standard from the Islamic Perspective*, Kuala Lumpur : Institut Kefahaman Islam Malaysia.
- Al-Habshi, S.O. (1996). "Quality and Productivity Consciousness: An Islamic Approach", dlm Sadeq, Abul Hasan dan Ahmad, A. Khaliq (eds.), *Quality Management from Islamic Perspective*, Kuala Lumpur: Leeds Publications.
- Ab. Mumin Ab. Ghani & Fadillah Mansor. (2006). *Dimensi Pengurusan Islam: Mengurus Kerja Dan Mengurus Modal Insan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Auni Haji Abdullah. (2007). *Pengurusan Islam: Potensi dan Cabaran*, Kuala Lumpur: Darul Fikir.
- Fadillah Mansor. (2006). *Kualiti Kerja Dalam Organisasi: Tinjauan Dari Perspektif Pengurusan Islam*, dalam Ab. Mumin Ab. Ghani&Fadillah Mansor (2002). *Dimensi Pengurusan Islam: Mengurus Kerja Dan Mengurus Modal Insan*. Kuala Lumpur : Universiti Malaya.
- Ibn Taymiyyah. (t.t), *Al-Siyāsah al-Syar'iyah fi Iṣlah al-Rai'ey wa al-Rai'yah*, Beirut: Dar al-Kutb al-Arabiyyah.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi. (2001). "Pengurusan Dari Perspektif Islam", *Jurnal Syariah*, 9: 2(2001), h. 93-98; Lihat juga Azman Che Omar (2001), *Pengurusan di Malaysia dari Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: DBP.
- Latifah Mohd Yusof. (2003). "Kepimpinan Pengetua Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Di Sebuah Sekolah Menengah Di Zon Keramat, Kuala Lumpur" (Disertasi, Fakulti Pendidikan Universiti Malaya).
- Muhammad Ammarah. (2006). *Al-Islām wa Huqūq al-Islām, Ḍharūrāt Lā Huqūq*, Kaherah: Dar as-Syuruk.
- Mohd Asri Abdullah & Mohd Nor Mamat. (2010). *Islam & Pengurusan Menangani Arus Globalisasi*. Shah Alam: Pusat Penerbitan Universiti (UPENA).
- Mohamad Tajuddin Mohamad Rasdi, Fatimah Mohamad Tajuddin & Nor Atiah Ismail. (2002). *Nilai-Nilai Cemerlang Kepimpinan Islam*. Kuala Lumpur: Utusan Publications& Distributors Sdn Bhd.
- Norain Ishak, Noormala Rabu, Razali Abdul Rahim, Mohd Fauzi Md. Isa, Kalthom Mohd Khalid, Mohd Faizal P. Rameli & Husnul Rita Aris. (2010). *Teras dan Amalan Pengurusan Islam*. Melaka: Pusat Pemikiran Dan Kefahaman Islam (CITU) UiTM.
- PANEL SPA. (1999). *Perkhidmatan Awam Malaysia: Meningkatkan Keutuhan Pengurusan (Pembaharuan Dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam 1998)*. Kuala Lumpur: Percetakan Malaysia Nasional Berhad.
- Syuhailienazura Mohamad Taib. (2005). "Pengurusan Kualiti Perkhidmatan: Kajian Kes Di Lembaga Hasil Dalam Negeri" (Disertasi, Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya).
- Syed Othman Al Habshi & Hamiza Ibrahim. (1998). *Pengurusan Dan Pentadbiran Mencapai Kecemerlangan Melalui Penghayatan Nilai*. Kuala Lumpur: Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM).
- Wan Liz Ozman Wan Omar. (1996). *Pengurusan Islam Abad Ke-21: Revolusi Pengurusan Untuk Keunggulan Sektor Awam Dan Korporat*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.